Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

Nuálaíocht a Fhíorú

Ár Seirbhís Phoiblí.
An Lá Inniu á Sholáthar,
an Lá Amárach á Mhúnlú.

Ullmhaithe ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
gov.ie

Straitéis chun an nuálaíocht a leabú i Seirbhís Phoiblí na hÉireann

Clár Ábhar

Brollach 4

Réamhrá 5

Léargas Ginearálta ar an Straitéis 6

Sainmhíniú ar Nuálaíocht 6

Fís don Nuálaíocht 6

Tosaíochtaí / Spriocanna 7

Creat 8

Tosaíocht 1 | Nuálaíocht Shaoránach-Lárnach 9

Tosaíocht 2 | Cultúr Nuálaíochta 11

Tosaíocht 3 | Nuálaíocht a Mhéadú 13

Tosaíocht 4 | Nuálaíocht Bhunathraitheach 15

Cur i bhfeidhm 17

Brollach

Tá gliondar croí orm Straitéis tionscnaimh Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí na hÉireann a fhoilsiú, a bheartaítear a threoróidh ár n-iarrachtaí chun an nuálaíocht a chothú agus a chothabháil ar fud ár Seirbhíse Poiblí.

Chuir paindéim Covid-19 brú ar rialtais timpeall an domhain chun iompú thart go mear agus an bealach a athrú a eagraíonn siad a ngníomhaíochtaí chun freastal ar riachtanais an phobail.

Moltar an bealach a d'fhreagair Seirbhís Phoiblí na hÉireann sa timpeallacht seo a athraíodh ó bhonn, agus rinne sí cainéil nua a fhorbairt go tapa chun seirbhísí a sholáthar do shaoránaigh, agus dul i mbun beart ag an tráth céanna chun tionchar forleathan an víris a mhaolú ar ár ngeilleagar agus ár sochaí. De réir mar a phleanálaimid conas teacht slán as an suaitheadh geilleagrach seo nach raibh coinne leis, tá sé ríthábhachtach go sainaithnímid bealaí chun an cultúr feabhsaithe nuálaíochta a chothú a bhí le sonrú go feiceálach ar fud ár Seirbhíse Poiblí ó thosach na paindéime seo ar aghaidh.

Is éard a bhaineann le nuálaíocht ná bealach nua a aimsiú chun seirbhísí agus freagairtí beartais a sholáthar ar bhealaí ar féidir leo luach a chur leis na daoine ar a bhfreastalaímid. Is féidir le go leor foirmeacha a bheith i gceist leis an luach seo - teacht níos fearr ar sheirbhísí; idirghabháil níos éifeachtúla, níos éifeachtaí agus níos iomasaí; trédhearcacht agus iontaoibh mhéadaithe as ár bhfreagairtí beartais; nó próisis agus córais neamhriachtanacha, anásta nó sheanchaite a bhaint dár n-eagraíochtaí.

Maidir le machnamh a dhéanamh faoin bpointe atá bainte amach anois againn, agus an pointe is gá dúinn a bhaint amach i dtaobh ár n-uaillmhéine don nuálaíocht, shainaithníomar ceithre phríomhlimistéar a dtugtar tús áite dóibh a mbeartaímid dul i ngleic leo chun ár bhfís a bhaint amach - seirbhís phoiblí den chéad scoth nuálaíoch a bheith ann:

- Thar aon ní eile, ba cheart do Chomhlachtaí Seirbhíse Poiblí a lorg úsáideoirí a shuíomh i gceartlár na seirbhísí a chuireann siad ar fáil agus sna freagairtí beartais a mhúnlaíonn siad, chun feabhas a chur ar eispéireas úsáideoirí. Is éard a bhainfidh leis seo ná idirchaidreamh a dhéanamh leis an saoránach chun go gcuirtear ar an eolas sinn ar a riachtanais agus réitigh a dhearadh a léiríonn peirspictíocht an úsáideora, trí úsáid a bhaint as réitigh dhigiteacha atá curtha ar an eolas ag na sonraí cearta.
- Ar an dara dul síos, ní mór dúinn cultúr buan a fhorbairt ina gcumasaítear an fhoireann agus ina gcuirtear ar a gcumas go leanúnach nuálú a dhéanamh. Is éard a bhainfidh leis seo ná tacair sainscileanna a fhorbairt ar gach leibhéal agus na tacaíochtaí agus na struchtúir chearta a fhorbairt a dhéanfaidh an nuálaíocht a bhunú mar ghnáthamh inár Seirbhís Phoiblí.
- Ar an tríú dul síos, teastaíonn uainn nuálaíochtaí rathúla a roinnt i measc ár n-eagraíochtaí chun go nglactar leo nó go ndéantar iad a oiriúnú trí mheicníochtaí aimplithe an chomhoibrithe. Tá orainn rudaí eile a chuardach freisin - Rialtais eile thar lear anuas ar an tionscal agus ár n-éiceachóras féin beoga gnólachtaí nuathionscanta – chun comhpháirtíochtaí atá comhthairbheach a chothú.
- Ar deireadh, rinne an phaindéim seo roinnt ceachtanna luachmhara a mhúineadh dúinn faoin ngá atá le súil a bheith le hathrú agus claochlú fadtréimhseach a bhaint amach. Chun bogadh chun cinn, tá orainn glórtha éagsúla a chur san áireamh inár rialachas ar an nuálaíocht i seirbhísí poiblí, agus an triail a bhainimid as teicneolaíochtaí nua agus as cuir chuige bheartais atá ag teacht chun cinn a mhéadú.

Thug an fhreagairt do Covid-19 seiftiúlacht agus clisteacht ár bhfostaithe sa tseirbhís phoiblí chun solais. Baineadh leibhéil de chomhoibriú, airgtheacht agus lúfaireacht eagraíochta, anuas ar mhisneach agus diongbháilteacht amach sa Phaindéim seo nach bhfacthas a leithéid riamh roimhe seo. Is iad na daoine seo is mó a chruthaíonn Seirbhís Phoiblí atá fíor-nuálach agus táim muiníneach go gcabhróidh an Straitéis Nuálaíochta seo a chur i bhfeidhm linn chun é seo a chothú amach anseo.

Michael McGrath, TD
An tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe

Réamhrá

Ó seoladh 'Ár Seirbhís Phoiblí 2020', rinneadh sárdhul chun cinn chun tionscnaimh a chur chun cinn a dhíríonn ar thrí chroíghné den chreat: Soláthar a dhéanamh dár bPobal, Nuálú dár dTodhchaí agus Ár nDaoine agus ár nEagraíochtaí a Fhorbairt. Faoi mar a mhúin an phaindéim le déanaí dúinn, áfach, caithfimid ár n-iarrachtaí a mhéadú go mór go leanúnach chun go mbainimid ár bhfís amach go mbeidh seirbhís phoiblí den chéad scoth atá nuálach ó instinn ann.

Shainaithníomar agus ghníomhaíomar i leith roinnt príomhthionscnamh le roinnt blianta anuas a bhí ceaptha cultúr nuálaíochta a chur chun cinn sa tSeirbhís Phoiblí. Bhí go leor den chlár seo oibre mar thoradh díreach ar an taighde domhain a rinneadh a raibh an tuarascáil 'Nuálaíocht a Chumasú i Seirbhís Phoiblí na hÉireann' i Samhain 2018 mar thoradh air. Moladh lárnach sa tuarascáil seo a bhí i straitéis a fhorbairt chun an nuálaíocht a leabú ar fud Sheirbhís Phoiblí na hÉireann agus treoir agus uirlisí a sholáthar dár n-eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí chun nuálaíocht a chuimsiú isteach ina straitéisí féin corparáideacha agus a bpleananna féin gnó.

Mheabhraigh paindéim Covid-19 agus an t-aistriú ina dhiaidh sin sa tírdhreach geilleagrach domhanda dúinn gur minic gur gá dúinn aistriú as cuimse agus an bealach a fhreastalaímid ar ár bpobal a athrú go tapa. Bhí seo an-soiléir i measc na dtionscal go léir i rith na paindéime agus b'amhlaidh a bhí an scéal maidir leis an tSeirbhís Phoiblí. Bhí leibhéil mharthanacha athléimneachta agus tiomantais do leanúint le seirbhísí a sholáthar dár saoránaigh. Is ionann seo agus nuálaíocht. Chuamar in oiriúint, léiríomar cruthaitheacht, chomhoibríomar agus rinneamar fréamhshamhaltú go tapa, lena chinntiú gur tacaíodh lenár saoránaigh. Cé gur chuir an phaindéim isteach ar ár saol - agus leanfaidh siad ag cur isteach air - úsáidfimid an fórsa seo suaiteach mar chatalaíoch chun leanúint leis an nuálaíocht a chur i bhfeidhm ar ár róil laethúla. Cuirfidh cur i bhfeidhm na straitéise seo ar chumas na Seirbhíse Poiblí leanúint le seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar dár saoránaigh atá éifeachtúil, comhtháite agus ionchuimsitheach.

Forbraíodh an straitéis seo i dteannta a chéile, agus bhí fostaithe sa tseirbhís phoiblí ó réimse eagraíochtaí éagsúla bainteach ann. Is é cuspóir na straitéise an nuálaíocht a leabú ar fud ár Seirbhíse Poiblí chun soláthar a dhéanamh don am i láthair agus chun cabhrú leis an todhchaí a mhúnlú, a chur ar chumas na hÉireann go ndéanfar ceannasaí domhanda di sa nuálaíocht seirbhíse poiblí.

Spreagaim na comhlachtaí Seirbhíse Poiblí go léir úsáid a bhaint as na tacaíochtaí agus na huirlisí a foilsíodh ag an tráth céanna leis an straitéis seo chun cabhrú leo cultúr nuálaíochta a chur chun cinn laistigh dá n-eagraíochtaí. Cinnteoidh seo go mbítear ar aon dul leis an bhfís uileghabhálach agus na príomhthosaíochtaí a chuirtear in iúl sa cháipéis seo.

Ar deireadh, forbraíodh an straitéis seo i gcomhar le ceithre eagraíocht phíolótacha ar fud na Státseirbhíse agus na Seirbhíse Poiblí i gcaitheamh seacht mí. Thug cleachtóirí nuálaíochta sa tSeirbhís Phoiblí a baineadh ón bhFoireann Gníomhaíochta um Nuálaíocht sa tSeirbhís Phoiblí, a dhéanann an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta agus Fiontraíocht Éireann a chomhordú le chéile, rannchuidiú luachmhar agus léargasach ar fáil dúinn freisin. Ba mhaith liom an deis seo a ghlacadh chun ómós a léiriú dóibh siúd go léir atá bainteach as a gcuid ama, fuinnimh agus tiomantais, go háirithe i gcomhthéacs na gcúinsí eisceachtúla a bhí i gceist fad a bhíonn an straitéis seo á forbairt.

Robert Watt
Ard-Rúnaí
An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe

Léargas Ginearálta ar an Straitéis

Sainmhíniú ar Nuálaíocht

Is minic gur féidir nuálaíocht, mar coincheap, a mhíthuiscint nó míbhrí a bhaint as agus is féidir le droch-chur i bhfeidhm bheith mar thoradh air sin. Ar mhaithe le comhsheasmhacht an chuir chuige, is é an sainmhíniú a thugaimid ar nuálaíocht:

> "tairiscint nua inmharthana a chruthú a chuireann luach leis"

Fís don Nuálaíocht

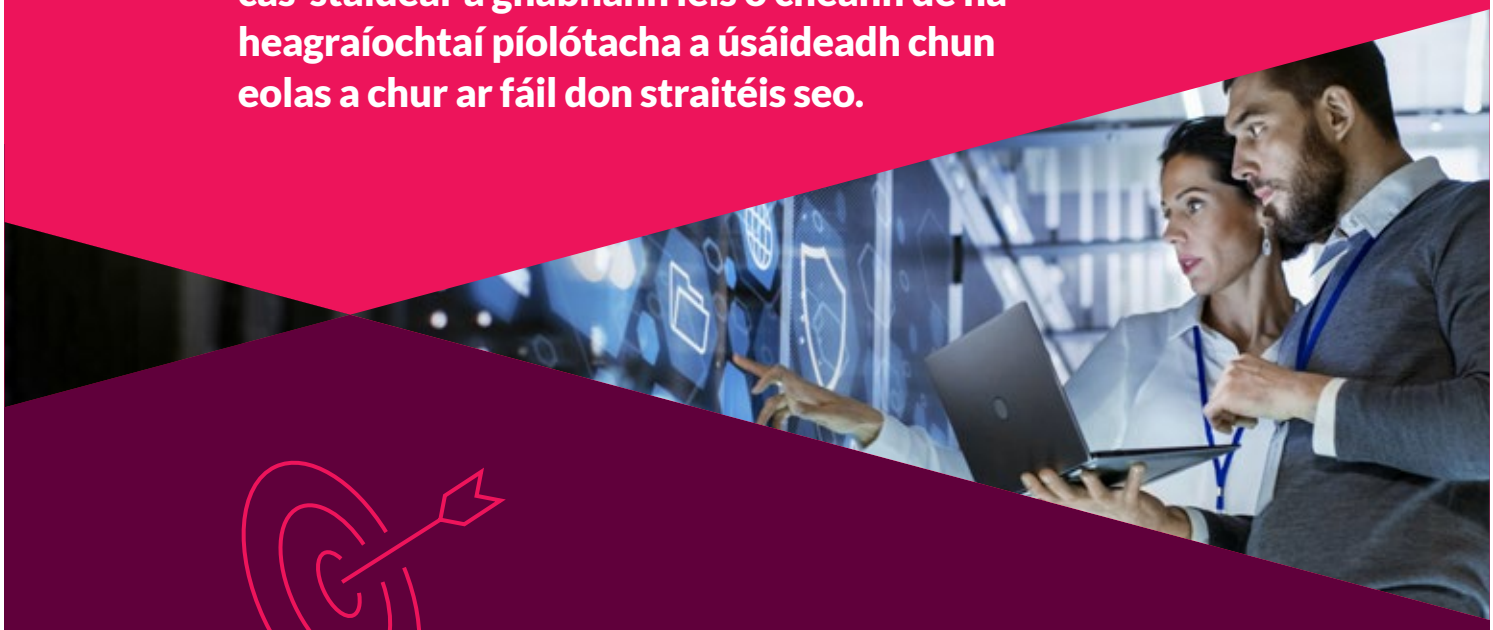
Is é an Fhís don Nuálaíocht do Sheirbhís Phoiblí na hÉireann an méid seo a leanas a dhéanamh:

> "Cumhacht na nuálaíochta a shaothrú chun seirbhísí poiblí den chéad scoth a sholáthar in Éirinn"

Déanfaidh an fhís seo an tSeirbhís Phoiblí a aontú chun na tosaíochtaí agus na spriocanna a bhaint amach a leagtar amach inár straitéis chun 'nuálaíocht a fhíorú'.

Tosaíochtaí

Chun ár bhfís a bhaint amach, díreoimid ar cheithre phríomhllimistéar a dtugtar tús áite dóibh. Déantar gach tosaíocht a dhoiciméadú chomh maith leis na cúiseanna a roghnaíodh é, agus glactar cás-staidéar a ghabhann leis ó cheann de na heagraíochtaí píolótacha a úsáideadh chun eolas a chur ar fáil don straitéis seo.



Spriocanna

Chun ár dtosaíochtaí a bhaint amach, déanfaimid ár n-iarrachtaí a ailíniú le hocht bpríomhsprioc. Chun straitéis ar leith inbhainte amach agus dhírithe a dhéanamh den straitéis seo, shainaithníomar dhá sprioc faoi gach tosaíocht.

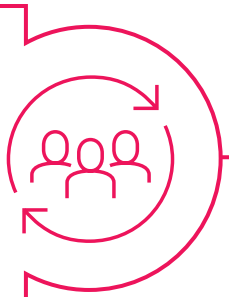
Fís

"Cumhacht na nuálaíochta a shaothrú chun seirbhísí poiblí den chéad scoth a sholáthar in Éirinn"

Tosaíocht 1

Nuálaíocht Shaoránach-Lárnach

Saoránaigh agus úsáideoirí a shuíomh i gceartlár na nuálaíochta chun barr feabhais a chur ar a n-eispéireas de sheirbhísí poiblí



Spriocanna

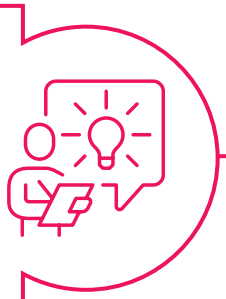
1.1 Éisteacht agus idirchaidreamh a dhéanamh le saoránaigh agus úsáideoirí

1.2 Seirbhísí comhtháite agus éasca le húsáid a dhearadh agus a sholáthar

Tosaíocht 2

Cultúr Nuálaíochta

Cultúr a chruthú ina bhfuil an fhoireann go léir spreagtha, cumasaithe agus ábalta nuálú a dhéanamh



Spriocanna

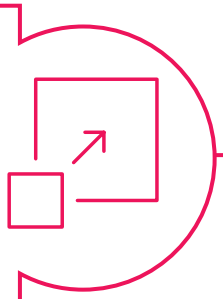
2.1 Ceannas a ghlacadh le fís, an fhoireann a chumasú agus an gnáthamh a cheistiú

2.2 Na scileanna, an meon agus na huirlisí a thabhairt don fhoireann chun nuálú a dhéanamh

Tosaíocht 3

Nuálaíocht a Mhéadú

Oibriú i measc earnálacha agus eagraíochtaí chun éifeachtúlacht a bharrfheabhsú trí nuálaíochtaí ar fud na Seirbhíse Poiblí a mhéadú



Spriocanna

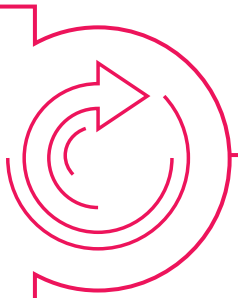
3.1 Ceangal agus comhoibriú a dhéanamh ar fud an éiceachórais chun nuálaíochtaí rathúla a mhéadú

3.2 Léargas, eolas agus ceachtanna a foghlaimíodh a chur in iúl agus a roinnt

Tosaíocht 4

Nuálaíocht Bhunathraitheach

Nuálaíocht a chur chun cinn ar fud na Seirbhíse Poiblí trí athrú ceannródaíoch agus claochlú fadtéarmach



Spriocanna

4.1 Léargas straitéiseach a fhorbairt do threochtaí agus riachtanais amach anseo

4.2 Tacú le beartas le haghaidh nuálaíochta, bunathrú digiteach agus bealaí nua chun oibriú trí thriail, tástáil agus feabhsú leanúnach agus tacú leo

Tosaíocht 1

Nuálaíocht Shaoránach-Lárnach

Saoránaigh agus úsáideoirí a shuíomh i gceartlár na nuálaíochta chun barr feabhais a chur ar a n-eispéireas de sheirbhísí poiblí

Tá baint lárnach ag an tábhacht leis an straitéis seo a bhaineann le seirbhísí ardchaighdeáin, éifeachtacha agus ábhartha a sholáthar dár saoránaigh. Ar an ábhar sin, ba cheart an saoránach a choimeád i gcroílár na bpróiseas cinnteoireachta, dearaidh agus soláthair agus ba cheart nuálaíochtaí a fhorbairt i leith an mheoin seo.

NUÁLAÍOCHT A FHÍORÚ

An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara (an RTBM) Ionad Teagmhála Idirchaidrimh le Custaiméirí

RÉAMHNUÁLAÍOCHT

Ba é an dúshlán a bhí roimh an RTBM dhá phríomhionad teagmhála a chomhcheangal, a rinne dhá fheidhm éagsúla agus ba ghlaonna glóir an príomh-mheán cumarsáide a úsáideadh chun freastal ar thart ar 160,000 cliant, isteach in Ionad Teagmhála Idirchaidrimh le Custaiméirí (ITIC) amháin.

Ba é aidhm an tionscadail seo barr feabhais a chur ar an tseirbhís a soláthraíodh tríd an infheistíocht shuntasach a ghiaráil a rinne an RTBM i dteicneolaíocht nua agus a chinntiú gur fhreastail ionaid teagmhála túslíne an RTBM ar riachtanais a bhoinn éagsúil chustaiméirí.

IARNUÁLAÍOCHT

Bunaíodh córas an Ionaid Teagmhála Idirchaidrimh le Custaiméirí a rinne trí ardán mhóra teicneolaíochta a chomhcheangal den chéad uair i Státseirbhís na hÉireann chun cur chuige ilchainéil a fhorbairt i leith seirbhís fheabhsaithe do chustaiméirí a sholáthar do gach páirtí leasmhar ábhartha.

NA PRÍOMHRUDAÍ A FOGHLAIMÍODH Ó NUÁLAÍOCHT

Baineann idir chustaiméirí agus fhoireann sochar ó chóras a iomlánaíoch cuíchóirithe Bainistíochta Caidrimh le Custaiméirí a fhreastalaíonn go héifeachtach ar riachtanais na n-úsáideoirí go léir. Tá an tábhacht a bhaineann le haithne a bheith agat ar do chustaiméir ríthábhachtach nuair a bhíonn seirbhís á forbairt. Tugadh é seo faoi deara sa tionscadal seo inar sainaithníodh gur teagmháil ar an nguthán an rogha modh teagmhála i measc go leor custaiméirí.

Ar an ábhar sin, in ionad díreach seirbhísí ‘ar líne’ a sholáthar, cuireann an Roinn tairiscint gutháin ar fáil freisin chun freastal ar an iomaí grúpa custaiméirí a gcuireann siad seirbhísí ar fáil dóibh.

CONAS A THAGANN SEO LE TOSAÍOCHT 1

Léirigh an rath a bhí ar an tionscadal seo an próiseas dearaidh nuálach go díreach. D’éist foireann an tionscadail lena gcustaiméir agus rinne siad seirbhís a dhearadh a chuir barr feabhais ar a n-eispéireas den Roinn. Tugann seo na tairbhí chun solais a chruthaítear nuair a chuirtear an saoránach i gcroílár na nuálaíochta chun an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar dóibh.

Spriocanna | Nuálaíocht Shaoránach-Lárnach

Sprioc 1.1 Éisteacht agus idirchaidreamh a dhéanamh le saoránaigh agus úsáideoirí

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Idirchaidreamh a dhéanamh le Saoránaigh Bealaí nua chun idirchaidreamh a dhéanamh leis an bpobal agus daoine eile a fhiosrú agus a thástáil chun dul i gcomhairle maidir le seirbhísí a bheartaítear agus reatha a dhearadh agus a sholáthar. Ba cheart seo a dhéanamh ar aon dul le dea-chleachtas idirnáisiúnta agus ba cheart go n-áirítear leis smaointeoireacht deartha, dearadh seirbhíse, aistear an chustaiméara a mhapáil.	Tá athrú ag teacht ar riachtanais agus ionchais an tsaoránaigh de réir mar a thagann teicneolaíochtaí agus treochtaí chun cinn. Ar a bharr sin, tá tóir níos mó i gcónaí ar mhodhanna idirghníomhacha praiticiúla agus idirghníomhacha cumarsáide i measc na glúine níos óige. Is tábhachtach teacht chun cinn agus idirchaidreamh a dhéanamh leis an saoránach chun foghlaim uathu, a riachtanais a shainaithint agus na seirbhísí is fearr agus is féidir a sholáthar.	• Méadracht mhéadaithe maidir le hidirchaidreamh a dhéanamh le saoránaigh. • Déantar seirbhísí a dhearadh agus a athbhreithniú bunaithe ar mhéadracht agus sonraí iontaofa idirchaidrimh le saoránaigh.
Soláthar Seirbhíse Tabhairt faoi fheachtas feasachta a spreagann eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí fostaithe a phléann le custaiméirí a ghiaráil chun a suíomh uathúil a úsáid chun aiseolas a bhailiú ó chustaiméirí. An t-eolas seo a úsáid chun bealaí a shainaithint chun feabhas a chur ar sheirbhísí.	Baineann ríthábhacht le léargas agus eolas a bhailítear ó fhostaithe sa tseirbhís phoiblí a oibríonn agus a thuigeann go mbaineann ríthábhacht le soláthar seirbhísí maidir lena bhforbairt agus a bhfeabhsú leanúnach.	• Bunaítear acmhainneacht láraithe eispéiris úsáideoirí agus dearaidh seirbhíse lena chur ar chumas eagraíochtaí feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse. • Tionscadail rathúla nuálaíochta ar fud na Seirbhíse Poiblí trí úsáid a bhaint as eispéireas úsáideoirí agus as saineolas dearaidh seirbhíse.

Sprioc 1.2. Seirbhísí comhtháite agus éasca le húsáid a dhearadh agus a sholáthar

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Cúrsaí Digiteacha a Chur chun Cinn Tacú le straitéis TFC na Seirbhíse Poiblí, an Straitéis Náisiúnta Dhigiteach a bheidh ag teacht aníos agus le haitheantóirí uathúla agus tacair shonraí chomhchoiteanna a thabhairt isteach chun seirbhís fheabhsaithe a dhearadh agus obair a atheagrú. Scrúdú a dhéanamh ar a indéanta atá sé seirbhís chuidithe dhigiteach a bhrostú trí 'ionad ilfhreastail' a sholáthar do phríomhsheirbhísí ardmhéide.	Is gá úsáid cheart agus éifeachtach a bhaint as sonraí chun seirbhísí comhtháite agus éasca le húsáid a sholáthar. Cuirfidh seo eispéireas feabhsaithe ar fáil don úsáideoir agus don fhostaí sa tseirbhís phoiblí. De bhreis air sin, teastaíonn bonneagar cuí digiteach lena chur ar sháirchumas eagraíochtaí a mbeidh deiseanna agus dúshláin gan choinne rompu amach anseo.	• Méadú ar sheirbhísí atá á gcur ar fáil ar líne. • Comhcheangal méadaithe i measc seirbhísí ar líne a chuireann eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí ar fáil ar líne. • Idirchaidreamh níos fearr le custaiméirí.
Leas a bhaint as Sonraí Sonraí a úsáid mar chumasóir ar aon dul leis an Straitéis Sonraí Náisiúnta trí phríomhthacair shonraí a chur chun cinn, cosúil leis an UPSP agus an tÉirchód, nuair a bhíonn seirbhísí poiblí á ndearadh nó á n-athdhearadh. Is éard a theastóidh uaidh seo ná go mbeidh dúil níos mó ag eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí páirt a ghlacadh i gcomhaontuithe roinnte sonraí anuas ar leibhéil níos mó de shonraí oscailte a fhoilsiú.	Bíonn súil níos mó ag na saoránaigh leis go mbíonn seirbhísí comhtháite, go gcuirtear ar fáil iad ar an toirt agus go mbíonn teacht gan stró orthu.	• Líon na seirbhísí a úsáideann croíthacair shonraí. • Leibhéal aibíochta an Bhonneagair Shonraí Náisiúnta. • Táblaí sraithe sonraí oscailte.

Tosaíocht 2

Cultúr Nuálaíochta

Cultúr a chruthú ina bhfuil an fhoireann go léir spreagtha, cumasaithe agus ábalta nuálú a dhéanamh

Chun cultúr nuálaíochta a chumasú laistigh den tSeirbhís Phoiblí, is tábhachtach go mbíonn an cumas, an t-eolas agus an meon ag ár ndaoine chun nuálú a dhéanamh gach lá. Áirítear leis seo na scileanna ábhartha a bheith agat, na tacaíochtaí a thuiscint atá ar fáil agus bheith spreagtha ag ceannaireacht chun cur chuige nuálach a chur i bhfeidhm ar a róil laethúla.

NUÁLAÍOCHT A FHÍORÚ

An GBRÁ | Cigireachtaí ar Cheadanna Dramhaíola Chomhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas

RÉAMHNUÁLAÍOCHT

Tá breis agus 40 saoráid cheadaithe dramhaíola ag Comhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas. Tá ar an Aonad um Fhorfheidhmiú Dramhaíola an Údaráis Áitiúil cigireachtaí iolracha a dhéanamh ar shaoráidí. Mar gheall ar shrianta scartha shóisialta atá i bhfeidhm de dheasca phaindéim Covid-19, níorbh fhéidir cigireachtaí fisiciúla a dhéanamh.

IARNUÁLAÍOCHT

D'fhorbair Comhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas nós imeachta chun tabhairt faoi chianchigireachtaí ar shaoráidí dramhaíola agus iomláine thoradh na cigireachta á gcoimeád ag an tráth céanna. Úsáideadh dróin, gutháin chliste, cairteacha físe, cigireacht físe agus ríomhphost sa chigireacht. Chun seo a éascú, cuirtear in iúl don sealbhóir ceada go ndéanfar cigireacht ar a saoráid trí dhrón a eitilt. I ndiaidh d'eitilt an dróin, cuirtear físchomhrá ar siúl le hoibreoir an cheada chun plé a dhéanamh ar na híomhánna dróin. Cuireann sealbhóir an cheada cruthúnas ar fáil i dtaobh taifead ar ríomhphost. Nuair is gá, siúlann sealbhóir an cheada tríd an suíomh trí úsáid a bhaint as an gceamara ar a nguthán cliste lena cheadú d'Oifigigh Forfheidhmithe Dramhaíola cigireacht a dhéanamh ar limistéir nach féidir le drón cigireacht a dhéanamh orthu.

NA PRÍOMHRUDAÍ A FOGHLAIMÍODH Ó NUÁLAÍOCHT

Bhíothas in ann dul ar thuras fíorga timpeall an tsuímh gan a bheith ar na hOifigigh Forfheidhmithe Dramhaíola iontráil a bhuíochas le teicneolaíochtaí a úsáid cosúil le dróin agus físchomhrá.

CONAS A THAGANN SEO LE TOSAÍOCHT 2

Chruthaigh Covid-19 suaitheadh domhanda i measc na dtionscal go léir. Faoi mar a imríodh ar go leor eagraíochtaí eile, d'imir bearta srianta shóisialta tionchar suntasach ar an leibhéal soláthair seirbhíse a chuirtear ar fáil do shaoránaigh. Thug an gá atá le nuálú a dhéanamh i rith na paindéime athléimneacht, lúfaireacht agus acmhainn nuálach fostaithe sa tseirbhís phoiblí chun solais chun a ngnáthamh a choigeartú agus oibriú ó chian den chéad uair ina ngairmeacha beatha. Cé gur ghníomhaigh an phaindéim mar chatalaíoch don nuálaíocht, léiríonn sé gur féidir le fostaithe sa tseirbhís phoiblí oibriú le chéile chun cuspóir coiteann a bhaint amach a fhad agus go mbíonn na scileanna agus na tacaíochtaí cearta ann i gcultúr a spreagann an nuálaíocht.

Spriocanna | Culture Nuálaíochta

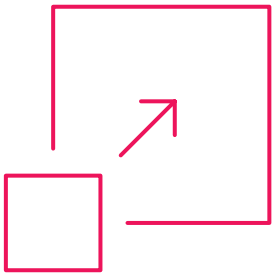
Sprioc 2.1 Ceannas a ghlacadh le fís, an fhoireann a chumasú agus an gnáthamh a cheistiú

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Ceannaireacht Leanúint le forbairt ghairmiúil leanúnach a chur ar fáil do cheannairí tríd an tSeirbhís Phoiblí agus nuálaíocht a dhéanamh foirmiúil mar chroí-inniúlacht róil cheannaireachta sa tSeirbhís Phoiblí.	Is tábhachtach go dtuigeann an cheannaireacht ar fud na Seirbhíse Poiblí agus go mbíonn siad ar an eolas ar an ngá atá le nuálaíocht. Tá seo bunriachtanach chun an fhoireann a spreagadh agus timpeallacht a chruthú nach bhfuil eagla ar fhostaithe sa tseirbhís phoiblí ann chun an gnáthamh a cheistiú, triail a bhaint as smaointe nua agus na coinníollacha a chruthú dá n-eagraíocht go n-éireoidh go geal leo i dtimpeallacht dhinimiciúil.	• Líon na gceannairí Seirbhíse Poiblí agus Státseirbhíse ar cuireadh uasoiliúint orthu sa nuálaíocht. • Méadracht fheabhsaithe nuálaíochta i mbearta dearcaidh foirne, cosúil leis an Suirbhé ar Rannpháirtíocht Fhostaithe na Státseirbhíse.
Straitéis Eagraíochta Tacú le gach eagraíocht Seirbhíse Poiblí nuálaíocht a chur san áireamh ina ráitis straitéise agus a bpleananna gnó.	Baineann ríthábhacht le straitéis nuálaíochta a fhorbairt do Sheirbhís Phoiblí na hÉireann chun an nuálaíocht a fhíorú. Tá sé chomh tábhachtach céanna go gcuireann an RCPA tacaíochtaí ar fáil d'eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí chun a dtiomantais féin nuálaíochta a fhorbairt atá ar aon dul leis an bhfís uileghabhálach. Cuirfidh seo ar chumas eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí a bheith in ann freagairt do riachtanais agus ionchais shíorathraitheacha a gcustaiméirí.	• Líon na n-eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí/Státseirbhíse a bhfuil uaillmhianta nuálaíochta acu a dtugtar cuntas soiléir orthu ina gcáipéisí, straitéisí agus pleananna corparáideacha.

Sprioc 2.2 Na scileanna, an meon agus na huirlisí a thabhairt don fhoireann chun nuálú a dhéanamh

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Struchtúir Critéir nuálaíochta, ionchais leanúnacha feidhmíochta, pleananna forbartha pearsanta agus deiseanna ardaithe céime a leabú isteach sa phróiseas earcaíochta.	Trí bheith cuntasach as gníomhaíocht nuálaíochta, an tábhacht a thuiscint a bhaineann leis an meon seo a ghlacadh agus é á mheabhrú duit go seasmhach trí na struchtúir éagsúla, cabhrófar le cultúr nuálaíochta a chruthú agus leis na scileanna agus an meon a thabhairt don fhoireann chun freagairt do dhúshláin agus deiseanna amach anseo.	• Tagraítear go soiléir i bhfeachtais earcaíochta agus ardaithe céime do nuálaíocht mar riachtanas sa tSeirbhís Phoiblí. • Léiríonn fostaithe sa tseirbhís phoiblí inniúlachtaí nuálaíochta go laethúil agus déantar measúnú orthu i leith an chritéir searbhóntaí in athbhreithnithe feidhmíochta.
Tacaíochtaí Láraithe Tacaíochtaí nuálaíochta láraithe na Seirbhíse Poiblí a mhéadú agus a fheabhsú, Ciste Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí agus searmanais aitheantais nuálaíochta san áireamh. Tacaíochtaí foghlama agus forbartha a éascú d'eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí trí chreat a bhfuil teacht gan stró air.	Éascóidh tacaíochtaí láraithe nuálaíochta a fhorbairt nuálaíocht agus comhoibriú ar fud na Seirbhíse Poiblí. Cinnteoidh bearta agus modheolaíochtaí praiticiúla a sholáthar go mbíonn comhoibriú méadaithe, go ndéantar níos mó cumarsáide agus go mbaintear éifeachtúlachtaí optamacha seirbhíse amach mar thoradh ar thionscadail nuálaíochta.	• Líon na n-iarratas ar chiste. • Líon na dtionscadal rathúil ar thacaigh an ciste leo. • Imeacht aitheantais nuálaíochta seirbhíse poiblí a bhunú go rathúil. • An méid rannpháirtíochta ar láithreán gréasáin Ár Seirbhís Phoiblí. • Líon na hidirghabhála um fhoghlaim nuálaíochta a rinne eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí.

Tosaíocht 3



Nuálaíocht a Mhéadú

Oibriú i measc earnálacha agus eagraíochtaí chun éifeachtúlacht a bharrfheabhsú trí nuálaíochtaí ar fud na Seirbhíse Poiblí a mhéadú

Cé go gcabhraíonn sé tionscadail agus scileanna nuálacha a fhorbairt go háitiúil chun tosaíochtaí 1 agus 2 a bhaint amach, tá sé ríthábhachtach go roinntear an t-eolas seo ar fud na Seirbhíse Poiblí. B'fhéidir go n-áireofar leis seo an méid a d'fhoghlaim tú le heagraíochtaí Seirbhíse Poiblí eile a mbíonn a macasamhail de dheiseanna acu agus de dhúshláin rompu atá agat agus atá romhat féin; nó córas nua a roinnt ar fud éiceachórais. Is féidir le méadú nuálaíochta, próisis fheabhsaithe a chomhchruthú, neamhéifeachtúlacht laghdaithe agus comhpháirtíochtaí nua a bheith mar thoradh ar chomhoibriú éifeachtach. Trí nuálaíocht a mhéadú agus comhoibriú ar fud na n-earnálacha, beidh an tSeirbhís Phoiblí in ann oibriú as lámh a chéile chun ár bhfís a bhaint amach.

NUÁLAÍOCHT A FHÍORÚ

An tSeirbhís Chúirteanna | Toghairm Ghiúiré a Lárú

RÉAMHNUÁLAÍOCHT

Ó cuireadh tús leis i 1976, phróiseáil gach oifig Cúirte timpeall na tíre a dtoghairmeacha aonair Giúiré. Theastaigh go leor páipéir uaidh seo, ghlac sé go leor ama agus chuir sé leadrán orthu siúd a bhí i gceist.

IARNUÁLAÍOCHT

Láraíodh toghairm ghiúiré in oifig aonair a chuir feabhas ar éifeachtúlacht, a laghdaigh riachtanais saothair agus a chur ar chumas na foirne tascanna lena mbaineann breisluach níos mó a d'fheabhsaigh seirbhís do chustaiméirí agus sásamh as post, ar a uain sin.

NA PRÍOMHRUDAÍ A FOGHLAIMÍODH Ó NUÁLAÍOCHT

Trí mheascán de 'dea-uainiú' agus cumarsáid i measc eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí, shainaithin an tSeirbhís Chúirteanna deis le hAonad Clóite na gCoimisinéirí Ioncaim a raibh d'acmhainn acu gach fógra faoi thoghairm ghiúiré a chur i gcló saor in aisce. Laghdaigh seo costais, laghdaigh sé buarthaí a bhaineann le hoibriú le páirtithe seachtracha agus bhí comhpháirtíocht nua mar thoradh air agus léiríonn é seo uile an tábhacht a bhaineann le cumarsáid ar fud na Seirbhíse Poiblí nuair a bhíonn nuálú á dhéanamh.

CONAS A THAGANN SEO LE TOSAÍOCHT 3

Baineadh toradh a chruthaigh tairbhe do chách amach as an gcumarsáid éifeachtach idir an tSeirbhís Chúirteanna agus na Coimisinéirí Ioncaim. Bhí ar chumas na Seirbhíse Cúirteanna toghairm ghiúiré a chur i gcló go lárnach agus bhí na Coimisinéirí Ioncaim in ann a n-áiseanna clóite inmheánacha a úsáid ar lánacmhainn. Bhí an réiteach seo mar thoradh ar cheangal pearsanta idir ball foirne na Seirbhíse Cúirteanna agus ball foirne na gCoimisinéirí Ioncaim. Léiríonn seo gur minic gur féidir leis an nasc is lú bheith mar thoradh ar thorthaí iontacha. Bíonn baint lárnach ag ceangal agus comhoibriú a dhéanamh ar fud na Seirbhíse Poiblí chun nuálaíocht rathúil a bhaint amach.

Spriocanna | Nuálaíocht a Mhéadú

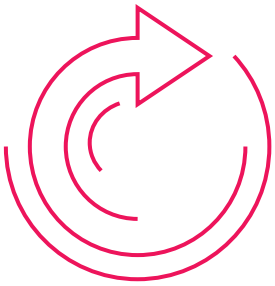
Sprioc 3.1 Ceangal agus comhoibriú a dhéanamh ar fud an éiceachórais chun nuálaíochtaí rathúla a mhéadú

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Comhoibriú Grúpaí éagsúla a thionól chun dul i ngleic le príomhdhúshláin. Comhoibriú leis an éiceachóras níos fairsinge (tionscal, taighde, idirnáisiúnta etc.) chun réitigh chomhfhorbartha a spreagadh trí úsáid a bhaint as meicníochtaí cosúil le ráibeanna agus haiceatóin.	Tríd an deis a sholáthar chun comhoibriú a dhéanamh ar fud na Seirbhíse Poiblí, agus le seirbhísí eile lasmuigh den tSeirbhís Phoiblí, spreagfar comhchruthú, cabhrófar le comhpháirtíochtaí nua a bhunú, agus ceadófar don nuálaíocht scálú aníos agus réitigh a sholáthar atá saincheaptha do riachtanais agus ionchais ár bpobal.	• Líon na ráibeanna agus na haiceatón nuálaíochta a cuireadh ar bun. • Líon na réiteach rathúil a sainaithníodh agus an mheicníocht chuí chun cur i bhfeidhm a rianú.
Spás Nuálaíochta Spás tiomnaithe a bhunú don tSeirbhís Phoiblí ar féidir é a úsáid chun an nuálaíocht a chur chun cinn i mbeartas agus seirbhísí araon agus chun comhoibriú a chothú.	Tríd an spás fisiciúil a sholáthar don chomhoibriú ar fud na Seirbhíse Poiblí, is féidir réitigh a chruthú a mb'fhéidir nach gcuirfí san áireamh iad murach sin. Is féidir le spás cruthaitheach, oscailte agus sábháilte a sholáthar an deis a chur ar fáil d'eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí agus a bpáirtithe leasmhara chun smaoineamh ar bhealach difriúil, dúshlán a chur rompu agus réitigh nuálacha a chruthú.	• Bunaíodh spás nuálaíochta. • Aschur gníomhaíochta spás nuálaíochta.

Sprioc 3.2 Léargas, eolas agus ceachtanna a foghlaimíodh a chur in iúl agus a roinnt

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Scálú Tacú le fostaithe sa tseirbhís phoiblí agus le heagraíochtaí Seirbhíse Poiblí comhoibriú agus a nuálaíochtaí a scálú ar fud na Seirbhíse Poiblí trí leibhéil níos mó rannpháirtíochta.	Cabhróidh na cainéil riachtanacha a sholáthar lena chur ar chumas eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí comhoibriú, foghlaim óna chéile agus comhpháirtíochtaí a fhorbairt chun nuálaíocht a scálú ar fud na Seirbhíse Poiblí. Trí thacú le rannpháirtíocht agus comhoibriú níos fearr, beidh cumas níos fearr ag an tSeirbhís Phoiblí freagairt agus oibriú go héifeachtach i dtimpeallacht dhinimiciúil.	• Bunaíodh seisiúin líonra fhíorga chun oifigí réigiúnacha a spreagadh chun gnímh. • Líonraí níos lú, dírithe a fhorbairt, faoi mar a theastaíonn. • Gníomhaíocht agus aschur Sheachtain Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí. • Déantar tairiscintí láithreán gréasáin Ár Seirbhís Phoiblí a fhorbairt níos mó.
Eolas a Roinnt An t-eolas ó eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí a ghiaráil a chuir nuálaíochtaí rathúla i bhfeidhm chun cabhrú leo siúd in áiteanna eile a dteastaíonn a mhacasamhail de thacar scileanna nó saineolas uathu.	Trí eispéiris agus saineolas eagraíochta a chatalógú, cabhrófar le scileanna a bhaineann go sonrach le nuálaíocht a fhorbairt chun dul i ngleic le dúshláin agus deiseanna atá roimh agus ag eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí.	• Líon na n-atreoruithe ó shaineolaithe agus sainchomhairleoirí inmheánacha. • Bunachar sonraí saineolaithe inmheánacha agus de chás-staidéir mhionsonraithe.

Tosaíocht 4



Nuálaíocht Bhunathraitheach

Nuálaíocht a chur chun cinn ar fud na Seirbhíse Poiblí tríd an gcéad triail a bhaint as athrú agus claochlú fadtéarmach.

Príomhghné maidir le nuálaíocht is ea smaoineamh chun cinn agus amharc chun cinn chuig an am atá le teacht i gcónaí. Is tábhachtach, mar náisiún, go mbímid ar an eolas ar theicneolaíochtaí agus treochtaí domhanda atá ag teacht chun cinn a imreoidh tionchar ar ár sochaí agus ár ngeilleagar. Cuirfidh an fhadbhreathnaitheacht straitéiseach seo a bheith againn ar ár gcumas ár bhfís a bhaint amach ina ndéanfar ceannasaí nuálaíochta den chéad scoth dínn.

NUÁLAÍOCHT A FHÍORÚ

An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe | Uathoibriú Róbatach Próiseas sa tSeirbhís Phoiblí

RÉAMHNUÁLAÍOCHT

Tá go leor eagraíochtaí i Seirbhís Phoiblí na hÉireann líon lán le próisis atá bunaithe ar rialacha agus atá dírithe ar ríomhaire. D'fhéadfadh na tascanna seo go leor ama a ghlacadh, d'fhéadfaidís a bheith costasach agus leadránach ar an bhfoireann tabhairt fúthu. Baineann córais iomadúla le go leor de na próisis agus na feidhmchláir seo atá deacair lena gcomhcheangal trí úsáid a bhaint as gnáthmhodhanna agus, ar an ábhar sin, úsáidtear daoine chun na tascanna seo a dhéanamh, ina ionad sin.

IARNUÁLAÍOCHT

Thug an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe faoi chlár píolótach chun inmharthanacht a thástáil a bhaineann le hUathoibriú Róbatach Próiseas ("URP") i gceithre eagraíocht Státseirbhíse.

I ndiaidh torthaí rathúla a bhaint amach, chomhoibrigh an Roinn leis an Oifig um Sholáthar Rialtais chun creat soláthair a chur i bhfeidhm in 2019 lena chur ar chumas eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí URP a chur chun feidhme go tapa agus gan stró chun tascanna costasacha agus leadránacha a uathoibriú.

Tá thart ar 15 chomhlacht sa tSeirbhís Phoiblí anois a úsáideann an teicneolaíocht seo, i roinnt ionaid sármhaitheasa in eagraíochtaí móra san áireamh. Tá an fhéidearthacht á fiosrú anois ag níos mó eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí chun URP a úsáid chun cabhrú lena seirbhísí a dhéanamh níos tapúla, níos saoire agus níos cruinne.

NA PRÍOMHRUDAÍ A FOGHLAIMÍODH Ó NUÁLAÍOCHT

Baineann níos mó le triail a bhaint as an teicneolaíocht ná díreach tairbhe a bhaint as cumas na teicneolaíochta féin. B'éard a bhain le luach próiseas a cheistiú - a thuiscint cé chomh héifeachtúil atá na próisis agus conas a d'fhéadfaí iad a fheabhsú sula ndéanfar iad a uathoibriú. Leagadh béim freisin sa chur chuige a glacadh ar an ngá atá le huasoiliúint a chur ar ár ndaoine féin chun an réiteach seo a chur chun feidhme. Ba léir freisin gur féidir le meicníochtaí náisiúnta soláthair a úsáid chun cabhrú le nuálaíocht a chur chun cinn.

CONAS A THAGANN SEO LE TOSAÍOCHT 4

Tá an rath atá ar an gclár seo mar iarmhairt ar thoilteanas teicneolaíocht nua a thástáil agus a thriail chomh maith le glacadh le bealaí nua chun aghaidh a thabhairt ar dhúshláin chomhchoiteanna a bhíonn i gceist ar fud na Seirbhíse Poiblí. Rinneadh URP a chur chun feidhme ag eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí a fhormhuiniú mar bheartas i gCinneadh a rinne an Rialtas le déanaí faoi sheirbhísí poiblí digiteacha a thabhairt chun cinn. Cumasóidh seo claochlú fadtéarmach sa bhealach a sholáthraítear seirbhísí trí lucht saothair fíorga na todhchaí chur lenár lucht saothair daonna.

Spriocanna | Nuálaíocht Bhunathraitheach

Sprioc 4.1 Léargas straitéiseach a fhorbairt do threochtaí agus riachtanais amach anseo

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Réamhnuálaíocht Feidhm fadbhreathnaitheachta a bhunú chun réitigh, treochtaí agus féidearthachtaí náisiúnta agus idirnáisiúnta atá ag teacht chun cinn a bhreathnú, chun cabhrú le nuálaíochtaí amach anseo a chur ar an eolas agus a threorú.	Chun go mbeifear ina cheannasaí den chéad scoth, is tábhachtach go mbítear eolach ar an méid atá ag tarlú go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta maidir le treochtaí amach anseo agus nuálaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun go mbeifear cothrom le dáta i ndomhan a bhfuil athrú síoraí ag teacht air.	• Déantar treochtaí atá ag teacht chun cinn a léiriú sa tSeirbhís Phoiblí agus tá úsáid á baint astu ann, faoi mar is cuí.
Bord Nuálaíochta Bord Nuálaíochta a bhunú don tSeirbhís Phoiblí ina bhfuil meascán d'fhostaithe sa tseirbhís phoiblí agus fostaithe eile lasmuigh den tSeirbhís Phoiblí chun fís, maoirseacht agus treoir straitéiseach a sholáthar d'fheidhm na Seirbhíse Poiblí.	Déanfaidh an Bord Nuálaíochta monatóireacht ar an straitéis seo a chur i bhfeidhm go héifeachtach. Glacfaidh an Bord seo le príomhról maidir le dúshlán a chur faoi Sheirbhís Phoiblí na hÉireann maidir le gníomhaíocht agus beartas nuálaíochta.	• Bunaítear Bord Nuálaíochta ina bhfuil meascán d'ionadaithe san Earnáil Phríobháideach agus Phoiblí.

Sprioc 4.2 Tacú le beartas le haghaidh nuálaíochta, bunathrú digiteach agus bealaí nua chun oibriú trí thriail, tástáil agus feabhsú leanúnach agus tacú leo

Gníomh	Réasúnaíocht	Critéir Ratha
Teicneolaíocht a Thriail Tástáil teicneolaíochtaí nua a chur chun cinn trí threoracha a sholáthar maidir lena gcur i bhfeidhm féideartha sa tSeirbhís Phoiblí. Tacú le Plean Gníomhaíochta GovTech trí mheicníocht a cheapadh maidir le teicneolaíochtaí nua a chur i bhfeidhm go sábháilte agus go dleathach i Seirbhísí Poiblí.	Tá sé tábhachtach go mbítear 'réidh do chúrsaí digiteacha' nuair a dhéantar dícheall chun bheith i do cheannasaí den chéad scoth sa nuálaíocht. Tá sé ríthábhachtach na treoirphleananna a bheith réidh maidir le nuálaíochtaí agus teicneolaíocht amach anseo a chur i bhfeidhm chun leanúint le seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar dár gcustaiméirí.	• Glacadh le réimse teicneolaíochtaí nua sa tSeirbhís Phoiblí. • Cuireadh roinnt ábhair threorach le chéile.
Oifig Beartais Nuálaíochta Oifig Beartais Nuálaíochta atá dúshlán-bhunaithe a bhunú a oibríonn as lámh leis an mBord Nuálaíochta.	Tríd an acmhainn seo a sholáthar, léireofar tiomantas na hÉireann go ndéanfar ceannasaí den chéad scoth di sa nuálaíocht. Cuirfidh sé 'spás sábháilte' ar fáil freisin d'fhostaithe sa tseirbhís phoiblí chun tabhairt faoi dhul i riosca níos réamhbheartaithe chun réitigh nua a fhorbairt ina gcuirtear an méid a mbíonn custaiméirí ag súil leis san áireamh.	• Bunaíodh Oifig. • Cuireadh tús le roinnt dúshlán.

Cur i bhFeidhm

Beidh cur i bhfeidhm na straitéise seo faoi shainchúram Rannáin Athchóirithe agus Nuálaíochta na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.

Déanfar athbhreithniú ar dhul chun cinn mar ghné de Chreat Athchóirithe agus Forbartha na Seirbhíse Poiblí a bheidh ag teacht aníos.

per.gov.ie

Ullmhaithe ag an Roinn Caiteachais Phoiblí
agus Athchóirithe

Rialtas na hÉireann
Government of Ireland