



Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

Plean Corparáideach 2004 – 2008

Pleanáil Don Todhchaí



Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

Plean Corparáideach 2004 – 2008

Clár

Réamhráiteas	3
Réamhrá	4
Plean Corparáideach 2004 – 2008	5
■ Éifeachtúlacht agus Éifeachtacht sa phróiseas Cinnteoireachta	6
■ Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán	6
■ Cumarsáid Éifeachtach	7
■ Bainistíocht Acmhainní Daonna a Fhorbairt	7
■ Úsáid éifeachtach as Teicneolaíocht an Eolais	8
Feidhmiú	8
Monatóireacht agus Meastóireacht	8
Tuairisciú	8



Táim sásta an Plean Corparáideach d'Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe (ORAC) don tréimhse 2004-2008 a chur i láthair.

Forbraíodh an Plean Corparáideach seo – an chéad cheann ag ORAC- le súil agus go mbeidh an Oifig seo ag léiriú an bhealaigh chun cinn mar ghníomhaireacht cinneadh tearmainn d'ardchaighdeán agus mar oifig seirbhíse poiblí d'ardchaighdeán arson. Forbraíodh é trí chomhairliúchán leathan. Nuair a bhí an plean á chur le chéile, thugas cuireadh don Ionad do Bhainistíocht agus d'Fhorbairt Eagraíochta (CMOD) scrúdú a dhéanamh ar na nósanna imeachta, cleachtais agus struchtúir atá ann faoi láthair laistigh den Oifig chun acmhainní a ailiniú le cur an méid agus is féidir le héifeachtúlacht agus le héifeachtacht.

Bhí comhairliúchán leathan leis an bhfoireann ag gach leibhéal, trí athbhreithniú an CMOD é féin agus tríd an bpróiseas pleanála gnó agus tríd an bpróiseas Comhpháirtíochta freisin. Leanfaidh an próiseas comhairliúcháin ina bhfuil an fhoireann, grúpaí ionadaíochta agus gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí stáit páirteach sa phróiseas tearmainn ann mar chuid lárnach dár ngnó sa todhchá. Tá an t-eolas a fuarthas ó chomhairliúchán mar sin ríthábhachtach leis an treo a mbeimid ag dul sa todhchá a mhúnlú.

Tá na spriocanna atá leagtha amach againn dúinn féin le haghaidh thréimhse an Phlean praiticiúil, uailmhianach agus dúshlánach. Is é an aidhm atá againn ná go mbeimid inár n-eagraíocht níos éifeachtúlaí, níos éifeachtaí, níos freagartha agus níos gairmiúla. Le linn ré an Phlean, táim ag tnúth oibriú i dtreo feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraimid. Creidim go mbeimid ábalta é sin a bhaint amach. Táim muiníneach le tiomantas agus díogras leanúnach na bhfoirne go bhféadfaimid ár gcuspóirí a bhaint amach agus go mbeimid inár n-eagraíocht níos gairmiúla i ngach uile shlí ar feadh na mblianta dúshlánacha amach romhainn.

Ceann de na dúshláin a tháinig chun cinn le déanaí don státseirbhís ina iomláine ná fógra an Rialtais maidir le dílárú. Tá ORAC aitheanta mar cheann de na heagraíochtaí atá páirteach sa chlár dílárathais agus cé go bhfuil sé fós ag céim an-luath maidir lena fheidhmiú, beidh gá le solúbthacht agus le freagarthacht.

Soláthraíonn an Plean teimpléad feabhais dúinn agus leanfaimid orainn ag déanamh monatóireachta air, á athbhreithniú agus á choigeartú, más gá, lena chinntiú go mbíonn gá leis i gcónaí.

Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le gach duine a bhí páirteach as an méid a rinne siad nuair a bhí an Plean seo á chur le chéile.

Berenice O'Neill

An Coimisinéir

Bunaíodh Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe an 20 Samhain 2000, mar Oifig neamhspleách le breithniú a dhéanamh ar iarratais ar stádas dídeanaithe agus ar athaontú teaghlaigh agus chun moltaí a dhéanamh don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar cheart stádas mar sin a dheonú.

Is é an chéad dúshlán a bhí romhainn ná aistriú rathúil ón réimeas riaracháin a bhí ann roimhe sin go dtí an bunús reachtúil nua. San achar gairid ó bunaíodh an oifig, léiríomar gur eagraíocht fhorásach agus fhreagartha muid. Tá dul chun cinn an-mhór déanta againn agus tá go leor déanta i ndáiríre maidir leis an riaráiste cásanna atá idir lámha againn. Tá laghdú mór freisin ar amanna feithimh d'agallaimh agus do mholtaí. D'oibríomar i gcónaí i dtimpeallacht a bhí ag athrú go sioraí agus ag an bpointe seo tá sé cuí go nglacfaimid céimeanna lena chinntiú go mbíonn ár gcórais agus ár bpróisis solúbtha agus freagartha araon chun freastal ar riachtanais a bheidh ann sa todhchaí. Tá sé tráthúil mar sin go mbreathnóidh an Oifig ar cad atá curtha ar bun agus tosaíochtaí a roghnú don todhchaí.

Cé go bhfuil go leor dul chun cinn déanta againn go dtí seo, caithfimid leanúint ar aghaidh ag cinntiú go mbeimid in ann freagairt go héifeachtach do dhúshláin amach anseo. Caithfimid a chinntiú freisin go mbíonn an dearcadh céanna againn uile den áit a mbeidh an eagraíocht i gceann 5 bhliana agus pleanáil chun cinn don tréimhse sin. Éilíonn pleanáil mar sin go gcuirfimid fis don eagraíocht le chéile agus go n-aithnímid comhphárteanna na físe sin. « Caithfimid na príomhchuspóirí don tréimhse a leagan amach freisin agus na gnímh riachtanacha a mbeidh gá leo chun na cuspóirí sin a bhaint amach. Dár ndóigh, tá tionchair sheachtracha ann a chaithfear a bhreithniú freisin. Ní féidir linn an líon iarratas a mbeimid ag súil a fháil thar an tréimhse a

thomhas go cruinn (nó a dtíortha dúchais). Ar an tslí chéanna ní féidir linn a bheith cinnte faoi na hacmhainní a bheidh ar fáil dúinn. Is dóigh go mbeidh reachtaíocht le hathrú freisin de réir mar atá obair ag dul ar aghaidh ar na Treoracha Eorpacha ag cur le comhchuibhiú córais próiseála tearmainn laistigh den AE.

Ba chóir go n-athródh an Plean 5 bhliana an eagraíocht agus an tslí ina n-oibrímid nuair a chuirtear i bhfeidhm é. D'fhorbair sé freisin leis an dearcadh go mbeadh an Oifig ag stiúradh an bhealaigh chun cinn mar eagraíocht ardghairmiúil tiomanta do chinntiú tearmainn d'ardchaighdeán a sholáthar. Is rud é freisin a theastaíonn uainn a dhéanamh le súil agus áit oibre níos fearr fós a chruthú ina mothaíonn daoine go mbíonn guth acu agus go mbíonn luach ar an méid a dhéanann gach duine aonair.

Leanfaimid ag díriú ar sheirbhís a fhorbairt agus a sheachadadh a bhíonn ag freastal ar ionchais agus riachtanais ár bpáirtithe leasmhara. Caithfimid a bheith réamhghníomhach, ag díriú ar shárchleachtais, ag cinntiú go mbíonn próisis agus nósanna imeachta níos sruthaithe agus go mbíonn na scileanna eagraíochtúla agus dlíthúla go léir againn a chuideoidh linn eagraíocht a fhorbairt a mbeidh ar a cumas a ról reachtúil a chomhlíonadh go fadtréimhseach.

Ar deireadh, leanfar ag athbhreithniú an Phlean seo lena thábhacht a chinntiú sa chomhthéacs ina n-oibrímid agus ár éifeachtúlacht mar sheirbhís phoiblí.

Díreoidh an Plean Corparáideach 5 bhliana seo ar:

...chinneadh stádas dídeanaithe ardchaighdeán a sheachadadh trí eagraíocht a bhíonn tiomanta d'feabhas leanúnach agus a mbíonn luach ar dhaoine aici.

Áirítear ar na príomhthéamaí:

- Éifeachtúlacht agus Éifeachtacht sa phróiseas Cinnteoireachta
- Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán
- Cumarsáid Éifeachtach
- Bainistíocht Acmhainní Daonna a Fhorbairt
- Úsáid éifeachtach as Teicneolaíocht an Eolais

Leathnófar agus feidhmneofar an Plean trí ráitis straitéise agus pleananna gnó agus déanfar athbhreithniú ar an dul chun cinn agus déanfar é a thuairisciú inár dtuarascálacha bliantúla. Gheobhaidh sé treoir ónár ráiteas misin, ár spriocanna agus ár príomhluachanna.

Is é misean Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe ná:

- (i) iarratais ó dhaoine a bhíonn ag lorg dearbhú ar stádas dídeanaithe a imscrúdú agus moltaí cuí a eisiúint chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí; agus
- (ii) iarratais ó dhídeanaithe chun cead a thabhairt do dhaoine ón teaghlach a theacht isteach agus cónaí sa Stát a imscrúdú agus tuairisciú chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir le hiarratais den sórt sin.

agus é seo á dhéanamh, ba chóir go soláthrófá seirbhís d'ardchaighdeán dár gcustaiméirí trí pholasaithe agus nósanna imeachta a fheidhmiú a bhíonn cothrom agus oscailte agus go ndéileálfar le gach iarratasóir go cúirtéiseach agus go híogaireach.

Chun an misean sin a sheachadadh, teastaíonn ó ORAC:

- iarratais ar stádas dídeanaithe agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh de na frámaí ama is lú;
- an caighdeán is airde imscrúdaithe agus cinnteoireachta a fhorbairt;
- cur le caomhnú ionracas an phróisis tearmainn; agus
- ár n-eagraíocht agus na hacmhainní a bhainistiú go héifeachtúil agus go héifeachtach le haird ar leith ar fhorbairt ár bhfoirne agus ar sheachadadh seirbhísí custaiméirí d'ardchaighdeán.

Is iad na príomhluachanna a threoraíonn ár gcuid oibre ná:

- Neamhspleáchas
- Cothroime
- Dionsbháilteacht
- Freastal ar phríomhpháirtithe leasmhara
- Tiomantas don fhoireann
- Tiomantas d'ardchaighdeán feabhais
- Oscailteacht
- Éifeachtúlacht maidir le húsáid acmhainní

Éifeachtúlacht agus Éifeachtacht sa phróiseas Cinnteoireachta

Is é an gnó is tábhachtaí atá ag ORAC ná cinnteoireacht i ndáil le hiarratais dídeanaithe. Is é an príomhdhúshlán eagraíochtúil ná seachadadh seirbhíse i dtéarmaí cainníochtúla agus cáilíochtúla araon.

Caithfidh an Oifig a bheith á stiúradh ag spriocanna agus thar aon ní eile, caithfear an éifeachtúlacht is mó maidir le hacmhainní a chinntiú. Caithfidh ORAC freagairt go solúbtha do threochtaí iarratas nua. Ba chóir do spriocanna i bpleananna gnó bliantúla an eagraíocht, na haonaid agus na daoine aonair a shíneadh chuig na leibhéil is airde feidhmíochta, leibhéil a aithníonn ár bpiarai agus níos tábhachtaí fós, ár gcustaiméirí.

Le linn ré an phlean seo:

- Cinnteoidh ORAC an éifeachtúlacht is mó maidir le húsáid acmhainní próiseála le súil agus cásanna a thabhairt chun críche laistigh de na frámaí ama is lú.
- Forbróidh agus feidhmeoidh ORAC córais foirmiúla Dearbhaithe Cáilíochta don phróiseas tearmainn le hardchaighdeán an phróisis imscrúdaithe agus cinntí a dheimhniú ar bhealach struchtúrtha.

Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán a Fhorbairt

Is croilúach bunúsach don Oifig seo é Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán. Le linn ré an Phlean seo, tá sé mar aidhm againn cultúr seirbhíse custaiméirí a bhaint amach a bhíonn á stiúradh ag an bhfoireann, foireann a mbíonn aird acu ar shonraí agus a bhíonn tiomanta d'ardchaighdeán feabhais.

Tá tiomantas do Sheirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán riachtanach ag gach aon ball den fhoireann san eagraíocht cibé chun tosaigh ag déileáil le custaiméirí seachtracha nó ag tabhairt tacaíochta ag déileáil le custaiméirí inmheánacha.

Chomh maith le bheith ag cloí le Prionsabail Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán ar ghlac an Rialtas leo in Iúil, 2000, leanfaimid ag athbhreithniú Seirbhís Custaiméirí san eagraíocht seo agus ag tabhairt isteach feabhsúcháin sna áiteanna a cheaptar a bhfuil gá leo. Is príomhghné é comhairliú le custaiméirí le háiteanna a bhfuil feabhas ag teastáil iontu a aithint.

Le linn ré an phlean seo:

- Beidh sé mar aidhm ag ORAC cultúr seirbhíse custaiméirí a bhaint amach ar fud na heagraíochta, bunaithe ar mheasúnú eolasach ar riachtanais chustaiméirí agus á stiúradh ag tiomantas foirne d'ardchaighdeán feabhais.
- Cinnteoidh ORAC seachadadh seirbhíse a bheidh ag teacht leis an gcleachtas comhionannais is fearr agus a bheidh freagartha do riachtanais bonn leathan custaiméirí a bhíonn éagsúil ó thaobh eitneachais.

Cumarsáid Éifeachtach

Chuir bainistíocht ORAC go leor béime ar chumarsáid, go háirithe, cumarsáid le custaiméirí seachtracha agus le páirtithe leasmhara. Mar sin féin, d'aithin athbhreithniú ar ORAC a rinne CMOD le déanaí easnaimh sna córais chumarsáide inmheánacha atá ar bun.

Chun aghaidh a thabhairt ar athrú san áit oibre agus ar an mbainistíocht agus ar an gcultúr eagraíochtúil atá riachtanach, aithníonn ORAC go bhfuil cumarsáid mhaith lánach chun fíis ORAC a bhaint amach. Cinnteoidh cumarsáid inmheánach mhaith go mbíonn a fhios ag gach duine den fhoireann agus go dtuigeann siad aidhmeanna agus cuspóirí corparáideacha chomh maith lena ról pearsanta chun iad sin a bhaint amach.

Aithníonn ORAC, mar chomhlacht poiblí an tábhacht a bhíonn le cumarsáid sheachtrach i gcomhthéacs a trédhearcachta agus a sofhreagrachta araon do pháirtithe leasmhara agus maidir le seachadadh seirbhísí poiblí chuig caighdeán ard.

Ba chóir go mbeadh cumarsáid soiléir, dírithe, tráthúil, acmhainní aici agus inmharthana más do chriocha inmheánacha nó do chriocha seachtracha í. Ní hamháin go gcuideoidh cumarsáid éifeachtach leo sin a mbimid ag idirghabháil leo ach cuideoidh sí freisin le cultúr foghlama ORAC.

Le linn ré an phlean seo:

- Cinnteoidh ORAC cumarsáid chuimsitheach agus éifeachtach laistigh den eagraíocht.
- Cuirfidh ORAC le leibhéal chumarsáide an méid agus is féidir le gníomhaireachtaí seachtracha agus cinnteoidh sé cur chuige comhsheasmhach maidir le cumarsáid mar sin.

Bainistíocht Acmhainní Daonna a Fhorbairt

Tá foireann de 281 ag ORAC faoi láthair. Tá forbairt scileanna bainistíochta agus ceannaireachta agus cumais chuí chomh maith le hiompair a chothú a éascaíonn athrú eagraíochtúil criticiúil. Is é príomhchuspóir ár Straitéis HRM ná cumas fadthréimhseach a thógáil don eagraíocht agus cuidiú linn a bheith ag súil le hathrú agus dul in oiriúint dó. Caithfidh a chinntiú go socraítear agus go mbaintear amach caighdeán arda seirbhíse; go n-úsáidtear acmhainní go héifeachtúil; go dtionscnaítear agus go bhfeabhsaítear; agus go bhforbraítear an tslí is fearr le seirbhís a sheachadadh. Is iad ár bhfoireann, a gcuid scileanna, eolais, cumais agus iarrachtaí a chuirfidh ar chumas na hOifige seo an fhís sin a bhaint amach dár n-eagraíocht.

Le linn ré an phlean seo:

- Forbróidh ORAC cur chuige straitéiseach ar bhainistíocht acmhainní daonna a bheidh dírithe ar a chinntiú go mbeidh foireann oilte agus spreagtha go maith ar fáil a bheidh riachtanach chun freastal ar riachtanais ghnó; agus go mbeidh an tsolúbthacht ann chun an leas is fearr a bhaint as na daoine a fhaightear.

Úsáid éifeachtach as Teicneolaíocht an Eolais

Ar nós gach eagraíochta a bhíonn ag próiseáil go leor idirbheartaíochtaí, is comhpháirt lárnach anois iad córais eolais ríomhaire bhunaithe nua-aimseartha ag bainistiú eolais agus cumarsáid na heagraíochta seo. I 2002, tháinig Accenture Consulting Plean Straitéiseach Ard Leibhéal Bainistíochta Eolais agus Teicneolaíocht an Eolais don réimse níos leithne tearmainn agus inimirceach, lena n-áirítear ORAC. Bhí forbairt córas bainistíochta cás lánpháirtithe nua i measc na príomh-mholtaí sa Straitéis chun teacht in áit an chórais *Asylum Management Live* atá ann faoi láthair mar nach dtugann sé tacaíocht chuí níos mó do riachtanais ghnó na seirbhísí tearmainn agus níl sé in ann eolas bainistíochta agus staitisticí riachtanacha a sholáthar.

Beidh ról ceannais ag an Oifig seo le córas nua a forbairt a bheidh níos mó feidhmíocht aige agus eascóidh sé malartáin sonraí cuí ar fud an réimse tearmainn agus soláthróidh sé an t-eolas staitisticíúil agus bainistíochta riachtanach.

Cé nach bhfuil tionchar an díláraithe ar sheirbhísí TEC na seirbhíse poiblí soiléir fós, freagróidh ORAC, mar is cuí, d'aon éilimh a bheidh mar thoradh ar an gclár sin.

Le linn ré an phlean seo:

- Feabhsóidh ORAC éifeachtacht agus lánpháirtíocht próisis ghnó trí úsáid straitéiseach agus éifeachtach as teicneolaíocht eolais agus cumarsáide.

Feidhmiú

Feidhmeofar an Plean Corparáideach de réir na bprionsabal maidir le rialáil chorparáideach maith agus an cleachtas is fearr sna réimsí a bhíonn i gceist. Beidh cuspóirí straitéiseacha, gnímh agus frámaí ama ionchorpraithe i ráitis straitéiseacha agus i bpleananna gnó.

Monatóireacht agus Meastóireacht

Leanfaidh monatóireacht agus meastóireacht ar an bPlean ag an leibhéal aonad agus corparáideach agus is é an aidhm a bheidh leo:

- Eolas a sholáthar a d'fhéadfadh athruithe riachtanacha a léiriú sa straitéis.
- Gnímh thosaíochta a chur ar an eolas agus pleanáil do straitéisí ina dhiaidh sin.

Déanfar meastóireacht cuimsitheach ar an bPlean de réir mar a bheidh an plean ag dul ar aghaidh.

Tuairisciú

Tuairisceofar dul chun cinn ar fheidhmiú an Phlean go himheánach trí struchtúir bhainistíochta agus chomhpháirtíochta and go seachtrach i dTuarascáil Bhliantúil ORAC chun:

- Go mbeidh forbairtí tuairiscithe agus athbhreithnithe.
- Go bhfaightear réidh le bacanna ar dhul chun cinn nuair a aithnítear sin.
- Go ndéanfar athbhreithniú ar thosaíochtaí nó ar fhrámaí ama gnímh nuair a bhíonn sin riachtanach.
- Go mbeidh tuairimí agus ionchur ó pháirtithe leasmhara.



Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

79-83 Sráid an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 2

Teileafón: 01-6028000

Lo-call: 1890 202418

Faics: 01-6028122

Ríomhphost: oracmail@orac.ie

Láithreán Gréasáin: www.orac.ie

