Straitéis Daoine OSAP 2022-2025

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil

Clár Ábhar

Brollach 1

Colún Bunúsach 3

Colún 1: Cultúr agus Straitéis 4

Colún 2: Eispéireas Fostaithe 5

Colún 3: Ceannaireacht agus Foghlaim 6

Brollach

Is é an Fhís Daoine atá ag OSAP ná “Tacaíocht agus cumhacht a thabhairt dár ndaoine sáreispéireas do chustaiméirí a sholáthar”. D’fhonn an uaillmhian sin a bhaint amach, agus chun tacú leis an bPlean Straitéiseach uainn dar teideal “Nascadh agus Nuálaíocht” a sholáthar, d’fhorbair OSAP an Straitéis Daoine uaidh don tréimhse 2022-2025.

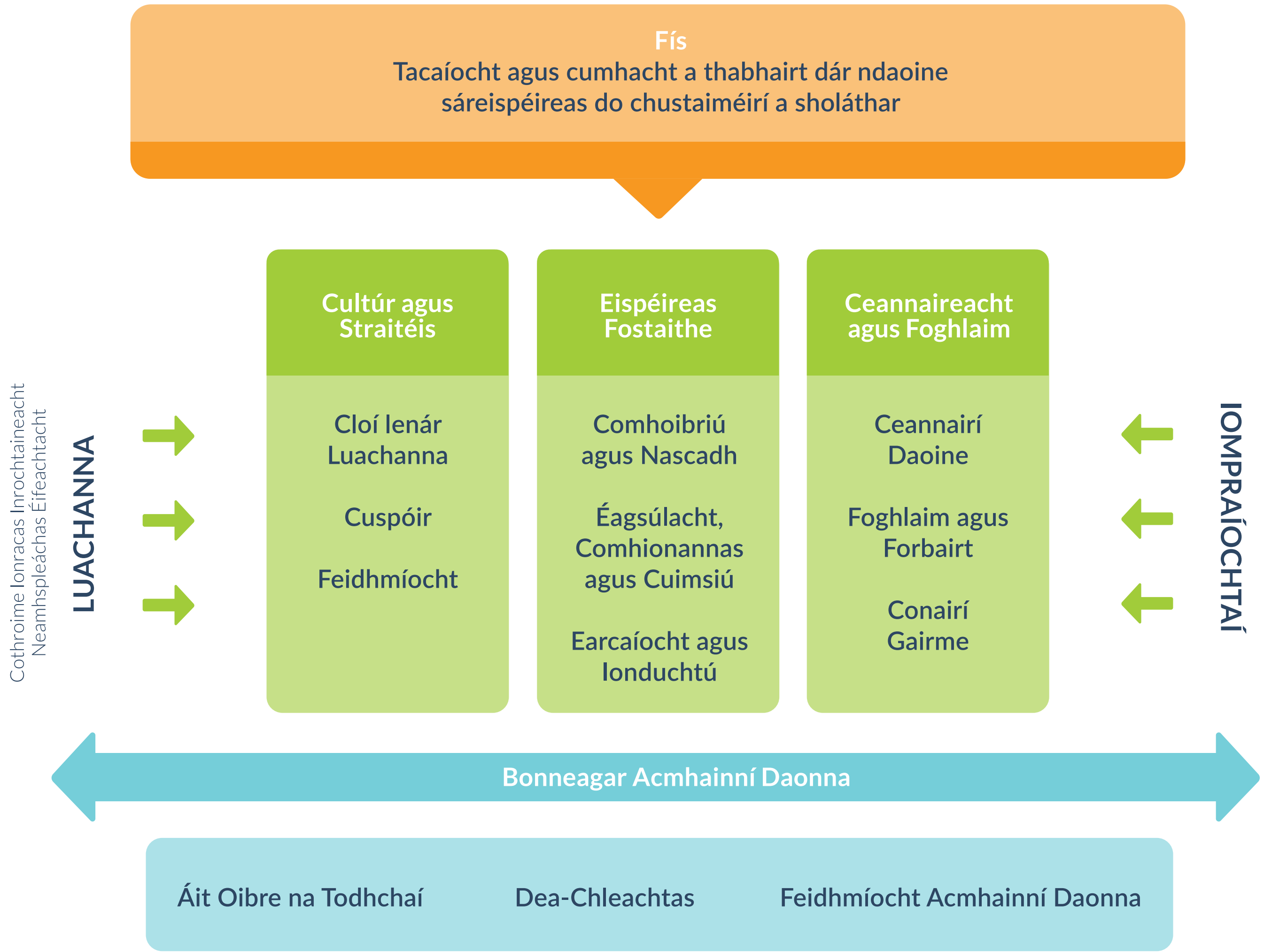
Leagtar amach sa straitéis seo na hiarrachtaí comhchoiteanna a theastaíonn chun ár ról reachtúil agus ár dtreo agus ár dtiomantas straitéiseach a chomhlíonadh.

I gclár cur chun feidhme, leagfar amach na cosúlachtaí atá ann idir an Plean Straitéiseach uainn, an Straitéis Daoine uainn agus an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí uainn agus nascfar na tosaíochtaí atá iontu le chéile.

Le linn théarma na Straitéise Daoine 2022-2025, díreoimid ar thrí cholún straitéiseacha chun ár bhFís Daoine a bhaint amach agus chun tacú le forbairt leanúnach ár n-eagraíochta. Aithnímid gur gá béim mhór a leagan ar cholún bunúsach eile, is é sin an Bonneagar Acmhainní Daonna.

Mar eagraíocht, táimid tiomanta d’infheistíocht leantach a dhéanamh inár samhail oibríochtúil acmhainní daonna chun ár gcumas a fhorbairt, chun ár saineolas a mhéadú agus chun cáilíocht ár soláthair a mheasúnú. Tríd an méid sin a dhéanamh, beimid in ann feabhas a chur ar an tionchar feidhmiúil a imrímid ar na hathruithe ar ionchais fostaithe agus custaiméirí.

Táimid lántiomanta do gach ceann de cholúin na straitéise a chur chun feidhme agus d’obair i gcomhar lena chéile mar fhoireann chun tacú lenár ndaoine na torthaí cearta a bhaint amach dár gcustaiméirí, dár bpríomh-gheallsealbhóirí agus dár bhfás, idir ár bhfás pearsanta agus ár bhfás mar eagraíocht.



Fís
Tacaíocht agus cumhacht a thabhairt dár ndaoine sáreispéireas do chustaiméirí a sholáthar
Cothroime Ionracas Inrochtaineacht Neamhspleáchas Éifeachtacht
LUACHANNA
Cultúr agus Straitéis
Cloí lenár Luachanna
Cuspóir
Feidhmíocht
Eispéireas Fostaithe
Comhoibriú agus Nascadh
Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú
Earcaíocht agus Ionduchtú
Ceannaireacht agus Foghlaim
Ceannairí Daoine
Foghlaim agus Forbairt
Conairí Gairme
IOMPRAÍOCHTAÍ
Bonneagar Acmhainní Daonna
Áit Oibre na Todhchaí
Dea-Chleachtas
Feidhmíocht Acmhainní Daonna

Colún Bunúsach: Bonneagar Acmhainní Daonna

Aithnímid go leantar le bonneagar acmhainní daonna OSAP a thógáil agus go bhfuil ríthábhacht ag baint leis maidir le heispéireas dearfach a chinntiú dár mbaill foirne. Leanfaimid lenár gcumas a fhorbairt, lenár saineolas a mhéadú agus le cáilíocht ár soláthair a mheasúnú.

01 Áit Oibre na Todhchaí

Cumas na heagraíochta a fhorbairt chun gur féidir léi leas a bhaint as an mbeartas agus an straitéis earnála poiblí amach anseo maidir leis an obair chianda

Obair i gcomhar le foirne TF agus foirne eispéireas custaiméirí chun tacú leis an nuálaíocht agus chun réitigh a shainaithint ar aon bhacainní ar chur chun feidhme

02 Dea-Chleachtas

Beartais, nósanna imeachta agus cleachtais acmhainní daonna a fhorbairt ar aon dul leis an dea-chleachtas agus le téamaí atá ag teacht chun cinn

Seirbhísí acmhainní daonna a nuáil chun feabhsú próiseas a bhrú chun cinn agus chun éifeachtúlacht agus éifeachtacht a fheabhsú trí dhigitiú

03 Feidhmíocht Acmhainní Daonna

Scórchárta eochairtháscairí feidhmíochta a chruthú le haghaidh acmhainní daonna

Suirbhé bliantúil a dhéanamh ar bhaill foirne chun cur leis an úsáid a bhaintear as eochairtháscairí feidhmíochta chun seirbhísí acmhainní daonna a thomhas

Córas iniúchóireachta fíor-ama a chur chun feidhme do phríomhphróisis acmhainní daonna

Colún 1:
Cultúr agus Straitéis

Tabharfaimid tús áite dár ndaoine a nascadh le cultúr agus cuspóir OSAP agus do chloí lenár gcroíluachanna gach lá. Beidh ár nasc lenár gcustaiméirí agus lenár gcomhghleacaithe ar cheann amháin de na príomhthosca taobh thiar de rath amach anseo – gníomhóimid ar bhealach a bhfuil cuspóir leis agus an plean straitéiseach uainn á chomhlíonadh againn. Cruthóimid infheictheacht maidir lenár bhfeidhmíocht agus tabharfaimid spreagadh dár ndaoine féachaint le hardfheidhmíocht a bhaint amach.

01 Cloí lenár Luachanna

Tacú le próiseas atá faoi stiúir ag an bhfoireann chun sainaithint a dhéanamh ar iompraíochtaí a thacaíonn lenár luachanna

Forbairt a dhéanamh ar chóras aitheantais luachanna idir piaraí

Luachanna a chur san áireamh tuilleadh isteach i bpróisis earcaíochta

02 Cuspóir

Deiseanna a chruthú do bhaill foirne chun gur féidir leo tionchar díreach a imirt ar phríomhthosaíochtaí an phlean straitéisigh

Tacú lenár ndaoine an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí uainn a sholáthar agus spreagadh a thabhairt dóibh déanamh amhlaidh

03 Feidhmíocht

Foirne a nascadh lenár bhfeidhmíocht chomhchoiteann trí infheictheacht agus gnóthú na n-eochairtháscairí feidhmíochta a fheabhsú

Próiseas an chórais bainistíochta agus forbartha feidhmíochta a uasmhéadú chun spriocanna sínte a shainaithint agus chun ardfheidhmíocht a chumasú

Colún 2:
Eispéireas Fostaithe

Cruthóimid eispéireas dearfach, spreagúil agus cuimsitheach d'fhostaithe, ar eispéireas é a thógfaidh áit oibre na todhchaí agus a thabharfaidh tacaíocht agus fuinneamh leanúnach dár bhfoirne. Déanfaimid é sin le chéile mar fhoireann chomhoibríoch ar fud na heagraíochta, agus sinn ag tacú le folláine ár bhfoirne. Tacóidh ár gcleachtais earcaíochta agus ionduchtúcháin lenár bhforbairt agus lenár bhfás leanúnach.

01 Comhoibriú agus Nascadh

Ár n-iarrachtaí folláine fostaithe a mheasúnú agus a fheabhsú chun tacú lenár ndaoine agus chun iad a thabhairt le chéile

Rannpháirtíocht fostaithe a thomhas agus gníomhartha a chomhaontú chun tosaíochtaí rannpháirtíochta a neartú

Foirne trasfheidhmiúla a chruthú chun aghaidh a thabhairt ar phríomhchuspóirí na heagraíochta, lena n-áirítear chun spriocanna inbhuanaitheachta a shainaithint agus chun aghaidh a thabhairt orthu

02 Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú

Beartas agus cur chuige éagsúlachta, comhionannais agus cuimsithe a bhunú, agus iad ailínithe leis na Gealltanais uainn i réimse Chearta an Duine

Grúpa Oibre um Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú a bhunú chun cláir a fhorbairt ar mhaithe le cuimsitheacht a chothú

Méadrachtaí éagsúlachta, comhionannais agus cuimsithe a shocrú agus a thomhas

Oiliúint éagsúlachta a sholáthar do gach ball foirne

03 Earcaíocht agus Ionduchtú

Iniúchadh a dhéanamh ar scileanna reatha agus ar scileanna amach anseo agus Plean athnuaite Fórsa Saothair a fhorbairt bunaithe ar an iniúchadh sin

Ár gcleachtais earcaíochta a thagarmharcáil laistigh den Earnáil Phoiblí agus in aghaidh an mhargaidh sheachtraigh

Straitéis Earcaíochta OSAP a bhunú agus a chur in iúl

An próiseas ionduchtúcháin a fhorbairt agus a nuáil chun athruithe ar mhodhanna oibre a léiriú

Colún 3:
Ceannaireacht agus Foghlaim

Leanfaidh ár gceannairí le plé le timpeallacht shíorathraitheach oibre mar gheall ar athruithe leanúnacha san obair hibrideach, ar luas brostaithe na hoibre agus ar athruithe ar ionchais fostaithe. Tabharfaimid dár gceannairí an próiseas agus na scileanna a theastaíonn chun ár n-inniúlacht agus ár gcumas a chothú. Leanfaimid le díriú ar eispéiris leantacha foghlama, fáis agus ghairme a chur chun cinn ar fud na heagraíochta.

01 Ceannairí Daoine

Ról an cheannaire daoine a shainmhíniú

Tacú le ceannairí daoine feabhas agus forbairt leanúnach a chur ar a gcuid eolais agus scileanna chun a bhfoirne a spreagadh agus a chóitseáil

Clár Forbartha Ceannaireachta a chruthú

02 Foghlaim agus Forbairt

Grúpa Oibre um Fhoghlaim agus Forbairt a bhunú chun anailís thrasfheidhmiúil a dhéanamh ar riachtanais oiliúna

Struchtúir a thógáil chun eolas agus ceachtanna a foghlaimíodh a ghabháil agus a chomhroinnt

Cumhacht a thabhairt do bhaill foirne deiseanna líonraithe neamhfhoirmiúil a shainaithint

Clár Meantóireachta a fhorbairt

03 Conairí Gairme

Beartas Soghluaisteachta Inmheánaí a chruthú agus a chur in iúl

Próiseas spriocdhírithe comharbais a chur chun feidhme, ar próiseas é lena gcruthófar deiseanna taithí gairme

Próifílí caighdeánacha róil a chruthú agus a chur in iúl i ngach stiúrthóireacht

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie
Fón: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie