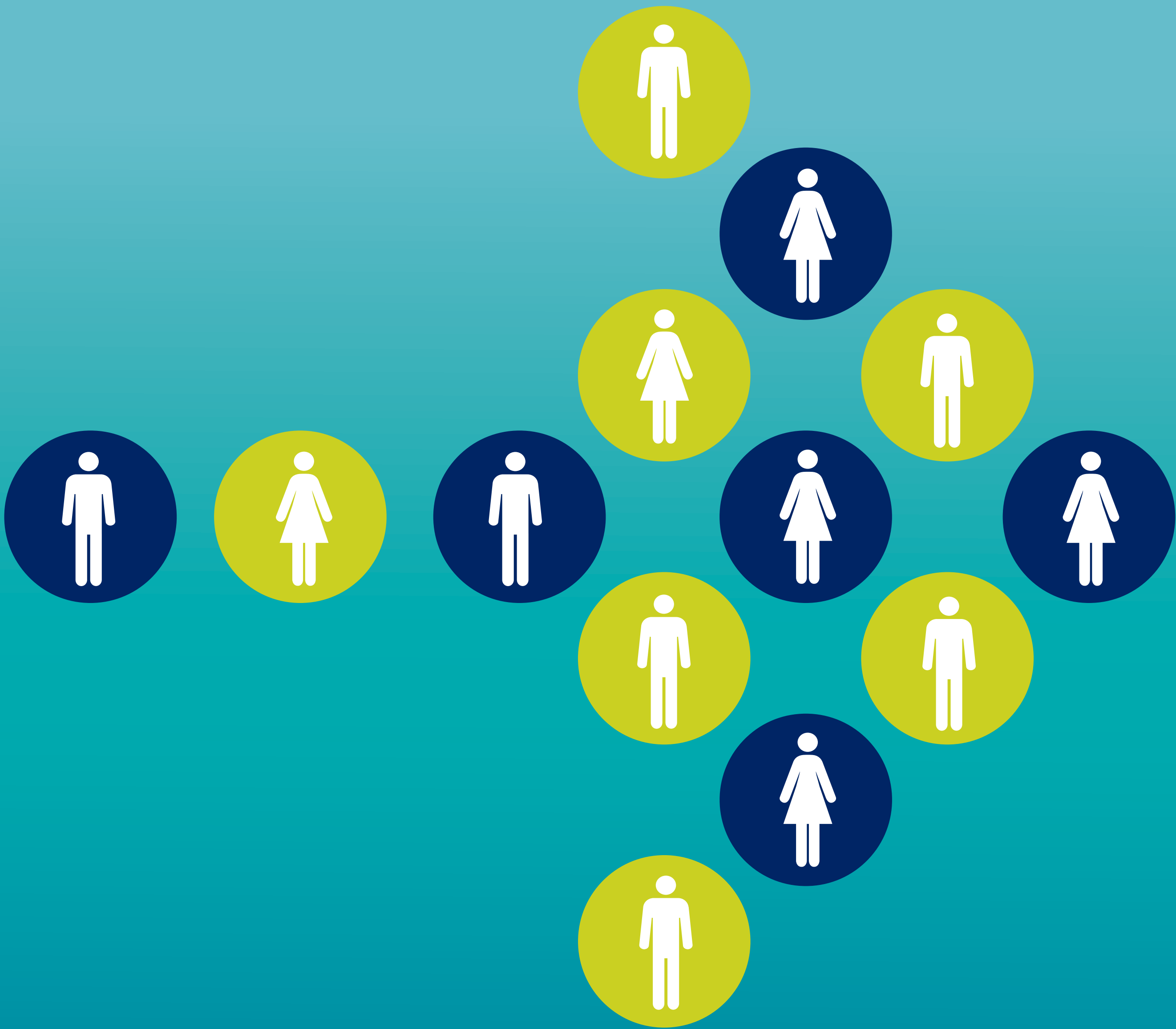
An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta

Plean Straitéiseach 2014-2019



Sonraí Teagmhála

An tIonad Seirbhíse ar Oscailt:

Luan go hAoine, 8am go 8pm

Ló-Ghlao ó Phoblacht na hÉireann 1890 829 121

Ó Thuaisceart Éireann agus ón RA 0870 876 8121

Bosca O.P. 8, Cloich na Coillte, Co. Chorcaí

www.injuriesboard.ie

I mí Iúil 2008, mar chuid de thionscadal aitheantais bhranda nua, athraíodh ainm oibre an Bhoird ón mBord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta nó PIAB go InjuriesBoard.ie. Mar thoradh air sin, déantar tagairt ar fud na tuarascála seo don eagraíocht mar InjuriesBoard.ie nó an Injuries Board.

Iúil 2014

Clár

Réamhrá 2

Caibidil 1

Athbhreithniú ar Fheidhmíocht 2004-2013 3

Caibidil 2

An Timpeallacht Reatha – Dúshláin agus Deiseanna 13

Caibidil 3

Fís, Misean, Cuspóirí Straitéiseacha 17

Gníomhaíochtaí le Cuspóirí Straitéiseacha a Bhaint Amach 19

Torthaí/Príomhtháscairí Feidhmíochta 24

Caibidil 4

Struchtúr Eagrúcháin 25

Aguisín 1

Geallsealbhóirí a nDeachthas i gComhairle leo 27

Réamhrá

Is é seo an tríú Plean Straitéiseach a d'ullmhaigh an Bord faoin Acht um Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta 2003.

Bunaíodh an Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta ('PIAB' nó an 'Bord Díobhálacha') le haghaidh a thabhairt ar chostais árachais mhéadaitheacha do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí. Sular bunaíodh é bhí an timpeallacht éileamh a bhí ann an t-am sin ag déanamh dochar don iomaíochas agus d'ionchais fostaíochta, rud a chuir le strus agus le frustrachas éilitheoirí agus a d'fhág go raibh moilleanna sna Cúirteanna. Sa lá atá inniu ann tá préimheanna árachais mótair 40% níos ísle i dtéarmaí réadacha ná mar a bhí ag deireadh 2002, laghdú ar chuir an Bord Díobhálacha go suntasach leis. Níl árachas dliteanais ina imní chomh mór anois do ghnólachtaí agus a bhí roimhe.

Ó bunaíodh é tá an Bord tar éis samhail láidir, neamhsháraíochta, dírithe ar an tomhaltóir a fhorbairt a bhfuil coigilteas suntasach á sheachadadh aici. Tá measúnú á dhéanamh ar éilimh cúig huaire níos tapa ná an t-am a thógtar le héileamh a dhéanamh trí na cúirteanna agus é sin ar chodán de na costais phróiseála. Ó pheirspictíocht an tomhaltóra, déanann an Bord cúiteamh ar dhámhachtainí díobhála pearsanta a sheachadadh ag an leibhéal céanna leis na Cúirteanna ach gan an strus a bhaineann le láithreas cúirte d'éilitheoirí.

Is daingean seanbhunaithe anois é an Bord Díobhálacha ar réimse na ndíobhálacha pearsanta. Déileálann an Bord anois le breis agus 31,000 cás in aghaidh na bliana, méadú 30% ó 2007 tráth ar shroich líon na n-éileamh lánsreabhadh. Áirítear go leanfaidh líon na n-éileamh ag ardú beagán i rith blianta tosaigh tréimhse an phlean straitéisigh seo. Ó bhuaic 75 laghdaigh an líon foirne de 10% ó 2008. Is dúshlán mór é seo don Bhord do na cúig bliana atá romhainn chun tógáil ar a rathúlachtaí agus iarracht a dhéanamh a phríomhtháscairí feidhmíochta a fheabhsú trí phróisis atá níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla fós.

Is de thoradh obair chrua, díograis agus tiomantas na foirne agus Comhaltaí an Bhoird, mar a bhí agus mar atá, ar baineadh amach go dtí seo. Teastóidh iarrachtaí chomh mór céanna nó níos mó leis an bplean straitéiseach seo a sheachadadh.

Cuireadh an plean seo i dtráth a chéile tar éis comhairliúchán leanúnach lenár bpríomh-gheallsealbhóirí a bhfuilimid buíoch díobh as a gcion tairbhe. Bhí príomhról ag ár mBord rialaithe i dtabhairt chun críche an phlean agus tiomáinfidh Feidhmeannacht agus foireann an Bhoird a fheidhmithe. Táimid ag tnúth lenár rathúlacht a neartú agus le leanúint orainn ag obair leis an Rialtas agus le geallsealbhóirí eile leis na tiomantais a bhfuil cur síos orthu sa bplean seo a sheachadadh.

John Lynch
Leas-Chathaoirleach

Patricia Byron
Príomhfheidhmeannach

Caibidil **1**

Athbhreithniú ar Fheidhmíocht 2004-2013

Tar éis achtú an Achta um Bord Measúnaithe Díobhálacha 2003, bunaíodh an Bord (atá ag feidhmiú anois mar an Bord Díobhálacha) ar 13 Aibreán 2004. Déanann an chaibidil seo athbhreithniú ar phríomhghnéithe d'obair an Bhoird sa tréimhse 2004 go dáta faoi raon príomhthéascairí.

Bunaíodh an Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta ('PIAB') le haghaidh a thabhairt ar riachtanas eacnamaíoch agus sochaíoch suntasach ag éirí as arduithe árachais leantacha mar gheall ar dhlíthíocht fhada agus chostasach d'éilimh dhíobhála pearsanta. Trí obair a rinne an Bord Comhairleach um Árachas Gluaisteán (MIAB) – réamhtheachtaí an PIAB – bhí sé soiléir de réir a chéile go raibh an timpeallacht éileamh ag déanamh dochar don iomaíochas agus d'ionchais fostaíochta, rud a chuir le frustrachas agus le strus éilitheoirí agus a raibh moilleanna sna Cúirteanna de thoradh air.

Tháinig freagra ilghnéitheach chun cinn a d'fhág gur ghníomhaigh lucht déanta beartais ar roinnt bealach:

- bunaíodh próiseas measúnaithe éileamh neamhsháraíochta chun na costais bainteach le héilimh dhíobhála pearsanta a mhaolú áit nach raibh agóid faoi dhliteanas ach go raibh na milliúin euro á gcur amú i ndlíthíocht sáraíochta chostasach a chuir le héilimh agus le préimheanna árachais a mhéadú,
- achtú an Achta um Dliteanais Sibhialta agus Cúirteanna 2004 chun déileáil le héilimh áibhéalta agus bhréige,
- spreag an tionscal árachais feasacht tomhaltóra níos mó ar an gcostas don tsochaí agus orainn go léir mar thomhaltóirí nuair a dhéantar éilimh áibhéalta nó bhréige,
- tugadh reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta nua isteach agus feabhsaíodh nósanna imeachta forfheidhmithe,
- ghlac fostóirí freagacht níos mó as sláinte agus sábháilteacht agus mhéadaigh an infheistíocht iontu,
- bunaíodh an tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre (RSA) chun tiomáint níos sábháilte a spreagadh,
- laghdaíodh uasteorainneacha alcóil tiománaithe go mór, agus
- cuireadh de chúram ar na Gardaí sraith smachtbhannaí agus tionscnamh forfheidhmithe a chur i bhfeidhm lena n-áirítear tástáil anála randamach agus pointí pionóis.

D'ainneoin na mbeart seo bheifí ag súil go dtiocfadh ardú géar ar an líon éileamh agus ar chostais ábhartha le teacht chun cinn an Tíogair Cheiltigh agus méaduithe bliain ar bhliain ar an bhfostaíocht agus ar úinéireacht carranna. D'fhógair leasanna dílsithe deireadh an domhain ó thaobh díobhála pearsanta, méadú substainteach ar éilimh, ar dhlíthíocht agus ar chostais ábhartha á thuar. Deich mbliana níos deireanaí tá an Bord tar éis toradh suntasach a sheachadadh ar infheistíocht mar aon le toradh don tsochaí ó thaobh athshlánúcháin gan an strus a bhaineann le himeachtaí Cúirte.

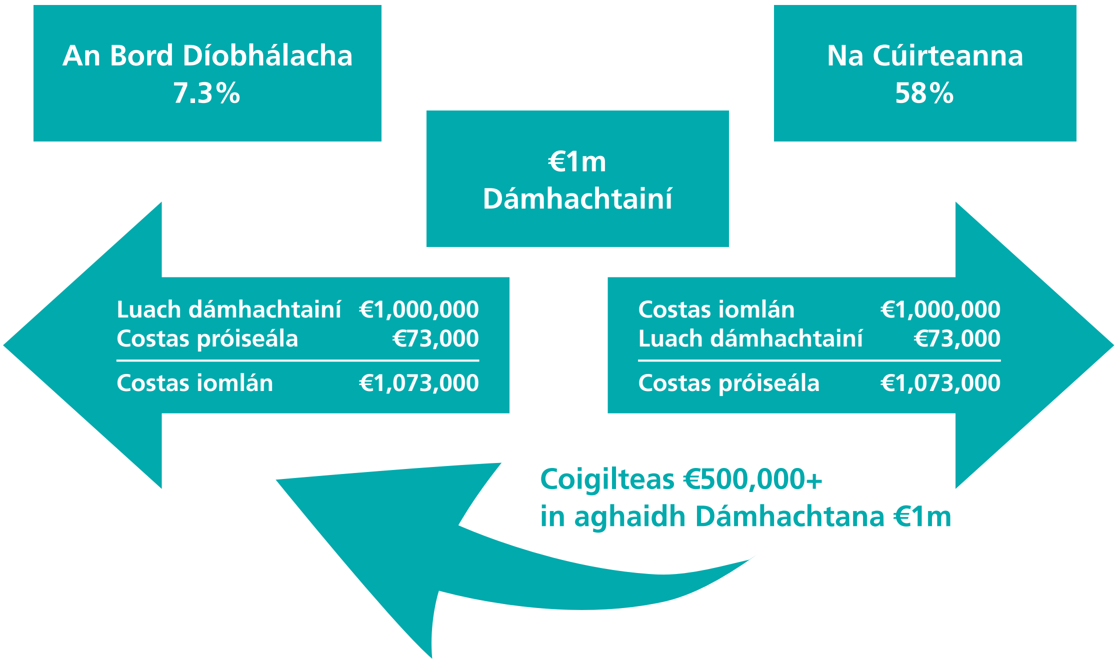
Ról an Bhoird i gCleachtas

Is comhlacht reachtúil neamhspleách é an Bord a dhéanann measúnú ar mhéid an chúitimh atá ag dul do dhuine a d'fhulaing díobháil phearsanta ar ár mbóithre, san ionad oibre nó in áit phoiblí. B'aitheantas é bunú an Bhord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta ag an Rialtas gur féidir go dtarlaíonn timpistí agus go dtarlaíonn siad agus gurb é a mhisean éilimh dhíobháil phearsanta a phróiseáil ar bhealach atá éifeachtach, cóir agus trédhearcach.

Ó bunaíodh é tá an Bord tar éis samhail láidir, neamhsháraíochta, dírithe ar an tomhaltóir a fhorbairt a bhfuil coigilteas suntasach á sheachadadh aici. De ghnáth, seachadann an Bord Díobhálacha dámhachtainí laistigh d'uasfhráma ama naoi mí, 7.4 mí ar an meán le deich mbliana anuas, i.e. déantar éilimh a mheasúnú cúig huaire níos tapa ná an t-am a ghlactar le héileamh a dhéanamh trí na Cúirteanna (trí bliana) agus ar chodán de na costais phróiseála.

Is ionann costais riaracháin an Bhoird Díobhálacha agus 7.3% de dhámhachtainí iomlána. Tá sé seo inchomparáide leis na meánchostais phróiseála faoin samhail sáraíochta roimhe seo a mhéadaigh ó 46% in 2004 go 58% sa lá atá inniu ann. Chun é a chur go simplí, chosnódh meándámhachtain de thart ar €23,000 in 2013 €13,340 lena phróiseáil trí dhlíthíocht i gcomparáid le €1,679 trí shamhail neamhsháraíochta an Bhoird Díobhálacha. Is ionann é seo agus coigilteas thar a bheith suntasach de bhreis agus €500,000 in aghaidh €1 milliún de dámhachtainí díobhála pearsanta.

Comparáid Chostais Phróiseála



Forás Samhail an Bhoird ó 2004

Maoiniú

D'fheidhmigh InjuriesBoard.ie le fírinne ar bhonn féinmhaoinithe ó uair a bhunaithe in 2004 (in 2012 tugadh a chostais bhunaithe tosaigh de €7 milliún ar ais don Státchiste). Sa lá atá inniu ann íocann éilitheoirí táille measartha de €45 agus íocann freagróirí táille €600. Tá na táillí seo ag an leibhéal is ísle ó bunaíodh an Bord.

Idirphlé agus Cosaint Tomhaltóra

Is féidir éilimh maidir le díobháil phearsanta a dhéanamh díreach chuig an Bord Díobhálacha via:

- Fón: Líne chabhrach Ló-Ghlao ar 1890 829 121 idir 8am agus 8pm ó Luan go hAoine,
    - Déileálann sé le breis agus 50,000 glao gutháin in aghaidh na bliana,
- Ar líne ag *www.injuriesboard.ie*, 24 uair an chloig sa lá, gach lá,
- Comhrá gréasáin agus saoráidí glao ar ais, agus
- Tríd an bPost chuig: InjuriesBoard.ie, Bosca O.P. 8, Cloich na Coillte, Contae Chorcaí.

Ó 2013, tá eolas faoin bpróiseas éilimh ar fáil freisin ar ár n-aip nua fóin chliste.

Baineann an Bord rátaí ard sástachta custaiméara amach go seasta rud a léiríonn éascaíocht inrochtana agus gníomhaíochtaí eile a chuireann leis an tseirbhís do chustaiméirí lena n-áirítear:

- Cairt Chustaiméara & nós imeachta Gearán i bhfeidhm,
- R-sheirbhís – cumas iarratais ar líne, comhfhreagras leictreonach, aistriú leictreonach cistí,
- Rochtain éasca ar eolas a fhoilsítear trí láithreán gréasáin agus bileoga atá éasca a thuiscint,
- Seirbhísí ilteangacha,
- Cúnamh do riachtanais speisialta, agus
- Socrú coinní liachta.

Bhí an Bord in ann uaireanta oscailte breise agus tacaíochtaí eile a chur ar fáil nach mbíonn ar fáil go traidisiúnta ó Ghníomhaireacht Stáit trí leas a bhaint as saoráid ionad seirbhíse seachfhoinsithe. Trí bhainistíocht dhian agus comhoibriú dlúth leis an soláthraí seirbhíse bhí an Bord in ann díriú ar a ról lárnach – measúnú dámhachtainí – le linn dó tuilleadh feidhmeanna riaracháin a fháil óna chomhpháirtí seirbhíse.

Mar thacaíocht do leasanna tomhaltóra, chuir an Bord uiríll chun an Banc Ceannais d'athruithe dá Chód Cosanta Tomhaltóirí agus dá thoradh tá ceanglas ar chuideachtaí árachais (ó Eanáir 2012) éilitheoirí ionchasacha a chur ar eolas faoin mBord Díobhálacha a luaithe agus a thagann ionchas éilimh maidir le díobháil phearsanta chun cinn. D'fhág an fhorbairt seo a raibh an-fháilte roimhe gur réitíodh líon méadaithe éileamh trí shamhail an Bhoird ar chostas níos ísle, rud a d'éascaigh rannpháirtíocht tomhaltóra díreach leis an mBord gan aon ghá leas a bhaint as seirbhísí idirghabhálaí costasacha.

Ó thaobh an tomhaltóra, leanann an Bord air ag seachadadh cúitimh do dhámhachtainí díobhála pearsanta ag an leibhéal céanna leis na Cúirteanna, ach gan an strus a bhaineann le láithreas cúirte d'éilitheoirí. Agus an cúiteamh atá ag dul d'éilitheoir á ríomh, cuireann an Bord san áireamh go hiomlán na díobhálacha a fulaingíodh agus an tionchar ar a shaol, an phian agus an fhulaingt, an caillteanas tuillimh agus cibé an mbíonn damáistí speisialta eile i gceist e.g. costais chóireáil liachta.

I gcroílár obair an Bhord Díobhálacha tá na daoine a d'fhulaing díobháil de thoradh timpiste. Sa lá atá inniu ann féadfaidh éilitheoir a (h)iarratas a chur isteach chuig InjuriesBoard.ie (sa phost nó ar líne) ar chostas €45. Má thoilíonn an duine a bhfuil an t-éileamh á dhéanamh ina leith, téann an Bord Díobhálacha ar aghaidh chun measúnú neamhspleách agus cóir a dhéanamh ar an gcúiteamh cuí laistigh de naoi mí.

e.g. Is bean í Maria atá ar scor a bhí bainteach le timpiste tráchta tromchúiseach ar bhóthar. D'fhulaing Maria díobhálacha tromchúiseacha dromlaigh agus bristeacha ar a heasnacha agus a blaosc. Chaith sí tréimhse fhada san ospidéal agus cuireadh cóireáil dhian uirthi lena n-áiríodh fisiteiripe agus bainistiú ar phian. Chuir Maria a héileamh isteach go díreach chuig InjuriesBoard.ie. D'fhostaigh an Bord achtúirí gairmiúla le cuidiú leis an measúnú neamhspleách ar chúiteamh bainteach le cúram sa todhchaí. Bronnadh €229,000 in iomlán ar Maria. Próiseáladh a héileamh laistigh de naoi mí agus níorbh ionann ach €1,100 an costas chun déileáil leis an éileamh seo.

D'ainneoin a fhócais ar chostais déanann an Bord athbhreithniú leantach ar oiriúnacht a bheartas i gcomhthéacs tionchar tomhaltóra agus leathnaigh an Bord na cúinsí inar féidir táillí agus speansais bhreise a cheadú d'éilitheoirí díobhála pearsanta leochaileacha e.g. mionchásanna, cásanna a mbíonn básanna bainteach leo nó cásanna bainteach le saincheisteanna céannachta freagróra.

Athruithe Rialála agus Reachtúla

Ó bunaíodh an Bord bhí air déileáil le mórchuid dúshlán dá shamhail neamhsháraíochta mar aon le cur chun cinn seirbhísí éileamh ag idirghabhálaithe a raibh an cumas acu cultúr na n-éileamh a bhí go mór chun tosaigh sna 1990idí deireanacha a athbheochan. Chun tacú le leasanna tomhaltóra tá an Bord tar éis gabháil do roinnt tionscnamh réamhghníomhach agus frithghníomhach lena n-áirítear: tograí le reachtaíocht a leasú, abhcóideacht, Athbhreithnithe Dlíthiúla a chosaint go rathúil agus taighde agus anailís sonraí a fhoilsiú chun aird a tharraingt ar threochtaí a bhí ag teacht chun cinn, a d'fhéadfadh, dá bhfágfaí gan srian iad, tionchar a bheith acu ar chostais éileamh sa todhchaí agus ar phréimheanna árachais sa deireadh thiar. Déantar cur síos níos mionsonraithe ar na tionscnaimh seo sa chaibidil seo a leanas.

Príomhthorthaí

Líon na nÉileamh

Roimh bhunú an Bhoird i lár 2004, rinneadh líon suntasach éileamh a bhí ann cheana féin a chur isteach go tapa sa chóras dlíthíochta chun an próiseas nua a sheachaint. Ar an gcúis sin, ghlac sé roinnt blianta sular thosaigh éilimh nua ag dul tríd an gcóras nua neamhsháraíochta agus dá thoradh sin tháinig méadú tapa ar an líon iarratas go dtí gur tháinig leibhéil normalaithe i bhfeidhm arís thart ar 2007.

Tá líon na n-éileamh a fuair an Bord san idirthréimhse tar éis leanúint orthu ag méadú bliain ar bhliain, agus breis is 30% ann ó 2007, a léiríonn b'fhéidir céatadán méadaithe éileamh á bpróiseáil trí shamhail ar chostas íseal an Boird agus ní á réiteach go díreach roimh rannpháirtíocht an Bhoird. Níl sonraí cuimsitheacha ar líon iomlán na n-éileamh a bhíonn á ndéanamh gach bliain ar fáil ach is gné a thugtar ar aird é agus a gcuirtear fáilte roimhe go bhfuil líon na dtimpistí fanta seasmhach den chuid is mó, rud, nuair a chuirtear san áireamh é le próiseáil níos éifeachtaí éileamh, a mhaolaíonn na fachtóirí a bhí ag cur brú ar chostais agus a thiomáin na harduithe suntasacha árachais ag casadh na mílaoise. Níl sonraí cuimsitheacha ar líon foriomlán timpistí in aghaidh na bliana ar fáil ach léiríonn treochtaí ón Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre, an tÚdarás Sláinte & Sábháilteachta, agus an Roinn Coimirce Sóisialaí (Éilimh um Shochar Díobhála Ceirde) claonadh anuas thar na blianta deireanacha.

Go ginearálta tá meascán agus deighilt na n-iarratas amhail idir dliteanas mótair (ML), dliteanas fostóra (EL) agus dliteanas poiblí (PL) measartha comhsheasmhach i gcónaí, le ML in uachtar. Chonacthas méadú coibhneasta ar éilimh mhótair le blianta beaga anuas, a bhfuil luach níos ísle acu de ghnáth. Bhí roinnt laghduithe ar éilimh EL ann i mblianta an chúlú eacnamaíochta – comhsheasmhach le líon níos ísle ag obair – agus ardú beagán ar PL ag éirí b'fhéidir as an tóir ar éilimh ar luach níos ísle a mb'fhéidir nach ndéanfaí nuair a bhí cúrsaí eacnamaíochta níos fearr.

Léiríonn an chairt thíos líon na ndámhachtainí a fuarthas faoi gach ceann de na catagóirí iarratas ó 2006 go 2013 agus an dá bhliain sin san áireamh.

Tábla 1 Éilimh Dhíobhála Pearsanta a Fuair an Bord 2006-2013

	Iomlán	DM	DP	DF
2006	20,926	11,590	5,554	3,782
2007	23,345	13,060	6,050	4,235
2008	24,722	14,012	6,320	4,390
2009	25,919	15,079	6,721	4,119
2010	26,964	15,971	7,251	3,742
2011	*27,669*	*16,351*	*7,452*	*3,866*
2012	*29,603*	*17,443*	*8,332*	*3,828*
2013	**31,311**	**18,877**	**8,394**	**4,040**

DM – Dliteanas Mótair DP – Dliteanas Poiblí DF – Dliteanas Fostóra

Fachtóir breise a bhí ag dul i gcionn ar éilimh i rith blianta an chúlú eacnamaíochta ab ea an t-ardú ar líon na gcuideachtaí speisialaithe feirmeoireachta éileamh agus fógraíocht bhreise ag idirghabhálaithe éileamh. Bhí imní ar an mBord go músclódh sé seo cultúr na n-éileamh in athuair, cultúr a bhí le feiceáil ag deireadh na 1990idí agus go mbeadh préimheanna árachais níos airde do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí mar thoradh orthu mar aon le meath ar iomaíochas. Tharraing an Bord aird ar an méid a bhí le foghlaim ó mhargadh na RA áit a ndéantar fógraíocht mhór ar sheirbhísí déileála éileamh agus áit a dtáinig méadú de 60% ar éilimh fuiplaisce ó 2006.

Cé go bhféadfadh baint a bheith ag roinnt comhairleoirí gairmiúla leis na cuideachtaí seo ba é imní sáraitheach an Bhoird go raibh bearna rialála tar éis teacht chun cinn ina mbíonn srian ar aturnaetha a seirbhísí a fhógairt ach ina bhféadfadh cuideachtaí déileála éileamh a leithéid a dhéanamh gan baol pionóis. Cuireadh imní an Bhoird in iúl do na geallsealbhóirí uile lena n-áirítear an Banc Ceannais agus an Roinn Dlí agus Cirt & Comhionannais a raibh raon tionscnamh leasaithe dlí á bpróiseáil acu lena n-áirítear an Bille um Rialú Seirbhísí Dlíthiúla. Réiteach amháin atá beartaithe ná srianta ar fhógraíocht a leathnú go dtí cuideachtaí a dhéileálann le héilimh agus cumhachtaí diana forfheidhmithe agus smachtbhannaí a thabhairt isteach don neamhchomhlíontacht ag idirghabhálaithe uile. Leanfaidh an Bord air ag déanamh monatóireachta neamhfhoirmiúla ar fhorbairtí sa réimse seo.

An Líon Dámhachtainí

Is é atá i ndámhachtain ná luach an chúitimh is iníoctha le páirtí díobhálaithe nuair nach bhfuil agóid faoi dhliteanas. Áiríonn cúiteamh Damáistí Ginearálta i leith péine agus fulaingthe arb í an díobháil is cúis leo go dáta an chúitimh agus sa todhchaí araon. D'fhéadfadh Damáistí Speisialta a bheith san áireamh i ndámhachtain, is é sin, damáistí i leith caillteanais airgeadais go dáta an chúitimh agus sa todhchaí araon e.g. cailleadh pá, costas cúraim liachta etc. Baineann sonraí dámhachtana atá ann sa tuarascáil seo le luach iomlán dámhachtana agus ní dhéantar idirdhealú idir Damáistí Ginearálta agus Damáistí Speisialta.

Déantar Damáistí Ginearálta a mheas bunaithe ar an Leabhar Cainníochtaí, atá mar threoir ar leibhéil chúitimh in Éirinn (ar fáil ag *www.injuriesboard.ie*). Faoi théarmaí an Achta um Dhliteanas Sibhialta agus

Cúirteanna 2004 ceanglaíonn an dlí ar na Cúirteanna freisin aird a bheith acu ar an Leabhar Cainníochtaí. Ciallaíonn sé seo sa chás go scaoileann an Bord roinnt cásanna chuig na Cúirteanna gur féidir an leibhéal céanna dámhachtainí a chur i bhfeidhm ar dhíobhálacha den sórt céanna, fiú más gá aghaidh a thabhairt ar agóidí faoi shaincheisteanna dlíthiúla mar dhliteanas ag éisteacht sháraíochta ó bhéal. Mar a bheifí ag súil leis, scaoiltear thart ar aon trian de chásanna díobhála pearsanta chun dlíthíochta toisc go mbíonn siad lasmuigh de théarmaí tagartha an Bhoird nó go mbíonn agóid faoi dhliteanas. Is é an toradh an-dearfach do gheallsealbhóirí uile gur éirigh le próiseas riaracháin an Bhoird dhá dtrian de gach cás dliteanais mhótair, dliteanais san ionad oibre agus dliteanais phoiblí a bhaint amach as próiseas dlíthíochta fada gan aon ghá leis, lena costais ghaolmhara do na páirtithe ar fad atá bainteach leo.

Rinne an Bord na chéad dámhachtainí in 2005. Tháinig ardú suntasach ar líon na n-éileamh roimh theacht ar leibhéal seasta in 2007/2008, ag teacht le normalú an líon éileamh. Ó shin tá ardú thart ar 4% in aghaidh na bliana tar éis teacht ar an líon dámhachtainí le cúig bliana anuas.

I rith an chéad chúig bliana d’fheidhmiú an Bhoird áiríodh maidir le gach cás a réitíodh trí dhámhachtain mheasúnaithe fhoirmiúil gur réitíodh ceann eile go díreach idir na páirtithe tar éis don Bhord na páirtithe a thabhairt le chéile ag an tús. Chonacthas líon méadaitheach éileamh díobhála pearsanta á réiteach go díreach ag an mBord le cúig bliana anuas.

Is é an toradh foriomlán gur baineadh amach an aidhm thosaigh le líon suntasach cásanna a bhaint ón dlíthíocht, iad á laghdú ó thart ar 35,000 in aghaidh na bliana sna cúig bliana roimh bhunú an Bhoird go dtí thart ar 15,000 le blianta beaga anuas. De na cásanna a bhí fanta ina gcuirtear tús i gcónaí le dlíthíocht téann níos lú ná 10% ar aghaidh go dtí éisteacht iomlán ó bhéal. Táthar ag súil nuair a bhíonn sonraí socraithe ar fáil ón tionscal árachais go dtabharfar soiléiriú éigin ar na cúrsaí seo.

Tábla 2 Líon agus Luachanna Dámhachtainí de réir na Bliana

	Dámhach-tainí IB	Luach*	Dámhach-tainí Ardchúirte	Luach*	Dámhach-tainí Cúirte Cuarda	Luach*
2006	5,573	€115ml	173	€23ml	1,102	€15ml
2007	8,208	€181ml	133	€22ml	968	€14ml
2008	8,845	€217ml	124	€51ml	966	€13ml
2009	8,643	€200ml	408	€73ml	931	€12ml
2010	8,380	€187ml	392	€86ml	980	€12ml
2011	9,833	€210ml	343	€74ml	1,213	€15ml
2012	10,136	€218ml	375	€95ml	1,485	€17ml
Total	**59,618**	**€1,328ml**	**1,948**	**€424ml**	**7,645**	**€98ml**

* figiúirí slánaithe. Ba é 2007 an tréimhse inar tharla líon normalaithe tar éis na tréimhse tosaí bunaidh.

Léiríonn an tábla thuas líon na ndámhachtainí a rinneadh sa tréimhse ó 2006 go 2012 mar aon leis na suimeanna comhfhreagracha cúitimh a dámhadh arbh ionann agus breis is €1.328 billiún in iomlán iad. Le comparáid a dhéanamh b’ionann dámhachtainí a bhronn na Cúirteanna sna blianta sin (níl dámhachtainí 2013 ar fáil fós) agus €522 milliún. I gcomparáid le hiomlán carnach 59,618 dámhachtain ón mBord

Díobhálacha b'ionann líon na ndámhachtainí ó na Cúirteanna (gan 2013 san áireamh) agus 1,948 san Ard-Chúirt agus 7,645 sa Chúirt Chuarda. Tá líon na ndámhachtainí a rinneadh tar éis dul i méid sa dá Chúirt ó 2009 agus 2011 faoi seach. Is í tuairim an Bhoird gur tharla sé seo mar gheall ar thitim níos luaithe ar chásanna agus córas an Bhord Díobhálacha a bheith leabaithe agus líon dámhachtainí ag filleadh ar leibhéil roimh 2006.

Briseadh Síos Dámhachtainí de réir Luach

Léiríonn anailís ar dhámhachtainí de réir luacha go bhfuil formhór mór na gcásanna faoi luach €38,000. Tá sé seo comhsheasmhach le cásanna a éistear sna Cúirteanna a bhfuil a bhformhór mór sa Chúirt Chuarda (áit a raibh an teorainn dlínsiúil de €38,000 ann go dtí go luath in 2014). Is léiriú é seo gur ó mheánluach go luach íseal a bhíonn an líon is mó éileamh agus gur rud annamh é, mór is fiú, díobhálacha uas-déine. Tá sé seo comhsheasmhach freisin le patrúin stairiúla mar a léiríodh i dTuarascáil Bhliantúil na Seirbhíse Cúirteanna, mar shampla in 2012 bhí 1,860 dámhachtain chúirte in iomlán ann a ndearnadh 1,485 sa Chúirt Chuarda agus 375 san Ard-Chúirt. As na cásanna san Ard-Chúirt bhí 60 díobh faoi bhun €38,000 – mar sin ní raibh ach 315 cás as líon iomlán de 1,860 cás – nó 17% – a fuair dámhachtainí de bhreis ar €38,000.

Tugann an tábla seo a leanas briseadh síos ar dhámhachtainí a rinneadh in 2013 de réir banda luacha agus chatagóir éilimh. Tá 61% de dhámhachtainí an Bhord Díobhálacha faoi bhun €20,000 agus 90% faoi bhun €38,000.

Bhain agus baineann na díobhálacha a fulaingíodh le fíochán bog nó le bristeacha nó le meascán den dá rud. Níor chóir beag a dhéanamh den intuarthacht a thugann na sonraí seo dóibh siúd atá bainteach le bainistiú riosca, cóireáil liachta agus athshlánúchán a mheas.

Tábla 3 Briseadh síos Líon Iomlán Dámhachtainí in 2013 (de réir Luacha agus Chatagóir Éilimh)

Catagóir Meánluacha (€'anna)	Dliteanas Mótair	Dliteanas Fostóra	Dliteanas Poiblí	Iomlán
<20k	5,278	356	862	6,496
20-38k	2,113	311	639	3,063
38-100k	601	143	249	993
>100k	70	16	18	104
Iad Uile	**8,062**	**826**	**1,768**	**10,656**

Glacadh Dámhachtainí

Leagann an tábla seo a leanas amach líon na ndámhachtainí ar glacadh leo do na blianta 2007-2013. Bhí an ráta glactha comhsheasmhach go maith i rith na tréimhse sin agus bhí thart ar 5,600 dámhachtain ann ar glacadh leo gach bliain (ó 60-64% de na dámhachtainí a rinneadh gach bliain). Leagann an tábla amach freisin luach foriomlán na ndámhachtainí ar glacadh leo – thart ar €120m ar an meán gach bliain. Téann an meascán éileamh (dliteanas mótair, dliteanas poiblí nó dliteanas fostóra) i bhfeidhm ar luach an chúitimh mar aon le déine na ndíobhálacha laistigh de gach ceann de na catagóirí seo freisin.

Tábla 4 Líon agus Luach Iomlán Dámhachtainí Glactha InjuriesBoard.ie

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Líon na nDámhachtainí Glactha	5,000	5,670	5,387	5,038	5,875	6,124	6,476
Luach Iomlán Dámhachtainí Glactha	€102m	€131.34m	€118.2m	€108.24m	€122.71m	€127.62m	€142.57m

An Raon Dámhachtainí go dtí seo

An dámhachtain is ísle – €50

An dámhachtain is airde – €1.39 milliún

Léiríonn an figiúr thuas raon na leibhéal dámhachtainí a rinne an Bord ó bunaíodh é. Déileálann an Bord le raon suntasach cásanna ó thaobh déine mar a léirítear i leibhéil na ndámhachtainí. Léiríonn Tábla 3 briseadh síos dámhachtainí a rinne an Bord de réir banda luacha.

Costais/Coigilteas Seachadta

Sular bunaíodh an Bord, meastar gurb é a bhí san fhorchostas a ghabh le cúiteamh a sheachadadh d'íospartach timpiste trí dhlíthíocht ná 46%.

Nuair a bunaíodh an Bord laghdaigh sé na costais go dtí thart ar 8% agus in 2013 laghdaíodh é seo tuilleadh go 7.3% tar éis laghdú de 42% i dtáillí freagróra ó 2011. San idirthréimhse d'ardaigh na costais phróiseála inchomparáide trí dhlíthíocht go 58%. Bunaithe ar na figiúirí nuashonraithe seo is ionann an coigilteas díreach agus indíreach iomlán, i gcoibhneas le dlíthíocht, agus thart ar €1bn. Baineadh é seo amach gan tionchar a bheith aige ar luach dámhachtainí d'éilitheoirí agus gan dul i muinín an státchiste. Is fachtóir suntasach an coigilteas seo i bpréimheanna árachais iomaíocha a choinneáil.

Tábla 5 Comparáid idir Chostais Dlíthíochta/Costais an Bhoird Díobhálacha 2013

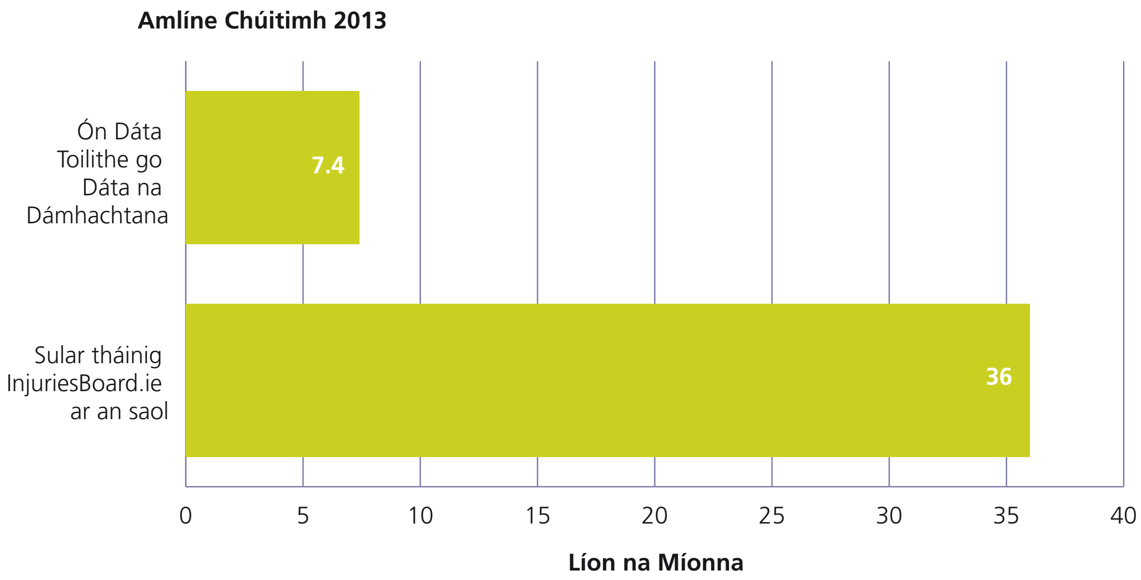
	Dámhachtainí Iomlána 2013	Costais Phróiseála bunaithe ar fhorchostas 2013	Costas Bliantúil Iomlán	Fráma Ama Réitigh
Dlíthíocht	€243.50m	€141.23m	€384.73m	3 bliana
An Bord Díobhálacha	€243.50m	€17.78m	€261.28m	7.4 mí
Coigilteas Bliantúil			**€123.45m**	**2 bliana, 4.6 mí**

Amlínte

Déantar dámhachtainí Boird a phróiseáil de ghnáth i níos lú ná naoi mí, coigilteas de bhreis ar dhá bhliain ar an dlíthíocht a thógann trí bliana de ghnáth.

Ceanglaíonn an tAcht um Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta 2003 ar an mBord a mheasúnú ar dhamáistí a thabhairt chun críche laistigh de naoi mí ón uair go dtoilíonn an freagróir leis an éileamh, cé is móite de roinnt eisceachtaí. Thar thréimhse iomlán a chuid feidhmíochtaí tá an Bord tar éis an ceanglas seo a chomhlíonadh agus a shárú go seasta. Is é thart ar sheacht mí an meántréimhse ama ó thoiliú go dámhachtain mar a léirítear sa ghraf thíos. Chun críocha comparáide léirítear an t-am a mbeadh sé tar éis a thógáil tríd an seanchóras dlíthíochta roimh bhunú an Bhoird freisin.

Tábla 6 Amlíne Chúitimh



Torthaí Feabhsaithe

Bunaíodh an Bord Díobhálacha chun aghaidh a thabhairt ar thiománaithe costais bainteach le costais árachais a bhí ag dul i méid go mór do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí. Roimh a bhunú mheas an Bord Comhairleach Árachais Mhótair (2004) gurb ionann na costais bainteach le cúiteamh díobhála pearsanta a sheachadadh agus 46% breise ar an gcúiteamh féin. Bhí tionscal an árachais den tuairim gurbh príomhthiománaí i gcostais préimheanna árachais é costas éileamh díobhála pearsanta. Sa lá atá inniu ann is lú na 8% na costais riaracháin a bhaineann le próiseáil éileamh trí shamhail an Bhoird Díobhálacha. Tá préimheanna árachais ghluaisteán 40% níos lú i dtéarmaí réadacha ná mar a bhí ag deireadh 2002, laghdú ar chuir an Bhord Díobhálacha leis go suntasach.

Tábla 7 CPI Míosúil bainteach le hÁrachas Gluaisteáin (2003-2013)

Treoir-Phraghas Tomhaltóra (CPI) de réir Fo-Théacs Árachais Gluaisteáin (míonna roghnaithe Eanáir 2003 – Nollaig 2013 – foinse *www.cso.ie*

	2003 M01	2003 M12	2004 M12	2005 M12	2006 M12	2007 M12	2008 M12	2009 M12	2010 M12	2011 M12	2012 M12	2013 M12
Árachas gluaisteáin												
CPI (Bonn Nollaig 2011=100)	135.9	121.3	110.9	102.4	91.4	82.7	84.7	93.3	99.2	100.0	105.1	95.3
Athrú i gCéatadán thar 12 mhí do CPI (%)	6.2	-11.0	-8.6	-7.6	-10.8	-9.5	2.4	10.1	6.4	0.7	5.1	-9.3

Anuas ar phréimheanna árachais a mhaolú sheachaid samhail neamhsháraíochta an Bhoird raon sochar i bhfad níos forleithne ná mar a bhíothas ag súil leo ag an tús. Ar na sochair neamhairgeadais áirítear: níos lú struis d'éilitheoirí agus d'fhreagróirí agus níos lú brú ar na Cúirteanna le go mbeidh siad ábalta díriú ar chásanna níos práinní, toisc gur laghdaigh lion na gcásanna dlíthíochta díobhála pearsanta trí na Cúirteanna ó bhuaicphointe de 35,000 go dtí thart ar 15,000; laghdú de 57%.

Chuir sé tús freisin le sraith próiseas nuálaíoch a bhféadfadh feidhmiú níos leithne a bheith acu thar na hearnálacha príobháideacha agus poiblí. Cuireann dul chun cinn i seachfhoinsiú, idirghabháil luath agus próisis éascaithe – a mbíonn réitigh luath mar thoradh orthu – teimpléad úsáideach ar fáil do réiteach agóide ar chostas níos ísle.

Tá spreagadh faighte ag an mBord sa mhéid go bhfuil fíortharraingt anois ag an idirghabháil mar bhealach níos éifeachtaí agus níos cost-éifeachtúla chun agóid a réiteach. Agus sochair tomhaltóra ionchasacha a d'fhéadfadh a eascairt in aigne leanfaidh an Bord de bhuntáistí a shamhla do réimsí eile a léiriú a d'fhéadfadh leas a bhaint as a shamhail réitigh neamhsháraíochta.

Ar deireadh, tá an Bord tar éis cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith rannpháirtíochta idirghníomhaireachta i réimsí comhlántacha lena n-áirítear: sláinte agus sábháilteacht (an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta), cosaint tomhaltóra (an Banc Ceannais) agus mótar (an tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre). Trí chomhoibriú agus trí roinnt sonraí, táthar ag súil an t-eolas a chuirtear ar fáil do lucht déanta beartais a fheabhsú le tacú le cosc díobhála, le téarnamh iar-dhíobhála a bhrostú agus leis na costais airgeadais agus an costas don tsochaí dá bharr, a mhaolú.

An Timpeallacht Reatha – Dúshláin agus Deiseanna

Líon na nÉileamh a Mhéadú

Léiríonn súil siar ar na héilimh iomlána a fuair an Bord méadú de bhreis agus 30% ó 2007, agus méadú de bhreis ar aon trian ar éilimh mhótair sa tréimhse seo.

Níl an méadú rialta ach seasta seo ar an líon éileamh ag teacht leis an timpeallacht éileamh níos leithne; níl níos mó timpistí ag tarlú agus ba chóir go mbeadh na tosca riosca rannpháirteacha, iad sin atá ag dul i gcion ar an líon mótair go háirithe, ag dul i laghad agus ní i méid. Is iomaí cúis éagsúil atá leis ach is é is dóigh go mbeadh a leanas san áireamh iontu:

Láimhseáil Éileamh á Chur Chun Cinn

Tháinig cuid de na harduithe i gcomhthráth le hardú suntasach ar chur chun cinn agus ar fhógraíocht éileamh díobhála pearsanta, cleachtas a chonaic méadú ollmhór ar líon na ndíobhálacha pearsanta sa RA. Tá an Bord tar éis a imní maidir leis seo a chur in iúl do raon páirtithe leasmhara agus tá sé tar éis aird a tharraingt ar an mBille um Rialú Seirbhísí Dlíthiúla mar dheis le haghaidh a thabhairt ar fhógraíocht seirbhísí dlíthiúla ní ag aturnaetha amháin (mar is amhlaidh faoi láthair) ach é a leathnú go dtí gach cuideachta/ idirghabhálaí déileála éileamh. Is iad na hidirghníomhaíochtaí ionchasacha idir grúpaí dá leithéid, mar a tharla iarbhír sa RA, ar ábhar imní iad.

Athstiúradh Líon Réiteach Éileamh Láithreacha ó Árachóirí

Is dócha freisin gur eascair an t-ardú ar éilimh a fuair an Bord le blianta beaga anuas roinnt as iompar freagróirí a bhfuil lion níos mó agus níos mó díobh ag roghnú leas a bhaint as próiseas measúnaithe an Bhoird Díobhála ag an táille laghdaithe de €600. Ní féidir an pictiúr iomlán maidir le líon foriomlán na n-éileamh a dhearbhú go cinnte gan rochtain ar shonraí freagróirí/comhlachtaí árachais ar líon gach éileamh díobhála pearsanta a rinneadh lena n-áirítear iad siúd a tháinig ar réiteach lasmuigh de phróiseas an Bhoird. Lorgaíodh na sonraí seo go seasmhach ón earnáil árachais agus níor cuireadh ar fáil iad. Is ceist í seo a d’fhéadfadh go dtabharfaí aghaidh uirthi i dtéarmaí tuairisceán reachtúil chuig an mBanc Ceannais, cé gurb fhearr, chun tairbhe na trédhearcachta, dá bhfoilseodh an tionscal árachais féin an t-eolas ar bhonn deonach.

Luachanna Dámhachtainí Níos Airde

Bíonn tionchar go príomha ag deighilt dámhachtainí idir dliteanas mótair, fostóra agus dliteanas poiblí ar mheánluachanna dámhachtainí. Féadfaidh líon na gcásanna i ngach catagóir athrú ó bhliain go bliain, athruithe sa timpeallacht eacnamaíoch agus sreabhadh éileamh nua á léiriú. Cuireann sé seo, ar a sheal, athruithe ar an meándámhachtain fhoriomlán ó bhliain go bliain.

Is é an fáth a thugtar leis an méadú ar mheándámhachtainí ná go gceanglaítear ar an mBord líon méadaitheach cásanna de luach níos airde (breis agus €100,000) a mheas mar aon le laghdú ar líon na gcásanna ar luach níos ísle ar ghá a mheasúnú (níos lú ná €20,000). Sa chomhthéacs seo tugaimid patrún atá ag forbairt ar aird, áit a dtoilíonn níos mó freagróirí (lucht árachais ag freagairt d’éilimh thar ceann sealbhóirí polasaí den chuid is mó) go ndéanann an Bord céatadán níos airde de chásanna níos casta a mheasúnú.

Sa chomhthéacs seo agus i gcomhthéacs líon méadaithe éileamh, tá sé tábhachtach a thabhairt ar aird gur méaduithe dearfacha iad seo ag éirí as athstiúradh céatadán méadaitheach éileamh ó mheicníochtaí réitigh níos costasaí, ar chóir costais a mhaolú ar deireadh. Ar an gcúis seo ní fheicimid aon bhunús le harduithe móra ar phraghas árachais ag éirí as líon méadaitheach, ar mhéaduithe follasacha iad seachas méaduithe i ndáiríre.

Leasú & Abhcóideacht

Tá tuiscint ar dhinimic an mhargaidh éileamh lárnach i leasa tomhaltóra a chosaint. Le deich mbliana anuas tá an Bord tar éis léargas uathúil a fháil ar nádúr, ar chúiseanna agus ar réiteach éileamh agus sna fachtóirí agus geallsealbhóirí a mbíonn tionchar acu orthu. Chuir sé seo, ar a sheal, ar chumas an Bhoird aghaidh a thabhairt go réamhghníomhach ar athruithe, agus tacú leo, ar mhaithe le leas an phobail lena n-áirítear iad seo a leanas:

Leasú ar Reachtaíocht

Le cur in aghaidh treochta a bhí ag teacht chun cinn ina ndiúltaíodh do Dhámhachtainí gan chúis – a raibh de thoradh orthu go raibh ar fhreagróirí costais dhlíthiúla bhreise a íoc – lorg an Bord reachtaíocht leasaithe, a tugadh isteach in 2007. Faoin Acht um Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta (Leasú) 2007 ní féidir le héilitheoirí a dhiúltaíonn do dhámhachtain ach go dteipeann orthu dámhachtain níos airde a bhaint amach sa Chúirt, a gcostais dhlíthiúla féin a aisghabháil, agus bíonn siad i mbaol a bheith faoi dhliteanas costais dhlíthiúla na bpáirtithe eile.

Treoir Rialála

In 2008, d’fhág iarrachtaí abhcóideachta an Bhoird gur fhoilsigh an Dlí-Chumann Nóta Cleachtais d’aturnaetha a leag béim ar na hoibleagáidí ar a gcliaint freastal ar mheasúnuithe liachta do gach éileamh díobhála pearsanta. Tá infhaighteacht eolas iomlán mionsonraithe maidir leis na díobhálacha a d’fhulaing éilitheoir ríthábhachtach le cinntiú go ndéantar an méid ceart cúitimh a dhámhadh.

Athbhreithnithe Breithiúnacha a Chosaint

D’ainneoin na bhfeabhsúchán reachtaíochta agus reachtúla, dúirt leasanna dílsithe go raibh comhairle dlí riachtanach d’éilitheoirí agus iarratas á phróiseáil leis an mBord. Tharla líon substainteach Athbhreithnithe Breithiúnacha ina dhiaidh sin, dhá cheann ar éisteadh sna Cúirteanna agus 19 a chaith an tArd-Chúirt amach ina dhiaidh sin in 2011.

I mbreithiúnas amháin (Grzegorz Plewa agus Krzysztof Giniewicz v An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta (2008/1128JR agus 1385JR)) rialaigh an Breitheamh Ryan nach *gá do dhuine eolas mionsonraithe a bheith aige faoin gcóras dlí le héileamh a dhéanamh ar an mBord agus go raibh na héilimh furasta agus gurb iad na cineálacha éileamh a bhí ceaptha go ndéileálfadh an Bord leo agus gur aistríodh iad ó chás-ualaigh na gcúirteanna a bhí ag dul i méid*.

Beartas Poiblí a Chur ar an Eolas

Cuireann sonraí an Bhoird ar a chumas tráchtaireacht a dhéanamh go hoibiachtúil ar chúrsaí ar mhaithe le leas an phobail. Mar shampla, tugann árachóirí fáthanna ó am go céile faoin gcúis a thiocfadh ardú ar phréimheanna, i gcúinsí nach léiríonn sonraí de chuid an Bhoird Díobhálacha aon mhéadú ábhartha ar líon na n-éileamh. Agus é ag obair ar mhaithe le leas an phobail, leanann an Bord air agus dúshlán na ndaoine a bhfuil méaduithe ar phréimheanna á moladh acu, á thabhairt go hoscailte sa chás nach léiríonn na sonraí aon bhunús le harduithe.

Ar an gcaoi chéanna, i gcás go n-aithníonn an Bord treochtaí atá ag teacht chun cinn a d’fhéadfadh brú in airde a chur ar phréimheanna árachais do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí mura gcuirfí srian leo, tógann an Bord na saincheisteanna seo leis na geallsealbhóirí ábhartha.

I dteannta a bhfuil thuas áirítear na tionscnaimh leasaithe seo a leanas i dtionscnaimh reatha agus todhchaí, á seachadadh trí rannpháirtíocht trasfheidhme mar a leanas:

Aisíocaíocht Sochar Leasa Shóisialaigh bainteach le timpiste don Stát

I gcás go bhfuil páirtí díobhálaithe as obair tar éis timpiste is minic go mbíonn siad i dteideal Sochar Leasa Shóisialaigh. Is costas ar an Stát iad na sochair seo agus i gcúinsí áirithe féadfaidh siad íocaíocht faoi dhó don pháirtí díobhálaithe a bheith mar thoradh orthu sa gcás go bhfaigheann siad a gcaillteanas tuillimh ar ais in iomlán mar chuid dá n-éileamh. Mhol an Bord go dtabharfadh an Roinn Coimirce Sóisialaí aghaidh ar aisghabháil na sochar seo mar chuid d'aon éileamh árachais a mbeadh faighteoir na sochar Stáit ag gabháil dó go rathúil. Tugadh aghaidh ar an moladh seo i réamhrá an Achta Leasa Shóisialaigh agus Pinsean 2013. Meastar go ndéanfaidh an t-athrú, a fhorálann d'aisíocaíocht sochar leasa bainteach le timpiste, i gcás go ndéanann páirtí díobhálaithe éileamh go rathúil, coigilteas thart ar €20m a sheachadadh don Stát.

Aisíocaíocht Tuarastal Stáit

I gcás go mbíonn fostaí Stáit as obair tar éis timpiste de thairbhe locht de chuid páirtí eile, ní raibh aon dualgas orthu aisíocaíocht a lorg in aon éileamh árachais rathúil a mbeifí ag gabháil dó, ar aon tuarastal Stáit a fuaireadar agus iad as obair. Mhol an Bord don Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe go ndéanfaidh aon fhostaí Stáit atá as obair mar gheall ar locht tríú páirtí agus a ghabhann go rathúil d'éileamh, aisghabháil agus aisíocaíocht don Stát as an tuarastal a fuaireadar agus iad as obair.

Aisghabháil Táillí Ospidéil Bainteach le Timpiste

Áiríonn an Bord táillí ospidéil in-aisghabhála a thabhaíonn éilitheoir do chóireáil a dhíobhálacha in aon mheasúnú. Ár íocaíocht an éilimh íoctar na táillí ospidéil leis an éilitheoir. Fágtar ar an ospidéal ansin dul sa tóir ar an éilitheoir le haisíocaíocht a gcostas a fháil. Mhol an Bord don Roinn Sláinte agus Leanaí, ar réiteach aon éilimh gur chóir aon táillí ospidéil a íoc go díreach leis an ospidéal agus ní leis an éilitheoir a d'fhágfadh go bhfaigheadh an tseirbhís sláinte a cuid airgid níos luaithe agus go mbeadh coigilteas maidir le hairgeadas, táillí riaracháin agus aisghabháil féich. Leanfaidh an Bord ag obair leis an Roinn Sláinte agus Leanaí ina leith seo.

Feidhmíocht Níos Leithne Samhla Neamhsháraíochta an Bhoird a Mheasúnú

Tá ról luachmhar le himirt ag an mBord i gcur chun cinn feidhmiú na samhla neamhsháraíochta i gcás go bhfágfadh a leithéid go mbeadh torthaí feabhsaithe agus/nó seachadadh níos éifeachtúla mar thoradh air. Is cuid dár bhfócas maidir leis seo a chinntiú go mbíonn lucht déanta beartais ar an eolas faoi na tairbhí ar féidir le samhail an Bhoird a thabhairt do réimsí atá ann cheana lasmuigh de théarmaí tagartha an Bhoird nó do scéimeanna cúitimh nua a cheadódh an Rialtas sa todhchaí b'fhéidir.

Forbairtí Dlíthiúla

Teorainneacha Cúirte

Is príomhcholún a chuireann taca faoi phróiseas neamhsháraíochta an Bhoird go ndéantar na leibhéil chéanna dámhachtainí sna Cúirteanna agus ag an mBord toisc go bhfuil an dá cheann bunaithe ar an Leabhar Cainníochtaí. D'ardaigh an tAcht um Chúirteanna agus an Dlí Sibhialta (Forálacha Ilghnéitheacha) 2013 na teorainneacha ó €6,350 go €15,000 do chásanna sa Chúirt Dúiche agus ó €38,000 go €60,000 do chásanna sa Chúirt Chuarda chun cás-ualaigh a roinnt níos cothroime idir na Cúirteanna. Feicimid linn cé acu an leanfaidh na Cúirteanna leis na dámhachtainí ag na leibhéil chéanna a bhí ann go dtí seo nó an bhfágfaidh ardú na dteorainneacha go mbeidh ardú de réir a chéile ar leibhéal na ndamáistí, a mbeidh préimheanna árachais níos airde de thoradh orthu go dosheachanta. Déanfaidh an Bord monatóireacht go fonnmhar ar fhorbairtí sa réimse seo a bhféadfadh tionchar a bheith acu ar réimse éileamh díobhála pearsanta in Éirinn.

An Bille um Rialú Seirbhísí Dlíthiúla

Léirigh taithí i ndlínsí eile gur mhéadaigh fógraíocht neamhrialaithe, go háirithe ag cuideachtaí a dhéileálann le héilimh agus íocaíocht táillí tagartha, an líon éileamh go mór agus go raibh méadú dá réir ar chostas Árachais. Tá an Bord tar éis uiríll a dhéanamh chuig an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais ag iarraidh go dtabharfaí aghaidh ar na saincheisteanna seo sa Bhille um Rialú Seirbhísí Dlíthiúla le nach mbainfí an bonn ón dul chun cinn atá déanta maidir le costas árachais a laghdú go dtí seo.

Íocaíochtaí Tréimhsiúla

D'fhógair an tAire Dlí agus Cirt agus Comhionannais le deireanaí gur cheadaigh an Rialtas tograí dá chuid le reachtaíocht a ullmhú chun cumhachtaí nua a thabhairt do na Cúirteanna chun orduithe íocaíochta tréimhsiúla a dhéanamh chun leasa daoine atá díobhálaithe go tubaisteach trí fhaillí daoine eile. Tá aighneacht curtha ag an mBord faoi bhráid na Roinne Dlí agus Cirt agus Comhionannais a dhearbhaíonn an ceanglas d'fhorálacha sa reachtaíocht maidir le déanamh íocaíochtaí tréimhsiúla ag an mBord agus leanfaidh sé ag obair leis an Roinn ina leith seo.

Cothromaíocht idir Éifeachtúlacht agus Torthaí Níos Fearr

Ag éirí as fócas tráchtála an Bhoird dírithe ar chostais phróiseála éileamh a íoslaghdú, choinnigh sé leibhéil teann foirne ó uair a bhunaithe agus chuir le hacmhainní inmheánacha le tacaíocht inscálaithe ó sholáthraí seachfhoinsithe. Dá thoradh nuair a cuireadh tús leis an moratóir ar fhostaíocht san earnáil phoiblí, chruthaigh sé ina huirlis thuathalach d'oibríochtaí barainneacha an Bhoird nach raibh aon chumas sa bhreis aige le tarraingt air chun gnáthshreabhadh teacht agus imeacht foirne, clúdach máithreachais nó saoire gan phá a bhainistiú. Tháinig an cumas laghdaithe seo i gcomhthráth le méadú de réir a chéile ach seasta ar an líon éileamh, ar theastaigh solúbthacht agus táirgiúlacht níos mó ó fhoireann an Bhoird uaidh. Agus é á aithint acu nach raibh na srianta seo inbhuanaithe thar an meántéarma – agus na rioscaí d'amlínte reachtúla an Bhoird agus do thorthaí measúnaithe san áireamh, ba ghá don Bhord tacaíocht sheachtrach bhreise ón soláthraí seachfhoinsithe a lorg agus a fheidhmiú chun déileáil leis na cúinsí áirithe seo.

Ceadaíonn samhlacha seachadta seachtracha, mar an tsamhail d'Ionad Seirbhíse ar ghlac an Bord leis, solúbthacht níos mó ó thaobh uaireanta oibre agus éagsúlachtaí i líon na hoibre. Ceadaíonn siad d'eagraíochtaí nuáil go leanúnach agus leas a bhaint as réitigh sreabhadh oibre cúloifige nach mbeadh ar fáil seachas sin. Féadtar leas a bhaint as gníomhaíochtaí cineálacha mar ghnáthsheirbhísiú glaonna, bainistiú doiciméad, iontráil sonraí agus bainistiú fiachas. Cuireann na samhlacha seo réiteach éifeachtach agus cost-éifeachtúil ionchasach ar fáil d'orgáin eile de chuid an Stáit do ghníomhaíochtaí mar Cheadúnú, Clárúcháin, Deimhniú áit a bhféadfadh réiteach roinnte agus rochtain ar bhealach isteach aonphointe custaiméara a dhéanamh san obair lárnach/reachtúil fhoirmiúil i ngach réimse ar leith. Is féidir le cur chuige dá leithéid costas seachadta seirbhísí a ísliú le linn dó seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar don saoránach. Dá réir tá an Bord rannpháirteach go gníomhach leis an Rialtas, le státseirbhísí, agus le Gníomhaireachtaí eile maidir le deiseanna leasaithe trasfheidhme ionchasacha ina leith seo. Tar éis comhaontaithe leis an Roinn Caiteachais Phoiblí & Athchóirithe chuireamar tús le próiseas chun soláthraithe seirbhíse a fháil do Sheirbhísí Tacaíochta Próiseas Gnó faoi Chreat-Chomhaontú nuálaíoch a mbeidh an deis ag Gníomhaireachtaí/Eagraíochtaí eile leis a bhaint as na seirbhísí seo freisin.

Fís, Misean, Cuspóirí Straitéiseacha

Tá InjuriesBoard.ie ina eintiteas seanbhunaithe anois i réimse na ndíobhálacha pearsanta. Sna caibidlí sin roimhe seo léirítear an rath atá bainte amach ag an mBord i dtaca le samhail mhalartach neamhsháraíochta, ar shamhail uathúil é i gcomhthéacs idirnáisiúnta, chun éilimh dhíobhála pearsanta a réiteach agus, ag an am céanna, an leibhéal láithreach cúitimh á dhámhadh.

Ón tráth a bunaíodh an Bord, is léir go bhfuil an reachtaíocht atá mar bhonn agus mar thaca leis daingean. Is léir gur samhail rathúil é nuair a chuirtear san áireamh an laghdú ar an líon cásanna a bhfuil gá le dlíthíocht ina leith anois. De réir mar a samhlaíodh, táthar tar éis tuairim is dhá thrian de na cásanna a aistriú amach as an gcóras dlíthíochta. Dar le hanailís de chuid an Bhainc Ceannais ar chásanna díobhála pearsanta a réitíodh ní dheachaigh ach thart ar 30% isteach sa dlíthíocht agus rinne an Bord measúnú ar an 70% a bhí fanta nó socraíodh díreach iad idir na páirtithe. [Foinse: Imscrúdú Téamach ar Chásanna Díobhála Pearsanta de chuid an Bhainc Ceannais Deireadh Fómhair 2011.] Is léir an laghdú ar chostais a bhain an Bord amach sna préimheanna árachais laghdaithe do thiománaithe agus d'úinéirí gnólachtaí.

Ó thosaigh an Bord ag feidhmiú go hiomlán sa bhliain 2007, tá aschur comhsheasmhach curtha ar fáil aige go díreach trí dhámhachtainí a rinneadh nó go neamhdhíreach trí réiteach díreach luath ar éilimh a éascú. Trí éabhlóid leantach a dhéanamh, trí éifeachtúlachtaí níos mó a lorg agus trí fheabhas a chur ar ár bpróisis, tá seirbhís chost-éifeachtach éifeachtúil curtha ar fáil againn. Ní mór go bhfanfaidh soláthar na seirbhíse sin ag croílár ghníomhaíochtaí an Bhoird sna cúig bliana atá díreach romhainn.

I dtéarmaí simplí, tá an gá leis an tseirbhís a sholáthraíonn an Bord chomh mór anois agus a bhí sé nuair a bhí an Bord á bheartú ar dtús.

Dúshlán mór don Bhord sna cúig bliana atá díreach romhainn is ea cur leis an rath a bhí aige agus féachaint le feabhas a chur ar a phríomhtháscairí feidhmíochta trí phróisis atá níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí fós. De bhreis air sin, de réir mar atá an Bord tar éis dul in aibíocht mar eagraíocht, de réir mar a bhí forbairt á déanamh ar a chórais agus de réir mar atá aitheantas forleathan faighte dá chumas chun toradh neamhsháraíochta a sholáthar i ndáil le héilimh dhíobhála pearsanta, d'fhéadfadh deiseanna a bheith ann chun leathnú a dhéanamh ar chúram an Bhoird chun éilimh a thagann faoi réim dlíthíochta costasaí faoi láthair agus lena ngabhann moilleanna neamhriachtanacha do pháirtithe díobhálaithe neamhurchóideacha a chur san áireamh.

Léirítear na tiománaithe sin san Fhís nua, sa Mhisean nua agus sna Cuspóirí Straitéiseacha nua atá leagtha amach sna leathanaigh seo a leanas.

Fís

Cuireann an Fhís creat uileghabhálach ar fáil mar threoir maidir le gníomhaíochtaí, luachanna agus cultúr an PIAB agus maidir le hiompar daoine aonair chomh maith. Léiríonn sí an poitéinseal maidir le sainordú an Bhoird a fhorbairt.

Leanfaidh InjuriesBoard.ie de chultúr dearfach maidir le héilimh a chur chun cinn in Éirinn trí chur chuige cóir neamhsháraíochta a chur ar aghaidh i ndáil le cásanna díobhála pearsanta a réiteach.

Misean

Is ionann an Ráiteas Misin agus an fhís fhadtéarmach i dtaobh an méid atá an eagraíocht ag iarraidh a bhaint amach.

Soláthar cúitimh ar mhodh cóir, pras agus trédhearcach a éascú ar mhaithe leis an tsochaí fhoriomlán.

Cuspóirí Straitéiseacha

Cuspóir Straitéiseach 1

Measúnú cóir agus cruinn a dhéanamh go tráthúil ar an tsuim chúitimh a bhfuiltear ina teideal i gcás éilimh maidir le díobháil phearsanta a thagann faoi scáth InjuriesBoard.ie.

Cuspóir Straitéiseach 2

Na costais riaracháin is lú agus is féidir bainteach le réiteach éileamh ar dhíobháil phearsanta a chur chun cinn.

Cuspóir Straitéiseach 3

Cultúr nuálaíochta agus feabhais a chur chun cinn trína gcothaítear eagraíocht éifeachtach sholúbtha le foireann oilte spreagtha agus éifeacht dhearfach na teicneolaíochta á huasmhéadú.

Cuspóir Straitéiseach 4

Ardseirbhís don chustaiméir a spreagadh agus a thabhairt chun cinn, dírithe ar fhaisnéis faoinár seirbhísí a bheith ar fáil do chách, á dtacú ag próiseas measúnaithe éileamh a bheadh follasach agus inrochtana agus ag eagraíocht chost-éifeachtúil.

Cuspóir Straitéiseach 5

Leanúint ar aghaidh ag cur go dearfach le timpeallacht réiteach éileamh díobhála pearsanta atá ag athrú in Éirinn trí úsáid níos mó a bhaint as samhail na neamhsháraíochta de chuid an Bhoird.

Gníomhaíochtaí le Cuspóirí Straitéiseacha a Bhaint Amach

Cuirfidh an Bord roinnt gníomhaíochtaí i bhfeidhm ag éirí as na Cuspóirí Straitéiseacha seo. Cuireann na leathanaigh seo a leanas réasúnaíocht mhionsonraithe ar fáil do na gníomhaíochtaí sonraithe a bhí le déanamh.

Cuspóir 1

Measúnú cóir agus cruinn a dhéanamh go tráthúil ar an tsuim chúitimh a bhfuiltear ina teideal i gcás éilimh maidir le díobháil phearsanta a thagann faoi scáth InjuriesBoard.ie.

Tá cúiteamh a mheasúnú ar bhealach cóir agus cruinn ar cheann de phríomhghnéithe d'obair an Bhoird. Chun é seo a dhéanamh caithfidh an Bord scrúdú a dhéanamh go leanúnach ar na nósanna imeachta éagsúla atá i gceist le cinntiú go dtacaíonn siad le baint amach an chuspóra seo. Is iad seo a leanas na gníomhaíochtaí straitéiseacha sonracha a eascraíonn:

- Feabhsú agus doiciméadú a dhéanamh go leanúnach i ndáil leis na próisis agus na nósanna imeachta measúnaithe lena chinntiú go ndéantar measúnú cóir cruinn ar chúiteamh,
- Bearta a shaothrú trína ndéantar éilimh a shainaithint agus a chatagóiriú agus, sa tslí sin, tacaíocht a thabhairt maidir leis an bpróiseas measúnaithe,
- Feabhsúcháin ar an gClár Deimhnithe Cáilíochta a thabhairt isteach agus a fheidhmiú, ar feabhsúcháin iad a thacaíonn le measúnú cóir cruinn ar mhodh tráthúil,
- Próisis agus córais a fhorbairt a éascóidh aisíocaíocht na sochar/táillí Stáit in-aisghabhálaithe bainteach le timpiste don Stát e.g. sochair leasa shóisialaigh agus táillí ospidéil, agus
- Tús a chur le hathbhreithniú ar an Leabhar Cainníochtaí laistigh de 12 mhí.

Chun an príomhchuspóir sin a bhaint amach, tá an Bord ag brath ar fhoireann ardoilte speisialtóireachta, agus tacaíocht ar fáil ó Ionad Seirbhíse seachfhoinsithe, ar chórais éifeachtúla teicneolaíochta agus ar phainéil éagsúla saineolaithe neamhspleácha agus tá ról acu sin go léir sa phróiseas measúnaithe. Tá na gníomhaíochtaí sonracha straitéiseacha seo a leanas i gceist:

- Trí oiliúint agus forbairt chuí, inniúlacht theicniúil na sainfhoirne measúnaithe a chinntiú,
- A chinntiú, trí KPI-anna agus trí mhonatóireacht rialta, go bhfuil seirbhís ardcháilíochta do gach úsáideoir deiridh á seachadadh ag an Ionad Seirbhíse agus go bhfuil luach á chur leis an bpróiseas,
- An teicneolaíocht a úsáid chun tacú leis an bpróiseas measúnaithe, agus
- Athbhreithniú a dhéanamh ar na painéil saineolaithe a úsáidtear chun tacú leis an bpróiseas measúnaithe.

Faoi láthair, déanann an Bord measúnú ar chásanna a thagann faoina chúram i gcás freagróir a bheith tar éis toiliú leis an bpróiseas. Ina theannta sin, déantar cuid mhór cásanna a réiteach go díreach idir na páirtithe mar thoradh ar phróiseas an Bhoird trína ndéantar an t-éilitheoir agus an freagróir a thabhairt le chéile ag céim luath. Tá poitéinseal ann maidir le measúnú a dhéanamh ar thuilleadh cásanna a thagann faoi chúram an Bhoird agus, i dtaca leis sin de, is féidir roinnt gníomhaíochtaí sonracha straitéiseacha a shainaithint.

- Scrúdú a dhéanamh ar chásanna a thagann faoi chúram an Bhoird agus nach dtéann ar aghaidh chuig an bpróiseas iomlán measúnaithe agus a bhféadfadh an Bord seirbhís níos fearr a thabhairt ina leith faoi réir ag infhaighteacht acmhainní, agus
- Sonraí atá ar fáil a bhailiú agus a anailísiú e.g. dámhachtainí Cúirte/réitigh nó sonraí i ndáil leis na cúiseanna nach dtoilítear/nach nglactar leo.

Cuspóir 2

Na costais riaracháin is lú agus is féidir bainteach le réiteach éileamh ar dhíobháil phearsanta a chur chun cinn.

Tar éis bhunú an Bhoird tháinig laghdú an-suntasach ar na forchostais a ghabhann le héilimh dhíobhála pearsanta a phróiseáil. Chun a stádas féinmhaoinitheach a choinneáil ar bun, léiríonn táillí an Bhoird an costas foriomlán a bhaineann leis an eagraíocht a reáchtáil. Cé go n-íocann éilitheoir táille measartha de €45*, eascraíonn príomhfhoinse ioncaim an Bhoird ó tháillí uathu sin atá ag freagairt d'eileamh, árachóirí den chuid is mó, a íocann táille de €600* faoi láthair ar thoiliú le phróiseas measúnaithe an Bhoird. Chun go mbeidh na costais riaracháin iomaíoch, tabharfaidh an Bord faoi roinnt Gníomhaíochtaí Straitéiseacha mar a leanas:

- Athbhreithniú a dhéanamh ar na seirbhísí go léir a sholáthraítear maidir le luach ar airgead agus na torthaí a ghealltar do ghealltsealbhóirí,
- Soláthraithe seirbhíse tríú páirtí a bhainistiú go héifeachtach ag díriú ar bhainistíocht airgeadais agus ar ghnéithe seirbhíse do chustaiméirí,
- Éifeachtúlachtaí inmheánacha a fhorbairt i gcórais agus i bpróisis ar éifeachtúlachtaí iad as a dtagann laghduithe ar chostais riaracháin,
- Scrúdú a dhéanamh ar an bpoitéinseal chun gníomhaíochtaí nach croíghníomhaíochtaí iad a sheachfhoinsiú tuilleadh – agus béim á leagan ar réimsí inar mó na fáltais,
- I bhfianaise na moratóra fostaíochta atá ann faoi láthair, athbhreithniú a dhéanamh ar bheartas an Bhoird maidir le hacmhainní a fháil, ar áiríodh ann foireann bhuan inphinsin a fhostú, conarthaí téarma sheasta agus foireann shealadach a fhostú, seachfhoinsiú ócáideach ar ghníomhaíochtaí nach croíghníomhaíochtaí iad i dtoirteanna móra, agus úsáid shrianta sainchomhairleoirí le haghaidh tionscadal sonrach. Is ceart go ligfeadh an tsamhail nua don Bhord toirteanna luaineacha oibre a bhainistiú agus, ag an am céanna, costais ísle a choimeád ar bun,
- Teagmháil a dhéanamh le páirtithe cuí chun sonraí réitigh a fháil a éascóidh anailís chostais agus tairbhe a dhéanamh ar shamhail an Bhoird,
- Acmhainní a dhíriú ar na réimsí sin in ar mó luach na dtorthaí i gcomórtas le caiteachas, agus
- Úsáid a bhaint as soláthar le luach níos fearr ar airgead a fháil in earraí agus i seirbhísí a chuirtear ar fáil.

* Táillí is infheidhme amhail 1/1/2014

Cuspóir 3

Cultúr nuálaíochta agus feabhais a chur chun cinn trína gcothaítear eagraíocht éifeachtach shomhúnlaithe le foireann oilte spreagtha agus éifeacht dhearfach na teicneolaíochta á huasmhéadú.

Tá sé beartaithe ag an mBord leanúint de dhea-chleachtas a chur i bhfeidhm ar fud na heagraíochta d'fhonn seirbhís éifeachtúil éifeachtach a sholáthar do na custaiméirí go léir agus do thairbhithe deiridh, rud a chuimsíonn an tsochaí i gcoitinne. Go sonrach, rachaimid i mbun roinnt Gníomhaíochtaí Straitéiseacha i dtéarmaí Acmhainní Daonna, Teicneolaíochta, Bainistíochta Airgeadais agus Riosca & Rialaithe:

- An Cód Cleachtais Maidir le Rialú Comhlachtaí Stáit a chomhlíonadh agus feidhmiú mar eagraíocht chomhlíontach,
- Leanúint d'athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir eagrúcháin ar bhonn leanúnach,
- Córas Bainistithe Feidhmíochta a neadú a chumasaíonn feidhmíocht níos éifeachtaí ó fhostaithe agus ina n-áirítear creat chun tearcfheidhmíocht a bhainistiú,
- Leas fostaithe a chur chun cinn trí thimpeallacht shábháilte fholláin oibre a chur ar fáil,
- Trí Oiliúint & Forbairt, lena n-áirítear ríomh-fhoghlaim, inniúlacht na foirne a chothabháil chun a chinntiú go soláthraíonn siad ardleibhéil seirbhíse
- Le linn forbairt a dhéanamh ar Sheirbhísí Comhroinnte intí agus seachtracha, comhoibriú a dhéanamh, agus ár dtaithí/n-oilteacht a roinnt le Ranna Rialtais agus le gníomhaireachtaí eile,
- Beartais soláthair dea-chleachtais a fheidhmiú agus seirbhísí a sholáthraítear go lárnach a úsáid nuair is cuí,
- Cinntigh tríd an gcreat cumarsáide inmheánach go roinntear faisnéis thábhachtach agus feidhmíocht níos éifeachtaí á cumasú ar an mbealach seo,
- Úsáid a bhaint as teicneolaíocht le héifeachtúlachtaí a fhorbairt e.g. córas bainistithe éileamh, éifeachtúlachtaí ar líne tríd an láithreán gréasáin, córais airgeadais/íocaíochtaí,
- A chinntiú go leanfar de shamhail láidir inbhuanaithe airgeadais,
- A chinntiú go bhfuil struchtúir chuí iniúchóireachta ann i gcónaí agus beart a dhéanamh de bharr moltaí a éiríonn as athbhreithnithe iniúchóireachta,
- A chinntiú go bhfuil córais agus próisis ann chun riosca a shainaithint agus a bhainistiú,
- Comhaontuithe Leibhéil Seirbhíse Bliantúla lenár máthair-Roinn a thabhairt chun críche ar bhealach tráthúil,
- Beartais rialtais a chur i bhfeidhm lena n-áirítear iad siúd sa réimse r-rialtais agus leasú na hearnála poiblí, agus
- Coigilteas costais agus tairbhí timpeallachta a sheachadadh trí chláir atá éifeachtach ó thaobh fuinnimh.

Cuspóir 4

Ardseirbhís don chustaiméir a spreagadh agus a thabhairt chun cinn, dírithe ar fhaisnéis faoinár seirbhísí a bheith ar fáil do chách, á dtacú ag próiseas measúnaithe éileamh a bheadh follasach agus inrochtana agus ag eagraíocht chost-éifeachtúil.

Mar eagraíocht, féachann an Bord le hardleibhéal seirbhíse custaiméara a sholáthar dár gcustaiméirí go léir. Tá sé d'aidhm againn go mbeadh idirghníomhaíocht idir sinn agus na custaiméirí níos simplí, níos tapa agus níos sásúla. I dtaca leis sin de, déanfaimid roinnt Gníomhaíochtaí Straitéiseacha sonracha a chur i bhfeidhm mar a leanas:

- Déanfaimid athbhreithniú agus sruthlíniú ar ár gcuid próiseas go léir chun go mbeidh tuilleadh rochtana orthu,
- Déanfaimid feachtais feasachta poiblí a fhorbairt agus a fheidhmiú a mbeidh spriocanna intomhaiste acu, ag díriú ar chustaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil rogha acu déileáil go díreach leis an mBord, agus spreagadh agus cúnamh a thabhairt dóibh chun seo a dhéanamh,
- Déanfaimid cumarsáid ar bhealach éifeachtach cuí mar a leanas:
  - Faisnéis a chur i láthair i bhformáid inrochtana,
  - An leas is mó is féidir a bhaint as teicneolaíocht lena n-áirítear ár láithreán gréasáin,
  - faisnéis atá soiléir, beacht agus éasca le tuiscint ag an bpobal a chur ar fáil,
  - A chur faoi deara go bhfuil ár gcomhfhreagras, ár bhfoirmeacha agus ár mbileoga níos oiriúnaí agus go bhfuil siad sothuigthe agus úsáid teanga díreach a uasmhéadú,
  - Aiseolas a lorg ó chustaiméirí maidir le cáilíocht na faisnéise,
- Déanfaimid forbairt agus mínchóireáil ar ár nós imeachta le haghaidh gearán ó chustaiméirí,
- Déanfaimid ullmhúchán do thabhairt isteach na reachtaíochta ar Shaoráil Faisnéise in 2014 lena n-áirítear a chinntiú go mbíonn catagóirí áirithe faisnéise inrochtana ag an bpobal,
- Déanfaimid teagmháil agus idirghníomhú leis na príomh-gheallsealbhóirí d'fhonn feabhas a chur ar na seirbhísí a sholáthraítear,
- Déanfaimid taighde a chur i gcrích, lena n-áirítear suirbhéireachtaí i measc custaiméirí, agus
- Déanfaimid feidhmíocht a athbhreithniú, a chur i bhfeidhm agus a iniúchadh i gcomparáid leis an gCairt Chustaiméara atá foilsithe againn.

Aithnímid gur líonmhar agus gurb éagsúil na riachtanais atá ag ár gcustaiméirí. I dtaca leis sin de:

- Bainfimid an úsáid us fearr as an teicneolaíocht agus cuirfimid roghanna gréasánbhunaithe ar fáil le hidirghníomhú leis an eagraíocht. Tabharfaimid tosaíocht d'úsáid an chainéil dhigitigh trína dhéanamh furasta agus éifeachtach. Díreoimid ar threochtaí cairdiúla don úsáideoir mar aistriú go teicneolaíocht shoghluaiste mar fóin chliste,
- Cinnteoimid go bhfuil ár mbeartais agus na fáthanna atá leis na cinntí a dhéanaimid trédhearcach, agus
- Cinnteoimid go bhfuil na sonraí pearsanta go léir cosanta agus coinnithe go slán, go háirithe sonraí pearsanta íogair.

Cuspóir 5

Leanúint ar aghaidh ag cur go dearfach le timpeallacht réiteach éileamh díobhála pearsanta atá ag athrú in Éirinn trí úsáid níos mó a bhaint as samhail na neamhsháraíochta de chuid an Bhoird.

Mar gheall ar bhunú samhla neamhsháraíochta an Bhoird tharla athrú bunúsach ar an tslí ina láimhseáiltear éilimh dhíobhálacha pearsanta in Éirinn. De bhreis ar an gcúiteamh a dhámhann an Bord go díreach, tá athrú suntasach cultúir tar éis tarlú agus tá cuid mhór cásanna á réiteach go díreach idir na páirtithe gan aon ghá le measúnú ag InjuriesBoard.ie ná le dul i ngleic le córas fadálach dlíthíochta.

Tá ról luachmhar ag an mBord maidir leis na hathruithe tairbhiúla seo a mholadh. I dtaca leis sin de, saothróidh sé roinnt gníomhaíochtaí straitéiseacha sonracha a fhágfaidh gur féidir linn cabhrú leis an lucht déanta beartais agus leis an Rialtas agus iad i mbun cinntí eolasacha a dhéanamh. Is iad seo a leanas na Gníomhaíochtaí Straitéiseacha sin:

- Comhairle a ghlacadh agus teagmháil a dhéanamh le geallsealbhóirí láithreacha agus le geallsealbhóirí nua/grúpaí úsáideoirí nua,
- Taighde a dhéanamh maidir le réimsí ina bhféadfadh deiseanna a bheith ann chun úsáid a bhaint as samhail neamhsháraíochta ar mhaithe leis na páirtithe go léir,
- Sonraí iomchuí a bhailiú agus a ullmhú maidir le measúnú cúitimh díobhála pearsanta,
- Cás gnó a thíolacadh don lucht déanta beartais maidir le mionsonraí na dtairbhí a bhainfeadh le feidhmiú na samhla neamhsháraíochta i roinnt réimsí ar fud an Stáit chun tairbhí an Stáit agus na sochaí,
- A chinntiú go bhfuil an lucht déanta beartais ar an eolas faoi na tairbhí ar féidir le samhail an Bhoird a bhaint amach i réimsí láithreacha atá lasmuigh de chúram an Bhoird nó i scéimeanna nua sásaimh a bhféadfadh an Rialtas iad a cheadú amach anseo. Sa timpeallacht reatha, suntas a thabhairt don choigilteas suntasach atá inbhainte amach don Stát,
- Comhoibriú agus sonraí a roinnt le gníomhaireachtaí agus le comhlachtaí eile a bhfuil ról acu maidir le cosc timpiste/díobhálacha agus maidir le córais réiteach a bhaineann le héilimh, agus
- Réimsí a scrúdú a ngabhfadh samhail réitigh neamhsháraíochta an Bhoird chun leasa dóibh, faoi réir ag infhaighteacht acmhainní.

Torthaí/Príomhtháscairí Feidhmíochta

Déantar baint amach croí-chuspóirí agus Gníomhaíochtaí Straitéiseacha gaolmhara an Bhoird a thomhas trí Phríomh-Tháscairí Feidhmíochta (KPI-anna), idir oibríochtúil agus straitéiseach. Cumasaíonn na táscairí feidhmíochta sin don Bhord monatóireacht a dhéanamh ar dhul chun cinn maidir lena chuspóirí straitéiseacha a chur i gcrích. Le linn meastóireacht a dhéanamh ar a fheidhmíocht maidir le cuspóirí na straitéise a bhaint amach, leagfaidh an Bord béim ar na torthaí inmhianaithe seo a leanas thar an tréimhse 2014-2019 agus an KPI iomchuí straitéiseach ar taispeáint in aice leis an toradh lena mbaineann:

Cuspóir Straitéiseach	Toradh	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Measúnú cóir agus cruinn a dhéanamh go tráthúil ar an tsuim chúitimh a bhfuiltear ina teideal i gcás éilimh maidir le díobháil phearsanta a thagann faoi scáth InjuriesBoard.ie.	Soláthar samhla neamhsháraíochta réiteach díobhála pearsanta: ▶ atá níos tapa ná dlíthíocht ▶ atá níos cost-éifeachtaí ná dlíthíocht ▶ trína ndéantar dámhachtainí ar an leibhéal céanna le dlíthíocht	Measúnú déanta ar gach éileamh laistigh de na hamscálaí reachtúla Costais soláthair seirbhísí a choimeád ag na leibhéil reatha (i.e. 7.3% nó níos lú de mhéid an chúitimh) agus costais mhéadaitheacha 3ú páirtithe á n-iompar Leibhéil dámhachtainí coinnithe i gcomparáid le dlíthíocht Leabhar Cainníochtaí leasaithe ann
Na costais riaracháin is ísle a ghabhann le réiteach éileamh díobhála pearsanta a chur chun cinn	Próisis agus nósanna imeachta a thabhairt isteach a chuireann le laghduithe ar chostais riaracháin	Costais seachadta coinnithe ag leibhéil reatha (i.e. 9% nó níos lú de mhéid an chúitimh) Tionscnaimh luach ar airgead Úsáid leantach na samhla Seachfhoinsithe Anailís Tairbhe Costais nuashonraithe go hiomlán faoi dheireadh 2014 faoi réir ag infhaighteacht sonraí
Cultúr nuálaíochta agus feabhais a chur chun cinn, trína gcothaítear eagraíocht éifeachtúil sholúbtha ina bhfuil foireann dhíograiseach, chumasach agus trína ndéantar tionchar dearfach na teicneolaíochta a uasmhéadú	Foireann éifeachtach ardoilte le córais bhainistithe fostaithe i bhfeidhm Córais nua teicneolaíochta a sheachadann próisis níos éifeachtúla don Bhord Bainistiú déanta ar Riosca	Clár Forbartha agus Oiliúna Curtha i bhFeidhm Bainistiú Feidhmíochta curtha i bhfeidhm go gníomhach agus go cóir Córais teicneolaíochta nua curtha i bhfeidhm Athbhreithnithe ar Chlár Riosca
Sársheirbhís chustaiméara a chur chun cinn agus a chur ar aghaidh agus í dírithe ar a chur faoi deara go bhfuil rochtain ar ár seirbhís ag gach duine, agus tacaíocht ar fáil ina leith ó phróiseas inrochtana measúnaithe éileamh agus ó eagraíocht chost-éifeachtach	Rochtain mhéadaithe ar na seirbhísí/ar an eolas a chuireann an Bord ar fáil	Líon na gcuairteanna ar láithreán gréasáin an Bhoird Líon na nglaonna ar an Líne Chabhrach Infhaighteacht níos mó ar shonraí don phobal agus do pháirtithe leasmhara ábhartha Méadú ar leibhéil fheasachta Méadú ar leibhéil rannpháirtíochta leis an mBord ar bhealaí leictreonacha Ullamh do Shaoráil Faisnéise faoi dheireadh 2014
Leanúint de bheith ag rannchuidiú go dearfach maidir leis an timpeallacht athraitheach réiteach éileamh díobhála pearsanta in Éirinn trí úsáid níos mó a bhaint as samhail neamhsháraíochta an Bhoird	Samhail sonraí cruthaithe a chuideoidh le geallsealbhóirí eile agus a léireoidh cáilíocht na sonraí atá gafa ag an mBord agus éifeachtúlacht samhail neamhsháraíochta an Bhoird	Leathnú samhail InjuriesBoard.ie go dtí réimsí eile

Struchtúr Eagrúcháin

Cuireann an chuid seo a leanas síos ar struchtúr eagrúcháin InjuriesBoard.ie. Bord Stiúrthóirí (a bhfuil cur síos mion orthu thíos) a stiúrann InjuriesBoard.ie. Is é an tAire Post, Fiontar agus Nuálaíochta a cheapann an Bord atá comhdhéanta de Chathaoirleach, de Phríomhfheidhmeannach agus de naoi ngnáthchomhalta a mbíonn seisear acu sin ainmnithe ag comhlachtaí seachtracha nó ceaptha faoi reachtaíocht. Tá an Bord freagrach as beartais InjuriesBoard.ie a cheapadh agus feidhmiú dualgas muiníneacha eile.

Liosta Iomlán Chomhaltaí an Bhoird amhail Iúil 2014

Ainm	Post
Dermot Devilly	Cathaoirleach Neamhfheidhmiúcháin le héifeacht ó 16 Iúil 2014
John Lynch	Leas-Chathaoirleach, ainmnitheach de chuid an Aire
Patricia Byron	Príomhfheidhmeannach
Walter Cullen	Ainmnitheach Chomhar Ceardchumann na hÉireann (ICTU)
FOLÚNTAS	Ainmní ó Chónaidhm Árachais na hÉireann
Martin Naughton	Ainmní ón ICTU
Karen O'Leary	Príomhfheidhmeannach, An Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí
Fionnuala O'Loughlin	Ainmní de chuid an Aire
Breda Power	Rúnaí Cúnta, an Roinn Post, Fiontair & Nuálaíochta, ainmní de chuid an Aire
Margot Slattery	Ainmní ó Chónaidhm Ghnólachtaí & Fhostóirí na hÉireann (IBEC)
Mick Stewart	Ainmní ón mBanc Ceannais

Stephen Watkins, Rúnaí an Bhoird

Léaráid an Struchtúir Eagrúcháin

An Bord Príomhfheidhmeannach			
Oibríochtaí *Stiúrthóir Oibríochtaí*	**Seirbhísí Tacaíochta Gnó** *Stiúrthóir Seirbhísí Tacaíochta Gnó*	**Seirbhísí Corparáideacha** *Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha*	**Airgeadas** *Stiúrthóir Airgeadais*

An Fhoireann Bhainistíochta Feidhmiúcháin

Is comhalta den Bhord í an Príomhfheidhmeannach Patricia Byron. Stiúrann sí an Fhoireann Bhainistíochta Feidhmiúcháin chomh maith, lena n-áirítear:

- Bernadette King – Stiúrthóir Airgeadais,
- Helen Moran – Stiúrthóir Seirbhísí Tacaíochta Gnó,
- Maurice Priestley – Stiúrthóir Oibríochtaí, agus
- Stephen Watkins – Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha.

Tá an Príomhfheidhmeannach freagrach as feidhmeanna feidhmiúcháin InjuriesBoard.ie agus tá tacaíocht ó fhoireann bainistíochta, measúnóirí reachtúla agus ó shainfhoireann tacaíochta aici. Ag deireadh 2013, d'fhostaigh InjuriesBoard.ie 68 ball foirne i dTamhlacht, Baile Átha Cliath 24. Ina theannta sin tá Ionad Seirbhíse seachfhoinsithe ag an mBord a chuireann tacaíocht chúloifige choimhdeach ar fáil agus líne chabhrach ó 8am go 8pm laethanta na seachtaine.

Aguisín 1

Geallsealbhóirí a nDeachthas i gComhairle leo

Chuathas i gcomhairle leis na geallsealbhóirí seo a leanas mar chuid d'fhorbairt an phlean nua seo:

- An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí,
- An tÚdarás Sláinte & Sábháilteachta,
- Dlí-Chumann na hÉireann,
- Comhlachas Ghnóthas Beag agus Meánmhéide na hÉireann,
- Cónaidhm Árachais na hÉireann,
- Coláiste Liachleachtóirí na hÉireann,
- An tSeirbhís Chúirteanna,
- Cumann Bróicéirí na hÉireann, agus
- Comhlachas Chomhairleoirí Ospidéil na hÉireann.

Ina theannta sin bíonn comhairliúcháin ann le geallsealbhóirí ar bhonn leanúnach le heagraíochtaí leighis, Ranna Rialtais agus le Gníomhaireachtaí ábhartha eile.

Nótaí

Bíonn an tIonad Seirbhíse ar Oscailt:

Luan go hAoine, 8am go 8pm

Ló-Ghlao ó Phoblacht na hÉireann 1890 829 121

Ó Thuaisceart Éireann agus ón RA 0870 876 8121

Bosca O.P. 8, Cloich na Coillte, Co. Chorcaí

www.injuriesboard.ie