



**Oifig an
Rialaitheora Pleanála**

**Office of the
Planning Regulator**

**PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ
LÚNASA 2020**

1. OPR agus a Chustaiméirí

Tá soláthar seirbhíse do chustaiméirí atá éifeachtach agus ar ardchaighdeán ina thosaíocht d'Oifig an Rialaitheora Pleanála (OPR) agus is cuid lárnach é dár Ráiteas Seirbhíse i gcoitinne.

Lenár gCairt Custaiméirí leagtar amach ár bpríomhthiomantais do chustaiméirí go soiléir agus na caighdeáin atá ar bun againn chun cuidiú leis na tiomantais seo a bhaint amach. Leis an bPlean Gníomhaíochta seo um Sheirbhís do Chustaiméirí 2020-2023 leagtar amach na gníomhartha a dhéanfaimid chun comhlíonadh leis na gealltanais agus na caighdeáin a leagtar amach sa Chairt. Tá forfheidhmiú an Phlean Gníomhaíochta seo ar cheann de na príomhstraitéisí a bheidh á leanúint againn chun na cuspóirí atá inár Ráiteas Straitéise a bhaint amach.

Ról OPR

Is é Oifig an Rialaitheora Pleanála (OPR) an comhlacht reachtúil a bhfuil freagracht aige as maoirsiú ar sheirbhísí pleanála éifeachtacha a sheachadadh don phobal agus tuairisciú ar thorthaí don Aire Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus don Oireachtas.

Tá trí phríomhfheidhm ag OPR:

- i. Measúnú neamhspleách a dhéanamh ar phleanáil chun cinn reachtúil uile, lena n-áirítear pleananna forbartha, pleananna ceantair áitiúil agus straitéisí réigiúnacha spásúla agus eacnamaíochta;
- ii. Scrúdú a dhéanamh ar na córais agus na nósanna imeachta a úsáideanna údarás pleanála ar bith, an Bord Pleanála san áireamh, i gcomhlíonadh ceann ar bith dá bhfeidhmeanna pleanála; agus
- iii. Taighde náisiúnta, oiliúint, oideachas agus cláir faisnéise phoiblí a threorú.

Le Ráiteas Straitéise OPR leagtar amach ár gcúig phríomhspríoc don tréimhse go dtí deireadh 2024:

1. Cur leis an gcáil atá ar an eagraíocht mar ghlór soiléir, cothrom agus neamhspleách ar éifeachtacht phróiseas pleanála na hÉireann
2. Nuálaíocht agus an fhoghlaim a chur chun cinn dóibh sin go léir atá ina bpáirtithe leasmhara sa phróiseas
3. Díriú ar riachtanais chustaiméirí agus iad sin a mbíonn OPR rannpháirteach leo
4. Eagraíocht ardfheidhmíochta agus éifeachtach a chruthú a thacaíonn le próiseas pleanála na hÉireann agus a chuireann feabhas air
5. Eagraíocht athléimneach agus shofhreagrúil a chur ar bun atá tiomanta don fhoghlaim leanúnach

Ár gcustaiméirí

Tá bonn leathan agus ilchineálach de chustaiméirí seachtracha ag OPR lena n-áirítear:

- an pobal, lena n-áirítear eagraíochtaí neamhrialtais agus páirtithe leasmhara eile i bpróiseas na pleanála agus na forbartha;
- an tOireachtas;
- na 31 údarás pleanála sa Stát, lena n-áirítear baill tofa;
- eagraíochtaí Stáit agus ranna Rialtais, go háirithe an tAire Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta; agus,
- comhlachtaí gairmiúla agus grúpaí leasmhara, earnáil na nInstitiúidí Ardoideachais, tráchtairí saineolaithe agus na meáin.

Chomh maith leis sin, is custaiméirí dá chéile iad na trí fhoireann in OPR agus baill foirne agus tá sé tábhachtach go n-aithneofar an custaiméir inmheánach (féach prionsabal 12 i roinn 2).

Ár dtiomantais dár gcustaiméirí agus ár ndualgais reachtúla

Tá OPR tiomanta do sheirbhísí atá cóir, éifeachtach, cúirtéiseach agus tráthúil a sholáthar dá chustaiméirí uile ag teacht leis an dá phrionsabal déag de chuid an Rialtais sna ‘Treoirphrionsabail do Sheirbhís Archáilíochta do Chustaiméirí’ (mar a luaitear i roinn 2 thíos).

Beidh OPR freagrúil do riachtanais custaiméirí agus onghníomhach chun a aithint cén áit is féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhís.

Creidimid go bhfuil sé tábhachtach go mbeidh foireann uile OPR ar an eolas faoina ndualgais reachtúla. Tá OPR tiomanta do na dualgais reachtúla ábhartha uile a chomhlíonadh agus d’oiliúint a chur ar ár bhfoireann i leith na ndualgas sin, mar is gá, lena n-áirítear:

- cosaint sonraí
- saoráil faisnéise
- sábháilteacht, sláinte agus leas ag an obair
- comhionannas agus míchumas
- eitic agus caighdeán
- nochtuithe cosanta
- prasíocaíocht cuntas
- stocaireacht

Tomhas agus meastóireacht ar fheidhmíocht

Baineann OPR úsáid as raon meicníochtaí chun tomhas agus meastóireacht a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid leis na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt Custaiméirí agus lena chinntiú go leanfaimid de na caighdeáin seirbhíse is airde a sholáthar dár gcustaiméirí.

- Tá Comhaontú Maoirseachta sínithe againn leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta.
- Tá Comhaontú Soláthar Feidhmíochta sínithe againn leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta.

- Lorgóimid aiseolas agus moltaí ar ár gcustaiméirí faoi na bealaí inar féidir linn feabhas a chur ar ár soláthar agus seachadadh seirbhíse.
- Bainfidimid úsáid as córais faisnéis bhainistíochta inmheánacha mar threoir dár bpolasaithe i leith na seirbhíse do chustaiméirí.
- Bainfidimid úsáid as saineolaithe seachtracha inmheánacha chun comhlíonadh iomlán le dualgais reachtúla, e.g. caighdeán Sláinte agus Sábháilteachta, a dheimhniú.

2. Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí

Tá OPR tiomanta do bharr feabhais a bhaint amach sa soláthar seirbhíse dár gcustaiméirí go léir i gcomhar leis an 12 Phrionsabal de Sheirbhís Archáilíochta do Chustaiméirí.

1. Caighdeán de Sheirbhís Ardcháilíochta

Ráiteas a fhoilsiú ina dtugtar cuntas ar chineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí súil a bheith leis go gcuirfear í ar fáil dóibh, agus é a thaispeáint go feiceálach ag pointe an tsoláthair seirbhíse.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go gcoinneofar ár gcustaiméirí go léir ar an eolas go hiomlán faoi na caighdeán seirbhíse is féidir leo a bheith ag súil le fáil uainn trí Chairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Cóipeanna dár gCairt Custaiméirí agus dár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí a chur ar fáil do chustaiméirí ar bith atá ag iarraidh cóip a bheith acu.
- Ár gCairt Custaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí a fhoilsiú ar ár suíomh gréasáin.
- Cóipeanna dár gCairt Custaiméirí a cur in aon limistéir phoiblí dár n-oifigí.

2. Comhionannas / Éagsúlacht

Na cearta i dtaobh caitheamh cothrom a bhunaítear sa reachtaíocht chomhionannais, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí atá cumhdaithe ag an reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, ghnéaschlaonta, chreidimh reiligiúnaigh, aoise, mhíchumais, chineáil agus bhallaíochta de Phobal an Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí a shainaithint agus tabhairt faoina mbaint do sheirbhísí atá thíos leis an mbochtaineacht agus eisiámh sóisialta, agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha rompu i dtaobh seirbhísí.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil ár bhfoireann ar an eolas faoi Dhualgas na Seirbhís Poiblí i dtaca le Comhionannas agus Cearta an Duine.

- Timpeallacht oibre agus cultúr a chruthú atá airdeallach, freagrach, cumasach agus freagrúil don chomhionannas / éagsúlacht.
- An ceart go gcaithfear go cothrom le gach custaiméir a chinntiú, agus an ag an am céanna freastal ar an éagsúlacht trí mheas a bheith againn ar dhifríochtaí agus riachtanais aonair.
- A chinntiú go bhfreastalaíonn na bealaí ina ndéanaimid cumarsáid lenár gcustaiméirí ar riachtanais na gcustaiméirí éagsúla.

3. Rochtain Fhísiciúil

Oifigí glana inrochtana poiblí a sholáthar a chinntíonn príobháideachtas, a chomhlíonann na caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais shonracha eile acu.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil éascaíocht rochtana ann do chustaiméirí ar bith a bhfuil míchumais orthu nó a bhfuil riachtanais speisialta acu, a chaithfidh bheith i láthair inár n-oifigí.
- Oifigeach Rochtana a cheapadh lena chinntiú gur féidir aghaidh a thabhairt ar aon fhadhbanna nó deacrachtaí i dtaca le rochtain fhísiciúil gan mhoill. Is féidir aon cheisteanna a thagann aníos a chur chuig accessofficer@opr.ie.
- A chinntiú go bhfuil gach limistéar dár n-oifigí glan, compordach agus ag cloí le caighdeáin ceirde agus sábháilteachta.
- Ball foirne a cheapadh mar Oifigeach Sláinte agus Sábháilteachta, ag cinntiú go bhfaigheann siad an oiliúint chuí chun an ról a chomhlíonadh.
- Ball foirne a cheapadh ar Mhaor Dóiteáin, ag cinntiú go bhfaigheann siad an oiliúint chuí chun an ról a chomhlíonadh.

4. Faisnéis

Glacfaidh OPR cur chuige réamhghníomhach chun faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalaíonn ar riachtanais daoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bhféidearthacht a chruthaíonn Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilseacháin ghréasáin. Leanúint leis an bhfeachtas chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil ár bhfreagraí ar chomhfhreagras i dteanga atá soiléir agus sothuigthe agus, más féidir, saor ó bhéarlaí agus téarmaí teicniúla.
- Suíomh gréasáin a choimeád atá cothrom le dáta agus éasca le húsáid agus a chloíonn le treoirlínte um foilseacháin ghréasáin i dtaca le hinrochtaineacht agus teangacha oifigiúla.

- Cumarsáid a dhéanamh trí líonraí dáilte faisnéise comhaimseartha, na meáin shóisialta san áireamh.
- Coimeád cothrom le dáta le forbairtí sa teicneolaíocht faisnéise agus cumarsáide chun feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí.
- Eolas a scaipeadh i bhformáidí éagsúla mar a éilíonn custaiméirí.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille orthu, aeráid chóimheasa a chothú idir an soláthraí agus an custaiméir..

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go gcaithfear leis na custaiméirí go léir le cúirtéis agus go ndéileálfar le gach comhfhreagras go héifeachtach agus go héifeachtúil.
- Féachaint le caighdeáin seirbhíse mar atá leagtha amach inár gCairt Custaiméirí a bhaint amach i dtaca le hamanna freagartha do chomhfhreagras scríofa / r-phoist, agus déanfaimid athbhreithniú ar ár bhfeidhmíocht ina leith seo ar bhonn leanúnach.
- A chinntiú go gcuirfear sonraí teagmhála, lena n-áirítear ainm an oifigigh ábhartha, uimhir fóin agus seoladh r-phoist, ar fáil ar gach comhfhreagras scríofa nó r-phoist ó OPR.
- Uathfhreagraí r-phoist, le rogha teagmhála roghnacha, a úsáid nuair atáthar amach as an oifig.
- Cloí leis na riachtanais reachtúla go léir i dtaca le hiarratais FOI, AIE, etc. a fhreagairt.
- A chinntiú go bhfreagróidh gach fhoireann OPR glaonna custaiméara go pras le linn bunuaireanta oifige (9am go 4pm le lón idir 1pm agus 2pm) agus go dtabharfaidh baill foirne a n-ainmneacha agus glaonna gutháin á bhfreagairt acu.
- Más rud é nach féidir fiosruithe a fhreagairt láithreach, tairiscint a dhéanamh glaoch ar ais ar chustaiméirí go pras.
- Aistriú glaonna a choimeád chomh híseal agus is féidir agus ainm an duine a bhfuil glaoch á aistriú chucu a thabhairt.
- A chinntiú go ndéanfar teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú go rialta agus go bhfreagrófar go pras do theachtairachtaí glórphoist.

6. Gearáin

Córas a choimeád atá dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil. Tá sé de cheart ag custaiméirí gearán a dhéanamh más rud é go measann siad nach bhfuil leibhéal cuí seirbhíse faighte acu.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Aird a tharraingt ar ár nós imeachta gearán i dtaca le seirbhís do chustaiméirí trínár suíomh gréasáin agus ár gCairt Custaiméirí agus déanfaimid deimhin de go mbainfear úsáid as aiseolas ó fheidhmiú an nós imeachta chun feabhas a chur ar ár seirbhísí.
- Déileáil leis na gearáin uile ar bhealach pras, cothrom, neamhchlaonta agus faoi rún.

- Gearáin i dtaca le seirbhís do chustaiméirí a admháil laistigh de 5 lá oibre agus déanfaimid iarracht gearáin a réiteach laistigh de 21 lá oibre. Mura féidir é seo a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach.
- Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a cheapadh chun déileáil le gearáin i dtaca le seirbhís do chustaiméirí, ar féidir iad a chur chuig QCS@opr.ie.

7. Achomhairc

Ar an gcuma chéanna, córas a choimeád atá foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid d'achomharc/athbhreithniú do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil custaiméirí ar an eolas faoi mheicníochtaí achomhairc ar bith a d'fhéadfadh a bheith ar fáil dóibh nuair atá siad míshásta le cinneadh a rinne OPR i dtaca le seirbhísí (e.g. FOI, AIE, iarratais ar shonraí, etc.)
- Aird a tharraingt ar ár nós imeachta gearán agus achomharc i dtaca le seirbhís do chustaiméirí trínár suíomh gréasáin agus ár gCairt Custaiméirí.
- Soláthar a dhéanamh d'athbhreithniú inmheánach, ag oifigeach níos sinsearaí, más rud é nach bhfuil custaiméirí leis an toradh ar an gcaoi inar chaith an tOifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí lena ngearán.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrach a sholáthar i leith comhairliúchán bríoch a dhéanamh le, agus rannpháirtíocht ag, an custaiméir maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú seirbhísí. A chinntiú go ndéantar meastóireacht bhríoch ar sholáthar seirbhísí.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Comhairliúchán leis na páirtithe leasmhara ábhartha agus forbairt á dhéanamh againn ar sheirbhísí OPR, agus tuairimí agus moltaí á gcur san áireamh de réir mar is cuí.
- Grúpaí oibre de phríomhpháirtithe leasmhara a thionól chun cuidiú le OPR a fheidhmeanna reachtúla a chur i gcrích.
- Pointe teagmhála tiomanta a sholáthar– QCS@opr.ie – trínar féidir leis an bpobal tuairimí a chur isteach i dtaca le seirbhísí OPR.
- Aird a tharraingt ar sheirbhísí agus tionscnaimh OPR trí na meáin shóisialta.
- Aitheantas agus comhairliúchán le custaiméirí inmheánacha i bhforbairt agus seachadadh seirbhísí.

9. Rogha

Rogha a thabhairt, sa chás gurb indéanta, sa soláthar seirbhíse, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíochtaí atá ar fáil cheana agus atá ag teacht chun cinn a úsáid leis an rochtain agus rogha is fearr agus cáilíocht soláthair a chinntiú.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Soláthar do raon de roghanna teagmhála do chustaiméirí, lena n-áirítear dialliú díreach, r-phost, postas traidisiúnta, meáin shóisialta agus tuairimí a chur isteach trínár suíomh gréasáin.
- Cáilíocht agus ábhar ár suímh a choimeád, lena n-áirítear naisc le hacmhainní ábhartha, agus tuilleadh feabhsuithe a chur i bhfeidhm ag cur aiseolais ó chustaiméirí san áireamh.
- A chinntiú bhfreagrófar glaonna ó chustaiméirí go pras sna bunuaireanta oifige (9am go 4pm le lón idir 1pm agus 2pm).
- Eolas a chur ar fáil, ar iarratas, i bhformáid atá in oiriúint don chustaiméir e.g. r-phoist, PDF, leagan páipéir, etc.

10. Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas ar an gceart atá acu a roghnú go ndéileálfar leo trí theanga amháin nó teanga eile de na teangacha oifigiúla.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Polasaí Gaeilge inmheánach a chur i bhfeidhm sula sonrúfar OPR faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.
- Scéim Teanga Gaeilge a chur i bhfeidhm i ndiaidh sonraithe faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.
- Leagan Gaeilge dár suíomh a choimeád atá mar scáthán, a oiread agus is féidir, ar an ábhar statach ón bpríomh-shuíomh gréasáin.
- Doiciméid ar bith a bhfuil mórtábhacht phoiblí leo, lena n-áirítear Ráiteas Straitéise, Tuarascáil Bhliantúil agus Cuntais OPR, a fhoilsiú as Gaeilge chomh maith le Béarla.
- Freagra a thabhairt as Gaeilge ar fhiosruithe scríofa a fhaightear as Gaeilge.
- Gach stáiseanóireacht a chruthú i bhformáid dhátheangach.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus comhtháite a chothú nuair a bhíonn seirbhísí poiblí a sholáthar.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Comhoibriú lenár máthair-roinn, agus comhlachtaí faoina choimirce, chun comhordú a dhéanamh ar sholáthar agus seachadadh seirbhíse.
- Caidreamh onghníomhach le hearnáil an rialtais áitiúil, thar ár bhfeidhmeanna reachtúla éagsúla, chun feabhas a chur ar an gcóras pleanála náisiúnta agus seachadadh seirbhísí chuig an saoránach poiblí.
- Cuidiú leis an bhforbairt agus cur i bhfeidhm ar thionscnaimh idirghníomhaireachta.

- Deiseanna a chur chun cinn chun feabhas agus forbairt a dhéanamh ar shocruithe comhpháirtíochta le hearnálacha eile, lena n-áirítear eagraíochtaí neamhrialtais, gairmeoirí in earnáil na réadmhaoine, institiúidí ardoideachais, etc.

12. Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtacaítear i gceart leo agus go dtéitear i gcomhairle leo i dtaobh saincheisteanna soláthair seirbhíse.

Thar shaolré an Phlean seo déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Ár bhfoireann a aithint mar ár gcustaiméirí inmheánacha agus aitheantas a thabhairt don phríomhról atá acu i gcuidiú le rath na heagraíochta.
- Caidreamh leis an bhfoireann ar bhonn leanúnach chun a fheiscint cé chomh maith agus atáimid ag freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí inmheánacha.
- A chinntiú go ndéanfar soláthar do na riachtanais oiliúna agus forbartha ag gach ball foirne tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS) a chur i bhfeidhm.
- Tionscnaimh inmheánacha a chur i bhfeidhm chun ligean don fhoireann go léir tuiscint níos mó a fháil ar ghnéithe uile de ról OPR.