Tionchar na Brandála ar Leibhéil Feasachta faoi Sheirbhísí na nÚdarás Áitiúil

Tuarascáil Téama Speisialta ar Sheirbhís do Chustaiméirí 2025

Nollaig 2025
An Dr Bernie O'Donoghue Hynes, Holly Morrin agus Alexandria Johnson

LGMA
An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil
Local Government Management Agency

Rialtas Áitiúil Éireann
Local Government Ireland

Brollach

Tá méadú tagtha ar éagsúlacht na seirbhísí a chuirtear ar fáil ag údaráis áitiúla thar na blianta. Ceann de na dúshláin a bhí roimh an earnáil ná an pobal a chur ar an eolas agus a choinneáil suas chun dáta maidir leis an réimse seirbhísí atá ag méadú. Nochtann taighde bliantúil an údaráis áitiúil maidir le seirbhís do chustaiméirí nach bhfuil go leor daoine den phobal ar an eolas go gcuirtear cuid mhór de na príomhsheirbhísí a bhfuil eolas acu fúthu agus a mbaineann siad úsáid astu ar fáil ag a n-údarás áitiúil. Chun tuiscint a fháil ar an gcúis atá leis seo, agus an ról atá ag an mbrandáil, fiosraíonn an taighde seo an cheist: **cén ról atá ag an mbrandáil maidir le tionchar a imirt ar fheasacht an phobail faoi sheirbhísí an údaráis áitiúil?** Trí mheascán de shuirbhé a thugann léargas náisiúnta agus sraith fócasghrúpaí le baill den phobal, foireann an údaráis áitiúil, agus comhaltaí tofa, déanann an tuarascáil seo imscrúdú ar cé acu a chuireann an bhrandáil, nó easpa brandála, le leibhéil ísle feasachta maidir le seirbhísí a chuirtear ar fáil ag údaráis áitiúla.

Dearbhaíonn an taighde go mbaineann tábhacht leis an mbrandáil. Nuair a úsáidtear lógónna, teachtaireachtaí, agus féiniúlachtaí radhairc go neamhsheasmhach nó nuair nach bhfuil siad ceangailte le féiniúlacht an údaráis áitiúil, is minic a leagann an pobal seirbhísí ar chomhlachtaí eile, amhail gníomhaireachtaí náisiúnta, cuideachtaí príobháideacha, nó eagraíochtaí neamhrialtasacha. Léirítear é seo go soiléir i réimsí amhail an turasóireacht, tacaíochtaí gnó, agus seirbhísí comhshaoil. Os a choinne sin, nuair atá an bhrandáil soiléir, leanúnach agus infheicthe, amhail i leabharlanna agus páirceanna, tá feasacht ar rannpháirtíocht an údaráis áitiúil níos airde.

Go suntasach, cuirtear in iúl leis an tuarascáil na dúshláin atá roimh na húdaráis áitiúla maidir leis an mbrandáil a bhainistiú ar fud tírdhreach casta comhpháirtíochtaí agus seirbhísí comhroinnte, agus bealaí cumarsáide agus rannpháirtíochta á leathnú agus á athrú go tapa. Léirigh baill foirne agus comhaltaí tofa fonn cumarsáide straitéisí, réamhghníomhaí chun teachtaireachtaí tábhachtacha a chur amach don phobal faoin méid a bhí ar siúl ag an údarás áitiúil agus chun a admháil go dteastaíonn gastacht agus gairmiúlacht uaidh.

Cuirtear i láthair leis an tuarascáil seo léargas caolchúiseach den tírdhreach reatha agus áirítear leis réitigh fhéideartha a d'fhéadfaí a oiriúnú do chomhthéacsanna áitiúla. Áirítear leo sin feiceálacht a fheabhsú trí úsáid leanúnach lógónna, infheistíocht a dhéanamh in acmhainn cumarsáide, téarmaíocht a shoiléiriú, agus struchtúir náisiúnta a threisiú chun tacú le hiarrachtaí áitiúla. Aithníonn na rannpháirtithe taighde tiomantas agus tacaíocht an luchta ardbhainistíochta agus na bPríomhfheidhmeannach mar ghné ríthábhachtach maidir le rath na bhforbairtí sa réimse seo.

Ba cheart go mbeadh an tuarascáil seo ag feidhmiú mar acmhainn luachmhar do na húdaráis áitiúla atá ag iarraidh a straitéisí cumarsáide a neartú agus aitheantas níos fearr ar an obair thábhachtach a dhéanann siad a fhorbairt. Trí fheabhas a chur ar an gcaoi a gcuireann údaráis áitiúla a seirbhísí i láthair agus chun cinn agus an tionchar atá acu ar dhaoine aonair, pobail, an comhshaol agus an geilleagar, is féidir naisc níos láidre a chothú, trédhearcacht a fheabhsú, agus fíorluach ról an rialtais áitiúil a bheith soiléir.

Kieran Kehoe
Cathaoirleach
Coiste Corparáideach agus Pleanála Éigeandála CBCC

Cumann Lucht Bainistíochta Contae agus Cathrach
County and City Management Association

Tionchar na Brandála ar Leibhéil Feasachta faoi Sheirbhísí na nÚdarás Áitiúil
Tuarascáil Téama Speisialta 2025

Nollaig 2025
Taighde na Gníomhaireachta Bainistíochta Rialtais Áitiúil
ISBN: 978-1-911692-28-7

Réamhrá

Seirbhísí do Chustaiméirí an Rialtais Áitiúil

Ó bhí 2021 ann, tá an Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil (GBRÁ) freagrach as clár taighde bliantúil an rialtais áitiúil maidir le seirbhís do chustaiméirí. Bíonn an GBRÁ i dteagmháil leis an gCoimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchta (CNMI) gach bliain chun 'ábhar speisialta' a chomhaontú a bhaineann le soláthar seirbhíse do chustaiméirí a chaithfear a fhiosrú go mion.

Sa bhliain 2025, aontaíodh go mbreathnófar ar an tionchar atá ag an mbrandáil ar leibhéil ísle feasachta maidir le príomhsheirbhísí a chuirtear ar fáil ag údaráis áitiúla.

Ba é céad chuspóir an taighde ná na cúiseanna atá leis an bhfáth nach raibh a fhios ag daoine go raibh údaráis áitiúla freagrach as seirbhísí a sholáthar, cé a cheap siad a chuir na seirbhísí seo ar fáil, agus dá n-aithneodh siad aon cheann de na lógónna a úsáideadh ar fud na hearnála.

Ba é an dara cuspóir ná cén chaoi le dul i ngleic leis na saincheisteanna a ardaíodh trí dhúshláin agus réitigh fhéideartha a aithint le baill foirne agus comhaltaí tofa.

Le chéile, cuirtear ar fáil leo seo forléargas cuimsitheach ar an stádas reatha san earnáil agus plean de ghníomhartha féideartha a d'fhéadfaí a ghlacadh chun leibhéil feasachta seirbhísí a fheabhsú.

Buíochas

Cumann na mBainisteoirí Contae agus Cathrach (CBCC) Comhaltaí an Ghrúpa Oibre Sonraí Corparáideacha:

- Aidan Blighe, Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath – Cathaoirleach
- Catherine McConnell, Comhairle Contae Mhaigh Eo
- Dónal Brennan, Comhairle Contae Laoise
- Jackie Finney, Comhairle Contae na hIarmhí
- Mary Quinn, Comhairle Contae Liatroma
- Mary Egan, Comhairle Contae Fhine Gall

Tá buíochas tuillte freisin ag gach duine a chríochnaigh an suirbhé náisiúnta agus a ghlac páirt sna fócasghrúpaí.

Chomh maith leis sin, míle buíochas le Diane Richmond, Unique Insights, a stiúir na fócasghrúpaí agus leo siúd a ghlac páirt i seisiúin an phobail i gcoitinne, bhaill foirne an údaráis áitiúil agus comhaltaí tofa.

Mar fhocal scoir, míle buíochas le Joanne Aherne agus Jennifer Fagan, comhaltaí d'Fhoireann Cumarsáide GBRÁ, as a gcomhairle agus treoir maidir leis an ábhar seo.

Clár Ábhair

Brollach **2**

Réamhrá **4**

Nótaí buíochais **4**

Cúlra an Taighde **6**

An Bealach a Réiteach: Cad is Brandáil ann? **8**

Torthaí an tSuirbhé Náisiúnta **9**

Feasacht ar an tSeirbhís 9

Feasacht Lógó 11

Torthaí Fócasghrúpa 12

Modheolaíocht 12

An Pobal i gCoitinne 13

Baill Foirne agus Comhaltaí Tofa 17

Rannpháirtithe Uile 20

Conclúid **24**

Príomhtheachtaireachtaí **25**

Cúlra an Taighde

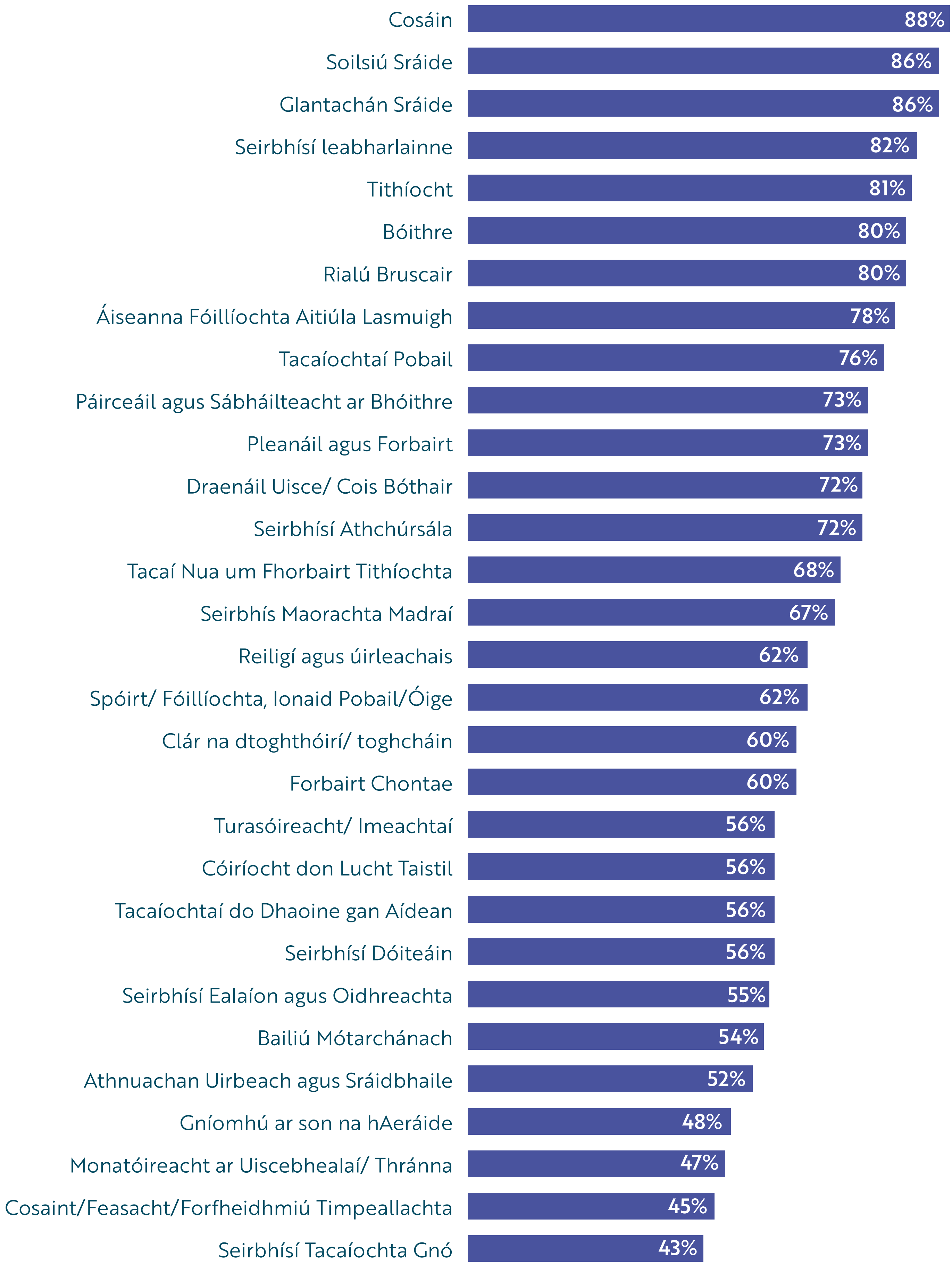
Foilsítear tuarascálacha an rialtais áitiúil ar sheirbhís do chustaiméirí go bliantúil ag an GBRÁ ó bhí 2021 ann. Léirigh siad go leanúnach nach raibh a fhios ag an bpobal go raibh údaráis áitiúla freagrach as nó go raibh páirt acu i soláthar neart príomhsheirbhísí, amhail mótarcháin, seirbhísí dóiteáin, turasóireacht/imeachtaí, tacaíochtaí do dhaoine gan dídean, cosaint comhshaoil, srl. Bíonn tionchar ag dhá bhunfhachtóir ar leibhéil feasachta – seirbhís a úsáid agus eolas a fheiceáil nó a fháil faoin seirbhís.

Nochtar ag na suirbhéanna bliantúla go raibh a fhios ag daoine go raibh an tseirbhís á cur ar fáil ag a n-údarás áitiúil dá mbeadh seirbhísí an údaráis áitiúil á n-úsáid acu – ach níor tharla sin i gcónaí. Ní raibh a fhios ag daoine i gcónaí a bhain úsáid ghníomhach as seirbhísí amhail tacaíocht fiontraíochta, athnuachaintí mótarchánach ar líne nó ag freastal ar imeachtaí turasóireachta a cuireadh ar fáil nó a tacaíodh iad ag údaráis áitiúla go raibh páirt ag údaráis áitiúla ann.

Maidir leis an bhfógraíocht nó soláthar eolais faoi sheirbhísí, aithníodh dúshláin shuntasacha i dtaighde roimhe seo faoi shonraí cumarsáide suas go dtí 1,100 seirbhís éagsúil, chomh maith leis na gníomhaíochtaí sa phobal a bhaineann leis na seirbhísí sin.
Chun cabhrú le fiosrú an ábhair seo, cuireadh ceisteanna sa bhreis le suirbhé 2025 ar sheirbhís do chustaiméirí agus cuireadh 8 bhfócasghrúpa ar siúl ar mhaithe leis an méid seo a leanas:

- Dearbhú go raibh tionchar ag an mbrandáil, nó easpa brandála, ar fheasacht faoi sheirbhísí an údaráis áitiúil.
- Na cúiseanna féideartha a bhaineann le leibhéil ísle feasachta agus impleachtaí ar an earnáil a aithint.
- Réitigh mholta ar na saincheisteanna a ghabháil ó dhearcadh páirtithe leasmhara éagsúla (an pobal i gcoitinne, foireann an údaráis áitiúil, agus comhaltaí tofa) a d'fhéadfadh feabhas a chur ar leibhéil feasachta.

Fíor 1 Freagróirí 2025 ar an eolas go gcuireadh an tseirbhís ar fáil ag údaráis áitiúla



An Bealach a Réiteach:

Cad is Brandáil ann?

Mar chuid den phróiseas taighde, bhí teagmháil le comhaltaí Fhoireann Cumarsáide na GBRÁ a chuir sainmhínithe ar fáil a chabhraigh leis an taighde a chur le chéile.

Is é atá i gceist leis an mBrandáil ná an chaoi a gcuireann eagraíocht í féin chun cinn os comhair an phobail ionas gur féidir le daoine aitheantas agus tuiscint a fháil ar cad atá ann agus cad a dhéanann sí.

Áirítear le brandáil:

- An lógó
- Ainm na heagraíochta agus conas a úsáidtear é
- Na dathanna, clónna agus stíl an deartha
- An tuin chainte sa chumarsáid
- Teachtaireachtaí agus cé chomh minic a soláthraítear iad

Ní hionann lógó agus branda – agus ní fheidhmíonn branda ina aonar – ionas go mbeidh sé chomh éifeachtach agus is féidir, ní mór don bhrandáil a bheith mar chuid de straitéis cumarsáide níos leithne.

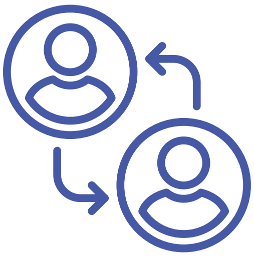
Cén fáth a bhfuil an bhrandáil tábhachtach?

Nuair a úsáidtear lógó eagraíochta go leanúnach laistigh de chreat branda láidir agus nuair a thacaítear é ag straitéis cumarsáide shoiléir:

- Forbraíonn sé aitheantas agus creidiúnacht le pobail agus páirtithe leasmhara eile.
- Neartaíonn sé do láithreacht sa cheantar.
- Cabhraíonn sé le daoine ceangail a dhéanamh idir do chuid oibre agus an t-údarás áitiúil.
- Tacaíonn sé le freagracht agus trédhearcacht trí do ról a dhéanamh infheicthe.

Torthaí an tSuirbhé Náisiúnta

Feasacht ar an tSeirbhís



Cé a cheapann tú a chuireann seirbhísí ar fáil?

Bhí 13 sheirbhís ann nach raibh eolas ag 800 duine nó níos mó go raibh páirt ag an údarás áitiúil i soláthar na seirbhíse.

Fiafraíodh dóibh, cé a cheap siad a chuir an tseirbhís ar fáil:

- Roinn rialtais
- Gníomhaireacht stáit
- Cuideachta phríobháideach
- ENR, nó
- Gníomhaireacht áirithe

Roinn rialtais nó gníomhaireacht stáit a bhí mar an rogha is coitianta. Le chéile, roghnaíodh iad ag 70% nó níos mó d'fhreagróirí don mhótarcháin, clár na dtoghthóirí agus an tseirbhís dóiteáin, agus 50% nó níos mó de dhaoine don athnuachan uirbeach agus sráidbhaile, gníomhú ar son na haeráide, lóistín don lucht siúil agus tacaíochtaí do dhaoine gan dídean.

Bhain trí ghníomhaireacht le sé cinn de na seirbhísí a bhí liostaithe:

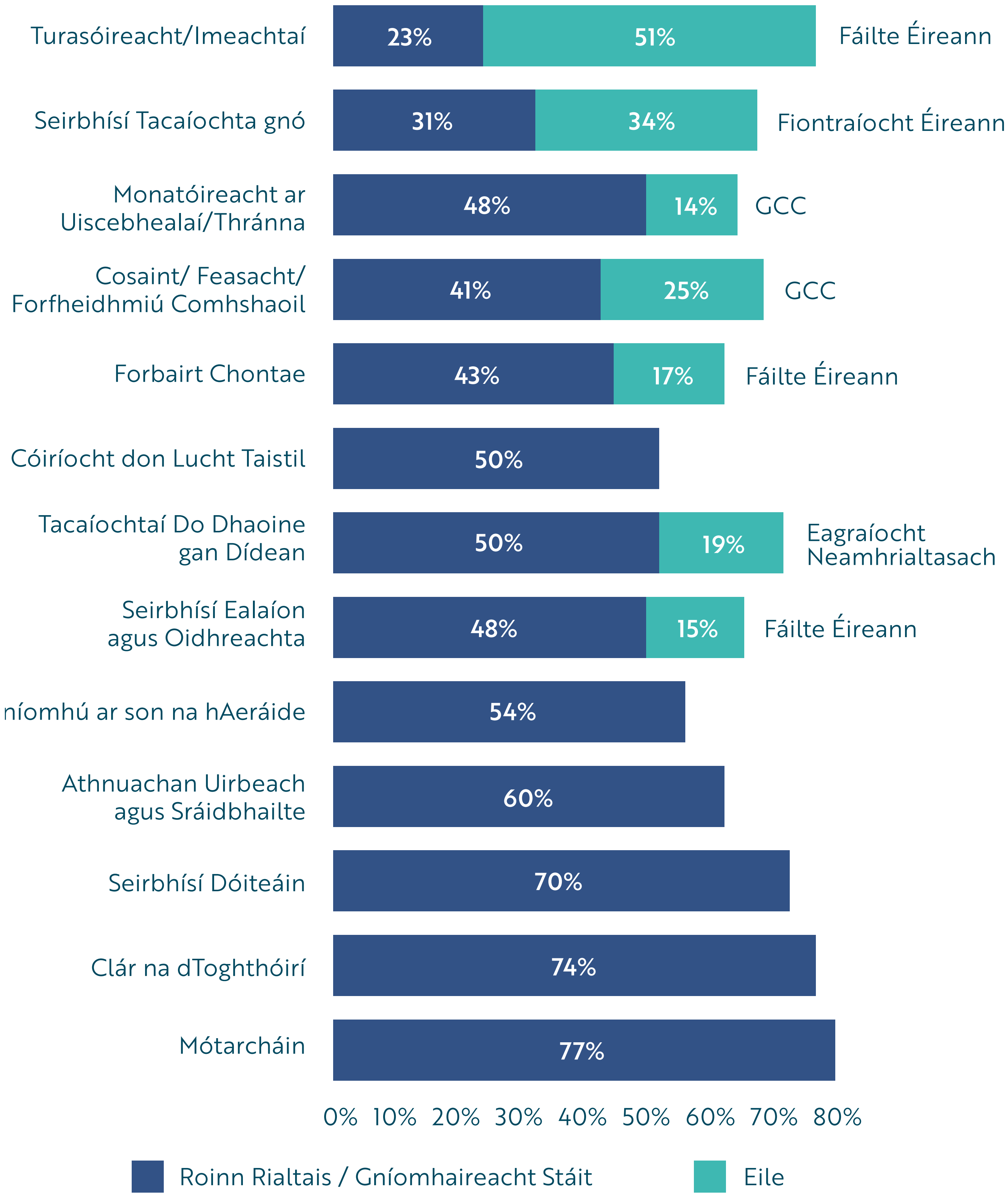
- Aithníodh Fáilte Éireann mar phríomhghníomhaireacht a raibh baint acu i soláthar turasóireachta agus imeachtaí, forbartha contae agus, seirbhísí ealaíon agus oidhreachta.
- Measadh go raibh Fiontraíocht Éireann mar an phríomhghníomhaireacht a bhí freagrach as soláthar seirbhísí tacaíochta gnó.
- Roghnaíodh an GCC chun monatóireacht a dhéanamh ar uiscebhealaí agus thránna chomh maith le cosaint, feasacht agus forfheidhmiú comhshaoil.

Chomh maith leis sin, aithníodh na heagraíochtaí neamhrialtasacha mar thacaíocht do sheirbhísí do dhaoine gan dídean.

Ní raibh ról suntasach ag údaráis áitiúla i réimsí amhail turasóireacht nó forbairt eacnamaíoch roimh athchóiriú sa bhliain 2014. Is léir go dtugtar le fios le torthaí an taighde go leanann daoine le ceangal a dhéanamh idir na bunaisteoirí agus an tseirbhís seo, agus ní bhíonn siad ar an eolas faoin ról athbhreithnithe atá ag údaráis áitiúla.

Glacadh páirt ag gníomhaireachtaí a raibh baint láidir acu cheana féin le seirbhísí fiontraíochta agus turasóireachta roimh na húdaráis áitiúla i bhfeasacht ceannasaí 2014

Fíor 2 Gníomhaireachtaí/Ranna Rialtais a aithníodh mar ghníomhaireacht soláthair na seirbhísí údaráis áitiúil ag freagróirí



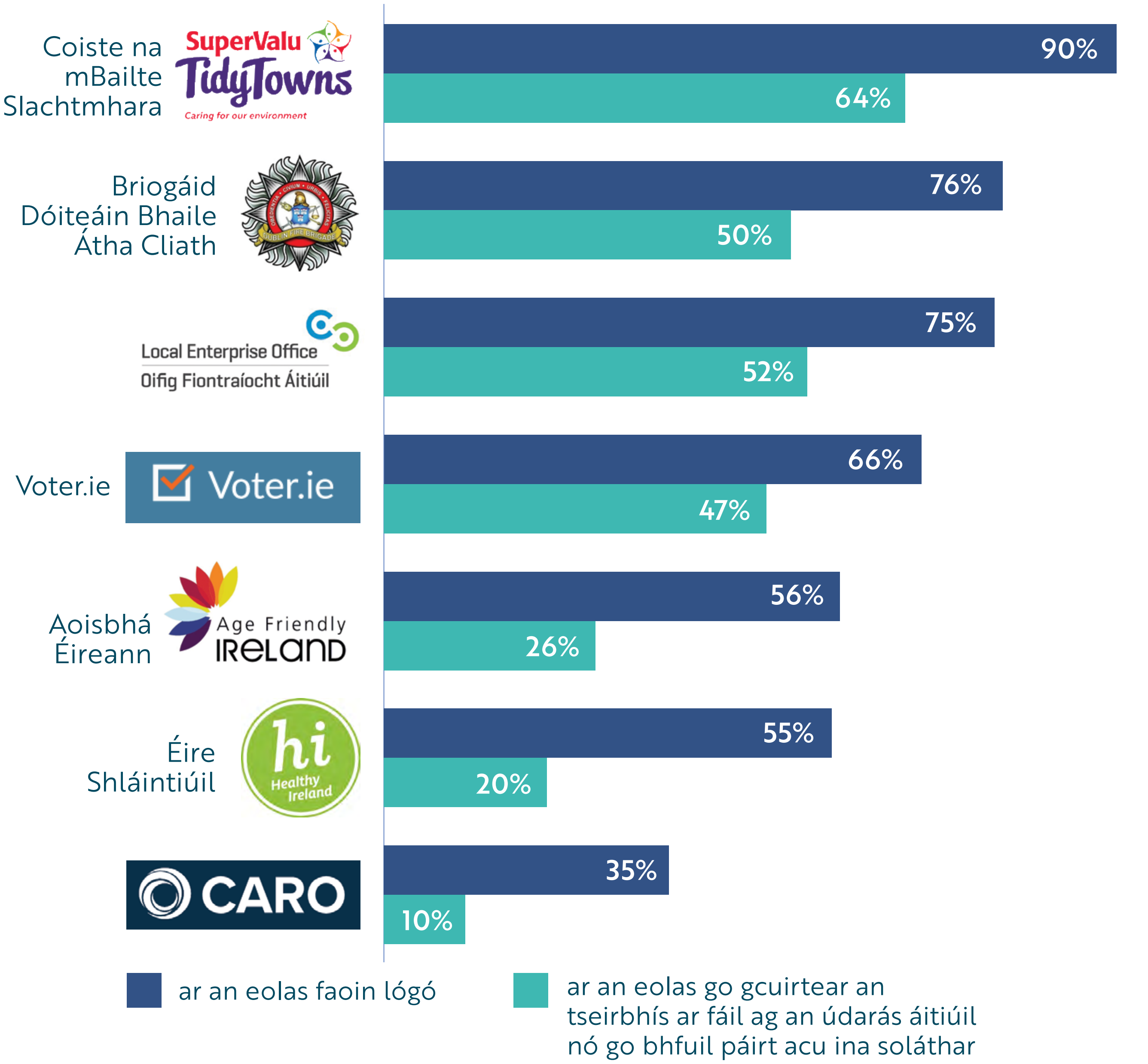
Torthaí an tSuirbhé Náisiúnta

Feasacht Lógó

Úsáideann údaráis áitiúla sraith lógónna chun idirdhealú a dhéanamh agus seirbhísí a chur chun cinn. Tá cuid mhór de na seirbhísí seo mór i mbéal an phobail, agus uaireanta cuirtear i gcrích iad i gcomhpháirtíocht le páirtithe leasmhara eile. Taispeánadh seacht lógó a úsáidtear ag údaráis áitiúla, 6 lógó náisiúnta agus lógó amháin do Réigiún Bhaile Átha Cliath, d'fhreagróirí an tsuirbhé agus fiafraíodh dóibh a léiriú an raibh an lógó sin ar eolas acu, agus ar cheap siad an raibh ról ag na húdaráis áitiúla i soláthar na seirbhíse sin. Nochtann na torthaí go bhfuil bearna ann idir feasacht faoi lógónna agus feasacht faoi rannpháirtíocht na nÚdarás Áitiúil sna 7 seirbhís a cuireadh i láthair.

Ní gá gurb ionann feasacht faoi lógónna agus feasacht faoin ról atá ag údaráis áitiúla i soláthar agus tacaíocht seirbhísí

Fíor 3 Feasacht freagróra 2025 faoi lógónna agus rannpháirtíocht údaráis áitiúil



* Ní thaispeánadh Briogáid Dóiteáin Bhaile Átha Cliath ach d'fhreagróirí i réigiún Bhaile Átha Cliath.

Torthaí Fócasghrúpa:
Modheolaíocht

CUSPÓIRÍ

- Fiosraigh ról na brandála i leibhéil feasachta ísle de sheirbhísí rialtais áitiúil
- Réitigh fhéideartha ar na saincheisteanna a ardaíodh a aithint

PRÍOMH-FHÍRICÍ

8 **bhFócasghrúpa ar Líne**

4 FG An Pobal i gCoitinne (n=37)
3 FG Baill Foirne Údaráis Áitiúil (n=28)
1 FG Comhaltaí Tofa (n=6)

71 **Rannpháirtí**

- Arna stiúradh ag sainchomhairleoir neamhspleách i mí Márta agus mí Aibreáin 2025
- Ionadaíocht déanta do 22 ceantar údaráis áitiúil
- Freastalaíodh meascán de chohóirt aoise agus inscne

TOPAICÍ FÓCASGHRÚPAÍ

An Pobal i gCoitinne

1. Leibhéil ghinearálta feasachta faoi sheirbhísí rialtais áitiúil a mheas
2. Fiosraigh cúiseanna a bhaineann le feasacht íseal ar 6 phríomhsheirbhís:
    - Turasóireacht agus Imeachtaí
    - Seirbhísí Tacaíochta Gnó
    - Seirbhísí Dóiteáin
    - Seirbhísí do Dhaoine gan Dídean
    - Cóiríocht don Lucht Taistil
    - Mótarcháin

Foireann an Údaráis Áitiúil agus Comhaltaí Tofa

1. Fiosrú feasachta agus dúshláin brandála
2. Aithint réiteach féideartha faoi na ceannteidil a leanas:
    - Brandáil na seirbhísí údaráis áitiúil
    - Teachtaireachtaí - cumarsáid an údaráis áitiúil
    - Impleachtaí acmhainne na réiteach féideartha
    - Téarmaíocht a úsáidtear chun cur síos a dhéanamh ar údaráis áitiúla agus
    - Rialtas áitiúil réamhghníomhach vs cumarsáid fhrithghníomhach

Torthaí Fócasghrúpa:
An Pobal i gCoitinne

Cuireadh tús leis na fócasghrúpaí le baill den phobal le suirbhé ar rannpháirtithe a nocht go raibh feasacht níos airde ná an meán faoi roinnt seirbhísí, agus feasacht níos ísle faoi sheirbhísí eile nuair a chuirtear i gcomparáid é leis an suirbhé náisiúnta. Bhí feasacht faoi sheirbhísí dírithe chomh íseal sin chun léargas a thabhairt ar an tionchar a bhí ag an mbrandáil ar leibhéil feasachta.

Tábla 1 Feasacht rannpháirtí fócasghrúpa faoi sheirbhísí an údaráis áitiúil

Ar an eolas go raibh an t-údarás áitiúil freagrach as na seirbhísí sin		Feasacht Fócasghrúpa n=37	Feasacht an tSuirbhé n=2,014
1.	Páirceanna Allamuigh/Áiteanna Súgartha Áitiúla	97%	78%
2.	Seirbhísí Leabharlainne	95%	82%
3.	Soilsiú Sráide	89%	86%
4.	Cosáin	86%	88%
5.	Ceadanna Pleanála	86%	73%
6.	Ag Tacú le Pobail (m.sh. Coistí na mBailte Slachtmhara, Deontais, srl.)	84%	76%
7.	Tithíocht Shóisialta (Chomhairle)	82%	81%
8.	Ionaid Athchúrsála (Bainc buidéal)	82%	72%
9.	Bóithre	81%	80%
10.	Rialú Bruscair	78%	80%
11.	Glantachán Sráide	76%	86%
12.	Clár na dToghthóirí	75%	60%
13.	**Turasóireacht agus Imeachtaí**	**51%**	**56%**
14.	**Seirbhísí Tacaíochta Gnó (m.sh. LEO)**	**51%**	**43%**
15.	Seirbhís Maor Madraí	46%	67%
16.	Reiligí	46%	62%
17.	**Seirbhísí Dóiteáin**	**46%**	**56%**
18.	**Lóistín do Dhaoine gan Dídean**	**35%**	**56%**
19.	**Cóiríocht don Lucht Taistil**	**35%**	**56%**
20.	**Bailiúchán Mótarchánach**	**32%**	**54%**

Uimh. 13, 14, 17, 18, 19, 20: Seirbhísí a fiosraíodh le linn na bhfócasghrúpaí

Bhí iontas ar go leor daoine gur cuireadh na 20 seirbhís ar fad ar an liosta vótaíochta ar fáil ag a n-údarás áitiúil.

Torthaí Fócasghrúpa:
An Pobal i gCoitinne

Feasacht ar Sholáthar Seirbhísí an Údaráis Áitiúil

Ceist: Cé a chuireann an tseirbhís seo ar fáil?

Ceist: Cén chaoi a bhfuil a fhios agat faoin seirbhís seo?

	Cúiseanna a bhaineann le Feasacht Íseal	Cúiseanna a bhaineann le Feasacht Ard
Turasóireacht agus Imeachtaí	• Cheangail na rannpháirtithe an tseirbhís go príomha le Fáilte Éireann agus grúpaí áitiúla. • Comhaontú go raibh tuilleadh cur chun cinn ag teastáil ag an údarás áitiúil.	• Bhí an fheasacht éagsúil i ngach ceantar údaráis áitiúil. • Rinneadh cur síos ar Chomhairle Contae Fhine Gall mar "ilghníomhach agus iontach".
Seirbhísí Tacaíochta Gnó	• Ghlac go leor rannpháirtithe go raibh Fiontraíocht Éireann freagrach as na seirbhísí sin. • Ní raibh roinnt daoine a raibh taithí dhíreach acu le hOifigí Fiontair Áitiúla ar an eolas faoin nasc leis an údarás áitiúil.	• Dóibh siúd a raibh eolas acu air, d'oibrigh roinnt acu in údarás áitiúil agus bhí eolas ag daoine eile trí theaghlach nó cairde nó cláir fiontraíochta scoile - ní raibh aon duine ar an eolas mar gheall ar fhógraí a fheiceáil nó a chloisteáil.
Seirbhísí Dóiteáin	• Ghlac roinnt rannpháirtithe gur seirbhís a bhí ann a cuireadh ar fáil ag FSS, seirbhís náisiúnta atá comhchosúil leis an tseirbhís otharchairr. • Níor smaoinigh rannpháirtithe eile ar cé a chuir an tseirbhís ar fáil.	• Tháinig feabhas ar fheasacht mar gheall ar ard-fheiceálacht lógó an údaráis áitiúil ar stáisiúin dóiteáin (sampla tugtha i gCathair Chorcaí). • Chuimhnigh rannpháirtithe ar fhógraí ó údaráis áitiúla a chloisteáil ar an raidió thart ar Oíche Shamhna.
Seirbhísí do Dhaoine gan Dídean agus Lóistín don Lucht Siúil	• Rinne rannpháirtithe ceangail idir na seirbhísí seo le grúpaí deonacha agus/nó rialtas náisiúnta. • Mhothaigh roinnt daoine nach raibh údaráis áitiúla ag iarraidh go mbeadh a fhios ag daoine go raibh siad freagrach as.	• Bhí eolas ag roinnt acu a bhain leis an obair ar sheirbhísí do dhaoine gan dídean agus seirbhísí don lucht siúil, agus bhí eolas ag cuid eile acu ar rannpháirtíocht an údaráis áitiúil mar gheall go bhfuair an teaghlach nó cairde rochtain ar na seirbhísí.
Mótarcháin	• Cheangail rannpháirtithe an tseirbhís leis an Roinn Iompair. • Níl lógó an údaráis áitiúil le feiceáil ar an gcomhfhreagras.	• Bhí feasacht ard ag rannpháirtithe a d'íoc go pearsanta ag oifig an údaráis áitiúil. • Ard-fheiceálacht an údaráis áitiúil. • Cuireadh feabhas ar fheasacht Mótarchánach sa cheantar áitiúil (sampla Baile Coimín).

Torthaí Fócasghrúpa:
An Pobal i gCoitinne

Ceist: Cén chaoi ar féidir le húdaráis áitiúla a fheabhsú?

Feiceálacht

Measadh go raibh an fheiceálacht ríthábhachtach chun feasacht faoi sheirbhísí údaráis áitiúil a chuirtear ar fáil ag an bpobal a fheabhsú. Mhothaigh rannpháirtithe gur cheart go mbeadh **lógó a gcomhairle níos feiceálaí** ar fud na seirbhísí ar fad.

Dúirt daoine go raibh aird ar leith ag teastáil i gcásanna ina raibh eagraíochtaí ag obair i gcomhpháirtíocht leis an údarás áitiúil nó arna maoiniú nó arna tacú acu lena chinntiú go n-aithnítear an t-údarás áitiúil.

> ***'Tá easpa fógraíochta ann; tá tuilleadh brandála ag teastáil. Fiú a lógó a chur amach ar rudaí.'***

Cumarsáid

Mhothaigh rannpháirtithe go raibh cumarsáid níos éifeachtaí ag teastáil, le **teachtaireachtaí níos fearr agus béim ar dea-scéalta ar an nuacht**. Mhol siad eolas a shoiléiriú faoin réimse seirbhísí a sholáthraítear agus taca curtha faoi ag cumarsáid leanúnach agus soiléir.

> ***'Is rud cumarsáide bunúsaí é; níl daoine ar an eolas faoin méid a dhéanann [an chomhairle]. Mar sin, tá bealaí níos fearr ag teastáil uathu chun a teachtaireacht a léiriú.'***

Samplaí de Bhrandáil 'Mhaith'

Iarradh ar rannpháirtithe smaoineamh ar shampla ar bith de bhrandáil an údaráis áitiúil a oibríonn ar bhealach maith. Tá freagraí éagsúil chomh maith, agus déantar tagairt den chuid is mó don **leabharlann, do pháirceanna agus d'imeachtaí allamuigh**:

'Is é ... an rud a sheasann amach go mór dom ná an leabharlann, ach tá [an foirgneamh] clúdaithe leis [an lógó]... Agus tá sé ar an gcárta leabharlainne. Taispeánann sé lógó na leabharlainne, agus na comhairle."

"Tá siad go maith lena gcomharthaíocht ag páirceanna, agus coillte agus na spásanna poiblí sin go léir ... glasbhealaí nó siúlbhealaí, spásanna lasmuigh cineál."

"Feicim rudaí 'pop-up' nuair a bhíonn stuif acu sa pháirc. Déanann siad é sin ar bhealach maith."

"Neartaíonn imeachtaí amhail paráid na Féile Pádraig rannpháirtíocht an phobail agus cuireann siad ról an Údaráis Áitiúil in iúl maidir le tacaíocht a thabhairt do ghnólachtaí agus tionscnaimh cultúrtha."

Torthaí Fócasghrúpa:
Baill Foirne agus Comhaltaí Tofa

Ceist: Cad iad na dúshláin a bhaineann leis an mbrandáil a fheabhsú?

Dúshláin Brandála a bhí ag Údaráis Áitiúla

Ní raibh iontas ar fhoireann cumarsáide an údaráis áitiúil, Stiúrthóirí Seirbhíse le freagracht as gnóthaí corparáideacha ná comhaltaí tofa maidir leis an aiseolas ó na fócasghrúpaí leis an bpobal. Phléigh na rannpháirtithe na saincheisteanna agus na dúshláin a bhí ann maidir leis an mbrandáil agus cumarsáid go ginearálta sular aithin siad réitigh fhéideartha.

Treoirlínte Brandála	Bhí comhaontú ginearálta ann ar thábhacht na dtreoirlínte brandála, ach bhí dúshláin ann maidir le comhlíonadh a chinntiú dá mbeadh foireann bheag cumarsáide ann agus baill foirne nua mar gheall ar fhoirne ag síorathrú.
Brandaí Iomadúla agus Lógónna	Ardaíodh imní faoi úsáid brandaí/lógónna iomadúla, go háirithe nuair a bhí an chuma air gur mhaolaigh siad branda iomlán na comhairle. Léirigh roinnt daoine imní go raibh sé deacair a aithint cé/cad a bhí á chur chun cinn – an chomhairle agus/nó an contae.
Tríú Páirtí agus Seirbhísí Comhroinnte	Cheap údaráis áitiúla go raibh sé dúshlánach prótacail brandála agus cumarsáide a bhainistiú ar fud roinnt socruithe tríú páirtí mar gheall go raibh go leor acu ann agus go raibh siad éagsúil. Nuair a bhí socrúcháin fhoirmeálta i bhfeidhm (m.sh. comhaontú seirbhíse), ba mhinic a bhí an mhonatóireacht dian ar acmhainní.
Cuntais na Meán Sóisialta	Cuireadh in iúl ag baill foirne na dúshláin leanúnacha a bhain le hábhar na meán sóisialta a chruthú agus cuntais iomadúla a bhainistiú. Thug gach duine faoi deara go raibh fadhbanna ann le hacmhainní agus ba mhinic gur chuir sé sin teorainn ar a gcumas maoirseacht a chur i bhfeidhm go héifeachtach.
Cumarsáid na gComhaltaí Tofa	Aontaíodh ag comhaltaí tofa go raibh riachtanas ann feasacht a mhéadú maidir leis an obair dhearfach a bhí déanta ag údaráis áitiúla maidir le maoiniú agus gníomhaíochtaí comhpháirtíochta, agus an réimse iomlán seirbhísí a cuireadh ar fáil. Bhí fonn ar chomhaltaí tofa cumarsáid chuimsitheach a fháil faoi réimse iomlán na dtacaíochtaí agus na seirbhísí, a d'fhéadfadh cabhrú leo míniú don phobal cá raibh a n-íocaíochtaí Cháin Mhaoine Áitiúil (CMÁ) ag dul go háitiúil.
Mearbhall an Phobail – Réimsí Seirbhísí Nua	Braitheadh go raibh mearbhall ar an bpobal faoi ról an údaráis áitiúil i soláthar seirbhísí nua amhail turasóireacht agus forbairt eacnamaíoch, i gcomparáid le seirbhísí roimhe sin amhail uisce agus bailiúchán na n-araidí.

Torthaí Fócasghrúpa:
Baill Foirne agus Comhaltaí Tofa

Ceist: Cad iad na dúshláin a bhaineann le cumarsáid straitéiseach?

Cumarsáid Straitéiseach

Aithníodh cur chuige cumarsáid réamhghníomhach, straitéiseach a ghlacadh mar chonair i dtreo bainistíocht rathúil a dhéanamh ar réimse iomlán dúshlán cumarsáide a bhí roimh údaráis áitiúla. Nochtadh ag suirbhé go raibh dul chun cinn déanta ag roinnt údarás áitiúil maidir leis an gcur chuige sin - rátáil 66% den fhoireann cumarsáide agus 53% de Stiúrthóirí Seirbhíse a gcuid oibre mar straitéiseach.

Bacainní a bhaineann le cur chuige straitéiseach a ghlacadh sa chumarsáid

Ní bhíonn an chumarsáid mar phríomhthosaíocht i gcónaí: I roinnt cásanna, ní raibh ardphróifíl chomh mór sin ag an bhfeidhm cumarsáide ar fud na heagraíochta agus ba mhaith leis na rannpháirtithe. Braitheadh go raibh sé sin ag cur le foirne beaga nó foirne nach raibh a dóthain acmhainní acu agus go raibh acmhainn teoranta ann le bheith straitéiseach.

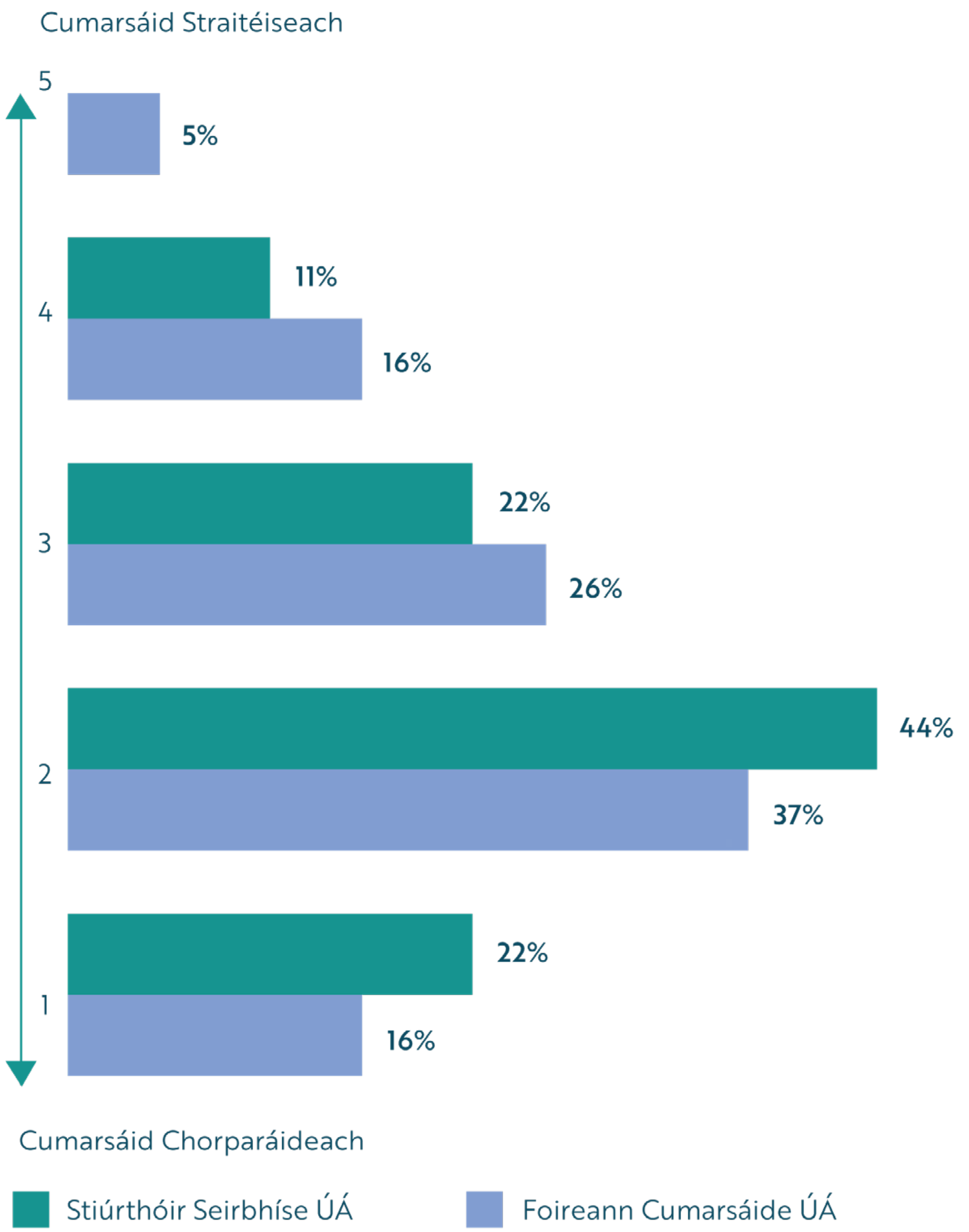
Foireann cumarsáide nach raibh ag grád bainistíochta: Nuair a bhí foireann cumarsáide i ngráid shóisearacha, rinne siad cur síos ar bheith ag brath ar a n-acmhainn "tionchar" a imirt seachas an t-údarás a bheith acu cur chuige cumarsáide straitéiseach a ghlacadh nó polasaithe brandála éifeachtacha a chur chun cinn nó tacú leo.

An riachtanas a bhaineann le sraith scileanna cumarsáide: Tháinig go leor den fhoireann ó chúlraí ginearálta riaracháin, ach cuireadh in iúl go raibh riachtanas ann do sraith scileanna agus oiliúint speisialaithe sa réimse cumarsáide. Mhothaigh rannpháirtithe go raibh sé riachtanach cur chuige gairmiúil láidir a bheith ann chun mífhaisnéis agus bréagaisnéis atá ag dul i méid a bhainistiú, chomh maith le héileamh ar tuilleadh scéalta dearfacha ón bpobal.

Níor úsáideadh go hiomlán ról na n-oifigeach tofa maidir le tacaíocht a thabhairt do bhrandaí agus feasacht faoi sheirbhísí a mhéadú. D'aontaigh comhaltaí tofa agus baill foirne go léir go raibh ról lárnach ag comhairleoirí maidir leis an obair a atá á déanamh sna ceantair áitiúla a chur chun cinn, chomh maith leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil. Déantar cur síos orthu mar shúile agus cluasa an údaráis áitiúil ar an talamh.

Fíor 4 Rátáil na mball foirne do chur chuige cumarsáide an údaráis áitiúil

Rinne foireann an údaráis áitiúil a gcur chuige cumarsáide a rangú ar scála idir 1 frithghníomhach (freagra a thabhairt ar iarratas) agus 5 straitéiseach (pleanáil agus ag díriú ar theachtaireachtaí).



Ba dóichí go raibh baint ag baill foirne an Údaráis Áitiúil le cumarsáid fhrithghníomhach seachas cumarsáid straitéiseach.

Torthaí Fócasghrúpa:
Rannpháirtithe Uile

Ceist: Cad iad na réitigh?

Réitigh Fhéideartha ar Dhúshláin Brandála

Cuireadh le chéile na torthaí ó fhócasghrúpaí an phobail, na mball foirne agus na gcomhaltaí tofa chun réimse réiteach féideartha a aimsiú do na saincheisteanna a ardaíodh. Tháinig na torthaí amach faoi ocht gceannteideal:

1. **Tábhacht Straitéiseach na Feidhme Cumarsáide**

   Measadh go raibh an cheannaireacht ón mbarr, go háirithe ón bPríomhfheidhmeannach agus an fhoireann ardbhainistíochta, mar ghné ríthábhachtach dá mbeadh acmhainní leordhóthanacha le leithdháileadh lena chinntiú gur glacadh le cur chuige straitéiseach seachas frithghníomhach i leith cumarsáide. Bhí gá le tábhacht na cumarsáide a thuiscint ar gach leibhéal na heagraíochta agus bhain sé le gach duine.

2. **Earcaíocht nó Oiliúint Dírithe chun Sraith Scileanna Chuí a Fhorbairt**

   Bhí suim ag gach duine aitheantas foirmeálta ar na buntáistí a bhaineann le baill foirne a bheith ann a bhfuil an tsraith scileanna acu laistigh d'fhoireann cumarsáide. Bhí creat a thug achoimre ar scileanna bunúsacha le conair chun tuilleadh cáilíochtaí gairmiúla a fháil inmhianaithe do rannpháirtithe.

- Saineolas ar chumarsáid straitéiseach
- Scileanna caidrimh na meán
- Scileanna maithe scríbhneoireachta
- Saineolas digiteach agus ar na meáin shóisialta
- An cumas ábhar mealltach a chruthú
- Feasacht pholaitiúil
- Scileanna Maithe Idirphearsanta

3. **Treoirlínte Brandála do chách**

Measadh gur réiteach praiticiúil agus infheidhmithe é a chinntiú go gcuireadh treoirlínte brandála ar aghaidh chuig gach ball foirne nua, nó baill foirne i róil nua, D'fhéadfadh breithniú ar chuimsiú na dtreoirlínte brandála san oiliúint ionduchtúcháin agus pacáistí eolais. Caithfear iad a bheith éasca roinnt le comhpháirtithe, conraitheoirí agus leo siúd a fhaigheann tacaíochtaí agus maoiniú.

- Béarla Simplí
- Sócmhainní ar fad i gcomhaid aonair inroinnte
- Cosantóirí/Caomhnóirí Branda
- Cuid d'ionduchtúcháin foirne

4. **Ag forbairt ar Thacaíochtaí Láraithe Reatha**

Cuireadh in iúl úsáid struchtúr lárnach a uasmhéadú amhail Aonad Cumarsáide na GBRÁ, Grúpa Oibre Cumarsáide na GBRÁ, agus an Líonra Cumarsáide chun tionchar na n-acmhainní áitiúla a fheabhsú ionas gur féidir leis an méid a bhí foghlamtha a roinnt, comh-acmhainní a fhorbairt agus treoir a eisiúint.

5. **Bainistíocht Ghníomhach Rannpháirtíochtaí le Tríú Páirtithe/ Comhpháirtithe**

Mhothaigh an chuid is mó de rannpháirtithe (baill foirne agus comhaltaí tofa) go raibh ar údaráis áitiúla a bheith níos réamhghníomhaí go raibh a mbrandáil á cur san áireamh i ngach cás ina raibh siad ag maoiniú, ag tacú le nó i gcomhpháirtíocht le gníomhaíochtaí (is é sin, réadmhaoin, maoiniú nó baill foirne á gcur ar fáil). Ní mór dóibh úsáid ghníomhach a bhaint as comhaontuithe seirbhíse lena chinntiú go raibh oibleagáid ar pháirtithe maoinithe brandáil/lógónna a chur ar taispeáint go soiléir. Ní mór tacaíocht ghníomhach a thabhairt do chomhaltaí tofa chun cabhrú le hobair na n-údarás áitiúil a chur chun cinn agus monatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm na riachtanas brandála.

6. **Cumarsáid Réamhghníomhach leis an bPobal**

Go leanúnach, léirigh torthaí suirbhéanna agus fócasghrúpaí roimhe seo go raibh an pobal ag iarraidh tuilleadh eolais ó údaráis áitiúla faoin méid a dhéanann siad agus faoin méid atá ar siúl ina gceantar féin. Roinn an fhoireann cumarsáide agus na Stiúrthóirí Seirbhíse a bhfonn cumarsáid straitéiseach a úsáid chun teachtaireachtaí dearfacha a roinnt faoi obair na n-údarás áitiúil. Measadh go raibh sé sin ríthábhachtach maidir le dul i ngleic le mífhaisnéis agus bréagaisnéis atá ag dul i méid.

7. Athbhreithniú Gníomhach ar Lógónna agus Brandáil

Moladh chomh maith gur féidir athbhreithniú a dhéanamh go háitiúil ar na lógónna agus cuntais na meán sóisialta atá ann cheana chun cinneadh a dhéanamh cé acu a bhí siad ag tacú le nó ag baint ó bhranda an údaráis áitiúil. Cuireadh samplaí ar fáil de rialachas láidir a bhí i bhfeidhm chun forbairt lógónna/suíomhanna gréasáin/chuntais na meán sóisialta a bhainistiú lena chinntiú go n-ailíníonn siad le straitéis brandála fhoriomlán an údaráis áitiúil agus samplaí d'ollstruchtúr branda a bhí in úsáid chun lógónna reatha a ailíniú leis an lógó corparáideach.

> ***"Cheanglaíomar cruthú chainéil nua nó suíomhanna gréasáin na meán sóisialta le [Lucht Ardbhainistíochta] ... ní mór dóibh faomhadh a fháil ón duine sin. Caithfidh siad cás gnó a fhorbairt"***

> ***"Le hollstruchtúr branda ... tagann ... tionscadail, lógónna ar leith isteach faoi Bhranda na Comhairle ...tá bealach acu fós idirdhealú a dhéanamh eatarthu féin, ach ní bhaineann an costas leis an gComhairle Contae"***

8. Feachtas Feasachta

Mhothaigh rannpháirtithe go raibh gá le leanúint ar aghaidh le cur chun cinn leanúnach obair na n-údarás áitiúil, ag forbairt ar thionscadal localgov.ie chun cur le gníomhaíochtaí áitiúla.

Torthaí Fócasghrúpa:
Rannpháirtithe Uile

Ceist: Cad eile ar cheart d'údaráis áitiúla a bheith ag smaoineamh air?

Téarmaíocht Leanúnach

Chomh maith leis na réitigh áirithe a moladh, tugadh le fios gur bhain tábhacht le soiléireacht agus leanúnachas in úsáid téarmaíochta. I gcuid mhór de na rannpháirtíochtaí, úsáideann baill foirne, comhaltaí tofa agus baill den phobal an téarma "an chomhairle", ach úsáideann córais chumarsáide an téarma "údarás áitiúil", agus ba bheag an líon daoine a rinne tagairt don chomhairle áitiúil sa chomhthéacs "rialtas áitiúil".

Comhairle vs. Údarás Áitiúil

An Pobal

Go ginearálta, bhí daoine ar an eolas faoi théarmaí éagsúla, ach d'úsáid siad "comhairle" nuair a bhí tagairt á déanamh do na húdaráis áitiúla nó nuair a bhí siad ag smaoineamh faoi rialtas áitiúil. Mhothaigh daoine óga go raibh baint ag an téarma "údarás áitiúil" le comhlacht náisiúnta éigin, agus ní dhearna siad ceangal idir an téarma sin, ná an téarma "rialtas áitiúil", lena gcomhairle áitiúil.

Ball Foirne

D'úsáid na Stiúrthóirí Seirbhíse agus na baill foirne an téarma "comhairle" nuair a bhí siad ag déanamh tagairt do chumarsáid sheachtrach, ach uaireanta d'úsáid siad "údarás áitiúil" nuair a bhí cumarsáid inmheánach á déanamh acu.

Oifigigh Tofa

Bhí sé de nós ag oifigigh tofa "comhairle" a úsáid nuair a bhí siad ag plé leis an bpobal.

Ról Suíomhanna Gréasáin na n-Údarás Áitiúil

Measadh go raibh ról lárnach ag suíomhanna gréasáin maidir le heolas a chur ar fáil faoi na seirbhísí ar fad a bhí ar fáil. Bhí daoine ag iarraidh liostaí de sheirbhísí a bhí simplí agus éasca le stiúradh. Cé go raibh catalóg seirbhíse éasca le húsáid ar fáil ar localgov.ie, ní raibh sé sin ar eolas ag an gcuid is mó de rannpháirtithe.

Luaigh roinnt rannpháirtithe go raibh "ton corparáideach" ag cuid de shuíomhanna gréasáin na n-údarás áitiúil, agus go raibh easpa eolais suas chun dáta faoi ghníomhaíochtaí na comhairle ann. **Tá an pobal ag iarraidh eolas atá simplí, inrochtana, atá éasca le teacht air agus atá suas chun dáta**.

Conclúid

Tá an taighde bliantúil ar sheirbhís do chustaiméirí tábhachtach d'earnáil an rialtais áitiúil agus is deis é éisteacht leis an bpobal agus an méid atá uathu ó údaráis áitiúla. I mbliana, bhí daoine ag insint don earnáil nach raibh eolas acu ar na seirbhísí ar fad a bhí á soláthar (go díreach nó go hindíreach NÓ trí chomhpháirtíochtaí, conarthaí, nó seirbhísí comhroinnte) nó an tacaíocht a bhí á cur ar fáil do ghrúpaí agus pobail áitiúla. Ba é an comhaontú soiléir ná go raibh an pobal ag iarraidh a bheith ar an eolas faoin obair a bhí á déanamh go háitiúil agus na seirbhísí atá ar fáil. Tá siad ag iarraidh cloisteáil faoi na dea-scéalta atá ag tarlú ina gceantair agus na daoine a mbíonn páirt acu iontu.

Fuarthas leis an taighde gur feidhm gnó chriticiúil í 'cumarsáid' laistigh d'údaráis áitiúla, go háirithe agus méadú ag teacht ar éilimh ar eolas agus ar mhífhaisnéis agus bréagaisnéis. Chun an toradh is éifeachtaí a bhaint amach, caithfear aitheantas a thabhairt do nádúr speisialaithe na hoibre cumarsáide agus an tsaineolais ghairmiúil atá ag teastáil.

Cé go gcuireadh tús leis an taighde trí bhreathnú ar an mbrandáil, d'éirigh sé soiléir go tapa nach raibh an bhrandáil ach gné amháin de mheascán na cumarsáide a thugann deis d'údaráis áitiúla, nuair a dhéantar i gceart í, feasacht a fheabhsú faoin ról atá acu i bpobail áitiúla. Mar chuid de straitéise cumarsáide níos leithne, is féidir leis cabhrú an méid a dhéanann an t-údarás áitiúil a thaispeáint do dhaoine agus caidrimh dhearfacha a fhorbairt. Cabhraíonn sé sin le dea-scéalta a chur amach in áit scéalta diúltacha a d'fhéadfadh a bheith ar barr nuair a bhíonn easpa dea-scéalta ann ó údaráis áitiúla.

Go háitiúil, tá baill foirne ag lorg ceannaireacht láidir óna bPríomhfheidhmeannaigh agus tá comhaltaí tofa sásta comhpháirtíocht a dhéanamh le hoifigigh chun cabhrú leis an scéal faoi chumhacht agus tionchar na hoibre atá á déanamh ag an earnáil.

Ní bhíonn buntáiste ag an taighde, ach amháin má thagann gníomh as. Coiste Corparáideach agus Pleanála Éigeandála CBCC a rinne maoirseacht ar an taighde seo agus a bhí rannpháirteach le Grúpa Oibre Cumarsáide CBCC an Údaráis Áitiúil de chuid na hearnála chun treoir don earnáil a fhorbairt. Chomh maith leis sin, beidh páirt ag an gCoimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchta (CNMI) i monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar cén chaoi a gcuirtear an treoir i bhfeidhm ar bhonn áitiúil. Mar thoradh air seo, ba cheart go mbeadh fócas méadaithe ar athrú i dtreo cumarsáide straitéisí a thugann an t-eolas do dhaoine atá ag teastáil uathu, nuair atá siad á iarraidh.

Príomhtheachtaireachtaí

...tá an pobal ag iarraidh a bheith ar an eolas faoin obair a bhí á déanamh go háitiúil agus na seirbhísí atá ar fáil. Tá siad ag iarraidh cloisteáil faoi na dea-scéalta atá ag tarlú ina gceantair agus na daoine a mbíonn páirt acu iontu.

...is feidhm gnó chriticiúil í an chumarsáid in údaráis áitiúla...

...tá baill foirne ag lorg ceannaireacht láidir óna bPríomhfheidhmeannaigh agus tá comhaltaí tofa sásta comhpháirtíocht a dhéanamh le hoifigigh chun cabhrú leis an scéal a scaipeadh...

*...eiseofar treoir **leis an earnáil ag an** gCoiste Corparáideach agus Pleanála Éigeandála CBCC **i gcomhpháirtíocht le Grúpa Oibre Cumarsáide an Údaráis Áitiúil** ...*

...beidh páirt ag an CNMI i monatóireacht agus measúnú ar cén chaoi a gcuirtear an treoir i bhfeidhm ar bhonn áitiúil...

Tionchar na Brandála ar Leibhéil Feasachta faoi Sheirbhísí na nÚdarás Áitiúil
Tuarascáil Téama Speisialta ar Sheirbhís do Chustaiméirí 2025

Nollaig 2025

An Dr Bernie O'Donoghue Hynes, Holly Morrin agus Alexandria Johnson

LGMA
An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil
Local Government Management Agency

Rialtas Áitiúil Éireann
Local Government Ireland