



Bord um **Fhaisnéis** do Shaoránaigh
faisnéis · comhairle · tacaíocht

Plean Straitéiseach 2009 - 2012 *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a Bheith sa Chroílár*



Comhairle Abhcóideacht Saoránacht Ghníomhach **Freagrúil**
Cuimsitheach Rochtain ar fáil do **Gach Duine Cáilíocht Forghníomhach**
Faisnéis Shothuigthe Éileamh Seachadadh Luach ar Airgead

Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus tacaíocht neamhspleách maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, tríd an Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) agus tríd an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS). Tá sé freagrach as an Seirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (MABS) agus soláthraíonn sé seirbhísí tacaíochta do dhaoine faoi mhíchumas.



Teach Cé Sheoirse
43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Áthath Cliath 2

t +353 1 605 9000
f +353 1 605 9099
e eolas@ciboard.ie
w citizensinformationboard.ie

Clár Ábhair

Réamhrá	3
Ár dtimpeallacht	6
Impleachtaí dúinne	8
Prionsabail	10
Cúig thosaíocht	12
Tosaíocht 1: seirbhís gan uaim a sheachadadh do shaoránaigh	13
Tosaíocht 2: cáilíocht ár seirbhísi a chinntiú	17
Tosaíocht 3: idirghabhálaí lárnach idir shaoránaigh agus seirbhísi poiblí	20
Tosaíocht 4: MABS a threorú agus a fhorbairt	26
Tosaíocht 5: eagrú chun seirbhísi a sheachadadh	29
Aguisín: ár bhfeidhmeanna agus struchtúr reatha	32

Réamhrá

Is é seo an ceathrú plean straitéiseach de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Is ceangal tábhachtach idir na seirbhísí sóisialta, na seirbhísí poiblí agus na seirbhísí do shaoránaigh atá sna seirbhísí a chuireann BFS ar fáil. Is le linn tréimhse atá an-dúshlánach do dhaoine, mar gheall ar an gcor chun donais eacnamaíoch agus athruithe ar airgeadais poiblí, a forbraíodh an plean straitéiseach seo. Ní mór do sheirbhísí faisnéise do shaoránaigh a bheith chun tosaigh chun cabhrú le daoine seirbhísí agus teidlíochtaí a thuiscint agus chun rochtain a fháil orthu, le linn tréimhsí mar seo. Tá príomhfheidhmeanna an Bhoird leagtha amach san Aguisín.

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis an líonra Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (SFS) agus an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) chun seirbhísí faisnéise comhairle agus aighneachta a chur ar fáil do dhaoine a dteastaíonn rochtain uathu ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta in Éirinn. Sa chomhthéacs seo, cuimsíonn coincheap na saoránachta gach saoránach - is cuma an bhfuil saoránacht Éireannach acu nó nach bhfuil. Go deimhin, is inimircigh iad duine as gach cúigear a bhaineann úsáid as ár seirbhísí, rud a léiríonn chomh cuimsitheach is atá ár seirbhísí.

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le heagraíochtaí deonacha agus pobail, tríd an gClár Aighneachta, chun cuidiú le seirbhísí aighneachta a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Tá daichead is a sé tionscadal forbartha ag an mBord a fhostaíonn aighní chun seirbhísí a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Tá measúnú á dhéanamh againn ar an gClár Aighneachta i mbliana agus beidh tionchar ag toradh an athbhreithnithe sin ar fhorbairt an chláir seo amach anseo. Chuir an Rialtas siar forbairt ar an Seirbhís Abhcóideachta Pearsanta do dhaoine faoi mhíchumas in 2008.

Tá clú bainte amach ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar phríomh-sholáthraí sheirbhísí faisnéise, comhairle agus aighneachta in Éirinn. Tríd ár láithreán gréasáin, citizensinformation.ie, trínár bhfoilseacháin agus trí oibriú i gcomhar lenár bpríomhpháirtithe seachadta - an líonra SFS, an STFS - tá ról fíorthábhachtach tar éis a bheith againn ag cur daoine ar an eolas maidir leis na cearta agus teidlíochtaí atá acu ó thaobh seirbhísí poiblí de.

Tá athrú ag teacht ar na riachtanais faisnéise, comhairle agus aighneachta atá ag saoránaigh - tá siad ag éirí níos casta agus tá níos mó éilimh ná riamh ar ár gcuid seirbhísí. Tá daoine nua ag teacht chuig na seirbhísí seo anois mar gheall ar chúinsí eacnamaíochta reatha, daoine atá dífhostaithe nó go bhfuil deacrachtaí ioncaim acu den chéad uair riamh ina measc. Ina theannta seo, tá riachtanais dhaoine leochaileacha sa phobal, cosúil le daoine ar ioncam íseal, daoine faoi mhíchumas, inimircigh agus daoine níos sine, ag éirí níos tromchúisí. Tá priacal níos mó ná riamh ag baint leo i rith thréimhsí eacnamúla níos deacra.

Tá freagracht tugtha don Bhord le déanaí don tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS). Is forbairt suntasach agus spreagúil atá i gcinneadh an Rialtais MABS a thabhairt faoi scáth BFS. Tá seirbhísí luachmhara buiséadaithe agus comhairle airgid curtha ar fáil dá chliaint ag MABS le seacht mbliana déag anuas. Cé go bhfuil difríochtaí eatarthu, tá na seirbhísí a chuireann Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS ar fáil comhlántach sa mhéid is go gcuireann siad tacaíocht ar fáil do dhaoine chun an ceann is fearr a fháil ar imthosca pearsanta deacra trí sholáthar seirbhísí ar fud na tíre atá faoi rún, in aisce agus neamhspleách.

Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar an eolas freisin faoin méid atá ag tarlú ag leibhéal an Rialtais chun seirbhísí poiblí a fheabhsú. Tá an Rialtas tiomanta don saoránach a chur ag croílár an chaoi ina seachadtar seirbhísí. Cé go raibh cur chuige bunaithe ar an saoránach ag BFS i gcónaí, ní mór dúinn a chinntiú go bhfanann an saoránach ag croílár gach a ndéanaimid. Tá tiomantas againn go bhfaighidh daoine faisnéis, comhairle agus aighneacht atá neamhspleách agus iontaofa is cuma cá bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a fheileann dá riachtanais. Tá cúig thosaíocht aitheanta againn sa phlean straitéiseach seo chun é seo a bhaint amach:

- » Rochtain gan uaim a chur ar fáil ar sheirbhísí aighneachta, comhairle agus faisnéise trí gach bealach seachadta do shaoránaigh.
- » Cáilíocht na seirbhísí a chuirimid ar fáil a chinntiú
- » A bheith inár n-idirghabhálaí lárnach idir shaoránaigh agus seirbhísí poiblí
- » Forbairt MABS mar sheirbhís bhríomhar, fhreagrúil agus nuálach a chur chun cinn
- » Muid féin a eagrú níos fearr chun na seirbhísí seo a sheachadadh

- » Tá na tosaíochtaí seo, atá ceangailte lena chéile, mar bhunchlocha ár straitéise do na trí bliana amach romhainn. Leagfaimid síos *céard* a chiallaíonn siad seo agus *conas* a ndéanfaimid iad a sheachadadh. Cuireann an straitéis creat uileghabhálach amháin ar fáil do fhorbairt na seirbhísí atá á gcur ar fáil ag BFS, SFS, STFS agus MABS, a threoróidh an chaoi a gcuirfimid go léir ár seirbhísí ar fáil sna trí bliana amach romhainn. Chun an tábhacht ar leith a ghabhann, dar linn, le sannadh MABS don BFS, a h-aibhsiú, rinneamar sainaitheint ar thosaíocht ar leith. Is í an tosaíocht seo ná an riachtanas chun forbairt MABS a thabhairt chun cinn agus aistriú MABS isteach i sainchúram BFS a bhainistiú go rathúil. Tá súil againn go mbeidh tairbhe shoiléir ag an bhforbairt seo do chliant ar fad MABS.

Táimid an-bhuíoch as an méid oibre atá déanta ag gach duine atá bainteach le Faisnéis do Shaoránaigh a sheachadadh, boird bhainistíochta, foireann oibre agus saorálaithe san áireamh. Is múnla i gcomhair saoránacht ghníomhach agus dul i ngleic le pobail áitiúla atá inár struchtúr seachadta. Creidimid gur sócmhainn thábhachtach atá anseo ó thaobh seachadadh éifeachtúil ár sainchúraim de. Cuireann ár struchtúr seachadta saineiúla béim ar an riachtanas a bhaineann le creat straitéiseach iomlánaíoch dár seirbhísí go léir, mar a leagtar síos sa doiciméad seo.

Tá struchtúr seachadta cosúil le ceann BFS ag MABS a chuimsíonn seirbhísí áitiúla a chuireann cuideachtaí MABS le boird bhainistíochta dheonacha agus foireann oibre íoctha, líne cabhrach teileafóin MABS a forbraíodh le déanaí, agus láithreán gréasáin, MABS.ie. Tá cur chuige MABS ó thaobh seirbhíse de an-chomhoiriúnach leis an gcur chuige atá ag BFS.

Déanann ár straitéis i gcomhair 2009-2012 cur síos ar an gcaoi gur féidir linn a bheith níos luachmhara ná mar a bheadh ár gcodanna éagsúla ina n-aonar, trí oibriú le chéile chun tosaíochtaí comóna a bhaint amach. Aithnímid go mbeidh orainn fás de réir mar a athraíonn ár dtimpeallacht. Is creat í ár straitéis a threoróidh ár bhfás. Tá an plean forfheidhmithe mionsonraithe don straitéis seo leagtha síos i ndoiciméad ar leith.

D'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an straitéis seo i gcomhairle le foireann bainistíochta agus foireann oibre an Bhoird, lenár bpríomhpháirtithe seachadta lena n-áirítear SFS, STFS, MABS, tionscadail aighneachta agus le príomhpháirtithe ar fud na hearnála poiblí agus na hearnála deonaí, an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh san áireamh. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine as ucht a gcabhrach le forbairt na straitéise, PA Consulting Group san áireamh.

John Hogan
Cathaoirleach an Choiste Iniúchta
Thar ceann an Bhoird, Iúil 2009

Le bliain anuas, cuireadh Faisnéis do Shaoránaigh ar fáil do 670,000 duine tríd an líonra seachadta de daichead is a dó Seirbhís Faisnéise do Shaoránaigh (SFS); ghlaoih 136,00 duine ar an Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh nó sheol siad ríomhphost, agus bhí 216,000 amas ann tríd an láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Ina theannta sin, chuir MABS seirbhísí ar fáil do 16,600 cliant nua in 2008.

Feictear dúinn go bhfuil na príomhthreochtaí seo a leanas fóorthábhachtach ó thaobh an chaoi a mbeidh riachtanais á gcomhlíonadh againn sna trí bliana atá amach romhainn.

- » **Fás ar an éileamh ar ár seirbhísí.** Tá daoine nua ag baint úsáide as ár seirbhísí de réir mar atá siad ag dul i ngleic leis an timpeallacht athraithe eacnamaíochta. Bhí ár seirbhísí an-tábhachtach do na daoine níos leochailí sa phobal i gcónaí. Mar thoradh ar an gcor chun donais eacnamaíoch, tá deacrachtaí ag níos mó daoine agus tá a gcuid riachtanas ag éirí níos tromchúisí. Chomh maith leis an bhfás ar an éileamh, táimid ag feiceáil daoine le riachtanais níos casta cosúil le fiachas agus airgeadas pearsanta, cearta fostaíochta, dífhostaíocht agus rochtain ar sheirbhísí.
- » **Tírdhreach níos casta chun seirbhísí buiséadaithe, aighneachta, comhairle agus faisnéise a chur ar fáil do bhaill den phobal.** Tá réimse eagraíochtaí atá bainteach le soláthar faisnéise agus comhairle, soláthraithe sheirbhísí poiblí iad féin san áireamh. Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an t-aon chomhlacht atá ag cur seirbhísí faisnéise comhtháite ar fáil ionas gur féidir le daoine aonair a bheith cinnte go bhfuil siad ag fáil faisnéise faoi agus rochtain ar an réimse iomlán seirbhísí a theastaíonn uathu. Tá SFS bunaithe sna pobail áitiúla agus is é seo an láidreacht is mó atá acu. Cuireann sé ar a gcumas freagairt go héifeachtúil agus go tapa do riachtanais áitiúla. Is fíor an méid seo freisin faoi MABS, a chuireann seirbhís uathúil ar fáil do chliant.

- » **Tá an chaoi ina seachadann an Rialtas seirbhísí poiblí bunaithe anois ar imeachtaí saoil agus saolré.** Féachann an cur chuige seo ar riachtanais dhaoine tríd na príomhchéimeanna dá saol agus mar sin tá catagóirí aoise leathan le tabhairt faoi deara ann freisin. Aithníonn an cur chuige saolré na grúpaí is mó atá i mbaol - daoine ar ioncam íseal, spailpíní fánacha, daoine faoi mhíchumas, daoine níos sine. Is iad seo na príomhchliaint a bhíonn ag Faisnéis do Shaoránaigh freisin. Múnlaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a sheirbhísí i gcónaí trí leas a bhaint as imeachtaí saoil agus ní mór dúinn cur leis an saothar seo.
- » **Is tosaíocht shoiléir de chuid an Rialtais atá i gcuimsiú sóisialta, le clár gnó leathan, cuimsitheach.** Creidimid go bhfuil ról thábhachtach againn trínár seirbhísí ag tabhairt faoin gclár oibre seo. Ciallaíonn an timpeallacht fhioscach níos déine nach mór do sheirbhísí sóisialta a bheith níos inrochtana agus iad a bheith á seachadadh chomh héifeachtúil agus is féidir anois go bhfuil fás suntasach ag teacht ar éileamh. Beidh orainn bealaí nua a fhorbairt chun a chinntiú go mbeidh rochtain ag daoine tá eisiata go sóisialta ar na seirbhísí agus na tacáí sóisialta a theastaíonn uathu.

Tá clár nuachóirithe earnála poiblí an Rialtais tar éis príomh-mharcóirí a leagan síos don chaoi a dhéanfar seirbhísí poiblí a sheachadadh amach anseo. Cuimsíonn siad seo seachadadh seirbhísí níos comhtháite agus pointe teagmhála amháin, seachadadh seirbhísí bunaithe ar chliaint, rialachas agus soláthar seirbhíse éascaithe, agus oibriú le comhpháirtithe trí líonrú. Ag an am céanna, tá an Rialtas ag cur béime ar an tábhacht a bhaineann le gach eagraíocht a bheith ábalta luach ar an airgead a léiriú.

Tá an clár gnó níos leithne seo de chuid an Rialtais, a dhíríonn ar an saoránach, tar éis an-tionchar a bheith aige ar an treo a bheidh againn amach anseo agus ar an gcaoi a ndéanaimid ár seirbhísí a sheachadadh. Tá clú maith ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as éascú a dhéanamh ar rochtain ar sheirbhísí agus creidimid go bhfuil ról lárnach againn ag tacú le cuspóir foriomlán an Rialtais chun seirbhísí comhtháite atá dírithe ar an saoránach a chur ar fáil.

Impleachtaí dúinne

Tá méid an dúshláin maidir lenár straitéis a chur i bhfeidhm an-suntasach.

- » Is ábhar tosaíochta a bheidh ann aistriú MABS go sainchúram BFS a bhainistiú go rathúil, agus a chinntiú go mbeidh cumas breise ag MABS chun freagairt do riachtanais an chliaint. Cé go bhfuil buntáistí suntasacha go bhféadfaí a bhaint as an sannadh freagrachta seo do BFS, beidh struchtúr seachadta níos casta againn, agus ní mór tabhairt faoin gceist seo in imeacht ama.
- » Tá réimse príomhpháirtithe seachadta againn a chuireann seirbhísí ar fáil trí theagmháil pearsanta, ar an teileafón, trí seirbhís for-rochtana agus tríd na meáin áitiúla. Tá sé riachtanach go n-oibreimid i gcomhar lenár bpríomhpháirtithe seachadta chun tosaíochtaí agus uailmhian na straitéise seo a bhaint amach.
- » Tá cuid de na daoine is mó atá i mbaol sa tsochaí mar chliaint againn - daoine faoi mhíchumas, inimircigh, daoine a dífhostaíodh le déanaí, daoine ar ioncam íseal agus le leibhéal ard fiachais, agus daoine níos sine. Tá a fhios againn go bhfuilimid ag freastal ar go leor de na daoine seo cheana féin. Tá daoine leochaileacha ann sna catagóirí sin freisin le riachtanais nach bhfuil á gcomhlíonadh, agus nach bhfuil ag fáil rochtain ar ár seirbhísí. Is mian linn ár seirbhísí a fhorbairt ionas go mbeimid in ann freastal ar na daoine go léir a dteastaíonn siad uathu. Ní mór dúinn a chinntiú go bhfuil rochtain iomlán le fáil ar ár seirbhísí agus go bhfuil siad cairdiúil don úsáideoir, agus é seo á dhéanamh againn.

- » Is féidir a lán riachtanas a chomhlíonadh trí idirbheartaíochtaí réasúnta simplí cosúil le faisnéis a chur ar fáil faoi chearta agus teidlíochtaí. Tá an líon idirbheartaíochtaí atá níos casta ag méadú, le hil-iarratais aighneachta agus faisnéise in SFS, seirbhísí aighneachta do dhaoine faoi mhíchumas nó réiteach nua fiachais pearsanta a dhéanamh le hil-chreidiúnaithe sa MABS. Teastaíonn i bhfad níos mó acmhainní agus ama, chomh maith le cur chuige gairmiúil ardoilte, chun freagairt go héifeachtúil do riachtanais níos casta dhaoine.
- » Aithnímid nach mór ár seirbhísí a sheachadadh go héifeachtach agus go héifeachtúil gan cáilíocht ná cruinneas a chailleadh chun an luach is fearr ar an airgead a chinntiú agus ár n-acmhainní á n-úsáid againn.
- » Tá ár sainchúram sainithe ag reachtaíocht agus socraíonn sé seo an scóip den méid ar féidir linn a dhéanamh.

Tá impleachtaí tábhachtacha ag na toisca seo dúinne. Tá fíordheiseanna ann freisin chun cosáin éascaithe a fhorbairt a chabhróidh le daoine rochtain a fháil ar sheirbhísí faisnéise, comhairle agus aighneachta chun a gcuid riachtanais a chomhlíonadh. Táimid muiníneach gur féidir linn sochar a bhaint as na deiseanna seo.

Tá na prionsabail seo a leanas mar bhun taca don treo a rachaimid amach anseo agus don chaoi a sheachadfaimid ár seirbhísí.

Cur chuige bunaithe ar an saoránach a chothú ionas go bhfanann an saoránach ag croílár gach a ndéanaimid

Ciallaíonn an prionsabal seo:

- » Go gcuirfimid an cur chuige saolré i bhfeidhm ar an gcaoi a mbeidh seirbhísí á bpleanáil agus á seachadadh againn ionas go mbeidh siad dírithe ar riachtanais dhaoine ag pointí éagsúla ina saol.
- » Go gcuirfimid ar chumas dhaoine rochtain a fháil ar sheirbhísí taobh istigh dá n-acmhainn phearsanta féin agus tacóimid le daoine leochaileacha go háirithe trí sheirbhísí aighneachta nuair is gá.
- » Go gcuirfimid **rochtain comhionann** ar fáil do gach saoránach is cuma cá bhfuil siad lonnaithe, trí roghanna éagsúla cosáin.
- » Go mbeimid **freagrúil do shaoránaigh**, ag cur seirbhísí ar fáil atá bainteach lena riachtanais, ar bhunús neamhspleách, in aisce agus faoi rún.
- » Go ndíreoimid ar **thorthaí** do shaoránaigh chomh maith le **hionchur** agus **aschur** - céard ar féidir daoine a bheith ag súil leis ó úsáid a bhaint as ár seirbhísí.

Go mbeimid níos **forghníomhaí** ionas go mbeimid réitithe i gcónaí i gcomhair athruithe ar ár dtimpeallacht seirbhíse agus ar riachtanais shaoránaigh

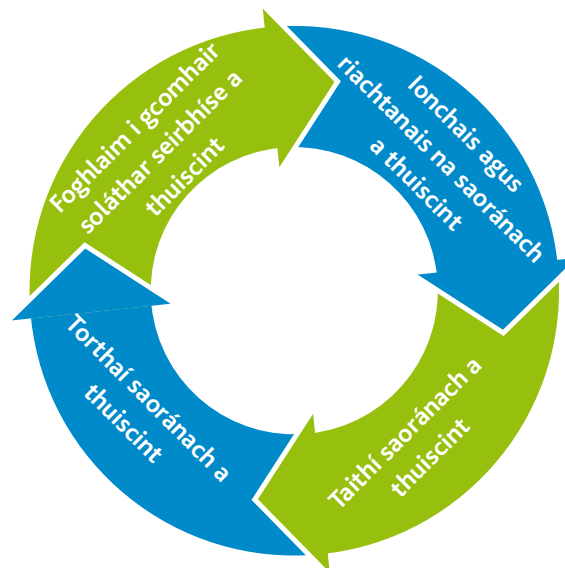
Ciallaíonn an prionsabal seo:

- » Go rachaimid **i ngleic le saoránaigh** go díreach chun a riachtanais a fháil amach.

- » Go ndéanfaimid athbhreithniú agus measúnú ar **thaithí** saoránach maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta agus poiblí agus go gcuirfimid aiseolas ar fáil do sholáthraithe seirbhíse bunaithe ar an bhfianaise seo.
- » Go ndéanfaimid rochtain ar ár seirbhísí go léir a éascú trí **phointe teagmhála amháin**, chomh fada agus is féidir.
- » Go dtabharfaimid **tosaíocht do riachtanais dhaoine fíor-leochaileacha** agus go gcuirfimid seirbhísí in oiriúint dá riachtanais. Go dtabharfaimid tosaíocht do riachtanais dhaoine faoi mhíchumas, dhaoine ar ioncam íseal, dhaoine níos sine, inimircigh agus iad siúd a dífhostaíodh le déanaí nó atá dífhostaithe go fad-téarmach.
- » Go mbeidh **comhpháirtíochtaí** gníomhacha againn le heagraíochtaí trí **líonraí** ionas go mbeidh rochtain gan uaim ag daoine ar ár seirbhísí.
- » Beidh **páirt ghníomhach againn ag comhlíonadh fíis an Rialtais i gcomhair seirbhís poiblí atá níos dírithe ar shaoránaigh** - rud a chuirfidh lenár dtaithí suntasach go dtí seo.

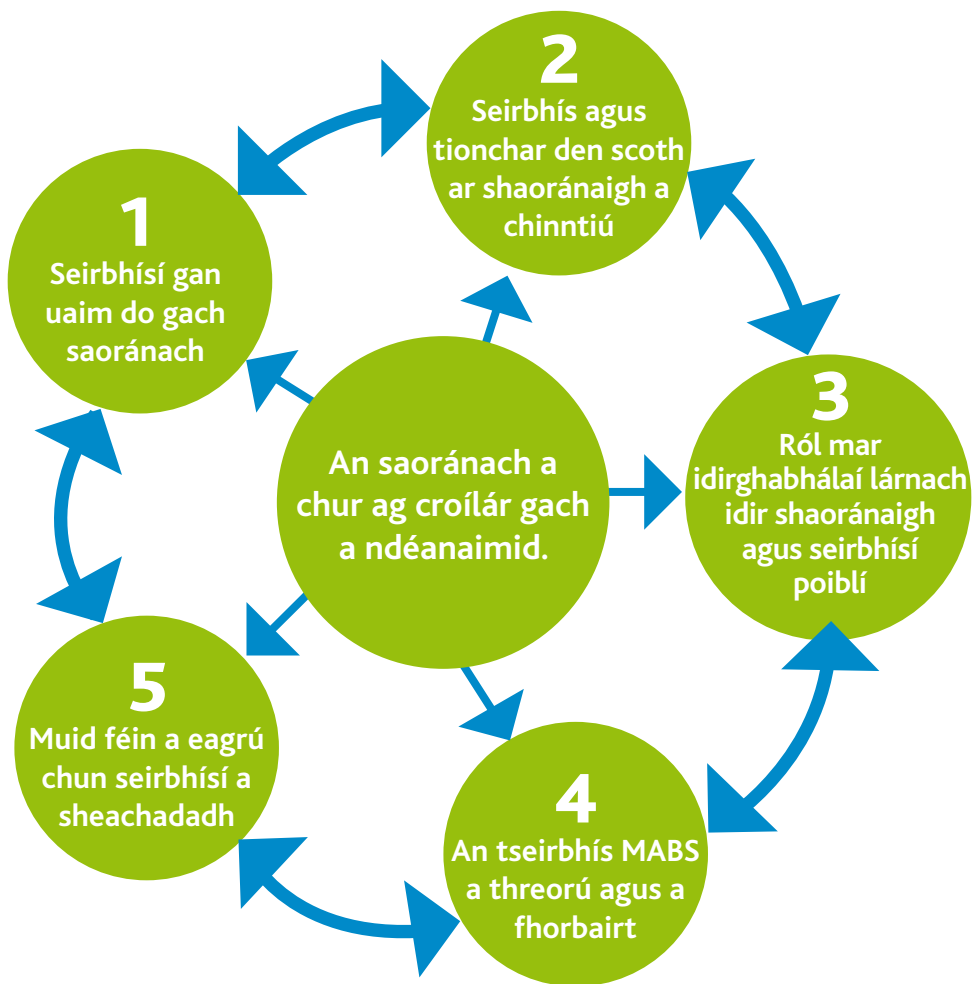
Is é an MISEAN atá againn ná... A chinntiú go bhfuil gach duine in ann seirbhísí faisnéise, comhairle, aighneachta agus buiséadaithe atá neamhspleách agus d'ardchaighdeán a fháil go rúnda, ar shlí agus go mbeidh siad in ann a riachtanais a aithint agus a gcuid teidlíochtaí a fháil.

Is é an ÉITEAS atá againn ná... An saoránach a chur ag croílár gach a ndéanaimid. Beidh ár gcórais deartha chun na gnéithe lárnacha a léirítear thíos a bhaint amach.



Cúig thosaíocht

Tá cúig thosaíocht idirnasctha aitheanta againn, mar a léirítear thíos. Breathnaíonn an chéad ceithre cinn ar conas ar féidir linn seachadadh ár seirbhísí a bheith níos forghníomhaí agus níos bunaithe ar an saoránach. Breathnaíonn an cúigiú ceann ar an gcaoi a eagróimid muid féin chun ár seirbhísí a sheachadadh, bunaithe ar ár struchtúr seachadta sainiúil.



Tosaíocht 1: seirbhís gan uaim a sheachadadh do shaoránaigh

Rochtain gan uaim a chur ar fáil ar sheirbhísí aighneachta, comhairle agus faisnéise trí gach bealach seachadta chun riachtanais saoránach a chomhlíonadh

Cén fáth go bhfuil sé seo tábhachtach

Is iad na príomhrudaí a theastaíonn ó shaoránaigh ó fhaisnéis do shaoránaigh ná a gcuid riachtanais a aithint agus rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí agus seirbhísí. Tá ár seirbhísí, a chuimsíonn faisnéis, comhairle agus aighneacht, chomh maith le comhairle airgid agus buiséadú, dírithe ar chabhrú leo é seo a dhéanamh. Is í an tosaíocht atá againn, mar sin, ná a chinntiú go gcuirimid rochtain gan uaim ar fáil trí gach bealach seachadta agus gach ceann dár seirbhísí chun riachtanais saoránach a chomhlíonadh.

Tá go leor dul chun cinn déanta againn cheana féin. Aithnímid, áfach, gur chóir go mbeadh daoine ábalta gluaiseacht idir ár seirbhísí ar chosáin ina mbogann siad go furasta idir bealaigh agus seirbhísí. Ciallaíonn sé seo nach mór dúinn pointí rochtana soiléire a bhunú agus bogadh chun cinn furasta a éascú idir chainéil seachadta agus cineálacha tacaíochta éagsúla. Ciallaíonn sé freisin nach mór dúinn ár gcuid seirbhísí a chur chun cinn chun a chinntiú go bhfuil a fhios ag na daoine óna dteastaíonn siad conas rochtain a fháil orthu.

Céard a dhéanfaimid

1. Rachaimid **i ngleic le húsáideoirí ár seirbhísí** chun a riachtanais a fháil amach. Geallaimid:
 - » Dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí maidir lena riachtanais agus na bealaí ar chóir dúinn a bheith á gcomhlíonadh.

- » Idirghníomhú le heagraíochtaí a dhéanann ionadaíocht ar leasa ghrúpaí leochaileacha chun a fháil amach céard iad na riachtanais atá acu agus cén chaoi is fearr ar féidir linn iad a bhaint amach. Beidh sé mar aidhm ar leith againn ár raon a leathnú chun daoine nach bhfuil ag fáil rochtain ar ár seirbhísí faoi láthair a chumhdach.
 - » Dul chun cinn dhaoine aonair trasna ár seirbhísí a rianú trí chórais rianaithe cásanna.
2. Pointí iontrála a aithneofar go furasta a chur chun cinn i gcomhair bealaigh seirbhíse agus daoine a dhíriú i dtreo an phointe rochtana is feiliúnaí chun a riachtanais a chomhlíonadh. Déanfaimid:
- » Bealaigh bunaithe ar an idirlíon agus ar an teileafón a chur chun cinn go gníomhach mar an chéad bhealach chun rochtain a fháil ar ár seirbhísí.
 - » Ár seirbhísí bunaithe ar an idirlíon a leathnú ionas gur féidir le daoine freagraí a fháil ar an méid ceisteanna is féidir ag an bpointe seo.
 - » Pointe teagmhála teileafóin a fhorbairt i gcomhair gach ceist, trínar féidir daoine a threorú chuig seirbhísí áitiúla de réir mar is gá.
3. Forbróidh muid cosáin tarchurtha chun a chinntiú gur féidir le daoine gluaiseacht go furasta idir bhealaigh éagsúla agus cineálacha tacaíochta éagsúla. Ciallaíonn sé seo go mbeadh córais le bunú ionas nach mbeadh ar dhaoine a scéal a insint ach uair amháin, ag an túsphointe teagmhála. Déanfaimid:
- » Córas tarchurtha simplí a bhunú chun a chinntiú go gcuirtear seirbhís éifeachtúil ar fáil do dhaoine trí leas a baint as bealaí éagsúla seachadta.
 - » Córais agus prótacail shoiléir a chur chun cinn chun cosáin shimplí a chur ar fáil idir fhaisnéis, comhairle agus aighneacht mar a bhaineann siad le Faisnéis do Shaoránaigh, MABS agus Tionscadail Aighneachta do Dhaoine faoi Mhíchumas.
 - » Ár gcóras bainistíochta cliaint a leathnú ionas gur féidir leis sonraí d'idirbhearta a thaifeadadh thar na seirbhísí go léir.
 - » Faisnéis phearsanta a thugtar dúinn a chosaint agus rathú a thabhairt nach nochtfar d'aon duine eile é gan toiliú ón té atá i gceist.

4. **Ár seirbhísí a dhearadh agus a dhíriú ionas go léiríonn siad riachtanais saoránach ag céimeanna difriúla dá saol.** Beidh aird ar leith le tabhairt ar riachtanais ghrúpaí daoine atá fíor-leochaileach. Déanfaimid:
 - » Faisnéis a dhearadh timpeall ar na príomhphointí sa saolré.
 - » Dul i ngleic le grúpaí pobail atá ag déanamh ionadaíocht ar dhaoine leochaileacha chun féachaint ar bhealaí éagsúla chun freastal orthu - ó thaobh na teachtaireachta agus an mheáin de.
 - » Faisnéis a dhearadh ionas go mbaineann sé le riachtanais ghrúpaí leochaileacha.
5. Na brandaí Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS a chur in iúl go forleathan chun a chinntiú go bhfuil daoine ar an eolas maidir le cosáin chuig seirbhísí poiblí agus chuig seirbhísí buiséadaithe agus comhairle airgid. Aithnímid an tábhacht a bhaineann le cumarsáid a dhéanamh le gach duine atá bainteach lenár seirbhísí a chur ar fáil. Déanfaimid:
 - » Taighde cliant ar an leibhéal feasachta ar agus tuiscint ar ár seirbhísí.
 - » Obair i gcomhar lenár bpríomhpháirtithe seachadta chun tuiscint a fháil ar a riachtanais agus ar an gcaoi ar féidir linn freastal orthu.
 - » Róil na gcosán agus seirbhísí éagsúla a chur in iúl, chomh maith le conas rochtain a fháil orthu.
6. Leathnóimid ár gcur chuige il-bhealaigh chun sochar a bhaint as modhanna cumarsáide nua. Tá rochtain á fháil ag an sochaí ar fhaisnéis ar bhealaí nua, trí SMS, ríomhphost agus líonrú sóisialta. Féachaimid an féidir linn na bealaí nua seo a úsáid chun cumarsáid a dhéanamh le saoránaigh. Ciallaíonn sé sin:
 - » Ár seirbhísí bunaithe ar an idirlíon a fhorbairt ionas go gcomhlíonfaidh siad riachtanais faisnéise an méid daoine is féidir.
 - » Scrúdú a dhéanamh ar an bhféidearthacht faisnéis a chur ar fáil trí líonraí sóisialta agus SMS.

- » Leanúint ag scrúdú agus ag feabhsú inrochtaineacht ár gcuid faisnéise go léir.
- » Oibriú le Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) chun seirbhísí teangaireachta a chur ar fáil don phobal bodhar agus do sheirbhísí poiblí. Tacóimid le SLIS chun a cuid seirbhísí a leathnú trí fhorbairt chianseirbhísí teangaireachta.

Rath a thomhas chun seirbhís gan uaim a sheachdadh

Táscairí Cainníochtúla

- » Líon na gcliant atá ag fáil rochtain ar gach ceann de na bealaigh seachadta (sonraí inmheánacha Oyster, STFS, SFS/MABS)
- » Cineál na gcliant atá ag fáil rochtain ar gach ceann de na bealaigh seachadta (sonraí inmheánacha Oyster, STFS, SFS/MABS)
- » Líon na gcliant atá ag rochtain bealaí seachadta bunaithe ar an idirlíon agus ar an teileafón.
- » Leibhéal feasachta de bhranda Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS (taighde margaidh)
- » Leibhéal tuisceana maidir le seirbhísí Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS (taighde margaidh)
- » Foinse feasachta de SFS agus/nó MABS (suirbhé)
- » An líon ceisteanna a tháinig ó agus a freagraíodh trí bhealaigh seachadta nua (sonraí inmheánacha).
- » Leibhéal feasachta den Chlár Aighneachta do Dhaoine faoi Mhíchumas
- » An líon cásanna arna láimhseáil ag an gClár Aighneachta do Dhaoine faoi Mhíchumas

Táscairí Cáilíochtúla

- » Uimhir teileafóin amháin do Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur ar fáil
- » Cur i bhfeidhm chóras tarchurtha tras-chosáin éifeachtúil
- » Cosáin seachadta nua a bhunú
- » Tuisceant mhionsonraithe ar bhunachar cliant foriomlán Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS

Tosaíocht 2: cáilíocht ár seirbhísí a chinntiú

A chinntiú go bhfaigheann úsáideoirí ár seirbhíse seirbhísí d'ardchaighdeán go seasta, a chomhlíonann a riachtanais aonair

Cén fáth go bhfuil sé seo tábhachtach

Is príomh-thosaíocht atá anseo don Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá cáilíocht ár seirbhísí ag brath den chuid is mó ar na daoine a sheachadann iad. Aithnímid gur fíordhúshlán atá ann leibhéal ard comhsheasmhachta agus cáilíochta a chinntiú i seachadadh ár seirbhísí. Creidimid gur féidir an dúshlán seo a sháru trí thacaíocht agus tiomántas gach duine atá i gceist a fháil maidir le ráthú cáilíochta. Cé go bhfuil roinnt caighdeán forbartha againn cheana féin, tá roinnt mhaith oibre fós le déanamh againn chun a chinntiú go gcuirtear i bhfeidhm go hiomlán iad ar fud ár seirbhísí.

Céard a dhéanfaimid

1. Láidreoidimid **monatóireacht agus caighdeáin dearbhaithe cáilíochta** thar na cosáin seachadta agus na seirbhísí go léir. Ciallaíonn sé seo go ndéanfaimid an méid seo a leanas:
 - » Próisis simplí céim ar chéim a fhorbairt chun seirbhísí a chur ar fáil.
 - » Athbhreithniú a dhéanamh ar chur i bhfeidhm reatha chaighdeáin i gcomhair seirbhísí faisnéise agus comhairle.
 - » Tacú le daoine atá ag seachadadh ár seirbhísí caighdeáin cáilíochta a chur i bhfeidhm.
 - » Caighdeáin cháilíochta cuimsitheacha a fhorbairt do sheirbhísí aighneachta, ag glacadh treoirlínite atá ann cheana féin mar phointe tosaigh agus ag tagairt do chaighdeáin idirnáisiúnta.
 - » Próiseas monatóireachta a bhunú chun a chinntiú go mbaintear amach caighdeáin cáilíochta.

- » Féachaint an féidir creidiúnú seachtrach a dhéanamh ar an gcaoi a bhfuil na cáilíochtaí seo á gcur i bhfeidhm.
2. Láidreoidimid **ár dtacaí do dhaoine atá ag seachadadh seirbhísí** ionas go bhfuil an t-eolas agus na scileanna acu chun riachtanais saoránaigh a chomhlíonadh. Ciallaíonn sé seo go ndéanfaimid an méid seo a leanas:
- » Ár gclár oiliúna agus forbartha a athdhírú de réir mar is gá chun a chinntiú go bhfuil an leibhéal riachtanach feasachta, scil agus saineolais ag na daoine atá ag soláthar seirbhísí chun seirbhís den scoth a chur ar fáil.
 - » Na tacaí atá ar fáil do dhaoine atá ag seachadadh seirbhísí a mhéadú chun cabhrú leo seirbhís chomhsheasmhach den scoth a thairiscint.
 - » Bealaí a lorg chun tacaí do shaorálaithe a láidriú i gcomhthéacs an tsuirbhé reatha (2009) ar shaorálaithe sna SFS.
 - » Féachaint an féidir saorálaithe a bhfuil saineolas speisialaithe acu a earcú chun cur leis an saineolas atá ar fáil cheana.
3. Déanfaimid forbairt ar ár gcur chuige maidir le taithí ár gcliant a thuiscint. Déanfaimid:
- » Ár bhfaisnéis faoinár gcliant a mhéadú thar gach bealach seachadta chun aiseolas a fháil faoinár gcliant, faoi na seirbhísí a seachadadh agus faoi na torthaí.
 - » Dul i ngleic lenár gcliant trí thaighde chun tuiscint a fháil ar a dtaithe dár seirbhísí.
 - » Dul i ngleic lenár gcomhpháirtithe chun aiseolas a fháil faoinár seirbhísí agus faoin gcaoi a bhféadfaimís oibriú leo ar bhealaí níos éifeachtúla.
4. Déanfaimid tiomantais do chaighdeán seirbhíse thar ár gcuid seirbhísí uilig. Déanfaimid:
- » Ráiteas a fhoilsiú a leagann síos cineál agus cáilíocht na seirbhíse lenár féidir le daoine a bheith ag súil.
 - » Ár bhfeidhmíocht seachadta seirbhíse a thomhais i gcoinne na gcaighdeán atá leagtha síos.

- » Éascú ar fhoghlaim agus ar fheabhsú leanúnach maidir lenár seachadadh seirbhíse.

Rath a thomhas – cáilíocht ár seirbhísí a chinntiú

Táscairí Cainníochtúla

- » Líon na ndaoine atá ag soláthar seirbhísí in SFS atá oiliúint bhonnlíne críochnaithe acu (sonraí inmheánacha)
- » An líon SFS a bhaineann amach caighdeáin aontaithe (sonraí inmheánacha)
- » An méid ama a thógann sé glao a fhreagairt i seirbhísí teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh agus MABS (sonraí STFS/MABS)
- » An méid ama in aghaidh an ghlaio i seirbhísí teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh agus MABS (sonraí STFS/MABS)
- » An méid ama a caitheadh le cliant i dtionscadail aighneachta, SFS agus MABS (suirbhé)
- » Comhsheasmhacht na foinse faisnéise a úsáidtear chun seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh a chur ar fáil (Oyster)
- » Sástacht leis an tseirbhís a fuarthas (suirbhé)
- » Cruinneas na faisnéise a chuirtear ar fáil trí gach meicníocht seachadta (sampláil iarseirbhíse)
- » Líon na gcliant a fhaigheann rochtain ar sheirbhísí eile mar thoradh ar theagmháil le seirbhísí Faisnéis do Shaoránaigh nó MABS (sampláil iarseirbhíse)

Táscairí Cáilíochtúla

- » Tuilleadh forbartha déanta ar chaighdeáin cáilíochta, iad aontaithe agus curtha i bhfeidhm
- » Tuiscint ar an gcomparáid idir taithí na gcustaiméirí thar na seirbhísí go léir
- » Caighdeáin aighneachta forbartha
- » Córas Oyster curtha i bhfeidhm go hiomlán
- » Tuiscint shoiléir faighte ar thaithí chliant ag fáil rochtain ar sheirbhísí Fhaisnéis do Shaoránaigh agus MABS agus ar na torthaí agus na tionchair a thagann as
- » Córas bainistíochta cáis aighneachta curtha i bhfeidhm d'obair aighneachta

Tosaíocht 3: idirghabhálaí lárnach idir shaoránaigh agus seirbhísí poiblí

A bheith inár n-idirghabhálaí lárnach iontaofa idir shaoránaigh agus seirbhísí poiblí

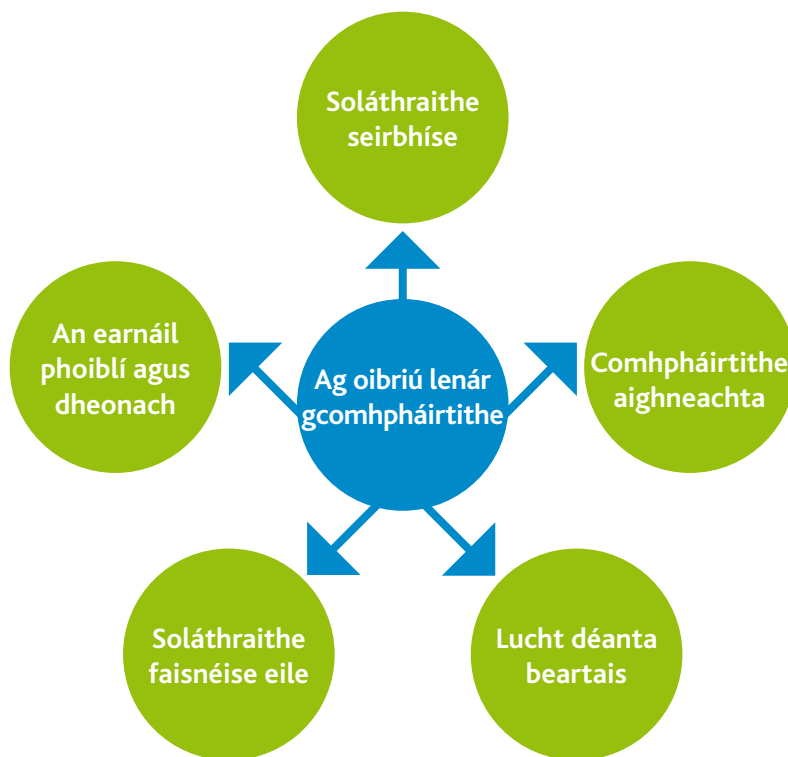
Cén fáth go bhfuil sé seo tábhachtach

Tá ár seirbhísí deartha chun cur ar chumas dhaoine rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí agus ar a gcearta agus a dteidlíochtaí. Tá rathúlacht ag brath ar oibriú go héifeachtúil le soláthraithe seirbhísí poiblí chun a chinntiú gur féidir linn saoránaigh a threorú chuig na teidlíochtaí agus na seirbhísí sin.

Prionsabal bunúsach de chuid chlár gnó athchóirithe an Rialtais don earnáil phoiblí ná rochtain éascaithe agus soláthar éifeachtúil sheirbhísí poiblí. Tá an cumas ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a ról mar idirghabhálaí iontaofa idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí a leathnú agus cur go suntasach le baint amach an chláir gnó seo. Ciallóidh sé seo cur leis ár gcáil mar sholáthraí rochtana seirbhíse poiblí, foghlaim ó thaithí ár gcliaint chun cruth a chur ar sholáthar seirbhíse, oibriú le cliaint agus seirbhísí chun rochtain ar chearta agus teidlíochtaí a chinntiú, agus saineolas a chur ar fáil chun cáilíocht, comhsheasmhacht agus inrochtaineacht soláthar faisnéise don saoránach ón tseirbhís phoiblí a fheabhsú.

Ní bheadh muid ábalta ár seirbhísí a sheachadadh gan oibriú i gcomhpháirtíocht le go leor eagraíochtaí eile chomh maith le seachadóirí seirbhíse. Tá dlúthchaidreamh oibre againn cheana féin le roinnt gníomhaireachtaí agus Ranna Rialtais; an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, an Roinn Sláinte agus Leanaí, an FSS, an Roinn Oideachais agus Eolaíochta agus an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta ina measc.

Is í an uaimhian atá againn ná tuilleadh fócais agus comhtháiteacht a thabhairt chuig ár gcuid oibre le heagraíochtaí comhpháirteacha. Ar mhaithe le simplíocht, táimid tar éis eagraíochtaí comhpháirteacha a roinnt in cúig ghrúpa leathan sa chomhthéacs seo. Nuair a leagaimid síos céard ba mhaith linn a dhéanamh chun a bheith mar idirghabhálaí iontaofa faoin tosaíocht seo, deirimid freisin conas a bhfuil sé i gceist againn na caidrimh seo a fhorbairt.



Céard a dhéanfaimid

1. Bunóimid muid féin mar **ionad inrochtana agus údarásach faisnéise faoi gach seirbhís phoiblí in Éirinn**. Cuirfidh sé seo lenár seirbhísí bunaithe ar an idirlíon, seirbhísí teileafóin agus Seirbhísí Faisréise do Shaoránaigh chun faisnéis comhtháite, cuimsitheach a chur ar fáil maidir le gach seirbhís phoiblí. Ciallaíonn sé seo **oibriú i gcomhar le soláthraithe seirbhíse chun a bheith inár n-idirghabhálaí iontaofa**, ag cur leis an taití atá faighte againn leo cheana féin. Geallaimid:
 - » Ár socruithe sindeacáitithe le soláthraithe seirbhíse poiblí a leathnú chun feabhas a chur ar cháilíocht agus ar chomhsheasmhacht faisnéise agus chun dúbláil a laghdú an méid is féidir.
 - » Deiseanna a lorg le roinnt soláthraithe seirbhíse chun seirbhísí roinnte a sholáthar sa chás go bhfuil buntáistí soiléire agus/nó coigilt féideartha ann. Tá sé seo ag teacht le beartas an Rialtais ar sheirbhísí roinnte.
 - » Ar dtaithí a thairiscint chun cabhrú le forbairt sheirbhísí comhtháite, lena n-áirítear pointe teagmhála teileafóin amháin do gach seirbhís phoiblí.

- » An cumas cur chuige seirbhíse poiblí comhtháite a leathnú ag leibhéal áitiúil trí thionscnaimh le húdaráis áitiúla agus soláthraithe seirbhísí. Beidh gá le socruithe struchtúracha ag leibhéal náisiúnta chun tacú leis na tionscadail seo.
2. Forbróimid ár gcur chuige maidir le **foghlaim ó thaithí chliaint chun faisnéis oibiachtúil, bunaithe ar fhírí a chur ar fáil**. Is féidir leis seo cabhrú le comhlachtaí earnála poiblí tuiscint a fháil ar riachtanais saincheistanna seirbhíse atá ag teacht chun cinn maidir le cearta agus teidlíochtaí atá taobh istigh dá sainchúram. Trí chaidrimh oibre maithe a forbairt le feidhmeanna forbartha seirbhíse, pleanála agus beartais sna heagraíochtaí seo, beimid ábalta tionchar a imirt ar bheartas agus ar chleachtas chun a chinntiú go mbeidh cur chuige níos dírithe ar an duine ann i seachadadh seirbhíse poiblí. Geallaimid:
- » Ár gcóras faisnéise cliaint a leathnú chun taithí chliaint ag fáil rochtain ar sheirbhísí poiblí a ghabháil go rialta.
 - » Dul chun cinn chliaint roghnaithe a leanúint ionas go bhfeicimid conas a dtéann siad trínár seirbhísí chun rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí agus an toradh deiridh a bhí ann don chliant. Cabhróidh sé seo léargas níos fearr a thabhairt dúinn ar thaithí ár gcliaint.
 - » Tuarascálacha oibiachtúla, bunaithe ar fhianaise a chur ar fáil do sholáthraithe seirbhísí poiblí a bheidh ag foghlaim ó thaithí chliaint ag fáil rochtain ar sheirbhísí. Cuirfidh sé seo faisnéis luachmhar ar fáil do sholáthraithe seirbhíse anuas ar an méid faisnéise atá acu cheana féin ar threochtaí atá ag teacht chun cinn agus ar bhealaí praiticiúla inar chóir seirbhísí a athrú chun riachtanais chliaint a thógáil san áireamh.
 - » Dul i ngleic le gníomhaireachtaí seirbhíse poiblí de réir mar is cuí chun aiseolas a chur ar fáil ar sheirbhísí poiblí bunaithe ar an bhfianaise a fhaighimid ónár gcliaint.

3. Sa chás go bhfuil deacrachtaí ar leith ag ár gcliaint, **cabhróimid leo rochtain a fháil ar a gcearta agus a dteidlíochtaí. Beidh ról ceannasach ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcur chun cinn aighneachta do dhaoine aonair agus do sholáthraithe seirbhísí chun rochtain a fháil ar chearta agus ar theidlíochtaí.** Aithnímid go mbeidh soláthar faisnéise agus comhairle leordhóthanach do go leor daoine chun cur ar a gcumas rochtain a fháil ar a gcearta agus ar a dteidlíochtaí. Do dhaoine óna dteastaíonn tuilleadh tacaíochta, tá ról lárnach ag seirbhísí aighneachta in éascú rochtana. Cuirimid seirbhísí tacaíochta príomhshrutha agus sainithe ar fáil do dhaoine, daoine faoi mhíchumas san áireamh. Agus aighneacht á chur chun cinn againn, geallaimid:
- » Oibriú i gcomhar le comhpháirtithe aighneachta in SFS agus in áiteanna eile chun luach aighneachta a chur chun cinn do dhaoine aonair a dteastaíonn sé uathu agus chun feasacht ar agus glacadh le aighneacht a chur chun cinn i measc soláthraithe seirbhíse. Ciallaíonn sé seo tuiscint shoiléir ar aighneacht a fhorbairt agus a chur chun cinn.
 - » Forbairt sheirbhísí aighneachta agus chaighdeáin do sheirbhísí aighneachta a chuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fáil a threorú.
 - » Na hidirghabhálacha abhcóideachta a shoiléiríú agus a éascú chun a chinntiú go bhfuil cosán gan uaim ann ó fhaisnéis agus comhairle go haighneacht do dhaoine óna dteastaíonn an tseirbhís. Beidh sé de chuspóir againn freisin comhleanúnachas a chinntiú idir seirbhísí speisialaithe do dhaoine faoi mhíchumas agus aighneacht príomhshrutha.
4. Tá ról ar leith ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi reachtaíocht chun **seirbhísí aighneachta do dhaoine faoi mhíchumas a sholáthar.** Tá maoiniú á dhéanamh againn ar daichead is a sé tionscadal faoi láthair i dTreoirchlár Aighneachta do Dhaoine faoi Mhíchumas. Tá an clár (2009) á mheasúnú i láthair na huaire. Geallaimid:
- » Measúnú a dhéanamh ar threoirchlár na dtionscadal aighneachta míchumais i comhthéacs an luachála reatha chun an clúdach náisiúnta agus rochtain ar sheirbhísí is fearr a chinntiú.
 - » An clár tacaíochta do dhaoine faoi mhíchumas a fhorbairt chun teacht lenár reachtaíocht reatha.

- » Tús a chur leis an Seirbhís Abhcóideachta Pearsanta nuair a cheadaíonn an Rialtas é.
5. Leanaimid ag obair go gníomhach leis an **earnáil pobail agus deonach**, ag díriú ar chomhpháirtithe a dhéanann ionadaíocht ar na baill is leochailí den tsochaí. Tuigimid go bhfuil go leor daoine atá i mbaol a dteastaíonn tacaíocht agus cabhair speisialaithe uathu chun rochtain a fháil ar sheirbhísí. Déanfaimid:
- » Ár réim a leathnú chun daoine leochaileacha nach bhfuil ag fáil rochtain ar ár seirbhísí faoi láthair a chumhdach.
 - » Dearadh agus seachadadh ar ár seirbhísí ionas go gcomhlíonann siad riachtanais dhaoine leochaileacha.
6. Obair i gcomhar **le Ranna Rialtais lárnacha chun tionchar a imirt ar bheartas agus ar chleachtas**. Fágann ár n-idirghníomhú le saoránaigh go bhfuil seasamh maith againn cheana féin mar phríomhsholáthraithe faisnéise agus treoir. Tugann sé seo deis ar leith dúinn:
- » Cur le cur chuige an Rialtais maidir le soláthar sheirbhísí comhtháite atá bunaithe ar chliaint.
 - » Tionchar a imirt ar an gcreat beartais chun teacht lenár sainchúram reachtúil bearnaí i mbeartais atá tionchar acu ar rochtain shaoránaigh ar sheirbhísí a chur in iúl.
7. **Ag obair le soláthraithe faisnéise eile**. Cuirimid réimse cuimsitheach seirbhísí comhairle agus faisnéise ar fáil maidir leis na seirbhísí poiblí go léir. Oibreoimid i gcomhar le soláthraithe eile chun táirgeadh agus seachadadh faisnéise ardchaighdeán, inrochtana a chur chun cinn agus chun a chinntiú go bhfuilimid ag comhlánú a chéile ionas go bhfaigheann an pobal seirbhís cuimsitheach den scoth. Déanfaimid:
- » Obair i gcomhar le heagraíochtaí ábhartha ar bhunús tras-teorann chun seachadadh seirbhísí faisnéise, comhairle agus aighneachta a fhorbairt, mar shampla le Citizens Advice Northern Ireland, leis an gComhairle Aireachta Thuaidh/Theas, agus le Centre for Cross Border Studies.
 - » Deiseanna a fhorbairt chun oibriú i gcomhar le heagraíochtaí reachtúla agus pobail agus deonacha atá bunaithe go maith i bpobail áitiúla cheana féin.

Táscairí Cainníochtúla

- » Méadú ar líon na gcomhlachtaí san earnáil phoiblí a dhéanann athbhreithniú rialta ar fhaisnéis ó BFS/MABS (aiseolas díreach/suirbhé dírithe)
- » Soláthraí seirbhíse poiblí nó gníomhaireacht eile chun ar dtíre an cliant (Oyster)
- » An líon cásanna aighneachta a cuireadh chun cinn agus a réitíodh nó a dúnadh (Córais Bainistíochta Cáis Aighneachta agus Oyster)
- » Leibhéal aitheantais maidir le ról beartais sóisialta BFS i measc lucht déanta beartais (taighde margaidh)
- » An líon soláthraithe seirbhíse poiblí lena n-oirímid ar bhunús sindeacáite (sonraí inmheánacha)
- » Feasacht eagraíochtaí ábhartha de chuid na hearnála poiblí maidir le gníomhaíochtaí BFS, SFS, STFS agus MABS (suirbhé dírithe)
- » Feasacht eagraíochtaí na hearnála pobail agus deonacha maidir le BFS, SFS, STFS agus MABS (suirbhé dírithe)

Táscairí Cáilíochtúla

- » Ról maidir le pointe teagmhála aonair de sheirbhís phoiblí an Rialtais a sheachadadh
- » Seirbhís Aighneachta Phearsanta a bhunú chun teacht le riachtanais reachtúla
- » Tionchar ról an bheartais shóisialta ar sheirbhísí agus ar bheartais poiblí
- » Athrú atá déanta ar sheirbhís phoiblí mar thoradh ar shaincheist a ardú
- » Athruithe beartais a baineadh amach mar thoradh ar shaincheist a ardú
- » Tionscnaimh i ndáil le comhsheirbhísí i gcomhar le comhlachtaí san earnáil phoiblí a bhunú
- » Tionscnaimh oideachais phobail BFS/MABS a bhunú
- » Bunú meicníochta chun dul i ngleic ar bhealach níos córasaí leis an earnáil phobail agus dheonach.
- » Comhthionscnamh le comhpháirtithe aighneachta chun fiúntas aighneachta ionadaíoch a chur chun cinn

Tosaíocht 4: MABS a threorú agus a fhorbairt

Forbairt MABS mar sheirbhís bhríomhar, freagrúil agus nuálach a chur chun cinn

Cén fáth go bhfuil sé seo tábhachtach

Tháinig an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) faoi shainchúram an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh mhí Iúil 2009 ar aghaidh. Is forbairt shuntasach í seo do BFS agus don 52 cuideachta MABS agus MABSnd. Is brandaí láidre iad Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS araon, agus tá an-chlú bainte amach ag an dá cheann as ucht a gcuid seirbhísí. Cé go bhfuil difríochtaí tábhachtacha idir na seirbhísí a chuirtear ar fáil, go bunúsach cuireann Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS faisnéis, comhairle agus aighneacht ar fáil chun cabhrú le daoine a gcuid riachtanais a aithint agus gníomhú mar is cuí chun tabhairt fúthu.

Is é an cuspóir gearrthéarmach a bheidh againn ná a chinntiú gur féidir linn aistriú MABS isteach i BFS a bhainistiú go rathúil ionas gur féidir an dá bhranda ar leith a fheabhsú chomh maith le sochar a bhaint as sineirgí a d'fhéadfadh a bheith ann. Cuid lárnach dár gcuid oibre le MABS ná an chaoi ina gcuirfean an trí thosaíocht straitéiseach roimhe seo i bhfeidhm go praiticiúil dóibh a chur i gcrích. Is tosaíochtaí thábhachtacha iad seo do MABS freisin agus beidh orainn smaoiniú go géar maidir leis an gcaoi a bhféadfaí iad a chur i bhfeidhm, ag tabhairt a struchtúr ar leith agus a bpróifíl seirbhíse san áireamh. Leagfaimid síos socruithe mionsonraithe sa Phlean Fhorfheidhmithe chun tacú leis an straitéis seo. Is é an cuspóir foriomlán a bheidh againn sa bhfadtárma ná a chinntiú go mbainimid barr úsáide as na sineirgí a d'fhéadfadh a bheith ann le MABS chun a chinntiú go gcuirfimid na seirbhísí is éifeachtúla ar fáil do shaoránaigh.

Céard a dhéanfaimid

- 1. Oibriú i gcomhar le MABS chun seirbhís gan uaim a fhorbairt trí chosáin tarchurtha soiléire do chliaint (Tosaíocht 1).** Ciallóidh sé seo na gníomhaíochtaí leathana a aithnítear i dtosaíocht 1 a chur i bhfeidhm ar MABS, iad seo a leanas san áireamh:

- » Pointí agus cosáin iontrála atá le n-aithint go soiléir a chur chun cinn idir bhealaigh seirbhísí taobh istigh de MABS agus le bealaigh seachadta agus seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh araon.
- » Cosáin tarchurtha a fhorbairt chun a chinntiú gur féidir le cliaint MABS gluaiseacht go furasta idir bhealaigh éagsúla agus cineálacha tacaíochta éagsúla.
- » Ár seirbhísí a dhíriú ionas go léiríonn siad riachtanais chliaint ag céimeanna éagsúla dá saol.
- » An branda MABS a chur in iúl.
- » MABS a chur chun cinn go gníomhach do dhaoine ar ioncam íseal.
- » Dul i ngleic le fóraim ionadaíochta MABS agus meicníochtaí a aontú maidir le comhoibriú agus comhairleoireacht leanúnach.
- » Seirbhísí bunaithe ar an idirlíon agus ar an teileafón a chur chun cinn do gach cliant de chuid MABS mar an chéad bhealach chun rochtain a fháil ar ár seirbhísí. Cuirfidh siad ar fáil an fhaisnéis agus na huirlisí a theastóidh uathu chun a gcuid airgid agus fiachais féin a bhainistiú chomh fada agus is féidir.

2. Dearbhú cáilíochta gach seirbhís MABS agus torthaí cliaint a fhorbairt (Tosaíocht 2) Tá riachtanais chliaint MABS ag éirí níos casta agus tá sé tábhachtach go bhfuil córais i bhfeidhm chun seirbhís comhsheasmhach den scoth a chinntiú.

3. Tacú le ról MABS mar idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí agus airgeadais. Ciallaíonn an méadú atá ag teacht ar leibhéal fiachais phearsanta agus teaghlaigh agus an castacht a bhíonn i gceist ann go bhfuil MABS ag idirghníomhú le líon creidiúnaithe príobháideacha, fóntais agus comhlachtaí poiblí níos mó ná riamh chun pleananna airgeadais agus buiséadaithe atá feiliúnach do riachtanais dhaoine aonair a idirbheartú.

4. **Oideachas pobail éifeachtúil a fhorbairt.** Tá an fás atá ag teacht ar fhiachas teaghlaigh agus pearsanta ina chúis imní lárnach do MABS. Cé go bhfuil MABS freagrach as oideachas agus cláir coiscthe, tá sé seo ag éirí níos deacra mar gheall ar an éileamh atá ag dul i méid sheirbhísí agus acmhainní. Oibreoimid le comhpháirtithe sna hearnálacha poiblí, deonacha agus airgeadais chun cláir oideachais bunaithe sa phobal a fhorbairt atá dírithe ar bhainistíocht airgid éifeachtúil a chur chun cinn agus fiachas doláimhsithe a sheachaint.

5. **Oibriú i gcomhar le Ranna Rialtais lárnacha chun tionchar a imirt ar bheartas agus ar chleachtas.** Tá ról beartais sóisialta forbartha ag MABS a chuirfear leis mar thoradh ar theacht isteach faoi shainchúram BFS. Tá sé de fhreagracht orainn bearnaí i mbeartas atá ag cur isteach ar chliaint, bunaithe ar fhianaise ó chliaint a chur in iúl, agus aird a tharraingt ar shaincheisteanna a bhaineann le haimhrialtachtaí i seirbhísí agus sa chreat dlí i measc nithe eile.

6. **Na tacaí riachtanacha a fhorbairt do chuideachtaí MABS chun bainistíocht agus seachadadh seirbhísí do chliaint éifeachtúil a chinntiú.** Déanfaimid athbhreithniú go háirithe ar ár struchtúir tacaíochta reatha chun comhordú a dhéanamh ar MABS agus feabhas a chur air, ag oibriú trí MABSndl de réir mar is cuí chun tacaí láidre a chur ar fáil.

Rath a thomas – MABS a threorú agus a fhorbairt

Táscairí Cainníochtúla

- » Leibhéal tacaíochta a chuireann BFS ar fáil do MABS
- » Leibhéal na gcliant ag baint úsáide as MABS.ie
- » Líon na gcliant ag baint úsáide as líne cabhrach MABS
- » Líon na gcliant nua a gcabhraíonn MABS leo
- » Líon na gcliant atá againn cheana féin atá féintuilleamaíoch anois
- » Leibhéal tarchur idir sheirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh agus MABS (sonraí inmheánacha)
- » Próifíl na gcliant tríd na seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh agus MABS
- » Líon na gclár oideachais pobail a seachadadh

Táscairí Cáilíochtúla

- » Tionscnaimh comhoibríocha idir SFS agus MABS
- » Córas tarchurtha idir MABS agus SFS bunaithe
- » Imeachtaí comhoiliúna ar siúl
- » Córas dearbhaithe cáilíochta dírithe ar thoradh bunaithe

Tosaíocht 5: eagrú chun seirbhísí a sheachadadh

Chun a chinntiú go bhfuilimid eagraithe chun seirbhísí den scoth a sheachadadh dár gcliain, le cosáin tarchurtha soiléire idir bhealaigh agus luach maith ar an airgead a chur ar fáil ag an am céanna

Cén fáth go bhfuil sé seo tábhachtach

Seachadann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí trínár seirbhísí réigiúnacha agus lárnaigh taca, ár láithreáin gréasáin, ár gcomhpháirtithe lárnaigh sa líonra SFS, STFS, tionscadail aighneachta agus Seirbhíse Teangaireachta Theanga Chomharthaíochta. Ó mhí Iúil 2009 ar aghaidh, chuimsigh ár struchtúr seachadta an 52 cuideachta MABS ag seachadadh seirbhísí do chliain agus MABSnd. Is é an dúshlán atá ann don an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ná a chinntiú go n-oibrímid go héifeachtúil le gach ceann de na príomhpháirtithe seachadta seo atá riachtanach chun á dtosaíochtaí straitéiseacha a bhaint amach. Tá a fhios againn go mbeidh gá le comhardú cúramach idir riachtanais sheirbhísí áitiúla agus an fócas a theastaíonn chun na tosaíochtaí atá leagtha síos sa phlean straitéiseach seo a bhaint amach. Is í an tosaíocht fhoriomlán atá againn ná a chinntiú go ndéanaimid seirbhísí a sheachadadh ar an mbealach is éifeachtúla is féidir linn, leis an méid sin sineirge agus is féidir a chruthú idir muid féin agus ár gcomhpháirtithe seachadta lárnaigh.

Céard a dhéanfaimid

1. **Láidreimid ár socruithe rialachais corparáideacha** chun a chinntiú go bhfuil cuntasacht agus trédhearacht shoiléir ann.
2. **Láidreimid na brandaí agus aitheantais Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS** go hinmheánach agus go seachtrach. Ciallaíonn sé seo cumarsáid a fheabhsú ag gach leibhéal taobh istigh den eagraíocht agus lenár gcomhpháirtithe. Ina theannta sin, tá sé tábhachtach:

- » Teicneolaíocht nua a úsáid chun cumarsáid a fheabhsú, lena n-áirítear tairseach Idirlín corparáideach a fhorbairt le feidhmeanna bainistíochta taifid agus doiciméid agus áiseanna i gcomhair obair chomhoibríoch.
 - » Bunachair sonraí comónta fhorbairt.
3. Cinnteoidimid go bhfuil **beartais bainistíochta riosca** i bhfeidhm a chuimsíonn próiseas rialaithe leanúnach chun priacail gnó agus nósanna imeachta chun tabhairt fúthu a aithint. Déanaimid cultúr feasachta priacail a fhorbairt ar fud na heagraíochta freisin. Geallaimid:
- » Athbhreithniú agus nuashonrú a dhéanamh ar an gClár Priacail chun a chinntiú go n-aithnítear agus go mbainistítear priacail ar bhunús leanúnach.
 - » A chinntiú go bhfuil prionsabail na bainistíochta riosca leabaithe sa phróiseas pleanála forfheidhmithe straitéise.
4. **Déanfaimid athbhreithniú ar mhodhanna oibre, acmhainní agus thacaí reatha na heagraíochta** chun a chinntiú go bhfuil siad feiliúnach agus go bhfuil siad mar bhuntaca ag an méid atá bainte amach ag an straitéis seo. Tuigimid go mbeidh impleachtaí acmhainní ag cur i bhfeidhm na straitéise seo a bheidh dúshlán ar leith ag baint leo sna cúinsí eacnamaíochta reatha. Geallaimid:
- » Cur leis an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta chun cultúr foghlama a chruthú inár n-eagraíocht ina ina n-aithnítear luach shaineolas agus ghairmiúlacht na ndaoine atá ag seachadadh ár seirbhísí. Cruthóimid deiseanna do dhaoine a sheachadann ár seirbhísí chun a gcuid scileanna agus saineolas a fhorbairt chun seirbhísí a sheachadadh go muiníneach agus go hinniúil.
 - » Athbhreithniú a dhéanamh ar ról ár dtacaí réigiúnacha agus lárnaigh.
 - » Athbhreithniú a dhéanamh ar mhodhanna oibre, cumarsáid agus próisis chinnteoireachta chun béim a chur ar an obair i dtreo chuspóir chomónta agus chun a chinntiú go dtugaimid faoi riachtanais atá ag teacht chun cinn go tapa agus go solúbtha. Creidimid go bhfuil sé fíorthábhachtach go n-aithneofaí ról gach duine atá páirteach i soláthar ár seirbhísí.

- » Athbhreithniú a dhéanamh ar ár leithdháileadh acmhainní chun a chinntiú go leithdháiltear foireann agus buiséid bunaithe ar na tosaíochtaí atá leagtha síos sa straitéis seo.
- » Tugaimid faoi athbhreithniú bunúsach cuimsitheach ar an gcaoi a seachadaimid ár seirbhísí go léir chun a chinntiú go seachadtar iad ar an mbealach is éifeachtaí is féidir. Clúdóidh an t-athbhreithniú seo gach gné dár n-oibríochtaí, ár struchtúr, rialachas, próisis agus córais gnó lárnacha agus leithdháileadh acmhainní san áireamh. Is é an cuspóir a bheidh ann ná sochar a bhaint as sineirgí a d'fhéadfadh a bheith ann thar ár líonra seirbhísí agus aitheantas branda a aithnítear go forleathan a fhorbairt dár seirbhísí lárnacha.

Rath a thomhas – eagrú chun seirbhísí a sheachadadh

Táscairí Cainníochtúla

- » Líon na mball foirne a bhfuil CBFF críochnaithe acu
- » Costas agus sochair in aghaidh an chliaint thar gach bealach seachadta (teaglam foinsí)
- » Costas in aghaidh an chliaint thar gach SFS (teaglam foinsí)
- » Costas in aghaidh an cháis aighneachta a cuireadh chun cinn (teaglam foinsí)

Táscairí Cáilíochtúla

- » Deiseanna glactha chun Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS a chur chun cinn
- » Athbhreithniú eagraíochtúil curtha i gcrích agus moltaí curtha i bhfeidhm
- » Forbairt mhúnla leithdháilte acmhainní
- » Tuilleadh forbartha déanta ar struchtúr rialachais chorparáidigh
- » Athbhreithniú agus nuashonrú á dhéanamh ar an gclár priacail gach ráithe
- » Bainistíocht priacail san áireamh i bpleananna forfheidhmithe

Aguisín: ár bhfeidhmeanna agus struchtúr reatha

Is iad príomhfeidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar a shainítear iad san Acht um Chomhairle 2000, san Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007, agus san Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2002 ná:

- » A chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta
- » Cabhrú agus tacú le daoine aonair, go mór mór leo siúd faoi mhíchumas, chun a gcuid riachtanais agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint
- » Inrochtaineacht níos mó ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn, chomh maith le comhordú a dhéanamh orthu agus aird an phobail a tharraingt orthu
- » Tacú le soláthar faisnéise faoi éifeachtúlacht beartais shóisialta agus seirbhísí sóisialta reatha, soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus saincheistean a aibhsiú a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu
- » Tacú le soláthar seirbhísí aighneachta do dhaoine faoi mhíchumas nó na seirbhísí sin a chur ar fáil go díreach
- » Tacú le soláthar Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS).

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an sainchúram seo trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra chomhpháirtithe seachadta agus trí idirghabhálacha bunaithe ar thionscadail a éascú.

Bíonn soláthar díreach comhdhéanta de fhaisnéis bunaithe ar an idirlíon, eisiúint tréimhseacháin (mar shampla, *Relate*, *Voice*) agus an soláthar treoracha agus bileoga faisnéise agus ábhair tacaíochta, den chuid is mó.

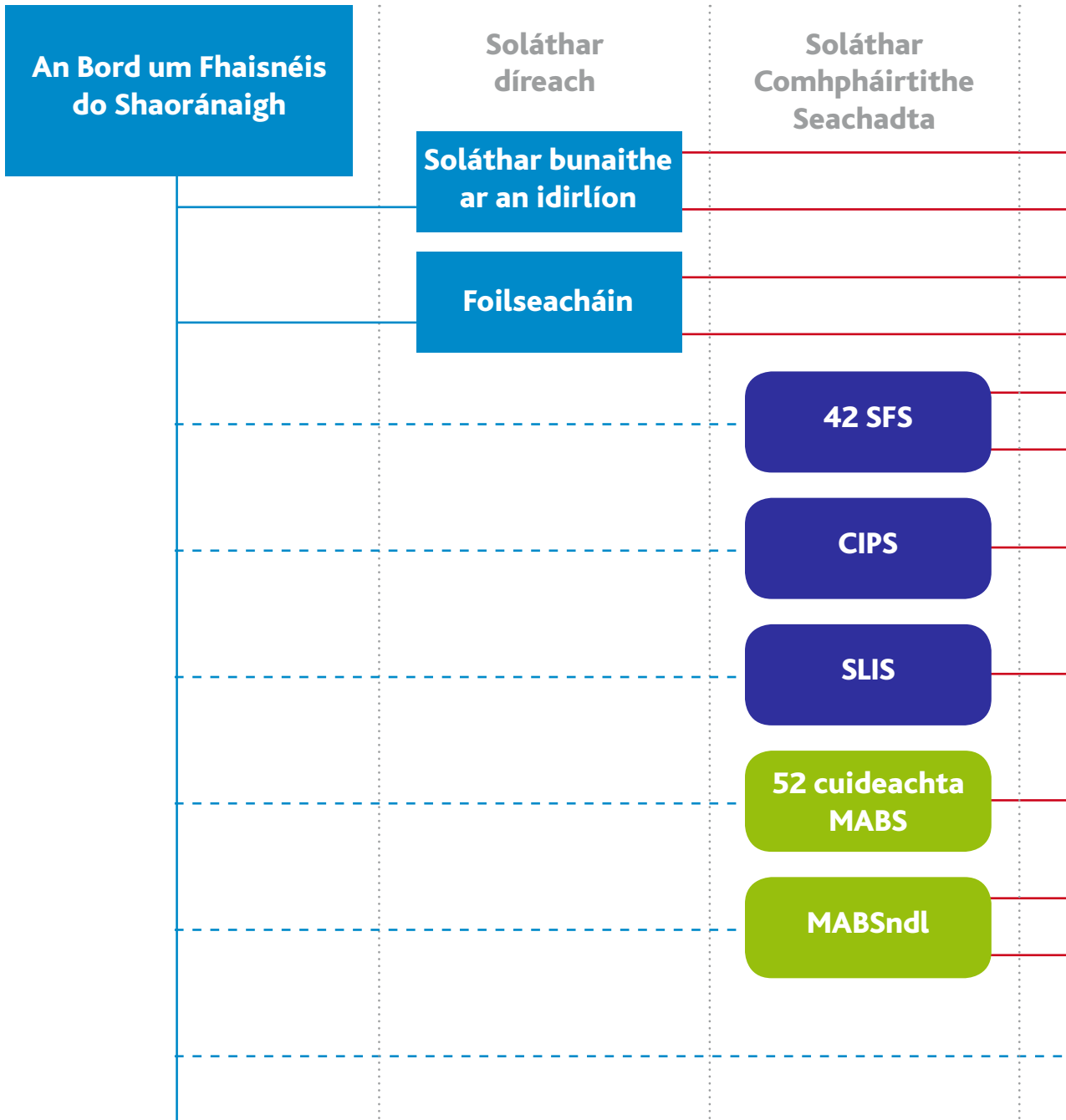
Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaí forbartha lárnacha agus maoiniú díreach ar fáil, tríd a cheannoifig i mBaile Átha Cliath agus trí struchtúr réigiúnach ina bhfuil 5 oifig réigiúnach agus 9 n-oifig áitiúil, go:

- » An líonra 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS), ag cur rochtain díreach ar fáil ar fhaisnéis, comhairle agus aighneacht ó 268 láithreán.
- » Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS), ag cur foinse lárnach comhairle agus faisnéise do shaoránaigh ar fáil ar an teileafón.
- » Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS), ag cur seirbhísí teangaireachta na teanga comharthaíochta ar fáil don phobal bodhar, seirbhísí poiblí agus príobháideacha agus chuig baill aonair an phobail.

Éascaítear seachadadh trí mhaoiniú bunaithe ar thionscadal freisin, ina gcuireann tríú páirtí nó comhpháirtíocht eagraíochtaí idirghabháil ar fáil chun gné de shainchúram an Bhoird a sheachadadh. Úsáideann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh an córas seo chun réimse treoirsheirbhísí aighneacht a sheachadadh do dhaoine faoi mhíchumas tríd an earnáil phoiblí agus dheanach.

I gCáinainéis 2009, d'fhógair an Rialtas go raibh freagracht i gcomhair MABS le tabhairt don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cuireann MABS cúnamh saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine atá i bhfiacha nó atá i mbaol dul i bhfiacha. Beidh maoiniú díreach, ceannaireacht ar agus tacú le 52 cuideachta MABS ar fud na tíre, líne cabhrach teileafóin náisiúnta, láithreán gréasáin MABS agus MABSndI, gníomhaireacht tacaíochta lárnach do bhainistíocht agus do fhoireann oibre in oifigí MABS i gceist leis seo.

Imlíne ár struchtúr seachadta seirbhíse



Soláthar Tionscadal

Seachadadh don Saoránach

Citizensinformation.ie

Acmhainní eile bunaithe ar an idirlíon

Relate, Voice

Foilseacháin eile

Faisnéis duine le duine, comhairle, aighneacht

Seirbhís teileafóin áitiúil

Seirbhís teileafóin náisiúnta

Seirbhís teangaireachta na teanga comharthaíochta

Buiséadú/comhairle airgid duine le duine

Líne Chabrach Náisiúnta MABS

MABS.ie

**Tionscadail
Aighneachta C&V**

Tacaíocht Aighneachta do dhaoine faoi mhíchumas

