Oifig an Ombudsman
Oifig an Choimisinéara Faisnéise, Éire

Plean Straitéiseach 2010–2012

Meitheamh 2010

Clár na nÁbhar

Rannán		Uimhir an Leathanaigh
	Achoimre Fheidhmeach	**2**
1	**Réamhrá**	**6**
	Cúlra agus Comhthéacs don Phlean Straitéiseach	
	Cuspóirí agus Raon Feidhme an Phlean Straitéisigh	
	Próiseas Forbartha na Straitéise	
	Anailís Inmheánach & Sheachtrach	
2	**An Comhthéacs Comhshaoil**	**10**
	Forbairtí seachtracha	
	Comhairliúchán	
3	**Treo Straitéiseach Amach Anseo**	**15**
	Réamhrá	
	Ár bhFís	
	Torthaí	
	Cuspóirí Straitéiseacha	
4	**Plean Forfheidhmithe**	**23**
	An Próiseas Forfheidhmithe	
	Plean Gníomhaíochta	
5	**Príomhtháscairí feidhmíochta**	**29**
	Réamhrá	
	Aguisín	
	Aiseolas ó Chomhairliúchán	

Achoimre Fheidhmeach

Réamhrá

Is é an Plean seo an ceathrú hathbhreithniú dá leithéid ina ndéanann Oifig an Ombudsman (a chuimsíonn Oifigí an Choimisinéara Faisnéise (OCF) agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise Comhshaoil) cuspóirí straitéiseacha a leagan arís. D'fhéadfadh sé go mbeidh an tréimhse (2010-2012) a chlúdaítear faoin bPlean ar an tréimhse is dúshlánaí riamh os comhair na hOifige; táthar ag súil leis go dtiocfaidh méadú suntasach ar an ualach oibre agus ag an am céanna ceaptar go mbeidh srianta móra ar ár gcuid acmhainní, baill foirne agus acmhainní neamhphá araon. Ina ainneoin sin, leagtar amach raon leathan de thionscnaimh beartais agus próisis nua agus dhúshlánacha sa Phlean seo atá deartha chun éifeachtacht agus éifeachtúlacht na hOifige a fheabhsú agus a fís á baint amach aici: "s*eirbhís phoiblí oscailte, chothrom, chuntasach, éifeachtach".*

Ár Straitéis 2010 - 2012

Aiseolas

Leagann an Plean béim láidir ar roinnt príomhthorthaí: caighdeán feabhsaithe agus raon seirbhísí níos leithne d'ár gcuid cliant, tionchar dearfach níos mó ar chleachtais riaracháin na gcomhlachtaí poiblí, úsáid níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla a bhaint as acmhainní; agus struchtúr inmheánach ath-ailínithe agus próisis gnó fheabhsaithe mar fhothaca leis an méid seo go léir. Eascraíonn go leor den ábhar mionsonraithe sa Phlean ó chomhairliúchán foirmiúil lenár mbaill foirne uile agus ó aiseolas ó pháirtithe leasmhara. Ag leanúint ón bpróiseas seo, tháinig roinnt príomhcheisteanna chun cinn:

- Is gá obair bhreise a dhéanamh chun feasacht phoiblí a mhéadú maidir le ról, feidhmeanna agus freagrachtaí Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise araon,
- Is gá don Oifig a chinntiú go mbaintear leas as na hacmhainní daonna agus airgeadais uile ar bhealach cuí chun an toradh is mó a bhaint amach,

- Ní mór bealaí nua a fhiosrú san Oifig chun seirbhísí den scoth a sholáthar do gach úsáideoir, agus

- Beidh ceannaireacht shoiléir láidir ag teastáil ar gach leibhéal san Oifig de thoradh ar an timpeallacht dhinimiciúil dhúshlánach ina mbeidh an Oifig ag feidhmiú sna blianta amach romhainn.

Spriocanna Ardleibhéil

Tá formáid an Phlean mórán mór ar aon dul leis an gceann a bhí in úsáid cheana sa mhéid is go mbunaítear Fís agus Misean na hOifige ann, leagtar amach go sainráite na príomhfhachtóirí comhshaoil a mbeidh tionchar acu ar fhorbairt na straitéise, agus aithnítear na cuspóirí ar leith is cóir don Oifig a leagadh síos le go mbainfear amach a Fís agus a Misean. Sa leagan seo, áfach, díríonn an Plean go háirithe ar fhorfheidhmiú beartas agus leagtar amach, go mionsonraithe, na gníomhartha ar leith atá ag teastáil chun na cuspóirí seo a bhaint amach. Léirítear an chaoi a ndéanfar a mhéad is a cuireadh na cuspóirí seo i gcrích a thomhas, agus cén chaoi ar chabhraigh siad chun na spriocanna agus torthaí straitéiseacha ardleibhéil uileghabhálacha a bhaint amach.

Go bunúsach, is féidir achoimre a thabhairt ar na spriocanna agus torthaí ardleibhéil seo mar seo a leanas:

Caighdeáin a fheabhsú maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí

Rud lárnach do ról Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise araon is ea an gá atá le cinntiú go mbíonn na caighdeáin chinnteoireachta agus rannpháirtíochta le húsáideoirí seirbhísí ar fud na seirbhíse poiblí ar chomhchéim le caighdeáin dea-chleachtais idirnáisiúnta. Bainfimid úsáid as níos mó ná cur chuige amháin le hiarracht a dhéanamh dul i mbun rannpháirtíochta le gach páirtí leasmhar, m.sh. an Rialtas, an tOireachtas, úsáideoirí seirbhísí srl., chun na caighdeáin riaracháin a fheabhsú go suntasach sna comhlachtaí poiblí.

Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí

I gcomhréir leis na moltaí atá le fáil in athbhreithniú na hEagraíochta um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (ECFE) ar Sheirbhís Phoiblí na hÉireann agus i dTuarascáil an Tascfhórsa um Sheirbhísí Poiblí a Fheabhsú, aithnímid chomh tábhachtach agus atá sé a chinntiú go bhfuil ár n-inniúlacht inmheánach ar aon dul lenár n-uaillmhian chun caighdeáin a fheabhsú ar fud na seirbhíse poiblí. Tá sé i gceist againn, mar sin, béim shuntasach a leagadh ar fheabhas a chur ar ár gcórais, ár bpróisis agus ár gcumas inmheánach chun na riachtanais seo a chomhlíonadh.

Is mian linn deimhin a dhéanamh de freisin go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann rochtain a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí gan stró. Go háirithe, táimid ag iarraidh deimhin a dhéanamh de go bhfuil feasacht fhorleathan i measc an phobail faoinár ról mar Ombudsman i leith ceisteanna sláinte agus cúraim shóisialta.

Príomhchuspóirí

Tá roinnt príomhchuspóirí straitéiseacha aitheanta againn don tréimhse 2010–2012 chun tacú leis an dá thoradh. Is ráitis ar leith atá sna cuspóirí seo ina n-aithnítear go soiléir an méid is mian le hOifig an Ombudsman agus le hOifig an Choimisinéara Faisnéise (OCF) a bhaint amach faoi gach toradh:

Toradh	Cuspóirí Straitéiseacha
An tOmbudsman Caighdeáin Fheabhsaithe Riaracháin sa tSeirbhís Phoiblí	Feabhsúchán is féidir a thomhas a bhaint amach sna caighdeáin maidir le cothroime agus soláthar seirbhísí poiblí
	Tacaíocht ghníomhach don Oireachtas agus don Rialtas a chur chun cinn le cur ar chumas na hoifige gníomhú go héifeachtach ar mhaithe le leas an phobail
	Díriú ar ghearáin agus ar imscrúduithe ina n-aithnítear drochriarachán sistéamach
	Forbairt an-tapa a dhéanamh ar mhéadracht chuí chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as láimhsiú gearán, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas
Oifig an Choimisinéara Faisnéise (OCF) Caighdeáin Fheabhsaithe Riaracháin sa tSeirbhís Phoiblí	Comhlachtaí poiblí a spreagadh le cinntí níos fearr a dhéanamh maidir le hiarratais ar shaoráil faisnéise
	A chinntiú go gcuirfidh comhlachtaí poiblí an tAcht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm mar is ceart
	Cur le feasacht an phobail i leith na Rialachán ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol
	Forbairt a dhéanamh ar mhéadracht chuí chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as athbhreithnithe a ndéileáiltear leo, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas, chomh maith le leibhéil sástachta i measc ár gcuid cliant
Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí	A chinntiú go dtacaíonn ár struchtúr, ár gcórais agus ár nósanna imeachta le baint amach ár straitéise
	An leas is fearr a bhaint as ár n-acmhainní daonna, airgeadais agus teicniúla le cinntiú go gcuirfear ár straitéis i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtach
	Deimhin a dhéanamh de go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí riachtanacha ag gach ball foirne agus go bhfuil siad spreagtha chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí
	Deimhin a dhéanamh de go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann teagmháil a dhéanamh linn go réidh

Forfheidhmiú

Déantar na príomhchuspóirí seo a imdhealú mar roinnt fochuspóirí. Déanfar a mhéad agus a bhainfear amach na fochuspóirí seo a thomhas in aghaidh príomhtháscairí feidhmíochta atá seasta, inchainníochtúil agus faoi cheangal ama a chuirtear i bhfeidhm, de réir mar is cuí, ar leibhéal na heagraíochta, leibhéal na rannóige agus

leibhéal an duine aonair. Ar an mbealach seo, déantar na Cuspóirí Straitéiseacha a aithnítear sa phlean a chur díreach isteach in obair an duine aonair, tríd an bhFoireann Bainistíochta Sinsearaí, Pleananna Gnó na nAonad agus conarthaí feidhmíochta aonair (Próifílí Róil). Rinneadh plé agus comhairliúchán leis na baill foirne uile faoi na Táscairí seo.

Éiríodh le pleananna straitéiseacha roimhe seo a chur i bhfeidhm go rathúil a bhuíochas go mór mór do thiomantas na mball foirne san Oifig do luachanna agus spriocanna na hoifige agus do dhíograis na mball foirne maidir le cinntiú go ndéantar obair na hOifige ar chaighdeán an-ard. I dtréimhse dhúshlánach, bíonn an tiomantas agus an díograis seo ag teastáil níos mó ná riamh.

Réamhrá

Maidir Linn

Is eagraíocht í Oifig an Ombudsman atá comhdhéanta de trí chomhlacht a bhfuil ról lárnach acu maidir le hoscailteacht, trédhearcacht, cuntasacht agus éifeachtúlacht fheabhsaithe a bhaint amach i saol poiblí na hÉireann: Oifig an Ombudsman, Oifig an Choimisinéara Faisnéise (a chuimsíonn an Coimisinéir Faisnéise Comhshaoil) agus Rúnaíocht an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí.

Díríonn Oifig an Ombudsman go príomha ar chothroime agus iontaofacht sa tseirbhís phoiblí: baintear amach é seo den chuid is mó trí imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin aonair, sásamh a mholadh de réir mar is cuí, agus trí shaincheisteanna sistéamacha riaracháin a aithint. Baineann feidhmeanna Oifig an Choimisinéara Faisnéise go príomha le breithniú a dhéanamh ar iarratais faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus trí theipeanna sistéamacha a aithint maidir le feidhmiú na nAchtanna ag comhlachtaí poiblí. Chomh maith leis sin, is é an Coimisinéir Faisnéise an Coimisinéir Faisnéise Comhshaoil (CFC) freisin; tá an t-ualach oibre breise á ghlacadh ag foireann an OCF faoi láthair. Díríonn an Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí (CCPP) ar mhaoirseacht ar an reachtaíocht Eitice agus Toghcháin. Is éard atá i gceist leis an reachtaíocht seo cuntasacht agus caighdeáin arda a chinntiú i saol poiblí na hÉireann. Freastalaíonn Rúnaíocht an CCPP ar riachtanais an Choimisiúin Reifrinn le linn don Choimisiún sin a bheith i mbun feidhme.

Tugann na trí Oifig faoi fheidhmeanna reachtúla sainiúla ar leithligh. Ina ainneoin sin feidhmíonn siad mar ghníomhaireacht chónasctha amháin faoi Vóta amháin agus Oifigeach Cuntasaíochta amháin agus bord bainistíochta corparáideach a dhéanann bainistíocht ar an eagraíocht agus, ag an am céanna, a chosnaíonn agus a chaomhnaíonn neamhspleáchas reachtúil agus feidhmeanna gach ceann de chodanna na gníomhaireachta. Tá a baill foirne féin ag gach Oifig ach tá na feidhmeanna

airgeadais, acmhainní daonna agus teicneolaíocht faisnéise comhroinnte i measc na dtrí Oifig.

Bhí foireann an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí rannpháirteach sa phróiseas comhairliúcháin de thoradh ar a suíomh fisiciúil laistigh d'Oifig an Ombudsman agus ar chaidreamh oibriúcháin an CCPP le hOifig an Ombudsman (soláthar foirne agus tacaíochtaí cúloifige). Is comhlacht reachtúil neamhspleách é an CCPP áfach agus tá athbhreithniú straitéiseach ar leithligh ar bun aige. Dá réir sin, ní bhaineann an tAthbhreithniú seo ach le hOifigí an Ombudsman agus an Choimisinéara Faisnéise.

Maidir leis an Athbhreithniú féin, mar gheall ar an bhfreagracht dhéach atá ag an Ombudsman as Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise araon, agus freisin mar gheall ar an dlúthchaidreamh oibre atá ann idir an dá Oifig, rinneadh cuspóirí straitéiseacha aonair a aithint feadh na trí bliana amach romhainn, ach aithníodh deiseanna le haghaidh comhthionscnaimh straitéiseacha freisin.

Oifig an Ombudsman

Bunaíodh Oifig an Ombudsman faoin Acht Ombudsman, 1980 agus is é gníomhaíocht lárnach na hOifige ná fiosrú agus imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghníomhartha, moilleanna nó easpa gnímh riaracháin a imríonn tionchar diúltach ar dhaoine nó comhlachtaí agus iad ag plé le ranna rialtais, údaráis áitiúla, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus a gníomhaireachtaí, agus an tseirbhís poist. Déanann an Oifig imscrúdú freisin ar ghearáin a bhaineann le feidhmeanna áirithe comhlachtaí poiblí a chlúdaítear faoin Acht um Míchumas, 2005.

Tá síneadh suntasach breise ar shainchúram an Ombudsman beartaithe faoin mBille Ombudsman (Leasú) atá os comhair an Oireachtais faoi láthair. Nuair a achtófar é, déanfaidh an Bille leathnú ar théarmaí tagartha an Ombudsman chuig formhór na réimsí sa tseirbhís phoiblí níos leithne, lena n-áirítear earnáil na ngníomhaireachtaí stáit. I measc na réimsí eile a chuirfear san áireamh tá earnáil an oideachais tríú leibhéal, na Coistí Gairmoideachais agus FÁS.

Faoi láthair, is é struchtúr na hOifige ná go bhfuil roinnt rannóg aici, le freagrachtaí agus saineolas oibriúcháin ar leith ag gach ceann díobh. Is iad rannóga scrúdaithe na ngearán ná Rannóg na Státseirbhíse, Rannóg na nÚdarás Áitiúil agus an Rannóg Sláinte agus Leasa Shóisialaigh. Tugann Ceann gach rannóige, ar Imscrúdaitheoir Sinsearach é/í, tuairisc go díreach chuig an Ard-Stiúrthóir nó chuig an Ombudsman/Coimisinéir Faisnéise, de réir mar is cuí. Chomh maith leis sin, tacaíonn Aonad na Seirbhísí Comhroinnte le hoibríochtaí na heagraíochta san iomlán. Tá gach rannóg comhdhéanta d'Imscrúdaitheoirí ar leibhéal an Phríomhoifigigh Chúnta agus aonad tacaíochta atá comhdhéanta de roinnt ball foirne ó leibhéal an Oifigigh Chléireachais chuig an Ard-Oifigeach Feidhmiúcháin.

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Bunaíodh an Coimisinéir faoin Acht um Shaoráil Faisnéise (SF), 1997. Is é ról an Choimisinéara ná athbhreithniú a dhéanamh (ar iarratas) ar chinntí a dhéantar maidir le hiarratais SF agus cinntí ceangailteacha nua a dhéanamh. Tá sé mar ról aici freisin feidhmiú an achta a choinneáil faoi athbhreithniú d'fhonn a chinntiú go bhfuil an oiread géilliúlachta agus is féidir i measc comhlachtaí poiblí; comhlachtaí poiblí a spreagadh chun faisnéis maidir lena gcuid gníomhaíochtaí a fhoilsiú go deonach; agus nótaí tráchta a ullmhú agus a fhoilsiú maidir le feidhmiú praiticiúil an Achta. Is é an Coimisinéir Faisnéise an Coimisinéir Faisnéise Comhshaoil (CFC) freisin. Bíonn na feidhmeanna seo mórán mór ar aon dul le feidhmeanna Oifig an Choimisinéara Faisnéise. Baineann gach tagairt le hOifig an Choimisinéara Faisnéise (OCF) sa doiciméad seo leis an gCoimisinéir Faisnéise Comhshaoil freisin ach amháin má shonraítear a mhalairt.

Is é struchtúr na hOifige ná go bhfuil dhá fhoireann imscrúdaitheoirí ann, agus tuairiscíonn an dá dhream go díreach le hImscrúdaitheoir Sinsearach. Freastalaíonn aonad tacaíochta amháin atá comhdhéanta de bhaill foirne idir leibhéil an Oifigigh Chléireachais agus an tArd-Oifigeach Feidhmiúcháin ar an dá fhoireann.

Cuspóirí an Phlean Straitéisigh

Is é príomhchuspóir an phlean straitéisigh seo ná treoirphlean a sholáthar chun ár n-iarrachtaí a dhíriú sna trí bliana amach romhainn ar fhorbairt bhreise a dhéanamh ar sheirbhísí agus ar inniúlachtaí Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise (dá dtagraítear le chéile mar an “Oifig” as seo amach). Déanfaidh sé soiléiriú agus sruthlíniú ar ár n-áit mar eagraíocht in earnáil atá ag athrú agus an ról atá beartaithe againn dúinn féin sna trí bliana amach romhainn.

Ár Straitéis le haghaidh 2010-2012

- Bunaítear Fís agus Misean na hOifige ann,
- Leagtar amach go sainráite na príomhfhachtóirí comhshaoil a imríonn tionchar ar fhorbairt na straitéise,
- Socraítear na cuspóirí ar leith is cóir don Oifig a leagan síos le go mbainfear amach a Fís agus a Misean,
- Scrúdaítear na bearta ar leith atá ag teastáil chun na cuspóirí seo a bhaint amach,
- Léirítear na modhanna comhaontaithe cuí chun a mhéad agus a bhaintear amach na tosaíochtaí straitéiseacha uile amach anseo a thomhas, agus
- Cabhraíonn sé chun an Oifig a ullmhú le haghaidh dúshláin amach anseo maidir le haidhmeanna straitéiseacha na heagraíochta a chur i bhfeidhm agus a bhaint amach.

Próiseas Forbartha na Straitéise

Tá trí phríomhchéim i bpróiseas forbartha na straitéise comhdhéanta, agus tugtar achoimre orthu sa léaráid thíos.

Cur Síos	Cuspóir	Aschur
Céim 1: **Anailís Chomhshaoil**	• Sonraí cúlra ábhartha a bhailiú • Díriú straitéiseach na hOifige a scrúdú • Próiseas fairsing comhairliúcháin inmheánaigh a dhéanamh	• Tuiscint chomhroinnte ar thimpeallacht inmheánach agus sheachtrach reatha na hOifige • Príomhtheachtaireachtaí maidir le tosaíochtaí straitéiseacha amach anseo don eagraíocht
Céim 2: **Ráiteas "Físe" a fhorbairt, tosaíochtaí straitéiseacha a aithint agus cuspóirí straitéiseacha a fhorbairt**	• Boinn tuisceana a bhunú le haghaidh pléite • Anailís LLDB agus PESTEL (Polaitiúil-Eacnamaíoch-Sóisialta-Teicneolaíoch-Comhshaol-Dlí) a dhéanamh • Forbairt a dhéanamh ar ráiteas Físe comhroinnte don Oifig • Forbairt a dhéanamh ar amharc tosaigh de na réimsí tosaíochtaí agus cuspóirí straitéiseacha don Oifig	• Boinn tuisceana chomhaontaithe maidir le hábhar na straitéise a fhorbairt • Ráiteas Físe Comhaontaithe • Amharc tosaigh ar thosaíochtaí agus cuspóirí straitéiseacha • Ceisteanna agus réimsí a bhfuil soiléiriú agus forbairt bhreise ag teastáil ina leith
Céim 3: **Plean Forfheidhmithe**	• Cuspóirí Straitéiseacha a aithint do gach Réimse Tosaíochta • Plean Gníomhaíochta ar leith a fhorbairt le gach ceann de na Cuspóirí Straitéiseacha a sholáthar • Creat Forfheidhmithe soiléir a fhorbairt, lena n-áirítear Príomhtháscairí Feidhmíochta (PTF)	• Cuspóirí Straitéiseacha Comhaontaithe • Gníomhartha "SICRU" (Sonrach, Intomhaiste, Comhaontaithe, Réalaíoch, Uainithe) mionsonraithe leis na PTF cuí a aithnítear • Plean Forfheidhmithe Comhaontaithe chun tacú le soláthar na dtosaíochtaí agus na gcuspóirí straitéiseacha ar fad (lena n-áirítear freagrachtaí agus scálaí ama)

An Doiciméad Straitéise

Tá plean uaillmhianach don todhchaí leagtha amach againn don Oifig trínár bhFís, ár dTorthaí agus ár gCuspóirí gaolmhara nua, agus rinneamar Plean Gníomhaíochta a fhorbairt ina ndéantar cur síos ar an gcaoi a ndéanfaimid ár n-inniúlachtaí reatha a neartú agus saineolas nua a fhorbairt.

Tá an plean deartha le go mbeidh sé réalaíoch agus insroichte agus déanann gach gné comhlánú ar an mbonn bunúsach atá le hOifig an Ombudsman agus le hOifig an Choimisinéara Faisnéise.

An Comhthéacs Comhshaoil

Réamhrá

Sa rannán seo léirítear na príomhfhachtóirí seachtracha agus inmheánacha a d'imir tionchar ar fhorbairt ár straitéise agus iad sin a mbeidh an tionchar is mó acu ar an straitéis a bhaint amach sa todhchaí dar linn.

Fachtóirí seachtracha

Athbhreithniú an ECFE: "I dTreo Seirbhís Phoiblí Chomhtháite" (*"Towards an Integrated Public Service"*)

I mí Aibreáin, 2006, rinne an Taoiseach an Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (ECFE) a choimisiúnú chun athbhreithniú a dhéanamh ar sheirbhís phoiblí na hÉireann. Aithníodh sa Tuarascáil dar teideal ***"I dtreo Seirbhís Phoiblí Chomhtháite"***, a foilsíodh in 2008, go raibh Seirbhís Phoiblí na hÉireann forásach maidir le hiarracht a dhéanamh nuachóiriú a dhéanamh uirthi féin agus feabhas a chur ar oscailteacht agus ar chaighdeán na seirbhísí. Leagadh béim air sa tuarascáil go raibh na príomh-athchóirithe a rinneadh go dtí seo i Seirbhís Phoiblí na hÉireann ag díriú isteach, ag leagan béime ar phróisis agus struchtúir inmheánacha a fheabhsú, lena n-áirítear:

- Inniúlacht a fhorbairt ar an leibhéal aonair agus ar leibhéal na heagraíochta,
- Soláthar seirbhísí a fheabhsú,
- Bainistíocht feidhmíochta eagraíochtúil agus an duine aonair a fhorbairt,
- Nósanna imeachta rialachais a bhunú,
- Trédhearcacht níos fearr a chruthú,
- Comhairliúchán a fheabhsú, agus
- Úsáid níos mó a bhaint as ceapadh beartas bunaithe ar fhianaise.

Mhol Tuarascáil an ECFE go ndéanfadh Éire a clár oibre athchóirithe a shíneadh le dul i dtreo méadú béime ar thorthaí agus aschuir a fheabhsú le haghaidh úsáideoirí seirbhísí trí Sheirbhís Phoiblí níos comhtháite agus níos líonraithe a bhunú, ina mbeidh béim níos mó ar fheidhmíocht. Leagadh amach moltaí ar leith sa Tuarascáil a bhain le ceithre phríomhthéama, agus bhí moltaí ann faoi gach ceann acu. Léiríonn an tábla seo a leanas na téamaí seo agus na moltaí a ghabhann leo.

Téama	Príomh-mholtaí
Inniúlacht a Chinntiú	• Solúbthacht agus tarmligean bainisteoirí a mhéadú, le tacaíocht ó bhainistíocht feidhmíochta foirne neartaithe. • Inniúlacht i mBainistíocht Acmhainní Daonna agus inniúlacht straitéiseach laistigh den bhainistíocht acmhainní daonna a fheabhsú. • Infheistíocht a dhéanamh san fhorbairt ar cheannaireacht agus inniúlacht na bainistíochta sinsearaí
Feidhmíocht a Spreagadh	• Cultúr feidhmíochta a threisiú trí nasc a dhéanamh idir faisnéis feidhmíochta agus próisis déanta cinntí. • Idirphlé a bhunú idir ranna agus gníomhaireachtaí. • Cur chuige feidhmíochta níos comhtháite a chruthú. • Caighdeán na dtáscairí agus na faisnéise feidhmíochta a fheabhsú. • Feidhmíocht trí iomaíocht a fheabhsú. • Dul ó mhicri-rialuithe caiteachais go macra-rialuithe caiteachais agus solúbthacht agus trédhearcacht an bhuiséid a mhéadú.
Ag dul i dtreo Cur Chuige atá Dírithe ar an Saoránach	• An bhéim a choinneáil ar chaighdeán na seirbhísí. • Borradh as an nua a chur faoi iarrachtaí ríomh-rialtais le béim ar leasanna a athinfheistiú i gcaighdeán seirbhísí feabhsaithe. • Ríomh-rialtas a cheangal le chéile ar fud an rialtais. • Leanúint ar aghaidh ag cothú Seirbhís Phoiblí oscailte.
	• Tús áite a thabhairt don chlár athchóirithe ar fud na Seirbhíse Poiblí.

Rialachas a Neartú	• Freagrúlacht na Seirbhíse Poiblí a fheabhsú. • Athbhreithniú a dhéanamh ar chreatlach an rialtais a bhaineann le dul i dtreo gníomhaireachtaí. • Béim a leagadh arís ar chuspóirí an rialtais iomláin.

Clár *"Ag Cur Athrú ar Sheirbhísí Poiblí"*

Mar fhreagairt ar na moltaí agus torthaí sa Tuarascáil ón ECFE, chomh maith le forbairtí maidir le hairgeadas poiblí idir an dá linn, cheap an Rialtas Tascfhórsa chun forbairt a dhéanamh ar a Chlár '*Ag Cur Athrú ar Sheirbhísí Poiblí'.* Is iad seo a leanas cuspóirí sonraithe na ngníomhartha a aithníodh i dtuarascáil an Tascfhórsa:

- Go mbainfeadh eagraíochtaí agus daoine aonair feidhmíocht níos fearr amach,
- Solúbthacht a chruthú maidir le daoine, sócmhainní agus acmhainní eile a imscaradh agus a úsáid,
- An clár oibre athraithe beacht a aithint i ngach earnáil, agus dul i ngleic leis na gníomhairí riachtanacha agus iad a shlógadh,
- Éifeachtacht, éifeachtúlacht agus coigiltí níos fearr a bhaint amach, agus
- Inniúlacht a fhorbairt le haghaidh athrú leanúnach.

I measc na ngníomhartha a léirítear sa tuarascáil, ar aithníodh iad mar ghníomhartha ríthábhachtacha chun seirbhís níos comhtháite a fhorbairt, bhí:

Téama	Bearta
Feidhmíocht a Spreagadh	• Forbairt ar spriocanna aschuir a cheadaíonn feidhmíocht na n-eagraíochtaí aonair agus grúpaí eagraíochtaí a thomhas • Córais bainistíochta feidhmíochta do dhaoine aonair a leathnú ar fud na Seirbhíse Poiblí iomláine • Córais atá ann cheana féin a neartú
Rannpháirtíocht an tSaoránaigh	• Forbairt a dhéanamh ar chainéil faisnéise agus rannpháirtíochta bhreise le haghaidh saoránachta atá ag éirí níos rannpháirtí agus níos gníomhaí. • Comhoibriú níos fearr ar fud an rialtais chun soláthar seirbhísí níos fearr a chur ar fáil do lucht úsáidte na seirbhísí poiblí.

Ríomh-Rialtas/Seirbhísí Comhroinnte	• Úsáid níos mó a bhaint as ríomh-rialtas chun soláthar seirbhísí comhtháite agus comhoibriú i measc eagraíochtaí agus earnálacha éagsúla a bhrú chun cinn. • Tionscadail lárnacha cumasaithe chomh maith le tionscnaimh atá dírithe ar shaoránaigh in earnálacha na Sláinte, an Rialtais Áitiúil, agus an Oideachais, agus in earnálacha eile.
Daoine & Ceannaireacht	• Atreisiú ar luachanna seirbhíse poiblí agus aitheantas ar fud an chórais chun cabhrú le Seirbhís Phoiblí Shinsearach a chruthú • Soghluaisteacht agus forbairt phleanáilte chun margadh saothair aontaithe a fhorbairt ar fud na Seirbhíse Poiblí
Rialachas	• Méadú ar thíolacadh údaráis agus freagrachta idir na leibhéil éagsúla sa Rialtas, • Úsáid níos forleithne a bhaint as líonraí chun gníomhairí a ghríosú ar fud na Seirbhíse Poiblí chun dul i ngleic le ceisteanna a bhaineann le costais a laghdú agus maidir le dea-chleachtas a chomhroinnt.
Gníomhaireachtaí	• Luacháil a dhéanamh ar shainorduithe, ar shocruithe rialachais agus ar riachtanais acmhainní na nGníomhaireachtaí lena bhfuiltear ag súil go mbainfidh gníomhaireachtaí amach a shoiléiriú

Comhaontú Seirbhíse Poiblí 2010-2014

Mar fhreagairt ar an méadú ar chorraíl thionsclaíoch laistigh den tseirbhís phoiblí, tá an Rialtas agus ionadaithe ó gach Ceardchumann Seirbhíse Poiblí ag scrúdú bealaí faoi láthair le dul i mbun oibre lena chéile sa tréimhse ceithre bliana amach romhainn chun seirbhís phoiblí chomhtháite a thógáil.

Aithnítear an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag aon mhéadú ar an leibhéal corraíola tionsclaíche, nó an leibhéal reatha fiú, ar fhorfheidhmiú straitéis na hOifige agus aithnítear go mbeidh gá le monatóireacht chúramach a dhéanamh ar an gceist seo má tá an Oifig chun a cuspóirí straitéiseacha a sholáthar.

Ceisteanna Inmheánacha

Tá líon foirne comhaontaithe de 102 ag an eagraíocht faoi láthair. Maidir lena cur chuige bainistíochta, cuireadh prionsabail nuachóirithe na hearnála poiblí i bhfeidhm go leanúnach

m.sh. gníomhaíochtaí a dhíríonn ar an gcustaiméir, ceapadh straitéise, spriocanna a leagadh síos, agus feidhmíocht a thomhas agus a bhainistiú. Ar an ábhar seo, cuirtear pleananna gnó bliantúla clár agus fochlár i bhfeidhm chun cuspóirí straitéiseacha comhaontaithe a sholáthar, chun freagairt a thabhairt ar athruithe sna tosaíochtaí éilimh agus chun déileáil le baol oibriúcháin/clú a d'fhéadfadh teacht chun cinn ó am go céile. Déantar na bearta agus na torthaí inmhianaithe a aithnítear sa phróiseas pleanála gnó a thaifeadadh ina dhiaidh sin i bpleananna gníomhaíochta aonair agus i gclárlanna riosca eagraíochtúla agus rannóige, agus déantar monatóireacht agus athbhreithniú ar gach ceann acu ar bhonn rialta.

Níl dabht ar bith faoi, áfach, ach go bhfuil forbairtí seachtracha in ann tionchar a imirt ar inniúlacht na hOifige ó thaobh acmhainní de. Aithníodh an tábhacht a bhaineann le hionchur a fháil ón bhfoireann maidir leis na fachtóirí seo agus fachtóirí féideartha eile agus mar sin bhí cleachtadh fairsing rannpháirtíochta foirne mar chuid bhunúsach den phróiseas forbartha straitéise. Glacadh cur chuige a raibh trí shraith i gceist leis:

1. Rinne seacht ngrúpa fócais bunaithe ar ghráid ina raibh baill foirne ó gach cuid den Oifig agus grúpa fócais amháin bunaithe ar rannóg le meascán de gach grád roinnt príomhfhachtóirí inmheánacha a aithint le dul i ngleic leo san Athbhreithniú Straitéise,
2. Agallaimh Duine-le-Duine leis an Ombudsman, an Ard-Stiúrthóir agus le gach bainisteoir sinsearach laistigh den Oifig (10 n-agallamh), agus
3. Ceistneoir foirne ar líne a d'fhreagair 85% den fhoireann (féach na torthaí san Aguisín).

Príomhthorthaí:

- Aithníodh go léiríonn na baill foirne go léir an-ghairmiúlacht agus an-saineolas go leanúnach agus iad i mbun ag gcuid dualgas,
- Measadh go raibh gá le hobair bhreise a dhéanamh chun feasacht phoiblí a mhéadú maidir le ról, feidhmeanna agus freagrachtaí Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise araon,
- Aithnítear gur gá don Oifig a chinntiú go mbaintear leas as na hacmhainní

daonna agus airgeadais uile ar bhealach cuí chun an toradh is mó a bhaint amach,

- Measadh go raibh sé ríthábhachtach don Oifig a haird a dhíriú ar sheirbhísí den scoth a sholáthar do gach úsáideoir,
- Beidh ceannaireacht shoiléir láidir ag teastáil ar gach leibhéal san Oifig de thoradh ar an timpeallacht dhinimiciúil dhúshlánach ina mbeidh an Oifig ag feidhmiú sna blianta amach romhainn

Achoimre ar an Anailís Chomhshaoil

Bhí ról suntasach ag na príomhtheachtaireachtaí a d'eascair as an gcomhairliúchán fairsing inmheánach, chomh maith le forbairtí seachtracha an-tábhachtach, chun tionchar a imirt ar an smaointeoireacht maidir le treo na hOifige amach anseo sna trí bliana amach romhainn.

Go háirithe, caitheadh cuid mhaith ama agus airde ar mheasúnú ar a ullamh agus atá an Oifig chun déileáil leis an méadú san éileamh is dócha a bheidh ar sheirbhísí na hOifige sna blianta amach romhainn má bhíonn ardú sna gearáin i gcomhréir leis an méadú sa bhrú ar na seirbhísí poiblí. Ar an mbonn tuisceana go mbeidh deacrachtaí ag an Oifig ó thaobh acmhainní de, amhail na deacrachtaí atá ann ar fud na seirbhíse poiblí, d'aithin an fhoireann bainistíochta an tábhacht a bhaineann le hathbhreithniú radacach a dhéanamh ar an gcaoi ar féidir seirbhísí a sholáthar amach anseo.

Chomh maith leis sin, aithníodh go ndéanfaidh an Bille Ombudsman (Leasú) atá ar feitheamh, a mhéadóidh líon na gcomhlachtaí a mbeidh an tOmbudsman freagrach astu, brú breise a chur ar acmhainní inmheánacha agus go mbeidh gá ann é seo a thógáil san áireamh sa smaointeoireacht uile.

Treo Straitéiseach Amach Anseo

Réamhrá

Agus muid ag forbairt ár straitéise, bhaineamar úsáid as an struchtúr seo a leanas chun ár gcuid smaointí a mhúnlú.

Fís	
Torthaí	
Cuspóirí Straitéiseacha	
Plean Gníomhaíochta	
Bearta, Freagrachtaí, Scálaí Ama	

Sainmhíniú ar Théarmaí:

- **Fís don Oifig**
  Is ráiteas gairid atá san Fhís ina ndéantar cur síos soiléir ar a dteastaíonn ón Oifig a bhaint amach sna deich mbliana amach romhainn
- **Torthaí**
  Déanann Toradh cur síos ar an “staid dheiridh” ar mian leis an Oifig í a bhaint amach laistigh de shaolré na straitéise seo
- **Cuspóirí Straitéiseacha**
  Aithnítear go soiléir sna ráitis shonracha seo an chaoi a bhfuil sé beartaithe

againn ár bhFís a bhaint amach sa tréimhse trí bliana amach romhainn

- **Bearta**
  Is gníomhaíochtaí mionsonraithe SICRU[1] iad seo atá le déanamh lenár dtorthaí agus ár gcuspóirí a bhaint amach nó le cabhrú chun iad a chur i gcrích
- **Príomhtháscairí feidhmíochta (PTF)**
  Is táscairí cainníochtúla agus cáilíochtúla iad na príomhtháscairí feidhmíochta a bhaineann le cuspóirí agus le bearta ar leith. Cuirtear na príomhtháscairí feidhmíochta san áireamh le go mbeimid in ann dul chun cinn a thomhas go leanúnach maidir le forfheidhmiú ár straitéise

Fís Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Seirbhís phoiblí oscailte, chothrom, chuntasach, éifeachtach

Míniú ar ár bhFís

Agus muid ag streachailt chun oscailteacht, cothroime, cuntasacht agus éifeachtacht a bhaint amach i ngach cuid den tseirbhís phoiblí, táimid fós tiomanta d'ár gcuspóir lárnach: measúnú neamhspleách a dhéanamh ar cibé an bhfuil próisis déanta cinntí na seirbhíse poiblí á gcur i bhfeidhm ar bhealach ceart cothrom nó nach bhfuil. Aithnímid, áfach, an dúshlán atá ann a chinntiú go dtaispeántar na cleachtais seo ar fud gach seirbhíse poiblí agus níos tábhachtaí ná sin, an ról lárnach atá le himirt ag an Oifig chun tacaíocht a thabhairt leis an méid seo a bhaint amach.

Torthaí & Cuspóirí

Agus ár bhFís á baint amach againn feadh na trí bliana amach romhainn, tá dhá phríomhchuspóir nó "staid dheiridh" aitheanta againn ar mian linn iad a bhaint amach:

1. **Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí**

[1] Sonrach, Intomhaiste, Comhaontaithe, Réalaíoch, Uainithe

Rud lárnach do ról Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise araon is ea an gá atá le cinntiú go mbíonn na caighdeáin chinnteoireachta agus rannpháirtíochta le húsáideoirí seirbhísí ar fud na seirbhíse poiblí ar chomhchéim le caighdeáin dea-chleachtais idirnáisiúnta. Bainfimid úsáid as níos mó ná cur chuige amháin le hiarracht a dhéanamh dul i mbun rannpháirtíochta le gach páirtí leasmhar, m.sh. an Rialtas, an tOireachtas, comhlachtaí poiblí, úsáideoirí seirbhísí srl., chun na caighdeáin riaracháin a fheabhsú go suntasach.

2. **Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí**
   I gcomhréir leis na moltaí atá le fáil in athbhreithniú na hEagraíochta um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (ECFE) ar Sheirbhís Phoiblí na hÉireann agus i dTuarascáil an Tascfhórsa maidir le hAthrú a Chur ar Sheirbhísí Poiblí, aithnímid chomh tábhachtach agus atá sé a chinntiú go bhfuil ár n-inniúlacht inmheánach ar aon dul lenár n-uaillmhian chun caighdeáin a fheabhsú ar fud na seirbhíse poiblí. Tá sé i gceist againn, mar sin, béim shuntasach a leagadh ar fheabhas a chur ar ár gcórais, ár bpróisis agus ár gcumas inmheánach chun na riachtanais seo a chomhlíonadh.

Tá roinnt **Cuspóirí Straitéiseacha** aitheanta againn don tréimhse 2010–2012 le chun tacú leis an dá thoradh. Is ráitis ar leith atá sna Cuspóirí Straitéiseacha seo ina n-aithnítear go soiléir an méid is mian le hOifig an Ombudsman agus le hOifig an Choimisinéara Faisnéise a bhaint amach faoi gach Toradh.

Oifig an Ombudsman	
Toradh	**Cuspóirí Straitéiseacha**
Caighdeáin Fheabhsaithe Riaracháin sa	Feabhsúchán is féidir a thomhas a bhaint amach sna caighdeáin maidir le cothroime agus soláthar seirbhísí poiblí

tSeirbhís Phoiblí	Tacaíocht ghníomhach don Oireachtas agus don Rialtas a chur chun cinn le cur ar chumas na hoifige gníomhú go héifeachtach ar mhaithe le leas an phobail
	Díriú ar ghearáin agus ar imscrúduithe ina n-aithnítear drochriarachán sistéamach
	Forbairt a dhéanamh ar mhéadracht chuí chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as láimhsiú gearán, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas

Míniú ar ár gCuspóirí:

Beidh Oifig an Ombudsman ag obair chun caighdeáin maidir le cothroime agus soláthar seirbhísí poiblí a fheabhsú

Lenár bpróisis láimhseála gearán, leanfaimid ar aghaidh ag déanamh gach iarrachta le cinntiú go gcuirtear ár gcuid seirbhísí ar fáil go héifeachtach ar bhealach cothrom. Aithnímid na dúshláin a bheidh i gceist leis seo sna blianta amach romhainn agus muid ag iarraidh déileáil leis na heagraíochtaí nua uile a thiocfaidh faoi shainchúram Oifig an Ombudsman tar éis an Bille Ombudsman (Leasú), a bhfuiltear ag súil leis go gairid amach anseo, agus cúnamh a thabhairt do na heagraíochtaí seo.

Déanfaidh Oifig an Ombudsman tacaíocht ghníomhach don Oireachtas agus don Rialtas a chur chun cinn le cur ar chumas na hOifige gníomhú go héifeachtach ar mhaithe le leas an phobail

Aithnímid an ról ríthábhachtach is gá a bheith ag an Oireachtas agus ag an Rialtas d'fhonn a chinntiú go gcuirtear na seirbhísí poiblí uile ar fáil ar bhealach cothrom. Aithnímid an ról atá againn freisin maidir le tacaíocht a thabhairt don Oireachtas agus don Rialtas le rannpháirtíocht leanúnach, ag tabhairt ionchur don phlé ábhartha maidir le beartas agus ag úsáid fóraim chuí chun ár dtuairimí a chur in iúl maidir le cúrsaí ábhartha a bhfuil suim ag an bpobal iontu.

Díreoidh Oifig an Ombudsman ar ghearáin agus ar imscrúduithe ina n-aithnítear drochriarachán sistéamach

I bhfianaise an éilimh is cinnte a bheidh ar ár n-acmhainní, aithnímid an gá a bheidh ann a chinntiú go mbeimid ag díriú ár n-airde ar réimsí a chuirfidh an leas is mó ar fáil don phobal agus, lena linn sin, go leagfar béim ar réimsí ina bhfuil drochriarachán tromchúiseach ann. Dá bhrí sin, beidh orainn a bheith níos straitéisí inár gcur chuige i leith láimhseáil gearán agus sna ceisteanna a roghnaítear le himscrúdú níos mionsonraithe a dhéanamh orthu. Ar an gcaoi chéanna, aithnímid an ról is gá dúinn a ghlacadh chun tacaíocht a thabhairt do na comhlachtaí seirbhíse poiblí atá freagrach as an líon is mó gearán chun iarracht a dhéanamh fadhbanna féideartha a mhaolú ag an bhfoinse.

Forbairt an-tapa a dhéanamh ar mhéadracht chuí chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as láimhsiú gearán, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas
Tá roinnt cuspóirí agus táscairí sa Phlean le cinntiú go ndéanfar na bearta a aithnítear de réir mar atá beartaithe. Anuas air seo, is gá measúnú a dhéanamh ar cibé an bhfuil na cuspóirí agus na bearta seo ag soláthar na dtorthaí atá beartaithe nó nach bhfuil agus, go deimhin, a oiriúnacht agus atá na cuspóirí agus na táscairí seo. Déanfaidh Oifig an Ombudsman toisí measúnaithe bríocha a dhearadh agus a chur i bhfeidhm le tionchar foriomlán na n-idirghabhálacha seo a fháil amach, a mhéad agus is féidir.

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Toradh	Cuspóirí Straitéiseacha
Caighdeáin Fheabhsaithe Riaracháin sa tSeirbhís Phoiblí	Díriú ar iarratais ar athbhreithnithe a réiteach ar bhealach éifeachtúil, tráthúil agus iontaofa ó thaobh an dlí de
	Comhlachtaí poiblí a spreagadh le cinntí níos fearr a dhéanamh maidir le hiarratais ar shaoráil faisnéise
	A chinntiú go gcuirfidh comhlachtaí poiblí an tAcht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm mar is ceart
	Cur le feasacht an phobail i leith na Rialachán ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol

Forbairt a dhéanamh ar mhéadracht chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as athbhreithnithe a ndéileáiltear leo, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas, chomh maith le leibhéil sástachta i measc ár gcuid cliant

Míniú ar ár gCuspóirí:

Díriú ar iarratais ar athbhreithnithe a réiteach ar bhealach éifeachtúil, tráthúil agus iontaofa ó thaobh an dlí de

Aithníonn OCF go gcaithfidh sé a bheith mar chuspóir agus feidhm lárnach aici fós athbhreithnithe cearta tráthúla a dhéanamh agus a thabhairt chun críche trí réiteach nó cinneadh foirmiúil ceangailteach de réir mar is cuí. Tá sé i gceist ag OCF leanúint ar aghaidh ag aithint agus ag cur athruithe i bhfeidhm ina cuid cleachtas chun ár bhfeidhmíocht maidir le láimhseáil cásanna a fheabhsú.

Oibreoidh Oifig an Choimisinéara Faisnéise chun cinntí níos fearr maidir le saoráil faisnéise a chothú i measc comhlachtaí poiblí

Agus iarracht á déanamh caighdeáin a fheabhsú sa chinnteoireacht SF, tá OFC ag leanúint léi ag tabhairt aitheantais don ról atá aici obair le comhlachtaí seirbhíse poiblí le heolas, oideachas agus tacaíocht a thabhairt dóibh ar bhonn leanúnach ar chaighdeáin agus chineálacha cur chuige maidir le dea-chleachtas.

Oibreoidh Oifig an Choimisinéara Faisnéise le cinntiú go gcuirfidh comhlachtaí poiblí an tAcht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm mar is ceart

Chomh maith lena ról tacaíochta, déanfaidh OCF cásanna ina bhfuil an tAcht um Shaoráil Faisnéise á chur i bhfeidhm go mícheart ag comhlachtaí poiblí a aithint, agus aird na gcomhlachtaí a dhíriú ar na cásanna seo. Bainfidh OCF úsáid as a cumhachtaí imscrúdaithe freisin chun tuairisc a thabhairt don Oireachtas maidir leis na cleachtais agus nósanna imeachta atá in úsáid ag comhlachtaí poiblí chun an tAcht a fheidhmiú agus é seo á dhéanamh aici. Chomh maith leis sin, déanfaidh OCF dea-chleachtas agus réimsí ar bith ina bhfuil gá le feabhsúchán a aithint.

Oibreoidh Oifig an Choimisinéara Faisnéise le cur le feasacht an phobail maidir leis na Rialacháin maidir le Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol

Tugadh an fhreagracht do OCF as an gCoimisiún um Fhaisnéis Chomhshaoil in 2007, agus aithníonn OCF an gá atá le dul i ngleic leis an bhfeasacht theoranta i measc an phobail maidir leis na saincheisteanna seo. Tá sé i gceist ag Oifig an Choimisinéara Faisnéise, i gcomhar leis an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, modhanna a aithint le feabhsú breise a dhéanamh ar an eolas atá ag an bpobal maidir leis an gcuspóir atá ag na rialacháin seo.

Forbairt a dhéanamh ar mhéadracht chun na torthaí leasmhara a eascraíonn as athbhreithnithe a ndéileáiltear leo, imscrúduithe agus tionscnaimh eile a thomhas, chomh maith le leibhéil sástachta i measc ár gcuid cliant

Tá roinnt cuspóirí agus táscairí sa Phlean le cinntiú go ndéanfar na bearta a aithnítear de réir mar atá beartaithe. Anuas air seo, is gá measúnú a dhéanamh ar cibé an bhfuil na cuspóirí agus na bearta seo ag soláthar na dtorthaí atá beartaithe nó nach bhfuil agus, go deimhin, a oiriúnacht agus atá na cuspóirí agus na táscairí seo. Déanfaidh OCF toisí measúnaithe bríocha a dhearadh agus a chur i bhfeidhm le tionchar foriomlán na n-idirghabhálacha seo a fháil amach, a mhéad agus is féidir.

Oifig an Ombudsman & Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Faoin Toradh seo beidh an dá Oifig ag obair faoi seach chun éifeachtúlacht gach eagraíochta a fheabhsú.

Toradh	Cuspóirí Straitéiseacha
Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí	A chinntiú go dtacaíonn ár struchtúr, ár gcórais agus ár nósanna imeachta le baint amach ár straitéise
	An leas is fearr a bhaint as ár n-acmhainní daonna, airgeadais agus teicniúla le cinntiú go gcuirfear ár straitéis i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtach
	Deimhin a dhéanamh de go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí riachtanacha ag gach ball foirne agus go bhfuil siad spreagtha chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí – cuimseofar leis seo forbairt a dhéanamh ar shraith méadrachta chun éifeachtúlacht aon tionscnamh a thógtar ar an ábhar seo a thomhas

Deimhin a dhéanamh de go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann teagmháil a dhéanamh linn go réidh

Cinnteoidh na hOifigí go dtacaíonn a struchtúir, a gcórais agus a nósanna imeachta le baint amach na straitéise seo

Le go n-éireoidh linn ár straitéis a chur i bhfeidhm, beidh gá le struchtúr eagraíochtúil cuí, atá tacaithe ag córais agus próisis chearta chun ár straitéis a bhaint amach. I bhfianaise na srianta dosheachanta a bheidh ar acmhainní sna blianta amach romhainn, beidh sé ríthábhachtach dúinn a chinntiú go bhfuil ár gcuid cleachtas éifeachtúil agus éifeachtach chun ár gcuspóirí straitéiseacha a bhaint amach.

Bainfidh na hOifigí an leas is fearr as acmhainní daonna, airgeadais agus teicniúla le cinntiú go gcuirfear ár straitéis i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtach

Leagann an gá méadaithe atá le srianta breise ó thaobh an bhuiséid de béim níos mó fós ar chomh tábhachtach agus atá sé dúinn bainistíocht agus monatóireacht chúramach a dhéanamh ar an úsáid a bhaintear as na hacmhainní inmheánacha ar fad. Chomh maith leis sin, éilíonn sé orainn scrúdú a dhéanamh ar dheiseanna chun úsáid níos fearr a bhaint as teicneolaíocht chun éifeachtacht agus éifeachtúlacht ár seirbhísí a fheabhsú.

Cinnteoidh na hOifigí go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí riachtanacha ag gach ball foirne agus go bhfuil siad spreagtha chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí

Is gné lárnach de gach rud a dhéanaimid é seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do gach custaiméir: ní amháin go bhfuil sé riachtanach don Oifig a chinntiú go bhfuil na scileanna agus inniúlachtaí riachtanacha ag na baill foirne ar fad chun an cuspóir seo a bhaint amach, ach ní mór dóibh ár dtiomantas d’ardchaighdeáin cúram custaiméirí a thuiscint agus glacadh leis.

Cinnteoidh na hOifigí go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann teagmháil a dhéanamh linn go réidh

Mar gheall ar na cineálacha seirbhísí atá againn bíonn sé tábhachtach go mbeadh tuiscint ag gach duine a úsáideann seirbhísí poiblí ar an méid a dhéanaimid agus ar raon agus ar chineálacha na seirbhísí a chuirimid ar fáil freisin. Chomh maith leis sin, aithnímid chomh tábhachtach agus atá sé a chinntiú go bhfuil rochtain ag gach earnáil den tsochaí orainn beag beann ar a gcúinsí nó cá bhfuil siad lonnaithe.

Go háirithe, díreofar go sonrach ar réimse na Sláinte, go háirithe réimsí an chúraim sláinte agus shóisialta agus é mar aidhm againn feasacht an phobail a mhéadú faoinár ról sa réimse sin, agus méadú suntasach ar líon na ngearán a bhaint amach. Is é an aidhm atá leis ná feasacht phoiblí
fhorleathan a dhaingniú do ról éifeachtach na hOifige mar Ombudsman le haghaidh cúrsaí cúram sláinte agus sóisialta.

Achoimre

Is dúshlán suntasach atá ann don Oifig a bheith ag obair i dtreo ár bhFís a bhaint amach agus na torthaí atá sa liosta thuas a sholáthar i bhfianaise na timpeallachta dinimiciúla agus na ndúshlán atá romhainn. Mar sin féin, aithnímid chomh tábhachtach agus atá na seirbhísí a chuirimid ar fáil don phobal agus an tionchar a bhíonn acu, agus táimid muiníneach go ndéanfaidh saineolas agus tiomantas na mball foirne sa dá oifig cinnte de gur féidir na cuspóirí seo a chomhlíonadh.

Plean Forfheidhmithe

An Próiseas Forfheidhmithe

Is ar an Ombudsman/Coimisinéir Faisnéise agus ar an Ard-Stiúrthóir i gcomhar leis na foirne bainistíochta sinsearacha sa dá Oifig a bheidh an fhreagracht fhoriomlán as a chinntiú go gcuirfear an plean i bhfeidhm go rathúil. Oibreoimid i gcomhair leis an bhfoireann agus le príomhpháirtithe leasmhara eile chun ár spriocanna a bhaint amach trí na gníomhaíochtaí seo a leanas.

Plean Gníomhaíochta

Tá cuntas sa chuid seo ar na Bearta ardleibhéil a chuirfidh Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise i bhfeidhm chun na spriocanna straitéiseacha a pléadh cheana a bhaint amach.

Oifig an Ombudsman

Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> Na caighdeáin maidir le cothroime agus soláthar seirbhísí poiblí a fheabhsú***	
Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí	**Beart**	**Scála Ama**
	Deimhin a dhéanamh de go ndéileálfar i gceart le gearáin ar bhealach cothrom, neamhchlaonta tráthúil	Ar siúl faoi láthair
	Samplaí nó fianaise a bhailiú faoi drochsheachadadh seirbhísí poiblí agus faoi chleachtais éagóracha chun go bhféadfar iad a iniúchadh a thuilleadh más gá	Gach ráithe
	Straitéis a fhorbairt le teagmháil a dhéanamh le comhlachtaí poiblí nua atá ag teacht faoi shainchúram Oifig an Ombudsman agus le tacú leo	An tríú ráithe de 2010

Toradh: **Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí**	***<u>Cuspóir:</u> Tacaíocht ghníomhach don Oireachtas agus don Rialtas a chur chun cinn le cur ar chumas na hOifige gníomhú go héifeachtach ar mhaithe le leas an phobail***	
	Beart	**Scála Ama**
	Deiseanna a aithint ina bhfeadfaidh an oifig clár teagmhála a chur chun cinn maidir le tacaíocht an Oireachtais don Ombudsman	Ar siúl faoi láthair
	Oibriú i gcomhar leis an Rialtas faoi cheapadh beartais le haghaidh Oifigí an Ombudsman	Ar siúl faoi láthair
	Súil a choinneáil ar chúrsaí sna meáin agus i measc daoine acadúla agus gairmiúla chun deiseanna a thapú chun an clár a chur chun cinn	2 alt in aghaidh na bliana
	Óstáil a dhéanamh ar chomhdhálacha nó ar sheimineáir, mar shampla, faoi chúram fadchónaí	2 roimh an gceathrú ráithe de 2012

Toradh: **Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí**	***<u>Cuspóir:</u> Díriú ar ghearáin agus ar imscrúduithe a aithníonn drochriarachán sistéamach***	
	Beart	**Scála Ama**
	Cásanna a aithint agus imscrúduithe sistéamacha a dhéanamh	2 in aghaidh na bliana
	Critéir a fhorbairt chun gearáin a aithint atá oiriúnach le go ndéanfar imscrúduithe fúthu	An tríú ráithe de 2010
	Modhanna a fhorbairt chun an próiseas imscrúdaithe a bhainistiú d'fhonn líon na n-imscrúduithe a mhéadú (struchtúr, próiseas, measúnú)	An tríú ráithe de 2010

	Comhlachtaí poiblí a aithint atá ag feidhmiú go dona agus díriú orthu, agus feachtas tacaíochta a chur i bhfeidhm le dul i ngleic le drochriarachán	De réir mar is cuí (ceann amháin ar a mhéad in aghaidh na bliana)
	Déan athbhreithniú ar éifeachtacht na n-imscrúduithe agus an fheachtais tacaíochta	Ar siúl faoi láthair

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Toradh:	***Cuspóir:*** ***Comhlachtaí poiblí a spreagadh le cinntí níos fearr a dhéanamh maidir le hiarratais ar shaoráil faisnéise***	
Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí	**Beart**	**Scála Ama**
	Samplaí randamacha a thógáil de na cinntí a rinne comhlachtaí poiblí agus tuairim a thabhairt orthu	An chéad ráithe de 2011
	Tagairt bhainteacha a dhéanamh faoi chinnteoireacht na gcomhlachtaí poiblí, nuair is oiriúnach, i gcinntí Oifig an Choimisinéara Faisnéise nó tagairtí ar leith a chur ar fáil	Ar siúl faoi láthair

Toradh:	***Cuspóir:*** **A chinntiú go gcuirfidh comhlachtaí poiblí An tAcht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm mar is ceart**	
Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí	**Beart**	**Scála Ama**
	Na botúin a dhéanann comhlachtaí poiblí a aithint go soiléir agus iad a chur ar an eolas fúthu	Ar siúl faoi láthair
	Critéir nó creat a fhorbairt chun imscrúduithe oiriúnacha faoi Alt 36 a aithint	An tríú ráithe de 2010
	Faisnéis a mhalartú (na cleachtais is fearr, na ceachtanna a foghlaimíodh, srl) ar fhóraim éagsúla, mar shampla líonraí oifigeach Saoráil Faisnéise	Ar siúl faoi láthair

Toradh:	***Cuspóir:*** **Díriú ar iarratais ar athbhreithnithe a réiteach ar bhealach éifeachtúil, tráthúil agus iontaofa ó thaobh an dlí de**	
	Beart	**Scála Ama**

Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí	Na háiteanna sin inar tharla moill agus deacrachtaí maidir le glacadh, scagadh, leithdháileadh agus imscrúdú iarratais ar athbhreithnithe a aithint, agus athbhreithniú a dhéanamh ar nósanna imeachta nuair is gá	Ar siúl faoi láthair

Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> Cur le feasacht an phobail i leith na Rialachán ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol***	
Caighdeáin fheabhsaithe maidir le riarachán poiblí ar fud na seirbhíse poiblí	**Beart**	**Scála Ama**
	Gach cinneadh a dhéantar faoi na rialacháin ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol a fhoilsiú	Ar siúl faoi láthair
	Faisnéis faoi chearta an phobail agus faoi ról comhlachtaí poiblí a roinnt - Cur i láthair ag seimineáir - Ábhar a fhoilsiú - Cur i láthair	Ar siúl faoi láthair
	Achoimre faoi chinntí ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol a chur sa Tuarascáil Bhliantúil	Gach bliain
	Aird an phobail a tharraingt ar an Acht trí phlean feasachta pobail a fhorbairt	An tríú ráithe de 2011
	Comhoibrigh leis an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil - Meamram Tuisceana a fhorbairt agus a shíniú leis an Roinn	An ceathrú ráithe de 2010

Oifig an Ombudsman & Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Baineann na bearta seo le comhchuspóirí an dá Oifig

Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> A chinntiú go dtacaíonn ár struchtúr, ár gcórais agus ár nósanna imeachta le baint amach ár straitéise***	
	Beart	**Scála Ama**

Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí	Athbhreithniú seachtrach a dhéanamh ar struchtúr agus ar phróisis na heagraíochta le cinntiú go mbaintear amach ár spriocanna straitéiseacha agus oibriúcháin, lena n-áirítear Bille an Ombudsman (Leasú) a chur i bhfeidhm. Déanfar an t-athbhreithniú mar aon le hathbhreithniú inmheánach ar an ngnó agus ar na féidearthachtaí a d'fhéadfadh a bheith i dtionscnaimh feabhsaithe idirlíon agus ríomh-Rialtais.	An tríú ráithe de 2010
	Próiseas singil pleanála um ghnó rannóige a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm ar bhealach comhairleach a mbeidh soiléire agus aschur intomhaiste doiciméadaithe ann maidir le ról gach duine i mbaint amach an phlean seo.	Ainm a chur leis an bplean i gcomhair an cheathrú ráithe de 2010 agus i gcomhair gach bliana ina dhiaidh sin

Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> An leas is fearr a bhaint as ár n-acmhainní daonna agus airgeadais le cinntiú go gcuirfear ár straitéis i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtach***	
Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí	**Beart**	**Scála Ama**
	Aitheantas a thabhairt d'obair na foirne maidir le baint amach spriocanna na hoifige agus í sin a bhainistiú go réamhghníomhach	Ar siúl faoi láthair
	Na cineálacha méadrachta airgeadais atá ann faoi láthair a thomhaiseann éifeachtúlacht leanúnach na heagraíochta a fheabhsú agus cineálacha nua a fhorbairt	An dara ráithe de 2011
	Deiseanna ó thaobh TF de a aithint agus a thapú le cur le héifeachtúlacht na bpróiseas inmheánach agus soláthar seirbhísí	Ar siúl faoi láthair

Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> Deimhin a dhéanamh de go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí riachtanacha ag gach ball foirne agus go bhfuil siad spreagtha chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí***	
	Beart	**Scála Ama**

Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár gcustaiméirí	Anailís a dhéanamh ar Riachtanais Oiliúna le fáil amach cad iad na scileanna agus na hinniúlachtaí atá riachtanach chun ár straitéis a chur i bhfeidhm	An ceathrú ráithe de 2010
	Athbhreithniú a dhéanamh ar oibríochtaí MAC le feabhas a chur ar bhainistiú agus ar cheannaireacht laistigh den eagraíocht	An tríú ráithe de 2010
	Comhoibriú agus rannpháirtíocht na foirne a mhéadú trí phróisis comhairliúcháin, amhail cruinnithe rannóige (réamh-MAC), comhdhálacha cásanna	An dara ráithe de 2010
	Bealach a fhorbairt chun: (a) caighdeáin a cheapadh maidir le soláthar seirbhíse agus aschur ar ardchaighdeán; (b) monatóireacht a dhéanamh go leanúnach; (c) caighdeán a shíorfheabhsú	An tríú ráithe de 2011
	Barr feabhais a chur ar na suirbhéanna faoi sheirbhís do chustaiméirí le cinntiú go gcuirfear aiseolas níos fearr ar fáil agus go bhfeabhsófar an tseirbhís	Ar siúl faoi láthair I ndiaidh na chéad ráithe de 2011
	Féachaint ar na deiseanna laistigh agus lasmuigh den eagraíocht chun scileanna a fheabhsú	An ceathrú ráithe de 2010
Toradh:	***<u>Cuspóir:</u> Deimhin a dhéanamh de go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann teagmháil a dhéanamh linn go réidh***	
Oifig a oirfidh dá cuspóir agus a chuirfidh seirbhísí ar fáil go cothrom agus go héifeachtúil dár	**Beart**	**Scála Ama**
	Suirbhé a dhéanamh faoina bhfuil ar eolas ag gach earnáil den tsochaí faoi fheidhmeanna na hoifige	An chéad ráithe de 2011
	Straitéis a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun líon na ngearán a ndéantar a mhéadú agus béim faoi leith a leagan ar chúrsaí sláinte agus cúraim shóisialta	An tríú ráithe de 2010

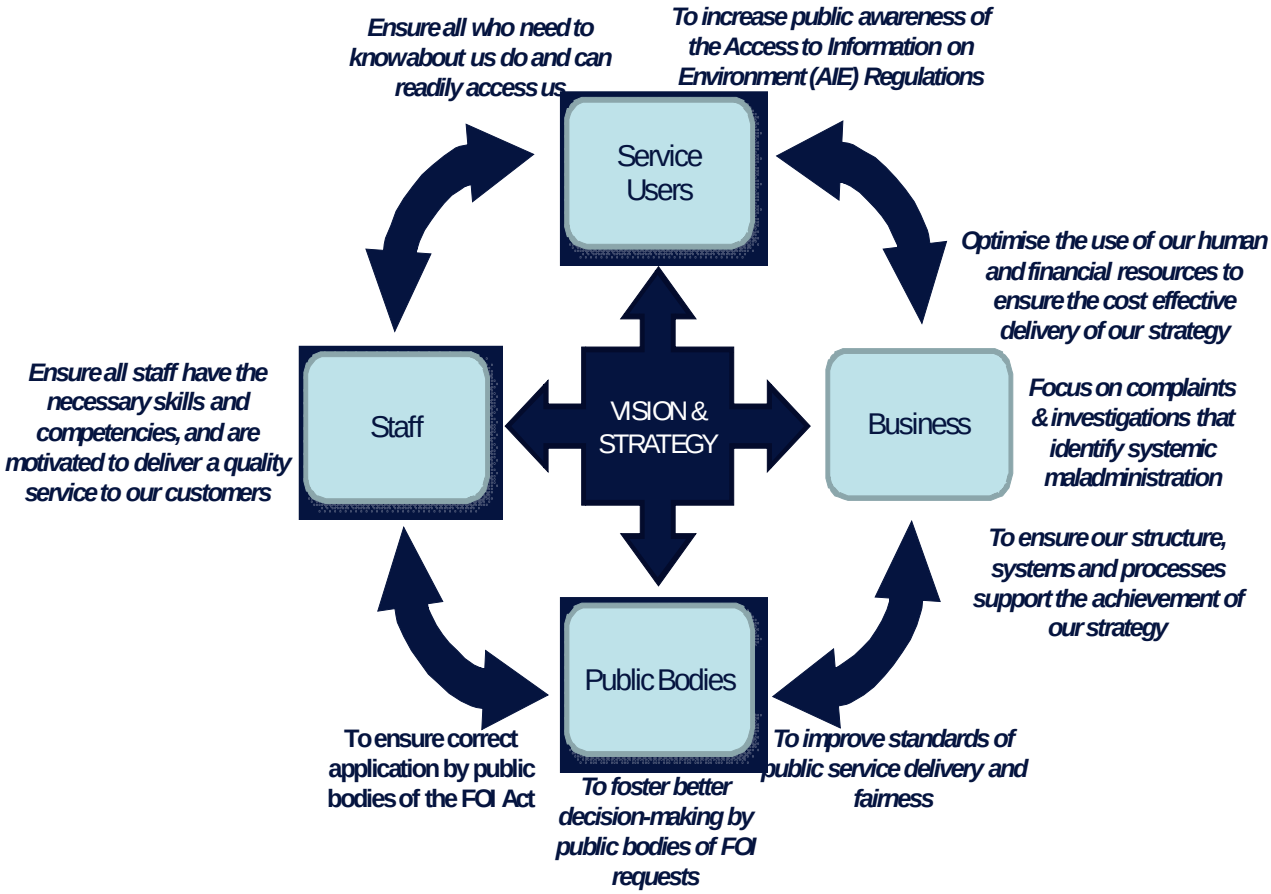
gcustaiméirí	Cúirteanna réigiúnacha níos suntasaí a cheapadh agus a chur i bhfeidhm chun feasacht a spreagadh faoi thábhacht agus ábharthacht an Ombudsman agus na hOifige i measc an phobail agus i measc lucht na seirbhísí poiblí áitiúla	An tríú ráithe de 2010
	Monatóireacht a dhéanamh ar gach bealach seachtrach atá ann le dul i dteagmháil le daoine (m.sh. cuairteanna réigiúnacha, feachtais tacaíochta srl.) chun a dtionchar agus a n-éifeachtúlacht a mheas.	Ar siúl faoi láthair
	Bealaí nua a aithint agus a chur ar fáil chun go bhféadfaidh an pobal an oifig a rochtain agus idirghníomhú léi, m.sh. teicneolaíocht agus meáin nua, bualadh isteach, srl. agus éifeachtúlacht láithreáin ghréasáin na hOifige a fheabhsú ó thaobh seirbhísí agus spriocanna gnó de.	An dara ráithe de 2011

Príomhtháscairí feidhmíochta

Réamhrá

Tá cur síos sa chuid seo den straitéis ar na **Príomhtháscairí** Feidhmíochta a forbraíodh. Beidh ról ríthábhachtach acu maidir le monatóireacht a dhéanamh ar bhaint amach na dtorthaí agus na gcuspóirí straitéiseacha atá leagtha síos againn don tréimhse 2010-2012. Léiríonn an léaráid seo an chaoi ina bhfuil na príomhtháscairí feidhmíochta cónasctha le soláthar seirbhísí agus le forbairt agus úsáid acmhainní inmheánacha.

Leathanach 32

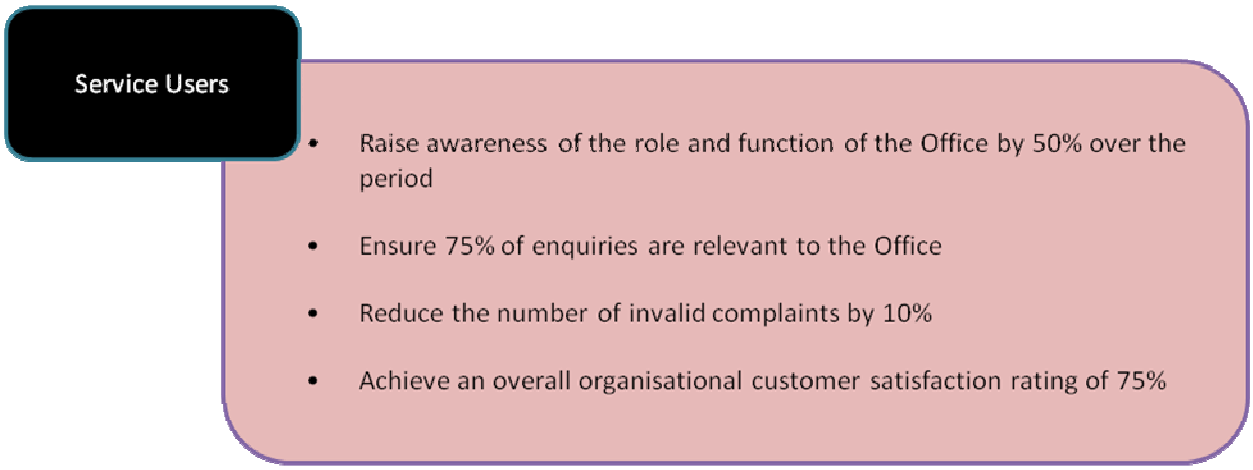


Fís agus straitéis	
Lucht Úsáidte na Seirbhíse	
Foireann	

Gnó	
Comhlachtaí Poiblí	
Deimhin a dhéanamh de go mbeidh eolas fúinn ag cách ar gá dóibh eolas a bheith acu fúinn agus go mbeidh siad in ann teagmháil a dhéanamh linn go réidh	
Cur le feasacht an phobail i leith na Rialachán ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol	
Deimhin a dhéanamh de go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí riachtanacha ag gach ball foirne agus go bhfuil siad spreagtha chun seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí	
An leas is fearr a bhaint as ár n-acmhainní daonna agus airgeadais le cinntiú go gcuirfear ár straitéis i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtach	
Díriú ar ghearáin agus ar imscrúduithe ina n-aithnítear drochriarachán sistéamach	
A chinntiú go dtacaíonn ár struchtúr, ár gcórais agus ár nósanna imeachta le baint amach ár straitéise	
A chinntiú go gcuirfidh comhlachtaí poiblí an Acht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm mar is ceart	
Comhlachtaí poiblí a spreagadh le cinntí níos fearr a dhéanamh maidir le hiarratais ar shaoráil faisnéise	
Na caighdeáin maidir le cothroime agus soláthar seirbhísí poiblí a fheabhsú	

Lucht Úsáidte na Seirbhíse

Tá roinnt príomhspriocanna nó príomhtháscairí aitheanta againn faoin gceannteideal seo le cabhrú linn chun dearcadh ár gcustaiméirí agus ár gcliant a fháil faoi cé chomh héifeachtúil is atá ár seirbhísí dar leo. Tá faighte amach againn go háirithe gur gá go mbeadh níos mó ar eolas ag an bpobal faoi cad is féidir, agus cad nach féidir, le hOifig an Ombudsman agus le Oifig an Choimisinéara Faisnéise a dhéanamh má táimid chun ár n-acmhainní a úsáid mar is cuí.



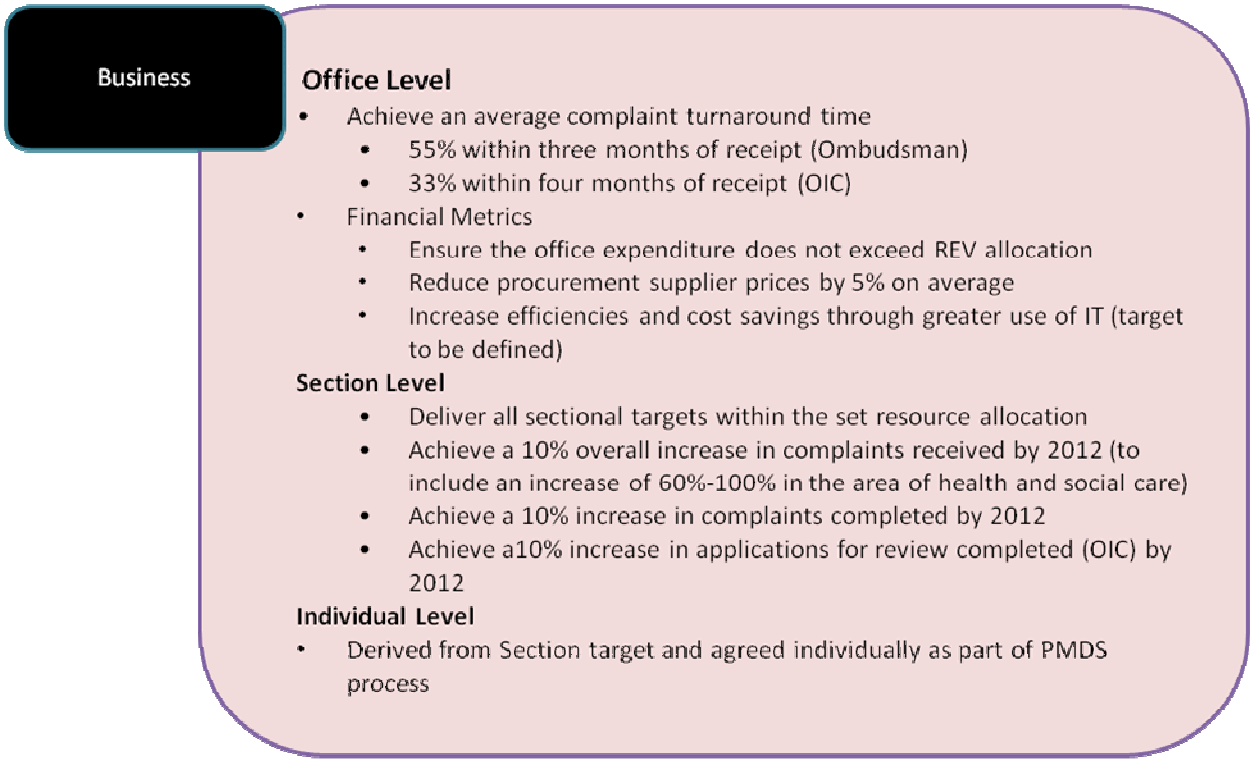
Lucht Úsáidte na Seirbhíse	
Méadú 50% a dhéanamh i gcaitheamh na tréimhse sin ar fheasacht faoi fheidhmeanna na hOifige	
Deimhin a dhéanamh de gur fiosruithe ábhartha iad 75% de na fiosruithe a dhéanfar chun na hOifige	
Laghdú 10% a dhéanamh ar líon na ngearán neamhbhailí	
Cinntiú go mbeidh 75% de na custaiméirí sásta leis an eagraíocht	

Gnó

Ós rud é gur cosúil go mbeidh acmhainní gann sna blianta atá romhainn ní mór dúinn a chinntiú go mbeimid chomh héifeachtúil agus chomh táirgiúil

agus is féidir linn. Tá sraith spriocanna aitheanta againn ar na trí leibhéal éagsúla sa dá Oifig .i. ar leibhéal na hOifige féin, ar leibhéal na Rannóg agus ar leibhéal an duine aonair, agus tá na spriocanna sin roghnaithe chun éascú a dhéanamh ar na leibhéil monatóireachta agus tacaíochta.

Tá roinnt tionscnamh agus gníomhaíochtaí ann a chinnteoidh go mbainfear amach na spriocanna sin, lena n-áirítear bainistiú agus monatóireacht níos déine ar úsáid acmhainní idir dhaonna agus airgeadais; feachtas chun líon na ngearán a ndéileáiltear leo a mhéadú; laghdú ar am próiseála gearán; agus béim níos mó a leagadh ar a chinntiú go gcuirfear CBFF i bhfeidhm mar is cuí.



Gnó	

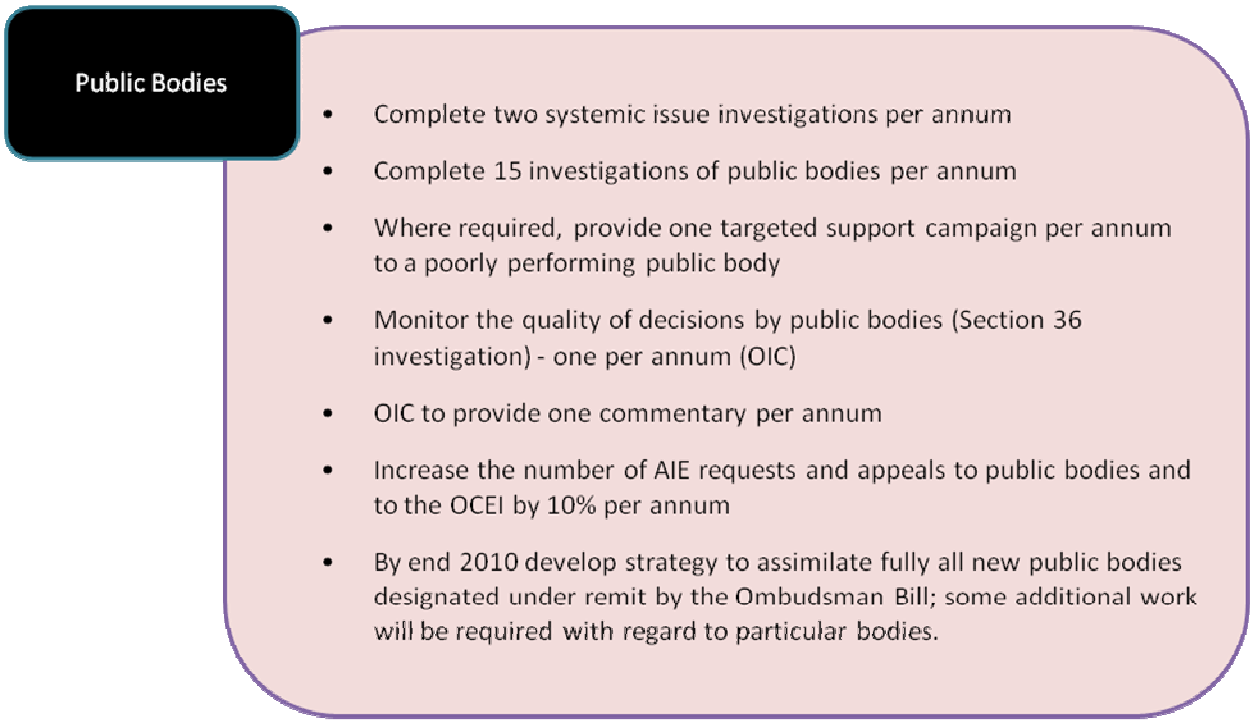
Leibhéal na hOifige	
A chinntiú maidir le próiseáil gearán	
go bpróiseálfar 55% díobh laistigh de 3 mhí ón am a fhaightear iad, i gcás an Ombudsman	
go bpróiseálfar 33% díobh laistigh de 4 mhí ón am a fhaightear iad, i gcás Oifig an Choimisinéara Faisnéise	
Méadracht Airgeadais	
A chinntiú nach sáraíonn caiteachas na hoifige an leithdháileadh REV	
Laghdú 5% a dhéanamh ar phraghsanna earraí a fhaightear ó sholáthraithe	
Cur le héifeachtúlacht agus spáráil costais trí leas níos mó a bhaint as TF (ní mór an sprioc a shainiú)	
Leibhéal na Rannóg	
Caithfidh gach Rannóg a spriocanna a bhaint amach leis na hacmhainní a leithdháiltear dóibh	
Méadú foriomlán 10% a bhaint amach i líon na ngearán a fhaightear roimh 2012 (agus méadú 60%-100% a bheith ar na gearáin sa réimse sláinte agus cúraim shóisialta)	
Méadú 10% a bhaint amach roimh 2012 ar líon na ngearán a phróiseálfar	
Méadú 10% a bhaint amach roimh 2012 ar líon na n-iarratas ar athbhreithnithe a phróiseálfar in Oifig an Choimisinéara Faisnéise	

Leibhéal an Duine Aonair	
Gheofar an sprioc seo ó sprioc na Rannóige agus déanfar comhaontú leis an duine aonair faoi mar chuid de phróiseas CBFF	

5.4 Comhlachtaí Poiblí

D'aithníomar faoin gceannteideal seo an phríomh-mhéadracht ar gá dúinn í a thomhas le cinntiú go bhfeabhsófar caighdeáin riaracháin phoiblí agus cinnteoireachta mar gheall ar an mbaint atá againn le comhlachtaí poiblí.

Má tá sé sin le baint amach aithnímid go gcaithfimid monatóireacht réamhghníomhach trí imscrúdaithe agus staidéir spriocdhírithe a dhéanamh ar a bhfuil ar siúl acu, agus rud atá lán chomh tábhachtach leis, caithfimid tacaíocht a thabhairt dóibh le cur ar a gcumas cinntí cothroma trédhearcacha a sholáthar i gcónaí dóibh siúd a úsáideann a seirbhísí.



Comhlachtaí Poiblí	
Dhá imscrúdú a dhéanamh in aghaidh na bliana faoi cheisteanna sistéamacha	
15 imscrúdú ar chomhlachtaí poiblí a chríochnú in aghaidh na bliana	
Feachtas spriocdhírithe tacaíochta amháin a sholáthar in aghaidh na bliana do chomhlacht poiblí nach bhfuil ag feidhmiú go maith	
Monatóireacht a dhéanamh ar cháilíocht na gcinntí a dhéanann comhlachtaí poiblí (imscrúdú faoi Alt 36) – ceann amháin in aghaidh na bliana i gcás Oifig an Choimisinéara Faisnéise	
Cuirfidh Oifig an Choimisinéara	

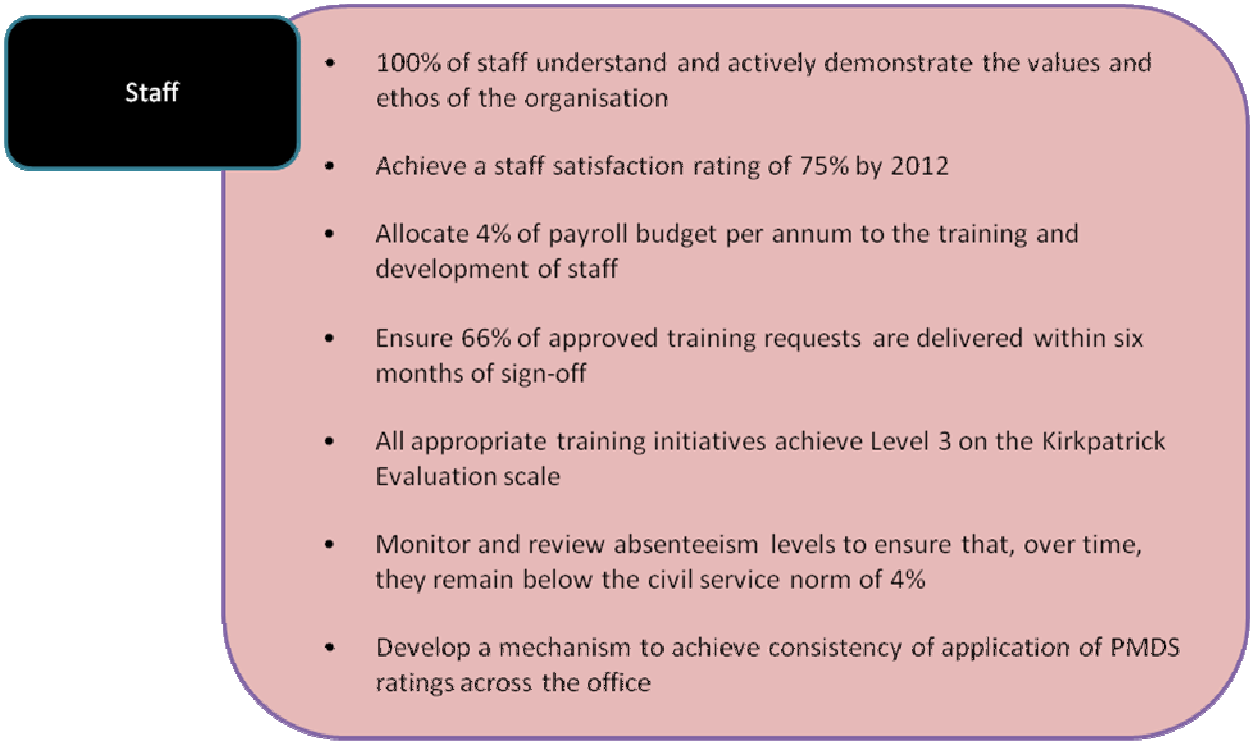
Faisnéise tráchtaireacht amháin ar fáil in aghaidh na bliana	
Féachaint chuige go dtiocfaidh méadú 10% in aghaidh na bliana ar líon na n-iarratas chuig comhlachtaí poiblí agus chuig Oifig an Choimisinéara Faisnéise Comhshaoil	
Straitéis a fhorbairt roimh dheireadh 2010 chun na comhlachtaí poiblí nua atá sannta faoinár sainchúram ag Bille an Ombudsman a chomhshamhlú; beidh obair bhreise ag teastáil maidir le comhlachtaí faoi leith	

5.5 Foireann

Aithnímid faoin gceannteideal seo an phríomh-mhéadracht ar gá dúinn í a thomhas le cinntiú go mbainistítear ár bhfoireann mar is cóir agus go dtugtar an tacaíocht dóibh chun luacha na heagraíochta a chur ar fáil agus na cuspóirí straitéiseacha a bhaint amach.

Má tá an méid seo le baint amach, tá sé ríthábhachtach go gcinnteoimid go mbeidh ionad oibre againn ina n-aireoidh an fhoireann spreagadh iontu féin agus inar maith leo bheith ag obair. Aithnímid an dúshlán atá i gceist anseo ós rud é go bhfuil méadú ag teach ar na héilimh a dhéantar leis an Oifig. Tá

gach muinín againn gur féidir é seo a dhéanamh, áfach, trí mheasúnú leanúnach a dhéanamh ar fhorbairt agus ar oiliúint oiriúnach mar aon le ceannaireacht dearfa agus trí rannpháirtíocht an lucht bainistíochta leis an bhfoireann.



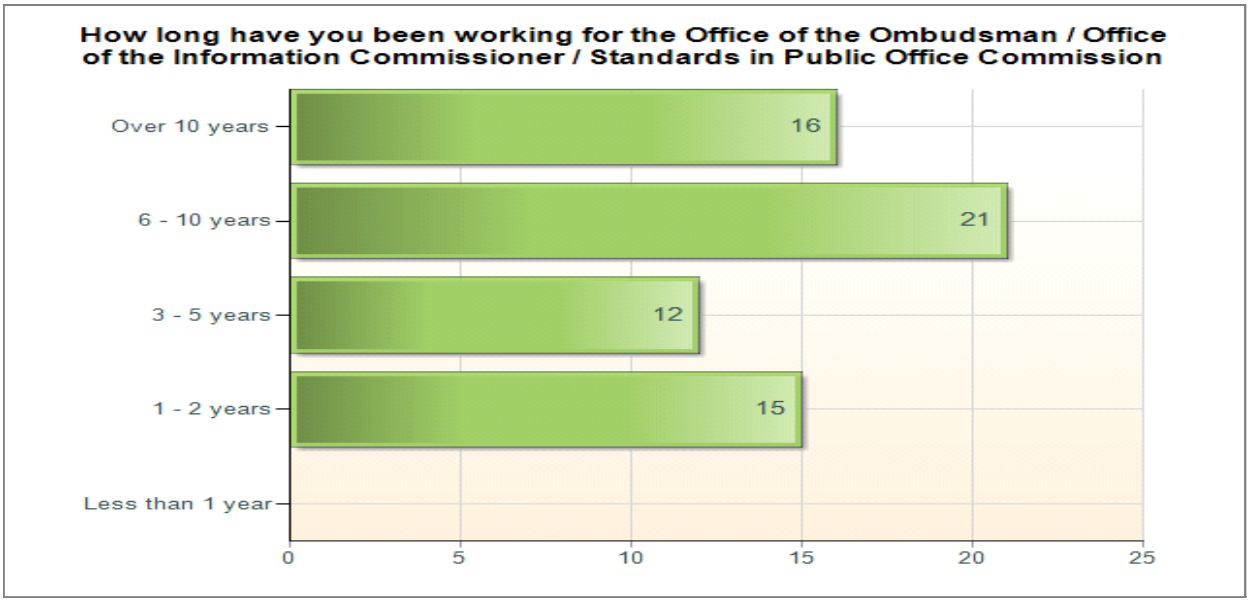
Foireann	
Tuigeann an fhoireann go léir luacha agus éiteas na heagraíochta agus bíonn siad gníomhach á léiriú don saol	
Leibhéal sástachta foirne 75% a bhaint amach roimh 2012	
4% den bhuiséad párolla a chaitheamh ar oiliúint agus forbairt na foirne gach bliain	
I gcás na n-iarratas i gcomhair oiliúna, deimhin a dhéanamh go soláthrófar 66%	

díobh laistigh de sé mhí ón am a gceadaítear iad	
Baineann gach tionscadal oiliúna amach Leibhéal 3 ar scála Measúnaithe Kirkpatrick	
Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar leibhéil neamhláithreachais thar thréimhse ama le cinntiú go bhfuil sé níos ísle ná an 4% atá mar norm sa státseirbhís	
Bealach a fhorbairt le cinntiú go mbeidh CBFF á chur i bhfeidhm ar an ráta céanna ar fud na hoifige	

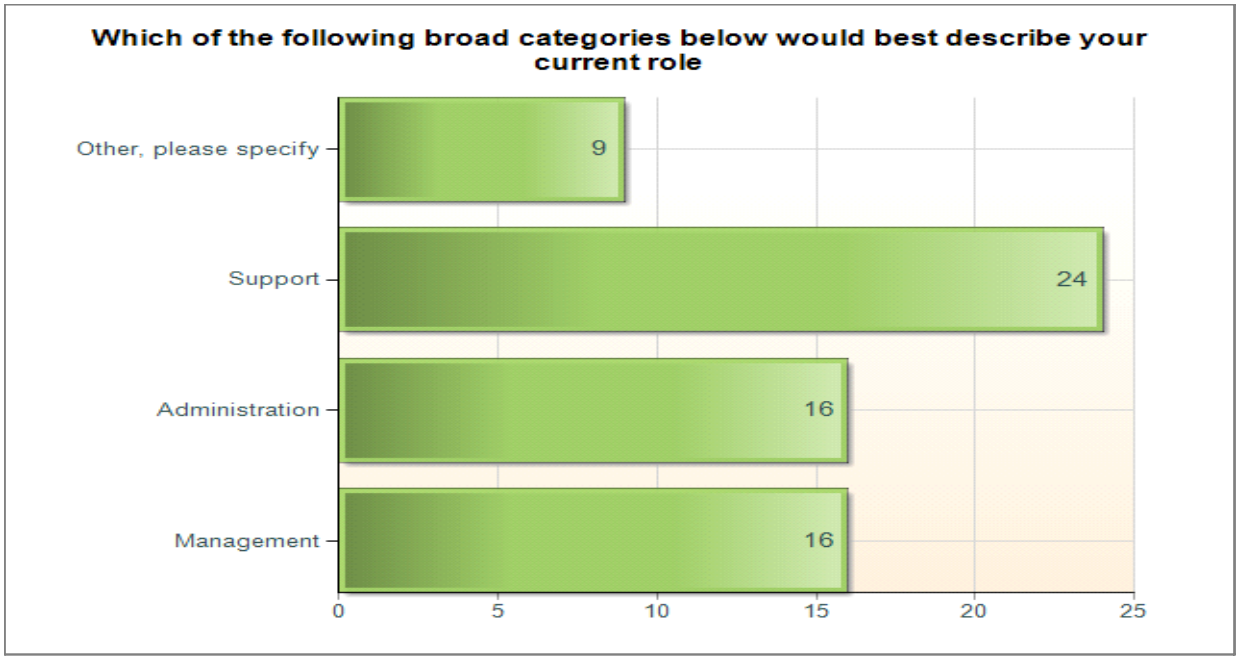
Aguisín 1

Aiseolas ó Chomhairliúchán

Críochnaíodh 65 ceistneoir agus tá na torthaí uathu le fáil thíos:

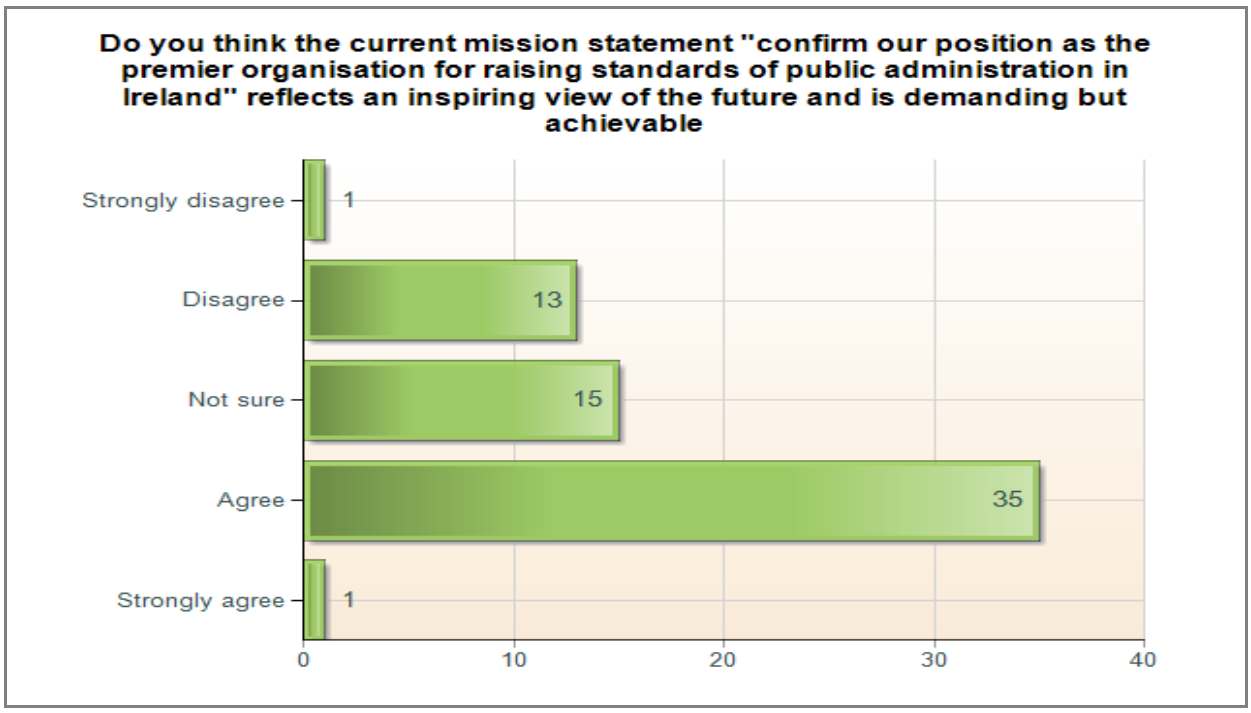


Cén fhad atá caite agat ag obair in Oifig an Ombudsman nó in Oifig an Choimisinéara Faisnéise nó leis an gCoimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí?	
Os cionn 10 mbliana	
6 - 10 mbliana	
3 - 5 bliana	
1 – 2 bhliain	
Níos lú ná bliain amháin	

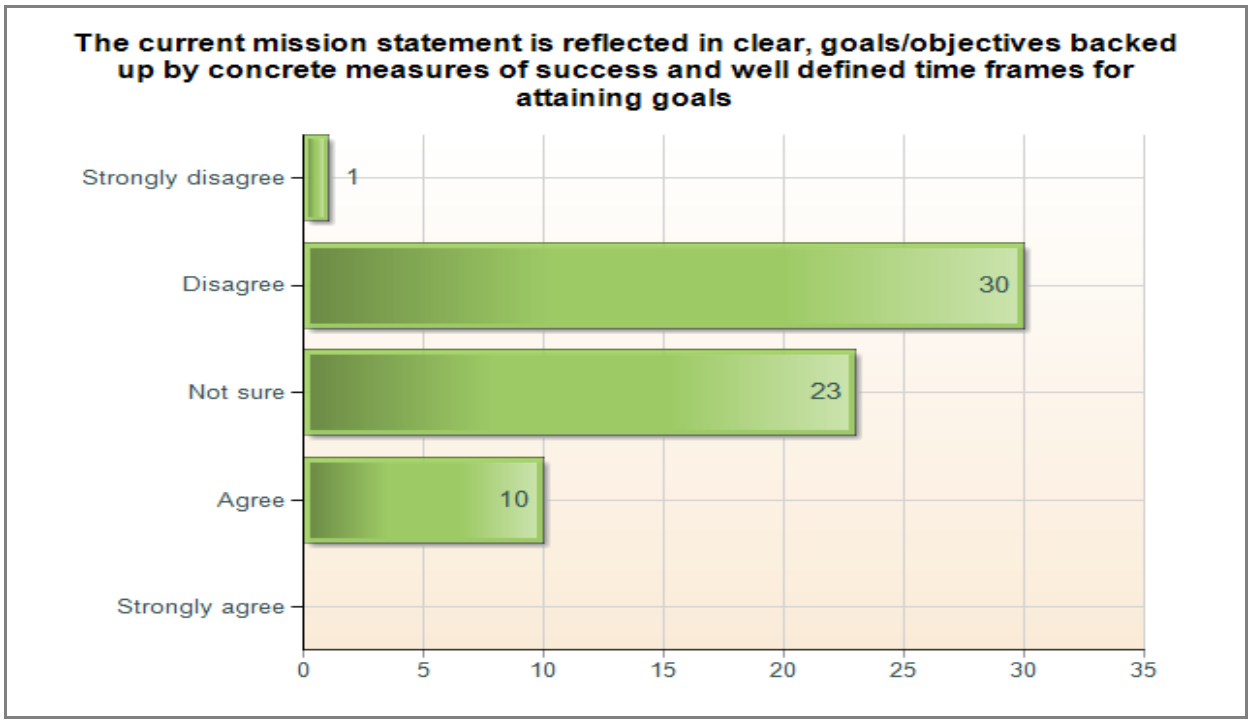


Cé acu de na catagóirí leathana thíos is fearr le cur síos ar an ról atá agat faoi láthair?	
Eile (sonraigh le do thoil)	
Tacaíocht	
Riarachán	
Bainistíocht	

Leathanach 38

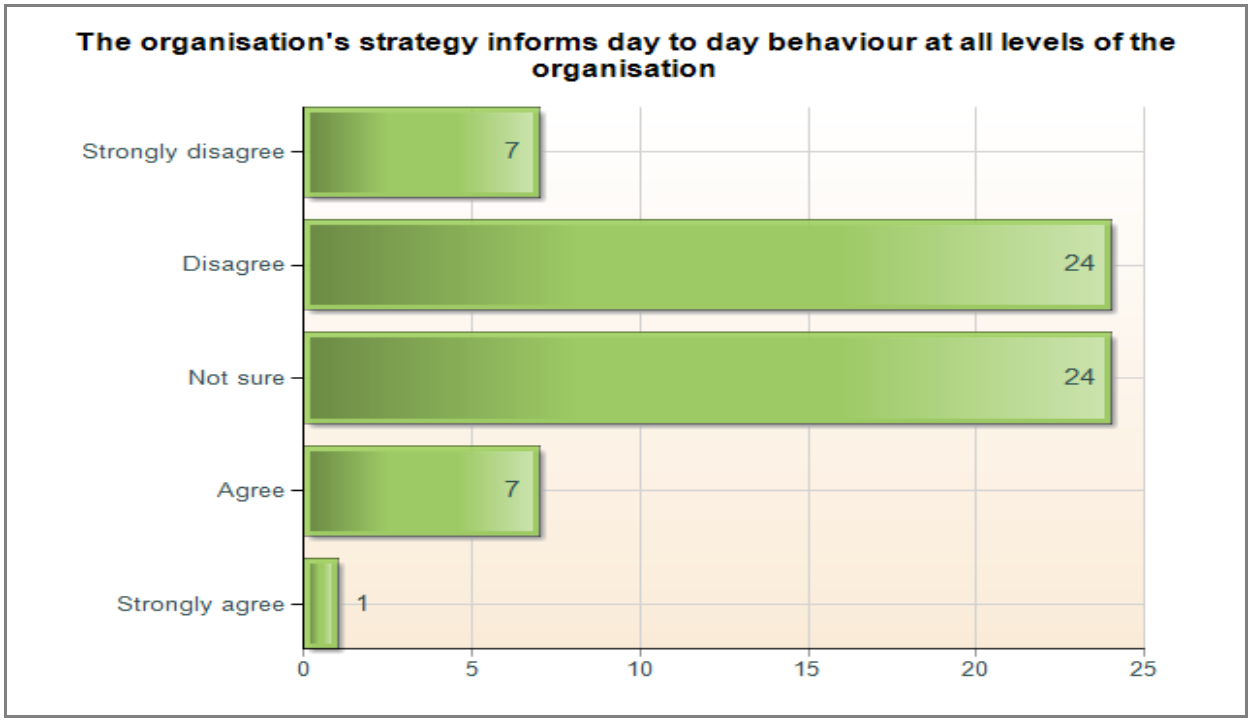


An dóigh leat go léiríonn ár ráiteas misin reatha “ár stádas a dhaingniú mar an phríomheagraíocht um ardú caighdeán i gcúrsaí riaracháin poiblí in Éirinn” dearcadh spreagúil faoin todhchaí, agus go bhfuil sé indéanta bíodh is go mbeidh sé deacair?	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



Tá cuspóirí agus spriocanna soiléire le fáil inár ráiteas misin reatha agus tá bearta dearfa ann chun rathúlacht a mheas mar aon le scálaí ama dea-shonraithe maidir le baint amach na spriocanna sin.	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

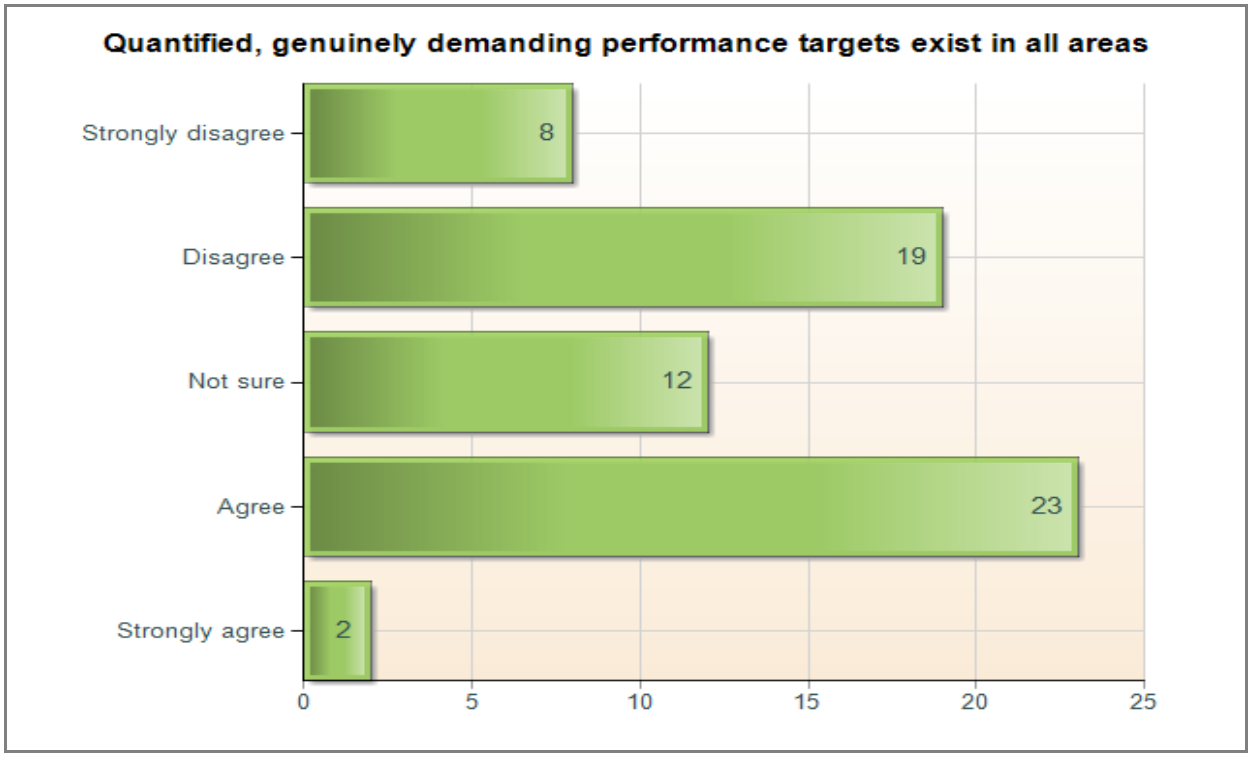
Tá cuspóirí na heagraíochta ar eolas agam	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



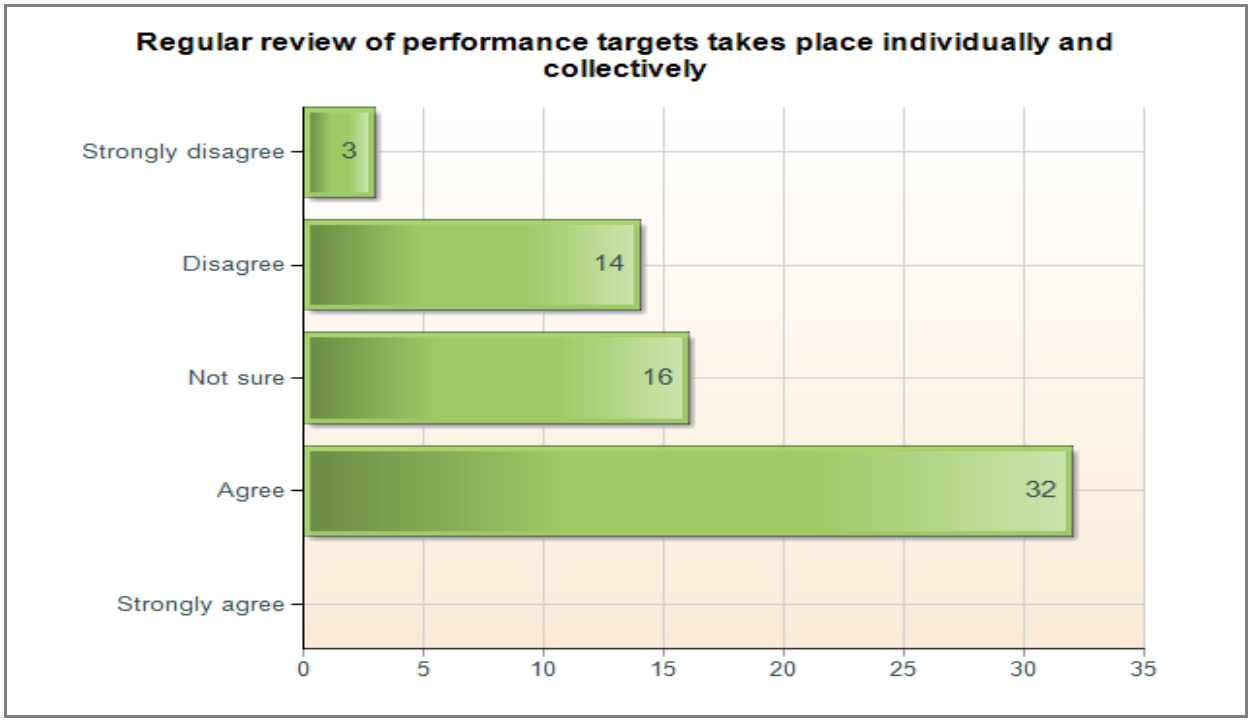
Tá straitéis na heagraíochta mar bhunsraith faoin iompar ó lá go lá ar gach leibhéal san	

eagraíocht	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

Leathanach 40

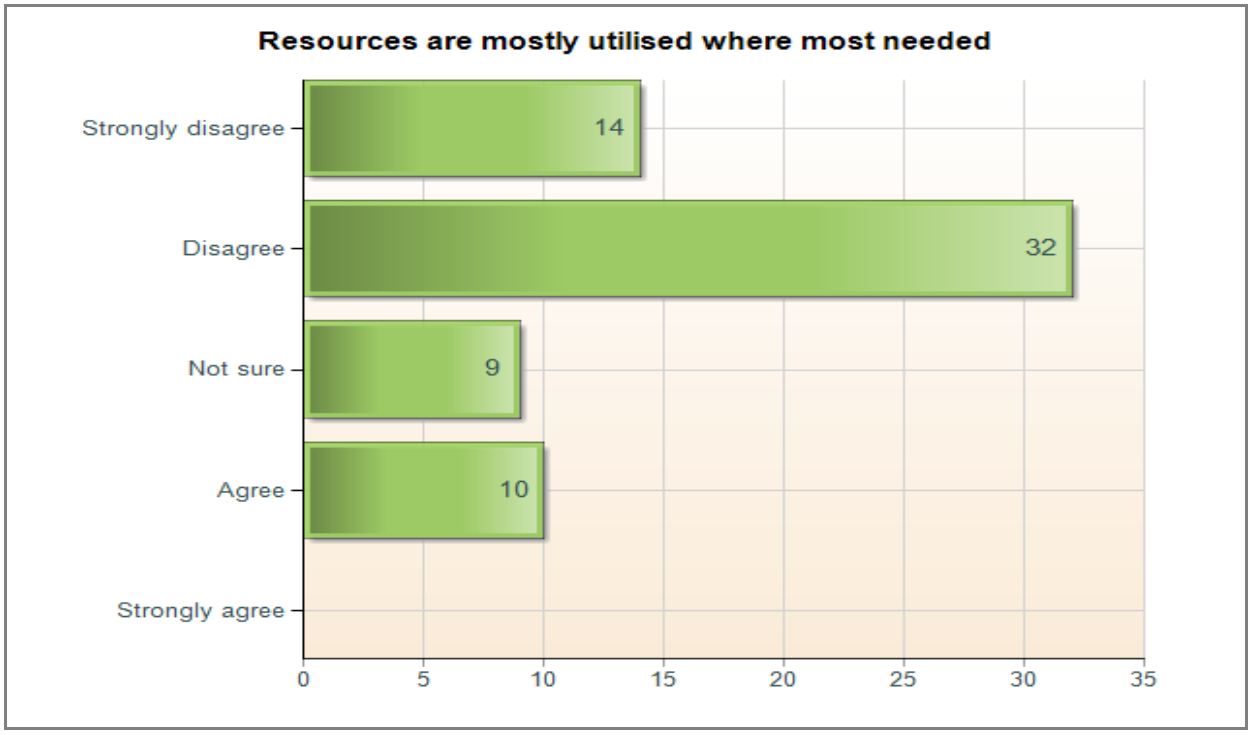


Tá spriocanna dúshlánacha feidhmíochta leagtha síos go sonrach i ngach réimse agus iad sonraithe go maith	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

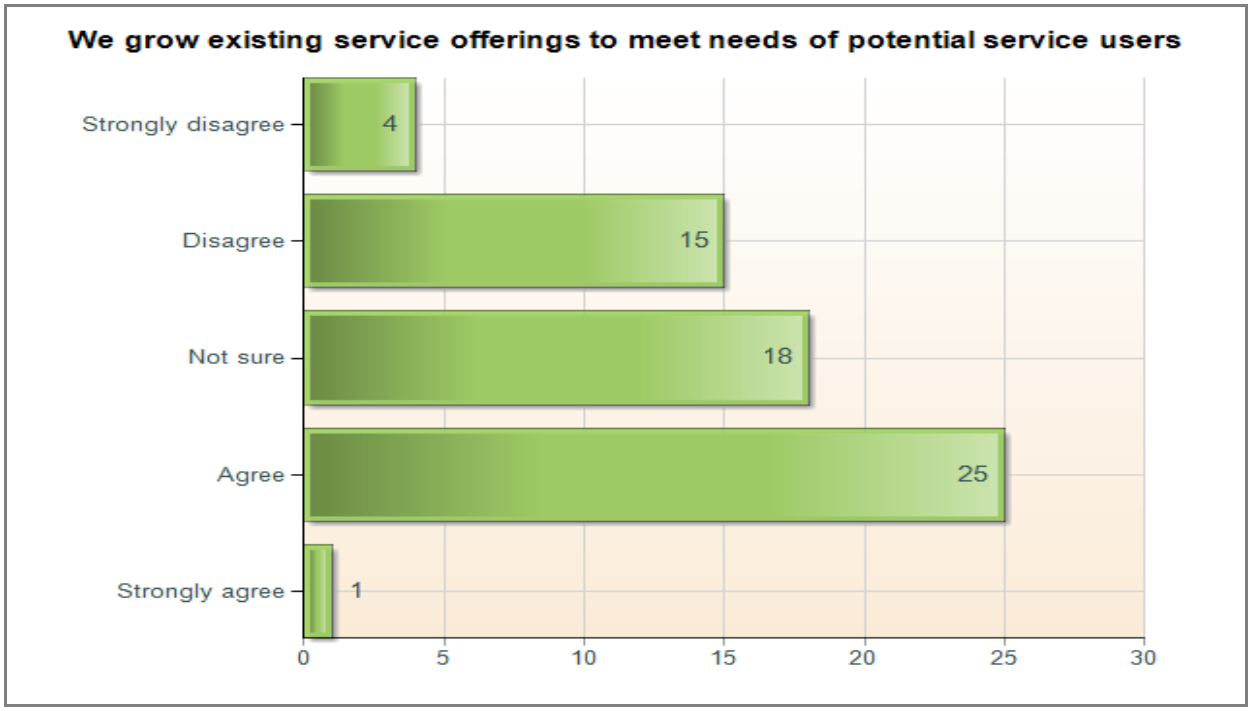


Déantar athbhreithniú rialta ar spriocanna feidhmíochta ar bhonn an duine aonair agus ar bhonn na heagraíochta	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

Leathanach 41

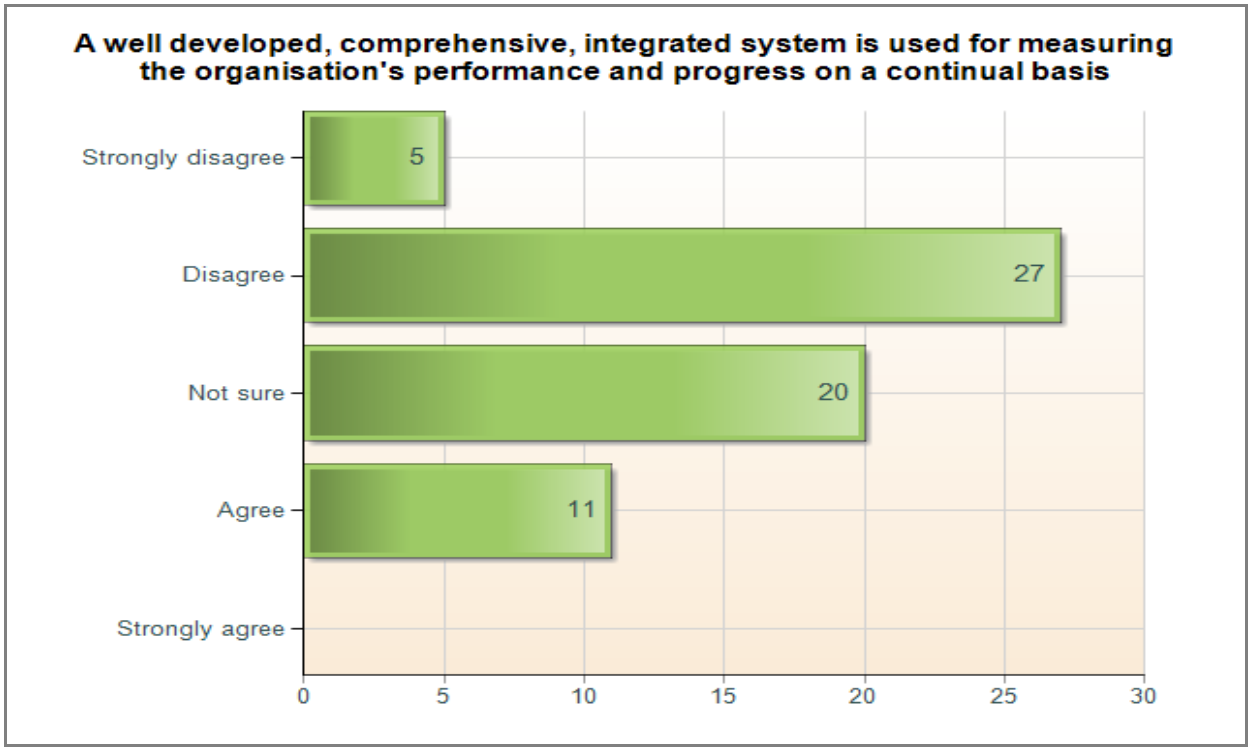


Úsáidtear acmhainní sna háiteanna is mó a bhfuil gá leo	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

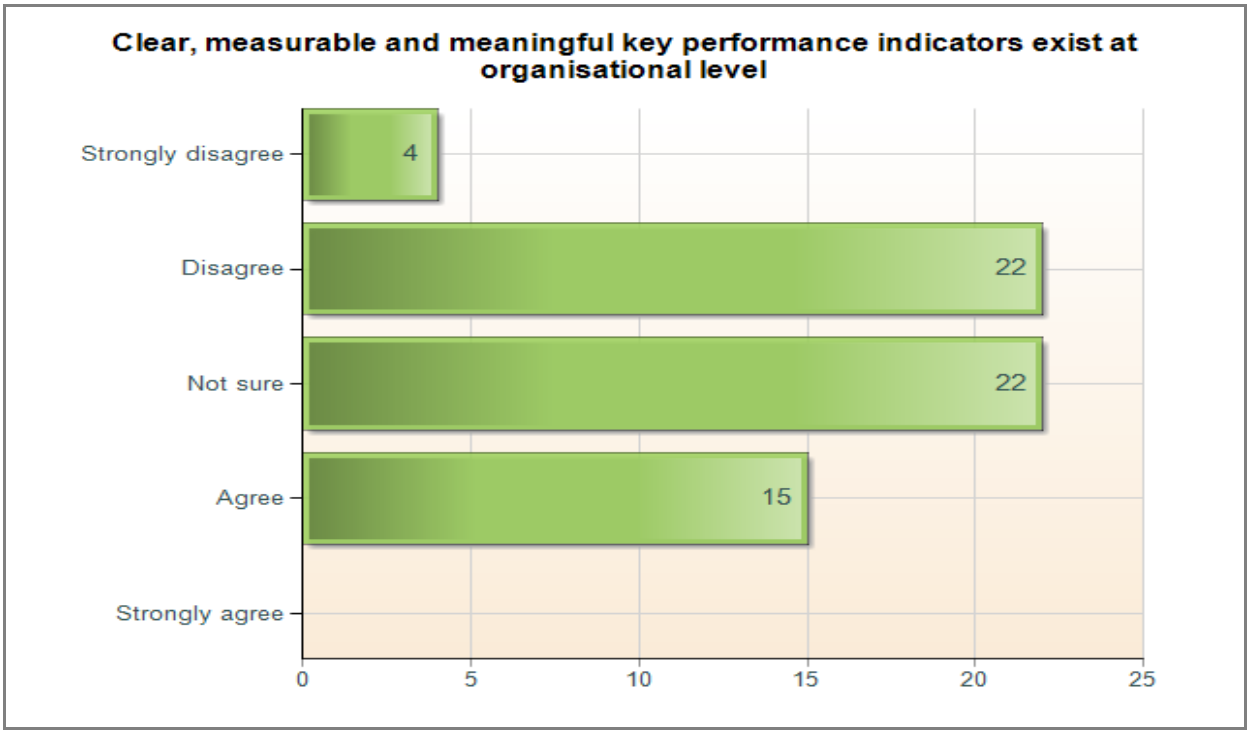


Cuirimid leis na seirbhísí atá á gcur ar fáil faoi láthair le freastal ar lucht úsáidte féideartha na seirbhísí.	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

Leathanach 42

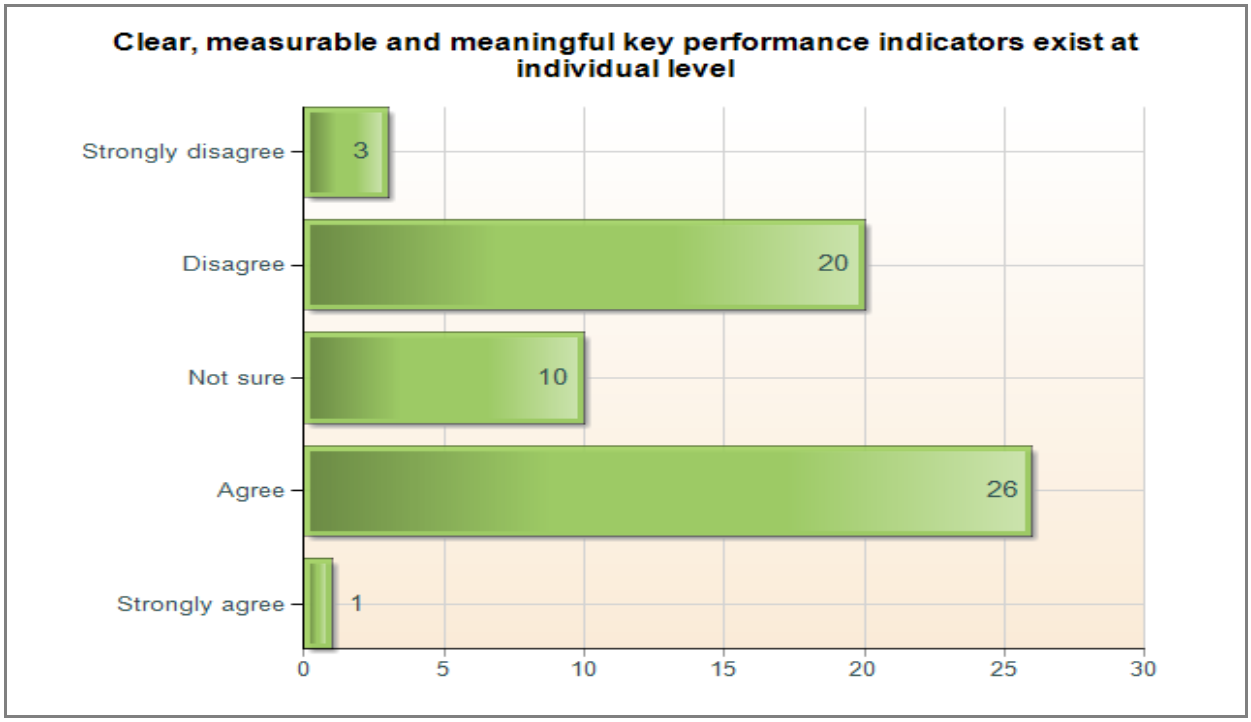


Úsáidtear córas cuimsitheach comhtháite atá forbartha go maith chun feidhmiú agus dul chun cinn na heagraíochta a thomhas ar bhonn leanúnach	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

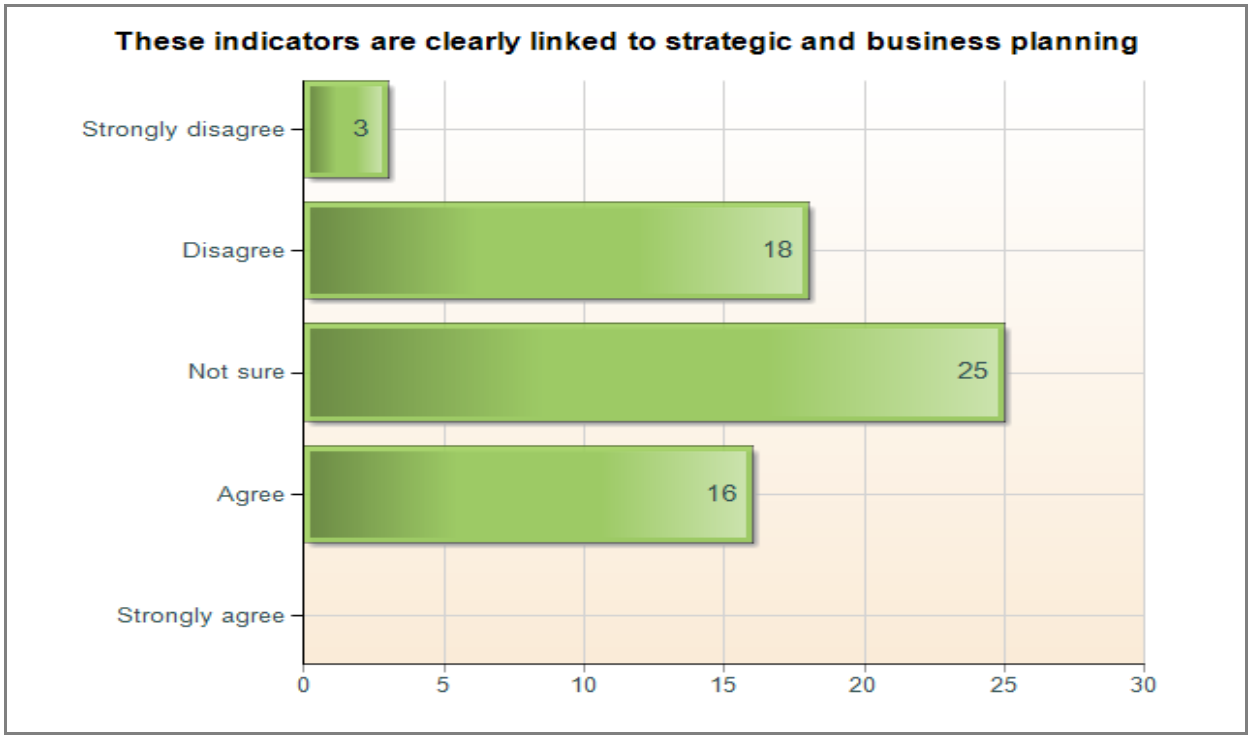


Tá táscairí feidhmíochta atá soiléir, intomhaiste agus bríoch le fáil ar gach leibhéal oibriúcháin	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

Leathanach 43

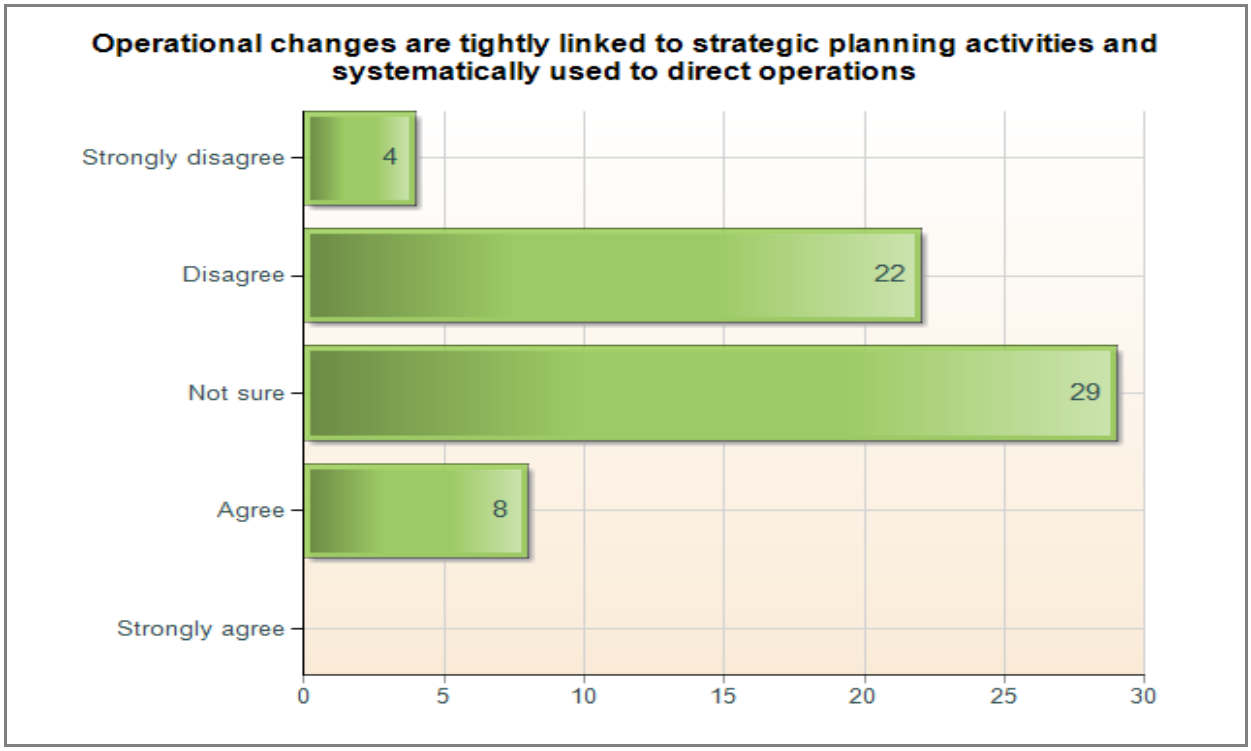


Tá táscairí feidhmíochta atá soiléir, intomhaiste agus bríoch le fáil ar leibhéal an duine aonair	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

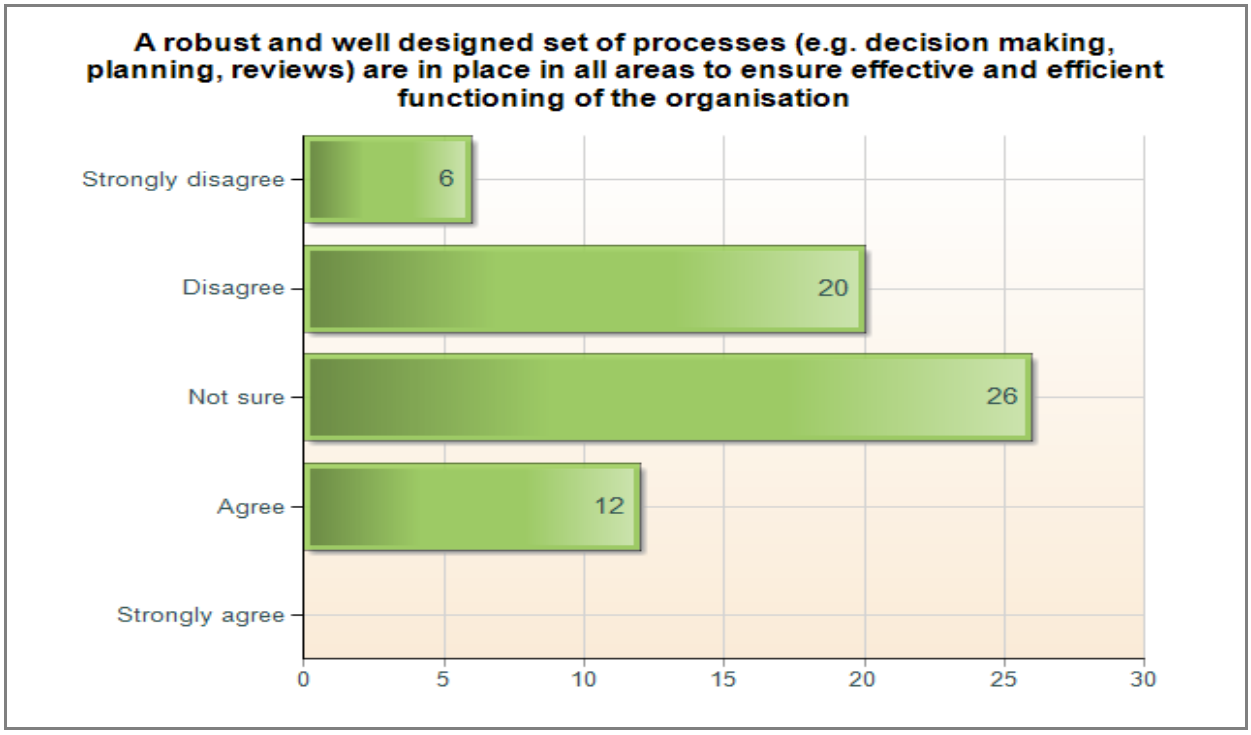


Tá na táscairí sin nasctha go soiléir le pleanáil straitéiseach agus ghnó	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

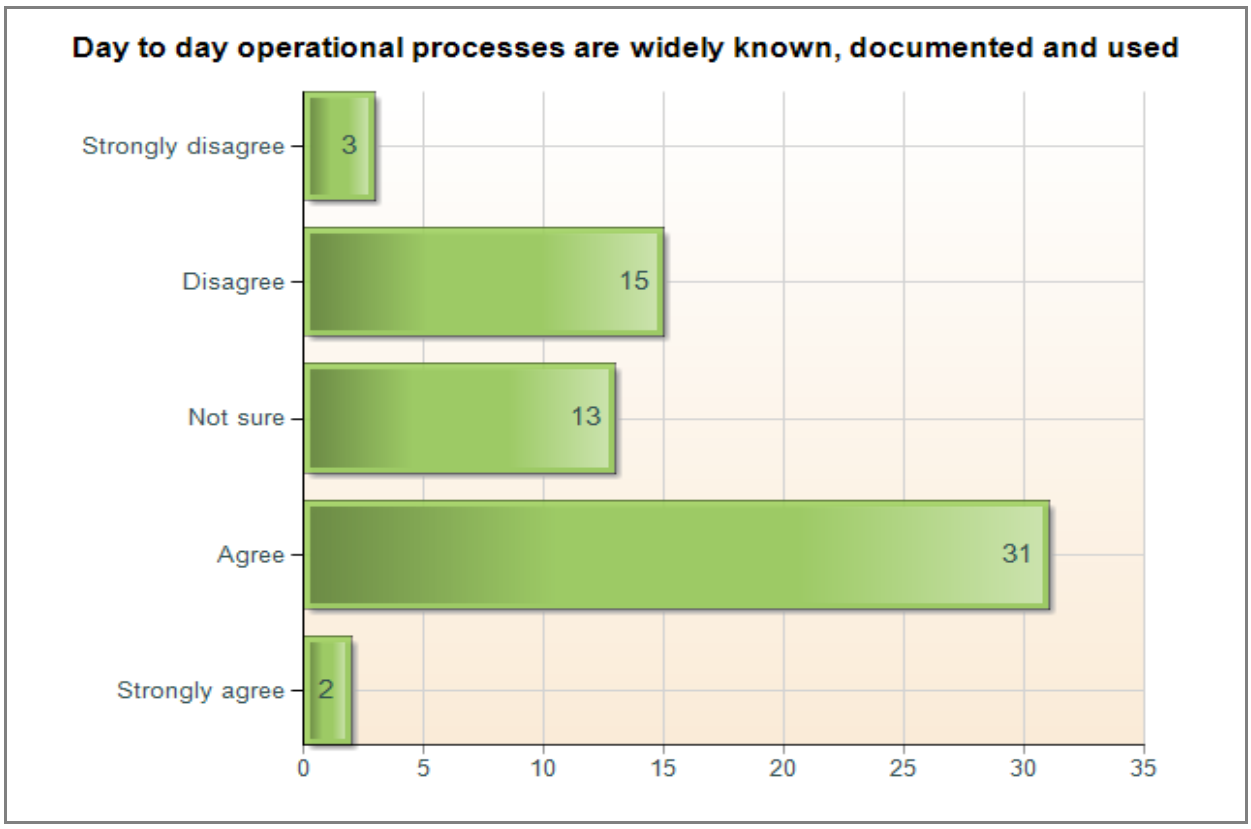
Leathanach 44



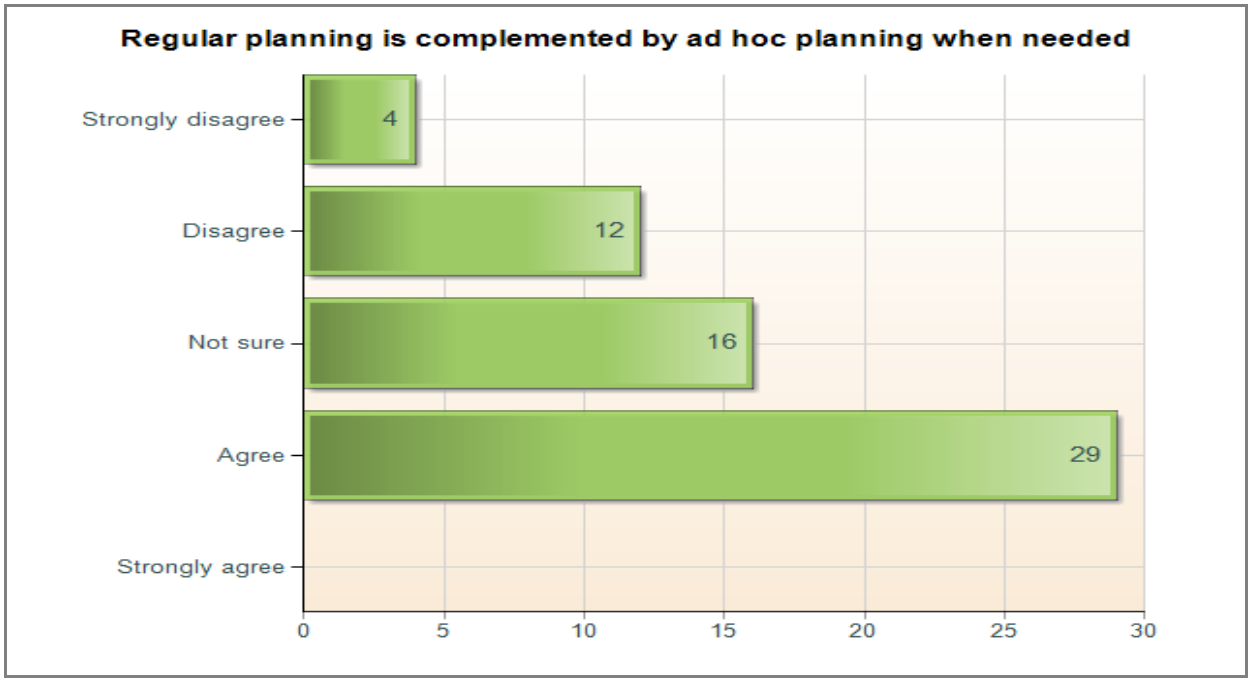
Tá athruithe oibriúcháin nasctha go daingean le gníomhaíochtaí pleanála straitéisí agus úsáidtear iad go sistéamach chun oibríochtaí a threorú	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



Tá próisis láidre atá deartha go maith (mar chinnteoireacht, pleanáil agus athbhreithnithe) ceaptha i ngach réimse le cinntiú go bhfeidhmeoidh an eagraíocht ar bhealach éifeachtúil	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

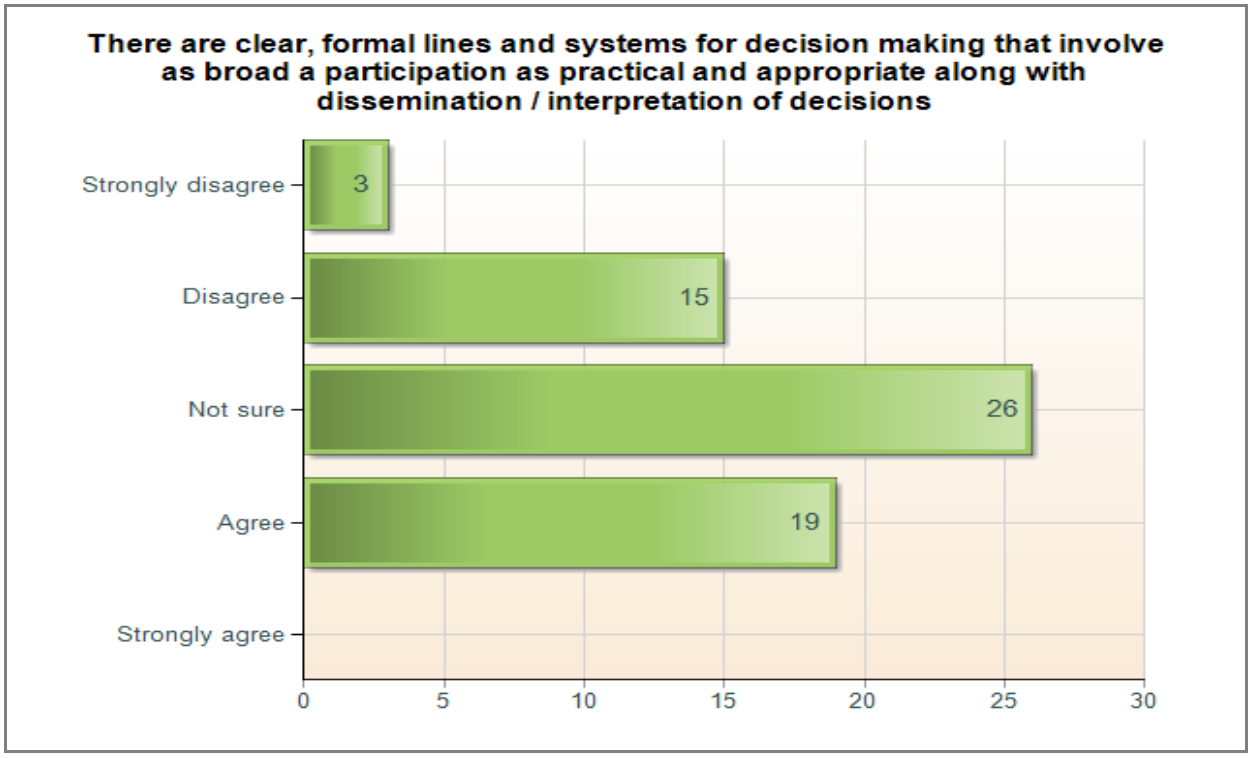


Tá eolas forleathann ann faoi na próisis laethúla, tá siad doiciméadaithe agus úsáidtear iad go forleathan	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

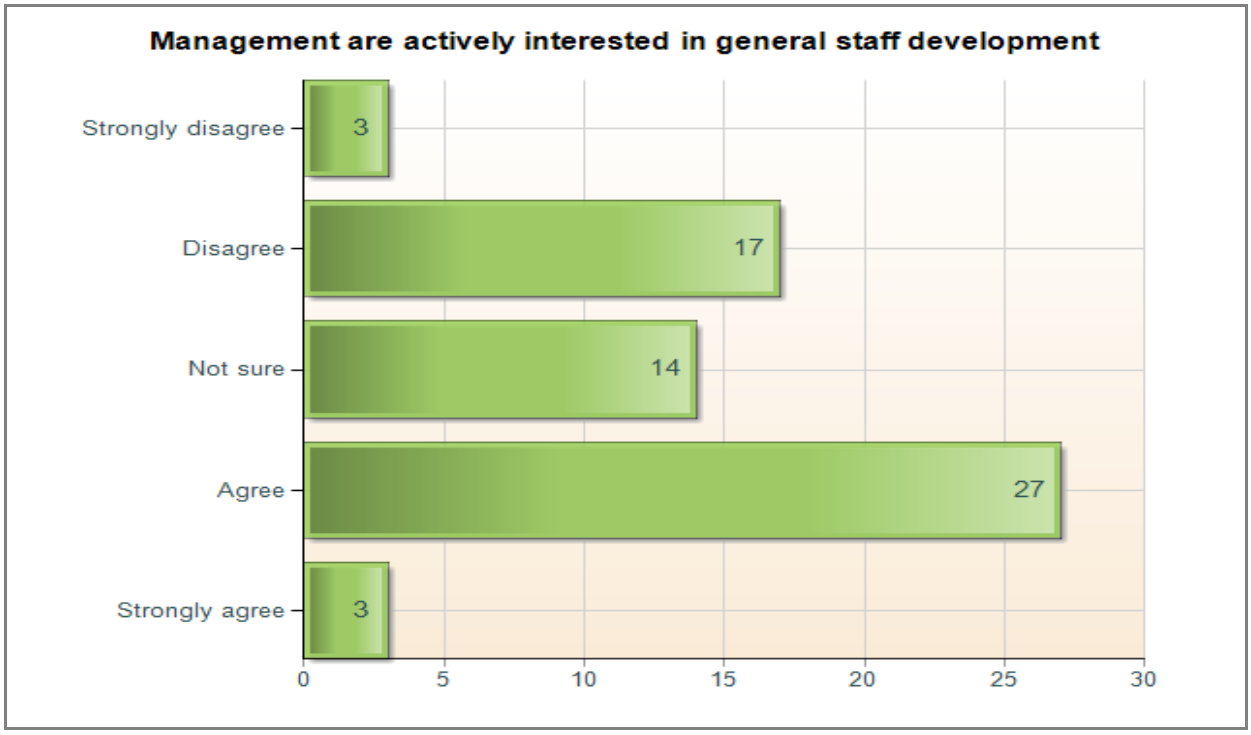


Úsáidtear pleanáil *ad hoc* le pleanáil rialta a chomhlánú nuair is gá	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

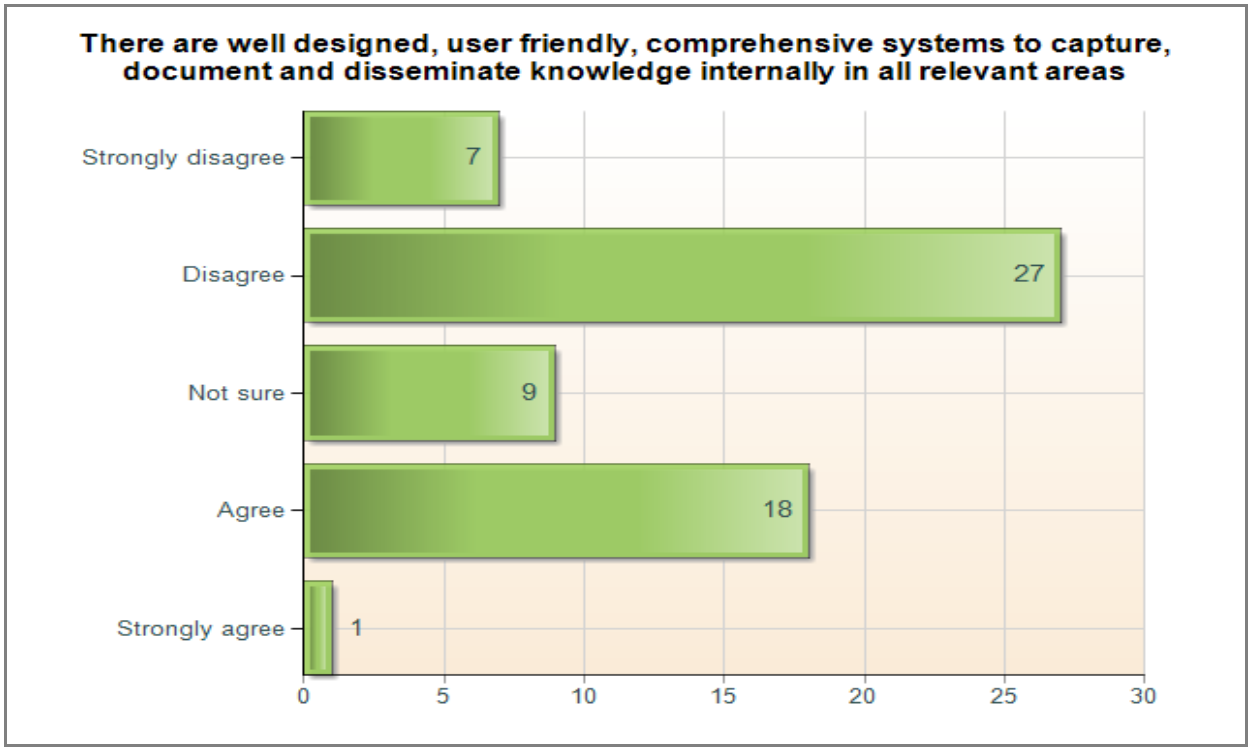
Leathanach 46



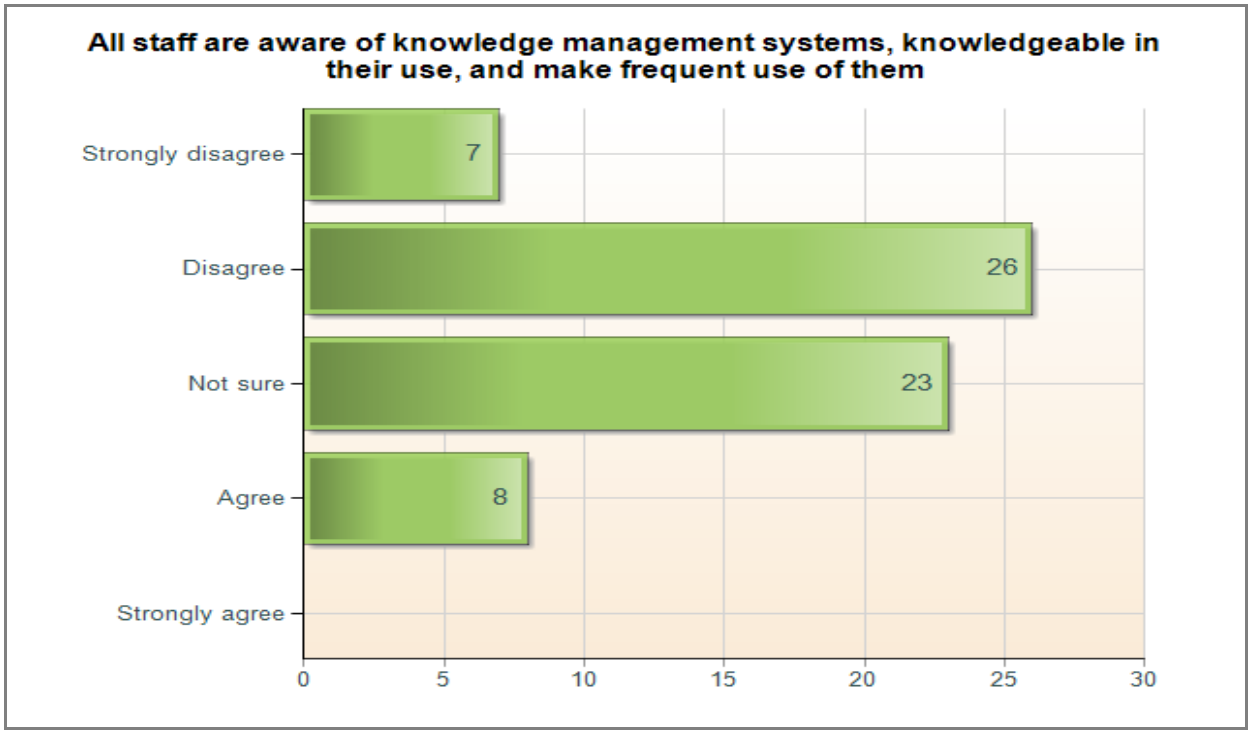
Tá línte soiléire foirmiúla agus córais ann maidir le cinnteoireacht, bíonn rannpháirtíocht i gceist leo ar bhealach oiriúnach a bhíonn chomh leathan agus is praiticiúil, agus déantar na cinntí a scaipeadh agus a léirmhíniú	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



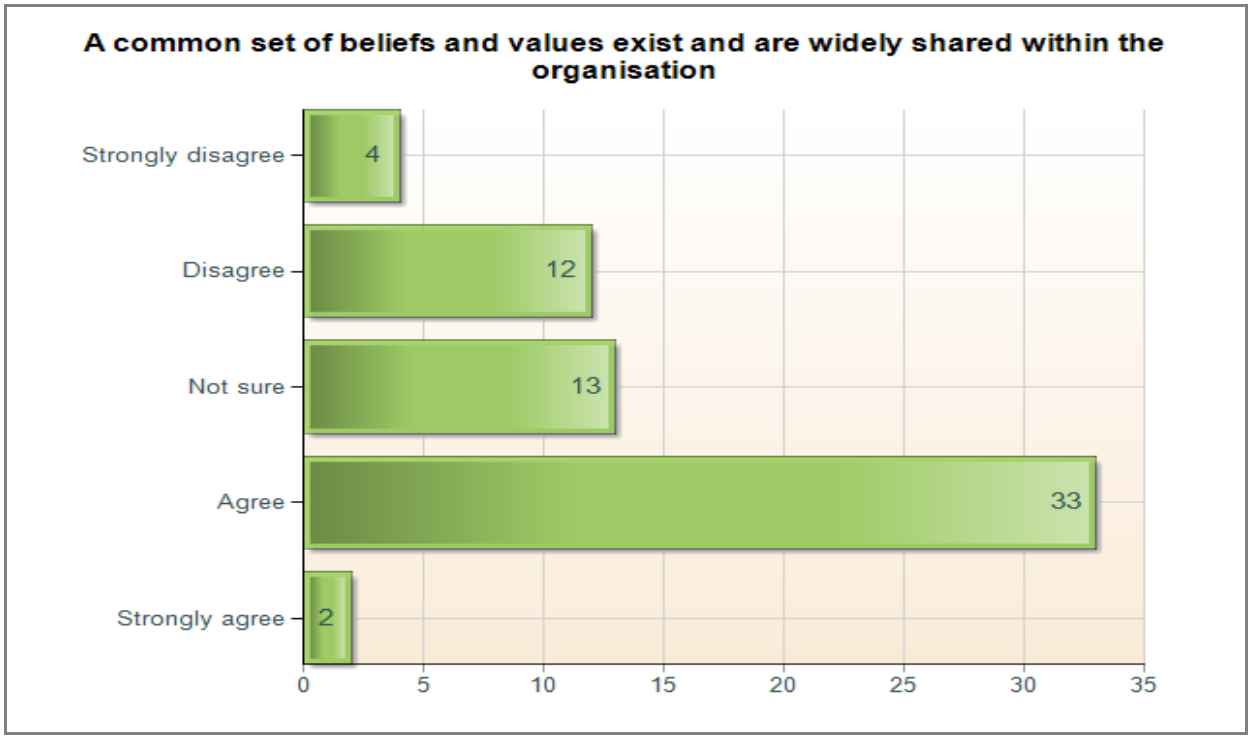
Cuireann an lucht bainistíochta spéis i bhforbairt ghinearálta na foirne	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



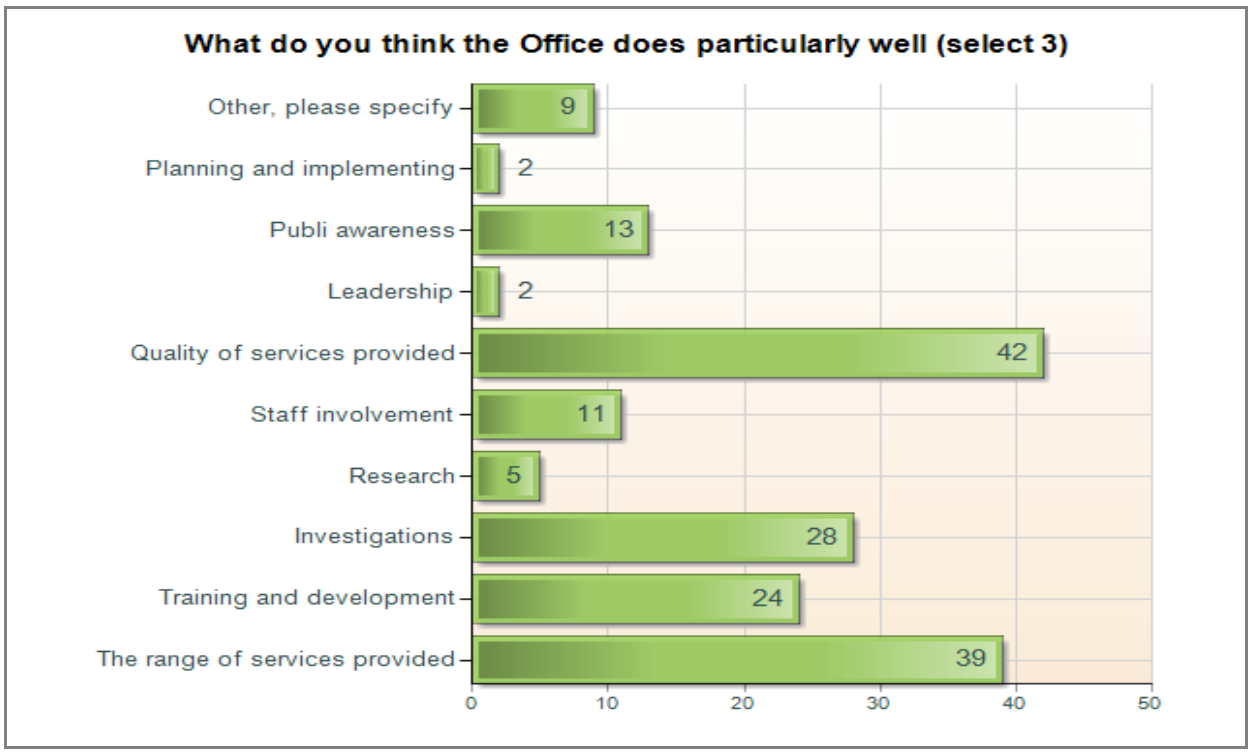
Tá córais chuimsitheacha ann atá deartha go maith agus ar furasta iad a úsáid chun eolas a thiomsú, a dhoiciméadú agus a scaipeadh le daoine i ngach réimse ábhartha	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



Tá an fhoireann go léir ar an eolas faoi na córais bhainistíochta eolais, tá a fhios acu conas iad a úsáid agus baineann siad leas astu go minic	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	

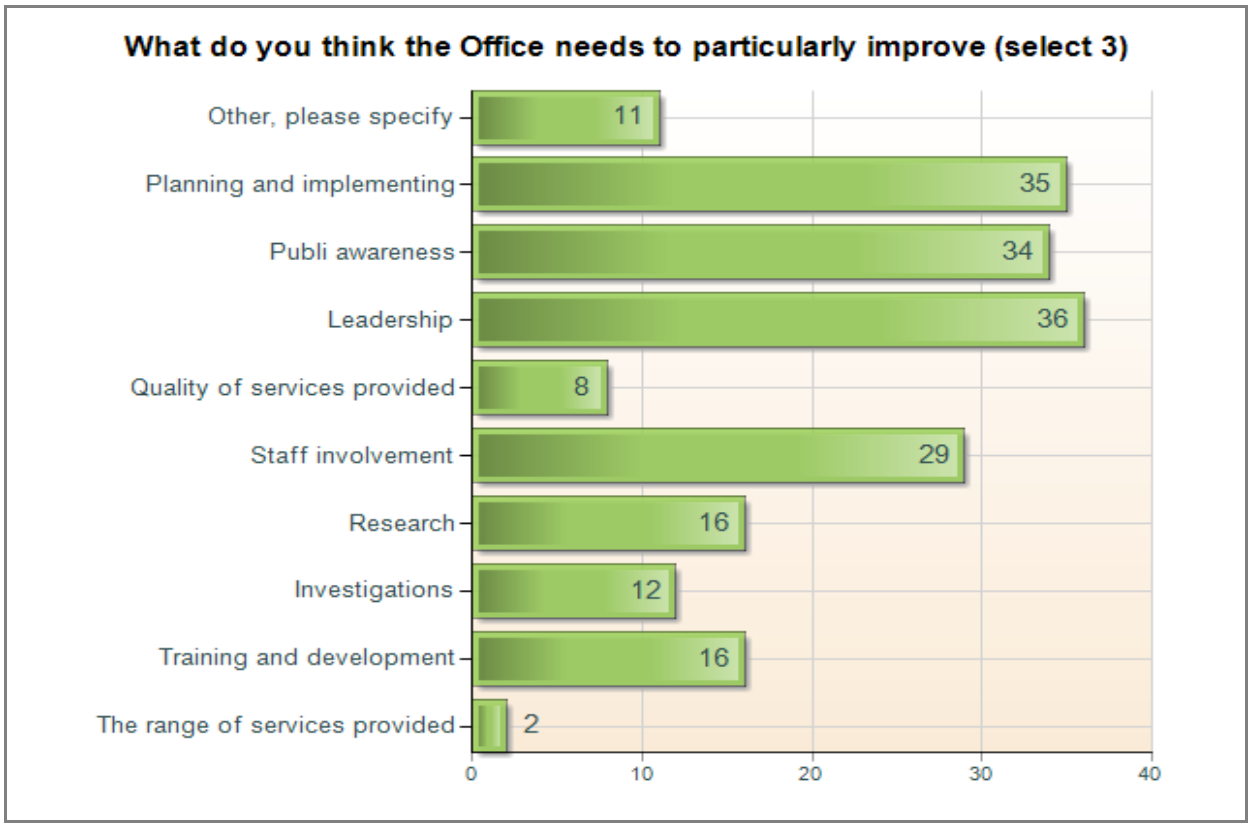


Tá tacar luacha agus rudaí a gcreidtear iontu san eagraíocht agus glactar go forleathan leo	
Diúltaím go daingean dó	
Easaontaím leis	
Nílim cinnte	
Aontaím leis	
Tacaím go tréan leis	



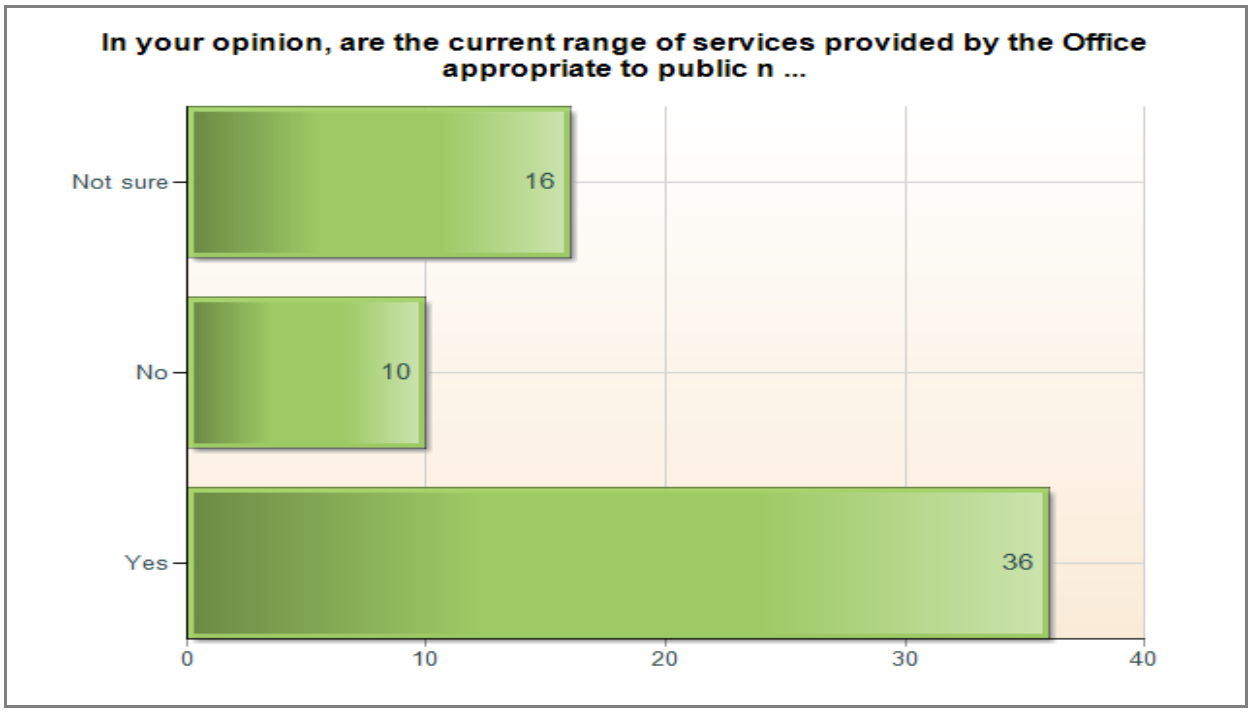
Roghnaigh 3 rud a ndéanann an Oifig iad go han-mhaith dar leat	
Eile (sonraigh le do thoil)	
Pleanáil agus cur i bhfeidhm	
Feasacht an phobail	
Ceannaireacht	
Cáilíocht na seirbhísí a chuirtear ar fáil	
Rannpháirtíocht na foirne	
Taighde	
Imscrúduithe	
Oiliúint agus forbairt	
Réimse na seirbhísí a chuirtear ar fáil	

Leathanach 49



Roghnaigh 3 rud ar gá don Oifig iad a fheabhsú	
Eile (sonraigh le do thoil)	
Pleanáil agus cur i bhfeidhm	
Feasacht an phobail	
Ceannaireacht	
Cáilíocht na seirbhísí a chuirtear ar fáil	
Rannpháirtíocht na foirne	
Taighde	
Imscrúduithe	

Oiliúint agus forbairt	
Réimse na seirbhísí a chuirtear ar fáil	



An dóigh leat go n-oireann réimse na seirbhísí atá á gcur ar fáil faoi láthair ag an Oifig do riachtanais an phobail?	
Nílim cinnte	
Ní oireann	
Oireann	