

Aibreán 2022
Dr. Bernie Ó'Donoghue Hynes
Dr. Pat Malone

Seirbhísí, Rialtais Áitiúil

Feasacht, rannpháirteachas, agus meon: Achoimre Feidhmiúcháin

Turas chun feasacht an phobail ar a gcuid seirbhísí rialtais áitiúil,
agus a sástacht leo, a thomhas agus a fheabhsú



LGMA

An Ghníomhaireacht
Bainistíochta Rialtais Áitiúil

Local Government
Management Agency



Rialtas Áitiúil Éireann
Local Government Ireland

**Seirbhísí Rialtais Áitiúil: feasacht,
rannpháirteachas, agus meon: Achoimre
Feidhmiúcháin**

Aibreán 2022

Taighde Ghníomhaireacht Bainistíochta
Rialtais Áitiúil

ISBN: 978-1-9989960-1-8

Ba cheart go luafaí an doiciméad seo mar
seo a leanas:

O'Donoghue Hynes, B., and Malone, P.
(2022). Seirbhísí Rialtais Áitiúil: feasacht,
rannpháirteachas, agus meon - Achoimre
Feidhmiúcháin: Baile Átha Cliath: An
Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais
Áitiúil

Buíochas

Déanann an tuarascáil seo taifead ar thorthaí maidir le clár mór oibre a sholáthair Grúpa Comhairleach Taighde Coiste Chorpáidigh de chuid Chumann Bainistíochta Contae agus Cathrach le linn 2021 agus go luath in 2022. Ba mhaith leis na húdair a mbuíochas a ghabháil le gach ball den ghrúpa a thug a gcuid ama go fial agus a thug aiseolas comhthéacsúil mionsonraithe chun eolas a thabhairt do thoradh ár gcuid oibre. Glactar buíochas freisin le gach duine a chomhlánaigh na ceistneoirí náisiúnta agus a ghlac páirt i ngrúpaí fócais chomh maith leis na baill foirne a sholáthraíonn seirbhísí údaráis áitiúil.

Ba mhaith linn buíochas ó chroí a ghabháil freisin le foireann an údaráis áitiúil a ghlac páirt i scéim phíolótach chun uirlis suirbhé 'Guth an Chustaiméara' a thástáil, agus leo siúd a sholáthair cás-staidéir don tuarascáil. Tá buíochas ag dul do Brigid Fitzgerald, Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil, as an gcúnamh a thug sí chun an tuarascáil seo a chur i gcrích. Chomh maith leis sin, tá buíochas ag dul don fhoireann in RedC a chuaigh i dteagmháil leis an nGrúpa Comhairleach Taighde chun an suirbhé náisiúnta feasachta a dhéanamh agus uirlis suirbhé tástála a fhorbairt don earnáil. Ar deireadh, tá buíochas ag dul do Diane Richmond ó Unique Insights a rinne anailís an-mhion ar na sonraí loma a bhailigh RedC agus a d'éascaigh na grúpaí fócais a d'fhiosraigh leibhéil rannpháirteachais leabharlainne.

Baill Ghrúpa Comhairleach Taighde Coiste Chorpáidigh de chuid Chumann Bainistíochta Contae agus Cathrach

Clare Curley, Comhairle Contae Thiobraid Árann, Cathaoirleach agus ionadaí Choiste Corparáideach Chumann Bainistíochta Contae agus Cathrach

Máirín O'Sullivan, Comhairle Contae Chorcaí

Pauline Treacy, Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath

Gemma Whitty, Comhairle Contae Chill Mhantáin

An Dr Pat Malone, Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil

An Dr Bernie O'Donoghue Hynes, Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil, Bainisteoir Tionscadail

Clár

Buíochas	i
Cúlra agus Comhthéacs	1
Achoimre Feidhmiúcháin	3
Feasacht ar sheirbhísí	3
Úsáid seirbhíse thuairiscithe	4
Feasacht agus úsáid	5
Teagmháil le húdaráis áitiúla	5
Bealaí teagmhála	6
Foinsí faisnéise	7
Meon	7
Torthaí breise	8
Fócas ar COVID-19	8
Grúpaí Fócais	9
Leabharliosta	10
Aguisín 1 Feasacht ar an tSeirbhís	11
Aguisín 2: Seirbhísí Úsáidte	12
Aguisín 3: Bealaí Rannpháirteachais	13
Aguisín 4 Foinsí Faisnéise	14

Cúlra agus Comhthéacs

Cuireann an Coimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchóireachta (NOAC) de chúram ar Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil in 2021 (NOAC, 2019) tuairisciú ar shástacht, rannpháirteachas agus dearcthaí custaiméirí.

Roimhe seo, rinne an Coimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchóireachta suirbhé náisiúnta chun leibhéal rannpháirteachais le seirbhísí údaráis áitiúil, leibhéal sástachta le seirbhísí, agus dearcthaí i leith údaráis áitiúla a fháil amach. Rinneadh an suirbhé thar thréimhse trí bliana agus dhírigh sé ar 100 duine i ngach limistéar údaráis áitiúil idir 2018-2020 (NOAC, 2020).

Chun tógáil ar an obair seo go héifeachtach, bhunaigh Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil Grúpa Comhairleach Taighde ar a raibh ionadaithe ón gCumann Bainistíochta Contae agus Cathrach. Choimisiúnaigh an Grúpa Comhairleach Taighde an Foras Riaracháin (IPA) chun taighde a dhéanamh d'fhonn na príomhghnéithe a shainaithint ba chóir a bheith i bhfeidhm agus córas á bhunú chun faisnéis a thairgeadh ar rannpháirteachas, sástacht agus dearcthaí custaiméirí i gcomhthéacs na hearnála poiblí.

Comhaontaíodh go mbeadh suirbhé náisiúnta mar phríomhghné den obair sna blianta tosaigh, ach go gcuirfí leis trí chás-staidéir a sholáthar a léireodh conas a bheadh seirbhísí á bhforbairt chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí. Bhainfí leas as Grúpaí Fócais tar éis anailís a dhéanamh ar thorthaí an tsuirbhé chun na cúiseanna a bhí taobh thiar de chuid de na torthaí a fhiosrú. Ina theannta sin, chuirfí tús le clár nó le hobair chun 'lúba aiseolais' a fhorbairt ag deireadh an phróisis rannpháirteachais le custaiméirí chun faisnéis a thairgeadh ar eispéiris custaiméirí ar fud na bpríomhsheirbhísí go náisiúnta ag an bpointe rannpháirteachais seirbhíse trí chóras Ghuth an Chustaiméara.

Coimisiúnaíodh RedC chun suirbhé náisiúnta a dhéanamh agus chun cabhrú le forbairt córas Ghuth an Chustaiméara. Is nasc suirbhé neadaithe ar líne custaiméirí é Guth an Chustaiméara atá san áireamh ar fud 'pointí teagmhála' nó 'pointí rannpháirteachais/idirghníomhaíochta' éagsúla idir custaiméirí agus a n-údarás áitiúil. Sa chéad bhliain, dírtear ar Ghuth an Chustaiméara a phíolótú thar raon seirbhísí agus bealaí cumarsáide difriúla, mar sin níl aon sonraí ar fáil le cur san áireamh i dtuarascáil 2021.

Chomh maith leis sin, shainaithe an Grúpa Comhairleach Taighde príomhbheartais chun eolas a thabhairt don fhócas maidir leis an ngné dearcaidh den suirbhé náisiúnta. Baineann an chéad cheann le Ár Seirbhís Phoiblí 2020 óir léiríonn sé seo an gá atá leis an earnáil phoiblí díriú ar fheabhas a chur leis an tseirbhís do chustaiméirí trí nuálaíocht agus digitíú seirbhísí. Ba iad Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas agus Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine an dara réimse a sainaitníodh. Faoin gcreat seo, tá ceangal ar eagraíochtaí san earnáil phoiblí deireadh a chur leis an idirdhealú, an comhionannas a chur chun cinn, agus cearta daonna na foirne agus na ndaoine a bhaineann leas as a gcuid seirbhísí a chosaint (Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2021).

Tá torthaí ón suirbhé náisiúnta ar fáil sa tuarascáil seo ó 2021 a d'fhéach le leibhéil agus bealaí rannpháirteachais na gcustaiméirí agus a ndearcadh i leith na seirbhísí a sholáthraíonn údarais áitiúla a shainaithe. I bhfianaise a shuntasáí agus a bhí a bhí an tionchar ag paidéim COVID-19 ar sheirbhísí, tugadh rannóg isteach chun an t-ábhar seo a iniúchadh freisin.

Cuirtear torthaí achoimre ó shraith grúpaí fócais i láthair freisin. D'fhéach na grúpaí fócais seo le héagsúlacht i leibhéil rannpháirteachais seirbhíse le leabharlanna idir aoisghrúpaí éagsúla a fhiosrú.

Ar deireadh, cuirtear cás-staidéir san áireamh chun samplaí a léiriú ina bhfuil údarais áitiúla tar éis seirbhísí a oiriúnú chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí. I bhfianaise thionchar phaindéim COVID-19, baineann go leor díobh seo leis an gcaoi a ndeachaigh leabharlanna i dtaithe ar sheirbhísí chun rannpháirteachas seirbhíse a éascú le linn aimsir na dianghlása.

Achoimre Feidhmiúcháin

Cuirtear na nithe seo a leanas i láthair maidir le hachóimre ar na príomhthorthaí a d'eascair as suirbhé sástachta custaiméirí 2021 i dtaca leis na príomhréimsí téamacha: feasacht ar sheirbhísí; úsáid seirbhíse thuairiscithe; feasacht agus úsáid le chéile; teagmháil le húdaráis áitiúla; bealaí teagmhála agus foinsí faisnéise a úsáideann custaiméirí; chomh maith leis an meon i leith údaráis áitiúla agus feasacht custaiméirí agus rannpháirteachas i dtaobh phríomhthionscnaimh a chuir údaráis áitiúla i bhfeidhm le linn Covid-19.

San iomlán, ghlac 1,744 freagróir páirt sa suirbhé le linn na tréimhse ón 1 Iúil go dtí an 6 Iúil 2021. Ar na freagróirí iomlána, ba mhná iad 51% agus b'fhir iad 49%. B'ionann iad siúd idir 35-44 bliana d'aois agus 21% den sampla, agus b'ionann an cohórt 65+ agus 19% den sampla, b'ionann an cohórt 45-54 agus 18% den sampla, b'ionann iad siúd idir 25-34 bliana d'aois agus 17% den sampla, b'ionann iad siúd idir 55-64 bliana d'aois agus 14% den sampla agus ba é an cohórt idir 18 agus 24 an sciar ab ísle den sampla ag 11%.

Feasacht ar sheirbhísí

Cuireadh 30 réimse seirbhíse i láthair na bhfreagróirí agus fiafraíodh díobh an raibh siad ar an eolas gur chuir a n-údarás áitiúil na seirbhísí seo ar fáil (Féach Aguisín 1).

- I gcás 27 de na 30 seirbhís san áireamh, bhí níos mó ná leath de na freagróirí ar an eolas go raibh an tseirbhís á soláthar ag a n-údarás áitiúil. Bhí an fheasacht os cionn 70% le haghaidh 12 de na seirbhísí seo.
- Cé go raibh leibhéal feasachta ard go leor i gcás go leor de na seirbhísí a luadh, ní raibh 13% de na freagróirí ar an eolas gur chuir a n-údarás áitiúil aon cheann de na seirbhísí a luadh ar fáil.
- B'airde na leibhéal feasachta faoi sheirbhísí a sholáthraíonn údaráis áitiúla i measc na gcatagóirí aoise ba shine agus b'ísle iad i measc na gcohórt aoise ní b'óige.
- Is mó an seans nach mbeadh daoine idir 25-34 ar an eolas go soláthraíonn údaráis áitiúla aon cheann de na seirbhísí a bhí sa liosta, 27% an céatadán i gcomórtas le díreach 3% i measc daoine 65+ d'aois.
- Ó thaobh na tíreolaíochta de, is cosúil go bhfuil na leibhéal feasachta is ísle i réigiún Bhaile Átha Cliath, tá an céatadán is ísle in 18 de na 30 catagóir, agus is airde an céatadán i gConnacht/Uladh in 15 de na 30 catagóir.

Úsáid seirbhíse thuairiscithe

Rinneadh iarracht sa suirbhé a shainathint cé mhéad freagróir a thuairiscigh gur bhain siad úsáid as seirbhísí le 12 mhí anuas (Féach Aguisín 2).

- Thug breis agus 90% de na freagróirí le fios gur bhain siad leas as cuid de na seirbhísí a chuir údarais áitiúla ar fáil an bhliain roimhe sin.
 - Ba iad boscaí bruscair agus athchúrsáil an dá sheirbhís ba mhinice a úsáideadh, le beagnach dhá thrian de na freagróirí go léir ag baint úsáid as na seirbhísí seo. Thuairiscigh leath de na freagróirí gur úsáid siad páirceáil phoiblí agus 43% gur bhain siad úsáid as mótarcháin. Bhain aon trian díobh úsáid as áiseanna fóillíochta áitiúla amhail páirceanna, áiteanna súgartha, páirceanna spóirt, spásanna oscailte, srl. agus d'úsáid 31% seirbhísí leabharlainne. Bhain 17% úsáid as áiseanna áitiúla spóirt/fóillíochta agus thuairiscigh 11% go raibh plé acu le clár na dtoghthóirí.
 - Tá leibhéil úsáide scaipthe ar fud na n-aoisghrúpaí agus níl forlámhas ag aon ghrúpa amháin i measc na seirbhísí go léir. Mar sin féin, tagann méadú ar úsáid ionad athchúrsála, mótarchánach agus seirbhísí pleanála de réir mar a théann daoine in aois. I gcodarsnacht leis sin, is mó an seans go n-úsáidfeadh daoine óga idir 18-24 bliana d'aois ionaid phobail/óige agus spóirt/fóillíochta, tacaíochtaí gnó, seirbhísí d'fhorbairtí nua tithíochta, agus tionscnaimh turasóireachta atá á dtacú ag údarais áitiúla.
- Tá cóimheá sách cothrom idir an úsáid i measc na bhfear agus i measc na mban ar fud fhormhór na seirbhísí. Mar sin féin, is mó an seans go mbainfeadh mná úsáid as áiseanna amuigh faoin aer amhail páirceanna, áiteanna súgartha, spásanna oscailte, srl. le 38% de na mná ag freagairt go n-úsáideann siad na seirbhísí seo i gcomparáid le 29% de na fir. I gcodarsnacht leis sin, thug na freagróirí ar fhir iad le fios go n-úsáideann siad áiseanna spóirt/fóillíochta agus ionaid phobail/óige níos minice óir thuairiscigh 22% acu go raibh siad ag baint úsáid as na seirbhísí seo i gcomparáid le 15% de na freagróirí ar mhná iad.
 - Is iad Baile Átha Cliath agus an chuid eile de Chúige Laighean na réigiúin a bhfuil an tuairisciú is airde ar fáil iontu maidir le húsáid leibhéal seirbhíse ar fud na seirbhísí go léir seachas turasóireacht.

Feasacht agus úsáid

Cuireadh na sonraí maidir le feasacht agus le húsáid le chéile chun tionchar na faisnéise i gcomparáid le húsáid seirbhíse ar leibhéal feasachta a mheas.

- Tugadh le fios sa taighde go bhfuil leibhéal arda feasachta agus úsáide ag baint le seirbhísí amhail athchúrsáil, boscaí bruscair, páirceáil agus mótarcháin.
- Tá leibhéal arda feasachta ag baint le háiseanna amuigh faoin aer agus leabharlanna ach tá leibhéal mheasartha i gceist leo ó thaobh rannpháirteachais de.
- Is trí sheirbhís iad tithíocht, pleanáil, agus tacaíochtaí/tionscnaimh phobail agus dheonacha ina bhfuil leibhéal arda ann ó thaobh feasachta de ach tá leibhéal ísle i gceist ó thaobh rannpháirteachais de le bliain anuas. Sna seirbhísí seo, is dócha go mbíonn feasacht ann mar thoradh ar nochtadh maidir le faisnéis a bhaineann le seirbhísí. Is ábhair iad na trí sheirbhís seo a tharraingíonn go leor airde ó na meáin náisiúnta agus áitiúla araon.

Teagmháil le húdarás áitiúla

Cuireadh an cheist sa suirbhé an ndearna daoine teagmháil lena n-údarás áitiúil maidir le seirbhísí i rith na bliana roimhe sin.

- San iomlán, rinne 35% de na freagróirí teagmháil lena n-údarás áitiúil maidir le seirbhís a cuireadh ar fáil le 12 mhí anuas.
- Bhain é an chúis ba choitianta le bóithre (10%), agus ina dhiaidh sin mótarcháin (9%), soilsiú sráide (8%), cosáin (5%), boscaí bruscair (4%), agus seirbhísí athchúrsála (4%).
- Tugtar le fios san athbhreithniú ar na sonraí de réir cohórt aoise gur mhó rannpháirteachas a bhí ann i measc daoine os cionn 65+ ar fud 10 gcinn de na 11 sheirbhís sa liosta. Is í an phleanáil an t-aon seirbhís nach raibh an rannpháirteachas ab airde i gceist i measc na ndaoine sin a bhí 65+ bliain d'aois.

Bealaí teagmhála

Rinneadh iarracht sa suirbhé na bealaí cumarsáide a úsáideann custaiméirí chun teagmháil a dhéanamh leis na húdaráis áitiúla a shainaithint agus fuarthas amach gur mhó a bhíothas ag brath ar mhodhanna leictreonacha rannpháirteachais i gcomparáid le hidirghníomhaíochtaí duine le duine (Féach Aguisín 3).

- Bhain 46% de na freagróirí úsáid as suíomh gréasáin chun teagmháil a dhéanamh le húdaráis áitiúla, rud a fhágann gurbh é an rogha ba mhó a raibh tóir air ó thaobh rogha bealaí cumarsáide de i rith na bliana roimhe sin.
- Ina dhiaidh sin tá ríomhphost agus teileafón ag 24% agus litir nó tríú páirtí nó idirghabhálaí a thabhairt/a úsáid chun teagmháil a dhéanamh le húdaráis áitiúla, tá an dá cheann seo ag 13%.

- Is iad na trí chatagóir eile (teagmhálacha pearsanta, rannpháirteachas foirne, agus freastal ar chruinnithe poiblí) na cinn ba lú a raibh tóir orthu agus céatadán 12%, 5% agus 4% i gceist leo faoi seach.
- Mar sin féin, is díol suntais gur le linn phaindéim COVID-19 a bhí an tréimhse atá i gceist agus dá bharr sin, cuireadh srian suntasach ar rochtain ar chruinnithe foirne agus poiblí.

Rinne an suirbhé iniúchadh freisin ar na bealaí cumarsáide a d'úsáid freagróirí thar thréimhse cúig bliana chun treochtaí a shainaithint maidir le húsáid bealaí teagmhála.

- Léiríonn na sonraí go soiléir go bhfuil athrú ann ó úsáid a bhaint as modhanna rannpháirteachais duine le duine i bhfabhar modhanna leictreonacha cumarsáide.



Foinsí faisnéise

Shainaithin na freagróirí na foinsí éagsúla faisnéise faoi sheirbhísí údaráis áitiúil (Féach Aguisín 4).

- Is iad suíomhanna gréasáin na n-údarás áitiúil an phríomhfhoinsé faisnéise d'fhormhór na bhfreagróirí, agus tá 51% ag brath orthu le haghaidh faisnéise.
- Baineann daoine idir 18-24 bliain d'aois níos mó leasa as cairde agus comharsana, Facebook, póstaí/bileoga, Twitter, Instagram agus LinkedIn ná aoisghrúpaí eile.
- Bíonn daoine atá 65 bliain d'aois agus níos sine ag brath níos mó ar nuachtáin, raidió, teagmháil foirne, aipeanna gutháin agus irisí le haghaidh faisnéise.

Meon

Chun measúnú a dhéanamh ar cé acu a bhraitheann daoine go bhfuil údaráis áitiúla ag freastal ar riachtanais na gcustaiméirí nó nach bhfuil, cuireadh 15 ráiteas dhearfacha i láthair na ndaoine a cuireadh faoi agallamh agus, trí úsáid a bhaint as scála, iarradh orthu aontú nó easaontú le gach ráiteas. Ba léir go raibh meon neodrach i gceist maidir le húdaráis áitiúla; ní raibh tuairim ar bith ag níos mó ná freagróir amháin as gach ceathrar nó níor aontaigh ná níor easaontaigh siad leis na ráitis a cuireadh ina láthair.

- Tríd is tríd, orthu siúd a nocht tuairim, d'aontaigh 55% leis na ráitis dhearfacha faoi údaráis áitiúla agus d'easaontaigh 45% leo.
- Tá rátaí comhaontais seachas easaontais níos airde i gcás 12 de na 15 ráiteas, tá sé seo fíor go háirithe maidir le ráitis a dhíríonn ar rannpháirteachas díreach le húdaráis áitiúla.
- Léirítear an meon is dearfaí i dtaobh ráitis ar réimsí amhail rochtain ar sheirbhísí agus cinnteoireacht a fheabhsú do dhaoine faoi mhíchumas agus do mhionlaigh, déileáil le daoine ar bhealach cóir agus cothrom, láimhseáil fiosrúchán, agus freagairt do COVID-19.
- Díríonn na ráitis ina bhfuil leibhéil ísle comhaontais ar mhíshástacht le rochtain ar fhaisnéis faoina bhfuil ar siúl ina gceantar áitiúil agus faoina ndéanann an t-údarás áitiúil, agus i dtaca le cúrsaí muiníne.

Torthaí breise

Chun tuiscint a fháil ar an tionchar a bhíonn ag rannpháirteachas seirbhíse ar an meon, rinneadh anailís trasdheighilte a thug an méid seo le fios:

- tá dearcadh níos dearfaí i leith na seirbhísí acu siúd a úsáideann seirbhísí údarais áitiúil.
- is dócha go mbeadh leibhéal sásaimh ní b'airde nuair a dhéanfaí teagmháil le seirbhísí le déanaí.
- braitheann na daoine sin a bhíonn ag baint leas as suíomhanna gréasáin agus na meáin shóisialta go bhfuil siad níos eolaí ná an meán (m.sh., 36% agus 48% faoi seach i gcomparáid le 28% go náisiúnta), agus braitheann na daoine sin go bhfuil siad i bhfad níos eolaí ná daoine nach n-úsáideann suíomhanna gréasáin ná na meáin shóisialta (a bhfuil céatadán 15% agus 22% acu faoi seach).

Fócas ar Covid-19

Rinneadh iarracht sa suirbhé measúnú a dhéanamh ar leibhéal feasachta i dtaobh príomhthionscnaimh a chuir údarais áitiúla i bhfeidhm le linn COVID-19, agus scrúdaíodh an raibh a fhios acu siúd a bhí ar an eolas faoin tseirbhís gurbh iad na húdarais áitiúla a bhí freagrach as an tseirbhís.

- Bhí 72% de na freagróirí ar an eolas faoi na seirbhísí COVID-19 a chuir údarais áitiúla ar fáil, ach ní raibh ach 60% ar an eolas gur údarais áitiúla a chuir na seirbhísí seo ar fáil. Thuairiscigh aon trian de na freagróirí gur bhain siad úsáid as na seirbhísí COVID-19.



Grúpaí Fócais

Earcaíodh 22 duine nach mbaineann leas as leabharlanna chun páirt a ghlacadh i gceithre ghrúpa fócais fhíorúla. Tríd is tríd, bhí cuimhní an-dearfach agus an-gheal ag rannpháirtithe ar leas a bhaint as leabharlanna nuair a bhí siad ní b'óige, agus bhain go leor acu leas as leabharlanna go han-mhíneach lena leanaí ach níor lean siad orthu le húsáid na seirbhíse de réir mar a chuaigh siad in aois. Cé is moite den chúis shoiléir

- is é sin, iad a bheith níos gnóthaí, bhí tionchar ag meon na rannpháirtithe ar fhormhór na gcúiseanna a cuireadh i láthair i dtaobh seirbhíse leabharlainne seachas eolas faoi sheirbhíse. Nuair a cuireadh an liosta fairsing seirbhíse atá ar fáil sna leabharlanna ina láthair (Aguisín 1) d'aontaigh formhór na rannpháirtithe go raibh seirbhíse ann nach raibh siad ar an eolas fúthu ach gur spéis leo iad a úsáid.



Leabharliosta

Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2021) Public Sector Equality and Human Rights Duty [Ar líne] Ar fáil ar: <https://www.ihrec.ie/our-work/public-sector-duty/>

Coimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchóireachta (2019) NOAC Strategy and Framework Work Programme 2020-2022 [Ar líne] Ar fáil ar: <https://noac.ie/wp-content/uploads/2019/12/Strategy-and-Framework-Workplan.pdf>

Coimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchóireachta (2020) National Oversight and Audit Commission Local Authority Satisfaction Survey 2020 [Ar líne] Ar fáil ar: [Tuarascáil 24: Local Authority Satisfaction Survey 2020 - National Oversight & Audit Commission \(noac.ie\)](#)

Ár Seirbhís Phoiblí (2020) The Three Pillars [Ar líne] Ar fáil ar: <https://www.ops.gov.ie/what-is-ops2020/pillars/>

Aguisín 1 Feasacht ar an tSeirbhís

Seirbhís	n 1744
Cosáin	87%
Glantachán Sráide	86%
Soilsiú Sráide	82%
Rialú Bruscair	81%
Tithíocht Údaráis Áitiúil/Tithíocht Shóisialta	79%
Seirbhísí Leabharlainne	78%
Áiseanna áitiúla amuigh faoin aer (Páirceanna, áiteanna súgartha)	78%
Tacaíochtaí Pobail & Deonacha Net	77%
Cothabháil Bóithre Lónra Bóithre a fheabhsú	76%
Iarratais Phleanála agus Forbairt	74%
Ionaid Athchúrsála (Bainc buidéal)	74%
Draenáil Uisce/Cois bóthair	72%
Seirbhís d'fhorbairt tithíochta nua	67%
Forfheidhmiú Pleanála agus Timpeallachta	66%
Seirbhís Maor Madraí	65%
Sábháilteacht ar Bhóithre agus Páirceáil	63%
Áiseanna/ionaid Net: pobal/óige, spórt	61%
Ealaíona/Oidhreacht Net	60%
Clár na dToghthóirí/Toghcháin	59%
Cóiríocht don Lucht Taistil	58%
Forbairt an Chontae a Chur chun cinn	58%
Reiligí agus Úirleachais	58%
Timpeallacht/Truailliú a Rialú	54%
Seirbhísí Dóiteáin	53%
Seirbhísí/tacaíochtaí gnó Net	52%
Bailiú Mótarchánach	52%
Scéim Athnuachana Uirbí agus Sráidbhailte	52%
Faisnéis agus Feasacht Timpeallachta	48%
Turasóireacht - ag Cabhrú le Turasóireacht agus ag Mealladh Turasóirí	45%
Monatóireacht ar Lochanna, Uiscebhealaí, Aibhneacha, Sruthanna	45%
Gan aon cheann acu seo	13%

Tábla 1: Feasacht ar sheirbhísí áitiúla

Aguisín 2: Seirbhísí Úsáidte

Seirbhísí a úsáideadh le 12 mhí anuas	Iomlán
Ionaid Athchúrsála (Bainc buidéal)	64%
Boscaí Bruscair	64%
Páirceáil Phoiblí Áitiúil	51%
Bailiú Mótarchánach	43%
Áiseanna Fóillíochta Amuigh faoin Aer amhail Áiteanna Súgartha/Páirceanna	33%
Seirbhísí Leabharlainne	31%
Áiseanna/Ionaid Net (pobal/óige, spórt, etc)	19%
Clár na dTogthóirí/Toghcháin	11%
Ealaíona & Oidhreacht Net	9%
Tacaíochtaí Pobail & Deonacha Net	8%
Iarratais Phleanála agus Forbairt	6%
Tithíocht Údarás Áitiúil/Tithíocht Shóisialta	6%
Seirbhísí/Tacaíochtaí Gnó Net	5%
Faisnéis agus Feasacht Timpeallachta	5%
Seirbhís d'fhorbairt tithíochta nua	4%
An Timpeallacht a Chosaint/Truailliú a Rialú	4%
Seirbhís Maor Madraí	3%
Forfheidhmiú Saincheisteanna Pleanála agus Timpeallachta	2%
Tionscnaimh Thurasóireachta atá á dTacú ag an Údarás Áitiúil	2%
Scéim Athnuachana Uirbí agus Sráidbhailte	2%
Forbairt an Chontae a Chur chun cinn	2%
Cóiríocht don Lucht Taistil	1%
Seirbhísí Dóiteáin	1%
Gan aon cheann acu seo	7%

Tábla 2: Seirbhísí a úsáideadh le 12 mhí anuas de réir aoise

Aguisín 3: Bealaí Rannpháirteachais

	Suíomh gréasáin	guthán	ríomhphost	I bpearsan	Na meáin shóisialta	Idirghabhálaí	litir	Cruinniú poiblí	Foireann
Le 6 mhí anuas	29%	13%	13%	6%	12%	8%	8%	2%	2%
6-12 mhí	17%	11%	11%	6%	7%	5%	5%	2%	3%
Breis agus 1-2 bhliain ó shin	12%	12%	9%	13%	5%	8%	8%	5%	5%
Breis agus 2-5 bhliain ó shin	6%	9%	6%	10%	1%	5%	5%	6%	5%
5 bliana +	4%	10%	5%	14%	2%	9%	9%	9%	8%
Riamh	32%	45%	55%	51%	73%	66%	66%	75%	77%

Tábla 3: An bealach cumarsáide deireanach a úsáideadh chun dul i dteagmháil le húdaráis áitiúla thar chúig bliana

Aguisín 4 Foinsí Faisnéise

Foinsí Faisnéise	Iomlán
n1744	
Suíomh gréasáin	51%
Cairde agus Comharsana	26%
Nuachtán- áitiúil/náisiúnta	26%
Facebook	18%
Póstaeir/Bileoga, etc.,	16%
Raidió Áitiúil/Náisiúnta	14%
Teagmháil le foireann údaráis áitiúil	14%
Twitter	6%
Aipeanna le haghaidh seirbhísí údaráis áitiúil	6%
Iris – áitiúil/náisiúnta	5%
Instagram	4%
LinkedIn	1%
Eile	2%
Gan aon cheann acu seo	11%

Tábla 4: Foinsí Faisnéise

