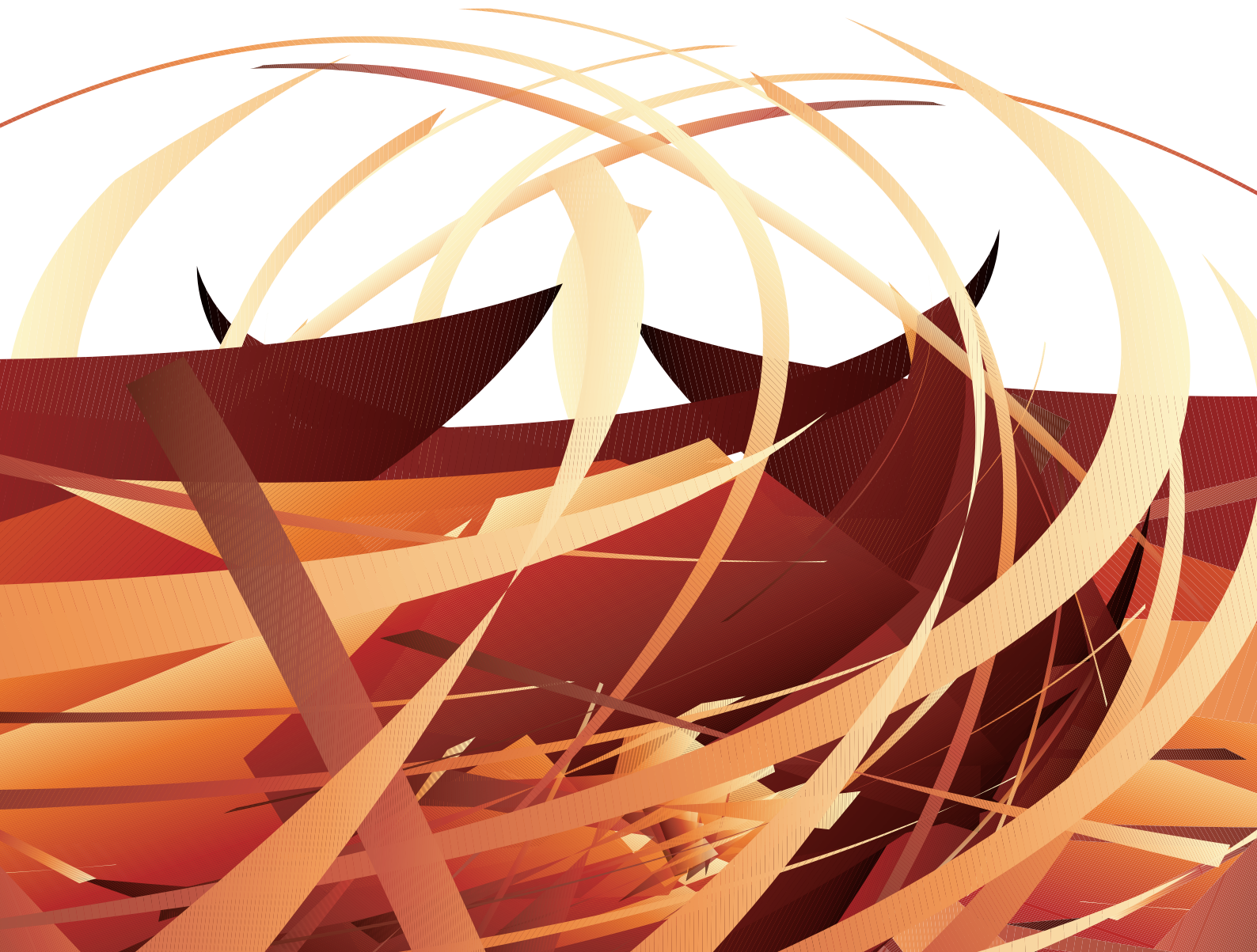




Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

Déan i gCeart É - Sé Riail

Treoir ón Ombudsman maidir le
Riarachán Poiblí Maith



Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Íosghlao: 1890 22 30 30

Fón: +353-1-639 5600

Faics: +353-1-639 5674

Riomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Website: www.ombudsman.ie

Twitter: @OfficeOmbudsman



“Is é cuspóir na treorach seo ná cabhrú le comhlachtaí poiblí seirbhís phoiblí den chéad scoth a sholáthar dá gcustaiméirí. Baineann an treoir leas as taithí m’Oifig-se a bheith ag iniúchadh gearán in aghaidh na seirbhíse poiblí agus leagann sé béim ar na príomhghnéithe a bhaineann le riarachán poiblí maith”.

Leagtar na treorach seo sé riail bhunúsacha amach ann:

1. Déan i gceart é
2. Bí dírithe ar chustaiméirí
3. A bheith oscailte agus cuntasach
4. Gníomhú go coir agus go coibhneasach
5. Déileáil le hearráidí go héifeachtach
6. Feabhsú leanúnach a éileamh

Trí seo a dhéanamh, déanann sé;

- creat soiléir a mholadh ar chóir do chomhlachtaí poiblí a bheith ag obair dá réir;
- cur síos ar chaighdeán a bheadh mar shlat tomhais do sheirbhísí;
- soiléiriú a thabhairt ar an slat tomhais a úsáidfaidh an tOmbudsman agus feidhmíocht comhlachta poiblí á meas aici.

Ní mór an treoir seo a léamh in éineacht lenár dtreoracha eile, **Gearáin a Láimhseáil i gCeart: Treoir agus Sásamh – Botúin a rinneadh a cheartú**, tá na treoracha seo ar fáil ar-líne ag **www.ombudsman.ie** nó ó hOifig an Ombudsman.



Emily O'Reilly
Ombudsman

Ni seicliosta iad na rialacha seo ar chóir iad a chur i bhfeidhm go meicniúil. Ní mór do chomhlachtaí poiblí a dtuairimí féin a úsáid i gcur i bhfeidhm na rialacha chun torthaí réasúnta, cothroma, cuí a bhaint amach sna cúinsí sonracha ábhartha. Leanfaidh an tOmbudsman cur chuige comhchosúil agus cinneadh á dhéanamh maidir le míriarachán nó cliseadh seirbhíse, a raibh tionchar díobhálach mar thoradh air.

Riail 1 — Déan i gceart é

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) Gníomhú de réir an dlí agus leis an aird chuí ar chearta na ndaoine atá i gceist
- (ii) Gníomhú de réir beartas agus treorach an chomhlachta poiblí
- (iii) Dea-chleachtas bunaithe a chur san áireamh ar bhealach ceart
- (iv) Seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil, le foireann oilte agus inniúil
- (v) Cinntí réasúnta a dhéanamh, bunaithe ar gach sonra ábhartha
- (vi) Moill mhíchuí a sheachaint

Riail 2 — Bí dírithe ar chustaiméirí

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) A chinntiú gur féidir le daoine teacht ar sheirbhísí go héasca, iad siúd atá faoi mhíchumas nó a bhfuil riachtanais speisialta acu san áireamh
- (ii) A chur in iúl do chustaiméirí céard go díreach ar féidir leo bheith ag súil leis agus a bhfuil an comhlacht poiblí ag súil leis uathusan
- (iii) Cloí le gealltanais, le haon chaighdeán seirbhíse foilsithe san áireamh
- (iv) Déileáil le daoine ar bhealach cabhrach, pras agus tuisceanach, ag cur cúinsí ar leith an duine san áireamh
- (v) Freagairt do riachtanais chustaiméirí ar bhealach solúbtha agus, nuair is cuí, freagairt a chomhordú le soláthraithe seirbhíse eile

Riail 3 — A bheith oscailte agus cuntasach

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) Bheith oscailte agus soiléir mar gheall ar pholasaithe agus gnáis agus a chinntiú go bhfuil aon eolas agus comhairle a chuirtear ar fáil ina eolas soiléir, beacht, iomlán
- (ii) Na critéir atá bainteach le cinnteoireacht a lua agus fáthanna na gcinntí sin a sholáthar
- (iii) Eolas a láimhseáil go ceart agus go cuí
- (iv) Taifid chearta, chuí a choimeád
- (v) Freagracht a ghlacadh as gníomhaíochtaí

Riail 5 — Déileáil le hearráidí go héifeachtach

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) Admháil gur tharla botúin agus leithscéal a ghabháil nuair is cuí
- (ii) Botúin a chur ina gceart go tapa agus go héifeachtach
- (iii) Eolas soiléir, tráthúil a sholáthar ar conas agus cathain achomharc nó gearán a dhéanamh
- (iv) Gnás gearán éifeachtach a reáchtáil, a chuimsíonn réiteach cóir, cuí a thairiscint nuair a sheastar le gearán

Riail 4 — Gníomhú go coir agus go coibhneasach

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) Déileáil le daoine ar bhealach neamhchlaonta, le meas agus cúirtéis
- (ii) Aon idirdhealú nó claontacht éagórach a sheachaint, agus a chinntiú nach mbíonn aon choimhlint leasa ann
- (iii) Déileáil le daoine ar bhealach oibiachtúil, comhsheasmhach
- (iv) A chinntiú go bhfuil cinntí agus gníomhaíochtaí comhréireach, cuí agus cothrom
- (v) A chinntiú go gcuirtear na rialacha i bhfeidhm ar bhealach cothromasach

Riail 6 — Feabhsú leanúnach a éileamh

Is féidir seo a bhaint amach mar seo a leanas

- (i) Athbhreithniú a dhéanamh ar pholasaithe agus gnáis go rialta chun a chinntiú go bhfuil siad éifeachtach
- (ii) Aiseolas a lorg agus leas a bhaint as chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú
- (iii) A chinntiú go bhfoghlaímíonn an comhlacht poiblí ceacht ó na gearáin agus go mbaineann siad leas as chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú
- (iv) Fadhbanna sistéamacha a aithint agus iad a réiteach

Riail 1 — Déan i gceart é

(i) Gníomhú de réir an dlí agus leis an aird chuí ar chearta na ndaoine atá i gceist

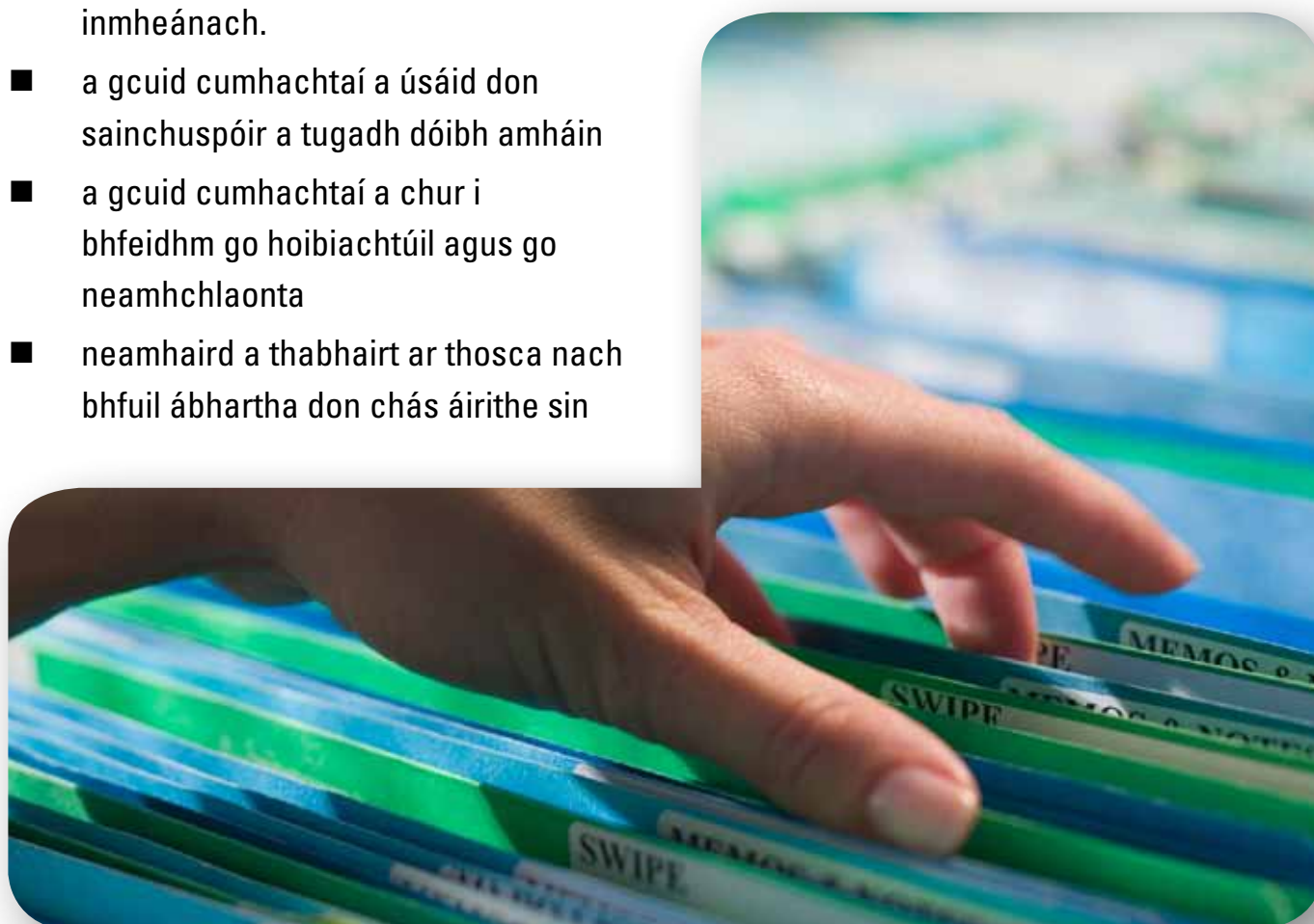
Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- cloí leis an dlí agus an aird chuí a léiriú do chearta na ndaoine atá i gceist
- gníomhú de réir a gcumhachtaí agus a ndualgas reachtúil agus de réir aon rialach eile a rialaíonn an tseirbhís atá á soláthar acu
- a dtreoir pholasaithe agus ghnás féin a leanúint, bíodh sin foilsithe nó inmheánach.
- a gcuid cumhachtaí a úsáid don sainchuspóir a tugadh dóibh amháin
- a gcuid cumhachtaí a chur i bhfeidhm go hoibiachtúil agus go neamhchlaonta
- neamhaird a thabhairt ar thosca nach bhfuil ábhartha don chás áirithe sin

(ii) Gníomhú de réir beartas agus treorach an chomhlachta poiblí

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- gníomhú de réir cód cleachtais abartha, ciorclán rialtais agus dea-chleachtas bunaithe
- a chinntiú go bhfuil na critéir don chinnteoireacht ina gcritéir shoiléire, ábhartha agus gur féidir iad a chur i bhfeidhm go hoibiachtúil ionas nach mbeidh cinntí neamhréireach, ad hoc nó suibiachtúil



(iii) Dea-chleachtas bunaithe a chur san áireamh ar bhealach ceart

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- caighdeáin cháilíochta aitheanta, dea-chleachtas bunaithe agus a gcuid treorach féin a chur san áireamh i gceart
- an fáth (na fáthanna) a thaifeadadh nuair atá cinneadh déanta acu imeacht ó na caighdeáin seo

(iv) Seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil, le foireann oilte agus inniúil

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- seirbhísí éifeachtacha a sholáthar le foireann atá oilte go cuí agus inniúil, foireann a thuigeann agus a chomhlíonann na riachtanais dlí atá bainteach lena réimsí gníomhaíochta féin
- pleanáil go cúramach nuair atá polasaithe nó gnáis nua á dtabhairt isteach acu
- a gcuid acmhainní a phleanáil agus a chur in ord tosaíochta chun a gcuid dualgas reachtúil, a gcaighdeán seirbhíse foilsithe, nó an dá cheann, a chomhlíonadh

(v) Cinntí réasúnta a dhéanamh, bunaithe ar gach sonra ábhartha

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- aird a thabhairt ar an reachtaíocht ábhartha ina gcuid cinnteoireachta
- gach breithniú ábhartha a chur san áireamh, neamhaird a thabhairt ar na cinn nach bhfuil ábhartha agus cothromaíocht fianaise a bhaint amach go cuí sa chinnteoireacht
- a chinntiú go gcuirtear cumhachtaí lánroghnacha i bhfeidhm ar bhealach réasúnta
- airgead an phobail a chaitheamh go cúramach, ceart
- oibriú go cóir, réasúnta nuair atá riosca á mheas

(vi) Moill mhíchuí a sheachaint

Ní mór do chomhlachtaí poiblí moill mhíchuí a sheachaint – go háirithe i gcásanna ina bhféadfadh deacrachtaí praiticiúla eascairt as don duine lena mbaineann nó nuair a d'fhéadfadh éiginnteacht bheith mar thoradh air.

Riail 2 — Bí dírithe ar chustaiméirí

(i) A chinntiú gur féidir le daoine teacht ar sheirbhísí go héasca

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- seirbhísí agus eolas a sholáthar atá éasca dá gcustaiméirí teacht orthu
- polasaithe agus gnáis a bheith acu atá soiléir
- eolas cruinn, iomlán, intuigthe ar a gcuid seirbhísí a chur ar fáil. (Faoi alt 16 den Acht um Shaoráil Faisnéise tá sé de cheangal ar chomhlachtaí poiblí na rialacha, gnáis, cleachtais, treoirlínte agus léirmhínte a úsáideann an comhlacht poiblí sin a fhoilsiú maille le hinnéacs d'aon fasach coimeádta ag an gcomhlacht sin, chun críche cinnteoireachta, dearbhaithe nó moltaí)
- cumarsáid a dhéanamh go héifeachtach, ag baint úsáide as teanga atá intuigthe do dhaoine agus atá oiriúnach dóibh agus dá gcúinsí

(ii) A chur in iúl do chustaiméirí céard go díreach ar féidir leo bheith ag súil leis agus a bhfuil an comhlacht poiblí ag súil leis uathusan

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- a gcuid teidlíochtaí a chur in iúl do chustaiméirí
- a chinntiú go dtuigeann cliaint céard is féidir agus nach féidir leo a bheith ag súil leis ón eagraíocht
- a chinntiú go dtuigeann custaiméirí a gcuid freagrachtaí féin

(iii) Cloí le gealltanais, le haon chaighdeán seirbhíse foilsithe san áireamh

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- na nithe a bhí beartaithe acu a dhéanamh
- gealltanais a chomhlíonadh nó míniú a thabhairt nuair nach gcomhlíontar, más amhlaidh an cás
- a gcaighdeán seirbhíse foilsithe a chomhlíonadh, nó a chur in iúl do chustaiméirí murar féidir leo

(iv) Déileáil le daoine ar bhealach cabhrach, pras agus tuisceanach, ag cur cúinsí ar leith an duine san áireamh

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- iad féin a iompar go cabhrach, ag déileáil le daoine ar bhealach pras, laistigh d’amscálaí réasúnta agus laistigh d’aon teorainneacha foilsithe. (Faoin Acht Ombudsman (Leasú) 2012 tá sé de cheangal ar chomhlachtaí poiblí cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt do dhaoine, agus eolas a sholáthar do dhaoine maidir le haon cheart achomhairc nó athbhreithnithe)
- moill mhíchuí a sheachaint
- a chur in iúl do dhaoine má tá cúrsaí chun a bheith níos moille ná mar a luadh ar dtús
- déileáil le daoine ar bhealach tuisceanach, lena gcuid riachtanas ar leith curtha san áireamh
- freagairt ar bhealach solúbtha do chúinsí aon cháis, trí aird a thabhairt ar aois an duine ábhartha, ar a gcumas rialacha, a bhíonn casta go minic, a thuiscint, ar aon mhíchumas a d’fhéadfadh bheith acu agus ar a mothúcháin, a gcuid príobháideachta agus caoithiúlachta

(v) Freagairt do riachtanais chustaiméirí ar bhealach solúbtha agus, nuair is cuí, freagairt a chomhordú le soláthraithe seirbhíse eile

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- nuair is cuí, déileáil le custaiméirí ar bhealach comhordaithe le haon soláthraí seirbhíse eile chun a chinntiú go gcomhlíontar a riachtanais
- custaiméirí a atreorú chuig aon fhoinse cúnaimh eile, sa chás nach bhfuil siad in ann cabhrú leo

Riail 3 — A bheith oscailte agus cuntasach

(i) Bheith oscailte agus soiléir mar gheall ar pholasaithe agus gnáis agus a chinntiú go bhfuil aon eolas agus comhairle a chuirtear ar fáil ina eolas soiléir, beacht, iomlán

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- eolas a láimhseáil ar an tslí is oscailte agus trédhearcaí agus is féidir faoin dlí
- eolas a thabhairt do dhaoine agus, nuair is cuí, comhairle freisin. Ní mór dó bheith soiléir, cruinn, iomlán, ábhartha agus tráthúil
- a chinntiú go mbíonn daoine feasach ar an eolas atá ar fáil, cá háit is féidir teacht air agus conas teacht air de réir an Achta um Shaoráil Faisnéise agus eile
- gnáis, foirmeacha agus eolas a shimpliú maidir lena dteidlíochtaí agus seirbhísí
- sonraí soiléire, cruinne a sholáthar ar theorainneacha ama nó coinníollacha a d'fhéadfadh pionós nó dícháiliú bheith mar thoradh orthu

(ii) Na critéir atá bainteach le cinnteoireacht a lua agus fáthanna na gcinntí sin a sholáthar

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- a gcritéir don chinnteoireacht a lua agus fáthanna iomlána a chur ar fáil dá gcustaiméirí maidir lena gcinntí, go háirithe do chinneadh a bhféadfadh tionchar díobhálach a bheith aige orthu. (Faoin Acht um Shaoráil Faisnéise tá sé de cheart ag daoine fáthanna na gcinntí a bhfuil tionchar acu orthu a fháil)
- bheith oscailte agus fírinneach nuair atá cuntas á thabhairt acu ar a gcinntí agus a ngníomhaíochtaí
- a chinntiú go bhfuil scéim, nuair atá seirbhís bunaithe ar scéimeanna tosaíochtaí, ina scéim oscailte, thrédhearcach

(iii) Eolas a láimhseáil go ceart agus go cuí

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- eolas a láimhseáil agus a phróiseáil i gceart agus go cuí de réir an dlí
- meas a léiriú ar phríobháideacht eolais phearsanta agus rúnda, faoi mar a éilítear de réir dlí. (Féach forálacha an Ahta um Chosaint Sonraí mar shampla)

(iv) Taifid chearta, chuí a choimeád

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- taifid iontaofa agus inúsáidte a chruthú agus a chothabháil mar fhianaise ar a gcuid gníomhaíochtaí
- taifid a bhainistiú de réir caighdeáin aitheanta chun a chinntiú gur féidir iad a aisghabháil
- taifid a choimeád chomh fada agus atá dualgas reachtúil agus / nó riachtanas gnó ann

(v) Freagracht a ghlacadh as gníomhaíochtaí

Ní mór do chomhlachtaí poiblí freagracht a ghlacadh gníomhaíochtaí a bhfoirne atá bainteach le riarachán nó gnó.



Riail 4 — Gníomhú go coir agus go coibhneasach

(i) Déileáil le daoine ar bhealach neamhchlaonta, le meas agus cúirtéis

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- déileáil le daoine ar bhealach cóir, le meas
- bheith ullamh éisteacht lena gcustaiméirí
- iompar cosantach a sheachaint nuair a dhéantar botún
- éagsúlacht na gcustaiméirí a thuiscint agus meas a bheith acu ar an éagsúlacht chéanna
- a chinntiú go mbíonn an teacht céanna ag daoine ar sheirbhísí agus go ndéileáiltear leo ar bhealach comhionann, gan aird ar a gcúlraí nó a gcúinsí

(ii) Aon idirdhealú nó claontacht éagórach a sheachaint, agus a chinntiú nach mbíonn aon choimhlint leasa ann

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- a chinntiú go bhfuil aon ghníomh nó cinneadh saor ó aon chlaonadh nó leas pearsanta a d'fhéadfadh bheith ina ndochar do na gníomhaíochtaí nó cinntí céanna
- aon choimhlint leasa a chur in iúl
- gan iad féin a iompar ar bhealach a dhéanfadh idirdhealú mídhleathach nó a bheadh i bhfabhar daoine nó leasa áirithe ar bhealach neamhdhleathach

(iii) Déileáil le daoine agus mórcheisteanna ar bhealach oibiachtúil, comhsheasmhach

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- déileáil go cóir agus go comhsheasmhach le daoine, chun go ndéileálfar le daoine atá i gcúinsí comhchosúla ar bhealach cosúil
- míniú a thabhairt ar aon difríocht a bheadh ann ó thaobh láimhseáil cáis de bunaithe ar chúinsí ar leith an cháis

(iv) A chinntiú go bhfuil cinntí agus gníomhaíochtaí comhréireach, cuí agus cothrom

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- iad féin a iompar go réasúnta nuair atá cinntí á ndéanamh, go háirithe nuair atá pionóis á ngearradh
- a chinntiú go bhfuil na bearta a chuirtear i bhfeidhm i gcomhréir leis na cuspóirí is bunús leo, oiriúnach do na cúinsí agus cóir do na daoine lena mbaineann
- pionóis a sheachaint nach mbeadh comhréireach lena bhfuil cuí chun comhlíonadh na rialacha a chinntiú

(v) A chinntiú go gcuirtear na rialacha i bhfeidhm ar bhealach cothromasach

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- glacadh leis nár chóir na rialacha agus rialacháin, cé go bhfuil tábhacht ag baint leo ó thaobh cothroime a chinntiú, a chur i bhfeidhm ar shlí chomh righin sin go gcruthaíonn siad éagothroime
- aghaidh a thabhairt ar aon éagóir a tharlódh dá gcuirfí (a) an dlí, (b) na rialacháin nó (c) na gnáis i bhfeidhm ar shlí a chruthódh toradh éagórach don duine lena mbaineann.
- cosaint cheart na gcistí poiblí a chur san áireamh
- a chinntiú nach sáraíonn siad a gcumhachtaí dlí



Riail 5 — Déileáil le hearráidí go héifeachtach

(i) Admháil gur tharla botúin agus leithscéal a ghabháil nuair is cuí

Ní mór do chomhlachtaí poiblí a admháil nuair a tharlaíonn botúin, leithscéal a ghabháil, míniú a thabhairt ar céard a tharla agus rudaí a chur ina gceart go tapa agus go héifeachtach.

(ii) Botúin a chur ina gceart go tapa agus go héifeachtach

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- aon chinneadh a thugtar faoi deara atá mícheart a chur ina cheart
- athbhreithniú agus leasú a dhéanamh ar aon pholasaí nó gnás a meastar é bheith mí-éifeachtach, dodhéanta nó éagórach
- rabhadh oiriúnach a thabhairt sula n-athraítear rialacha, go háirithe nuair a bheadh an seans ann go mbeadh drochthionchar aige seo ar theidlíochtaí duine

(iii) Eolas soiléir agus tráthúil a sholáthar ar conas agus cathain achomharc nó gearán a dhéanamh

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- eolas soiléir agus tráthúil a sholáthar mar gheall ar mhodhanna inar féidir le daoine achomharc nó gearán a dhéanamh. (Faoin Acht Ombudsman tá sé de dhualgas ar chomhlachtaí poiblí eolas a sholáthar do dhaoine mar gheall ar aon cheart a bheadh acu achomharc nó athbhreithniú a dhéanamh)
- eolas a sholáthar mar gheall ar bhealaí cuí eagraíochtúla nó neamhspleácha a bheadh ag daoine gearáin a réiteach
- smaoineamh ar eolas a sholáthar mar gheall ar fhoinsí tacaíochta eile do chustaiméirí, go háirithe dóibh siúd a mbeadh an próiseas gearáin scanrúil dóibh

(iv) Gnás gearán éifeachtach a reáchtáil, a chuimsíonn réiteach cóir, cuí a thairiscint nuair a sheastar le gearán

Ní mór do chomhlachtaí poiblí;

- gnáis éifeachtacha gearán a reáchtáil a dhéanann iniúchadh críochnúil, tapa agus neamhchlaonta ar ghearáin agus atá de réir phrionsabail an ghnáis chóir agus an cheartais aiceanta
- córas athbhreithnithe inmheánach a bheith acu chun gur féidir féachaint ar chinntí díobhálacha an athuir agus gur féidir le duine nach raibh bainteach leis an gcéad chinneadh athbhreithniú a dhéanamh air
- raon cuí réiteach a sholáthar don ghearánach, agus d'aon duine eile a raibh tionchar ag an gcás orthu, nuair a sheastar le gearán. D'fhéadfadh go mbeadh seo a leanas cuimsithe sa réiteach:
 - míniú agus leithscéal ón gcomhlacht poiblí don ghearánach,
 - gníomh réitithe ón gcomhlacht poiblí,
 - cúiteamh airgid don ghearánach nó,
 - meascán díobh seo.

Ní mór go mbeadh mar aidhm ag an réiteach an gearánach a chur ar ais sa suíomh ina mbeidís murar tharla aon rud mícheart. Nuair nach bhfuil seo indéanta, rud nach mbeidh uaireanta, ní mór don réiteach a mholtar an díobháil don ghearánach a léiriú ar bhealach cóir. Ní mór do chomhlachtaí poiblí glacadh le polasaithe chun déileáil le líon beag daoine a bheadh á n-iompar féin ar bhealach cráiteach nó le meon diúltach, a bhainfeadh an chothromaíocht amach idir leas an chomhlachta phoiblí, a gcuid foirne agus an duine lena mbaineann.

Riail 6 — Feabhsú leanúnach a éileamh

(i) Athbhreithniú a dhéanamh ar pholasaithe agus gnáis go rialta chun a chinntiú go bhfuil siad éifeachtach

Ní mór do chomhlachtaí poiblí athbhreithniú rialta a dhéanamh ar a gcuid polasaithe agus gnás chun a chinntiú go bhfuil siad éifeachtach.

(ii) Aiseolas a lorg agus leas a bhaint as chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú

Ní mór do chomhlachtaí poiblí bheith ag lorg aiseolais agus ag cur fáilte roimh aon aiseolas, idir mholadh agus ghearáin.

(iii) A chinntiú go bhfoghlaímíonn an comhlacht poiblí ceacht ó na gearáin agus go mbaineann siad leas as chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú

Ní mór do chomhlachtaí poiblí aiseolas a úsáid chun a soláthar agus a bhfeidhmíocht seirbhíse poiblí a fheabhsú. Ní mór dóibh taifeadadh agus athbhreithniú a dhéanamh ar a bhfuil foghlamtha ó ghearáin chun gur féidir leo cur le forbairt seirbhísí. Ní mór do chomhlachtaí poiblí an treoir leantach a chur ar fáil do lucht na foirne chomh maith, nuair is cuí.

(iv) Fadhbanna sistéamacha a aithint agus iad a réiteach

Nuair a aithnítear fadhbanna sistéamacha, ní mór iad a chur ina gceart. Ba chóir go gcuirfí comhlachtaí poiblí eile a chuireann seirbhísí comhchosúla ar fáil, agus a mbeadh sé mar bhuntáiste dóibh réiteach dá leithéid a chur bhfeidhm, ar an eolas.

