Ráiteas Straitéise

Oifig an Ombudsman

Rúnaireacht an
Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

2004 – 2006

Oifig an Ombudsman
Oifig an Choimisinéara Faisnéise
Rúnaireacht an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí

Ráiteas Straitéise 2004 – 2006

Clár

Réamhrá leis an Ombudsman & Coimisinéir Faisnéise	3
Réamhrá ag Cathaoirleach An Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí	5
Forbhreathnú leis an Ard-Stiúrthóir	6
Comhthéacs na hOifige	8
An Timpeallacht Gnó	9
Ár Bhunchuspóir agus ár Luachanna	11
Ár Spriocanna Ard-Leibhéil	12
Sprioc Ard-Leibhéal (1) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta	13
Sprioc Ard-Leibhéal (2) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta	14
Sprioc Ard-Leibhéal (3) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta	15
Sprioc Ard-Leibhéal (4) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta	16
Ár Spriocanna agus Ár gCuspóirí a Bhaint Amach.	17
Aguisín	19

Márta 2004

1. Réamhrá leis an Ombudsman & Coimisinéir Faisnéise

Soláthraíonn institiúidí an Stáit Éireannaigh nua-aimseartha réimse éagsúil seirbhísí, agus téann sé i bhfeidhm ar shaol daoine i gcuid mhór dóigheanna. Den chuid is mó, is eispéiris dhearfacha iad na hidirghníomhaíochtaí idir an duine agus an Stát a bhíonn don úsáideoir seirbhíse, agus de ghnáth léirítear é trí soláthar na seirbhíse a iarradh, nó trí soláthar na seirbhíse a raibh sé nó sí i dteideal dó.

In amanna, áfach, is féidir leis na hidirghníomhaíochtaí seo titim faoin riachtanas "seirbhís ardcháilíochta" a d'éirigh aníos, sna blianta deireanacha, mar lárthéama den chlár chun an rialtas agus a ghníomhachtaí a nuachóiriú. Ar a leithéid d'ócáid, is féidir go soláthraíonn comhlacht poiblí drochsheirbhís, is féidir go ndéanfaidh sé cinneadh éigiallmhar nó míréasúnta, nó is féidir go ndiúltóidh sé eolas a bhfuil baint aige lena phróiseas cinnteoireachta a scaoileadh - cleachtadh atá in aghaidh dhualgas an chomhlachta chun a ghnó a dhéanamh ar bhealach oscailte agus trédhearcach.

Tá sé mar fhreagracht orm mar Ombudsman agus mar Choimisinéir Faisnéise gearáin faoi mhíriarachán líomhanta a scrúdú agus breithiúnas a thabhairt ar aighnis a bhfuil baint acu le scaoileadh amach faisnéise faoin Reachtaíocht ar Shaoráil Faisnéise. Mar chomhalta den Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, tá sé mar fhreagracht orm ionchur a bheith agam ar phróiseas cinnteoireachta an chomhlachta sin ar cheisteanna a éiríonn maidir leis an reachtaíocht faoina mhaoirseacht.

Is é an gnáthphrionsabal a bhuntacaíonn an obair seo ná go mbíonn ar institiúidí an Stáit a ghnó féin a dhéanamh ar dhóigh atá lánfhreagrach. Tá roinnt pointí tagartha ag an phrionsabal seo. Ar leibhéal bunúsach léiríonn sé an dearcadh go bhfuil sé mar cheart ag daoine, i sochaí dhaonlach nua-aimseartha, go gcaitear leo go cúirtéiseach agus ar bhonn cothrom, go bhfuil sé mar cheart acu go dtugtar fáthanna dóibh faoi chinntí a rinneadh a théann i bhfeidhm ar a bhfolláine, agus go bhfuil sé mar cheart acu seirbhís a bheith acu atá tapúil agus éifeachtúil – agus ag an am chéanna an gá le cloí leis an phróiseas chuí a aithint. Ní amháin go mbíonn cearta ag daoine maidir leis seo, ach i sochaí thomhaltóir-thiomáinte is mó a bhíonn na hionchais acu gur seo na hiompraíochtaí a léireoidh na cásanna teagmhála le soláthraithe seirbhíse poiblí.

Ar leibhéal éigin eile, léiríonn na prionsabail seo d'oscailteacht, de chothromaíocht agus d'fhreagracht rud éigin de struchtúr eagraíochtúil na hearnála poiblí féin. Ní féidir le custaiméirí na seirbhíse poiblí dul áit éigin eile lena ngnó má bhíonn siad míshásta mar is féidir i gcás déileáil leis an earnáil phríobháideach. Mar sin de, is mó an éifeacht atá le cáilíocht na seirbhíse a fhaigheann siad agus an dóigh a gcaitear leo. I mo ról mar Ombudsman agus mar Choimisinéir Faisnéise táim ag dúil go mór, ach go háirithe, le háiseanna na nOifigí seo a chur ar fáil dóibh siúd a chreideann nárbh é caighdeán na seirbhísí a fuarthas caighdeán na seirbhísí a rabhthas a dúil leis. Nuair a théann siad i dteagmháil leis na hOifigí is féidir leo bheith muiníneach go gcaithfear leo go cúirtéiseach agus go ndéanfar mionscrúdú iomlán ar a n-ábhair imní ar dhóigh chóir agus neamhchlaonta.

I 2004 ceiliúrfaidh Oifig an Ombudsman ócáid a bunaithe 20 bliain ó shin. Bunaíodh Oifig an Choimisinéara Faisnéise i 1998 agus bunaíodh An Coimisiún neamhspleách um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí in 2001a ghlac áit An Choimisiúin um Oifigí Poiblí

mar a tugadh air. Sa Ráiteas Straitéise seo, an chéad ceann foilsithe againn, leagtar amach an treoir leathan do fheidhmeanna Oifig an Ombudsman agus d'Oifig an Choimisinéara Faisnéise thar an tréimhse 2004-2006, agus cuireann sé san áireamh an tseirbhís a sholáthaítear don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí trína Rúnaireacht atá ar iasacht ó Oifig an Ombudsman. Cuireann sé síos ar na príomhshraitheanna oibre a dtabharfar fúthu chun aidhmeanna agus spriocanna gach feidhme a bhaint amach.

Cuireann sé áthas orm an Ráiteas Straitéise a chur i láthair. Creidim go bhfeidhmíonn sé mar dhúshraith dhaingean ar ar féidir linn ár gcláir oibre a thógáil thar na chéad trí bliana romhainn, agus leanúint leis na caighdeáin is airde cleachtaidh agus iompair in institiúidí an Stáit a chur chun cinn agus a thacú leo.

Emily O'Reilly
Ombudsman agus Coimisinéir Faisnéise

Márta 2004

2. Réamhrá ag Cathaoirleach An Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí.

Cuireann an Ráiteas Straitéise seo san áireamh an tseirbhís a sholáthraíonn a Rúnaireacht don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí (an Coimisiún um Chaighdeáin). Tá naisc ag an Rúnaireacht leis an mhóreagraíocht de bhua go bhfuil sé ar iasacht ó Oifig an Ombudsman.

Cé go gcuimsíonn an Ráiteas Straitéise ról na foirne uile an Rúnaireacht don Choimisiún um Chaighdeáin san áireamh, oibríodh amach go cúramach é le haitheantas follasach a thabhairt gurb ann don Choimisiún um Chaighdeáin atá scartha agus neamhspleách mar atá lena chomhdhéanamh. Is é Breitheamh den Ard-Chúirt a fheidhmníonn mar chathaoirleach ar an Choimisiún um Chaighdeáin agus mar bhall eile tá an Reachtaire agus An tArd-Iniúchóir, an tOmbudsman, Cléireach Dháil Éireann, Cléireach Sheanad Éireann agus iarbhall de Thithe an Oireachtais.

Ag cur réimse leathan feidhmeanna reachtúla atá á ndéanamh ag an Coimisiúin um Chaighdeáin agus castacht a bhfreagrachtaí san áireamh, tá sé riachtanach go mbíonn focas straitéiseach leis an tacaíocht agus leis an ionchur eile a sholáthraíonn an Rúnaireacht agus go mbíonn na gnéithe oibríochtúla d'obair na Rúnaireachta á dtiomáint ag próiseas pleanála gnó.

Cuirfidh an Ráiteas Straitéise forbairt pleananna gnó bliantúla ar an eolas a léireoidh réimsí freagrachta difiriúla, iad siúd de Rúnaireacht an Choimisiúin um Chaighdeáin san áireamh. Táim muiníneach go gcuirfidh an Ráiteas Straitéise go mór leis an Choimisiúin um Chaighdeáin, ina ról neamhspleách, agus leis an Rúnaireacht chun a dhualgais reachtúla a chomhlíonadh thar na chéad trí bliana romhainn.

Thar ceann an Coimisiúin um Chaighdeáin, cuireann sé áthas orm an Ráiteas Straitéise a fhormhuiniú agus táim ag súil leis an ionchur dearfach is féidir leis a dhéanamh chun spriocanna an Choimisiúin um Chaighdeáin a chur chun cinn.

An Giúistís Matthew P. Smith
Cathaoirleach
An Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí

3. Forbhreathnú leis an Ard-Stiúrthóir

Próiseálann an earnáil rialtais na milliún idirbheart gach bliain a bhaineann le hÉireannaigh agus le daoine eile atá ina gcónaí in Éirinn nó ar cuairt in Éirinn. Déantar na hidirbhearta seo trí roinnt comhlachtaí poiblí éagsúla, lár-ranna rialtais, údaráis áitiúla, boird sláinte agus ospidéil dheonacha, An Garda Síochána, comhlachtaí oideachais, comhlachtaí stát-tionscanta san áireamh chomh maith le roinnt gníomhaireachtaí seirbhíse poiblí. Cé nach dtiteann na comhlachtaí laistigh de théarmaí tagartha Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise ar bhonn cothroime, tá ról gníomhach ag an dá fheidhm chun athbhreithniú a dhéanamh ar chaighdeáin agus ar chleachtas i riarachán poiblí.

Soláthraíonn Oifig an Ombudsman Rúnaireacht chomh maith don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, agus toisc seo a dhéanamh soláthraíonn sé na hacmhainní a chuireann ar chumas an chomhlachta seo a hobair thábhachtach a dhéanamh. Agus an forbhreathnú seo á chur i láthair, ba chóir dom an deis a thapú le béim a chur ar neamhspleáchas An Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí. Cé go bhfaigheann Rúnaireacht an Choimisiún um Chaighdeáin a hacmhainní agus a foireann agus áiseanna ó Oifig an Ombudsman, bíonn feidhmiú an Choimisiúin um Chaighdeáin agus na cinntí a dhéanann sé neamhspleách ina nádúr i dtólamh. Ba chóir, fud fad an Ráitis Straitéise seo, tagairtí don Choimisiúin um Chaighdeán a léiriú mar a bheadh sé ag tagairt do ról na Rúnaireachta atá ag tacú le spriocanna straitéiseacha agus feidhmiú neamhspleách an Choimisiúin um Chaighdeáin. Go deimhin, fud fad na heagraíochta déanfar tacaíocht don straitéis fhoriomlán a fhorbairt trí cheapadh pleananna gnó oiriúnacha go neamhspleách laistigh de na hoifigí faoi seach, a cuirfear i bhfeidhm iad ag leibhéal foirne tríd an chóras bainisteoireacht feidhmiúcháin agus forbartha.

Comhlíonann an Oifig ról tabháchtach mar chomháis ag tacú leis na trí shraith bhainteacha de ghníomhaíocht, trí ghearáin a thagann faoi théarmaí tagartha an Ombudsman a scrúdú, trí chinntí a dhéanamh maidir le hiarratais le haghaidh athbhreithniú bhreithiúnais a rinne comhlachtaí poiblí faoi reachtaíocht ar Shaoráil Faisnéise, agus trí thacú leis An Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí agus é ag chomhlíonadh a feidhmeanna reachtúla faoin reachtaíocht bhainteach. Sa Ráiteas Straitéise 2004-2006 seo, cuirimid síos ar an dóigh a bhfuil sé beartaithe againn an obair seo a leanúint thar na trí bliana romhainn.

I 2003, dhéileáil an tOmbudsman le 9,496 fiosrúchán agus fuair sí 3,075 gearán, ina measc siúd bhí 862 nach raibh dlínse aici orthu. Le deich mbliana anuas fuair an Oifig 2,518 gearán bailí gach bliain ar a mheán, ag cur in iúl bonnlíne thimthriallach leibhéal míshastachta i measc úsáideoirí seirbhíse. Maidir le Saoráil Faisnéise, i 2002 fuair comhlachtaí poiblí 17,196 iarratas san iomlán ar shaoráil faisnéise. Sa bhliain chéanna fuair An Coimisinéir Faisnéise 687 iarratas le haghaidh athbhreithniú ar bhreithiúnais a rinne comhlachtaí poiblí maidir le saoráil faisnéise. As na hiarratais seo, i 2002 glacadh le 585 cás le haghaidh athbhreithnithe. I 2003 fuair An Coimisinéir Faisnéise 1,117 iarratas athbhreithnithe agus as seo glacadh le 924 cás chun athbhreithniú a dhéanamh orthu.
Cé go gciallaíonn na figiúirí seo ualach oibre leanúnach agus substaintiúil d'fhoireann na hOifige, agus cé go gciallaíonn gach cás ábhar ríthábhachtach don duine atá ag déanamh an ghearáin nó atá ag iarraidh athbhreithnithe, is fiú a léiriú go bhfanann líon na gcásanna go híseal i gcomparáid le líon na n-idirbheart a

phróiseálann na comhlachtaí poiblí gach bliain. Mar sin féin, thar na trí bliana romhainn, táimid ag tuar go leanfar le croílár ár ngníomhaíochtaí tiomnaithe ag cásobair a ghineann iad siúd a rinne gearán leis an Ombudsman, nó a d'iarr ar an Choimisinéir Faisnéise athbhreithniú a dhéanamh ar bhreithiúnas ar leith. Bíodh sin mar atá, ní chreidimid gur chóir teacht ar thorthaí ár gcuid oibre ina hiomlán i dtátail agus i mbreithiúnais amháin a rinneadh inár gcásobair. San am atá caite, rinne an Oifig iarracht chomh maith cuid de na cúiseanna sistéimeacha, atá taobh thiar de na ceisteanna a chuireann baill an phobail faoina bráid, a léirmhíniú agus a thuiscint.

I 1997 d'fhoilsigh an Oifig *Treoraí an Ombudsman ar Chaighdeáin de Shárchleachtas do Sheirbhísigh Phoiblí* mar iarracht chun sárchleachtas a aimsiú agus é a fhógairt i riarachán poiblí. Tá an treoraí, a leasaíodh agus a atheisíodh i 2003, leagtha amach faoi cheithre cheannteideal - déileáil le daoine mar is cuí, go cothrom, go hoscailte agus go neamhchlaonta. Cuireann an treoraí leasaithe imeachtaí a tharla le gairid san áireamh amhail saoráil faisnéise, reachtaíocht eiteac agus stádais chothroim, na prionsabail faoi cháilíocht seirbhís chustaiméara agus riaradh ar shásamh. Le linn chúrsa an Phlean Straitéisigh seo, tá sé beartaithe againn an obair seo a fhorbairt a thuilleadh. Bainfimid úsáid as ár n-eispéireas chun bealaí a aimsiú le dul i bhfeidhm ar fheabhsú fadtéarmach riaracháin phoiblí agus chuige sin leanfaimid le dea-chaidrimh oibre a chothú leis na comhlachtaí sin a dtagann faoinár dtéarmaí tagartha.

Agus sinn ag leagan amach treorach dár gcuid oibre thar na trí bliana romhainn d'aithníomar ceithre sprioc ard-leibhéil. Léiríonn tóir ar na spriocanna seo an cúram atá orainn chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcliaint, agus chun oibriú leis na comhlachtaí sin a thagann faoinár dtéarmaí tagartha chun éabhlóid a dhéanamh agus le prionsabail de shárchleachtadh a chur i bhfeidhm i riarachán poiblí. Tá sé beartaithe againn tarraingt ar eispéireas agus údarás na hOifige chun na caighdeáin is fearr seirbhíse a chur chun cinn, agus thugamar dúshlán dúinn féin feidhmiú mar "eagraíocht sárchleachtais" ionainn féin. Chuige sin gníomhaímid le cinntiú go mbíonn ár bhfoireann agus na córais a fheidhmíonn siad ar an chaighdeán is airde is féidir. Is ábhar bainteach é freisin Straitéis Bainistíocht Daonacmhainní na hOifige 2003- 2005, atá á chur i bhfeidhm againn laistigh den chlár ama beartaithe.

Go hachomair, táimid ag tnúth le seirbhís atá inrochtanach, cothrom, cúirtéiseach, aireach agus éifeachtúil a sholáthar dár gcustaiméirí. Ina theannta sin, creidimid go láidir go gcaithfidh an tseirbhís a sholáthar i dteanga atá soiléir agus sothuigthe, agus go gcuirtear in iúl dár gcustaiméirí i gcónaí faoi na fáthanna atá taobh thiar dár mbreithiúnais. Táimid ag dúil go mór le bheith ag feidhmiú ar na caighdeáin arda seo thar na chéad thrí bliana romhainn, agus le leanúint le seirbhís éifeachtúil agus luachmhar a sholáthar dár gcliaint.

Pat Whelan
Ard-Stiúrthóir

4. Comhthéacs na hOifige

Feidhmíonn oifigí an Ombudsman agus An Choimisinéara Faisnéise, chomh maith le Rúnaireacht An Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí (an Oifig), laistigh de forálacha reachtúla ar leith trí struchtúr d'acmhainní roinnte.

Cé go bhfuil na trí feidhm scartha óna chéile, is féidir glacadh leo mar chomhlántach le mórchlár nuachóiriithe an rialtais agus iad bheith ag tacú leis seo chomh maith. Is é an tArd-Stiúrthóir, an tOifigeach Cuntasaíochta don eagraíocht a thacaíonn leis na trí ról reachtúla seo.

Tá fréamhacha na hOifige le fáil go luath sna 1980í, le bunú Oifig an Ombudsman i 1984 mar ghné nua laistigh de struchtúir riaracháin poiblí in Éirinn. I 1995, rinneadh an cinneadh go soláthródh Oifig an Ombudsman Rúnaireacht don Choimisiún um Oifigí Poiblí nuabhunaithe, An Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí mar atá air anois. Cuireadh feidhmeanna breise leis an Oifig i ndiaidh achtú Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997. Chomh maith leis na bunfheidhmeanna chun seirbhís a sholáthar don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí maidir le reachtaíocht eiteac, cuireadh freagrachtaí eile ar Rúnaireacht an Chomisiúin um Chaighdeáin mar atá na hAchtanna Toghcháin, 1997 go dtí 2002 agus an tAcht um an Oireachtas (Oifigí Aireachta agus Parlaiminte) (Leasú) 2001. Soláthraíonn an Oifig tacaíocht don Choimisiún Reifrinn chomh maith.

Is féidir príomhfheidhmeanna na hOifige a achoimriú mar:

- Gearáin a fhiosrú a rinneadh maidir le heagraíochtaí laistigh dá téarmaí tagartha. Nuair a cheaptar go bhfuil bunús le gearán a rinneadh, molann an Oifig cúrsa cuí a riarann ar shásamh agus oibríonn sí le comhlachtaí poiblí chun caighdeáin cinnteoireachta agus soláthar seirbhíse a fheabhsú.
- Cearta daoine chun rochtain ar fhaisnéis faoin reachtaíocht ar Shaoráil Faisnéise a chinntiú, agus sárchleachtas SF a chur chun cinn.
- Rúnaireacht a sholáthar don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí.
- Tacaíocht rúnaíochta a sholáthar don Choimisiún Reifrinn aon uair a bunaítear é.

Tá buiséad de €5.50 milliún (2004) ag an Oifig agus tá foireann de 80 ball lánaimseartha aici.

Tugann an reachtaíocht a rialaíonn na feidhmeanna bainteach leis an Oifig cumhachtaí láidre chun gníomhú mar údarás neamhspleách, a dhéanann idirghabháil mar is cuí, maidir le himeachtaí idir daoine agus comhlachtaí poiblí a thagann laistigh dá téarmaí tagartha. Ceapann an tUachtarán an tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise tar éis rún a bheit rite ag Dáil Éireann agus Seanad Éireann araon. Is ball *ex officio* é an tOmbudsman den Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, den Choimisiún Reifrinn agus den Choimisiún Dáilcheantair, aon uair a bunaítear é. Tá Cathaoirleach ag an Choimisiún um Chaighdeáin, an tOnórach Giúistís Matthew P. Smith den Ard-Chúirt, a cheap An tUachtarán é, ar chomhairle an Rialtais, tar éis rún sa Dáil agus Seanad Éireann.

5. An Timpeallacht Gnó

Feidhmíonn an Oifig, ina bhfuil na trí bhfeidhm nasctha, i dtimpeallacht ghnó níos casta ná mar a bhí an cás nuair a bunaíodh Oifig an Ombudsman sa chéad áit i 1984. Bíonn sí ag déileáil le réimse níos mó d'eagraíochtaí agus daoine agus ar réimse níos leithne de cheisteanna.

Téann an dóigh a raibh an tseirbhís phoiblí ag déanamh a díchill sna blianta deireanacha a cleachtas féin a nuachóiriú agus a fheabhsú i bhfeidhm go suntasach ar obair na hOifige. Mar shampla, cuireadh béim mhór ar fheabhsú cáilíochta agus éifeachtúlachta na seirbhísí poiblí, agus an éifeacht lena soláthraítear iad. Go sainiúil, díríodh go seasmhach ar:

- Cháilíocht sheirbhís don chustaiméir a fheabhsú - táthar ag ullmhú Cairt Custaiméara agus is gnáthrud anois iad Pleananna Gníomhaíochta Seirbhís Custaiméara d'Ardcháilíocht sa chuid is mó de na heagraíochtaí seirbhíse poiblí.
- Mórfhreagracht maidir le cinnteoireacht agus soláthar seirbhíse.
- Eolas níos fearr a cheadódh cinnteoireacht níos fearr agus seirbhísí "táite" do dhaoine.

Aithníonn an Oifig go ndearnadh dul chun cinn suntasach maidir leis seo agus go bhfeabhsaíodh caighdeáin seirbhíse agus feidhmiúchán sa tseirbhís phoiblí le deich mbliana anuas.

Bíodh sin mar atá, is dúshlán leanúnach é acu siúd ag obair sa tseirbhís poiblí chun dul chun cinn a dhaingniú agus tógáil ar a bhfuil bainte amach acu go dtí seo. I gcomhthéacs constaic buiséid agus éileamh méadaithe seirbhíse is féidir leis seo éirí níos deacra. Téann an dúshlán chun 'níos mó a dhéanamh le níos lú' i bhfeidhm ar gach aon eagraíocht san earnáil phoiblí. Cé go mbíonn an gnáthdhuine ag súil le seirbhís d'ardcháilíocht ó gach aon chomhlacht poiblí agus ón Oifig í féin, is éard is amhlaidh an cás go gcaithfear seo a sholáthar le níos lú acmhainní.

Tuairiscíonn an Oifig don Oireachtas, agus mar institiúid ann féin, chuir an tOireachtas tús le clár suntasach nuachóirithe, trí chóras méadaithe de choistí an Oireachtais ach go háirithe. Chuidigh na coistí le freagracht phoiblí a fheabhsú mar tá gníomhartha comhlachtaí poiblí agus seirbhísigh phoiblí ag brath níos mó ar iniúchadh parlaiminteach. Is maith is féidir leis an Oifig tacú leis an Oireachtas lena hiniúchadh ar ghníomhartha riaracháin agus lena ról reachtaíochta a chomhlíonadh de bhua an taithí atá aici óna cuid feidhmeanna a chomhlíonadh.

Tá an Oifig geallta d'fheasacht a róil i measc an phobal i gcoitinne a thabhairt chun suntais, agus aithníonn sí an gá le feasacht den chineál seo mar eochairdhúshlán thar tréimhse an Ráitis Straitéisigh. Is féidir le ról substaintiúil bheith ag na meáin náisiúnta agus áitiúla leis an phróiseas oideachasúil seo.

Feidhmíonn an Oifig i ról lárnach, ag tacú leis An Choimisinéir Faisnéise cinntí a dhéanamh maidir le hachomhairc a chuir baill an phobail isteach, le cinntiú go gcuirtear i bhfeidhm mar is ceart an reachtaíocht a rialaíonn saoráil na faisnéise a choinníonn na comhlachtaí poiblí. Is seirbhís tacaíochta praiticiúla í seo a chinntíonn

go mbíonn comhlachtaí poiblí níos freagraí ná mar a bhí go dtí seo as a gcinntí agus as a ngníomhartha.

Trí Rúnaireacht a sholáthar don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, cabhraíonn an Oifig le cinntiú go gcomhlíontar na hoibleagáidí a éiríonn aníos faoi reachtaíocht bhainteach. Is acmhainn thábhachtach tacaíochta í seo a chinntíonn go gcomhlíontar na caighdeáin a mheastar atá ag ionadaithe poiblí agus seirbhísigh phoiblí eile agus atá leagtha amach i reachtaíocht.

Is é atá i gceist, le teacht chun cinn le blianta beaga anuas rólanna comhthreomhara an 'Ombudsman' i réimsí eile de pholasaí poiblí, ná feasacht níos mó ar ról an 'Ombudsman'; ach ag an am chéanna, is féidir go gcothaíonn sé seo mearbhall in measc an phobail. Dá ainneoin seo, tá coincheap an Ombudsman, mar a shainmhínítear é go leathan seanbhunaithe anois go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta. Ceapann an Oifig go bhfuil sí mar pháirt de phobal idirnáisiúnta Ombudsman anois. Mar sin, tá sí bainteach le roinnt comhlachtaí idirnáisiúnta agus glacann sí páirt iontu amhail Comhlachas Ombudsman na Breataine agus na hÉireann, bíonn cruinnithe ann le hoifigí ombudsman de bhallstáit an Aontais Eorpaigh agus Institiúid Idirnáisiúnta an Ombudsman. Tá an-mheas ag an Oifig are na na naisc idirnáisiúnta seo mar bhealach le monatóireacht a dhéanamh ar fhorbairtí idirnáisiúnta, agus mar acmhainn thábhachtach chun 'pointe cóimheasa' na hOifige a mheas i dtaca lena comhlachtaí coibhéiseacha ar bhonn idirnáisiúnta.

6. Ár Bhunchuspóir agus ár Luachanna

Ár Bhunhuspóir

Gníomhnú go neamhspleách chun na caighdeáin is airde in idirghníomhaíochtaí idir an Duine Aonarach agus an Stát a chaomhnú agus a chur chun cinn.

Faoi threoir ag na prionsabail d'Oscailteacht, de Chothromaíocht agus d'Fhreagracht, agus ag tarraingt ar ár reachtaíocht cumasúcháin:

- Imscrúdaímid gearáin, déanaimid cinneadh ar shásamh mar is cuí, agus molaimid gníomhaíochtaí chun caighdeáin seirbhíse poiblí a fheabhsú.
- Socraímid cearta daoine le rochtain ar fhaisnéis atá i seilbh comhlachtaí poiblí.
- Cabhraímid leis An Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí maoirseacht a dhéanamh ar comhlíonadh le heitic agus reachtaíocht thoghchánach.

Ár Luachanna

Is iad na luachanna a leanas a bhuntacaíonn conas a chuirimid ár gcroíchuspóir i bhfeidhm:

Neamhspleáchas	Tabharfaimid ár mbreithiúnas go neamhspleách agus déanaimid cinnte go bhfuil iontaoibh agus muinín an phobail ionainn.
Údarás	Soláthróimid tuairiscí agus cinntí ardcháilíochta chun ár dtionchar ar chomhlachtaí poiblí agus ar ár gcliaint a mhéadú.
Creidiúnacht	Coinneoimid caidreamh éifeachtach le Comhlachtaí Poiblí agus lenár gcliaint araon.
Oibiachtúlacht	Déanfaimid cinnte go ndéantar ár ngnó ar bhonn cothrom agus go héifeachtach.
Inrochtaineacht	Déanfaimid go fusa é gur féidir le daoine gnó a dhéanamh linn, agus oibreoimid i dtreoir ardchaighdeán feasachta poiblí faoinár seirbhísí agus déanfaimid cinnte go mbeidh sé furasta dul i dteagmháil linn.
Solúbthacht	Leanfaimid ag cur in oiriúint dár dtimpeallacht de réir mar atá sí ag athrú, chun riachtanais ár gcliant a chomhlíonadh.

Soláthróimid seirbhís ardcháilíochta dár gcliaint agus soláthróimid an tseirbhís sin ar bhealach atá gairmiúil, éifeachtach, agus urramach i gcónaí, trína bheith ag cloí leis na prionsabail seo inár gcuid oibre.

7. Ár Spriocanna Ard-Leibhéil

Ag tarraingt ar ár ráiteas de chroíchuspóir, tá ceithre Sprioc Ard-Leibhéil aimsithe againn chun obair na hOifige a threorú thar na trí bliana romhainn. Is iad sin:

Sprioc Ard-Leibhéil 1: Tabharfaimid seirbhís ardcháilíochta dár gcliaint atá éifeachtúil, inrochtaineach, agus a sholáthraíonn cinntí trédhearcacha agus cothroma.

Sprioc Ard-Leibhéil 2: Oibreoimid le comhlachtaí poiblí agus le hinstitiúidí a thiteann faoinár dtéarmaí tagartha le tacú leo chun ardchaighdeáin a bhaint amach agus a chothabháil lena n-idirghníomhaíochtaí le húsáideoirí aonaracha seirbhíse.

Sprioc Ard-Leibhéil 3: Geallfaimid taithí agus údarás na hOifige le freastal ar an tsochaí shibhialta agus, ag obair le chéile leis na hinstitiúidí siúd agus comhlachtaí poiblí a thagann faoinár dtéarmaí tagartha, déanfaimid ár ndícheall le cinntiú go bhfreastalófar ar leas an phobail mar is cuí.

Sprioc Ard-Leibhéil 4: Forbróimid mar eagraíocht sárchleachtas ag feidhmiú de réir na gcaighdeán is airde le soláthar ár seirbhísí.

Sna hailt a leanas cuirimid amach na cuspóirí ar leith bainteach le gach sprioc agus aimsímid na gníomhaíochtaí tacaíochta a chuirfidh ar ár gcumas sin a bhaint amach.

8. Sprioc Ard-Leibhéal (1) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Tabharfaimid seirbhís ardcháilíochta dár gcliaint atá éifeachtúil, inrochtaineach, agus a sholáthraíonn cinntí trédhearcacha agus cothroma..

Cuspóirí

(1.1) A mhéad is féidir linn déanfaimid furasta é dár gcliaint gnó a dhéanamh linn.

(1.2) Cuirfimid in iúl dár gcliaint cad is féidir leo bheith ag súil leis ón Oifig ag gach pointe lena n-idirghníomhú linn.

(1.3) Déanfaimid cinntí trédhearcacha agus cothroma.

Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (1.1)

- Déanfaimid ár nOifig a inrochtainí agus atá infheidhmithe do gach uile chliant agus, dóibh siúd, ach go háirithe, a bhfuil míchumas orthu.
- Aimseoimid agus freagróimid d'éagsúlacht mhéadaithe shochaí na hÉireann i soláthar ár seirbhísí.
- Soláthróimid ár seirbhísí trí mheán na Ghaeilge nuair is í an Ghaeilge teanga roghnaithe an chliaint.
- Feabhsóimid ár líonláithreáin chun iad a dhéanamh áisiúil don chliant ag soláthar eolais sothuigthe ar sheirbhísí uile na hOifige le naisc thrédhearcacha, de réir mar is cuí.
- Déanfaimid athbhreithniú rialta ar éifeachtúlacht ár gcórais bainistíocht cáis/tionscadail chun seirbhíse ardcháilíochta a sholáthar dár gcliaint.
- Faoi réir riachtanas gach uile chumarsáid leis an Oifig a aimsiú, agus faoi réir ár n-oibleagáidí faoi reachtaíocht a chomhlíonadh, déanfaimid gach dícheall a chinntiú go mbeidh sé furasta dár gcliaint dul i dteagmháil linn trí roinnt bealaí éagsúla - teileafón, litir, ríomhphost, nó via ár líonláithreán.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (1.2)

- Tabharfaimid isteach meicníocht bhreise aiseolas cliaint.
- Déanfaimid leibhéil feasachta na hOifige i measc an phobail i gcoitinne a mheas, agus glacfaimid na céimeanna cuí chun an leibhéil feasachta faoi láthair a mhéadú, ina measc siúd iad atá faoi mhíbhuntáiste go háirithe.
- Tabharfaimid faisnéis thrédhearcach dár gcliaint ar conas is féidir bheith ag súil go rachfadh a gcás / a gcomhad chun cinn – leis seo beidh achair ama, cur síos ar an phróiseas, agus pointe teagmhála.
- Forbróimid meicníocht éifeachtach chun athbhreithniú a dhéanamh ar chásanna go rialta agus chun dul chun cinn a chur in iúl do na cliaint.
- Déanfaimid athbhreithniú ar ár bprótacal le haghaidh fiosrúcháin teileafóin a láimhseáil le cinntiú go labhraíonn cliaint a théann i dteagmháil leis an Oifig leis an duine ainmnithe don chás/don chomhad a thapúla is féidir.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (1.3)

- Scríobhfaimid ár gcinntí, litreacha agus tuairiscí i "mBéarla soiléir" saor ó bhéarlagair.
- Déanfaimid cinnte go mionléiríonn ár 'litir chlabhsúir' na cúiseanna taobh thiar dár gcinntí.
- Déanfaimid cinnte go nglactar gach faisnéis bhainteach san áireamh chun cinneadh a bhaint amach.

9. Sprioc Ard-Leibhéil (2) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Oibreoimid le comhlachtaí poiblí agus le hinstitiúidí a thagann faoinár dtéarmaí tagartha le tacú leo chun ardchaighdeáin a bhaint amach agus a bhuanú lena n-idirghníomhaíochtaí le húsáideoirí aonaracha seirbhíse.

Cuspóirí

(2.1) Forbróimid socruithe oibre táirgiúla comheisiatacha le comhlachtaí poiblí laistigh dár dtéarmaí tagartha.

(2.2) Soláthróimid aiseolas tráthúil do na comhlachtaí poiblí ar a bhfeidhmiúchán maidir le feidhmeanna reachtúla na hOifige.

Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (2.1)

- Déanfaimid athbhreithniú, mar is cuí, ar na socruithe idirchaidrimh atá againn faoi láthair le comhlachtaí poiblí.
- Beimid rannpháirteach níos dlúithe le comhlachtaí poiblí le cinntiú go mbíonn siad ar an eolas go hiomlán faoi théarmaí tagartha na hOifige agus cad is féidir leo bheith ag súil leis ón Oifig.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (2.2)

- Forbróimid deiseanna rialta le bualadh le hionadaithe de chomhlachtaí poiblí chun athbhreithniú a dhéanamh ar fheidhmiúchán faoinár reachtaíocht cumasúcháin.
- Soláthróimid aiseolas ‘téamach’ ar fheidhmiúchán na bpríomhchomhlachtaí poiblí faoin reachtaíocht mar is gá agus mar is cuí. Tabharfaidh an t-aiseolas sin faoina mhéad atá comhlachtaí poiblí ag athbhreithniú a nósanna imeachta I gcomhthéacs na moltaí nó na gcinntí ón Oifig seo.

10. Sprioc Ard-Leibhéil (3) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Geallfaimid taithí agus údarás na hOifige le freastal ar an tsochaí shibhialta agus ag obair le chéile leis na hinstitiúidí úd agus comhlachtaí poiblí a thagann faoinár dtéarmaí tagartha, déanfaimid ár ndícheall le cinntiú go bhfreastalófar ar leas an phobail mar is cuí.

Cuspóirí

(3.1) Tabharfaimid tacaíocht don Oireachtas lena iniúchadh ar ghníomhartha riaracháin agus ina ról reachtaíochta.

(3.2) Cuirfimid, nuair is cuí, le gnéithe polasaí phoiblí ag teacht chun cinn, de réir mar a bhaineann siad lenár bhfeidhmeanna reachtúla. Maidir leis seo, beimid faoi threoir ár dtuisceana faoin dóigh a rachadh gnéithe i bhfeidhm ar fheidhmiú na hOifige, nó ar leas an phobail go forleathan.

(3.3) Cuirfimid le díospóireacht i sochaí shibhialta trí fheasacht faoi cheisteanna agus faoi phrionsabail bainteach le hobair na hOifige a spreagadh.

Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (3.1)

- Bainfimid tairbhe as deiseanna, nuair is cuí, le tuairisciú agus dul os comhair coistí de chuid an Oireachtais.
- Spreagfaimid ionadaithe poiblí chun seirbhísí na hOifige a úsáid mar thaca leis an bpobal i gcoitinne. Soláthróimid treorú bainteach le hoibleagáidí ionadaithe poiblí faoi reachtaíocht eiteac agus thoghchánach.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (3.2)

- Ullmhóimid aighneachtaí, do ranna rialtais cuí, ar reachtaíocht mholta agus láithreach is iomchuí leis an Oifig.
- Tabharfaimid gach céim is gá chun na prionsabail d'oscailteacht, de chothromaíocht, d'freagracht araon le ról na hOifige le polasaí poiblí a chur chun cinn in Éirinn.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (3.3)

- Soláthróimid tuairiscí speisialta ar ghnéithe dár bhfeidhmeanna mar is cuí.
- Cuirfimid le cláir / gníomhaíochtaí eagraithe ag eagraíochtaí eile mar is cuí (óráidí / léirithe).
- Idirghníomhóimid leis na meáin le cur ar a n-eolas faoi ghníomhaíochtaí na hOifige.

11. Sprioc Ard-Leibhéil (4) - Cuspóirí agus Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Forbróimid mar eagraíocht sárchleachtais ag feidhmiú de réir na gcaighdeán is airde lenár seirbhísí a sholáthar.

Cuspóirí

(4.1) Forbróimid scileanna agus muinín ár bhfoirne chun seirbhís ardcháilíochta agus chothrom a sholáthar dár gcliaint.

(4.2) Déanfaimid athbhreithniú ar phróisis ár ngnó sa dóigh go gcuireann sé ar ár gcumas seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcliaint.

(4.3) Déanfaimid cinnte go dtacaíonn ár dteicneolaíocht linn chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcliaint.

(4.4) Forbróimid 'pointí cóimheasa' chun ár bhfeidhmiúchán a thástáil.

Gníomhaíochtaí Tacaíochta

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (4.1)

- Spreagfaimid, traenálfaimid agus forbróimid ár bhfoireann.
- Forbróimid cumais ceannaireachta ár mbainisteoirí.
- Spreagfaimid nuálaíocht ar an bhealach a dtugaimid faoinár n-obair.
- Neartóimid an fócas ar na naisc idir feidhmiuchán an fhostaí agus feidhmiúchán na heagraíochta.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (4.2)

- Forbróimid próisis leanúnacha feidhmiúchán bainistíochta le monatóireacht a dhéanamh ar chásanna, ar chomhaid agus ar thionscadail.
- Déanfaimid cinnte go mbíonn na scileanna agus cumais riachtanach ag an fhoireann nó go bhfaighidh siad iad, chun tacú le croíphróiseas gnó.
- Déanfaimid athbhreithniú ar gach lámhleabhar gnáthaimh le cinntiú go dtacaíonn siad leis an fhoireann ina gcuid oibre laethúla.
- Déanfaimid athbhreithniú agus feabhsú ar ár gcóras bainistíocht taifead.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (4.3)

- Forbróimid ár lionláithreáin le cinntiú go mbíonn siad áisiúil don chliant agus go soláthraíonn siad faisnéis shoiléir chuimsitheach faoinár seirbhísí.
- Forbróimid seirbhís ar líne le ligint do chliaint ‘clárú’ leis an Oifig.
- Feabhsóimid ár bpróisis gnó leictreonaigh chun cumarsáid idir an Oifig agus ár gcliaint a fheabhsú.
- Forbróimid ár gcóras TF chun tacaíocht leasaithe a sholáthar le haghaidh próisis cásbhainistíochta - trí, mar shampla, mharcáil leasaithe de chásanna ’fíorshuntasacha`.

Gníomhaíochtaí ag Tacú le (4.4)

- Forbróimid meicníochtaí struchtúrtha aiseolais chun go mbeimid ar an eolas faoin ár fheidhmiúchán mar eagraíocht.
- Tuairisceoimid don Ghrúpa Fíorúchán Feidhmiúcháin i dtaca le dul chun cinn ar na gealltanais a rinneadh faoi *Dhul Chun Cinn a Chothú*.
- Aimseoimid eagraíochtaí ‘pointe cóimheasa' cuí chun monatóireacht a dhéanamh orthu lenár bhfeidhmiúchán eagraíochtúil a thomhas.

12. Ár Spriocanna agus Ár gCuspóirí a Bhaint Amach.

Ginearálta
Chun an Phlean Straitéisigh seo a cur i ngníomh, beidh gá le gach ceann de na haonaid ghnó laistigh de na trí feidhmeanna - Oifig an Ombudsman, Oifig An Coimisinéara Faisnéise agus Rúnaireacht don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí - chun plean gnó a ullmhú do gach bliain de na trí bliana sa tréimhse 2004-2006. Beidh gá leis an fhoireann bainisteoireachta sinsearaí i ngach ceann de na trí feidhmeanna chun:

- Na Gníomhaíochtaí Tacaíochta leagtha amach sa doiciméad seo a chur in ord tosaíochta.
- Acmhainní a bhfuil gá leo ag gach gníomhaíocht tacaíochta a aimsiú agus acmhainní atá ar fáil a dháileadh laistigh den Oifig dá réir sin.
- Aidhmeanna aontaithe bearta aschuir a leagan amach a léiríonn líon agus cáilíocht na gnóthachtála le daingniú.
- Tacar de Eochair-Tháscairí Feidhmiúcháin (KPI-anna) a fhorbairt a éascóidh monatóireacht a dhéanamh ar dul chun cinn chun aidhmeanna dearbhaithe a bhaint amach. Áireofar leis seo KPI-anna leis an sruth cásualaigh agus lucht bainistíochta a rianú chomh maith le bearta eatramhacha eile chun monatóireacht a dhéanamh ar chineál agus minicíocht cumarsáidí cliaint. Forbrófar bearta feidhmiúcháin eile leis an dul chun cinn a rianú i réimsí eile amhail ullmhúchán agus scaipeadh tuarascálacha speisialta, a mhéad atá idirtheagmháil ann idir comhlachtaí agus institiúidí eile laistigh dár dtéarmaí tagartha, conas a éiríonn linn ár gcorais inmheánacha gnó a neartú.
- Na tionchair a daingníodh faoi gach cuspóir (i dtaca leis na tionchair thairbheacha a daingníodh do chliaint nó maidir le comhlachtaí agus le hinstitiúidí laistigh dár dtéarmaí tagartha), a aithint.
- Amscála a ullmhú do gach bliain den phlean straitéiseach ina bhfuil na gníomhartha taca le bheith déanta, agus na gnóthachtála bainteacha le bheith daingnithe.

Beidh na Pleananna Gnó seo in úsáid le treoir a thabhairt d'obair na hOifige go bliantúil, agus bheidh siad ann mar fhócas d'athbhreithnithe míosúla ar an dul chun cinn a stiúrfaidh an tArd-Stiúrthóir agus bainfidh an fhoireann bainisteoireachta sinsearaí san Oifig leo. Ar a bharr, éascóidh Stratéis Bainistíocht Daonacmhainní 2003 - 2005 na hOifige, atá á cur i bhfeidhm de réir sprice, cur chuige comhtháite chun spriocanna agus cuspóirí sa Ráiteas Straitéise agus sna Pleananna Gnó a bhaint amach.

Beidh an dul chun cinn faoi réir na bPleananna Gnó seo ag brath ar an dul chun chinn leanúnach agus ar chur i bhfeidhm líon tionscnamh suntasach atá idir lámha cheana laistigh den Oifig mar chuid de chlár nuachóirithe leanúnach an Rialtais sa státseirbhís. Is é an ceann is suntasaí ina measc siúd ná an obair thábhachtach atá á déanamh faoin Chóras Bainisteoireacht Feidhmiúcháin agus Forbartha (PMDS) agus faoin Chóras Bainsteoireacht Faisnéise (MIF). Tacóidh cur i bhfeidhm iomlán an PMDS leis an Oifig chun deimhniú go bhfuil na scileanna agus cumais chuí ag ár bhfoireann lena bpoist a dhéanamh ar chaoi atá lánéifeachtúil agus mar sin ag tacú le feidhmiúchan córas gnó laistigh den Oifig. Tacóidh cur i bhfeidhm an MIF, agus a

úsáid ag gach uile dhuine san Oifig, de réir a chéile le tomhas níos cainníochtúla feidhmiúcháin i dtaca lenár n-aidhmeanna gnó.

Aidhmeanna agus Amscálaí
Ag tarraingt ar na Gníomhartha Tacaíochta liostaithe faoi gach ceann den na Spriocanna Ard-Leibhéil, forbróimid sraith aidhmeanna, agus beidh baint amach na n-aidhmeanna sin bunaithe ar bhonn breisíoch thar an tréimhse trí bliana a fholaíonn an Plean Straitéiseach seo, is é a bheidh mar thoradh air sin cur i gcrích na gCuspóirí ráite faoi gach Sprioc. Chun gur féidir gnóthachtáil thréimhseach na n-aidhmeanna seo a leagan amach, cuirfear i bhfrámaí ráithe iad de réir gach bliain den Phlean Straitéiseach. Leagfar amach mar mhír clár oibre le haghaidh na gcruinnithe den Choiste Comhairleach Bainisteoireachta (MAC) athbhreithniú míosúil ar an dul chun cinn de réir na n-aidhmeanna seo.

Mar a tugadh le fios cheana, beidh an obair seo leagtha amach sna Pleananna Bliantúla Gnó do gach ceann de na haonaid ghnó de na trí feidhmeanna ar leith ionadaithe laistigh den Oifig.

Feidhmiúchán

Creidimid go mbraitheann monatóireacht ar fheidhmiúchán eagraíochta ar dhá fhachtóir thábhachtacha:

- Minicíocht agus cineál na n-athbhreithnithe feidhmiúcháin de réir aidhmeanna leagtha amach i bPleananna Gnó. Braitheann an méid seo ar a thoilteanaí atá an fhoireann bainisteoirí dul i gceannas ar an phróiseas athbhreithnithe feidhmiúcháin ag leibhéal MAC, agus tarraingt ar na struchtúir PMDS ag teacht aníos le cleachtas seo an t-athbhreithniú feidhmiúcháin a leathnú ar fud na heagraíochta.
- Rochtain ar shraitheanna bainteacha KPI-anna a cheadódh tomhas feidhmiúchán a dhéanamh ar chaoi struchtúrtha. Cé gur leagtar amach tacar KPIanna le bheith in úsáid san Oifig níos mine sna Pleananna Gnó le haghaidh gach feidhme, léirítear achoimre ar roinnt beart léiritheach in Aguisín 1.

Dul chun cinn a Thuairisciú
Athbhreithneofar dul chun cinn ar bhonn míosúil de réir grúpa comhaontaithe KPI-anna i ngach ceann de na trí feidhmeanna ionadaithe san Oifig. Faoi réir an Achta Bainisteoireacht Seirbhíse Poiblí, 1997, éilítear ar ranna agus oifigí tuarascáil bhliantúil ar dhul chun cinn a tháirgeadh. Tugann sin deis chun tuairisciú go poiblí ar cur i bhfeidhm an ráitis straitéise. Cé na mbaineann an tAcht seo lenár nOifig, ar mhaithe le sár-chleachtas, leagfar ráiteas bliantúil amach i dTuarascálacha Bliantúla an Ombudsman, An Choimisinéara Faisnéise, agus An Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí.

Aguisín

Achoimre ar KPI-anna Táscacha

Sprioc Ard-Leibhéil 1: Soláthráimid seirbhís ardcháilíochta dár gcliaint atá éifeachtúil, sorochtaineach, agus a shólathraíonn cinntí trédhearcacha agus cothroma.

(Gníomhaíóchta tacaíochta léirithe idir lúibíní)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn (1.1) (Go mbeidh sé furasta do chliaint gnó a dhéanamh linn)

- **An méid a déantar de réir Treoirlínte An Údaráis Náisiúnta um Dhaoine le Míchumas** (rochtain fhisiceach)
- **Líon na mbileog faisnéise foilsithe i dteangacha seachas an Béarla nó an Ghaeilge** (ag freagairt d'éagsúlacht)
- **A mhéad a comhlíonadh dualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003** (seirbhís trí Ghaeilge)
- **Raon athruithe; Minicíocht nuashonraí; Aiseolas ó úsáideoirí** (feabhsuithe líonláithreán)
- **Spriocanna líon cásanna; athbhreithnithe ar cháilíocht cáis; athbhreithnithe dul chun cinn cáis; aiseolas ó chliaint; líon gearán faoin tseirbhís** (éifeachtúlacht bainisteoireacht cás/tionscadail)
- **A mhéad atá an líon cuí foirne ann le linn uaireanta oscailte; líon cumarsáidí faighte** (úsáid teileafóin, litreach, ríomhphoist, líonláithreáin)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (1.2) (Inis do chliaint cad is féidir leo bheith ag dúil leis)

- **Raon agus minicíocht suirbhéanna cliaint, athruithe a rinneadh** (meicníochtaí breise aiseolas cliaint)
- **Líon suirbhéanna feasachta; Líon na dtionscnamh a rinneadh** (measúnú agus feasacht a spreagadh)
- **Athbhreithnithe ar cháilíocht cáis** (ag cur na gcliant ar an eolas faoin dóigh a rachaidh a gcás chun cinn)
- **Líon agus minicíocht athbhreithnithe cáis ag gach uile leibhéal gráid; athbhreithnithe ar cháilíocht cáis** (athbhreithnithe éifeachtacha cáis; cliaint a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn)
- **Líon na ngearán ó lucht fáiltithe agus ó chliaint, clúdach foirne le linn uaireanta oscailte, líon cruinnithe den Seirbhísí Corparáideacha - Aonad Tacaíochta** (fiosrúcháin teileafóin ó chliaint)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (1.3) (Cinntí soiléirí agus cothroma)

- **Athbhreithnithe ar cháilíocht cáis; Líon na n-aiseolas ó chliaint** (Béarla soiléir; cúiseanna a rinneadh cinntí; fíricí bainteacha a chur san áireamh)

Sprioc Ard-Leibhéil 2: Oibreoimid leis na comhlachtaí poiblí agus leis na hinstitiúidí laistigh dár dtéarmaí tagartha chun tacú leo agus chun na caighdeáin is airde a choinneáil san idirghníomhú le húsáideoirí seirbhíse.

(Gníomhaíochta Tacaíochta léirithe idir lúibíní)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (2.1) (Socruithe oibre le comhlachtaí poiblí)

- **Líon cruinnithe le (nó litreacha chuig) comhlachtaí poiblí faoi shocruithe idirtheagmhála** (socruithe idirtheagmhála)
- **Líon léirithe chuig comhlachtaí poiblí** (riachtanais na hOifige a mhíniú)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (2.2) (Aiseolas ar fheidhmiúchán chuig comhlachtaí poiblí)

- **Líon cruinnithe le (nó litreacha chuig) comhlachtaí poiblí faoina bhfeidhmiúchán chun ár riachtanais a chomhlíonadh** (méid an chomhoibrithe)
- **Líon cruinnithe le (nó tuarascálacha tugtha do) comhlachtaí poiblí faoina bhfeidhmiúchán thar tréimhse réamhshonraithe ag déileáil le gearáin, iarratais, etc.** (ag foghlaim ó na moltaí, cinntí etc na hOifige)

Sprioc Ard-Leibhéil 3: Geallfaimid eispéireas agus údarás na hOifige chun riar ar an tsochaí shibhialta agus, trí chomhoibriú leis na institiúidí úd agus comhlachtaí poiblí a théann faoinár dtéarmaí tagartha, déanfaimid a chinntiú go bhfuil freastal ceart déanta ar leas an phobail.

(Gníomhaíochta Tacaíochta léirithe idir lúibíní)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (3.1) (Ag Tacú leis an Oireachtas)

- **Líon na n-aighneachtaí chuig nó na n-amanna os comhair Choistí an Oireachtais agus meastóireacht a dtoradh** (Coistí an Oireachtais)
- **Líon na seisiún eolais le hionadaithe poiblí; uimhir na n-aighneachtaí faighte uathu thar ceann a dtoghlach** (ag plé le hionadaithe poiblí)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (3.2) (Ag cur le gnéithe ag teacht chun cinn de pholasaí poiblí)

- **Líon na n-aighneachtaí a rinneadh maidir le reachtaíocht agus meastóireacht a dtoradh** (reachtaíocht a bhaineann leis an Oifig)
- **Líon óráidí a tugadh, ailt foilsithe agus meastóireacht a dtoradh** (obair na hOifige a chur chun cinn i ndíospóireachtaí faoi pholasaí poiblí)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (3.3) (Ag cur leis an díospóireacht i sochaí shibhialta)

- **Líon speisialta tuarascálacha agus meastóireacht a dtoradh** (tuarascálacha speisialta ann ar ghnéithe ár bhfeidhmeanna)
- **Líon óráidí a tugadh, ailt foilsithe agus meastóireacht a dtoradh** (obair na hOifige chun díospóireacht a chothú i sochaí shibhialta)
- **Líon na bpreasráiteas a éisíodh, na n-alt a foilsíodh, méid suime ó na meáin, tionchar ar an éileamh ar sheirbhísí na hOifige** (idirghníomhú leis na meáin chun an Oifig a chur chun cinn)

Sprioc Ard-Leibhéil 4: Forbróimid mar eagraíocht sárchleachtais ag feidhmiú leis na caighdeáin is airde chun ár seirbhísí a sholáthar.

(Gníomhaíochta Tacaíochta léirithe idir lúibíní)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (4.1) (Scileanna agus muinín ár bhfoirne a fhorbairt)

- **Céatadán buiséid caite ar oiliúint; líon na laethanta traenála tugtha agus meastóireacht déanta orthu trí PMDS; táscairí eile éifeachtúlacht traenála** (traenáil agus forbairt foirne)
- **Traenáil, oiliúint, inniúil forbairt cumais trí PMDS** (cumais cheannaireachta a fhorbairt)
- **A mhéad atá an fhoireann ina bhfadhbfhuascailteoirí cruthaitheacha, a bhraitheann orthu féin le cumhachtaí tarmligthe; meastóireacht trí athbhreithnithe PMDS ar fheidhmiúchán agus aiseolas aníos** (nuáil a spreagadh)
- **Tuarascálacha tréimhseacha ó gach ball MAC a bhreacann síos an nascáil idir plean gnó na rannóige, proifílí aonaracha róil, agus an grúpa cumas agus an plean traenála agus forbartha** (a fhorbraíonn an nasc idir feidhmiúchán an duine agus na heagraíochta)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (4.2) (Próisis ghnó a athbhreithniú agus a fhorbairt)

- **Raon agus minicíocht tuarascálacha statistiúla; aidhmeanna cáis agus eochairphointí insoláthraithe sonraithe faoi PMDS** (próisis bainisteoireacht feidhmiúcháin a fhorbairt chun monatóireacht a dhéanamh ar aschuir oibre)
- **A mhéad atá aschuir de réir aidhmeanna soláthraithe faoi PMDS; déanamh agus soláthar traenála agus pleananna forbartha faoi PMDS** (scileanna agus cumais foirne a fhorbairt chun tacú le croíphróisis ghnó)
- **Líon lámhleabhair gnáthamh aimsithe le haghaidh athbhreithnithe nuashonraithe** (lámhleabhair gnáthamh a athbhreithniú)
- **A mhéad a rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar chórais bainisteoireacht taifead** (córais bainisteoireacht taifead a athbhreithniú agus a nuashonrú)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (4.3) (Tacaíocht teicneolaíochta a fhorbairt chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar)

- **Raon athruithe; minicíocht nuashonraí; aiseolas ó úsáideoir** (líonláithreáin a dhéanamh níos cliantchairdiúla)
- **Eilimintí seirbhíse ar líne a shonrú agus dul chun cinn a rianú** (seirbhís ar líne do chliaint)
- **Feabhsuithe a shonrú agus dul chun cinn a rianú maidir le cur i bhfeidhm agus meastóireacht a dhéanamh ar éifeachtúlacht** (próisis leictreonacha gnó a fhorbairt chun cumarsáid cliaint - Oifige a fheabhsú)
- **Feabhsuithe a shonrú agus dul chun cinn a rianú agus monatóireachta a dhéanamh ar éifeachtúlacht** (córais TF a fhorbairt chun tacaíocht fheabhsaithe a sholáthar le haghaidh gnáthaimh bainisteoireacht cás/tionscadail)

KPI-anna a bhaineann le
Gníomhaíochtaí a thacaíonn le (4.4) ("Pointí cóimheasa" a fhorbairt chun feidhmiúchán eagraíochtúil a thástáil)

- **Raon agus minicíocht suirbhéanna cliant, agus athruithe a rinneadh** (meicníochtaí struchtúrtha aiseolais a fhorbairt)
- **Tuarascálacha cuimsitheacha soláthraithe in am agus faofa ag an Grúpa Fíorúcháin**

(tuarascálach chuig an Grúpa Fíorúchán Feidhmiúcháin *Dul chun cinn a choinneáil ag dul*)

- **Líon na n-eagraíochtaí pointe cóimheasa aimsithe, raon sonraí bailithe agus iniúchta agus tátalacha bainte** (eagraíochtaí cuí pointe cóimheasa a aimsiú chun monatóireacht feidhmiúchán eagraíochtúil a dhéanamh eadrainn)