
Grúpa Seirbhíse Custaiméirí Rialtais Áitiúil

Comhchomhairle Custaiméirí

Treoirlínte d'Údaráis Áitiúla



AN ROINN COMHSHAOIL, OIÐHREACHTA AGUS RIALTAIS ÁITIÚIL

DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT, HERITAGE
AND LOCAL GOVERNMENT

Iúil 2005

<i>Réamhfhocail ón Aire</i>	5
Réamhrá agus Cúlra	7
Cad is comhchomhairle custaiméirí ann?	8
Na nithe nach bhfuil clúdaithe ag na Treoirlínte	8
Aidhm na dTreoirlínte	9
Sochair Chomhchomhairle	11
Suirbhéanna Custaiméirí	12
- An tEolas a bhíonn ón tÚdarás Áitiúil a Chinneadh	12
- Cé ba chóir an suirbhé a dhéanamh?	15
- Cineálacha Suirbhéanna agus Rátaí Freagarthachta	16
- Anailís a Dhéanamh ar Thorthaí an tSuirbhé agus iad a Athbhreithniú	17
- An Suirbhé a Thuairisciú agus a Chur in Iúl	18
- Iarobair	19
- An Dá Thaobh maidir le Suirbhéanna	20
Painéil Chustaiméirí	24
Grúpaí Fócais	26
Siopadóireacht Mhistéireach	28
Aiseolas ón bhFoireann ar Riachtanais na gCustaiméirí	30
Roinnt Pointí Deiridh le Meabhrú sa Chomhchomhairle	31
Aguisíní	
I Forléargas ar chuid de na Buntáistí agus Míbhuntáistí a bhaineann le Sásraí Dífriúla Comhchomhairle Custaiméirí	39
II Comhaltaí an Ghrúpa Seirbhíse Custaiméirí Rialtais Áitiúil	41



Réamhfhocal ón Aire

Is comhpháirt croíláir do chlár nuachóirithe rialtais áitiúil é seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí. Is éard atá ann ná seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar don chustaiméir agus na caighdeáin is airde a chur i bhfeidhm nuair a bhítear déileáil le gach custaiméir.

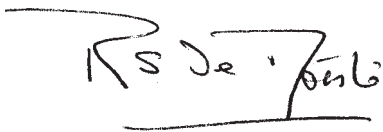


Tá tionscnaimh nua, forchéimnitheacha sa réimse sin feicthe ag go leor custaiméirí údaráis áitiúil le blianta beaga anuas, ar nós saoráidí in oifigí údarás áitiúil a cheadaíonn idirghníomhaíocht níos fearr leis an gcustaiméir, rochtain ar-líne ar sheirbhísí, rochtain níos fearr do dhaoine faoi mhíchumas, etc. Tá sé riachtanach go n-éistfeadh údaráis áitiúla leis an méid atá le rá ag custaiméirí faoi na seirbhísí a sholáthraíonn siad, faoi chaighdeán na seirbhísí sin agus faoin tslí a gcuirtear ar fáil iad. Féadfaidh údaráis áitiúla ar an tslí sin, a chinntiú go mbeidh a gcuid seirbhísí sainoiriúnaithe do riachtanais an phobail áitiúil.

Tá na Treoirlínte seo faoin tslí ar féidir le húdaráis áitiúla cur le Comhchomhairle Custaiméirí curtha ar fáil ag an nGrúpa Seirbhíse Custaiméirí Rialtais Áitiúil, atá ionadaíoch do mo Roinn, d'údaráis áitiúla agus don Fhoras Riaracháin. Baineann siad leas as sárchleachtas, go hidirnáisiúnta agus anseo in Éirinn. Ina theannta sin, tá siad deartha comhlánú a dheánamh ar shásraí comhchomhairleacha atá cheana ann ar nós idirghníomhaíocht idir comhaltaí tofa agus an pobal agus freisin rannpháirteacht an phobail i bpróisis chomhchomhairleacha reachtúla ar nós dearadh pleananna forbartha ag údaráis áitiúla.

Déileálann na treoirlínte seo le sásraí sainiúla chun dul i gcomhchomhairle leis an bpobal ar nós suirbhéanna custaiméirí, painéil chustaiméirí agus grúpaí fócais. Níl siad forordaitheach ach léiríonn siad cur chuigí a úsáidtear in údaráis áitiúla anseo in Éirinn agus thar lear. Beidh ar údaráis áitiúla a mheas cad is fearr a oireann dá riachtanais agus imthosca féin.

Aithníonn na treoirlínte roinnt sochar tábhachtach comhchomhairle. Tá na sochair sin ag croílár ábhair an chláir nuachóirithe rialtais áitiúil. Is faoi luach ar airgead agus éifeachtúlacht maidir le seachadadh seirbhísí a chinntiú, agus faoi dhianfhócas a choimeád ar a bhfuil ón gcustaiméir, atá an clár. Féadfaidh comhchomhairle leis an gcustaiméir páirt thábhachtach a imirt lena chinntiú go gcomhlíonfar na cuspóirí sin agus go gcuirfear úinéireacht na seirbhísí poiblí ag an bpobal chun cinn.



Dick Roche T.D.

An tAire Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil

Réamhrá agus Cúlra

Tá Údaráis Áitiúla freagrach as raon leathan seirbhísí riachtanacha a sheachadadh chuig an bpobal. Le blianta beaga anuas, tá feabhsuithe móra déanta ag na húdaráis áitiúla mar chuid den fócas athnuaite ar sheirbhísí do chustaiméirí, maidir leis an tslí a gcuirtear seirbhísí ar fáil. Is iad na prionsabail atá mar bhonn ag seirbhísí do chustaiméirí ná cúirtéis, inrochtaineacht, agus cothroime maidir leis an tslí a gcuirtear seirbhísí ar fáil. Is comhpháirt croíláir do chlár nuachóiriú rialtais áitiúil é seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí. Cuirtear béim ar an téama ‘freastal níos fearr a dhéanamh ar an gcustaiméara’ sa chlár nuachóirithe mar aon le comhaontuithe comhpháirtíochta sóisialta i ndiaidh a chéile ag leibhéal náisiúnta, lena n-áirítear an comhaontú is déanaí, Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn. Tá dualgas, dá bhrí sin, ar sholáthróirí seirbhíse poiblí cinntiú go dtugann siad aird leanúnach ar riachtanais úsáideoirí seirbhísí.

Áirítear uaireanta oscailte sínte, saoráidí feabhsaithe, níos mó inrochtaineacht, agus rochtain ar líne ar sheirbhísí, ar fheabhsuithe ar sheirbhísí do chustaiméirí. Foilsíonn formhór na núdarás áitiúil caighdeán seirbhísí, go minic trí ‘chairt chustaiméirí’ agus trí phleananna gnímh seirbhísí do chustaiméirí. Tá sé riachtanach dul i gcomhairle le daoine faoi sholáthar seirbhísí más rud é go bhfuil údaráis áitiúla chun fanacht ar an eolas maidir le riachtanais na saoránach. Féadfaidh údaráis áitiúla ar an tslí sin, a chinntiú go mbeidh a gcuid seirbhísí leagtha amach le haghaidh riachtanais an phobail áitiúil. Is ceann de bhuntáistí lárnacha córas rialtais áitiúil beomhar agus cuid den réasúnaíocht do rialtas áitiúil féin é an ‘dlúthchaidreamh’ idir údaráis áitiúla agus pobail áitiúla. Cé gur iomaí slí a fhaigheann údaráis áitiúla aiseolas ar a gcuid gníomhaíochtaí, díríonn na treoirlínte seo ar shásraí comhchomhairle custaiméirí.

Cad is Comhchomhairle Custaiméiri ann?

Chun críche na dtreoirlínte seo, is éard a chiallaíonn comhchomhairle custaiméirí ná dul i gcomhairle le húsáideoirí seirbhísí údarás áitiúil maidir le feidhmiú na seirbhísí sin. Is é aidhm comhchomhairle den sórt sin ná eolas a chur ar cad atá ag obair go maith agus cad nach bhfuil agus cén chaoi a bhféadfaí feabhsuithe a dhéanamh maidir le seirbhísí a sholáthar chuig an bpobal áitiúil.

Na nithe nach bhfuil clúdaithe ag na Treoirlínte

Tá córais chomhchomhairle, reachtúla agus neamhreachtúla araon agus atá forbartha go maith ag údaráis áitiúla, mar shampla:

- tá deis uathúil ag comhaltaí tofa, mar dhaoine atá tofa go daonlathach ag an bpobal áitiúil, aiseolas maidir le seirbhísí a sholáthraítear ag leibhéal áitiúil a éascú. Cuidíonn siad freisin le haird a tharraingt ar fhadhbanna a d'fhéadfadh teacht ón mbonn agus a bhféadfadh an pobal teacht trasna orthu. Ní thógfaidh na treoirlínte sin ó cheart nó ó ábaltacht ionadaithe tofa áitiúla an fheidhm thábhachtach sin a chomhlíonadh;
- tá nósanna imeachta comhchomhairle reachtúla ann le haghaidh go leor cineálacha tionscadal – mar shampla, ní mór d'údaráis áitiúla dul i gcomhairle leis an bpobal sula rachfar i mbun scéimeanna caipitil áirithe, ar nós tionscadail bóithre nua. Sna cásanna sin, téann údaráis áitiúla uaireanta, thar na híosleibhéil chomhchomhairle a éilíonn an reachtaíocht;
- tá nósanna imeachta comhchomhairle reachtúla ann freisin le haghaidh pleananna, beartais agus fo-dhlíthe go leor a nglacann

údaráis áitiúla leo i raon leathan réimsí, ar nós bainistiú dramhaíola, pleanáil úsáid talún agus straitéisí tithíochta – arís déanann údaráis áitiúla níos mó ná an méid a éilíonn an reachtaíocht, uaireanta;

- is féidir le leasanna éagsúla a bheith rannpháirteach sa phróiseas déanta beartas trína gCoistí Beartais Straitéisigh (SPCanna), trína mBoird Forbartha Contae/Cathrach (CDBanna), trí fhóiraim phobail agus dheonacha agus trí chomhairlí na n-óg – is foirmeacha rannpháirtíochta macnaimh forbartha iad sin ar fad a théann níos faide ná sásraí comhchomhairle, a bhfuil baint acu le raon leathan leasanna sa phróiseas cinnteoireachta áitiúil. Is léir gur féidir iad a úsáid freisin áfach, chun dul i gcomhairle le leasanna éagsúla maidir le seirbhísí na n-údarás áitiúil. Mar shampla, d’fhéadfadh go mbeadh ionadaithe as leasanna idir chumainn tionóntaí, eagraíochtaí neamhrialtasacha comhshaoil, agus cumainn tráchtála san áireamh ar SPCanna. Is foirm eile iad na coistí comhairleacha cóiríochta don lucht siúil chun leasanna ábharthacha a phlé.

Níl sé i gceist go gclúdódh na treoirlínte seo na foirmeacha comhchomhairle sin, ach mar sin féin tá sé tábhachtach ról úsáideach na sásraí sin maidir le haiseolas ar ghníomhaíochtaí rialtas áitiúil a bhailiú, a aithint. Dá bhrí sin ba chóir go mbeadh meas ag na húdaráis áitiúla ar na córais a mbaineann siad úsáid astu cheana féin chun dul i gcomhairle leis an bpobal – go háirithe, is fiú béim a chur ar an bpointe gur leibhéal rialtais tofa iad na húdaráis áitiúla le hais gníomhaireachtaí poiblí eile, agus go bhfuil siad dá bhrí sin freagrach do na toghthóirí go díreach.

Aidhm na dTreoirlínte

Is é aidhm na dtreoirlínte comhairle a thabhairt do na húdaráis áitiúla maidir le sásraí chun dul i gcomhairle leis an bpobal i ndáil le seirbhísí a

sheachadadh. Go háirithe, scrúdaíonn na treoirlínte an úsáid a bhaintear as suirbhéanna custaiméirí. Tarraingíonn siad aird go hachomair ar shamplaí de roinnt sásraí eile maidir le comhchomhairle le custaiméirí, ar nós painéil chustaiméirí, grúpaí fócais, agus siopadóireacht mhistéireach.

Tá údaráis áitiúla i mbun comhchomhairle go leanúnach mar chuid dá gcuid gníomhaíochtaí ó lá go lá, trí theagmháil laethúil idir an pobal, ionadaithe tofa agus foireann na n-údarás áitiúil a chuireann fáilte roimh aighneachtaí do thionscadail agus pleananna nua trí fhógraí rialta sna nuachtáin, trí chruinnithe SPC, srl. Tá go leor údaráis áitiúla i mbun próisis dláráithe inmheánaigh maidir le seirbhísí a sheachadadh trí oifigí ceantair a chuireann le hinrochtaineacht, freagarthacht agus freagracht na gcomhairlí áitiúla. Ciallaíonn sé sin ar fad gur dlúthchuid í an chomhchomhairle de ghníomhaíocht laethúil na n-údarás áitiúil.

Níl sé i gceist dá bhrí sin, go mbeadh na treoirlínte sin uileghabhálach, ach go dtabharfaidís léiriú ar roinnt de na cuir chuig breise a mbaintear úsáid astu sna húdaráis áitiúla, ar nós suirbhéanna custaiméirí, painéil chustaiméirí, srl. Níl sé i gceist iad a bheith saintreorach – beidh ar na húdaráis áitiúla a bhreithniú cad a oireann a gcás féin. Is roinnt samplaí de shlite eile le haiseolas a bhailiú ón bpobal áitiúil, a thagann as taithí idirnáisiunta, iad suímh idirlín idirghníomhacha agus r-chomhchomhairle (a úsáidtear go minic chun oibriú i gcomhar le sásraí comhchomhairle eile), agallaimh aghaidh ar aghaidh, cártaí tuairisce, nó ‘laethanta oscailte’ nó taispeántais a chur a bun. Baineann údaráis áitiúla in Éirinn úsáid as go leor de na sásraí sin freisin – mar shampla, suímh idirlín údarás áitiúil a mbíonn naisc ‘abair leat’ nó ‘comhchomhairle atá ar bun faoi láthair’

Sochair Chomhchomhairle

Is iad na sochair a bhaineann le bheith ag dul i gcomhairle le daoine:

- *Feabhas Leanúnach* – Is féidir le comhchomhairle le custaiméirí aird a tharraingt ar fhadhbanna go luath, cuireann sé ar chumas na n-údarás áitiúil foghlaim ó na daoine a bhaineann úsáid as a gcuid seirbhísí, agus feabhsuithe a dhéanamh nuair is gá agus ar deireadh dá bharr sin beidh líon na ngearán laghdaithe,
- *Riachtanais a Mheasúnú* – Cuidíonn comhchomhairle le custaiméirí le húdaráis áitiúla riachtanais a mheasúnú nuair a táthar ag pleanáil seirbhísí agus ag tabhairt tosaíochta dóibh chun gach a bhíonn ó úsáideoirí a thabhairt dóibh, agus iad ag díriú ar acmhainní sna ceantair sin is mó a bhfuil riachtanais acu,
- *Cothaítear Úinéireacht agus Comhthuiscint níos Fearr* – Cuidíonn comhchomhairle le custaiméirí úinéireacht níos mó assheirbhísí poiblí don phobal a chur chun cinn, caidreamh oibre níos fearr le húsáideoirí a chur chun cinn agus is féidir leis comhthuiscint agus iontaobhas níos fearr a chruthú i rialtas,
- *Fócas ar an gCustaiméir* – Léiríonn comhchomhairle le custaiméirí tiomantas an rialtais áitiúil do sheirbhísí ar ardchaighdeán do chustaiméirí

Tagann na treoirlínte sin as na foinsí seo a leanas:

- samplaí de shárchleachtas a aithnítear in údaráis áitiúla in Éirinn agus thar lear;
- comhchomhairle le cumainn ionadaíochta rialtais áitiúil agus Cumann Tomhaltóirí na hÉireann;
- freagraí na n-údarás áitiúil ar iarratais ar fhaisnéis de shamplaí áitiúla de chomhchomhairle le custaiméirí; agus
- taighde i réimse comhchomhairle le custaiméirí.

Suirbhéanna Custaiméirí

Tá níos mó tóir ag teacht ar shuirbhéanna mar shlí le dul i gcomhairle le daoine áitiúla maidir leis na seirbhísí a chuireann na húdaráis áitiúla ar fáil. Ceann de na buntáistí a bhaineann le suirbhéanna custaiméirí ná gur féidir leo léiriú údarásach a chur ar fáil ar thuairimí agus ar léargais shampla ionadaíoch den daonra áitiúil, más rud é go mbíonn siad deartha go maith agus déanta i gceart. Ón taobh sin de, is minic a bhíonn siad níos ionadaíche ná cruinnithe poiblí mar shampla, a d'fhéadfadh nach bhfreastalódh mórán daoine orthu, nó roinnt sásraí comhchomhairle eile a ndéantar tagairt dóibh sna treoirlínte sin.

An tEolas a bhíonn ón tÚdarás Áitiúil a Chinneadh

Nuair a chinneann údarás áitiúil dul i mbun suirbhé custaiméirí, tá sé fíor-thábhachtach go ndíreofaí ar cad atá uathu ón suirbhé. Teastaíonn ó údaráis áitiúla sprioclucht féachana an tsuirbhé a aithint; cad í réimse an tsuirbhé; ar chóir don tsuirbhé díriú ar sheirbhís shonrach amháin nó níos mó nó ar chóir mionteagasc níos ginearálta a bheith ag an suirbhé; cad iad na saincheistanna lárnacha ar chóir dul i ngleic leo; an bhfuil an t-údarás áitiúil ar thóir eolas fíorasach e.g. i dtéarmaí frámaí ama i gcomhair seirbhísí a sheachadadh, nó an

bhfuil an t-údarás áitiúil ar thóir eolais i ndáil le leibhéal sástachta chustaiméirí; an mbíonn an t-údarás áitiúil ag iarraidh a fháil amach cén chúis atá lena míshástacht nuair a bhíonn custaiméirí míshásta?

Is é an taithí a bhí ag roinnt tíortha ná cé go dtugann suirbhéanna torthaí suimiúla go minic, tá sé tábhachtach do na húdaráis áitiúla díriú ar an úsáid a bhainfidh siad as na torthaí.

Braitheann cé chomh úsáideach is a bhíonn suirbhé custaiméirí go mór ar na ceisteanna a chuirtear. Ba chóir d'údaráis áitiúla dul i gcomhairle le páirtithe leasmhara sula ndéantar cinntí maidir leis na ceisteanna a bheidh le cur agus go háirithe maidir le cén t-eolas atá á lorg ón suirbhé. Áirítear comhaltaí tofa, eagraíochtaí atá ag déanamh ionadaíochta d'úsáideoirí seirbhísí (ar nós painéil chustaiméirí, féach thíos), grúpaí leasanna áitiúla, agus an fhoireann chun tosaigh orthu sin. Tá baint ag píolótú an dréacht-cheistiúcháin le grúpa beag le dea-chleachtas, chun a chinntiú go bhfuil na ceisteanna soiléir, cinnte, go bhfuil na freagróirí in ann iad a thuiscint, nach bhfuiltear ag cur treoircheisteanna, agus gur torthaí suntasacha a bheidh le fáil. Bíonn na cineálacha ceisteanna seo a leanas san áireamh i gceistiúcháin shuirbhéanna go hiondúil:

- ceisteanna faoi thréithe dhéimeagrafacha nó faoi phroifíl dhéimeagrafach an fhreagróra, ionas gur féidir na freagraí a ghrúpáil (e.g. de réir aoise, an ceantar ina bhfuil siad ina gcónaí, leibhéal teagmhála leis an údarás áitiúil, seirbhísí na n-údarás áitiúil a mbaineann siad úsáid astu srl.);
- ceisteanna a bhíonn ag iarraidh ar fhreagróirí seirbhísí sonracha a ghrádú – deartha chun cuidiú le héifeachtúlacht seirbhísí, le héifeachtacht seirbhísí nó le cáilíocht seirbhísí a mheas;

- ceisteanna a chuidíonn linn tuiscint a bhaint as an ngrádú a dhéanann na freagróirí;
- ceisteanna a bhaineann le hinrochtaineacht ar sheirbhísí;
- ceisteanna a bhaineann le tráthúlacht na ngníomhaíochtaí a rinneadh;
- ceisteanna a bhaineann le freagarthacht agus cúirtéis foirne nuair a dhéanann daoine iarratais go rachfaí i mbun gníomhaíochta.
- ceisteanna a fhiafraíonn d'fhreagróirí an bhfuil aon mholtaí acu chun feabhas a chur ar an tseirbhís;
- ceisteanna a fháiltíonn roimh thuairimí maidir le saincheisteanna eile a d'fhéadfadh go mbeadh freagróirí ag iarraidh aird a tharraingt orthu.

Ní mór do cheisteanna a bheith ábhartha – mura mbeidh údarás áitiúil ábalta gníomhú ar na torthaí, b'fhéidir nach fiú roinnt ceisteanna a bheith san áireamh. Tá teorainn go deimhin le líon na gceisteanna a d'fhéadfaí a chur – go ginearálta is fearr líon beag ceisteanna mar gur dóigh go bhfreagróidh níos mó daoine má bhíonn an ceistiúchán níos giorra. Ar an tslí chéanna, is dóigh go gcosnóidh an suirbhé níos mó de réir an líon ceisteanna a chuirfear. Dá bhrí sin, cé go mbeadh fonn ann ceisteanna maidir le iliomad saincheisteanna a d'fhéadfadh a bheith suimiúil, a chur san áireamh, ba chóir ceisteanna nach bhfuil mórán tábhachta ag baint leo a fhágáil ar lár, ionas nach mbeadh an iomarca d'ualach ar na freagróirí – ba chóir go ndíreofaí ar an eolas a bheidh úsáideach ní ar an eolas a bheidh suimiúil. Chomh maith leis sin, bá chóir cuimhneamh go gcruthóidh gach ceist bhreise sonraí breise a mbeidh anailís le déanamh orthu agus a bheidh le táblú agus go gcruthaíonn roinnt suirbhéanna an oiread sin eolais go mbíonn deacracht ann na príomh-theachtaireachtaí a aithint.

Ba chóir go gclúdódh ceisteanna saincheisteanna a mbeadh tuairim eolasach ag na freagróirí fúthu – ceisteanna a spreagann tuairimí ‘clostrácha’, agus ba chóir ceisteanna a sheachaint a bhaineann úsáid as béarlagair nach bhfuil gá ar bith leis nó a bhfuil saineolas nó faisnéis theicniúil faoi ábhar ag teastáil. Ba chóir go gcuideodh píolótú an dréathcheistiúcháin leis sin.

Cé ba chóir an suirbhé a dhéanamh?

Rinne roinnt údarás áitiúil suirbhéanna ar bhonn in-tí, ó thaobh ceistiúcháin a sheoladh amach, sonraí a thiomsú agus anailís a dhéanamh ar thorthaí. Is féidir é sin a dhéanamh i gcomhair suirbhéanna réasúnta simplí, ar nós suirbhéanna dorais a dhéanann suirbhéireacht ar thuairimí daoine a bhíonn tar éis cuairt a thabhairt ar an údarás áitiúil. Tá roinnt buntáistí ag baint le foireann in-tí a úsáid chun suirbhéanna a dhéanamh, suirbhéanna ginearalta go háirithe. Ciallaíonn sé go mbíonn an t-údarás áitiúil fós freagrach as na saincheisteanna lárnacha a bhfuiltear ag iarraidh dul i ngleic leo, agus féadfaidh an t-údarás áitiúil na torthaí a shamhlú leis na gníomhartha a d’fhéadfadh a bheith ag teastáil ina dhiaidh sin. D’fhostaigh roinnt údarás áitiúil sainchomhairleoirí seachtracha chun cuidiú le dearadh an cheistiúcháin ach chuaigh siad i mbun anailíse agus tiomsú sonraí iad féin.

Is fearr le húdaráis áitiúla eile gnólachtaí gairmiúla nó institiúidí tríú leibhéal e.g. ollscoileanna, a fhostú a bhfuil saineolas agus taithí acu i dtaighde margaidh agus i ndearadh ceistiúcháin. Beidh sainchomhairleoirí ábalta comhairle a thabhairt ar shaincheisteanna ar nós dhearadh an cheistiúcháin, earráidí agus méid na samplaí (go hiondúil moltar 100 ar a laghad do gach foghrúpa) chun a chinntiú go dtógtar samplaí ar shlí a bheidh ionadaíoch agus a bheidh bailí go staitisticiúil. Is próiseas é anailís ar shonraí ar féidir leis go leor ama a thógáil ar na daoine sin atá á dhéanamh don chéad uair.

Má bhíonn obair na suirbhéanna á cur amach ar chonradh, níor chóir go dtabharfaí an jab do na sainchomhairleoirí agus é a fhágáil fúthu. Tá sé fíor thábhachtach go n-aithneodh an t-údarás áitiúil a bheidh i mbun an tsuirbhé paraiméadair leathana an tsuirbhé, an cineál eolais a bheifear ag lorg, na daoine a mbeidh an tsuirbhé dírithe orthu, agus iad ag baint úsáide as saineolas an ghnólachta nó na hinstitiúide suirbhé maidir le saincheistean de artha agus i ndrúachtadh ceistean agus ceistean a chur i bhfocail (go bunúsach, is é an t-údarás áitiúil a bheidh freagrach as an ábhar agus as an gconraitheoir don teicníc). Is féidir le coimisiúnú suirbhéanna a bheith costasach agus dá bhrí sin ba chóir d'údarás áitiúla a chinntiú go bhfaighidh siad eolas a bheidh úsáideach agus a mbeidh baint aige lena gcuid riachtanas.

Cineálacha Suirbhéanna agus Rátaí Freagarthachta

Is iad na príomhchineálacha suirbhéanna:

- suirbhé poist;
- suirbhé aghaidh ar aghaidh (i líonta tí nó ar an tsráid);
- suirbhé gutháin;
- suirbhé dorais.

Is é aidhm fhollasach gach suirbhé an ráta freagarthachta a uasmhéadú. Bíonn éagsúlacht shuntasach idir na rátaí freagarthachta agus go minic braitheann siad ar an gcineál suirbhé a bhfuiltear ina bhun. Is féidir le rátaí freagarthachta suirbhéanna poist a bheith an-íseal – go hiondúil is gá iarracht speisialta a dhéanamh chun leibhéil arda freagrachtachta a bhaint amach, ar nós clúdaigh litreach réamh-íoctha a úsáid, tairiscint a thabhairt do na daoine ar fad a fhreagraíonn a bheith páirteach i dtarraingt duaiseanna, teagmháil a dhéanamh le daoine a n-iarrtar orthu an tsuirbhé a dhéanamh, srl. Cuidíonn sé an ceistiúchán a choinneáil gearr, agus d'fhéadfadh sé a bheith áisiúil litir ón gCathaoirleach/ón Méara agus/nó ón mbainisteoir a chur faoi iamh, litir a

chuirfeadh béim ar an tslí a mbainfí úsáid as torthaí an tsuirbhé chun an slí a bhféadfaí feabhas a chur ar sheirbhísí a scrúdú, agus nach dtuairsceofar freagraí aonair. Go hiondúil is dea-chleachtas é ainm duine ar féidir teagmháil a dhéanamh leis nó léi nó a thabhairt nó uimhir líne chabhrach má bhíonn tuilleadh eolais nó cúnamh ag teastáil.

Ligeann suirbhéanna aghaidh ar aghaidh nó suirbhéanna gutháin d'agallamhóirí ceisteanna a mhíniú más gá, ach go hiondúil bíonn siad níos costasaí ná suirbhéanna poist. Malairt modh suirbhé a dhéanamh is ea suirbhéanna imeachta, nuair a thugtar ceistiúcháin amach do dhaoine in áitribh údaráis áitiúil ag amanna éagsúla i rith an lae nó i rith na seachtaine, agus a n-iarrtar orthu an suirbhé a chríochnú sula n-imíonn siad (ceist a chur ar gach deichiú duine i leabharlann nó in ionad fóillíochta thar thréimhse roinnt seachtainí, laethanta agus amanna samplacha go dtí go mbeidh an líon daoine a theastaíonn de réir catagóirí éagsúla tar éis an suirbhé a dhéanamh).

Anailís a Dhéanamh ar Thorthaí an tSuirbhé agus iad a Athbhreithniú

Is gá a bheith cúramach nuair a táthar ag déanamh anailíse ar thorthaí. De ghnáth in Éirinn mar aon le tíortha eile, bíonn an claonadh ann rátaí sástachta a bheith níos airde i roinnt ceantair sheirbhíse údaráis áitiúil seachas cinn eile. Mar shampla, bíonn an claonadh ann go mbíonn rátaí sástachta níos airde ag seirbhísí leabharlainne nó ag seirbhísí dóiteáin ná na seirbhísí sin a mbíonn an t-údarás áitiúil ag gníomhú in acmhainneacht rialála maidir leoar níos seirbhísí pleanála (áit go mbíonn an t-údarás áitiúil ag diúltú d'úsáideoir seirbhísí), agus d'fhéadfadh go léireofaí é sin i leibhéal sástachta níos ísle. Léiríonn an sampla sin an tslí go bhféadfadh fiú ceist a chur faoi rátaí sástachta a bheith míthreorach. Caithfear na saincheisteanna sin a bheith in aigne nuair a táthar ag dréachtadh an tsuirbhé agus nuair a táthar ag féachaint ar na torthaí. Sa chomhthéacs sin, d'fhéadfadh sé a bheith níos úsáidí féachaint ar rátaí sástachta na seirbhíse céanna ag údaráis áitiúla éagsúla, nó a bheith ag cur

athruithe thar thréimhse ama i gcomparáid lena chéile más rud é go ndearnadh suirbhé níos luaithe seachas a bheith ag cur rátaí sástachta seirbhísi difriúla an údaráis áitiúil chéanna i gcomparáid lena chéile.

Is gnáth chleachtas é torthaí suirbhéanna a phlé agus a athbhreithniú leis na daoine a bhfuil baint acu le soláthar na seirbhíse sula bhfoilsítear an tuarascáil deiridh. Tugann sé sin deis aon saincheistanna a léiriú sa tuarascáil a d'fhéadfadh míniú a thabhairt ar threochtaí nó ar fhadhbanna a thagann aníos chomh maith le haon ghníomhartha a leanann maidir le saincheistanna den sórt sin.

An Suirbhé a Thuairisciú agus a Chur in Iúl

De ghnáth beidh torthaí gach ceiste chomh maith le torthaí gach catagóir freagróra de réir riachtanais an údaráis áitiúil (e.g. grúpáil aoise, toghcheantar, an mbaineann siad úsáid as an tseirbhís nó nach mbaineann srl.), i dtuarascáil an tsuirbhé – nuair a bhíonn na torthaí ionchurtha, tá sé éasca go leor an t-eolas chainníochtúil sin a thiomsú trí phacáistí staitisticí TE. Tógann sé níos mó ama torthaí níos cáilíochtúla a thiomsú – bíonn freagraí na gceistanna a bhíonn níos scaoilte le scrúdú freisin, go háirithe chun a nchúis a aithint gur thug freagróirí freagraí áirithe, nó chun aird a tharraingt ar aon mholtaí le haghaidh feabhsuithe. Tá an t-eolas sin tábhachtach mar gur féidir leis aird a tharraingt ar fhadhbanna a d'fhéadfadh a bheith ann agus na réitigh a d'fhéadfadh a bheith ann dóibh.

Ba chóir go gcuirfí cóipeanna den tuarascáil deiridh agus/nó achoimre de na torthaí ar fáil trí shuíomh idirlín an údaráis áitiúil mar shampla, nó curtha i leabharlanna poiblí. Ba chóir torthaí na suirbhéanna a chur i láthair na gcomhaltaí tofa agus na mbainisteoirí sinsearacha, agus achoimre na dtorthaí a scaipeadh ar an bhfoireann agus ar chomheagraíochtaí sa cheantar chomh

maith le húsáideoirí seirbhísí nuair a iarrtar iad. D'fhéadfadh go mba mhian leis an údarás áitiúil na torthaí agus na gníomhartha a bheadh pleanáilte ar bhonn na dtorthaí a chur in iúl do na meáin áitiúla.

Is féidir leis an spéis a bhíonn sna sonraí a chruthaíonn suirbhéanna custaiméirí a bheith difriúil, d'fhéadfadh roinnt daoine a bheith amhrasach faoi na torthaí, nó faoin tslí ar thángthas ar na figiúirí. Tá sé tábhachtach go gcuirfí pictiúr cruinn agus cothrom i láthair – go cinnte tiocfaidh torthaí diúltacha agus torthaí dearfacha araon ón suirbhé. Má dhírítear ar na torthaí dearfacha amháin d'fhéadfadh daoine iontas a dhéanamh as an gcúis a bhí leis an suirbhé a dhéanamh ar chor ar bith, agus an dtiocfaidh aon athrú mar thoradh air, agus dá ndíreofaí ar na torthaí diúltacha amháin d'fhéadfaí go dtógfaí seasamh cosantach. Go deimhin is cur chuige cuidiúil a theastaíonn, a thugann dea-chlú nuair a thuilltear é, a tharraingíonn aird ar fheabhsuithe a rinneadh chomh maith le tuairisciú ar mholtaí cuidiúla faoi athrú a dhéanfar.

Más féidir é, ba chóir torthaí an tsuirbhé a fhoilsiú ag an am céanna agus a leagtar amach na gníomhartha a bhfuil sé ar intinn ag an údarás áitiúil tabhairt fúthu ar bhonn na dtorthaí – saincheist a rachfar ina ceann sa chéad roinn eile.

Iarobair

De ghnáth tagann go leor eolais as suirbhéanna, d'fhéadfadh dúshlán a bheith ag baint lena chinneadh cad a dhéanfaí leis an eolas. Ba chóir go mbeadh tosaíocht tugtha don iarobair a theastaíonn a dhéanamh ar thorthaí nó nach dteastaíonn, a chinneadh. Tá roinnt saincheisteanna tábhachtach maidir leis sin. Ní bheidh mórán iarobaire ag teastáil ó chuid de na torthaí, mar go bhféadfadh an t-aiseolas a bheith dearfach, nó go léireodh na torthaí nach bhfuiltear den tuairim gur saincheist tosaíochta atá ann. D'fhéadfaí freisin

saincheisteanna a tharraingt anuas nach bhféadfaí dul i ngleic leo sa ghearrthearma de bharr srianta airgeadais, reachtúla, teicniúla nó srianta eile. Cuireann cuideachtaí taighde margaidh agus speisialtóirí suirbhéanna in iúl go mbíonn ócáidí ann freisin ar féidir le torthaí léiriú nach bhfuil dóthanach a thabhairt ar cháilíocht na seirbhíse a sholáthraítear. Ní chiallaíonn sé sin nach dtuairiscítear na torthaí ach d'fhéadfadh amanna a bheith ann ar chóir torthaí a chur i láthair i gcomhar le heolas eile, cosúil le feabhsuithe seirbhíse a rinneadh le déanaí nach mbeadh léirithe sna sonraí b'fhéidir (d'fhéadfadh cuid den eolas sin teacht ó shonraí eile ar nós táscairí seirbhíse, nó a bheith bunaithe ar aiseolas ón bhfoireann). Sna cásanna sin d'fhéadfadh na torthaí léiriú a thabhairt ar an gá atá ag an údarás áitiúil na feabhsuithe sin a chur in iúl don phobal áitiúil.

Beidh saincheisteanna i gceist freisin nuair a léirítear iarobair ón údarás áitiúil, laistigh de réimse seirbhísí nó i dtéarmaí gnéithe de réimse seirbhísí. Caithfear na himpleachtaí ó thaobh scála ama agus ó thaobh bhuiséid a bhreithniú. Dhréachtaigh roinnt údarás áitiúil pleananna gnímh a leagann na feabhsuithe amach a bheidh le déanamh mar thoradh ar shuirbhé. Ina theannta sin, d'fhéadfadh an suirbhé aird a tharraingt ar shaincheisteanna a d'fhéadfadh a bheith ábhartha go háirithe do sholáthróirí seirbhísí poiblí eile sa cheantar – nuair a thagann siad aníos ba chóir go gcuirfí in iúl iad do na gníomhaireachtaí lena mbaineann.

An Dá Thaobh maidir le Suirbhéanna

I leith:

- bealach maith chun teacht ar eolas staitisticiúil ar féidir brath air;

- má bhíonn méid an tsampla sách ard is féidir leis na torthaí a bheith ionadaíoch ar an daonra ar fad;
- nuair a dhéantar athshuirbhéireacht is féidir súil a choinneáil ar athruithe thar thréimhse ama.

I gcoinne:

- is féidir leo a bheith costasach;
- mura mbíonn suirbhé deartha go maith nó má bhíonn na rátaí freagarthachta íseal d'fhéadfadh na torthaí a bheith míthreorach;
- mura mbíonn suirbhé dírithe i gceart, d'fhéadfadh teorainn a bheith le fiúntas na dtorthaí;
- d'fhéadfadh nach n-éireodh le suirbhéanna saincheisteanna lárnaigh úsáideoirí seirbhísí a thabhairt faoi deara.

Taithí in Éirinn

Is iomaí údarás áitiúil atá in Éirinn a bhfuil suirbhéanna custaiméirí déanta acu, i réimsí seirbhísí sonracha nó a chlúdaíonn seirbhísí rialtais go ginearálta. Leiríonn na samplaí seo a leanas gníomhaíochtaí de chuid roinnt údaras áitiúil sa réimse sin.

Scaip Comhairle Chontae Liatroma suirbhé poist ar áitritheoirí i 2004-2005 agus cuireadh cóipeanna den cheistiúchán ar fáil ina gcuid oifigí agus ar a suíomh Idirlín chun go bhféadfadh an pobal iad a chomhlánú. Cé gur tharraing na torthaí aird ar roinnt pointí dearfacha i ndáil le cúirtéis, cairdiúlacht agus gairmiúlacht foirne mar shampla, tugadh roinnt saincheisteanna chun solais a d'fhéadfadh an Chomhairle dul i ngleic leo. Dréachtaíodh tuarascáil a leag amach na torthaí chomh maith le roinnt de na gníomhartha a moladh chun aghaidh a thabhairt ar chuid de na saincheisteanna a tarraingíodh anuas – idir chóras teagmhála custaiméirí chun súil a choinneáil ar fhiosruithe ón bpobal ar theastaigh iarobair uathu, uimhreacha gutháin díreacha na rannóg difriúil a dhéanamh níos poiblí, an deasc fáiltithe sna príomhoifigí a athfhorbairt ina deasc cúraim custaiméirí, táscairí áitiúla a leagan spriocanna síos maidir le ham freagartha d'fhiosruithe a fhorbairt, oiliúint do raon níos leithne den fhoireann chun tosaigh maidir le seirbhísí do chustaiméirí, agus duine sainithe i ngach rannóg chun a chinntiú go gcoinneofar eolas agus foirmeacha iarratais ar shuíomh idirlín na Comhairle cothrom le dáta, agus cuireadh an tuarascáil i láthair na gComhairleoirí agus na foirne. Tá roinnt de na saincheisteanna sin léirithe i bPlean Gnímh Seirbhísí do Chustaiméirí de chuid na Comhairle.

Tá suirbhéanna aghaidh ar aghaidh déanta ag údarais áitiúla eile, téann agallamhóirí trí na ceisteanna le freagróirí (sa bhaile, in oifigí na n-údaras áitiúil nó ar an tsráid). Mar shampla, chuaigh Comhairle Cathrach Chorcaí agus Comhairle Cathrach na Gaillimhe araon, i mbun suirbhé líonta tí

aghaidh ar aghaidh ar cuireadh freagróirí faoi agallaimh ina dtithe féin nó ag doras an tí i 2004. Chuaigh Comhairle Chontae Dhún Laoghaire – Ráth an Dúin i mbun suirbhé poist i 2002 agus suirbhé dorais a chur na ceisteanna céanna.

Chuaigh roinnt údarás áitiúil ar nós Comhairle Chontae na Mí i mbun suirbhéanna a bhí dírithe ar gheallsealbhóirí sonracha ar nós gnólachtaí áitiúla, grúpaí pobail agus grúpaí deonacha, clubanna agus cumainn spóirt agus scoileanna. Tá suirbhé déanta ag Comhairle Chontae Thiobraid Árann Theas ar úsáideoirí seirbhísí, a dhíríonn ar na reimsí sin a mbaineann próiseas seirbhíse leo, ar nós iarratais tithíochta, deontais agus iasachtaí, iarratais phleanála, mótarcháin, leabharlanna, agus iarratais do sheirbhísí ar nós seirbhísí uisce, bóithre, agus seirbhísí bailithe dramhaíola.

Tá torthaí foriomlána suirbhéanna i dteannta torthaí de réir toghcheantair éagsúla tuairiscithe ag roinnt údarás áitiúil ar nós Comhairle Chontae na Gaillimhe agus Comhairle Chontae an Chláir. I 2005, choimisiúnaigh údaráis áitiúla Chontae an Lú suirbhé dhoras go doras, ar roghnaíodh sampla randamach de ghrúpálacha éagsúla chun ionadaíocht dóthanach idir thoghcheantair éagsúla a chinntiú laistigh den chontae agus de cheantair chomhairle na buirge agus chomhairle an bhaile , agus idir ghrúpálacha sóisialta éagsúla. I 2003, rinne Comhairle Chontae Shligigh suirbhe líonta tí ag pointí samplála éagsúla timpeall an chontae agus bhí cuóta spriocanna tugtha d'agallamhóirí i dtéarmaí incne, aoise agus aicme sóisialta na bhfreagróirí ionas go gcinnteofaí go mbeadh an sampla deiridh ionadaíoch ar dhaonra an chontae.

Painéil Chustaiméirí

Tá painéal custaiméirí nó painéal úsáideoirí comhdhéanta de ghrúpa beag úsáideoirí seirbhísí a thagann le chéile le foireann shinsearach údaráis áitiúil chun saincheistanna a bhaineann le soláthar seirbhísí an údaráis áitiúil a phlé. Is féidir le painéil den sórt sin a bheith mar bhealach úsáideach go minic chun tuairimí úsáideoirí seirbhísí na n-údarás áitiúil a bhailiú, agus cuidíonn siad le húdaráis áitiúla léargas éagsúla maidir leis an tslí a soláthraíonn siad seirbhísí. Úsáidtear na painéil chun teacht ar smaointe nua maidir leis an tslí a d'fhéadfaí seirbhísí a sholáthar, chomh maith le bheith ag gníomhú mar fhóram chun na hathruithe a d'fhéadfadh tarlú, a shamhlaítear, a phlé. Go hiondúil tugtar aon saincheistanna a thagann chun cinn nó aon mholtaí ó phainéil ar aird na bainistíochta sinsearaí, agus tá tiomantas ginearálta tugtha gníomhú orthu sin nuair is féidir.

Uaireanta roghnaítear comhaltaí an phainéil go randamach, ó chlár áitiúil na dtoghthóirí, mar shampla. Déanann roinnt údarás áitiúil iarracht raon leathan d'úsáideoirí seirbhísí a bheith ar an bpainéal – ar ndóigh ní bheidh an comhaltas riamh go hiomlán ionadaíoch ó thaobh staitisticí de, ach d'fhéadfadh iarracht éigin ar raon daoine éagsúla a bheith ann a bheith cuí.

De ghnáth is líon beag daoine a bhíonn ar phainéal, agus ní bhíonn baint ag níos mó ná 12-16 duine le formhór na gcruinnithe, i dteannta líon beag d'fhoireann an údaráis áitiúil (duine oifigiúil sinsearach amháin a fhreastalaíonn ar chruinnithe an phainéil go rialta agus a thugann roinnt leanúnachais, chomh maith le bainisteoirí sinsearacha a bhíonn ag obair sna réimsí a bhíonn á bplé ag cruinniú faoi leith den phainéal). Cé go bhfuil gá le bainistíocht shinsearach páirt a ghlacadh (os rud é go bhfuil sé ar a gcumas 'rudaí a dhéanamh'), ba chóir líon na ndaoine ón údarás a fhreastalaíonn a choinneáil chomh híseal agus is féidir chun an tuairim go bhfuil siad faoi bhuntáiste uimhriúil a sheachaint.

De ghnáth bíonn comhaltaí ar phainéil chustaiméirí ar feadh tréimhse seasta. Cé go mbaineann buntáistí le comhaltaí a mbíonn cur amach acu ar ghníomhaíochtaí an údaráis áitiúil a bheith ar an bpainéal, léiríonn taithí go bhfuil baol ann i gcónaí gur mó an seans atá ann dóibh tosú ag smaoineamh orthu féin mar chuid den eagraíocht (go comhfhiosach nó go fo-chomhfhiosach), á fhad a bhíonn siad ina gcomhaltaí ar phainéal custaiméirí, le tuiscint níos fearr acusan ar fhadhbanna an údaráis áitiúil ná mar a bhíonn ag úsáideoirí na seirbhísí – ar an gcaoi sin d’fhéadfaidís a n-inchreidteacht a chailliúint le husáideoirí eile, agus gan a bheith chómh húsáideach agus a bhí ag fáil aiseolais.

Is iad na buntáistí a bhaineann le painéil chustaiméirí ná go bhfuil siad in ann gníomhú mar fhórait chun smaointe nua nó cur chuigí a bhaineann le seirbhísí a phlé, chomh maith le bheith ina bhfoinse do smaointe iad féin. Cuidíonn siad freisin leis an eagraíocht saincheistanna a fheiceáil trí shúile na n-úsáideoirí, cruthaíonn siad cainteanna leanúnacha le húsáideoirí seirbhísí, agus cuireann siad aiseolas úsáideach nach mbaineann mórán costais leis ar fáil go réasúnta tapa. Cé nach féidir ach le líon beag daoine a bheith ar an bpainéal, b’fhéidir áfach, nach mbeadh sé ionadaíoch ar thuairimí na n-úsáideoirí ar fad, agus caithfear é sin a mheabhrú – is féidir le heolas ó fhoinsí eile tuairimí a thagann ó phainéil chustaiméirí a chomhlánú.

Taithí in Éirinn

Tá painéil chustaiméirí bunaithe ag líon beag údarás áitiúil in Éirinn. Bhunaigh Comhairle Chontae na hIarmhí painéal custaiméirí i 2004 a chasann le chéile faoi dhó sa bhliain. Roghnaíodh comhaltaí an phainéil go randamach ó chlár na dtoghthóirí – roghnaíodh 40 duine ar dtús, rinneadh teagmháil le gach duine acu chun féachaint an raibh suim acu a bheith páirteach ar phainéal den sórt sin. As an 40 a ndearnadh teagmháil leo, léirigh 15 suim ann. Bhí an Chomhairle freisin ag iarraidh a chinntiú go

mbeadh ionadaíocht ar an bpainéal de ghrúpaí éagsúla (ar nós íocóirí rátaí), agus go mbeadh ionadaíocht ann ag gach toghcheantar agus go mbeadh cothromaíocht go ginearálta idir daoine ina gcónaí in áiteanna uirbeacha agus in áiteanna tuaithe sa chontae.

Chomhaontaigh an painéal a gcuid téarmaí tagartha féin, agus bhí an Chomhairle ag iarraidh tuairimí ginearálta chomhaltaí an phainéil a lorg maidir le seirbhísí na Comhairle. Chuathas i mbun líon tionscnamh bunaithe ar roinnt de chomhráití an phainéil, ar nós uaire oscailte oifig mhótarchánach a shíneadh, agus tugadh saoráid isteach in áitreabh na Comhairle inar féidir le daoine a gcuid íocaíochtaí mótarchánach a fhágáil go slán lasmuigh d'uaire oifige. Tharraing an painéal custaiméirí aird ar chomh híseal is a bhí feasacht an phobail maidir le córas inmheánach gearán na Comhairle, agus dá bhrí sin tá cinneadh déanta ag an gComhairle iarrachtaí níos fearr a dhéanamh níos mó daoine a chur ar an eolas maidir lena gcóras gearán.

Grúpaí Fócais

Tíonóltar grúpaí fócais, a bhíonn comhdhéanta de idir 6 agus 10 duine go hiondúil, chun mioneoil a bhailiú maidir leis an gcaoi a bhféadfaí seirbhís a sholáthar, agus ar bhonn aon uaire go ginearálta (is é sin an t-idirdhealú idir grúpa fócais agus painéal custaiméirí, a chasann le chéile go rialta thar thréimhse fada ama, de ghnáth). Léiríonn taithí go mbíonn sé úsáideach go minic grúpaí fócais a bheith comhdhéanta de dhaoine a mbíonn cosúlachtaí eatarthu agus a ligean dóibh cumarsáid níos éasca a bheith eatarthu, ar nós aois, cúlra, an áit a bhfuil siad ina gcónaí, ag brath ar an eolas atá ón údarás áitiúil – níor chóir áfach, de ghnáth, go mbeadh aithne ag comhaltaí an ghrúpa ar a chéile. Is féidir iad a úsáid freisin chun a fháil amach cad iad tuairimí grúpaí úsáideoirí faoi leith, mar shampla mionlaigh eitneacha nó grúpaí daoine faoi mhíbhuntaiste, maidir le seirbhís áirithe, nó an tslí a chuirtear ar fáil í.

Go hiondúil bíonn liosta ceisteanna nó réimsí le plé ar chóir don ghrúpa aghaidh a thabhairt orthu leagtha amach roimh ré. Tá sé riachtanach go mbeadh éascaitheoir oilte i láthair go háirithe chun a chinntiú nach mbíonn an plé faoi cheannas líon beag comhaltaí, go mbíonn deis cainte ag gach duine agus go gcoinnítear an cruinniú ar an mbóthar ceart ar shlí nach bhfuil claonta ar aon bhealach. Ba chóir taifead a choinneáil de tháta an ghrúpa agus ba chóir an tátal sin a sheiceáil trí cheist a chur ar na rannpháirtithe roimh dheireadh an tseisiúin. De ghnáth leanfaidh an seisiún ar aghaidh ar feadh uaire an chloig nó dhó ar bhonn neamhfhoirmiúil.

Is é an buntáiste a bhaineann leis an gcur chuige sin go gcuidíonn sé chun teacht ar na nithe atá tábhachtach d'úsáideoirí seirbhísí agus is féidir saincheisteanna nach raibh eolas orthu go dtí sin a nochtadh. Is cúnamh freisin má dhírítear an chomhchomhairle ar ranna áirithe den tsochaí. D'fhéadfadh sé tarlú nach mbeadh aiseolas an ghrúpa ar aon dul le gach úsáideoir seirbhísí, rud a d'fhéadfadh a bheith ina mhíbhuntáiste, agus d'fhéadfadh an grúpfhormáid a bheith mar bhac ar roinnt daoine.

Taithí in Éirinn

D'úsáid go leor d'údarás áitiúil in Éirinn grúpaí fócais. Mar shampla, d'úsáid Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath grúpaí fócais roimhe seo mar shlí chomhchomhairle ar shaincheisteanna bainistithe tráchta. Rinne roinnt grúpaí fócais dianmholtaí maidir le bealaí chun comharthaíocht a fheabhsú le haghaidh tiománaithe ar turasóirí iad agus ar cuairteoirí iad araon sa chathair, chomh maith le daoine atá ina gcónaí nó a bhíonn ag obair sa cheantar.

Siopadóireacht Mhistéireach

Is cur chuige é ‘siopadóireacht mhistéireach’ a bhíonn in úsáid chun faisnéis agus aiseolas ar leith a fháil ar sheachadadh seirbhíse. De ghnáth, fostaíonn an eagraíocht duine chun meastóireacht a dhéanamh i roinnt réimsí réamhbheartaithe, agus tuairiscíonn an duine sin ar ais chuig an údarás áitiúil chun íomhá a thabhairt de thaithí an úsáideora. Meastar tríd is tríd go bhfuil sé oiriúnach do chineálacha áirithe seirbhísí, nó gnéithe de sheirbhísí, go háirithe seirbhísí duine le duine – mar shampla seiceáil an bhfuiltear ag déileáil le daoine go pras agus go cúirtéiseach, nó an bhfuil an t-eolas ceart á fháil acu. Tugtar treoir don siopadóir mhistéireach faoin tslí le meastóireacht a dhéanamh ar an tseirbhís, agus is féidir leis cuidiú chun fadhbanna bunúsacha leis na córais a aithint, ar nós an bhfuil teoracha soiléir, an bhfuil an fhaisnéis cheart ar taispeáint. Níl an próiseas teoranta do chuirteanna pearsanta ar áitribh, ach is féidir é a fheidhmiú freisin i gcás faisnéise nó comhairle a bheith á lorg ar an teileafón, le ríomhphost nó ar an Idirlíon.

Is bealach réasúnta simplí agus saor é an cur chuige seo chun deacrachtaí agus réimsí faidhbe a d’fhéadfadh a bheith ann a nochtadh, chomh maith le comhleanúnacht na gcaighdeán seirbhíse ar fud na heagraíochta ó thaobh cúirtéise de nó mar a láimhseáiltear iarratais ar fhaisnéis nó seirbhísí a sheiceáil. Meastar freisin go bhfuil sé úsáideach chun monatóireacht a dhéanamh ar thionscnaimh nua, lena fheiceáil an bhfuil aon ‘fhadhbanna fáis’ ag teacht chun cinn.

Mar sin féin, caithfear cúram a ghlacadh nuair a bhíonn an cur chuige seo in úsáid, mar go bhféadfaí féachaint air mar shlí le bheith ag seiceáil ar an bhfoireann nó chun an fhoireann a tharraingt ó na ‘fíorchustaiméirí’. Bealach amháin timpeall air sin ná úsáid a bhaint as an bpróiseas chun na gnéithe maithe de sholáthar seirbhíse a thabhairt chun suntais, chomh maith leis na fadhbanna a d’fhéadfadh tarlú. Ní mór cúram a ghlacadh freisin nuair a

bhíonn brí á baint as an torthaí, mar go bhféadfadh samplaí ‘aon uaire’ a bheith ina gcásanna aonair seachas a bheith ionadaíoch ar an tseirbhís ina hiomláine. Is dea-chleachtas é a chinntiú go gcuirtear in iúl do na fostaithe roimhe ré mar a oibríonn siopadóireacht mhistéireach, cad iad na saincheisteanna atá le meas, agus conas a thuairsceofar na torthaí, cé ar ndóigh nach n-inseofar dóibh go díreach cathain a tharlóidh sé. De ghnáth ní thagraítear d’fhostaithe aonair sa phróiseas tuairiscithe.

Taithí in Éirinn

Is próiseas réasúnta simplí sé seo, atá in úsáid ag eagraíochtaí san earnáil phríobháideach agus san earnáil phoiblí i dtíortha éagsúla. Bhain Comhairle Chontae Mhaigh Eo úsáid as an gcur chuige seo i 2004, agus baineann údaráis áitiúla i dtíortha eile úsáid amanta as.

I gcás Mhaigh Eo, tháinig an smaoineamh úsáid a bhaint as cur chuige ‘siopadóireachta mistéireach’ ón gcoiste comhpháirtíochta foirne. Fostaíodh comhchomhairleoir chun roinnt cuairteanna pearsanta a dhéanamh ar áitribh na Comhairle, chomh maith le fiosrúcháin a dhéanamh chuig oifigí tríd an teileafón agus leis an ríomhphost. Bhí teagmháil le roinnt réimsí seirbhísí i gceannoifig na comhairle contae, chomh maith le hoifigí ceantair, leabharlanna, stáisiúin dóiteáin agus comhairlí baile sa cheantar is gceist leo sin. Iarradh ar an ‘siopadóir mistéireach’ scrúdú agus measúnú a dhéanamh ar cheisteanna ar nós saoráidí agus an cineál faisnéise a bhí ar fáil, comhbhá agus cúirtéis don duine aonair, sofhreagracht na foirne, toilteanas fadhb a réiteach agus raon réitigh nó roghanna a chur in iúl chomh maith le heolas na foirne ar an gceist a ardaíodh. Tháinig fadhbanna áirithe chun solais, a chuireadh ar aghaidh i dtuarascáil chuig an bhfoireann bainistíochta. Scaipeadh cóip de thuarascáil an ‘tsiopadóira mhistéirigh’ ar an bhfoireann ar fad freisin.

Aiseolas ón bhFoireann ar Riachtanais na gCustaiméirí

Beidh an fhoireann, go háirithe an foireann chun tosaigh, iad féin tagtha trasna ar réimse de thuairimí na ndaoine ina limsitéar seirbhíse féin – lena n-áirítear cad is maith leis an gcustaiméir, cad a chuireann éadóchas orthu, agus cad ba mhaith leo a athrú. Beidh eolas acu freisin ar ghnéithe praiticiúla maidir leis an tseirbhís atá i gceist a sholáthar, agus ar an tslí sin is minic a fhónaíonn siad mar fhoinse luachmhar faisnéise ag an bpointe teagmhála leis an gcustiméir. Is dea-chleachtas é an fhaisnéis sin a bhailiú, anailís a dhéanamh uirthi agus athbhreithniú a dhéanamh uirthi. Ní gá go mbeadh an cur chuige casta, ach é a bheith mar chuid de ghníomhaíocht ó lá go lá an údaráis áitiúil. Tá cuid de na cuir chuigí a bhíonn in úsáid in eagraíochtaí difriúla tugtha chun suntais thíos.

Taithí in Éirinn

Is féidir faisnéis agus aiseolas ón bhfoireann a bhailiú agus a phlé ag cruinnithe rialta rannóige nó ‘foirne’, nó ar bhunús níos neamhfhoirmiúla trí theagmhálacha duine le duine. Baineann roinnt údarás áitiúil úsáid as ‘scéim moltaí ón bhfoireann’, áit ar féidir le smaointe ón bhfoireann fadhbanna a thabhairt chun suntais agus réitigh a d’fhéadfadh a bheith orthu a chur chun cinn. Tá grúpaí beaga bunaithe ag go leor údarás áitiúil in Éirinn chun moltaí a bhailiú agus a bhreithniú chun feabhas a chur ar sheirbhísí custaiméirí, ar nós trína gcoiste comhpháirtíochta foirne. Scaip cuid eile acu ceistiúcháin shimplí ar an bhfoireann maidir le saincheistenna ar nós cén áit agus conas a d’fhéadfaí feabhsúcháin a dhéanamh ar chúram custaiméirí, agus cad atá de dhíth ar an bhfoireann chun seirbhís níos fearr a sholáthar. Is rud é moltaí agus tuairimí a ghríosadh ón bhfoireann ar cheisteanna seirbhíse custaiméirí a d’fhéadfadh údaráis áitiúla a bhreithniú mar chuid dá gclár oiliúna foirne.

Roinnt Pointí Deiridh le Meabhrú sa Chomhchomhairle

Tuigtear ón taithí in Éirinn agus thar lear gur chóir na pointí seo a leanas a bhreithniú nuair a bhítear ag tabhairt faoi chomhchomhairle custaiméirí:

- Meabhraigh go bhfuil a chuid láidreachtaí agus laigí féin ag gach sásra comhchomhairle.
- Bíodh fócas soiléir ann, sainaithean na ceistanna nach mór aghaidh a thabhairt orthu, agus cad is féidir a athrú agus cad nach féidir a athrú.
- Bíodh ionchais réalaíocha ann faoi chomhaontú iomlán a bhaint amach.
- Bí réalaíoch leis an dream a bhfuiltear i gcomhairle leo faoina dtarlóidh do thorthaí na comhchomhairle.
- Tuairisciú ar ais chuig an dream a ndeachthas i gcomhairle leo faoi na torthaí agus na gníomhartha a glacadh.
- Ná bí ag súil go dtabharfaidh daoine mórán dá gcuid ama uathu.
- Díriú orthu sin a bhféadfadh sé a bheith deacair teacht orthu.
- Smaoinigh ar oibriú le gníomhaireachtaí eile.
- Machnaimh ar roghanna difriúla atá ar fáil.

Tá gach ceann díobh sin mínithe le níos mó mionsonraí mar a leanas:

Meabhraigh go bhfuil a chuid láidreachtaí agus laigí féin ag gach sásra comhchomhairle:

Mar is léir óna bhfuil thuas, níl aon shamhail fhoirfe ann do chomhchomhairle. Tá a chuid buntáistí agus míbhuntáistí féin ag gach cur chuige (tugtar achoimre in Aguisín I). Is minic go mbraitheann an sásra a roghnaítear ar an gcineál faisnéise a bhíonn de dhíth, cé a chaithfear dul i gcomhairle leis nó léi, agus níos tábhachtaí, cá mhéid ama agus airgid atá ar fáil. Mar shampla, is féidir le suirbhéanna agus painéil a bheith sách cuiditheach nuair a bhítear ag iarraidh forléargas leathan a fháil ar roghanna na ndaoine ar fud údarás áitiúil, fad agus gur mó úsáide a bheadh le modhanna eile ar nós grúpaí fócais nuair a bhíonn tuairimí ar sheirbhísí ar leithligh á measúnú. Costais chomhchomhairle – d’fhéadfadh sé seo a bheith follasach ann féin ach is fiú a lua go mbaineann am agus airgead go minic le comhchomhairle. Cosnaíonn roinnt sásraí (m.sh. suirbhéanna custaiméirí ar shampla ionadaíoch den phobal, a chuirtear ar choimisiún go minic) níos mó ó thaobh maoiniú agus ama de ná sásraí eile (m.sh. scéimeanna gearán agus moltaí, grúpaí fócais). D’fhéadfadh bealaí a bheith freisin ann chun na costais sin a íoslaghdú, ar nós a chinntiú go gclúdaíonn suirbhéanna raon iomlán seirbhísí údaráis áitiúil, nó trí shuirbhéanna i gcomhar le húdaráis áitiúla eile sa réigiún céanna a stiúradh. Chomh maith leis sin, caithfear an chothromaíocht a fháil idir costais chomhchomhairle agus na sochair a d’fhéadfadh a bheith leo, ar nós a chinntiú go leanfaidh na seirbhíse de bheith ábhartha agus gá a bheith leo, agus seirbhísí a fheabhsú le súil agus gearáin agus costais riaracháin ghaolmhara a laghdú.

Bíodh fócas soiléir ann, sainaithe na ceisteanna nach mór aghaidh a thabhairt orthu, agus cad is féidir a athrú agus cad nach féidir a athrú:

Ba chóir go mbeadh cuspóirí soiléire ag comhchomhairle custaiméirí. Cén fáth a bhfuil an chomhchomhairle á déanamh? Cad atá an t-údarás áitiúil ag iarraidh a fháil amach? Cad a dhéanfaidh sé leis na torthaí? Má fhreagraítear na ceisteanna sin roimh ré is féidir an próiseas a choinneáil ar an mbóthar. Mar shampla, is beag pointe atá le dul i gcomhairle le húsáideoirí seirbhíse ar an gcéad dul síos murar féidir leis an údarás áitiúil aon athruithe a dhéanamh – má tharlaíonn sin, d'fhéadfadh an toradh deiridh a bheith diúltach faoi dheireadh thiar, dá gcruthódh sé ciniceas nó fuarchúis. Caithfear an cheist a bheith ina aigne ag duine i gcónaí, 'cén gníomh a ghlacfar bunaithe ar an aiseolas/ar an bhfaisnéis a bhaileofar?' I roinnt cásanna, d'fhéadfadh sé go gcaithfí cad is féidir a athrú agus cad nach féidir a athrú a shainaithe agus a thabhairt chun suntais. D'fhéadfadh socrú ama na comhchomhairle a bheith tábhachtach ina leith sin – caithfidh sí tarlú ag céim sách luath ionas go bhféadfar tionchar a imirt ar chinntí.

Bíodh ionchais réalaíocha ann faoi chomhaontú iomlán a bhaint amach:

Tá rud amháin nach féidir le comhchomhairle a thabhairt i gcrích de ghnáth agus sin 100% dechomhaontú. Beidh tuairimí difriúla beagnach i gcónaí ag teacht as comhchomhairle. Tá sé tábhachtach a bheith lom dáiríre leis an dream a bhfuiltear i gcomhairle leo ón tús agus a rá go bhfuil an t-údarás áitiúil ag lorg raon forleathan tuairimí, agus go bhféadfadh na tuairimí sin a bheith éagsúil óna chéile, agus i go leor cásanna go bhféadfadh moltaí ó thaobh athruithedon athrú a bheith ag teacht salach ar a chéile. I ndeireadh thiar, is ag an dream atá laistigh den rialtas áitiúil a bheidh an focal deiridh. Mar a deir an treoir ó rialtas lárnach na Breataine, "bíodh a fhios agat nach bhfuil aon 'tuairim úsáideora' amháin ann, agus gur beag dóchúlacht go mbeidh comhaontú idir na húsáideoirí go léir". Agus torthaí suirbhé á meas,

mar shampla, caithfidh údaráis áitiúla a bhfreagrachtaí reachtúla a bhreithniú, agus machnamh ar fhachtóirí reachtúla, buiséid, teicniúla agus eile, chomh maith leis na tuairimí a léiríodh a chur san áireamh.

Bí réalaíoch leis an dream a bhfuiltear i gcomhairle leo faoina dtarlóidh do thorthaí na comhchomhairle:

Ag leanúint ón bpointe roimhe seo is féidir leis an gcomhchomhairle faisnéis bhreise a thabhairt chuig an mbord, agus ar an tslí sin deis a thabhairt do chinnteoirí cinneadh níos eolasaithe a dhéanamh. Ach ní chiallaíonn comhchomhairle go bhféadfaidh an t-údarás áitiúil gach rud a d'fhéadfadh an dream a ndeachthas i gcomhairle leo a mholadh a dhéanamh – chruthaigh an mhíthuiscint sin éadóchas san am a caitheadh. Tharlódh nach bhféadfaí roinnt moltaí a oibriú nó go gcosnódh siad an iomarca, agus caithfear an réaltacht sin a admháil amach díreach. Imní a léirítear go minic faoi chomhchomhairle ná go bhféadfaí ionchais mhírreálaíocha a chothú sa dream a bhfuiltear i gcomhairle leo. Sa chomhthéacs sin, is ciallmhar a bheith soiléir, macánta agus réalaíoch le daoine ón tús faoi cad is féidir a athrú agus cad nach féidir. Tá formhór na ndaoine réasúnach, agus tuigeann siad go bhfuil teorainn le hacmhainní. Mar a deir an Coimisiún Iniúchta sa Ríocht Aontaithe, “ba chóir go mbeadh tionchar láidir ag comhchomhairle ar chinntí, ach níor chóir gurb í a threoraíonn iad”. Ar an gcaoi chéanna, ag leibhéal AE tá luaite ag an gCoimisiún Eorpach ina phrionsabail agus caighdeáin íosta comhchomhairle go “bhfuil am ann le dul i gcomhairle agus go bhfuil am ann le dul ar aghaidh leis an gcinnteoireacht inmheánach agus leis an gcinneadh críochnaitheach”. Cabhraíonn comhchomhairle le tuairimí na ndaoine ar sheirbhís ar leith a shainaithint, ach caithfear iad sin a bhreithniú i dteannta le fachtóirí eile ar nós acmhainní, ceanglais reachtúla, comhairle ghairmiúil agus cothromú ar dhearcaí éagsúla.

Tuairisciú ar ais chuig an dream a ndeachthas i gcomhairle leo faoi na torthaí agus na gníomhartha a glacadh:

Má rinne údarás áitiúil suirbhé ar dhaoine aonair maidir le seirbhísí áitiúla, fiafraigh díobh ar mhaith leo achoimre ar an tuarascáil deiridh, chomh maith le heolas ar cad atá i gceist ag an údarás áitiúil a dhéanamh bunaithe ar na torthaí. Má tá sásraí eile ar nós painéil chustaiméirí á n-úsáid, ba chóir athruithe atá á ndéanamh bunaithe ar an gcomhchomhairle a insint ar ais, ionas go bhféadfaidh na daoine aonair a fheiceáil gurbh fhiú a rannpháirtíocht. Má léiríodh tuairimí difriúla, ar nós má cuireadh saincheisteanna breise san áireamh sna cinntí iardain (ar nós buiséid, oibleagáidí reachtúla, etc.), ba chóir iad sin a thabhairt chun suntais – beidh tábhacht ar leith leis sin i gcás go mbíonn cinntí difriúil ó thuairimí chuid den dream a ndeachthas i gcomhairle leo.

Ná bí ag súil go dtabharfaidh daoine mórán dá gcuid ama uathu:

Is iondúil gur lú ama a bhíonn saor ag daoine na laethana seo – d'fhéadfadh sé a bheith ina chabhair é a dhéanamh éasca dóibh cur leis an bpróiseas, tríd an méid ama a bhíonn orthu a chaitheamh ar cheistiúchán nó ag cruinnithe de phainéal custaiméirí a laghdú a mhéid is féidir.

Dírigh orthu sin a bhféadfadh sé a bheith deacair teacht orthu:

Tá roinnt sásraí comhchomhairle, ar nós cruinnithe traidisiúnta poiblí, go bunúsach féinroghnaitheach agus meallann siad na daoine a théann ann 'go nádúrtha'. Séard a tharlaíonn go hiondúil nuair a bhíonn comhchomhairle féinroghnaitheach ná gur fearr atá daoine deisbhéalacha agus oilte in ann úsáid a bhaint as na próisis chomhchomhairle ná mar atá codanna eile den phobal – amanna ní mór iarracht mhaith a dhéanamh lena chinntiú nach é 'an guth is airde' an t-aon cheann a chloistear. Mar phointe ginearálta, beidh drogall ar roinnt daoine labhairt go poiblí agus agus d'fhéadfadh méid áirithe


báúlachta a bheith de dhíth nuair a bhíonn sásraí áirithe in úsáid, ar nós painéil chustaiméirí nó grúpaí fócais. Nó b'fhéidir go mbeadh gá smaoineamh díriú ar ghrúpaí sainiúla mar chuid den chleachtadh comhchomhairle, ar nós daoine a bhfuil riachtanais ar leithligh acu i réimsí seirbhíse áirithe, ar nós daoine óga, daoine faoi mhíchumas, daoine scothaosta, pobail eitneacha, daoine gan dídean nó grúpaí eile den sórt sin. D'fhéadfadh an t-údarás áitiúil tuairimí eagraíochtaí ar leith atá gníomhach sa cheantar áitiúil a dhéanann ionadaíocht ar ghrúpaí faoi mhíbhuntáiste, nó leasanna ionadaithe ar an bhfóram pobail & deonach a lorg chun na críche sin. Cuidíonn sé sin freisin leis an údarás áitiúil seirbhísí a sholáthar ar shlí atá uilechuimsitheach go sóisialta.

Smaoinigh ar oibriú le gníomhaireachtaí eile:

D'fhéadfadh údarais áitiúla machnamh ar chomhthionscnaimh chomhchomhairle le gníomhaireachtaí eile atá ag feidhmiú sa cheantar, más cuí sin a dhéanamh. I roinnt cásanna, tá ciall le comhchomhairle trasgníomhaireachtaí ó thaobh an phobail áitiúil de, mar gur minic nach mbíonn a fhios ag daoine faoin raon soláthróirí difriúla a d'fhéadfadh a bheith bainteach le seirbhísí sonracha. Thar aon rud eile, is bealach é comhchomhairle trasgníomhaireachta le costais a roinnt.

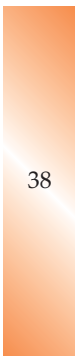
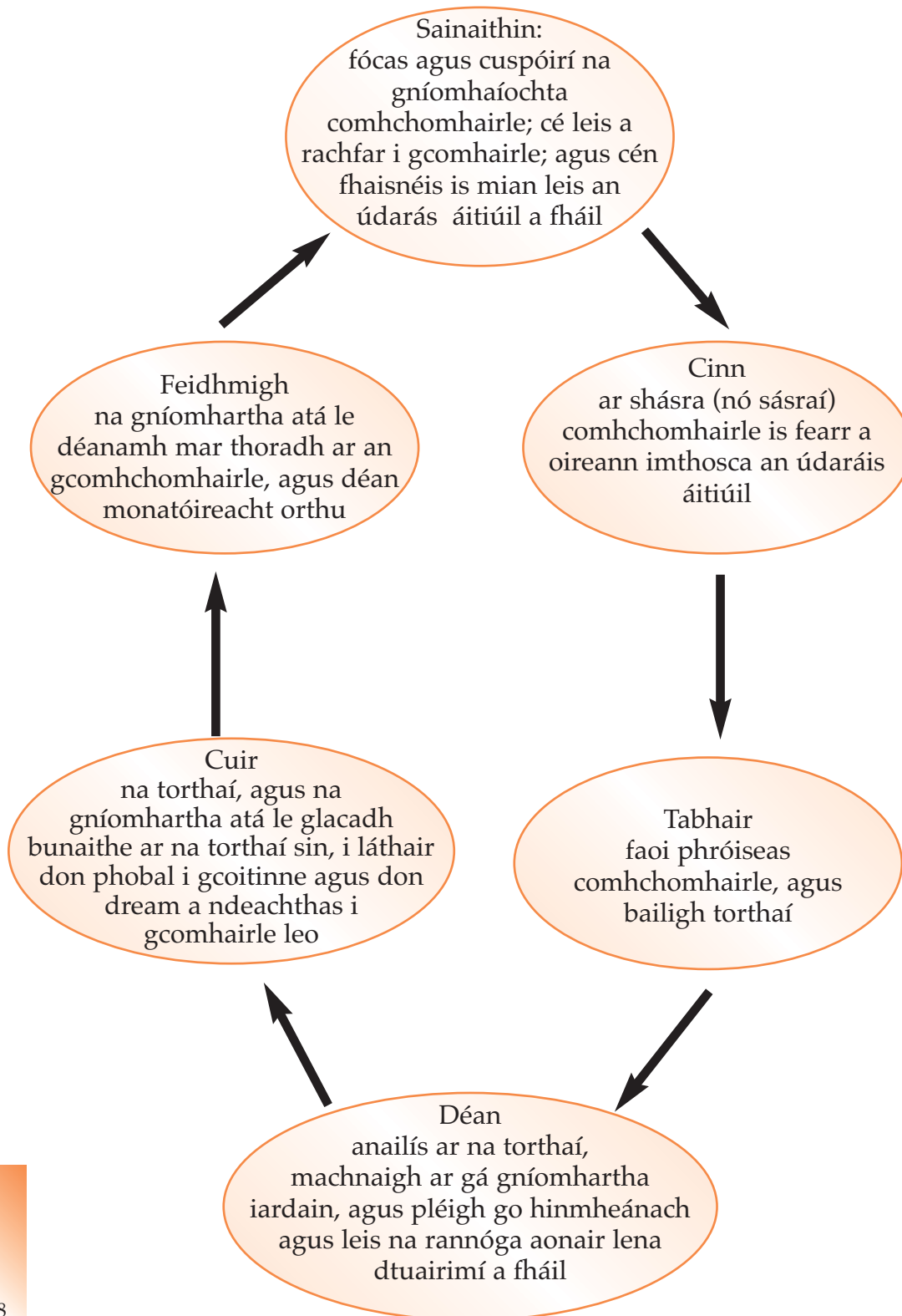
Machnaimh ar roghanna difriúla atá ar fáil:

Is féidir le roinnt modhanna comhchomhairle custaiméirí a bheith costasach, ó thaobh ama agus airgid de. Is féidir le modhanna simplí nach bhfuil chomh costasach ar nós painéil chustaiméirí a bheith chomh húsáideach le suirbhé mionsonraithe custaiméirí, nó fiú níos úsáidí. Braitheann go leor ar cé nach mór dul i gcomhairle leo, agus cén cineál faisnéise atá de dhíth. Mura mbeidh tionchar ag cinní ach ar roinnt beag daoine, d'fhéadfadh grúpa fócais seachas suirbhé a bheith oiriúnach. Má tá gá le sonraí cainníochtúla (ar nós rátaí



sástachta) bunaithe ar fhorléargas ionadaíoch ón bpobal áitiúil, tá suirbhé custaiméirí oiriúnach. Má tá faisnéis níos cáilíochtúla de dhíth ar nós moltaí d'fheabhsúcháin, cuirfidh sásraí eile ar nós painéil chustaiméirí, scéimeanna moltaí, agus go deimhin faisnéis bailithe ó chórais ghearán inmheánach níos mó faisnéise usáidí ar fáil. Go deimhin, i gcásanna áirithe, is féidir le cuir chuigí difriúla a chéile a chomhlánú. B'fhéidir go mba mhian le húdaráis áitiúla freisin smaoineamh ar leasanna comhairleacha ar na SPCanna, CDBanna, fóraim pobail & dheonacha nó comhairlí óige mar bhealaí eile le tabhairt faoi chomhchomhairle.

Beag beann ar an gcur chuige a ghlactar is féidir cur chuige táscach simplithe i leith comhchomhairle ar sheirbhísí custaiméirí a léiriú mar seo a leanas:



FORLÉARGAS AR CHUID DE NA BUNTÁISTÍ AGUS MÍBHUNTÁISTÍ A BHAINNEANN LE SÁSRAÍ DIFRIÚLA COMHCHOMHAIRLE CUSTAIMÉIRÍ

Tugann an tábla seo a leanas roinnt buntáistí agus míbhuntáití roghnaithe, tógtha ó thaithí údarás áitiúil i dtíortha eile agus in Éirinn, de na teicnící difriúla comhchomhairle atá luaite sa doiciméad chun suntais, chomh maith le sásraí eile ar nós scéimeanna gearán agus cruinnithe poiblí. Mar a luadh sa téacs, ní chuireann na sásraí san áireamh aon aiseolas ó chomhaltaí tofa, comhchomhairle reachtúil agus cuid de na foirmeacha comhchomhairle agus rannpháirtíochta lena mbaineann níos mó díospóireachta agus atáthar a úsáid faoi láthair sa rialtas áitiúil, trí mar shampla SPCanna, CDBanna, fóraim phobail agus dheonacha, comhairlí óige agus struchtúir limistéir.

Sásra Comhchomhairle	Buntáistí	Míbhuntáistí
Suirbhéanna Custaiméirí	Tugann rochtain d'úsáideoirí seirbhíse, is féidir díriú isteach ar phríomhcheisteanna, agus bealach maith chun aiseolas a fhail ar sheirbhísí bunaithe ar thuairim thrasghearradh leathan den phobal áitiúil.	Is í an eochair ná na ceisteanna cearta a chur. Baol go mbeidh daoine ag iarraidh a bheith ag gearán / nó an rud ceart a rá – caithfear aiseolas úsáideach agus neamhchlaonta a fháil. Is féidir leis a bheith daor.
Painéil Chustaiméirí	Foirm thapa agus saor aiseolais ar sheirbhísí, úsáideach mar 'ghrúpa tástála' do smaointe nua, agus bealach cainte le trasghearradh d'úsáideoirí seirbhíse difriúla.	Teorainn le cé chomh hionadaíoch a fhéadfaidh an grúpa a bheith. Is féidir leis na cainteanna treo a chailleadh mura mbíonn siad éascaithe i gceart. D'fhéadfadh gaol ró mhór' a bheith ag an ngrúpa leis an údarás áitiúil.
Grúpaí Fócais	Deis chun ceist a iniúchadh go mion. Is féidir é a leagan amach chun grúpaí a éascú 'atá deacair teacht orthu' nó a chónaíonn i gceantar ar leith/ a bhfuil tionchar ag seirbhís ar leith orthu. Leagtha amch mar phlé chun smaointe nua a chruthú.	Teorainn le chomh hionadaíoch a fhéadfaidh an grúpa a bheith. Is féidir le cainteanna treo a chailleadh mura mbíonn siad éascaithe i gceart.
Siopadóireacht Mhistéireach	Bealach réasúnta saor chun measúnú a dhéanamh ar sheirbhísí ó dhearcadh an úsáideora de, chun aon fhadhbanna fáis a ghlanadh suas nuair a bhíonn tionscnaimh nua á dtriail, agus chun comhleánúnachas na gcaighdeán seirbhíse ar fud na heagraíochta a sheiceáil.	Is deacair fios a bheith ag duine ar fadhb 'aon uaire' é nó ar fadhb ghinearálta, d'fhéadfadh sé nach mbeadh na deacrachtaí ionadaíoch, agus caithfear a dheimhniú don fhoireann nach próiseas 'bagarthach' atá ann.
Scéimeanna Gearán	Is féidir leis cabhrú chun fadhbanna a bhíonn ag tarlú arís is arís a aithint. Taispeánann do dhaoine go bhfuiltear dáiríre faoi éisteacht leo agus go nglacfar gníomh nuair a rachaidh rudaí mícheart.	Is deacair fios a bheith ag duine ar gearán 'aon uaire' e nó ar fadhb ghinearálta é – is iondúil go mbeidh gá le scrúdú breise.
Cruinnithe Poiblí	Réasúnta saor, is féidir é a shainoiriúnú do lucht éisteachta mór nó beag, is féidir leis faisnéis a thabhairt agus tugann an deis don phobal a seasamh ar an ábhar a léiriú.	B'fhéidir nach meallfaidh sé ach líon teoranta daoine, de ghnáth daoine a théann ann 'go nádúrtha', d'fhéadfadh sé gur gníomhaithe nó na daoine is mó atá ar a suaimhneas le caint go poiblí a bheadh ceannasach ann.

AGUISÍN II

COMHALTAÍ AN GHRÚPA SEIRBHÍSE CUSTAIMÉIRÍ RIALTAIS ÁITIÚIL

Joe Allen (Cathaoirleach)	An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
Tim Caffrey	Stiúrthóir Seirbhíse, Comhairle Chontae Shligigh
Mark Callanan	An Foras Riaracháin
Brian Kenny*	An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
Seamus Lyons	Bainisteoir Feidhmeannach, Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath
John McCormack	Stiúrthóir Seirbhíse, Comhairle Chontae Chill Chainnigh
Ann McGuinness	Bainisteoir Contae, Comhairle Chontae na hIarmhí
Conn Murray	Bainisteoir Cathrach, Comhairle Cathrach Phort Láirge
Edmond O'Connor	Bainisteoir Contae, Comhairle Chontae Thiobraid Árann Theas
Anne O'Keeffe	Oifig na Bainistíochta Údaráis Áitiúil
John Tierney	Bainisteoir Contae, Comhairle Chontae Fhine Gall
Rúnaíocht:	
Conor Falvey	An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil

* Tháinig Frank Gallagher in áit, An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, Aibreán 2005