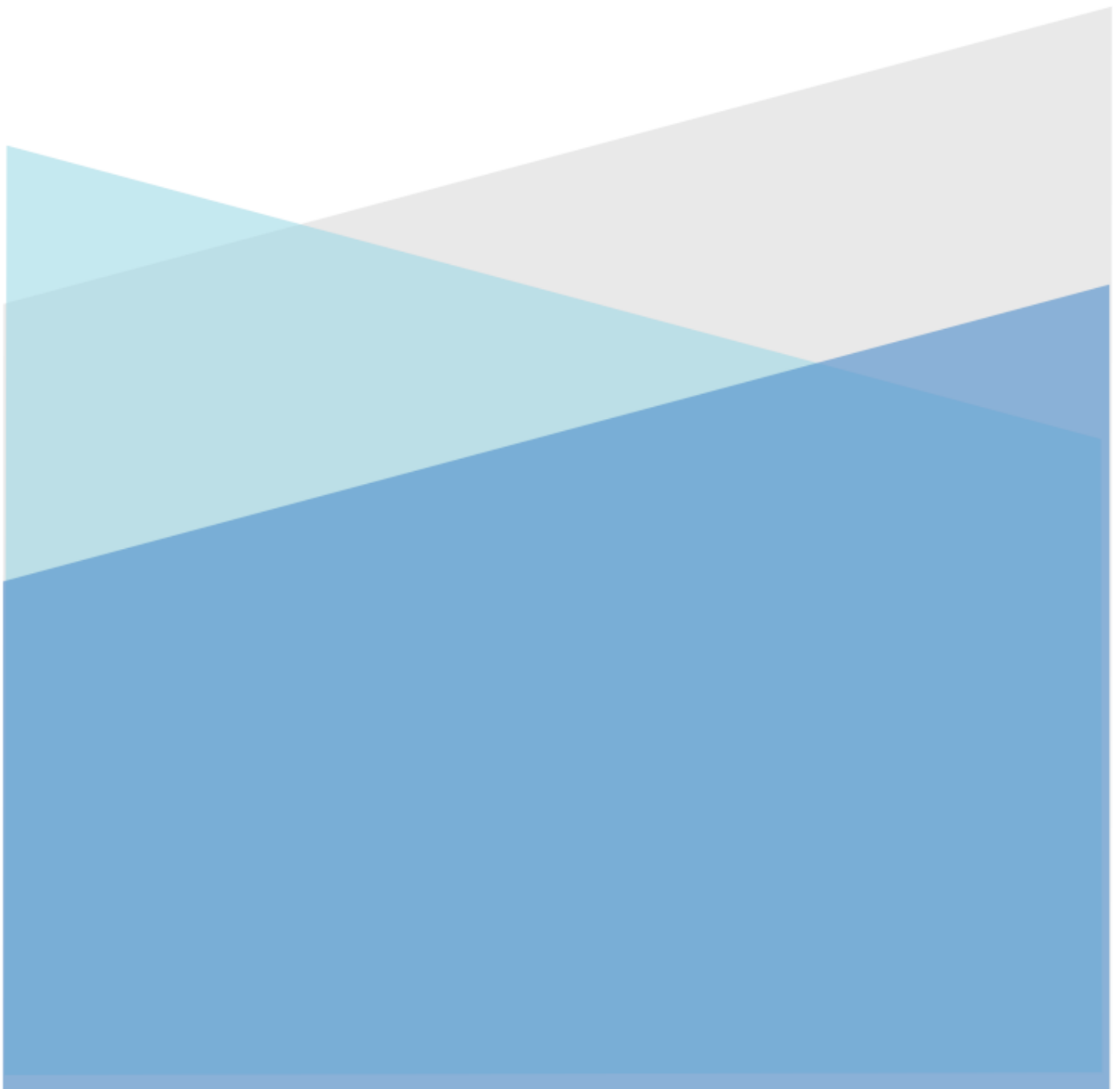




Soláthar Seirbhíse Rialtais

Nollaig 2021



Clár

1. Réamhrá.....	1
2. Cúlra.....	2
3. Comhairliúchán.....	8
3.1 Grúpa Idir-rannach.....	8
3.2 Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse.....	9
4. Líonra Oifigí an Phoist.....	10
4.1 Straitéis An Post.....	12
5. Conclúidí agus moltaí.....	18

Tábla na bhFíoracha

Fíor 1: Rangú DESI na hÉireann	2
Fíor 2: Rangú ríomhsheirbhísí Rialtais na hÉireann	4
Fíor 3: Feidhmíocht chomparáideach na hÉireann ar Riarachán Poiblí Digiteach.....	4
Fíor 4: Seirbhísí poiblí	7
Fíor 5: Éagsúlú ioncaim i measc USPanna, 2017	13
Fíor 6: Seirbhísí Reatha Oifigí an Phoist.....	15
Fíor 7: Seirbhísí Oifigí Poist Féideartha sa Todhchaí	17

1. Réamhrá

Le blianta beaga anuas chuir nuálaíocht teicneolaíochta agus an tiomáint chun claochlú digiteach le seachadadh seirbhísí Rialtais ar líne. De réir mar a tháinig forbairt ar sheachadadh na seirbhíse digití, tháinig glaonna leanúnacha ón gcóras polaitíochta¹, ó An Post agus ó Aontas Máistrí Poist na hÉireann² ar raon níos mó de sheirbhísí Rialtais a chur ar fáil trí líonra miondíola oifigí an phoist. Áitítear go minic go gcabhródh cur chuige den sórt sin le rochtain ‘as líne’ a choinneáil dóibh siúd nach bhfuil ar a gcumas nó nach bhfuil inniúil ar uirlisí nó seirbhísí ar líne a rochtain.

Bunaíodh Grúpa idir-rannach i mí Dheireadh Fómhair 2018 chun roghanna a mheas maidir le soláthar seirbhísí Rialtais ‘as líne’. Chuir an Grúpa tuarascáil ar fáil a bhí le cur faoi bhráid chruinniú an Rialtais an 17 Nollaig 2019, ach nár glacadh é, agus glaoth an t-olltoghchán ansin i mí Eanáir 2020. Thug torthaí na tuarascála faoi deara go bhfuil codanna éagsúla den Rialtas ag céimeanna éagsúla. i nglacadh seirbhísí digiteacha agus in infhaighteacht agus i mbainistíocht na gcainéal as líne. Tugtar faoi deara sa Tuarascáil go dtiocfaidh laghdú comhfhreagrach ar líon na ndaoine a théann chuig seirbhísí as líne de bharr an mhéadaithe ar sholáthar na seirbhíse digití. Seachas soláthar as líne a bheith ag éirí níos ilroinnte nó de réir a chéile, is é an moladh go bhféadfaí ‘líonra gníomhairí as líne’ a mheas go lárnach mar shamhail seachadta fhéideartha do sheirbhísí. Mheas an Grúpa gur cheart cur chuige comhchoiteann agus comhleanúnach a chur san áireamh maidir le seirbhísí as líne a sholáthar cibé acu trí bhealaí ‘digiteach le cúnamh’ nó as líne. Nótálann an Tuarascáil freisin cuid de na dúshláin a bhaineann leis an gcur chuige seo ar gá tuilleadh machnaimh a dhéanamh orthu.

Tá ballraíocht an fhoghrúpa comhdhéanta de Ranna/Gníomhaireachtaí ar dóichí go mbeidh réimsí oibríochtúla suntasacha acu agus a bhfuil an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide agus an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ina gcomhchathaoirleach orthu. Tagann an tuarascáil ag tráth ina bhfuil síorathrú ag teacht ar an soláthar seirbhísí. Chuir an phaindéim COVID-19 dlús leis an aistriú chuig seachadadh ar líne. Ag an am céanna, tá sé mar aidhm ag Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse a chinntiú go mbeidh 90% de na seirbhísí poiblí is infheidhme ar fáil agus á n-úsáid ar líne agus deartha leis an gcustaiméir sa chroílár.

¹ <https://www.oireachtas.ie/en/debates/debate/seanad/2021-04-26/15/>

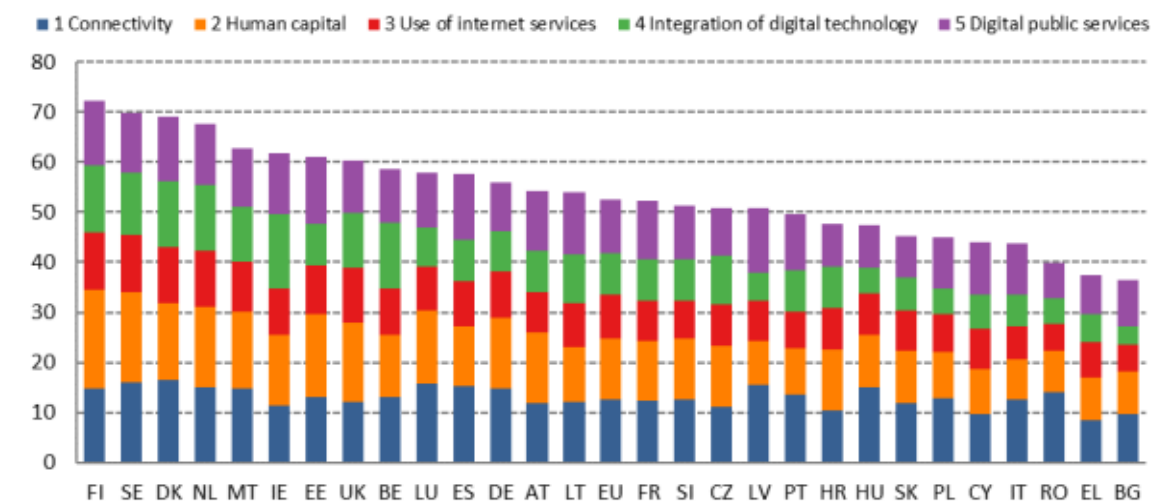
² <http://communityandpostoffice.ie/2021/02/government-solution-for-post-offices-to-maintain-vital-services-for-communities/>

2. Cúlra

Tá athrú bunúsach déanta ag an gclaoclú digiteach ar sholáthar seirbhísí do shaoránaigh. Is é an dúshlán is mó do rialtais ná na hionchais nua seo a chomhlíonadh³. “Tá athruithe ar sholáthar seirbhísí poiblí ar cheann de na príomhréimsí ina bhfuil méadú ag teacht ar ionchais na saoránach ón rialtas... Tá saoránaigh ag súil go gcuirfidh rialtais seirbhísí poiblí ar fáil atá deartha le peirspictíocht atá bunaithe ar na húsáideoirí agus atá inoiriúnaithe do phróifílí úsáideoirí éagsúla”⁴.

Tá sé mar aidhm ag straitéis na hEorpa um an Margadh Aonair Digiteach deiseanna digiteacha a oscailt do dhaoine agus do ghnóilachtaí agus seasamh na hEorpa mar cheannaire domhanda sa gheilleagar digiteach a economy⁵. Cuirtear tomhas ar rangú digiteach na hÉireann ar fáil san ‘Innéacs um Gheilleagar Digiteach agus Sochaí’ (DESI). Is innéacs ilchodach é seo a thugann achoimre ar tháscairí ábhartha ar fheidhmíocht dhigiteach na hEorpa agus a rianaíonn éabhlóid bhallstáit an AE san iomaíochas digiteach. As na 28 tír atá clúdaithe, tá Éire sa 6ú háit, chun tosaigh ar an RA agus an Ghearmáin.

Fíor 1: Rangú DESI na hÉireann



English	Irish
Connectivity	Nascacht
Human Capital	Caipiteal Daonna
Use of internet services	Úsáid seirbhísí idirlín
Integration of digital technology	Comhtháthú na teicneolaíochta digití
Digital public services	Seirbhísí poiblí digiteacha
Source	Foinse

³ <https://www.oecd.org/going-digital/strengthening-digital-government.pdf>

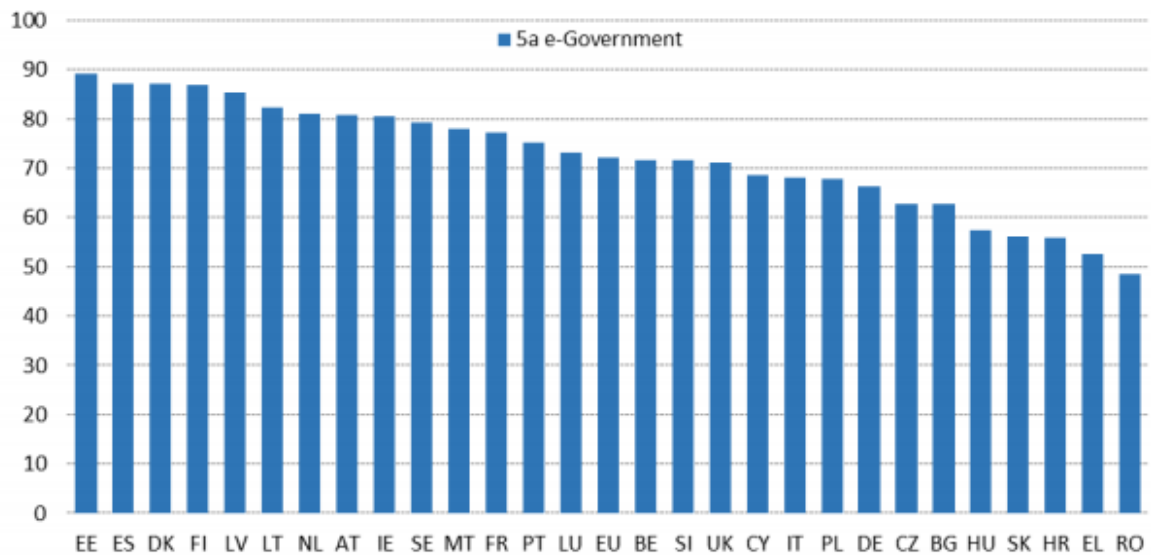
⁴ <https://www.oecd.org/going-digital/strengthening-digital-government.pdf>

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

Foinse: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67086

Tá rangú na hÉireann maidir le ríomhsheirbhísí Rialtais ríthábhachtach do chomhlachtaí poiblí. Faoin tomhas seo, tá Éire sa 9ú háit (féach fíor 2, thíos).

Fíor 2: Rangú ríomhsheirbhísí Rialtais na hÉireann



Source: DESI 2020, European Commission.

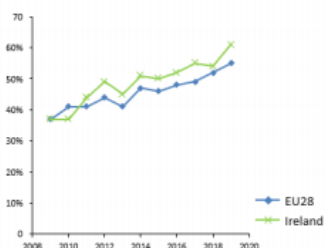
English	Irish
e-Government	ríomhsheirbhísí an Rialtais
Source	Foinse
European Commission	An Coimisiún Eorpach

Bailíonn an Coimisiún Eorpach faisnéis ar riarachán poiblí digiteach. Thar raon táscairí, tá scór níos airde ag Éirinn ná meán an AE⁶ (féach Fíor 3, thíos).

Fíor 3: Feidhmíocht chomparáideach na hÉireann ar Riarachán Poiblí Digiteach

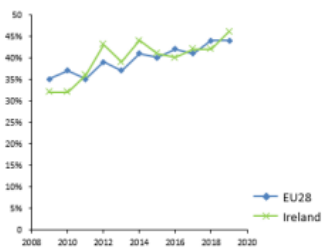
⁶ https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Ireland_vFINAL.pdf

Percentage of individuals using the internet for interacting with public authorities in Ireland



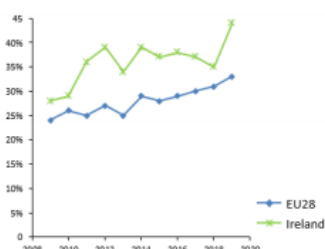
Source: Eurostat Information Society Indicators

Percentage of individuals using the internet for obtaining information from public authorities in Ireland



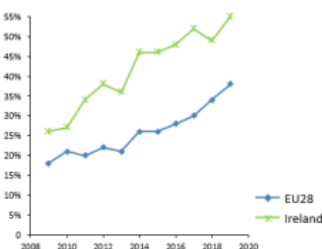
Source: Eurostat Information Society Indicators

Percentage of individuals using the internet for downloading official forms from public authorities in Ireland



Source: Eurostat Information Society Indicators

Percentage of individuals using the internet for sending filled forms to public authorities in Ireland



Source: Eurostat Information Society Indicators

English	Irish
Percentage of individuals using the internet for interacting with public authorities in Ireland	Céatadán na ndaoine a úsáideann an t-idirlíon chun idirghníomhú le húdaráis phoiblí in Éirinn
Percentage of individuals using the internet for obtaining information from authorities in Ireland	Céatadán na ndaoine a úsáideann an t-idirlíon chun faisnéis a fháil ó údaráis phoiblí in Éirinn
Percentage of individuals using the internet for downloading official form from public authorities in Ireland	Céatadán na ndaoine a úsáideann an t-idirlíon chun foirm oifigiúil a íoslódáil ó údaráis phoiblí in Éirinn
Percentage of individuals using the internet for sending filled forms to public authorities in Ireland	Céatadán na ndaoine a úsáideann an t-idirlíon chun foirmeacha comhlánaithe a sheoladh chuig údaráis phoiblí in Éirinn
EU28	AE28
Ireland	Éire
Source	Foinse
Eurostat Information Society Indicators	Táscairí Shochaí Faisnéise Eurostat

Tá an Danmhairg ar cheann de na príomh-údair ar sheachadadh digiteach. Tá an líon is mó daoine ag glacadh le seirbhísí poiblí digiteacha san ECFE ag an Danmhairg – timpeall 70%. Níl sé seo teoranta do chohóirt ar leith agus baineann sé le gach leibhéal oideachais⁷. Léiríonn samhail na Danmhairge freisin nach bhfuil glacadh digiteach teoranta do dhaoine óga amháin: tá ráta glactha 95% ag iarratais ar phinsean stáit. Bíonn leibhéal arda de sheachadadh digiteach ag seirbhísí suntasacha eile. Tá ráta glactha 97% ag an gclárú don bhunoideachas agus don iar-bhunoideachas sóisearach, agus tá ráta glactha digiteach 100% ag iarratais ar shochair mháithreachais.

⁷ <https://digitaldenmark.dk/digital-timeline/>

Tá sé mar aidhm ag Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse a chinntiú go mbeidh 90% de na seirbhísí poiblí infheidhmithe ar fáil agus á n-úsáid ar líne agus deartha leis an gcustaiméir sa chroílár. Aithnítear sa Straitéis freisin, áfach, gur fearr fós le cohórt den tsochaí dul i mbun seirbhísí as líne agus go leanfaidh an Rialtas ag tacú le riachtanais dá leithéid. Ina theannta sin, molann an Straitéis cur chuige uile-rialtais maidir le digitíú chun eispéireas níos comhsheasmhaí ó thús deiridh a chinntiú don phobal.

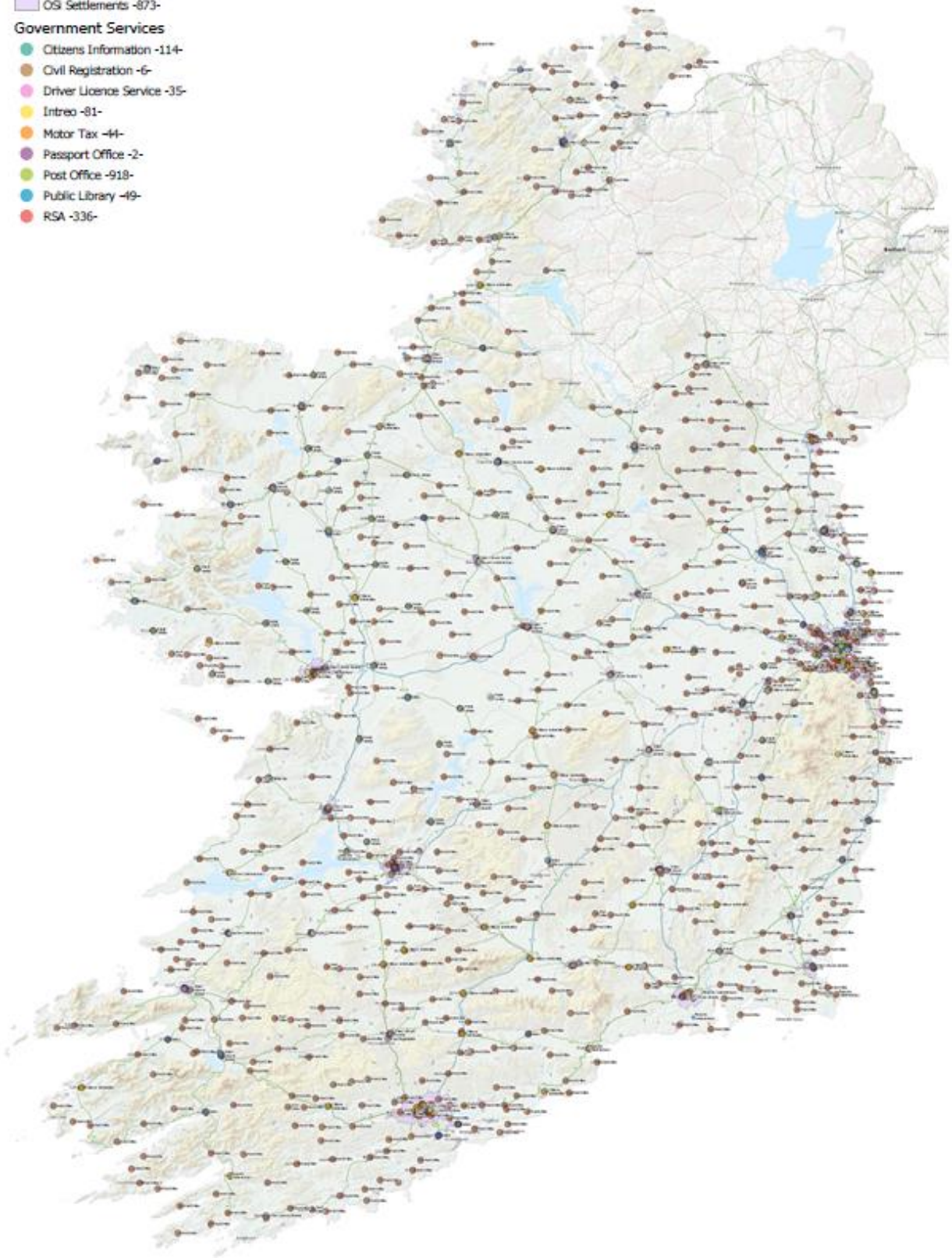
Léiríonn Fíor 4⁸ thíos na príomhsheirbhísí ar fud na tíre. Léiríonn sé láithreach soláthar poiblí comhthreomhar ar dócha go mbeidh sé ag éirí níos mí-éifeachtaí de réir mar a ghluaiseann seirbhísí ar líne.

⁸ Tá an léarscáil léiritheach - níl sé críochnaitheach: Tiomsaithe ag ag baint úsáid as sonraí oifig an phoist agus mótarachánach agus ag cur na téarmaí seo a leanas isteach sa bhunachar sonraí seoltaí: Clárú Sibhialta, Seirbhís um Cheadúnais Tiomána, Intreo, RSA, Leabharlann Phoiblí, Faisnéis do Shaoránaigh, Pas. Tá an léarscáil ar fáil i leagan méadaithe ag an seoladh seo a leanas:

<https://dcenr.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=90303bd23a4547f09cdfc86172a561c5>

Fíor 4: Seirbhísí poiblí

- OSI Settlements -873-
- Government Services**
- Citizens Information -114-
- Civil Registration -6-
- Driver Licence Service -35-
- Intreo -81-
- Motor Tax -44-
- Passport Office -2-
- Post Office -918-
- Public Library -49-
- RSA -336-



English	Irish
OSI Settlements	Lonnaíochtaí OSI
Government Services	Seirbhísí Rialtais

Citizens' Information	Faisnéis do Shaoránaigh
Civil Registration	Clárú Sibhialta
Driver Licence Service	Seirbhís ceadúnais tiománaí
Intreo	Intreo
Motor Tax	Mótarcháin
Passport Office	Oifig na bPasanna
Post Office	Oifig an Phoist
Public Library	Leabharlann Phoiblí
RSA	RSA

Leagann Tuarascáil ón gComhairle Náisiúnta Eacnamaíoch agus Shóisialta (NESC) ar Chuimsiú Digiteach béim ar roinnt ceachtanna tábhachtacha is féidir a fhoghlaim ó thaighde a rinneadh ar mheicníochtaí a úsáidtear go hidirnáisiúnta chun tacú le cuimsiú digiteach. Is é tátal na tuarascála: 'gur cheart meicníocht a chur i bhfeidhm chun soláthar seirbhísí poiblí ar líne agus as líne níos comhsheasmhaí a chinntiú. Mar shampla, ba cheart do gach eagraíocht san earnáil poiblí áis a thairiscint le haghaidh íocaíochtaí ar líne agus as líne araon.'

3. Comhairliúchán

3.1 Grúpa Idir-rannach

Bunaíodh grúpa idir-rannach, ina raibh ionadaithe ó na heagraíochtaí seo a leanas::

- An Roinn Coimirce Sóisialta;
- An Roinn Iompair;
- Na Coimisinéirí ioncaim;
- An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre;
- An Roinn Gnóthaí Eachtracha (Seirbhísí Pas agus Consalachta);
- An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil;
- An Roinn Forbartha Tuaithe agus Pobail;
- An Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta; agus
- Roinn an Taoisigh.

Bhí na Ranna Caiteachais agus Athchóirithe Poiblí agus Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide ina gcomhchathaoirligh ar an nGrúpa, agus chuir an dara Roinn sin rúnaíocht ar fáil don ghrúpa.

Cuireadh ceistneoir tosaigh faoi bhráid chomhaltaí an Ghrúpa chun faisnéis a fháil maidir le soláthar seirbhísí reatha ar fud na ranna faoi seach le fócas ar an éifeacht a bhí ag an bpaindéim ar sheachadadh seirbhíse agus ar an gcaoi a bhféadfadh cuid de na bealaí seo atosú iar-phaindéime. Iarradh ar ranna sonraí a sholáthar ar a gcuid seirbhísí oifige tosaigh agus ar chostais tháscacha na seirbhísí sin a sholáthar chun go bhféadfaí sineirgí féideartha a aithint eatarthu.

Bhuail an grúpa idir-rannach le Terry Lee Williams freisin chun leas a bhaint as a chuid taithí mar iar - Leas-Rúnaí iompair i New South Wales, san Astráil, chun a n-ionaid seirbhíse iompair a bhogadh ar líne agus ionaid ilfhreastail Rialtais a bhunú.

Eisíodh ceistneoir eile do chomhaltaí an ghrúpa chun cabhrú le hoifigigh na tuairisceáin a rinneadh a scrúdú agus chun faisnéis níos doimhne a lorg maidir le seirbhísí áirithe.

Cuireadh béim sna tuairisceáin ar chumas an Rialtais a chinntiú le seirbhísí poiblí ardchaighdeáin a sheachadadh ag leibhéal comhsheasmhach gan cur isteach ar rúndacht, castacht agus slándáil. Is minic a éilíonn seirbhísí a thairgtear in áiteanna ar nós ionaid Intreo agus RSA mionsonraí príobháideacha ar chúrsaí íogaire nó pearsanta agus ní bheidís oiriúnach do spás poiblí. Rud a bhí fíorthábhachtach, ní raibh Ranna agus gníomhaireachtaí in ann seirbhísí a aithint a d'fhéadfaí a thairiscint ar bhealach níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla in áiteanna eile, mar shampla ar fud líonra na nOifigí Poist. Léiríonn taithí ón bpaindéim freisin go bhfuil athruithe tagtha ar ionchas an phobail agus ar an éileamh ar leibhéal mhéadaithe d'uathobriú agus de sheachadadh seirbhíse ar líne. Ós rud é go bhfuil seirbhísí dian-shaothair á réasúnú le himeacht ama, measadh go mbeadh straitéis fhadtéarmach, ag díriú ar sheachadadh seirbhísí amach anseo, níos oiriúnaí.

Aithníodh gur gá an t-athrú go seirbhísí digiteacha a threorú ag seirbhísí chun freastal ar riachtanais na saoránach. Is gnách nach ndéanann an cur chuige seo idirdhealú idir seachadadh 'ar líne' agus 'as líne'. Shamhlaigh cách go mbeifí ag brath níos mó ar chainéil dhigiteacha amach anseo.

3.2 Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse

Tharla obair an Ghrúpa ag an am céanna le foilsiú Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse.⁹ Leis an Straitéis 2030 féachtar le:

- Seirbhísí digiteacha atá aitheanta ar fud an domhain a thógáil trí chomhchruithú le geallsealbhóirí agus leis an bpobal, ag cinntiú go n-úsáidtear 90% de na seirbhísí is infheidhme ar líne;
- Seirbhísí 24/7 a thógáil a sholáthróidh réitigh dhigiteacha atá comhsheasmhach, comhtháite agus ó thús deiridh;
- Lucht saothair le scileanna digiteacha a fhorbairt a chuirfidh ar chumas na Státseirbhíse Cultúr "Tús Áite Digiteach" a bhaint amach;
- Muinín an phobail a chothú i dtrédhearcacht, sábháilteacht agus luach réitigh dhigiteacha..

⁹ <https://www.gov.ie/en/policy-information/fd9c03-civil-service-renewal/>

Ní raibh sonraí na Straitéise le sonrú i bpleananna na Roinne go léir; ach tá siad ar fad ag teacht leis an bpríomhthiomantas don 'Tús Áite Digiteach agus nuálaíocht'.

Is dócha go dtiocfaidh bearnaí agus deiseanna chun cinn de réir mar a chuirtear an clár oibre 'Tús Áite Digiteach' i bhfeidhm. D'fhéadfadh go mbeadh An Post, lena infheistíocht le déanaí i mbonneagar digiteach agus scileanna agus scaipeadh geografach, suite go maith le dul i gcomhpháirtíocht le ranna agus gníomhaireachtaí chun seirbhísí a sholáthar le haghaidh a thabhairt ar na bearnaí agus ar na deiseanna sin.

Chomh maith le deiseanna digiteacha nua, tá roinnt buntáistí nach bhfuil chomh h-inláimhsithe sin ag seirbhísí áitiúla oifigí an phoist a bhféadfaí dearmad a dhéanamh orthu. Mhol Grúpa Forbartha Gnó Líonra Oifigí an Phoist 2015¹⁰ 'gur cheart an luach sóisialta agus eacnamaíoch don phobal áitiúil agus na seirbhísí sóisialta agus pobail a sholáthraíonn oifigí poist áitiúla cheana féin a chainníochtú agus go gcuirfí luach airgeadaíochta ar na seirbhísí reatha neamhíochta agus ar aon seirbhísí nua molta'.

¹¹ Chuir Grant Thornton samhail a úsáideadh ar Líonra Oifigí Poist an RA i bhfeidhm agus mheas siad go raibh luach sóisialta bliantúil de €334-€776m ar Líonra Oifigí Poist na hÉireann.

Léiríonn taighde a rinne Rialtas na hAlban an ról sóisialta tábhachtach atá ag oifigí poist. Soláthraíonn siad rochtain ar sheirbhísí do bhail an phobail atá scoite go tíreolaíoch agus líonra cumarsáide neamhfhoirmiúil. Chonacthas freisin go raibh ról tábhachtach ag máistrí poist agus a bhfoireann i soláthar comhairle agus tacaíochta lasmuigh de dhualgais chuntair na gcustaiméirí. ¹²

4. Líonra Oifigí an Phoist

Comhlacht tráchtála Stáit é An Post a bhfuil sainordú aige gníomhú ar bhonn tráchtála. Tá freagracht reachtúil air as seirbhís poist an Stáit agus as líonra oifigí an phoist.

De bhun an Achta um Sheirbhísí Poist agus Teileachumarsáide 1983, tá oibleagáid ar An Post seirbhísí cuntair a sholáthar do ghnó na Cuideachta féin agus don Rialtas. Faoi Acht 1983, déantar cur síos ar chuspóir de chuid na cuideachta mar 'freastal do riachtanais tionscail, tráchtála, sóisialta agus tís an Stáit le haghaidh postseirbhísí uileghabhálacha agus éifeachtacha agus, a mhéid a mheasann an cuideachta gur féidir le réasún déanamh amhlaidh, gach éileamh réasúnach ar na seirbhísí sin ar fud an Stáit a shásamh.' Déantar é seo a éascú trí ghréasán náisiúnta na nOifigí Poist a sholáthar.

¹⁰ [PO-Network-Business-Development-Group-Final-Report.pdf \(communityandpostoffice.ie\)](#)

¹¹ <https://www.chg.gov.ie/app/uploads/2017/02/post-office-report-english-january-2016-hr.pdf>

¹² <http://www.gov.scot/Publications/2006/07/12103744/2>

Is é líonra na n-oifigí poist an slabhra miondíola is mó in Éirinn le 939 oifig, faoi mhí na Nollag 2020, a bhfuil 45 acu á n-oibriú ag an gCuideachta agus 894 ag conraitheoirí. Is fiontair bheaga agus mheánmhéide neamhspleácha iad na Máistrí Poist atá ar conradh ag An Post chun oifigí poist a rith ar fud na hÉireann. Ní fostaithe Stáit iad, agus ní fostaithe de chuid An Post iad agus mar sin ní íoctar tuarastal seasta leo. Díorthaítear a n-ioncam ar bhonn táille in aghaidh an idirbhirt.

Tá os cionn 60% de na hoifigí poist ar fad atá faoi úinéireacht Chonraitheoraí comhlonnaithe anois le gnólachtaí eile. Ba bhunchloch é seo de straitéis Claochlaithe An Post in 2018 agus é mar sprioc 70% den líonra a chomhlonnú.

I gClár an Rialtais deirtear: 'Trí líonra oifigí poist nuachóirithe, cuirfeadh réimse níos fearr seirbhísí airgeadais agus ríomhthráchtála ar fáil do shaoránaigh agus d'fhiontar mar chuid dár tiomantas do líonra oifigí poist náisiúnta atá inbhuanaithe ... Creideann an Rialtas seo go bhfuil acmhainn ag An Post nach bhfuil leas bainte aisti fós chun tuilleadh a dhéanamh agus cuidiú breise nach beag a thabhairt in go leor réimsí den saol poiblí, gnó agus pobail in Éirinn. Agus sainordú aici atá ag athrú, d'fhéadfadh An Post teacht chun cinn mar mhol lárnach le haghaidh réimse leathan seirbhísí luachmhara atá dírithe ar an bpobal.'

Chuir an tAire Airgeadais iasacht fhadtéarmach €30m ar ús íseal ar fáil do An Post i mí na Nollag 2017, agus bhí €15m de sin ann chun tacú le hathnuachan líonra na n-oifigí poist agus é a chosaint. Leanann an Rialtas de ghnó suntasach a chur ar fáil do An Post trí chonradh Leasa Shóisialaigh na Roinne Coimirce Sóisialaí agus gnó Ghníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta.

Is í an Litir Ionchais Scairsealbhóra an príomh-chomhaontú maoirseachta idir Ranna/Airí agus comhlachtaí stáit tráchtála. Deir an leagan is déanaí idir An Post agus DECC, mar chuspóir de bheartas an Rialtais, 'Ba chóir go leanfadh An Post de bheith ag soláthar líonra d'oifigí poist atá dinimiciúil agus inbhuanaithe atá ina phríomhphíosa d'infrastruchtúr eacnamaíoch agus sóisialta do cheantair uirbeacha agus thuaithe araon. Ag teacht le cuspóirí An Post atá leagtha síos in alt 12(1)(b) agus (d) den Acht um Sheirbhísí Poist agus Teileachumarsáide 1983, maidir le líonra d'oifigí poist inmharthana a sholáthar ar fud na tíre, ba cheart do An Post iniúchadh gníomhach a dhéanamh ar dheiseanna chun línte táirge nua nó feabhsaithe a fhorbairt don líonra.'

Áirítear ar chuspóirí an Rialtais do An Post leas a bhaint as na deiseanna a chuireann ríomhthráchtáil agus an geilleagar digiteach ar fáil, sciar den mhargadh a ghabháil agus a choinneáil i mbeartáin agus Líonra Oifigí Poist inbhuanaithe náisiúnta a sheachadadh a thairgeann raon de sheirbhísí ríomhthráchtála, airgeadais agus Rialtais.

Tá an chuideachta réamhghníomhach ag glacadh beart le blianta beaga anuas chun leathnú isteach i sruthanna nua ioncaim trí sheirbhísí nua a sholáthar agus trí tháirgí miondíola breise a dhíol. Áirítear ar na tionscnaimh seo:

- Leathnú ar tháirgí seirbhísí airgeadais le seoladh branda An Post Money agus tabhairt isteach Cuntais Reatha, Cártaí Creidmheasa agus Iasachtaí An Post, gnó airgeadra eachtraigh a mhéadú agus seirbhísí Airgeadra Eachtraigh cártabhunaithe a thabhairt isteach.
- Leathnú ar sheirbhísí ríomhthráchtála, le fócas ar leith ar mhargadh na bhFiontar Beag agus Meánmhéide, atá ar fáil trasna an chuntair in Oifigí an Phoist chun fás sa ghnó beartán a éascú.
- Fás éascaithe sna línte miondíola reatha – Cártaí Bronntanais, Crannchur, seirbhísí Billpay, Aistriú Airgid srl – trí na línte seo a leathnú agus trí chur chun cinn dírithe i ngach oifig.
- Tionscnaimh nua ghlasbhunaithe a thabhairt isteach e.g. athchóiriú tí Green Hub.

4.1 Straitéis An Post

Le straitéis An Post samhlaítear Líonra Oifigí Poist mórathraithe a sholáthróidh ‘uilechainéal’. Féachtar leis an gcur chuige seo le heispéireas gan uaim a sholáthar, cibé an bhfuil custaiméirí ar líne, ag deasc nó gléas soghluaiste nó ag cuntar oifig an phoist. Mar shampla, ba cheart go gceadódh an tsamhail seo d’ionadaí seirbhíse custaiméara, ag idirghníomhú le custaiméir ag cuntar tagairt a dhéanamh do cheannacháin agus roghanna an chustaiméara roimhe seo chomh héasca agus a bheadh ionadaí seirbhíse custaiméara ar chomhrá gréasáin. Nó is féidir leis an gcustaiméir ríomhaire deisce a úsáid chun fardal a sheiceáil de réir stór ar shuíomh gréasáin na cuideachta, an earra a cheannach níos déanaí le fón cliste nó táibléad, agus é a phiocadh suas ag suíomh roghnaithe. Feabhsaíonn cur chuige uilechainéil seirbhís do chustaiméirí trí roghanna cumarsáide iolracha a sholáthar. Ceadaíonn comhtháthú cúil na gcainéal freisin níos mó solúbthachta, mar is féidir leis an gcustaiméir aistriú idir cainéil ar feadh idirghníomhaíochta.

Tá tiomantas sa straitéis do líonra láidir náisiúnta a chothabháil i bpobail de 500+ le huairteanta oscailte níos faide agus leathnú ar oifigí poist comhlonnaithe ar fud na tíre. Is í straitéis na cuideachta na gnéithe níos nuaí dá gnó Seirbhísí Airgeadais a fhás chun an laghdú réamh-mheasta ar phríomhshruthanna ioncaim ó phost foinsí traidisiúnta a mhaolú.

In 2020, ceadaíodh caiteachas caipitiúil suas le €17.12m do An Post chun a thionscadal Éiceachórais dhigitigh a fhorbairt, gné bhunúsach de straitéis seirbhísí airgeadais na cuideachta. Ardán teicniúil ardleibhéil é an tÉiceachóras a sholáthróidh tuilleadh tairiscintí nuálaíocha do chustaiméirí ar fud rannóg gnó Miondíola agus Post agus Beartán An Post. Tá iasacht infheistíochta de €40m faighte ag An Post freisin ón mBanc Eorpach Infheistíochta chun tionscadail nuálaíochta agus nuachóirithe a mhaoiniú mar chuid dá phlean straitéiseach. Is é an uaimhian agus an scóip atá ag an gclár Éiceachórais ná ardán digiteach uathúil atá chun tosaigh sa mhargadh a sheachadadh a chomhtháthaíonn táirgí reatha An Post (Seirbhísí Airgeadais agus seirbhísí Miondíola agus Post agus Beartán eile), a chumasaíonn comhtháthú táirgí agus seirbhísí nua ó An Post agus Comhpháirtithe. ,

chomh maith le sonraí a ghabháil go criticiúil chun léargais agus anailísíocht, uasdhíol táirgí agus tras-dhíol a chumasú.

Amhail An Post, tá iarracht déanta ag oibreoirí poist eile go hidirnáisiúnta oiriúnú do na bagairtí a bhaineann le méadú ar an digitíú agus ar an ríomhionadaíocht trí éagsúlú a dhéanamh ar a gcuid seirbhísí a thairiscint. Ciallaíonn líonra agus luach branda an tsoláthraí seirbhíse uilíche go bhfuil oifigí poist i riocht maith chun seirbhísí seachas post a sholáthar.

Éilíonn sé seo infheistíocht agus léiríonn taighde ón Aontas Poist Uilechoitinn go bhfuil 73% d'oibreoirí ainmnithe i ndiaidh infheistíocht i seirbhísí digiteacha a mhéadú¹³.

Léirítear i staidéar a rinne Copenhagen Economics¹⁴ don Choimisiún Eorpach 'go raibh oibreoirí poist ag saothrú deiseanna i mbeartais agus i ndáil le mearsheachadadh, lóistíocht agus lasta, seirbhísí airgeadais poist, miondíol poist, seirbhísí faisnéise agus teileachumarsáide, arb iad na foinsí is mó d'ioncam poist domhanda i ndiaidh post litreach traidisiúnta. Téann raon an sciar den ioncam iomlán a bhailítear lasmuigh de mhír na litreach ó 84 faoin gcéad (Deutsche post) go 10 faoin gcéad (Poczta Polska). Is é meánscair an ioncaim a thagann ón ngnó litreach ná timpeall 54 faoin gcéad..

Is bealaí coitianta iad seirbhísí airgeadais, lena n-áirítear aistrithe airgid agus seirbhísí baincéireachta eile, chun seirbhísí táirgí a éagsúlú i measc Soláthraithe Seirbhíse Uilíche (USP). Is sampla é Poste Italiane de USP a bhraitheann go príomha ar ioncaim ó sheirbhísí airgeadais, arb ionann iad agus beagnach 50 faoin gcéad d'ioncam iomlán Poste Italiane Spa.¹⁵

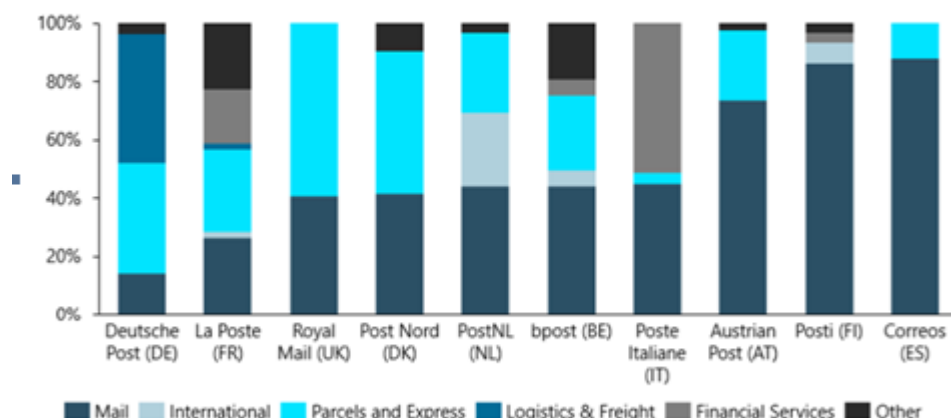
Fíor 5: Éagsúlú ioncaim i measc USPanna, 2017

¹³ Ceistneoir UPU maidir le seirbhísí digiteacha poist do 2017.

¹⁴ Copenhagen Economics, Main Developments in the Postal Sector 2013 – 2016

¹⁵https://www.copenhageneconomics.com/dyn/resources/Publication/publicationPDF/0/520/1579077202/copenhagen-economics_postal-services-in-the-eu_2019.pdf Page 30

Per cent of total revenue



English	Irish
Per cent of total revenue	Céatadán den ioncam iomlán
Mail	Post
International	Idirnáisiúnta
Parcels and Express	Bearta agus Mearsheachadadh
Logistics & Freight	Lóistíocht & Lastas
Financial Services	Seirbhísí Airgeadais
Other	Eile

Léiríonn sonraí curtha ar fáil ag An Post go bhfreastalaíonn sé ar 1.3 milliún custaiméir gach seachtain trí thart ar 945 Oifig an Phoist. Tá thart ar 99% den daonra laistigh de 10km d'Oifig an Phoist, agus úsáideann 76% den daonra an líonra Miondíola. Cruthaíonn sé seo 108m idirbheart leictreonach dar luach €14bn a phróiseáiltear go bliantúil, ina measc breis is 45m idirbheart seirbhísí rialtais. Léiríonn an figiúr thíos go leor de na Seirbhísí a sholáthraíonn Líonra Oifigí an Phoist faoi láthair.

Cuireann An Post raon seirbhísí rialtais ar fáil cheana féin lena n-áirítear iarratais ar cheadúnais éagsúla; fíneálacha éagsúla a íoc; próiseáil iarratas ar Phas, agus seachadadh íocaíochtaí leasa shóisialaigh chuig faighteoirí, ag léiriú oiriúnacht an líonra chun seirbhísí a sholáthar ar scála mór. Mar sin féin, tá laghdú ag teacht ar sholáthar go leor de na seirbhísí seo trí líonra Oifigí an Phoist.

Soláthraíonn An Post seirbhísí airgeadais faoin mbranda 'An Post Money', lena n-áirítear Coigiltis Stáit GBCN, arigeadra eachtrach, Western Union agus cuntais reatha agus feidhmíonn sé mar idirghabhálaí le haghaidh cártaí creidmheasa agus iasachtaí pearsanta. Tá straitéis Seirbhísí Airgeadais na Cuideachta bunaithe ar mhúnla dáileacháin, ina bhfeidhmíonn An Post mar idirghabhálaí do tháirgí a sholáthraíonn comhpháirtithe. Cuimsíonn na sruthanna ioncaim gaolmhara táillí agus coimisiún saor ó riosca. Ní infheistíonn An Post aon chaipiteal riosca agus ní bhíonn sé nocht do riosca creidmheasa ar na táirgí a dhíoltar.

Fíor 6: Seirbhísí Reatha Oifig an Phoist



English	Irish
Passport Express	Passport Express
DSP Cash & Cheque Encashment	Airgead & Briseadh Seiceanna RCS
Household Budget Payments	Íocaíochtaí Buiséid Teaghlaigh
TV Licence	Ceadúnas Teilifíse
Dog Licence	Ceadúnas Madraí
Ireland State Savings	Coigiltis Stáit na hÉireann
Court Services Fines	Fíneálacha Sheirbhís na gCúirteanna
Garda Fines & Firearm Licence	Fíneálacha an Gharda agus Ceadúnais Armlóin
Local Property Tax	Cáin Mhaoine Áitiúil
Local Authority Rent	Cíos Údaráis Áitiúil

Ag féachaint don todhchaí, tá infheistíocht déanta ag An Post i raon teicneolaíochtaí chun cur lena thairiscint do chustaiméirí. Ina measc seo tá::

- Teachtaireachtaí Slán
- Ceapa Sínithe Digiteacha
- Scanóirí Doiciméad
- Cuardach UPSP do Choigiltis Stáit
- Fíorú Aitheantais agus Seolta do Fhrithsciúradh Airgid Fhisiciúil agus Dhigitigh

D'fhéadfadh go mbeadh buntáiste ar leith ag baint le teicneolaíochtaí ar nós 'ceapa sínithe digiteacha' de réir mar a dhéanann seirbhísí poiblí fiosrú ar ghlacadh lena n-úsáid a luathú (mar mhalairt ar shamhlacha de chineál Adobe). Ligeann an infheistíocht seo don líonra tairseach a sholáthar chuig seirbhísí rialtais do chustaiméirí, ar líne agus go pearsanta. D'fhéadfadh an meascán seo de sheirbhís duine le duine agus digiteach soláthar a dhéanamh do na nithe seo a leanas:

- Páipéar agus riarachán a bhaint, ag baint úsáide as teicneolaíocht cuntair oifig an phoist
- Fíorú sonraí, gabháil grianghraf agus clárú sofaisticiúil a sholáthar::
 - Oifig Tosaigh Oifig na bPasanna & Mótarchánach.
- D'fhéadfadh An Post a bheith ina chumasóir agus cur leis an gCárta Seirbhíse Poiblí agus MyGovID;
 - Aitheantas Digiteach
 - Rolla na dToghthóirí
 - Léirithe spéise ar Leathanbhanda Náisiúnta

Féiniúlacht Dhigiteach agus Cuimsiú

Tá sé mar aidhm ag An Post freisin ról ceannasach a ghlacadh i bhforbairt réiteach aitheantais dhigiteach tacúil. D'fhéadfadh an Rialtas agus saoránaigh An Post Verified (APV) a úsáid chun:

- Bheith mar chumasóir agus cur leis an gCárta Seirbhíse Poiblí agus MyGovID;
- APV agus MyGovID a nascadh chun taisclann slán Uilechainéil a sholáthar do shaoránaigh chun doiciméid thábhachtacha Rialtais a uaslódáil; agus
- Tuilleadh seirbhísí a sholáthar maidir le Pasanna, Grinnfhiosrúchán an Gharda Síochána, Rolla na dToghthóirí..

Ar an mbealach céanna, thug Australia Post a ardán aitheantais dhigiteach féin isteach in 2016, ar a dtugtar an Digital ID. Ligeann sé d'úsáideoirí fíorú aonuaire a dhéanamh ar a bhféiniúlacht ar féidir é a úsáid ansin chun aitheantas úsáideora a chruthú cibé áit a nglactar leis. I ndeireadh na dála, tá súil ag Australia Post go nglactar leis an Digital ID go huilíoch a ligfidh do dhaoine a bhféiniúlacht a fhíorú go háisiúil áit ar bith.

Maidir le rochtain ar sheirbhísí poiblí, tugann NESC faoi deara tuairiscí ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ina bhfuil seirbhísí á n-aistriú ar líne ina n-iomláine¹⁶. Chuir an phaindéim dlús leis an aistriú chuig soláthar digiteach agus d'fhéadfadh Líonra An Post tairseach as líne a sholáthar chun tacú le digitiú seirbhísí, cabhrú le saoránaigh rochtain a fháil ar sheirbhísí ar líne agus trí ghníomhú mar bhealach chun sonraí a ghabháil ar féidir iad a aistriú go leictreonach chuig córais chúloifige an Rialtais. Theastódh tuilleadh mionphlé idir An Post agus na Ranna cuí chuige sin.

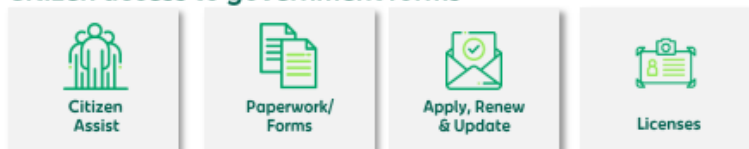
Féadfaidh ról tábhachtach a bheith ag Líonra Oifigí an Phoist freisin maidir le cuimsiú digiteach. Tugtar le tuiscint i dtuarascáil ón Aontas Poist Uilechoiteann le déanaí ar ghníomhaíochtaí poist dhigitigh go bhfuil oifigí poist 'i riocht maith chun próisis rialtais a dhigitiú, rud a fhreastalaíonn ar an spéis mhéadaitheach atá ag lucht déanta beartas in úsáid a bhaint as ríomhrialtas chun na costais a bhaineann le seirbhísí a sholáthar do shaoránaigh a laghdú.' Ina theannta sin, 'Tá oifigí an phoist i riocht sách maith chun ríomhsheirbhísí rialtais, ríomhthráchtála agus ríomh-airgeadais a sholáthar do

¹⁶ Digital Inclusion in Ireland: Connectivity, Devices and Skills, leathanach 26

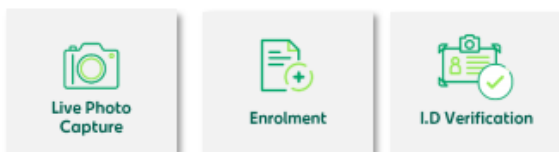
dhaonra a bhíonn eisiata de ghnáth, amhail mná, daoine bochta, daoine nach bhfuil an t-oidreachas céanna orthu agus daoine sa gheilleagar neamhfhoirmiúil.¹⁷

Fíor 7: Seirbhísí Oifigí Poist Féideartha sa Todhchaí

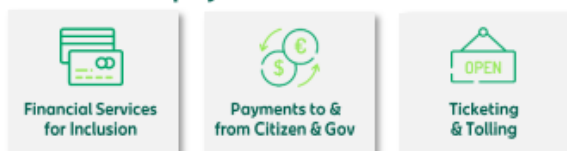
Citizen access to government forms



Government front office



Government payments



English	Irish
Citizen access to government forms	Rochtain saoránach ar fhoirmeacha rialtais
Citizen Assist	Cúnamh Saoránach
Paperwork/Forms	Páipéarachas/Foirmeacha
Apply, Renew & Update	Iarratais, Athnuachan & Nuashonrú
Licences	Ceadúnais
Government front office	Oifig tosaigh an Rialtais
Live Photo Capture	Gabháil Grianghraf Beo
Enrolment	Rollú
I.D. Verification	Fíorú Aitheantais.
Government payments	Íocaíochtaí rialtais
Financial Services for Inclusion	Seirbhísí Airgeadais don Chuimsiú
Payments to & from Citizen & Gov	Íocaíochtaí chuig & ó Saoránach & Rialtas
Ticketing & Tolling	Ticéadú & Dola

Is é Líonra Oifigí an Phoist an slabhra miondíola is mó in Éirinn agus cuireann sé acmhainneacht shuntasach ar fáil lena rochtain náisiúnta, láithreacht áitiúil agus cumas digiteach. Teicneolaíochtaí cosúil le gabháil grianghraf beo, nuair a chuirtear le chéile iad le fíorú aitheantais tá an cumas acu seirbhísí slána a sholáthar a bhraitheann ar an gCárta Seirbhíse Poiblí / MyGovID. D'fhéadfaí infheistiocht chomhthreomhar ó ghéimeanna éagsúla den Rialtas a shruthlíniú trí iad seo a sheachadadh go lárnach. Ainmnítear An Post go rialta mar cheann de na brandaí is mó deachlú in

¹⁷ The digital economy and digital postal activities – a global panorama

Éirinn¹⁸ agus tá sé feistithe leis na gléasanna crua-earraí riachtanacha (léitheoirí barrachóid, printéirí, léitheoirí cártaí POS, scanóirí, agus ceapa sínithe) chun tuilleadh seirbhísí Rialtais a sholáthar.

Tá muintín ag an bpobal as branda An Post agus fuarthas amach i dtaighde a rinne RED C¹⁹ i bhFeabhra 2020: Dúirt 91% gur chuir a nOifig Phoist seirbhís luachmhar ar fáil don phobal áitiúil, tacaíonn 86% leis an Rialtas ag tabhairt tacaíochta airgeadais chun a nOifig Phoist a choinneáil ar oscailt agus tá 86% ag iarraidh go mbeadh níos mó seirbhísí Stáit ar fáil ag Oifig an Phoist.

Ag cur san áireamh an cumas agus an teacht atá ann, feiceann an Grúpa go mbeidh ról ag cainéal tríú páirtí ar nós An Post i soláthar seirbhísí Rialtais. Tá an poitéinseal ag réiteach margadh-bhunaithe solúbthacht a sholáthar do chustaiméirí ar an gcostas is lú. Ar an mbonn sin, samhail fhéideartha a bheadh ann don Rialtas soláthraí seirbhíse a sholáthar trí chomórtas a thugann aird ar an leas eacnamaíoch, sóisialta agus comhshaoil agus conarthaí á mbronnadh.

Bheadh tionchar ag an gcás gnó a chuirtear i láthair ar aon chleachtas soláthair, ag cur síos ar scála agus ar mhéid na seirbhísí atá ag teastáil. Tá sé ríthábhachtach go léireodh sé riachtanais na ranna chun an soláthar seirbhíse atá ann cheana a chomhlánú nó a chomhchuimsiú i dtríú páirtí.

Samhail fhéideartha amháin is ea an tsamhail a chuireann na Coimisinéirí Ioncaim i bhfeidhm, a úsáideann oifigí poist mar bhealach le haghaidh cáin mhaoine áitiúil in éineacht le roinnt soláthraithe seirbhíse íocaíochta eile..

Tá an breithniú ar shamhail optamach ag brath ar rogha an Rialtais maidir le seachadadh seirbhíse amach anseo. Bheadh sé ró-luath samhail soláthair bheacht a shonrú ag an bpointe seo.

5. Conclúidí agus moltaí

- 1. Ní raibh Ranna agus gníomhaireachtaí in ann seirbhísí a aithint a d'fhéadfadh An Post a sheachadadh ar bhealach níos éifeachtaí nó níos éifeachtúla do chustaiméirí..**

¹⁸ <https://www.irishtimes.com/business/an-post-has-highest-reputation-among-irish-companies-1.3072640>

¹⁹ <http://communityandpostoffice.ie/wp-content/uploads/2020/02/431320-Irish-Postmasters-Union-RED-Line-12022020.pdf>

Cé gur shainiúthín ranna agus gníomhaireachtaí Rialtais réimsí féideartha ina bhféadfadh ról a bheith ag An Post, ní raibh aon cheann acu in ann seirbhísí a thairiscint le seachadadh sa ghearrthéarma. D'fhéadfadh go mbeadh an Roinn Iompair in ann mótarcháin a sholáthar ach tá gá le tuilleadh oibre teicniúil chun féidearthacht agus amlínte a chinneadh. Tá an Roinn Coimirce Sóisialaí agus na Coimisinéirí Ioncaim tiomanta freisin d'iniúchadh a dhéanamh ar an bhféidearthacht seirbhísí breise a sholáthar.

Toisc go bhfuil seirbhísí diansaothair á réasúnú le himeacht ama de réir bheartas an Rialtais maidir le tús áite digiteach agus éileamh ó chustaiméirí, tá straitéis níos fadtéarmaí, ag díriú ar sholáthar seirbhísí amach anseo, níos oiriúnaí. Feictear dóibh go léir a bheith ag brath níos mó ar chainéil dhigiteacha amach anseo.

2. Is é beartas an Rialtais agus éileamh na gcustaiméirí go gcuirfí níos lú seirbhísí ar fáil trí bhealaí as líne.

Deir Clár an Rialtais go bhfuil “an acmhainn nár baineadh leas as níos mó a dhéanamh” ag An Post agus “go bhféadfadh sé teacht chun cinn mar mhol lánach do raon leathan de sheirbhísí luachmhara atá dírithe ar an bpobal”. Tá an Clár tiomanta freisin do “sheirbhísí digiteacha a chomhtháthú tuilleadh sa Rialtas agus aonad digiteach amháin a chruthú chun níos mó seirbhísí poiblí a thiomáint ar líne”. Ní mór breithniú a dhéanamh ar an idirghníomhú idir na tosaíochtaí seo i gcomhthéacs nua-aimseartha agus éabhlóideach.

Leis an **Straitéis 2030 um Athnuachan na Státseirbhíse (CSR 2030)** féachtar lena chinntiú go mbeidh 90% de na seirbhísí poiblí infheidhmithe ar fáil agus in úsáid ar líne agus deartha leis an gcustaiméir sa chroílár. Tagann sé seo salach ar an smaoineamh maidir le seirbhísí as líne a sholáthar trí bhealaí nua agus tá Ranna ag iarraidh athrú a dhéanamh ar aon dul le straitéis CSR 2030.

Tá athbhreithniú á dhéanamh ag ranna ar sheirbhísí a chuirtear ar fáil faoi láthair trí chainéil as líne, lena n-áirítear An Post, d'fhonn spleáchas ar chainéil as líne a laghdú. Mar shampla, tá sé mar aidhm ag an Roinn Coimirce Sóisialaí cur leis an dul chun cinn maidir le fíorú agus íocaíochtaí leictreonacha agus tá na Coimisinéirí Ioncaim ag déanamh athbhreithniú ar an tsamhail seachadta d'oifigí poiblí tar éis na paindéime.

Níor léirigh na ranna agus na gníomhaireachtaí a ndearnadh ionadaíocht dóibh, ná An Post, suim mhór i gcur chuige an Ionaid Ilfhreastail maidir le seirbhísí ‘as líne’ a sholáthar trí Líonra Oifigí an Phoist. Níl na Ranna ag cur béime faoi láthair ar sholáthar seirbhísí as líne sa todhcháí. Ní fheictear do na Ranna go mbeidh ról suntasach ag Líonra Oifigí an Phoist i dtéarmaí seirbhísí as líne a sheachadadh amach anseo, agus meastar go minic do bhféadfadh úsáid fhéideartha oifigí Intreo a bheith ina samhail níos oiriúnaí.

3. An t-athrú go tús áite digiteach a bheith á threorú ag an tseirbhís

Aithnítear gur gá an t-athrú go seirbhísí digiteacha a threorú ag seirbhísí chun freastal ar riachtanais na saoránach. Tá ranna agus gníomhaireachtaí dírithe ar chustaiméirí a chur i gcoirlár a gcuid seirbhísí. Is gnách nach ndéanann an cur chuige seo idirdhealú idir seachadadh ‘ar líne’ agus ‘as líne’ ach ina ionad sin ar cháilíocht agus ar sheirbhís.

Chuir nuálaíocht teicneolaíochta agus an feachtas chun claoclú digiteach a chur ar fáil dlús a chur le seachadadh seirbhísí Rialtais ar líne. Tá saoránaigh ag súil go dtairgfídh rialtais seirbhísí poiblí atá deartha le dearcadh an úsáideora agus atá inoiriúnaithe do phróifíilí úsáideoirí éagsúla.

Cé go n-aithnítear in CSR 2030 go bhfuil cohórt sochaí ann ar fearr leo dul i mbun seirbhísí as líne, molann sé cur chuige uile-Rialtais maidir le digitíú chun eispéireas tús deiridh níos comhsheasmhaí a chinntiú don phobal.

4. B’fhéidir go mbeadh gá le comhdhlúthú Oifigí Rialtais – ba cheart go mbeadh Siopaí Ilfhreastail ina gcomhlacht poiblí a sholáthraíonn an raon iomlán de sheirbhísí Rialtais e.g. Oifig Intreo feabhsaithe

Beidh ar an Rialtas a mheas an bhfuil sé ar intinn aige leanúint ar aghaidh ag soláthar seirbhísí oifige tosaigh nó ar cheart seirbhísí den sórt sin a chuíchóiriú ar bhealach cosúil lena bhfuil sna hearnálacha baincúireachta agus miondíola. Ba ghnóthas suntasach é bogadh sa treo seo a mbeadh gá le breithniú go cúramach air.

Tháinig dearcadh láidir chun solais ón nGrúpa gur gá na hoifigí sin a dhearadh chun na caighdeáin is airde de sheirbhís do chustaiméirí a bhaint amach chun cur ar chumas daoine a ngnó a dhéanamh leis an Stát ar bhealach discréideach.

Ardaíodh imní maidir le rúndacht, castacht agus slándáil a d’fhéadfadh bac a chur ar sheachfhoinisí seirbhísí, go háirithe nuair a bhíonn oifigí poist comhlonnaithe. Níl sé soiléir conas a dhéanfaí maoiniú ar na riachtanais TF a theastaíonn chun seirbhísí suntasacha as líne a ghiniúint trí Líonra Oifigí an Phoist. D’fhéadfadh infheistíocht shuntasach a bheith ag teastáil le go mbeadh An Post chun gach áitreabh a thabhairt suas go dtí an caighdeán agus níl aon ráthaíocht ann go bhfeabhsódh sé seo an taithí do chustaiméirí.

5. Ní straitéis de chuid An Post bheith ina sholáthraí Seirbhísí Rialtais As Líne.

Samhlaíonn Straitéis Chorporáideach reatha An Post Líonra Oifigí an Phoist athraithe ina leanfaidh sé ag infheistiú sa líonra agus in acmhainn uilechainéil nua, ag seachadadh táirgí agus seirbhísí nua. Ligeann an infheistíocht seo don líonra tairseach a sholáthar do sheirbhísí Rialtais do chustaiméirí, ar

líne agus go pearsanta. D'fhéadfadh ról tábhachtach a bheith ag Líonra Oifigí an Phoist freisin maidir le cuimsiú digiteach.

Níl An Post ag iarraidh béim a leagan ar a ról mar sholáthraí seirbhísí 'as líne'. Teastaíonn ó An Post cuidiú le bunathrú an Rialtais a bhrú chun cinn, le réitigh an uile-Rialtais a chur ar fáil, ar líne agus as líne agus measann sé gur féidir leis déanamh amhlaidh go fadtéarmach. Measann An Post gur féidir leis an claochlú seo a threorú agus láithreach dhaonna a thabhairt don Stát ag an am céanna. Ag cur san áireamh an cumas agus an teacht atá ann, feiceann an Grúpa go bhféadfadh ról a bheith ag cainéal tríú páirtí ar nós An Post i soláthar seirbhísí Rialtais.

6. Aibíocht Dhigiteach

Cé go bhfuil Ranna agus gníomhaireachtaí ag gabháil do straitéis 'Tús Áite Digiteach', tá siad ag céimeanna éagsúla feadh an bhóthair sin. Tá eagraíochtaí ar nós Oifig na bPasanna, RCS, na Coimisinéirí Ioncaim, RSA, Mótarcháin Ar Líne go mór chun cinn sa réimse seo. Is dócha go dtiocfaidh bearnaí agus deiseanna chun cinn de réir mar a chuirtear an clár oibre 'Tús Áite Digiteach' i bhfeidhm. Faoi láthair, tá Ranna ag díriú ar an gclár oibre a chur i bhfeidhm ar bhonn aonair ach admhaíonn siad go bhféadfadh fiúntas a bheith ann seirbhísí a sholáthar trí Ionad Ilfhreastail.

Ag brath ar scála aon togra den sórt sin, tá An Post, lena infheistíocht le déanaí i mbonneagar digiteach agus scileanna agus scaipeadh geografach, i riocht maith chun dul i gcomhpháirtíocht le ranna agus gníomhaireachtaí chun seirbhísí a sholáthar chun déileáil leis na bearnaí agus na deiseanna sin.

Obair sa todhchaí

Mar chuid de CSR 2030, ba cheart soláthar seirbhísí agus foirgnimh reatha an Rialtais a mhapáil ar fud na tíre. D'fhágfadh an próiseas seo go bhféadfaí trasnú idir gníomhaireachtaí, bonneagar agus an scóip le haghaidh sineirgí a shainiú. Tugann Fíor 4, thuas, léiriú ar fhorluí reatha.

I bhfianaise chumas agus raon feidhme An Post, feiceann an Grúpa go bhfuil ról ag cainéal tríú páirtí ar nós An Post mar sholáthraí féideartha comhlántach de sheirbhísí Rialtais áirithe. Tá an poitéinseal ag réiteach margadh-bhunaithe solúbthacht a sholáthar do chustaiméirí ar an gcostas is lú. Ar an mbonn sin, bheadh samhail ionchasach ina samhail a thugann aghaidh ar rialacháin soláthair poiblí agus a dhéanann foráil maidir le solúbthacht chun aird a thabhairt ar leas eacnamaíoch, sóisialta agus comhshaoil agus conarthaí seirbhísí poiblí á mbronnadh.

Bheadh tionchar ag an gcás gnó a chuirtear i láthair ar aon chleachtadh soláthair, ag cur síos ar scála agus ar mhéid na seirbhísí a theastaíonn. Tá sé ríthábhachtach go léireodh sé riachtanais na ranna

chun an soláthar seirbhíse atá ann cheana a chomhlánú nó a chomhchuimsiú i dtríú páirtí. Tá breathnú ar mhúnlaí sonracha ag brath ar rogha an Rialtais maidir le seachadadh seirbhíse sa todhchaí.