An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Plean Straitéiseach 2018-2021

Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú

An Clár

An Brollach	**4**
Cúlra agus Timpeallacht Oibríochta	**7**
Ár Misean agus Fís	**12**
Ár gcuid Luachanna	**13**
Bunchlocha ár bPlean Straitéisigh	**14**
Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha	**15**
Forbhreathnú ar ár gCreat Straitéiseach	**16**
Rialachas agus Cuntasacht	17
Torthaí	17
Breithmheas agus Measúnú	18
Acmhainní	20
Cuspóirí Straitéiseacha	**21**
Freastal ar ár bPobal	22
Nuálaíocht dár dTodhchaí	24
Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta	26
Ár dtiomantas do Chomhionannas agus Cearta an Duine	**28**

An Brollach

Tá sé de cheart ag gach duine seirbhís mhaith a fháil óna soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean, agus go réiteodh an soláthraí an cás go tapa má tharlaíonn aon cheo as bealach.

Ach nuair nach dtarlaíonn sé sin, tá sé tábhachtach go mbeadh áit neamhspleách ar fáil inar féidir an gearán a réiteach. Is é aidhm an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean a réiteach go cothrom agus ar bhealach atá trédhearcach agus ar fáil do chách.

Is cuid riachtanach agus lárnach de chreat cosanta na dtomhaltóirí é an OSAP. Úsáidfear ár gcumhachtaí reachtúla chomh fada agus is féidir chun a chinntiú má tá gearán neamhréitithe ag gearánaí in aghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais nó in aghaidh soláthraí pinsean go bhfuil bealach soiléir agus iontaofa ann chun sásamh a lorg.

Cé gur bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 1 Eanáir 2018, d'eascair siad as cónascadh dhá scéim ombudsman a bhíodh ann: an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin.

Agus an Plean Straitéiseach seo á ullmhú, dhírigh an Chomhairle agus an Oifig go díograiseach ar scoth an dá eagraíocht a thabhairt le chéile agus stiúir sé sin muid agus treo straitéiseach an OSAP á chinneadh.

Ba é aidhm an chónasctha seo cúrsaí a dhéanamh níos éasca agus níos trédhearcaí don phobal, agus creidimid gurb é an phríomhthairbhe a bhainfear as go gcuirfear deireadh le trasnaíl, dúbláil agus mearbhall do ghearánaigh fhéideartha.

Táimid ag obair go crua anois chun a chinntiú go dtarlaíonn sé sin. Nuair a bunaíodh é, fuair an OSAP os cionn 3,000 gearán "le hoidhreacht" ó na heagraíochtaí a bhí ann roimhe, níos mó ná 700 gearán faoi mhorgáiste rianúcháin ina measc. Tá an oifig seo freagrach anois as na gearáin sin ar fad a réiteach, chomh maith leis na gearáin nua ar fad a fuarthas ó cónascadh an dá oifig. Dealraítear go méadóidh líon na ngearán a gheobhaidh an OSAP in 2018 i gcomparáid leis an líon a fuair a dhá eagraíocht réamhtheachtaí in 2017, agus meastar go méadóidh líon na ngearán tuilleadh thar shaolré an phlean seo.

Chun a chinntiú go dtugaimid aghaidh go héifeachtúil ar an méadú sin, tá áthas orainn é seo a chur i láthair, an chéad Phlean Straitéiseach d'Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Leagtar amach ann ár bpríomhchuspóirí do na blianta amach romhainn, chomh maith leis na luachanna a gcloímid leo agus muid á mbaint amach. Is é ár gcuspóir foriomlán don tréimhse ó mhí an Mheithimh 2018 go mí na Nollag 2021 taithí ár gcustaiméirí a fheabhsú ach ár seirbhísí a sholáthar níos tapa agus níos fearr. Tacófar leis an bplean seo a bhaint amach le pleananna gnó bliantúla mionsonraithe.

Tá caighdeán agus luas bhainistíocht na ngearán reatha agus nua a fheabhsú ina phríomhaidhm sa Phlean Straitéiseach seo.

Chun é sin a bhaint amach, bunóimid Stiúrthóireacht Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise ag a mbeidh béim shonrach ar thaithí ár gcustaiméirí a fheabhsú agus iad ag plé lenár n-oifig, an t-am a thógtar chun gearáin a imscrúdú ina measc. Feabhsóidh an stiúrthóireacht nua sin caighdeán agus éifeachtúlacht ár seirbhísí, ag baint leas níos fearr as teicneolaíocht faisnéise agus ag cur bealaí nua agus níos éasca ar fáil chun dul i dteagmháil linn.

Tá sé tábhachtach go gcinnteoimid go bhfuil na daoine is mó a dteastaíonn ár gcúnamh uathu in ann leas a bhaint as ár gcuid seirbhísí. Méadóidh an Plean Straitéiseach seo feasacht an phobail ar ár ról agus déanfaidh sé an chaoi ar féidir teacht ar ár gcuid seirbhísí a shimpliú.

Éilíonn ár reachtaíocht rialaithe orainn iarracht a dhéanamh, a mhéad is féidir, gearán a réiteach trí idirghabháil. Léirítear inár dtaighde, agus inár dtaithí go dtí seo, go mb'fhearr leo siúd a úsáideann ár gcuid seirbhísí an idirghabháil freisin ná aon rogha eile. Cuireann idirghabháil bealach níos tapa, níos éasca agus níos sásúla ar fáil chun gearáin a réiteach. Chuige sin, leanfaidh an Plean Straitéiseach seo lenár mbéim ar fhormhór na ngearán a réiteach trí idirghabháil, agus an t-am a thógann sé orainn na gearáin ar fad a réiteach a fheabhsú.

Chun na tiomantais sin a bhaint amach, neartóimid agus forbróimid an tseirbhís réiteach aighneas neamhfhoirmiúil a chuir an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin ar fáil. Leanfaimid orainn ag plé go díreach leis na gearánaigh agus na soláthraithe araon chun réiteach níos tapa agus níos éifeachtaí ar aighnis a bhaint amach.

Sa chás nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, úsáidfimid ár gcumhachtaí cuimsitheacha chun gearáin a imscrúdú go cothrom agus go neamhchlaonta. I bhfianaise fhairsinge na gcumhachtaí sin, agus an gá atá le nósanna imeachta cothroma a úsáid, beidh imscrúduithe níos foirmiúla agus níos faide i gcónaí. Táimid tiomanta don tseirbhís imscrúdaithe a chur ar fáil chomh tapa agus is féidir. Ach caithfear é sin a bhaint amach gan cur isteach ar chaighdeán na gcinntí ná an ceanglas go gcloífí le nósanna imeachta cothroma.

Aistríodh foireann an dá oifig réamhtheachtaí chuig an OSAP an 1 Eanáir 2018. Léirigh siad tiomantas mór agus iad ag ullmhú do chónascadh an dá oifig chun an OSAP a bhunú, agus ansin sa chónascadh a chur i bhfeidhm. Rinne siad é sin i dteannta clár athruithe mór a chur i bhfeidhm a d'fheabhsaigh cúrsaí go suntasach roimh an gcónascadh.

Is mór againn an méid a chuireann ár bhfoireann lenár seirbhísí gach lá. Is iad a chuirfidh an plean straitéiseach seo i bhfeidhm i ndeireadh na dála, mar sin leanfaimid orainn ag tacú lenár bhfoireann agus á bhforbairt trí shásraí éagsúla, ar nós ionduchtúcháin, sainoiliúna agus an taithí oibre a leathnú.

Spreagfaimid éifeachtúlacht níos fearr trí phróisis fheabhsaithe, teicneolaíocht níos fearr, agus nósanna imeachta feabhsaithe, ach teastaíonn acmhainní daonna breise freisin chun na spriocanna uaillmhianacha sa Phlean Straitéiseach seo a bhaint amach. Tabharfar faoi phróiseas pleanála láidir don líon lucht oibre chun na hacmhainní foirne riachtanacha a shainaithint agus a chur ar fáil.

Leanfaimid le fás agus forbairt ár gcaidrimh lenár réimse leathan páirtithe leasmhara go náisiúnta, go hidirnáisiúnta agus san Aontas Eorpach, lena n-áirítear comhaltaí an Oireachtais, an tAire Airgeadais agus a chuid oifigeach, comhlachtaí ionadaíochta tomhaltóirí, comhlachtaí ionadaíochta do sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean, forais oideachais agus, níos tábhachtaí fós, na daoine, na gnóthaí agus na heagraíochtaí a úsáideann ár seirbhís.

Táimid buíoch díobh siúd ar fad as a n-aiseolas agus a dtacaíocht roimhe seo agus nuair a bhí an OSAP á bhunú. Creidimid le tiomantas leanúnach gach duine atá páirteach san OSAP gur féidir linn cur lenár n-éachtaí go dtí seo agus ár n-uaillmhian a bhaint amach taithí na gcustaiméirí a fheabhsú dóibh siúd ar fad a úsáideann ár seirbhís go ceann trí bliana.

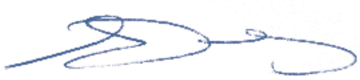
Cinnteoidh sé sin, dá réir sin, go mbainfidh ár n-earnáil seirbhísí airgeadais agus pinsean an caighdeán ard amach a mbíonn an pobal ag súil leis agus a bhfuil siad ina dteideal go cinnte.

Maeve Dineen

An Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

5 Iúil 2018



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

5 Iúil 2018

Cúlra agus Timpeallacht Oibríochta

Bunú

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 1 Eanáir 2018 faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ('an tAcht'). Díscaoileadh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin mar a bhíodh faoin Acht, agus tháinig foireann an dá chomhlacht isteach san aonán nua cónasctha.

Faoin reachtaíocht rialaithe, is é ár bpríomhfheidhm imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean ar bhealach a thagann le chomh tromchúiseach agus atá an gearán. Tá discréid againn faoin Acht tabhairt faoi na himscrúduithe sin go neamhfhoirmiúil, le hidirghabháil, le himscrúdú foirmiúil/éisteacht ó bhéal, nó trí mheascán díobh siúd.

Cumhachtaí

Thug an tOireachtas cumhachtaí reachtúla don OSAP atá i measc cuid de na cumhachtaí is láidre ar domhan do shain-ombudsman ar bith. Áirítear orthu sin:

- Fianaise a bhailiú, dul isteach in áitreabh gnó, toghairm a chur ar fhinnéithe agus iad a scrúdú faoi mhionn chun gearáin a imscrúdú agus cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a ordú;
- Cúiteamh suas le €500,000 a ordú i gcás gearán faoi sheirbhís airgeadais, €52,000 in aghaidh na bliana i gcás gearán faoi bhlianachtaí, agus ceartú gan srian i gcás gearán faoi sheirbhís airgeadais agus pinsin araon;
- Cinntí a fhoilsiú maidir le gearáin faoi sheirbhísí airgeadais agus cás-staidéir a fhoilsiú maidir le gearáin faoi phinsin;
- Ainmneacha soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le níos mó ná trí ghearán ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin;
- Ábhar imní a chur ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann nó an Údaráis Pinsean.

Rogha eile seachas na Cúirteanna

Toisc go gcuirimid seirbhís neamhspleách, chothrom agus neamhchlaonta ar fáil do thomhaltóirí chun gearáin faoina soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach, tá ról tábhachtach againn maidir le cothromaíocht na cumhachta idir an tomhaltóir aonair agus an soláthraí a chur ina cheart. Cabhróidh an Plean Straitéiseach seo linn chun a chinntiú go bhfeidhmímid ar bhealach a chuireann le leas na dtomhaltóirí agus le tairbhithe iarbhír nó féideartha seirbhísí airgeadais nó pinsean a chur chun cinn agus le haghaidh a thabhairt ar ghearáin go héifeachtúil agus go héifeachtach. Táimid soiléir faoinár gcuspóir chun fíor-rogha eile seachas córas trodach na cúirte a bhunú agus tá cumhachtaí reachtúla againn chun aighnis a réiteach idir páirtithe, lena n-áirítear trí chúiteamh agus ceartú a ordú nuair is gá.

Nuair a bunaíodh ár n-eagraíocht nua, aistríodh dhá chomhlacht ar leith, an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin, go haonán nua cónasctha amháin; dá bhrí sin is féidir linn brath ar leibhéal mór taithí ó na comhlachtaí oidhreachta atá againn agus ar a gcleachtais agus a bpróisis leasaithe chun ár n-obair amach anseo a stiúradh. Ag tarraingt ar thaithí ár gcomhlachtaí oidhreachta, leanfaimid ag réiteach fhormhór na ngearán trí phróiseas réitigh aighneas neamhfhoirmiúil a úsáideann teicnící idirghabhála. D'fhéadfaí gearáin nach réitítear trí phróisis neamhfhoirmiúla a imscrúdú go foirmiúil agus Cinneadh a eisiúint ina leith. D'fhéadfadh go mbeadh cúiteamh suas le €500,000 agus/nó ceartú a ordú i gceist leis sin i gcás gearán in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais.

Tá téarmaí Cinntí ina gceangal de réir an dlí ar an ngearánach agus ar an soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Maoiniú

Maoinítear ár gcuid oibre trí dhá fhoinse ar leith; maoinítear gearáin faoi sheirbhísí airgeadais le tobhach ar an earnáil seirbhísí airgeadais agus maoinítear gearáin faoi phinsin leis an Státchiste, tríd an Roinn Airgeadais. Go luath i saolré an Phlean Straitéisigh seo, tabharfaimid faoi thaighde chun modheolaíocht inbhuanaithe a cheapadh chun na hiarratais mhaoinithe a roinnt go hiomchuí idir an dá fhoinse. Tá ár gComhairle freagrach as tobhach na hearnála a shocrú gach bliain. Ag tús an Phlean Straitéisigh seo, rachaidh siad i gcomhar le páirtithe leasmhara sa tionscal chun a chinntiú go gcuirtear an tobhach i bhfeidhm sa bhealach is cothroime agus is trédhearcaí.

Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara

Chuir plé agus comhairliúchán cuimsitheach lenár bpáirtithe leasmhara ar fad bonn eolais faoi fhorbairt an Phlean Straitéisigh trí bliana seo, a forbraíodh i ndiaidh clár athruithe cuimsitheach a chur i bhfeidhm. Ceapadh an Clár Athruithe, ar thug an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin faoi le chéile, i ndiaidh Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochta neamhspleách a dhéanamh ar an dá chomhlacht, agus an cónascadh ar na bacáin. Tógfaidh an Plean Straitéiseach seo ar an mbonn láidir sin a leag an dá chomhlacht agus Clár Athruithe 2016–2017 síos dúinn. D'athraigh an Clár an chaoi a dtugaimid aghaidh ar ghearáin go suntasach. Tugaimid faoi idirghníomhú i bhfad níos dírí le tomhaltóirí agus soláthraithe anois chun seirbhís níos tapa, níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí a sholáthar, a chinnteoidh gurb é an méid a theastaíonn ó úsáideoirí na seirbhíse is tábhachtaí.

Cónascadh

Tá dúshláin ag baint le feidhmeanna dhá eagraíocht ar leith a thabhairt le chéile, ach tá an deis seo á tapú againn chun leas a bhaint as scileanna agus saineolas an dá chomhlacht agus muid ag comhtháthú ár gcuid seirbhísí níos mó. Ní hamháin go bhfuil feidhmeanna an dá chomhlacht réamhtheachtaí faoinár gcúram anois, ach aistríodh ualach suntasach cásanna reatha – os cionn 3,000 gearán – chugainn freisin.

Dúshlán tábhachtach a bheidh le sárú i rith shaolré an Phlean Straitéisigh seo is ea aghaidh a thabhairt ar an ualach cásanna atá ann cheana féin, ach freagairt do ghearáin nua go tráthúil. Bainfimid é sin amach ach éirí níos meabhraí, agus ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil ar bhealach nuálach, spleodrach atá dírithe ar an úsáideoir. Chun aghaidh a thabhairt ar an dúshlán sin, beidh TFC ina chuid riachtanach de sholáthar ár seirbhíse, agus tabharfar tús áite do thionscadail a bhaineann leas as teicneolaíochtaí nuálacha chun seirbhísí nua a sholáthar agus éifeachtúlacht a spreagadh agus muid ag tabhairt faoi aistriú sa chaoi a bpléitear leis na custaiméirí agus san obair inmheánach freisin.

Inrochtaineacht agus Seirbhísí do Chustaiméirí

Cinnteoimid agus muid ag cur lenár seirbhísí digiteacha nach bhfágfaimid ar lár iad siúd nach bhfuil ar líne, iad siúd atá leochaileach nó scoite, ná iad siúd a mb'fhearr leo labhairt le duine éigin duine le duine. Tuigimid go bhfuil an cumas fadhb a phlé ó thús deireadh le duine eile, seachas le scáileán, an-tábhachtach uaireanta, agus dá bhrí sin beidh inrochtaineacht, cumas na ngearánach cumarsáid a dhéanamh linn pé bealach a roghnaíonn siad ina measc, ina luach tábhachtach fós a chuirfidh bonn eolais faoi na hathruithe teicneolaíochta a dhéanfaimid.

Tá an Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí ina príomhuirlis chun seirbhísí a chur ar fáil ar fud na seirbhíse poiblí. Ghlacamar le cairt nua ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta ba cheart a úsáid mar bhonn agus taca dár n-idirghníomhaíochtaí ar fad. Cabhróidh an Plean Straitéiseach seo linn ár dtiomantais reatha a threisiú, agus cuirfidh sé taithí an chustaiméara ag croílár ár seirbhíse i ndáiríre.

Feasacht a Ardú

I rith shaolré an Phlean Straitéisigh seo, cuirfear tionscnaimh rannpháirtíochta straitéisí i bhfeidhm ar fud grúpaí páirtithe leasmhara tábhachtacha agus é d'aidhm againn feasacht ar ár gcuid seirbhísí mar chuid lárnach den chreat cosanta tomhaltóirí in Éirinn a ardú. Úsáidfimid cainéil éagsúla cumarsáide agus rannpháirtíochta chun feasacht ar ár soláthar seirbhíse a ardú, agus sásamh ina leith a fheabhsú, agus cuirfear leis an rannpháirtíocht fhoriomlán ag an am céanna.

Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin

D'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann d'iasachtóirí tabhairt faoi Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin. Ba é seo an t-athbhreithniú ba mhó, ba chasta agus ba shuntasaí ar chúrsaí cosanta tomhaltóirí ar thug an Banc Ceannais faoi riamh, inar fiosraíodh gach iasachtóir a thairg táirgí rianúcháin riamh in Éirinn. Cinntíodh freisin go gcomhlíonfaidís a dtiomantais chun cúiteamh a íoc as a dteip dho-ghlactha i gcúrsaí a bhaineann le morgáistí rianúcháin.

Tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean soiléir gurb é an bealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla sásamh agus cúiteamh a sholáthar d'iasachtaithe ar diúltaíodh morgáistí rianúcháin dóibh go héagórach ná go gcomhoibreodh na bainc go hiomlán le hImscrúdú an Bhainc Ceannais. Dá bhrí sin, a fhad is a bhí an tImscrúdú ar bun chuir an OSAP gearáin a bhain le morgáistí rianúcháin ar feitheamh go bhfuarthas deimhniú gur cuireadh Imscrúdú an Bhainc Ceannais i gcrích i leith na ngearánach. Ag dáta tosaithe an Phlean Straitéisigh seo, agus an próiseas imscrúdaithe ag teacht chun deiridh, tá os cionn 800 gearán dá leithéid ar feitheamh leis an OSAP. Cuirfear na gearáin sin chun cinn i rith shaolré an phlean seo. Ina theannta sin, meastar go bhféadfaí líon suntasach gearáin eile a fháil i ndiaidh an tImscrúdú a chur i gcrích.

Athrú

Tá borradh mór faoin ráta athraithe san earnáil Teicneolaíocht Airgeadais agus beidh tionchar mór aige sin ar na cineálacha gearán a gheobhaimid i rith shaolré an Phlean Straitéisigh seo. Táimid ag súil go mbeidh custaiméirí ag súil le níos mó maidir le luas an tsoláthair seirbhíse agus beidh sé sin ar thús cadhnaíochta, agus ár samhail oibríochta á déanamh níos éifeachtaí againn. Cé go n-oibreoimid chun soláthar digiteach ár gcuid seirbhísí féin a fheabhsú, cinnteoimid go bhfanaimid ar an eolas faoi athruithe sa timpeallacht seirbhísí airgeadais, pinsean agus reachtaíochta níos forleithne, agus go bhfuilimid in ann freagairt do thimpeallacht a bhíonn de shíor ag athrú. Leanfaimid i mbun monatóireachta ar fhorbairtí a bhaineann leis an Ríocht Aontaithe ag imeacht ón Aontas Eorpach go luath, a d'fhéadfadh tionchar a imirt ar ár gcuid seirbhísí amach anseo. D'fhéadfadh imeachtaí eile tionchar suntasach a imirt ar chastacht agus ar líon na ngearán atá le socrú ag an OSAP, ar nós athrú féideartha ar dhlí na hÉireann nó an Aontais Eorpaigh, lena n-áirítear athruithe a eascraíonn as rialachán nó treoracha nua a thabhairt isteach.

Ár Misean agus Fís

Misean

Cuireann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, mar chomhlacht neamhspleách poiblí, le timpeallacht na seirbhísí airgeadais agus pinsean, trína chuid cumhachtaí a úsáid chun aighneas a réiteach ar bhealach atá cothrom, trédhearcach agus inrochtana do chách.

Fís

Timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean ina dtógtar an caidreamh idir na páirtithe ar iontaoibh fhrithpháirteach, cothroime agus trédhearcacht.

Ár gcuid Luachanna

Cothroime

- Glacfaimid le cur chuige neamhchlaonta, neamhspleách, oibiachtúil, ina bpléitear le gach gearán bunaithe ar a fhiúntais féin.
- Éistfimid leis na páirtithe ar fad in aighneas, agus iarrfaimid ceisteanna chun an chothromaíocht eatarthu a chur ina cheart.

Neamhspleáchas

- Beimid neamhspleách sa chaoi a gcaithimid le gearáin, ach freagrach don phobal agus don Oireachtas.

Ionracas

- Cloífimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.
- Tuillfimid iontaoibh ach ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil go neamhchlaonta, go trédhearcach agus go gairmiúil.
- Léireoimid meas ar rúndacht na ndaoine a lorgaíonn ár gcuid seirbhísí.

Inrochtaineacht

- Freagróimid do riachtanais ár gcustaiméirí.
- Déanfaimid cumarsáid go soiléir agus go gairmiúil.
- Tabharfaimid treoir agus tacaíocht chun teacht ar ár seirbhísí.

Éifeachtacht

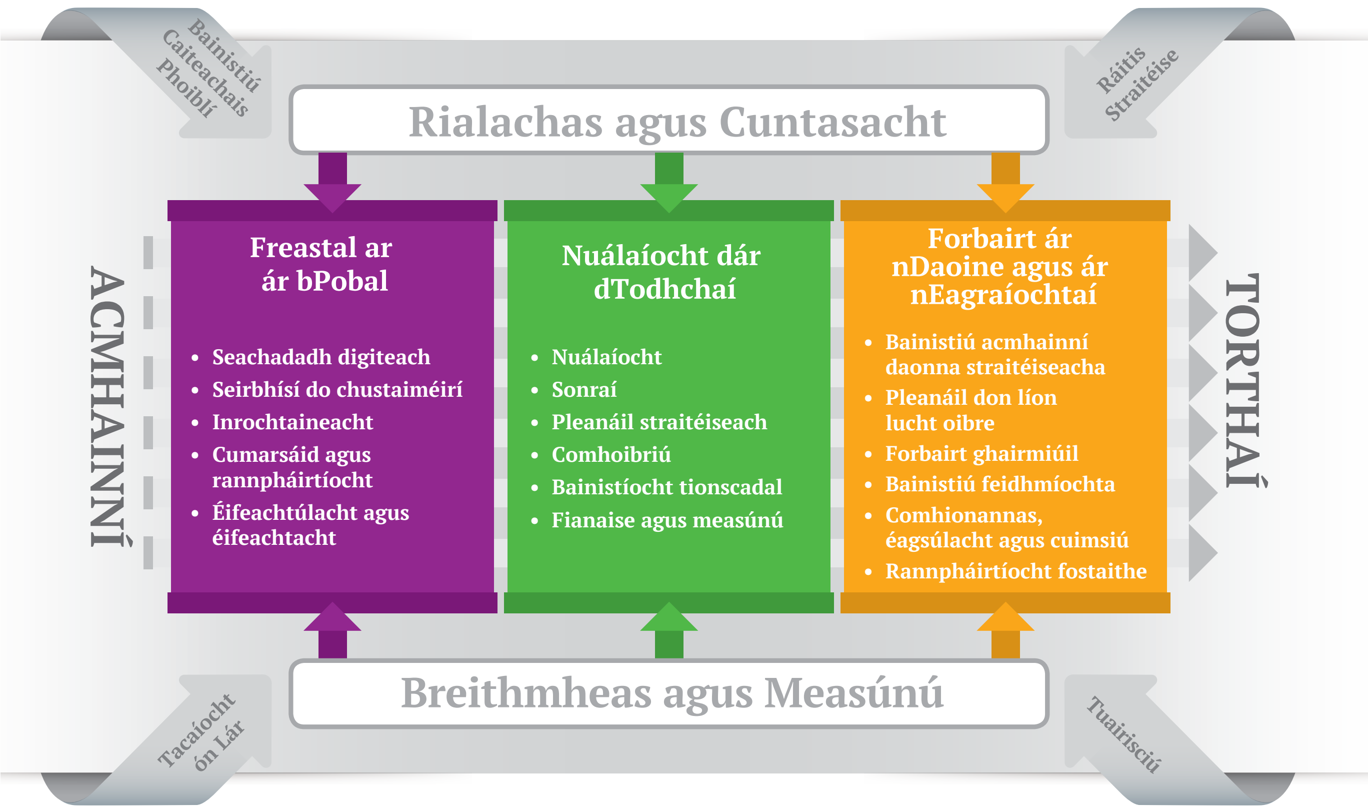
- Beimid de shíor ag lorg bealaí chun an chaoi a mbímid i mbun cumarsáide agus a gcuirimid ár gcuid seirbhísí ar fáil a fheabhsú.
- Féachfaimid le dul i ngleic le gach gearán sa bhealach is éifeachtúla, is éifeachtaí agus is tráthúla.

Bunchlocha ár bPlean Straitéisigh

Tagann ár bplean straitéiseach d'aon turas le creat nua beartais an Rialtais, a ceapadh chun cur le hathchóirithe san earnáil phoiblí le deireanaí agus díriú ar chomhoibriú, nuálaíocht agus measúnú, mar a leagtar amach in ***Ár Seirbhís Phoiblí 2020***.

Tá sé d'aidhm leis an gcur chuige sin tacú le fostaithe sa tseirbhís phoiblí agus lena n-eagraíochtaí agus a chur ar a gcumas feidhmiú chomh maith agus is féidir agus oibriú le chéile chun torthaí d'ardchaighdeán a thugann luach ar airgead a bhaint amach.

Forbhreathnú ar an gcreat le haghaidh *Ár Seirbhís Phoiblí 2020*



Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha

Is iad spriocanna uileghabhálacha ***Ár Seirbhís Phoiblí 2020*** de chuid an Rialtais torthaí níos fearr a bhaint amach don phobal agus eagraíochtaí a thógáil sa tseirbhís phoiblí atá acmhainneach agus meabhrach. Tá nuálaíocht riachtanach chun rath a chinntiú anois agus amach anseo. Tá an creat bunaithe ar thrí phríomhcholún agus ghlac an OSAP leo mar ár dtosaíochtaí straitéiseacha dár gcéad phlean straitéiseach:

- **Freastal ar ár bPobal**
- **Nuálaíocht dár dTodhchaí**
- **Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta**

Freastal ar ár bPobal

Tá ár gcéad tosaíocht straitéiseach dírithe ar sheirbhísí níos fearr agus níos tráthúla a sholáthar dár gcustaiméirí. Thar shaolré an phlean straitéisigh seo, bainfear é sin amach ach úsáid a bhaint as teicneolaíocht nua agus sonraí níos fearr chun éifeachtúlacht inmheánach a spreagadh; cumarsáid agus rannpháirtíocht a fheabhsú leis an bpobal; agus caighdeán na seirbhíse agus inrochtaineacht a fheabhsú.

Bunóimid foireann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise chun a chinntiú go bhfuil an custaiméir ag croílár ár bpróiseas, ár nósanna imeachta agus ár ngníomhaíochtaí ar fad.

Nuálaíocht dár dTodhchaí

Aithníonn ár ndara tosaíocht straitéiseach go bhfuil an comhthéacs ina bhfeidhmíonn an OSAP de shíor ag athrú agus ag forbairt, agus go bhfuil sé ag éirí níos casta agus níos dúshlánaí i gcónaí. Tacóidh an tosaíocht straitéiseach seo le nuálaíocht agus comhoibriú sa chaoi a bhfeidhmímid chun an leas is fearr is féidir a bhaint as formhór na scileanna agus saineolas atá ar fáil dúinn chun a chur ar ár gcumas na bearnaí inár n-inniúlachtaí seirbhíse a aithint agus aghaidh a thabhairt orthu. Tá pleananna uaillmhianacha againn aonad nua a bhunú a dhíreodh ar ár mbonneagar TFC a fheabhsú agus turas an chustaiméara a fheabhsú agus cinnteoidh sé sin go gcuirfear córas inbhuanaithe i bhfeidhm a mbeidh tionchar fadtéarmach dearfach aige ar ár n-ualach oibre a bhainistiú. Leabóimid cultúr fianaise agus measúnaithe ach páirt a ghlacadh i líonraí na hearnála poiblí, i bhfóraim ombudsman idirnáisiúnta agus i dtaighde dea-chleachtais ar láimhseáil gearán.

Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

Feabhsóidh ár dtríú tosaíocht straitéiseach ár scileanna ceannaireachta agus soláthróidh sí bainistíocht éifeachtach. Tabharfaidh sí an meascán ceart scileanna agus uirlisí dár bhfoireann chun seirbhísí d’ardchaighdeán a chur ar fáil agus líon gearán atá ag méadú a bhainistiú.

Thug ár bhfoireann faoi phróiseas cuimsitheach comhairliúcháin chun na luachanna roinnte atá againn cheana féin a chur in iúl agus chun na luachanna ba mhaith linn a bhaint amach a fhorbairt. Cuirfear ár luachanna – cothroime, neamhspleáchas, ionracas, inrochtaineacht agus éifeachtacht – mar bhonn eolais faoi gach a ndéanaimid, lena n-áirítear an chaoi a n-earcaímid ár bhfoireann, a gcuirimid faoi oiliúint iad agus a bhforbraímid iad. Beidh ár mbraistint chomhroinnte de chuspóir agus luachanna dár gcothú agus dár ngríosú i dtimpeallacht dhúshlánach a bhíonn á spreagadh ag gearáin.

Forbhreathnú ar ár gCreat Straitéiseach

Rialachas agus Cuntasacht

Acmhainní

1 Freastal ar ár bPobal

- Seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí
- Éifeachtacht agus éifeachtúlacht a spreagadh
- Ár gcuid seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana do chách agus is féidir
- Cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú go mór

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí

- Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí
- Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn
- Cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

- Gníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta ag a bhfuil béim leanúnach ar eolas agus scileanna na foirne a fhorbairt
- Forbairt ghairmiúil leanúnach agus fhreagrúil
- Comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn
- Rannpháirtíocht fostaithe a mhéadú

Torthaí

Breithmheas agus Measúnú

Rialachas agus Cuntasacht

Is comhlacht neamhspleách reachtúil muid, agus leagtar ár bhfeidhmeanna reachtúla amach in Alt 12 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é ár ról uileghabhálach imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean go neamhchlaonta agus ar bhealach a thagann le chomh tromchúiseach agus atá an gearán.

Ceapann an tAire Airgeadais an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus tá sé neamhspleách i bhfeidhmiú a fheidhmeanna. Maireann téarma an Ombudsman cúig bliana. Tá an tOmbudsman agus a oifig faoi réir an Chóid Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit.

Leagtar amach i gCuid 4 d'Acht OSAP ról Chomhairle an OSAP, ag a bhfuil dhá phríomhréimse freagrachta: ar an gcéad dul síos, tá sí freagrach faoin reachtaíocht as an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhísí airgeadais a shocrú; agus ar an dara dul síos tá freagrachtaí maoirseachta áirithe uirthi maidir le hobair na hOifige, lena n-áirítear a freagrachtaí i leith:

- **Buiséad bliantúil na hOifige a fhaomhadh;**
- **Plean straitéiseach na hOifige a fhaomhadh; agus**
- **Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Ombudsman a athbhreithniú go rialta.**

Is fostaithe san earnáil phoiblí iad foireann ár n-oifige atá faoi réir Cód Caighdeán agus Iompar, chomh maith le beartais chorparáideacha, nósanna imeachta, ciorcláin agus fógraí oifige. Mar chomhlacht poiblí, táimid faoi réir réimse oibleagáidí reachtaíochta, lena n-áirítear Saoráil Faisnéise agus Cosaint Sonraí.

Tá na struchtúir rialachais chorparáidigh iomchuí curtha i bhfeidhm againn chun ceannaireacht agus bainistíocht straitéiseach na hoifige a chinntiú, chomh maith le córas éifeachtach rialaithe inmheánaigh. Áirítear leis na struchtúir rialachais sin Coiste Airgeadais, Coiste Iniúchóireachta agus Riosca, córas bainistíochta riosca agus feidhm iniúchta inmheánaigh. Chomh maith leis sin, tá an OSAP faoi réir iniúchadh an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste agus scrúdan Thithe an Oireachtais.

Torthaí

Shainaithníomar roinnt torthaí straitéiseacha a thacóidh lenár misean chun cur le timpeallacht na seirbhísí airgeadais agus pinsean, trínár gcuid cumhachtaí a úsáid chun aighneas a réiteach ar bhealach atá cothrom, trédhearcach agus inrochtana do chách. Tomhaisfear na torthaí sin le hais raon táscairí cainníochtúla agus cáilíochtúla.

Is iad na torthaí lena bhfuiltear ag súil ónár bPlean Straitéiseach:

- **Timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean níos cothroime agus níos córa do thomhaltóirí**
- **Feasacht an phobail ar ról an OSAP mar chuid den chreat cosanta tomhaltóirí foriomlán in Éirinn**
- **Lucht oibre gairmiúil agus cumasach ag feidhmiú i dtimpeallacht dhearfach oibre**

Breithmheas agus Measúnú

Áirítear leis na torthaí ardleibhéil lena bhfuil ag súil ónár bPlean Straitéiseach:

Próisis níos tapa agus níos cuí chun gearáin a réiteach;

Laghdú ar an ualach cásanna a thugtar ar aghaidh;

Feabhsuithe sna próisis láimhsithe gearán;

Cumas monatóireacht a dhéanamh ar threochtaí agus deiseanna a chur i bhfeidhm le haghaidh feabhsú bunaithe ar choinníollacha atá ag athrú;

Feabhsuithe intomhaiste i dtaithí fhoriomlán na n-úsáideoirí seirbhíse, i dtéarmaí ár n-amlínte go sonrach.

Déanfaimid measúnú agus breithmheas ar ár ndul chun cinn trí:

Aiseolas agus Comhairliúchán ó Chustaiméirí

- Suirbhé tráthrialta ar fheasacht an phobail;
- Suirbhéanna leanúnacha ar thomhaltóirí;
- Suirbhéanna bliantúla ar an tionscal.

Rannpháirtíocht Straitéiseach

- Aiseolas leanúnach ó Chomhairle an OSAP;
- Comhairliúchán rialta leis na príomhpháirtithe leasmhara.

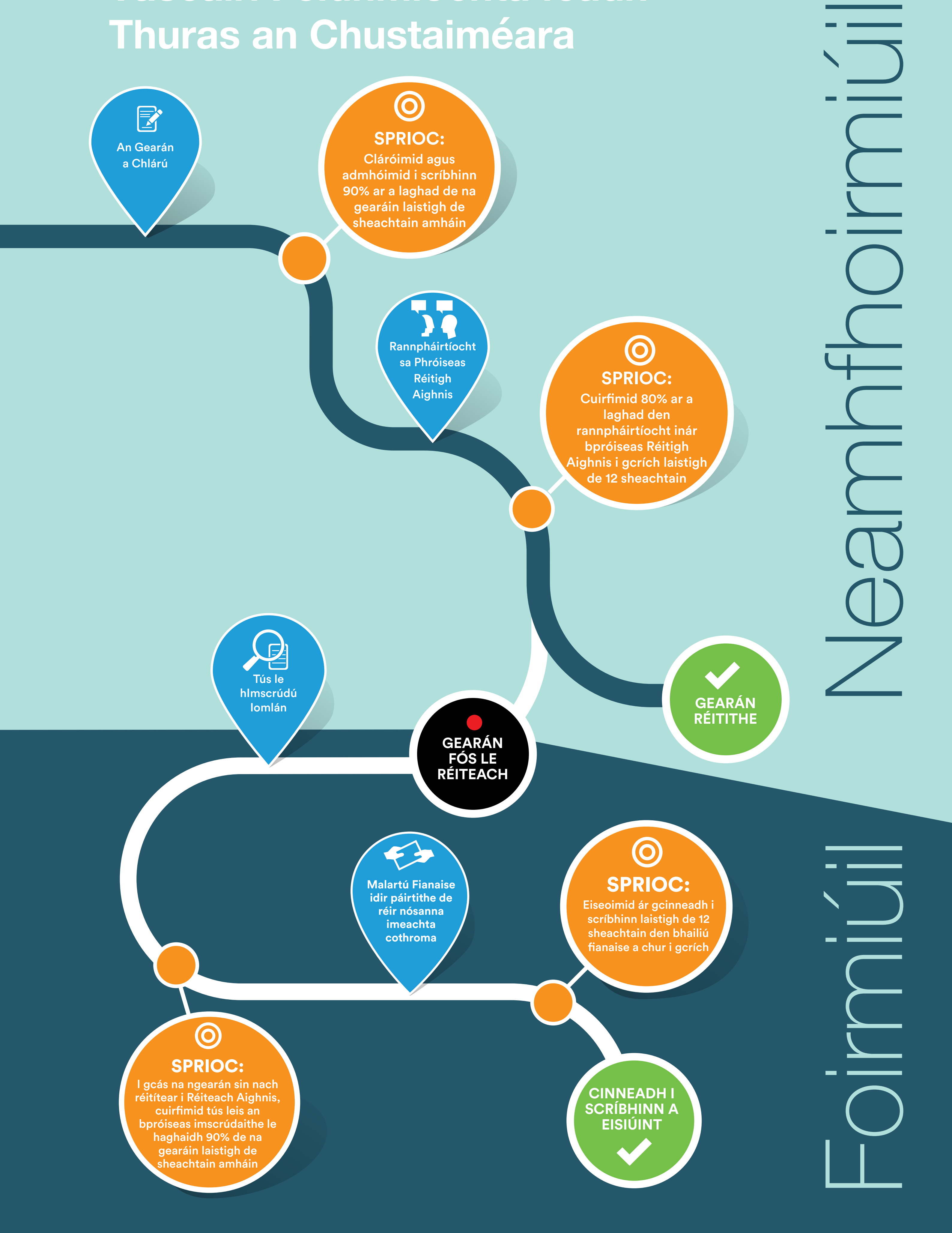
Tuairisciú Ráithiúil ar Fheidhmíocht do Chomhairle an OSAP faoi:

- An líon gearán a osclaíodh agus a dúnadh;
- Aga comhlánaithe i gcomparáid le spriocanna;
- Próifíl aoise na ngearán;
- Gearáin a fuarthas faoi sheirbhís do chustaiméirí;
- Comhlíonadh ár gcóid rialachais.

Statutory Reporting

- Tuarascáil Bhliantúil;
- Athbhreithniú Bliantúil ina bhfuil ár bpríomhstaitisticí faoi ghearáin;
- Cinntí Foilsithe;
- Tuarascáil ráithiúil ar chás-staidéir idirghabhála agus cás-staidéir pinsean.

Táscairí Feidhmíochta feadh Thuras an Chustaiméara



Acmhainní

Feidhmíonn an OSAP i dtimpeallacht atá á stiúradh ag éilimh. Measaimid ar dtús go bhfaighimid idir 5,000 agus 6,000 gearán in aghaidh na bliana. Ach má éiríonn linn feasacht an phobail ar ár gcuid oibre a mhéadú agus inrochtaineacht a fheabhsú, de réir ár gcuspóra, is dóigh go méadóidh an líon gearán sin. Ina theannta sin, is léir gur féidir le teagmhais aon uaire nó gan choinne sa timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean athruithe suntasacha a dhéanamh ar an ngnáthghníomhaíocht gearán – mar shampla tá os cionn 800 gearán faoi chúrsaí morgáistí rianúcháin againn faoi láthair agus sílimid go bhféadfadh go leor eile teacht fós. Ar an gcaoi chéanna, d'fhéadfadh athrú ar dhlí na hÉireann nó an Aontais Eorpaigh líon na ngearán leis an OSAP a mhéadú.

Tuigimid freisin, cé gur eagraíocht nua muid, nach bhfuilimid ag tosú ag an tús ar fad toisc go bhfuil os cionn 3,000 gearán tugtha isteach san eagraíocht nua. Thar shaolré an Phlean Straitéisigh seo, déanfaimid athstruchtúrú ar ár n-oibríochtaí inmheánacha chun seirbhís níos éifeachtaí a sholáthar chun dul i ngleic leis an ualach cásanna atá ann cheana féin. Cinnteoimid freisin go bhfuil dóthain acmhainní ar fáil chun freagairt go héifeachtach don ualach oibre breise a eascróidh as Imscrúdú an Bhainc Ceannais ar Mhorgáistí Rianúcháin. Is cinnte go dteastóidh acmhainní breise chun a chinntiú nach mbíonn drochthionchar ag an leibhéal ard gearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin ar ár bhfreagra ar chineálacha eile gearán.

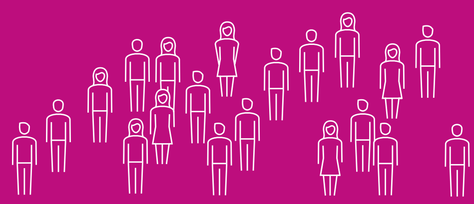
Beidh pleanáil don líon lucht oibre riachtanach mar sin chun a chinntiú go bhfuil an líon ceart daoine againn, ag a bhfuil na scileanna cearta, inár n-eagraíocht nua.

Bíonn ár bhfoireann Seirbhísí Corparáideacha ag plé le hAcmhainní Daonna, Airgeadas, Rialachas, Seirbhísí Faisnéise, Clárú, Áiseanna agus Cumarsáid (lena n-áirítear cosaint sonraí, ceisteanna ó na meáin, ár bhfoilseacháin, iarratais um shaoráil faisnéise agus ceisteanna parlaiminteacha). Roinntear ár bhfoirne gearán ina dhá gcuid: na Seirbhísí Réitigh Aighneas a fhéachann le gach gearán a réiteach trí theicnící idirghabhála; agus na Seirbhísí Imscrúdaithe, Breithnithe agus Dlí a imscrúdaíonn gearáin go foirmiúil i scríbhinn, a réitíonn ceisteanna dlí, agus a thacaíonn leis an Ombudsman nuair atá a chinntí atá ina gceangal de réir an dlí á n-eisiúint. Bunóimid foireann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise chun feabhsúcháin sa tseirbhís do chustaiméirí a spreagadh trí straitéis le haghaidh thaithí na gcustaiméirí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, straitéis a bheidh iontaofa agus nuálach agus leathan, agus a chinnteoidh go bhfuil an custaiméir ag croílár ár bpróiseas, ár nósanna imeachta agus ár ngníomhaíochtaí ar fad. Teastaíonn tacar difriúil sainscileanna ó na ceithre réimse sin, agus chomh maith lena chinntiú go bhfuil dóthain foirne againn chun dul i ngleic lenár ngnáthobair laethúil, caithfimid a chinntiú freisin go bhfuil sé de chumas againn aghaidh a thabhairt ar mhéadú ar ghearáin mar gheall ar imeachtaí neamhghnácha, nó imeachtaí nach raibh aon súil leo.

Cuspóirí Straitéiseacha

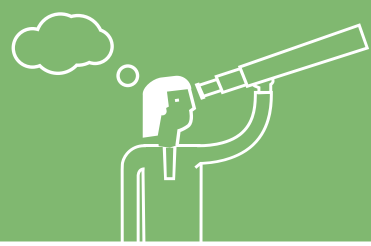
Tosaíocht Straitéiseach

1 Freastal ar ár bPobal



Tosaíocht Straitéiseach

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí



Tosaíocht Straitéiseach

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

Tosaíocht Straitéiseach **1**

Freastal ar ár bPobal

Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta

Seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí	› Plean le haghaidh Thaithí na gCustaiméirí a fhorbairt agus a chur i gcrích
	› Ár gcinntí ar fad a fhoilsiú chun cabhrú le tomhaltóirí reatha agus ionchais, agus leis na soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin, ár réasúnaíocht a thuiscint
	› Cultúr atá dírithe ar an gcustaiméir a fheabhsú agus a chothú ar fud an OSAP trínár gcroíluachanna a chur chun cinn agus a bhaint amach
	› Clár dearbhaithe cáilíochta atá dírithe ar an gcustaiméir a fhorbairt, ina bhfuil timthriall sainithe tomhais, monatóireachta agus gnímh. Áireofar leis sin na tionscnaimh seo a leanas:
	  › Na tiomantais inár gCairt Chustaiméirí a nuashonrú agus a mhonatóiriú
	  › Suirbhé leanúnach fadtéarmach ar chustaiméirí a fhorbairt, a chur i bhfeidhm agus tuairisciú a dhéanamh air
	  › An próiseas réitigh gearáin le haghaidh ár seirbhíse do chustaiméirí a athbhreithniú agus a bheachtú

Éifeachtacht agus éifeachtúlacht a spreagadh	› Ár bpróisis ghnó a athbhreithniú agus a bheachtú chun éifeachtúlacht a fheabhsú, amlínte a laghdú agus ár n-ualach cásanna a bhainistiú níos fearr › Ualach oibre fhoireann an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin mar a bhíodh a chónascadh go hiomlán chun éifeachtúlacht oibríochta a bhaint amach san OSAP › An leas is fearr is féidir a bhaint as creat solúbtha chun aighnis a réiteach go neamhfhoirmiúil trí theicnící idirghabhála sula gcuirtear tús le próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil › An próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil a fheabhsú chun caighdeáin a chothú agus moill a laghdú oiread agus is féidir

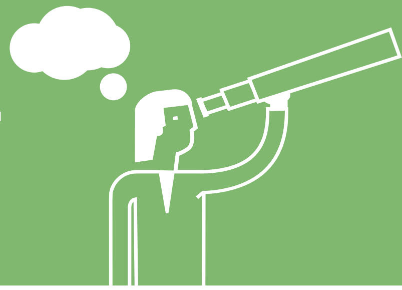
Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta

Ár gcuid seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana do chách agus is féidir	- Coincheap an dearaidh uilíoch a leabú i soláthar ár gcuid seirbhísí ar fad trí na huirlisí dearaidh uilíoch do rannpháirtíocht custaiméirí san earnáil phoiblí (*Universal Design Toolkit for Customer Engagement in the Public Sector*) a chur i bhfeidhm. Áireofar leis sin na tionscnaimh seo a leanas:
	  - Ár bhFoirm Gearáin a athdhearadh chun go mbeidh sé níos éasca do thomhaltóirí í a úsáid
	  - Iarracht a dhéanamh ár gcuid seirbhísí ar fad a chur ar fáil le haistriúchán nó le hateangaireacht de réir mar is cuí
	- Timpeallacht fhisiciúil dhearfach agus inrochtana a fheabhsú agus a chothú

Cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú go mór	- Straitéis rannpháirtíochta na bpáirtithe leasmhara a fhorbairt
	- Straitéis cumarsáide a fheabhsú chun feasacht ar ár gcuid seirbhísí a chruthú agus chun cur leis an bplé idir an OSAP agus an custaiméir agus é a fheabhsú. Áireofar leis sin na tionscnaimh seo a leanas:
	  - Bonnlíne a chruthú agus tosú ag tomhas fheasacht an phobail ar an OSAP
	  - Infheictheacht agus próifíl straitéiseach an OSAP agus a chuid foirne a mhéadú agus plé leis na príomhpháirtithe leasmhara a fheabhsú
	  - Forbairt phróifíl an OSAP ar na meáin shóisialta ar líne a mheasúnú mar uirlis cumarsáide
	- Taifead cásanna a fhoilsiú ar líne go ráithiúil, ina bhfuil cinntí, cás-staidéir idirghabhála agus gearáin faoi phinsin chun feasacht ar ár gcuid seirbhísí a ardú

Tosaíocht Straitéiseach

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí



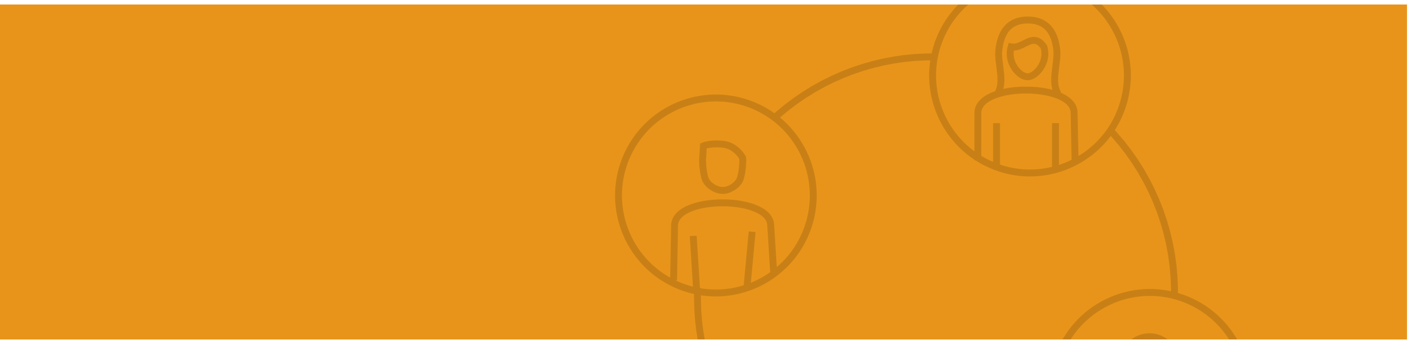
Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta
Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí	› Bonneagar TFC reatha a athbhreithniú agus Creat Straitéiseach TFC a fhorbairt chun comhtháthú ar fud na heagraíochta a spreagadh agus chun seachadadh agus inrochtana seirbhíse a fheabhsú › Seirbhísí reatha a athbhreithniú agus plean seirbhísí digiteacha a fhorbairt chun an méid a chuireann ár seirbhísí digiteacha ar fáil a fheabhsú. Oibriú i dtreo cur chuige 'digiteach ar dtús' a chur i bhfeidhm le haghaidh na bpáirtithe leasmhara sin a mb'fhearr leo cumarsáid a dhéanamh linn ar ardán digiteach › Cur leis an mbonneagar TFC reatha trí thionscadail shaindírithe fála i réimsí ar nós slándáil sonraí, ár gcórais bainistíochta cásanna agus uirlisí bainistíochta eolais › Úsáid níos fearr a bhaint as anailísíocht sonraí chun bonn eolais a chur faoi riachtanais acmhainní leanúnacha agus faoi ríomhanna tobhaigh agus chun treochtaí earnála a roinnt go poiblí agus go rialta

Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta
Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn	› Clár leanúnach anailíse gnó a chothú chun deiseanna le haghaidh réitigh TFC a shainaithint chun próisis ghnó a fheabhsú, a bhainfidh amach na spriocanna comhlánaithe a leagtar síos sa Phlean Straitéiseach seo › Oibriú le hOifig Phríomh-Oifigeach Faisnéise an Rialtais agus leis an Oifig Athchóirithe agus Seachadta sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, chun a chinntiú go bhfuil an OSAP ag teacht le cothú na nuálaíochta agus páirteach ann › Taighde a dhéanamh ar mhodheolaíochtaí chun dul i ngleic le gearáin go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta agus ar theicnící bainistíochta dea-chleachtais le haghaidh thaithí na gcustaiméirí chun bonn eolais a chur faoinár bhfeabhsúchán leanúnach agus barr feabhais na seirbhíse › Caidreamh straitéiseach a fhorbairt le scéimeanna Ombudsman eile go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta chun dea-chleachtas a fhoghlaim agus a roinnt
Cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú	› Nósanna imeachta Dearbhaithe Cáilíochta iomchuí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm ar fud na heagraíochta › A chinntiú go bhfuil na sonraí rúnda a choinnímid slán agus príobháideach agus go gcomhlíonaimid na Rialacháin Cosanta Sonraí › Páirt a ghlacadh i líonraí na hearnála poiblí chun cur le comhoibriú agus eolas agus chun dea-chleachtas a athúsáid agus a roinnt

Tosaíocht Straitéiseach

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta
Gníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta ag a bhfuil béim leanúnach ar eolas agus scileanna na foirne a fhorbairt	› Athrú eagraíochtúil leanúnach atá ag teacht le *Ár Seirbhís Phoiblí 2020* a bhaint amach › Plean láidir don lucht oibre a chur i bhfeidhm chun struchtúir agus an fhoireann a shocrú de réir an Phlean Straitéisigh seo agus acmhainní a chur ar fáil don eagraíocht go héifeachtach
Forbairt ghairmiúil leanúnach agus fhreagrúil	› Cultúir, eolas agus próisis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman do Phinsin mar a bhíodh a úsáid chun dea-chleachtas a fhorbairt don eagraíocht nua › A chinntiú go gcuirtear ár bhfoireann faoi shainoiliúint chun tabhairt faoin obair dhúshlánach a dhéanaimid › An fhéidearthacht a bhaineann le creidiúnú gairmiúil don fhoireann i ngach réimse den eagraíocht a mheasúnú



Cuspóirí	Gníomhartha Tosaíochta
Comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn	› A chinntiú go bhfuil ár mbeartais earcaíochta éifeachtach ag baint amach na spriocanna a leagtar síos sa straitéis le haghaidh comhpháirtíocht imirceach (Migrant Integration Strategy) agus sa Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas › Iarracht a dhéanamh deiseanna a thabhairt dár bhfoireann cothromaíocht oibre is saoil a bhaint amach de réir Chomhaontú Chobhsaíochta na Seirbhíse Poiblí
Rannpháirtíocht fostaithe a mhéadú	› A chinntiú go bhfuil ár luachanna le brath i ngach gné dár gcuid oibre › Páirt a ghlacadh go hiomlán sna líonraí agus fóraim idirnáisiúnta ábhartha ar fad chun a chinntiú go bhfuilimid ag feidhmiú de réir an dea-chleachtais › Cultúr an dea-rialachais a leabú i ngach leibhéal den eagraíocht › Tús a chur le clár *Folláine san Ionad Oibre* chun tacú leis an bhfoireann slí mhaireachtála fholláin a chothú › Suirbhé bonnlíne agus leanúnach ar rannpháirtíocht na foirne a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun bonn eolais a chur faoi bheartais acmhainní daonna › Measúnú seachtrach a dhéanamh ar ghráid foirne

Ár dtiomantas do Chomhionannas agus Cearta an Duine

Mar chomhlacht poiblí, cuirimid cearta an duine agus an comhionannas i bhfeidhm sa chaoi a mbímid ag cur ár gcuid feidhmeanna i bhfeidhm agus ag tabhairt faoinár n-obair laethúil. Is é ár bpríomhfheidhm imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean ar bhealach a thagann le chomh tromchúiseach agus atá an gearán. Tá ról againn freisin mar fhostóir, mar eagraíocht a chuireann le beartas poiblí agus mar úsáideoir seirbhísí.

Laistigh de chur i bhfeidhm ár gcumhachtaí agus ár bhfeidhmeanna, leagfaimid béim láidir ar an gceart go bhfaigheadh cách nós imeachta cothrom, ar an gceart chun príobháideachais, ar an gceart go mbeadh rochtain chothrom ag cách agus ar an gceart go gcaithfí mar an gcéanna le cách. Cuirimid seirbhís neamhspleách, chothrom agus neamhchlaonta ar fáil do thomhaltóirí chun gearáin faoina soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach. Tríd an tseirbhís sin, tá ról ag an OSAP maidir le cothromaíocht na cumhachta idir an tomhaltóir aonair agus an soláthraí a chur ina cheart. Táimid tiomanta do mheasúnú iomlán a dhéanamh ar cheisteanna comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le soláthar ár gcuid feidhmeanna agus seirbhísí. Áireofar leis sin breith speisialta ar ár modhanna chun a chinntiú go bhfuil ár gcuid seirbhísí ar fáil go hiomlán do ghrúpaí atá thíos le neamhionannas socheacnamaíochta.

Thar shaolré an Phlean Straitéisigh seo, tuairisceoimid ar an dul chun cinn in aghaidh a thabhairt ar na fadhbanna sin i gcomhthéacs ár dTuarascálacha Bliantúla.

Laistigh dár ngnóthaí inmheánacha, cinnteoimid go gcosnófar dínit agus leas ár bhfoirne agus go dtógfaimid cultúr rannpháirteachais agus measa; agus go mbeimid cothrom, cuimsitheach agus trédhearcach inár gcleachtais soláthair agus earcaíochta.

Tuigimid go bhfuil sraith straitéisí náisiúnta i bhfeidhm a imríonn tionchar ar ár ról mar fhostóir san earnáil phoiblí. Cothóimid an leibhéal láidir ionadaíochta atá againn cheana féin de mhná i bpoist shinsearacha agus ar fud na heagraíochta, agus déanfaimid measúnú ar chearta an duine mar a bhaineann siad le mná agus le cailíní agus aon saincheisteanna faoi chomhionannas inscne i bhfeidhmiú ár bhfeidhmeanna de réir Straitéis Náisiúnta na mBan agus na gCailíní 2017–2020. Táimid tiomanta do chleachtais earcaíochta a fhéachann le lucht oibre éagsúil a bhaint amach agus déanfaimid iarracht socruithe cothromaíocht oibre is saoil a bhaint amach de réir Chomhaontú Chobhsaíochta na Seirbhíse Poiblí, 2018–2020.

Cuirfimid caoinfhulaingt agus meas don éagsúlacht chultúrtha agus theangeolaíoch chun cinn go gníomhach. Faoi 2020, ba cheart go mbeadh 1% dár bhfoireann de bhunadh mionlach nó imirceach de réir na straitéise le haghaidh comhpháirtíocht imirceach *(Migrant Integration Strategy)*. Ó thús deireadh shaolré an Phlean Straitéisigh seo, féachfaimid leis an sprioc go mbeadh 6% ar a laghad dár bhfoireann ina ndaoine faoi mhíchumas de réir na Straitéise Cuimsithí Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas a shárú.

Tá an Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí ina príomhuirlis chun ár gcuid seirbhísí a sholáthar. Tá ceann dár gcroíluachanna, inrochtaineacht, le feiceáil go soiléir inár gCairt Seirbhísí do Chustaiméirí ina leagtar amach go soiléir na tiomantais seo a leanas a bhaineann le comhionannas agus cearta an duine:

- **Comhionannas agus Éagsúlacht:** Agus muid ag plé leat, cinnteoimid nach ndéantar aon idirdhealú ar bhonn inscne, stádas sibhialta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, reiligiúin, aoise, míchumais, cine, ballraíochta de phobal an Lucht Siúil, ná stádas socheacnamaíochta.
- **Rochtain Fhisiciúil:** Táimid tiomanta do thimpeallacht dhearfach agus inrochtana a chruthú agus a chothú. Cuirfimid oifigí poiblí atá glan agus inrochtana ar fáil a chinntíonn príobháideachas, agus a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta. Tá Oifigeach Rochtana ar leith againn agus éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.
- **Faisnéis** Inár gcumarsáid i scríbhinn, ó bhéal agus dhigiteach, beidh cur chuige forghníomhach againn i leith eolas atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar, eolas a fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. Beidh meas againn ar phríobháideachas ár gcustaiméirí agus cloímid le reachtaíocht Cosanta Sonraí.
- **Rogha:** Pleanálfaimid agus soláthróimid ár gcuid seirbhísí ionas gur féidir leat teacht orthu ar an mbealach is fearr duitse.
- **Rogha Teanga:** Cuirfimid seirbhísí d’ardchaighdeán ar fáil i nGaeilge, i mBéarla, nó go dátheangach. Féadfaidh custaiméirí rogha a dhéanamh plé linn i gceachtar de na teangacha oifigiúla sin. Cuirfimid ateangaireacht ar fáil de réir mar is gá do chainteoirí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann ionas go mbeidh fáil iomlán acu ar ár gcuid seirbhísí. I gcás daoine a labhraíonn teangacha eile, déanfaimid iarracht ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil le haistriúchán nó le hateangaireacht de réir mar is cuí.