



**Oifig an
Rialaitheora Pleanála**
Office of the
Planning Regulator

**PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA UM
SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ
2024-2026**

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 dtiomantas foriomlán comhlacht maoirseachtas pleanála den chéad scoth a thógáil. Lenár gCairt Custaiméirí leagtar amach ár bpríomhthiomantais do chustaiméirí go soiléir agus na caighdeán atá ar bun againn chun cuidiú leis na tiomantais seo a bhaint amach.

Trí nuashonruithe 2022 ar an treoir oifigiúil a chur san áireamh agus trí thógáil ar chur i bhfeidhm rathúil ár bPlean Gníomhaíochta roimhe seo, sainaithnítear um Sheirbhís do Chustaiméirí 2024-2026 na céimeanna a thógfaimid chun na gealltanais agus na caighdeán atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí a chomhlíonadh. Déanfaimid athbhreithniú ar chur i bhfeidhm an Phlean Gníomhaíochta seo ag céimeanna tábhachtacha chun a chinntiú go bhfuil gníomh cuí á dhéanamh ar bhonn leanúnach chun ár gcuispóirí a bhaint amach.

Ról OPR

Is é 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. meastóireacht neamhspleách ar gach réamhphleanáil reachtúil;
- ii. scrúdú a dhéanamh ar na córais agus na nósanna imeachta a úsáideanna údaráis áitiúla agus an Bord Pleanála san áireamh, i gcomhlíonadh a bhfeidhmeanna pleanála; agus,
- iii. taighde náisiúnta, oiliúint, oideachas agus cláir faisnéise phoiblí a threorú.

Leagtar amach i Ráiteas Straitéise OPR ár gcuispóir, ár bhfís don eagraíocht agus na luachanna atá mar bhonn agus mar thaca ag a mbaint amach. Nuair a bunaíodh iad, aithníodh cúig phríomhsprioc eagraíochtúla, is iad sin:

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 údaráis áitiúla 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, aithnítear foirne agus baill foirne inmheánacha OPR mar chustaiméirí agus tá sé tábhachtach go n-aithneofaí an custaiméir inmheánach freisin (féach prionsabal 12).

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

- Dualgas na hearnála poiblí maidir le comhionannas, éagsúlacht and comhtháthú lena n-áirítear
- eitic agus caighdeáin
- 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 Formhaoirseachta curtha i bhfeidhm againn leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta.
- Tá Comhaontú Soláthar Feidhmíochta curtha i bhfeidhm againn leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta ar bhonn bliantúil.
- Lorgóimid aiseolas agus moltaí ar ár gcustaiméirí faoi na bealaí inar féidir linn feabhas a chur ar ár soláthar agus seachadadh seirbhíse.
- Bainfimid úsáid as córais faisnéis bhainistíochta inmheánacha mar threoir dár bpolasaithe i leith na seirbhíse do chustaiméirí.
- Nuair is gá, bainfimid úsáid as saineolaithe seachtracha inmheánacha chun comhlíonadh iomlán le dualgais reachtúla, e.g. caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta, a dheimhniú.
- Déanaimid athbhreithniú agus nuashonrú ar ár gCairt Chustaiméirí ar bhonn leanúnach mar fhreagairt ar fhorbairtí níos leithne agus déanaimid meastóireacht mheántearma ar an dul chun cinn maidir leis na gníomhartha mar atá san áireamh so Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Tá Córas Bainistíochta Cásanna á fhorbairt againn chun feabhas breise a chur ar ár mbainistíocht agus monatóireacht ar rannpháirtíocht custaiméirí.
- Foilsímid tuarascálacha ráithiúla ina ndéantar achoimre ar an dul chun cinn maidir le príomhtháirgí insoláthartha agus foilsímid tuarascáil bhliantúil ina leagtar amach go cuimsitheach an chaoi a bhfuilimid ag comhlíonadh ár bhfeidhmeanna reachtúla.

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 gcuirfead 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 gcuirtear ár gcustaiméirí ar an eolas faoi na caighdeán seirbhíse is féidir leo a bheith ag súil leo uainn. Taispeánfar ár dtiomantas do sheirbhís archaighdeán do chustaiméirí, chomh maith lenár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, go feiceálach ar ár láithreán gréasáin.
- Athbhreithniú agus nuashonrú a dhéanamh ar ár gCairt Chustaiméirí mar fhreagairt ar fhorbairtí níos leithne agus meastóireacht mheántearma a dhéanamh ar an dul chun cinn maidir leis na gníomhartha atá san áireamh inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.

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 shainaitheint 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. Áirítear leis sin a chinntiú go bhfaigheann baill foirne oiliúint ar chúrsaí comhionannais, chearta an duine agus feasachta míchumais.
- A chinntiú go leanfar de ról ainmnithe an Oifigigh um Chomhionannas, Éagsúlacht and Cuimsiú (CEC) a chomhlíonadh agus maoirseacht a dhéanamh ar ár bhFóram inmheánach CEC.
- Timpeallacht oibre agus cultúr a chothabháil atá aireach 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.

3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí glana inrochtana poiblí a sholáthar a chinntíonn príobháideachas, 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 gach limistéar dár n-oifigí glan, compordach agus ag cloí le caighdeáin ceirde agus sábháilteachta.
- A chinntiú go leanfar le ról ainmnithe an Oifigigh Sláinte agus Sábháilteachta a chomhlíonadh le hoiliúint chuí de réir mar is gá.
- A chinntiú go gcomhlíonann roinnt ball foirne róil mar Mhaoir Dóiteáin agus go bhfaigheann said oiliúint chuí.
- 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.
- A chinntiú go leanfar de ról ainmnithe an Oifigigh Rochtana a chomhlíonadh le cuntas ríomhphoist tiomnaithe atá i bhfeidhm le haghaidh aon cheisteanna. Is féidir aon cheisteanna a thagann aníos a chur chuig accessofficer@opr.ie.

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 an t-eolas agus an comhfhreagras atá ar fáil go poiblí againn leis an bpobal, a mhéid is féidir, i dteanga shoiléir, rud a chuireann teorainn le húsáid béarlagair agus téarmaí teicniúla.
- Suíomh gréasáin a choimeád atá cothrom le dáta / ábhartha atá éasca le húsáid agus a chloíonn le treoirlínte um foilseacháin ghréasáin i dtaca le hinrochtaineacht agus teangacha oifigiúla.
- Cumarsáid a dhéanamh trí líonraí dailte faisnéise comhaimseartha, na meáin shóisialta san áireamh.
- Coimeád cothrom le dáta le forbairtí sa teicneolaíocht dhigiteach chun cabhrú le dúshlán ghnó a shárú, seachadadh seirbhísí a fheabhsú agus luach breise a chur ar fáil don eagraíocht agus dár bpáirtithe leasmhara / custaiméirí.
- Tuarascálacha ráithiúla a fhoilsiú ina indéantar achoimre ar an dul chun cinn maidir le príomhtháirgí insoláthartha agus tuarascáil bhliantúil a fhoilsiú ina leagtar amach go cuimsitheach an chaoi a bhfuilimid ag comhlíonadh ár bhfeidhmeanna reachtúla.
- Faisnéis a scaipeadh i bhformáidí difriúla chun freastal ar riachtanais éagsúla ár mbonn custaiméirí éagsúla.

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 bhfreagraítear glaonna custaiméirí go pras le linn croúaireanta oifige (9am go 4pm le lón idir 1pm agus 2pm) agus go dtabharfaidh baill foirne a n-ainmneacha agus glaonna gutháin á bhfreagairt acu.
- Aistriú glaonna a choinneáil chomh híseal agus is féidir, i bhfabhar gealltanais maidir le glao ar ais go pras ón oifigeach cuí a bhfuil an glao á aistriú chuige nó chuici.
- Cinntigh go bhfuil glórphost ar fáil nuair nach féidir glaonna a fhreagairt láithreach agus go dtugtar freagra pras ar gach teactaireacht 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 a chinntiú go n-úsáidtear 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 iarracht a dhéanamh gearáin a réiteach laistigh de 21 lá oibre. Mura féidir é seo a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach.

- A chinntiú go ndéanann ár nOifigeach Ainmnith um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí maoirseacht ar chomhordú éifeachtach agus tráthúil aon ghearáin seirbhíse do chustaiméirí a fhaightear.

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 sásta le cinneadh maidir lena ngearán seirbhíse do chustaiméirí.

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 maidir le feidhmeanna reachtúla agus cláir oibre OPR a sheachadadh, ag léiriú tuairimí agus moltaí de réir mar is cuí.
- Grúpaí oibre de phríomhpháirtithe leasmhara a chomhordú 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 diailiú 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 ardchaighdeáin 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:

- Ár bpolasaí Gaeilge a choinneáil uasdátaithe agus cloí lena chuspóirí.
- 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 stáiseanáireacht 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.
- Prótacal a fheidhmiú chun soláthar éifeachtúil faisnéise do chomhaltaí an Oireachtais a chinntiú.
- 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.
- Páirt réamhghníomhach a ghlacadh ar bhonn idirghníomhaireachta d'fhonn seachadadh seirbhíse a mheas agus a fheabhsú agus cur le forbairt tionscnaimh 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, cumainn ghairmiúla agus institiúidí ardoideachais, srl.

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 saincheistanna 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 inmheánacha na gcustaiméirí agus ag cur folláine na foirne chun cinn.
- 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.