



Oifig An

Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

**Plean Gnímh Seirbhíse
do Chustaiméirí
2005-2008**





Plean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí 2005-2008



Clár

Réamhfhocal ón gCoimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe	3
Réamhrá	5
Caibidil 1 – Feidhmeanna Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe	6
Caibidil 2 – Aonaid Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe	7
Caibidil 3 – Tiomantais Seirbhíse do Chustaiméirí	11
Caibidil 4 – Seachadadh d’ár dTiomantais Seirbhíse do Chustaiméirí a Sheachadadh	15
Caibidil 5 – Nós Imeachta chun faireachán agus tuairisciú a dhéanamh ar dhul chun cinn	25

Aguisíní

Aguisín 1 – Príomh-Eagraíochtaí Teagmhála	27
Aguisín 2 – Nós Imeachta i dtaca le Gearáin	28
Aguisín 3 – Gluais Téarmaí	31



Tá áthas orm an dara Plean Gnámh Seirbhíse do Chustaiméirí Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dháicéanaithe a chur i láthair, lena gclúdaítear an tréimhse 2005-2008.

Leis an bPlean Gnámh seo is amhlaidh a thógtar ar na fothaí daingne a leagadh leis an gcéad Phlean Gnámh Seirbhíse do Chustaiméirí uainn a foilsíodh in 2002, agus ar an dul chun cinn suntasach a rinneadh i réimse an tseachadta seirbhíse do chustaiméirí ó bunaíodh an Oifig i mí na Samhna, 2000. Forbraíodh an Plean i gcomhairle lenár leas-sealbhóirí, agus go háirithe lenár ngrúpaí ionadaíochas do chustaiméirí agus lenár bhfoireann chomh maith le trí struchtúir chomhpháirtíochta.

Ó bunaíodh OCID thionscnaíomar roinnt forbairtí suntasacha seirbhíse do chustaiméirí, lena n-áirítear Ionad Seirbhíse do Chustaiméirí a bhunú, Oifigeach Idirchaidrimh do Chustaiméirí a cheapadh agus Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí a fhoirmiú. Tá nós imeachta trédhearcach sorochtana i leith gearán ó chustaiméirí forbartha againn freisin. Tacaíodh leis na tionscnaimh sin trí oiliúint i leith seirbhíse do chustaiméirí a chur ar fáil don fhoireann chomh maith le hardleibhéal bainteacha ar thaobh na foirne de i dtaca le haghaidh a thabhairt ar cheisteanna seirbhíse do chustaiméirí.

Go déanach in 2003 agus i gcaitheamh 2004 a thugamar faoin gcéad dá chleachtas suirbhéireachta dár gcuid ar chustaiméirí agus tá áthas orm a bheith in ann a rá go raibh na torthaí an-dearfach ar fad. Léiríonn sé sin go raibh tionchar dearfach ag ár gcuid oibre go dtí seo agus speagann sé sinn chun leanúint dár gcuid iarrachtaí sa treo céanna.

Déanann ár bPlean Corparáideach do na blianta 2004-2008 seirbhís cháilíochta do chustaiméirí a aithint mar cheann de na cúig phríomhthéama

forbraíochta don eagraíocht. Tá an Plean Gnámh Seirbhíse do Chustaiméirí seo ceaptha mioneoas a thabhairt faoin dóigh a ndéanfaimid an t-ardleibhéal tiomantais sin a sheachadadh feadh na tréimhse anonn go dtí 2008. Déantar thairis sin leis an bPlean freisin ár gCairt do Chustaiméirí a chomhtháthú go hiomlán, ar Cairt í a foilsíodh i mbliana agus ina leagtar amach na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh ár gcuid custaiméirí a bheith ag súil leo uainn.

Is ina cuid foirne atá neart foluiteach aon eagraíochta agus is é atá ina lár-eilimint den Phlean seo a shuntasáil atá ár gcuid foirne mar chustaiméirí inmheánacha. Bíonn feidhm ag na prionsabail chéanna sársheirbhíse do chustaiméirí go hinmheánach agus go seachtrach chomh maith céanna agus léirítear é sin sa Phlean. Tá soláthar ann freisin do bhearta sonracha atá ceaptha freastal ar riachtanais ár gcuid foirne. Maidir leis na céimeanna sin, chomh maith le hiad a bheith inmhiannaithe astu féin in aon eagraíocht nuaimseartha, is amhlaidh a bhiseoidh siad ár n-acmhainn chun fónamh dár dtiomantais seirbhíse do chustaiméirí go foriomlán.

Leagtar amach sa Phlean freisin conas a dhéanfaimid faireachán ar ár ndul chun cinn as seo go ceann ceithre bliana agus conas a dhéanfaimid coigeartuithe dá réir sin. Is é atá beartaithe agam go mbeidh mionsonraí dár ndul chun cinn ar fáil do na páirtithe leasmhara uile agus, go háirithe, leagtar amach i gcuid de thuarascáil bhliantúil na heagraíochta an fhaisnéis iomchuí faoin dóigh a bhfuilimid ag freastal ar na tiomantais seirbhíse dár gcuid custaiméirí.

Tá mé ag súil le bheith ag obair lenár gcuid foirne agus le custaiméirí seachtracha i dtaca leis an bPlean seo a chur i ngníomh agus gabhaim mo bhuíochas leo siúd uile a bhí rannpháirteach i dtaca lena ullmhú.

Berenice O'Neill
Coimisinéir

Comhpháirt rithábhachtach i gclár nuachóirithe na seirbhíse poiblí ba ea 'Seirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí. I mí Iúil 2000 ghlac an Rialtas le 12 phrionsabal Seirbhíse Cáilíochta do Chustaiméirí chun go mbeadh tionchar acu ar sheachadadh seirbhíse poiblí. Amhail mar a bhí i gcás ár gcéad Phlean Seirbhíse do Chustaiméirí, tá an plean seo bunaithe ar na prionsabail seo a leanas:

- Caighdeáin Cháilíochta Seirbhíse
- Comhionannas/Ilghnéitheacht
- Rochtain Fhisiciúil
- Faisnéis
- Tráthúlacht agus Cúirtéis
- Gearáin
- Achomhairc
- Comhchomhairliú agus luacháil
- Rogha
- Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla
- Comheagrú níos fearr
- Custaiméir inmheánach



Cuirtear tús leis an bPlean Gnímh seo trí thuairisc a thabhairt ar chroifheidhmeanna reachtúla agus neamhreachtúla OCID (Caibidil 1) agus trí mhíniú a thabhairt ar an ról a bhíonn ag gach Aonad laistigh den eagraíocht. (Caibidil 2).

Leanann an Plean uaidh sin leis na tiomantais seirbhíse dár gcuid custaiméirí a leagann amach feadh réimse ceannteideal (Caibidil 3) agus trí thuairisc a thabhairt, trí thagairt do phrionsabail thuasluaite na Seirbhíse Cáilíochta do Chustaiméirí, ar an dóigh a bheartaímid dul i mbun na tiomantais sin a sheachadadh (Caibidil 4).

Ar deireadh, leagtar amach sa Phlean na meicníochtaí a úsáidfimid chun faireachán rialta a dhéanamh ar an dul chun cinn atá á dhéanamh againn agus chun tuairisc a thabhairt ar an dul chun cinn sin i dtaca le fónamh do na tiomantais seirbhíse sin dár gcustaiméirí (Caibidil 5).

Déantar roinnt aguisíní ina bhfuil ábhar cúlra a chorprú isteach sa doiciméad seo freisin, lena n-áirítear Gluais téarmaí teicniúla mar áis thagartha.

1

Feidhmeanna Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

Díorthaíonn an Coimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe an sainordú atá aici ó Acht na nDídeanaithe, 1996 agus tá neamhspleáchas reachtúil aici i bhfeidhmiú a feidhmeanna.

Is iad na heochairfhreagrachtaí faoin Acht

- iarratais a imscrúdú uathu siúd a lorgaíonn dearbhú do stádas dídeanaí agus a chinntiú go gcuirfear moltaí cui faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir leis na hiarratais sin, agus
- iarratais ó dhídeanaithe chun a cheadú do chomhaltaí teaghligh teacht isteach sa Stát agus cónaí ann a imscrúdú agus tuairisc a thabhairt don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir leis na hiarratais sin.

Is é freagracht an Choimisinéara faoin Acht freisin;

- deimhnithe Cónaithe Sealadacha a eisiúint do lucht lorgtha dídine
- treoracha faoin Acht a bhaineann le tosaíochtú eárnálacha áirithe iarratasóra a chomhlíonadh
- tíolacadh chás an Choimisinéara a stiúradh chuig an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe i gcás ina ndéantar moltaí arna ndéanamh ag an gCoimisinéir a achomharc chuig an mBinse
- faisnéis dá ndéantar foráil i reachtaíocht a thabhairt don UNHCR, agus do ghníomhaireachtaí Rialtais iomchuí chomh maith céanna.

Féadfaidh an Coimisinéir, ainneoin í a bheith freagrach i ndeireadh thiar as na feidhmeanna reachtúla sin a chomhlíonadh, na feidhmeanna sin a tharmligean chuig aon chomhalta dá foireann.

Tá feidhmeanna neamhreachtúla ag an gCoimisinéir chomh maith. Orthu sin tá na nithe seo a leanas:

- a chinntiú go ndéileáiltear le gach iarratas ar thearmann ag an gcéad chéim agus go bpróiseáiltear é ar mhodh cothrom cúirtéiseach éifeachtach
- treoracha a eisiúint maidir le cur chun feidhme praiticiúil Acht na nDídeanaithe agus maidir le nósanna imeachta agus caighdeáin oibre
- a chinntiú go mbíonn faisnéis leordhóthanach faoi thíortha tionscnaimh lucht tearmann a lorg agus faoin dlí-eolaíocht idirnáisiúnta agus faoin gcleachtas idirnáisiúnta i réimhse an tearmainn ar fáil don fhoireann
- páirt a ghlacadh i bhfóiraim idirnáisiúnta ar nithe a bhaineann leis an tearmann
- feidhmíocht foirne, chomh maith lena n-oiliúint agus a bhforbairt, a bhainistiú
- déileáil le fiafraithe ó lucht nuachta agus nuachtán,
- ullmhú agus bainistiú an bhuiséid agus an Phlean Gnó don eagraíocht.

2

Aonaid Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

Ceithre hAonad déag an líon aonad atá in Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe faoi láthair. Tá roinnt de na haonaid sin nasctha le chéile agus tá na seirbhísí a chuireann siad ar fáil leagtha amach thíos.

Tá cur síos mion ar an bpróiseas tearmainn ar fáil ar ár láithreán gréasáin (www.orac.ie) nó trí theagmháil lenár nAonad Seirbhíse do Chustaiméirí ar Ló-Ghlao/Lo-Call 1890 202418.

1. Fáiltiú/ Aonad Méarloirg

Is é seo an chéad phointe teagmhála a bhíonn go hiondúil ag lucht tearmann a lorg le OCID. Is iad seo a leanas príomhfheidhmeanna an Aonaid:

- Glacadh le hiarratais ar dhearbhu mar dhídeanaí.
- Agallamh tosaigh a chur i gcrích d'fhonn na bunsonraí a fháil i leith iarratais duine.
- Méarloirg iarratasóirí ar thearmann a fháil agus grianghrafanna na n-iarratasóirí a ghlacadh.
- Deimhnithe Cónaí Sealadaigh a eisiúint d'iarratasóirí.
- Sonraí méarloirg iarratasóirí a tharchur go leictreonach chuig bunachar sonraí lárnach an AE (EURODAC).
- Faisnéis a sholáthar d'iarratasóirí faoin dóigh a n-oibríonn an próiseas tearmainn in Éirinn chomh maith leis an dóigh le teacht ar chúnaimh dlíthiúil agus conas teagmháil a dhéanamh le UNHCR.

- An ceistneoir a chur ar fáil d'iarratasóirí agus faireachán a dhéanamh ar a aiscur.
- Agallaimh a sceidealú d'iarratasóirí atá i gcatagóir tosaíochtaithe.
- Aois daoine a thagann i láthair mar mhionaoisigh neamhthionlactha a mheasúnú agus, i gcás inar dealraitheach gur mionaoisigh iad na daoine sin, iad a tharchur chuig an mBord Sláinte.
- Déileáil leis an réimse leathan daoine eile a ghlaonn isteach ar an Oifig, amhail iarratasóirí ar mian leo tarraingt siar ón bpróiseas nó athrú ar sheoladh a chur in iúl dúinn.

2. Aonad Bhaile Átha Cliath

Is é Aonad Bhaile Átha Cliath atá freagrach as a shuíomh cé acu an í Éire nó Ballstát AE eile atá freagrach as iarratas áirithe ar thearmann a phróiseáil. Tá obair an Aonaid faoi rialú an Rialacháin AE (Rialachán (AE) 342 de 2003 ón gComhairle, dá ngairtear 'Rialachán Bhaile Átha Cliath II'), a lean as Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath i mBallstáit uile an AE (ach amháin an Danmhairg), móide an Íoslainn agus an Iorua. Tá feidhm i gcónaí ag Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath idir Ballstáit uile an AE agus an Danmhairg.

Scrúdaíonn an tAonad iarratais d'fhonn a fháil amach an bhfuil feidhm ag critéir Rialachán Bhaile Átha Cliath II/Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath agus, más amhlaidh atá, seolann sé iarraidh ar aghaidh chuig an mBallstát iomchuí chun freagracht a



ghlacadh as an iarratas. Ar an gcaoi chéanna is amhlaidh a dhéanann an tAonad iarratais ó Bhallstáit AE eile a fháil agus a scrúdú chun go nglacfaidh Éire freagracht as iarratas ar leith.

Le Rialachán 2725/2000 (Rialachán EURODAC) ón gComhairle a rialaitear comparáid na méarlorg ar mhaithe le Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath/Rialachán Bhaile Átha Cliath a chur chun feidhme go héifeachtach.

3. An tAonad Sceidealúcháin

Is é an tAonad seo a dhéanann, a luaithe is féidir tar éis an iarratais tosaigh, sceidealú na n-agallamh d'iarratasóirí a shocrú. Socraíonn sé freisin seirbhís na n-ateangairí i cibé teangacha a bhíonn á n-iarraidh ag iarratasóirí. Déanann sé socrúithe le haghaidh aistriú na bhfoirmeacha iarratais, na gceistneoirí agus na gcáipéisí eile de réir mar is gá. Is é an tAonad a bhainistíonn Limistéar Feithimh na nAgallamh agus a chuireann fáilte roimh iarratasóirí agus ateangairí nuair a thagann siad isteach dá n-agallamh sceidealta.

4. An tAonad Próiseála Cásanna

Is é Próiseáil Cásanna an fheidhm shingil is mó laistigh den Oifig agus tá sé comhdhéanta d'iliomad rannán, a mbíonn gach ceann acu sin freagrach as réimse áirithe tíortha. Is é ról na Próiseála Cásanna iarratais ar stádas dídeanaí a imscrúdú go cothrom agus go héifeachtach agus moltaí a dhéanamh maidir leis na hiarratais sin don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí. Cuireann cásoibrí oilte iarratasóirí faoi agallamh agus déantar miontuairisc a chomhlánú maidir leis an gcás, agus í sin bunaithe ar fhorálacha Acht na dDídeanaithe,

ar dhlí-eolaíocht an dlí dídeanaithe agus ar fhaisnéis iomchuí faoin tír tionscnaimh. Leagtar amach sa tuairisc na cúiseanna leis an gcinneadh moladh a dhéanamh i dtaca le stádas dídeanaí a dheonú nó a dhiúltú. Déantar cóip den chinneadh agus tuairisc ar an iarratas a chur ar fáil don iarratasóir agus, más infheidhme, dá ionadaí dlíthiúil nó dá hionadaí dlíthiúil.

5. An tAonad Láithriúcháin

Is é an tAonad Láithriúcháin atá freagrach as ionadaíocht a dhéanamh do Choimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe ag céim na n-achomharc den phróiseas tearmainn. Is iad príomhfheidhmeanna an Aonaid ionadaíocht a dhéanamh don Choimisinéir ag éisteachtaí ó bhéal, cabhrú leis an gComhalta den Bhinse i dtaca le teacht ar chinneadh cóir cothrom agus freagra a thabhairt ag an éisteacht ó bhéal ar na ceisteanna a dhúisítear in achomharc an achomharcóra. Déanann an tAonad thairis sin freagairtí a ullmhú ar fhiafraithe reachtúla ó Chomhaltaí den Bhinse.

6. Tacaíocht i dtaca le Tír Tionscnaimh/Stádas Dídeanaí a Chinneadh

Is é ról an Aonaid seo tacaíocht éifeachtach a sholáthar d'Aonaid Phróiseála agus Láithriú Cásanna trí acmhainní mionteagaisc OCID i dtaca le faisnéis faoin Tír Tionscnaimh (TT), Deimhniú Cáilíochta (DC) agus Cinneadh Stádais Dídeanaí (CSD) a fhorbairt. Tríd an méid sin a dhéanamh, coinnítear an Oifig ar an eolas go tráthrialta faoi fhorbairtí sa reachtaíocht, sa dlí-eolaíocht agus sa dea-chleachtas is fearr ar an leibhéal idirnáisiúnta. Chomh maith leis sin, agus i gcomhpháirt leis an Aonad Beartas agus Nósanna Imeachta agus leis an Aonad Oilíúna, bíonn an tAonad seo bainteach le clár oilíúna a fhorbairt agus a sheachadadh sa taighde i dtaca le CSD, DC agus TT.

7. An tAonad Beartas agus Nósanna Imeachta

Is é an tAonad Beartas agus Nósanna Imeachta atá freagrach as athbheithniú agus forbairt na nósanna imeachta agus na mbeartas do na hAonaid Phróiseála Cásanna. Bíonn sé i mbun idirchaidrimh freisin leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus le gníomhaireachtaí eile agus Eagraíochtaí Neamh-Rialtais chomh maith maidir le nithe a bhaineann le nósanna imeachta próiseála cásanna OCID. Chomh maith le sin, comheagraíonn sé oiliúint i dtaca le Cinneadh Stádais Dídeanaithe do na hAonaid Phróiseála Cásanna.

8. An tAonad Athaontaithe Teaghlaigh

Is é an tAonad Athaontaithe Teaghlaigh atá freagrach as iarratais ó dhaoine atá aitheanta cheana féin mar dhídeanaithe a imscrúdú ar iarratais iad go dtiocfaidh daoine den teaghlach isteach sa Stát chun cónaí leo. Is é an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí a dhéanann na hiarratais sin a tharchur chuig an gCoimisinéir agus déanann an Coimisinéir, tar éis imscrúdú a dhéanamh, tuairisc a thabhairt don Aire.

9. An tAonad Athbheithnithe Bhreithiúnaigh

Is é an tAonad Athbheithnithe Bhreithiúnaigh a ullmhaíonn freagairt OCID ar iarratais ar Athbheithniú Breithiúnach agus ar iarratais ar chead chun iarratas a dhéanamh ar Athbheithniú Breithiúnach ar mholtaí agus/nó nósanna imeachta OCID. Scrúdaíonn an tAonad na hiarratais agus ullmhaíonn sé ábhar mionteagaisc don abhcóide agus, i gcás inar cuí lenár gcomhairleoirí dlí, mionnaíonn sé mionscríbhinní freagartha. I gcás ina nochtann iarratas ar Athbheithniú Breithiúnach earráid nó easnamh is earráid nó easnamh atá ábhartha maidir le moladh OCID, lorgóidh an tAonad comhréiteach a bheidh inglactha ag na páirtithe gan a thuilleadh moille.

10. An tAonad Seirbhíse do Chustaiméirí

Is é atá san Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí lárphointe teagmhála d'fhiafraithe chuig an Oifig seo. Tá freagracht uirthi freisin, *inter alia*, as faireachán a dhéanamh ar struchtúir chustaiméirí agus ar iad a fhorbairt, go háirithe i dtaca leis na tiomantais atá leagtha amach sa Phlean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí agus inár gCairt do Chustaiméirí. Tá an tAonad freagrach freisin as fiafraithe ó Chustaiméirí a bhainistiú, as idircheangal le heagraíochtaí eile (idir rialtasach agus neamhrialtasach), agus as comhaid a bhainistiú agus a chóipéail.



11. An Oifig Chorporáideach

Is í an Oifig Chorporáideach atá freagrach as Tuarascáil Bhliantúil, Ráiteas Straitéise agus doiciméid bheartais eile na hOifige a ullmhú agus thairis sin as an bPlean Gnó a fhorbairt agus as faireachán a dhéanamh ar an bPlean sin. Déanann sí thairis sin cruinnithe bainistíochta a chomheagrú agus soláthraíonn sí an fheidhm rúnaíochta don Choiste Comhpháirtíochta. Is í, thairis sin, atá freagrach as idirchaidreamh leis an bPreas agus as ábhar a chomheagrú do Cheisteanna Parlaiminte agus as ábhar eile i gcás ina mbíonn sé sin á iarraidh ag an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

12. An tAonad Eagrúcháin/Airgeadais

Is é an tAonad Eagrúcháin/Airgeadais atá freagrach as seirbhísí corparáideacha a sholáthar d'Aonaid eile san Oifig. Is é an tAonad seo atá freagrach freisin as na hacmhainní airgeadais is gá chun cuspóirí na hOifige a bhaint amach a aithint agus as bainistiú na n-acmhainní sin.

13. An tAonad Daonacmhainní

Is é an tAonad Daonacmhainní, ina gcorpraítear Aonad Oiliúna saindírithe, atá freagrach as bainistiú feidhmeanna pearsanra a bhíonn cineachta chuig an Oifig seo (i.e. fleiscshaoire agus saoire bhliantúil agus saoire speisialta le pá) . Bíonn idircheangal idir é agus an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí i ndáil le sannadh foime agus i dtaca le ceisteanna foirnithe eile. Is é an tAonad atá freagrach freisin as bainistiú forliomlán an phróisis CBFF chomh maith le cúrsaí oiliúna iomchuí a eagrú agus a chomheagrú, lena n-áirítear oiliúint ionductaithe do chomhaltaí nua den fhoireann.

14. An tAonad Teicneolaíochta Faisnéise agus Faisnéise Bainistíochta

Is é an tAonad Teicneolaíochta Faisnéise agus Faisnéise Bainistíochta atá freagrach as an trealamh teileachumarsáide uile, na córais chumarsáide uile, na bogearraí teileachumarsáide agus an bonneagar teileachumarsáide uile i dtaca le Teicneolaíocht Faisnéise agus línte dochta don Oifig a fháil, a chothabháil agus a fhorbairt agus cuireann sé oiliúint agus tacaíocht theicniúil ar fáil ar raon saincheisteanna don Oifig. Tá an tAonad freagrach freisin as staitisticí agus faisnéis bhainistíochta a thiomsú le haghaidh na hOifige.

3

Tiomantais Seirbhíse do Chustaiméirí

Rinneamar, ag teacht lenár dtiomantas faoin gClár chun an Dul chun Cinn a Choinneáil, Cairt do Chustaiméirí a fhoilsiú i mí an Mheithimh, 2004. Tá dhá chuspóir leis an gCairt sin; cuireann sí comhairle ar ár gcustaiméirí faoi na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh súil a bheith acu leo uainn agus tugann sé chun léire tiomantas ár n-eagraíochta don cháilíocht agus don trédhearcacht i dtaca le seachadadh seirbhíse do chustaiméirí.

Tá sé tábhachtach d'aon eagraíocht a bhíonn ag iarraidh seachadadh seirbhíse cáilíochta do chustaiméirí a bhaint amach go dtugtar aitheantas chomh maith céanna don fhoireann mar chustaiméirí. Tá sé sin bunaithe ar an réamhthuiscint gur ar an taobh istigh a thosaíonn sársheirbhís do chustaiméirí agus go léirítear a comhshamhail taobh amuigh. Baineann na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí lenár bhfoireann chomh maith céanna agus a bhaineann siad le custaiméirí taobh amuigh. Tá roinnt eochairthiomantas breise leagtha amach againn thíos chomh maith ar tiomantais iad a bhaineann go sonrach le seirbhís do chustaiméirí taobh istigh.

I gCaibidil 4 den Phlean seo leagaimid amach go mion na céimeanna atáimid a ghlacadh chun fanacht dlí do na tiomantais atá inár gCairt do Chustaiméirí, trí thagairt a dhéanamh do gach aon cheann de na prionsabail i dtaca le Seirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí don tSeirbhís Phoiblí. Is iad na prionsabail sin atá mar threoir do gach gné dár ngníomhaíocht seirbhíse do chustaiméirí.

An Chairt do Chustaiméirí

Ag Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhéanaithe, táimid tiomanta do sheirbhís ardcháilíochta a sheachadadh dár gcustaiméirí. Leagtar amach sa chairt sin na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí súil a bheith acu leo uainn.

Ár dTiomantais

1. Seirbhís Cháilíochta do Chách

Táimid tiomanta do dheimhin a dhéanamh de go gcuirfead san áireamh inár gcuid seirbhísí riachtanais ár gcustaiméirí uile cuma cén cúlra a bhíonn acu, agus go háirithe, riachtanais na ngrúpaí sin a aithnítear sa reachtaíocht chomhionannais.

2. Daoine a bhuaileann isteach go pearsanta chuig ár n-oifig

- Beidh ár n-oifig ar oscailt ón 8.45 a.m. go 4.00 p.m. Luan go hAoine (cé is moite de laethanta saoire poiblí).
- Féachfaimid leis na hamanna feithimh inár líomatáistí feithimh a choinneáil chomh gairid agus is féidir.
- Má bhíonn coinne agat labhróimid leat ar an toirt nuair a thagann tú isteach.
- Déileálfaimid leat go cúirtéiseach agus chomh luath agus is féidir.
- Coinneoidimid ár líomatáistí fáilte agus feithimh glan agus slachtmhar, agus cuirfimid feabhas ar ár saoraidí i gcás inar féidir.

- Má bhíonn ateangaire uait, cuirfimid ceann ar fáil
- Leanfaimid dár rochtain dár gcustaiméirí atá faoi mhíchumas a athbhreithniú agus a fheabhsú.

3. Doiciméid

- Déanfaimid gach uile dhoiciméad a tháirgeadh (amhail foirmeacha agus bileoga faisnéise) i bhformáid atá chomh furasta a úsáid agus is féidir agus i raon cúí teangacha.

4. Fiafraithe ar an Teileafón

- Freagróimid bhur nglaoanna ó 9.15 a.m. go 5.30 p.m. Luan go Déardaoin agus ó 9.15 a.m. go 5.15 p.m. ar an Aoine (gan laethanta saoire poiblí a áireamh).
- Déileálfaimid le do ghlaio chomh cúirtéiseach agus chomh tapa agus is féidir.
- Tabharfaimid ár n-ainm duit agus inseoimid duit cén t-aonad a bhfuilimid ag obair ann.
- Mura féidir linn déileáil le do cheist go pras, míneoidimid é sin agus socróimid glaoch ar ais ort nó scríobh chugat a luaithe is féidir.
- Más rud é go gcaithfimid do ghlaio a aistriú, inseoimid duit cé chuige a bhfuilimid do d'aistriú agus an chúis atá leis sin.

5. Comhfhreagras

- Tabharfaimid admháil ar gach uile chomhfhreagras (litreacha, teachtaireachtaí ríomhphoist nó facsanna) laistigh de chúig lá oibre óna fháil.
- Seolfaimid lánfhreagra chugat laistigh de 20 lá oibre nó, mura féidir é sin a dhéanamh, cuirfimid míniú chugat faoi dóigh a bhfuil cúrsaí againn faoi láthair agus faoin gcéad rud eile a dhéanfaimid, i dtaca le do cheist.
- Beidh ainm teagmhála agus uimhir teileafóin ar ár gcuid litreacha uile.
- Scríofar ár litreacha ar fad i mBéarla simplí (nó i nGaeilge shimplí) agus ní bhainfimid leas as téarmaí teicniúla agus dlíthiúla ach amháin i gcás inar gá sin.

6. Agallaimh agus cinntí maidir le hiarratais ar thearmann

Má bhíimid do do chur faoi agallamh faoi d'iarratas ar thearmann, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Tabharfaimid fógra duit i scríbhinn faoi dháta agus am an agallaimh.
- Féachfaimid le fónamh d'aon riachtanais speisialta atá agat mar gheall ar aon chúinse sláinte i do chás nó aon mhíchumas atá ort ar thug tú eolas dúinn ina dtaobh.
- Ag d'agallamh tabharfaimid an deis duit do chás a mhíniú go hiomlán agus aon fhaitíos a d'fheadfadh a bheith ort faoi fhilleadh ar do thír féin a léiriú.
- Le linn agallamh a dhéanamh leat, cuirfimid d'aois agus do ghnéas i gcuntas, chomh maith le aon drochthaithe a bhain duit.
- Má theastaíonn ateangaire uait do d'agallamh cuirfimid duine ar fáil.
- Déanfaimid do chás a mheas ar bhealach cothrom neamhspleách.
- Glacfaimid cinneadh faoi d'iarratas a luaithe is féidir i ndiaidh d'agallaimh
- Scríobhfaimid chugat agus cuirfimid an cinneadh in iúl duit agus inseoimid duit céard é an chéad chéim eile sa phróiseas tearmainn. Mar shampla, i gcás nach n-éiríonn le d'iarratas, inseoimid duit faoi aon roghanna a bheidh agat i dtaca le hachomharc.

Gheobhaidh tú tuilleadh faisnéise faoi phróiseas an agallaimh inár mbileog faisnéise d'iarratasóirí.

7. Gearáin

Tá ceart agat gearán a dhéanamh mura dtagann an tseirbhís a fhaigheann tú uainn leis na caighdeáin atá leagtha amach sa chairt seo, nó má chreideann tú nach bhfuil aon bheart nó cinneadh atá glactha againn de réir ár gcuid rialacha, ár gcleachtais nó ár mbeartais. Más mian leat gearán a dhéanamh, scríobh, le do thoil, chuig an Oifigeach Idirchaidrimh le Custaiméirí (féach cuid 12 le haghaidh

mionsonraí). I dtaca leis na gearáin uile a gheobhaimid, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Admháil a thabhairt orthu le litir laistigh de chúig lá oibre óna bhfáil.
- Iad a imscrúdú go mion.
- Lánfreagra a sheoladh chugat laistigh de 20 lá oibre nó, mura féidir é sin a dhéanamh, míniú a thabhairt duit faoin dóigh a mbeidh cúrsaí ag an bpointe sin agus faoin gcéad rud eile a dhéanfaimid.

Gheobhaidh tú cóip dár nós imeachta i dtaca le gearáin ar ár láithreán gréasáin (www.orac.ie) nó féadfaidh tú dul i dteagmhail lenár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí ar an teileafón nó le ríomhphoist (féach cuid 12 le haghaidh mionsonraí).

Tabhair faoi deara le do thoil maidir leis an nós imeachta seo i dtaca le gearáin nach gclúdaíonn sé ár gcinntí faoi iarratais ar thearmann ná an dóigh a dtagamid ar na cinntí sin. Má tharlaíonn sé, i ndiaidh d'agallaimh, nár éirigh le d'iarratas, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh chuig an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe.

8. Comhchomhairle

Táimid tiomanta do chomhchomhairle leanúnach le heagraíochtaí neamhrialtais éagsúla (NGOanna) a dhéanann ionadaíocht do leasanna ár gcustaiméirí. Is é atá i gceist leis an bpróiseas comhchomhairle foirmiúil seo an Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamh-Rialtais. Tagann an painéal seo le chéile gach sé mhí nó níos minice ná sin más gá. Mar chuid dár dtiomantas leanúnach don

phróiseas seo leanfaimid do dhul i gcomhairle le comhaltaí an phainéil faoi na nithe seo a leanas:

- Leasanna agus riachtanais ár gcustaiméirí.
- Raon agus cáilíocht ár seirbhíse.
- Cruinneas na faisnéise a chuirimid ar fáil.
- Caighdeán na ndoiciméad a tháirgimid.
- Oiriúnacht ár modhanna seachadta seirbhíse.
- Conas a fhearann athruithe i ndlíthe agus i rialacháin ar ár gcuid seirbhísí.
- Na seirbhísí nua atá pleanáilte againn.

Leanfaimid de cruinnithe rialta a thionól leis na heagraíochtaí éagsúla rialtais a bhíonn bainteach leis an bpróiseas tearmáin chun seirbhís cáilíochta do chustaiméirí a sheachadadh.

9. Ag éisteacht libh

Chomh maith le dul i gcomhairle le hEagraíochtaí Neamh-Rialtais, reáchtálfaimid suirbhéanna ar chustaiméirí dhá uair sa bhliain ar a laghad chun bhur dtuairimí agus bhur ndearcadh a fháil. Beidh na suirbhéanna sin mar chuid dár bpróiseas chun ár seachadadh seirbhíse a fheabhsú agus, i gcás inar gá, é a athrú ionas go leanfaimid de fhreastal a dhéanamh ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Más maith leat páirt a ghlacadh inár suirbhéanna, scríobh, le do thoil, chuig ár nOifigeach Idirchaidrimh le Custaiméirí (féach uimhir 12 le sonraí a fháil).

10. Rúndacht

Aon fhaisnéis a thabharfaidh tú dúinn, fanfaidh sí ina rún. Féadfaidh go dtabharfaimid do chuid faisnéise do ghníomhaireachtaí eile rialtais de réir an Achta Inimirce, 2003 ionas gur féidir leo a gcuid dualgas dlíthiúil a chomhlíonadh. D'fhéadfadh thairis sin go dtabharfaimid do chuid faisnéise d'Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe de réir théarmaí Acht na nDídeanaithe (arna leasú), agus do thíortha eile a bhaineann úsáid as Rialachán II Bhaile Átha Cliath nó as Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath. Is iad Rialachán II Bhaile Átha Cliath agus Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath a sholáthraíonn an bonn dlíthiúil don chinneadh faoi



cé acu ballstát de Bhallstáit an AE atá freagrach as scrúdú a dhéanamh ar iarratas ar thearmann a rinneadh i mBallstát eile (lena n-áirítear an Íoslainn agus an Iorua).

11. Ár láithreán gréasáin

Cinnteoimid, maidir lenár láithreán gréasáin:

- go dtabharfar cothrom le dáta é go rialta;
- go mbíonn fáil air ag daoine faoi mhíchumais; agus,
- go bhfuil faisnéis iomchuí ann dár gcustaiméirí agus d'eagraíochtaí eile a mbímid ag obair leo.

Fáilteoimid roimh bhuir dtuairimí faoinár láithreán gréasáin, agus féadfaidh tú iad a sheoladh chugainn ar-líne. *Seo a leanas seoladh ár láithreáin gréasáin:*

www.orac.ie



12. Conas teagmháil a dhéanamh linn:

Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe/The Office of the Refugee Applications Commissioner

Teach Timberlay/Timberlay House
79-83 Sráid an Mhóra Iochtair/
Lower Mount Street
Baile Átha Cliath/Dublin 2
Teileafón: 01 602 8000
Loghla: 1890 202 418
Facs: 01 602 8122
Riomhphost: oracmail@orac.ie

Tiomantais Seirbhíse Custaiméirí don Fhoireann



Táimid tiomanta dá chinntiú go n-aithnítear ár bhfoireann mar chustaiméirí agus tá an fhealsúnacht sin comhtháite inár nósanna imeachta inmheánacha agus inár bpleanáil gnó. Beidh feidhm chomh maith céanna ag caighdeán dá samhail maidir le tráthúlacht, cúirtéis, comhchomhairliúchán agus soiléire faisnéise mar atá leagtha amach thuas, i leith riachtanais na foirne mar chustaiméirí inmheánacha. Chomh maith leis sin, táimid tiomanta do na nithe seo a leanas:

- Timpeallacht a chothú ina bhfuil an chumarsáid ar gach leibhéal den Oifig éifeachtach agus tuisceanach, laistigh de na hAonaid agus eatarthu, agus chomh maith céanna idir na hAonaid agus a gcuid bainisteoirí.
- Cur chuige na comhpháirtíochta a dhaingniú tuilleadh agus an fhoireann a spreagadh chun bheith páirteach i bpleanáil straitéiseach agus i bpleanáil gnó agus thairis sin i mbainistiú an athraithe ar leibhéal an Aonaid agus ar leibhéal na heagraíochta.
- Cur chuige struchtúrtha a sholáthar i leith bainistiú daonacmhainní, ag féachaint d'fhorbairt gairme agus riachtanais phearsanta eile na foirne uile.
- A chinntiú go mbeidh straitéis agus clár oiliúna cuimsitheach ann agus go ndéanfaidh sé scileanna agus eolas a sheachadadh go rathúil d'fhonn a chumasú don fhoireann cruthú chomh maith agus is féidir leo.

I gCaibidil 4 den Phlean seo tá cur síos mion ar na gníomhartha a ghlacfaimid chun na tiomantais sin a thabhairt i gcrích.

4

Seachadadh d'ár dTiomantais Seirbhíse do Chustaiméirí

Tá cur síos sa Chaibidil seo ar an dóigh a bheartaímid ár dtiomantais do chustaiméirí lasmuigh agus laistigh, atá leagtha amach i gCaibidil 3, a chomhlíonadh, trí thagairt do gach aon cheann den 12 Phrionsabal Seirbhíse Cáilíochta do Chustaiméirí atá comhaontaithe le haghaidh na Seirbhíse Poiblí.

1. Caighdeáin Seirbhíse Cáilíochta

'Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil léi, agus é a thaispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.'

D'fhoilsíomar ár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí i mí an Mheithimh, 2004. Leagtar amach sa Chairt na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil lena bhfáil ar theagmháil a dhéanamh linn.

Le linn dúinn ár gCairt do Chustaiméirí a ullmhú is amhlaidh a thuigeamar nach é an Béarla céadteanga cuid mhór dár líon custaiméirí agus go raibh sé tábhachtach go gcuirfí an Chairt ar fáil i mBéarla simplí so-léite. Baineadh an méid sin amach tríd an doiciméad a tharchur ina dhréacht lena phromhadh i leith an Bhéarla shimplí do shaineolaithe aitheanta sa réimse sin. Dámhadh an Marc Criostail ar an gCairt mar léiriú ar a shoiléire an Bhéarla atá in úsáid ann agus foilsíodh freisin é i roinnt de na teangacha is coitianta ag na hiarratasóirí (chomh maith leis an nGaeilge) agus taispeánadh é i bhformáidí éagsúla teanga ar ár láithreán gréasáin. Faighean gach aon iarratasóir cóip den Chairt le linn dó nó di an chéad iarratas uaidh nó uaithe a dhéanamh ar thearmann.

D'fhorbraíomar póstaer freisin ina bhfuil achoimre ar ár dtiomantais do chustaiméirí d'fhonn an Chairt do Chustaiméirí a chomhlánú agus tá an póstaer sin ar taispeáint go feiceálach in ionaid ar fud ár gcuid Oifigí agus ar an gcaoi chéanna i roinnt de na teangacha is coitianta ag na hiarratasóirí. Tá cóipeanna den phóstaer ar fáil freisin lena n-úsáid ag Eagraíochtaí Neamh-Rialtais agus ag gníomhaireachtaí Stáit i gcás ina mbeidís ag teastáil uathu.

Eochairphointí Gnímh

- Leanúint dá chinntiú go ndéantar faisnéis faoinár gcaighdeáin seirbhíse do chustaiméirí a thaispeáint go feiceálach agus a scaipeadh go forleathan.
- Ábhar agus láithriú ár gCairte do Chustaiméirí a choinneáil faoi athbhreithniú, lena n-áirítear na teangacha a bhfuil sé ar fáil iontu, d'fhonn a



chinntiú go mbeidh sé i gcónaí bainteach le hábhar agus go mbeidh teacht air go réidh.

- A shuntasáí atá ár gcaighdeáin seirbhíse do chustaiméirí a thabhairt chun léire laistigh den eagraíocht agus iad a áireamh mar chuid de na modúil ionduchtaithe foirne agus na modúil oiliúna i dtaca le seirbhís do chustaiméirí.
- Faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i leith na gcaighdeán seirbhíse sin do chustaiméirí, trí shuirbhéanna a dhéanamh go díreach ar na custaiméirí, trí idircheangail le hEagraíochtaí Neamh-Rialtais agus trí mhodhanna eile agus torthaí na gcleachtas sin a chur ar fáil.

2. Comhionannas/Ilghnéitheacht

'Na cearta ar chóireáil chomhionann atá bunaithe leis an reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus scóip a fhágáil don ilghnéitheacht, d'fhonn cur leis an gcomhionannas do na grúpaí a chlúdaítear leis an reachtaíocht chomhionannais (faoi na forais seo a leanas – inscne, stádas pósta, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus comhaltas den Lucht Siúil).'

Na bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtaineacht agus eisiámh sóisialta agus dóibh siúd a bhfuil bacainní tíreolaíochas sa bhealach ar sheirbhísí orthu a aithint agus oibriú le deireadh a chur leo.'

Táimid tiomanta dá chinntiú go gcuirfear san áireamh inár gcuid seirbhísí riachtanais ár gcustaiméirí uile cuma cén cúlra a bhíonn acu, agus go háirithe na grúpaí sin a aithnítear sa reachtaíocht chomhionannais. De thairbhe chroí-fheidhm ár nOifige, ní mór an-chúram a ghlacadh lena chinntiú go gcaitear go cothrom le daoine ó chúlraí eitneacha agus creidimh ilghnéitheacha ach ní mór spás a fhágáil do chineálacha eile ilghnéitheachta, i measc na foirne agus custaiméirí lasmuigh, freisin. Tá Oifigeach Comhionannais ceaptha d'fhonn na ceisteanna sin a thabhairt chun léire agus an dóigh a dtugaimid aghaidh orthu a chomheagrú.

Tá Beartas agus Clár Comhionannais forbartha don eagraíocht tríd ár gCoiste Comhpháirtíochta. Is é ceann de na ceisteanna a leagtar béim air sa chlár an tábhacht a ghabhann lena chinntiú go gcumasaítear an fhoireann chun na tiomantais don chóireáil chomhionann a chomhlíonadh trí oiliúint chuí, agus tacaíocht ina leith sin ó struchtúir eile. Chuige sin tá modúl oiliúna feasachta idirchultúrachais forbartha againn, le cúnamh ón gCoiste Comhairleach Náisiúnta ar an gCiníochas agus ar an bhFeasacht Idirchultúrachais (NCCRI) agus tá sé á chur ar fáil againn don fhoireann ar fad.

Eochairphointí Gnímh

- Beartas agus Clár Comhionannais OCID a fhorbairt tuilleadh agus a chinntiú go gcuirtear i bhfeidhm go hiomlán iad.
- An fheasacht ar cheisteanna comhionannais/ilghnéitheachta a ardú trí oiliúint agus trí fhaisnéis a scaipeadh chomh maith le 'lón agus foghlaim' agus láithriúcháin éagsúla ó ghrúpaí custaiméirí.
- Idircheangail leis an Údarás Comhionannais agus le comhlachtaí reachtúla agus neamhreachtúla iomchuí eile chomh maith d'fhonn a chinntiú go mbeimid cothrom le dáta i gcónaí agus ar an eolas faoin dea-chleachtas is fearr sa réimse seo.
- Páirt a ghlacadh i gcláir feadh na hearnála poiblí uile ar cláir iad atá ceaptha aghaidh a thabhairt ar cheisteanna comhionannais/ilghnéitheachta.
- A chinntiú go gcuirtear ceisteanna comhionannais/ilghnéitheachta san áireamh inár bpróiseas pleanála gnó agus go ndéantar tionscnaimh nua a 'phromhadh' ina leith sin.
- Leanúint de shainriachtanais a luacháil i gcónaí ar riachtanais iad a d'fhéadfadh teacht chun cinn mar thoradh ar ár mbonn custaiméirí ilghnéitheach agus idircheangail le grúpaí ionadaíochta iomchuí d'fhonn freastal ar na riachtanais sin.



3. Rochtain fhisiciúil

'Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar lena gcinntítear próbháideacht, lena gcomhlíontar caighdeán ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de sin, rochtain do dhaoine faoi mhíchumais agus sainriachtanais eile.'

Táimid tiomanta do rochtain fhisiciúil chuí a sholáthar chuig ár bhfoirgnimh do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha agus dá chinntiú go mbíonn ár gcuid oifigí glan agus sábháilte. Mar eagraíocht a bhfuil líomataíste fáilte gnóthach againn, is réimse é sin ina bhfuil an-chuid oibre déanta cheana féin agus bhí an t-aiseolas sách dearfa ó na custaiméirí. Chomh maith leis sin, mar chuid dár mBeartas agus Clár Comhionannais, tá ceisteanna rochtana comhtháite go hiomlán anois in obair ár gCoiste Sláinte agus Sábháilteachta. Is réimse é sin a bhíonn faoi bhuan-athbhreithniú agus déantar ár gcleachtais agus ár nósanna imeachta a thabhairt cothrom le dáta agus a leasú de réir mar is cuí.

Eochairphointí Gnímh

- Leanúint dár n-oifigí a chothabháil ar chaighdeán lena gcloítear le hardleibhéal sábháilteachta agus compoird don fhoireann agus do chustaiméirí eile.
- A chinntiú go ndéantar iniúchadh rochtana iomlána a sheoladh i leith ár gcuid Oifigí uile, le cúnaimh ó shaineolaithe iomchuí.
- Ag féachaint do na ceisteanna a aithnítear san iniúchadh sin, iarracht a dhéanamh an rochtain a fheabhsú do dhaoine faoi mhíchumais, nó faoi riachtanais speisialta.
- Dul i gcomhairle leis an bhfoireann a bhfuil riachtanais speisialta acu agus le heagraíochtaí a dhéanann ionadaíocht do leasanna custaiméirí eile a bhfuil na riachtanais sin acu.

- Ceisteanna rochtana agus míchumais a áireamh mar mhír chaighdeánach ar an gclár oibre ag gach cruinniú dár gCoiste Sláinte agus Sábháilteachta.
- A chinntiú go ndéantar ár gcuid faisnéise faoinár gcuid seirbhísí agus próiseas a scaipeadh go forleathan, lena n-áirítear modhanna leictreonacha agus trí Eagraíochtaí Neamh-Rialtais agus gníomhaireachtaí iomchuí eile, d'fhonn cuidiú le bacainní fisiciúla nó tíreolaíochta ar rochtain ár gcuid seirbhísí a laghdú.

4. Faisnéis

'Cur chuige forghníomhach a ghlacadh i dtaca le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, a bhfuil fáil uirthi ag gach aon phointe teagmhála agus a fhónann do riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bpoitéinseal a thairgtear le Teicneolaíocht na Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis a bhíonn ar fáil ar láithreáin ghréasain phoiblí na treoirlínte maidir le foilseacháin ghréasáin.'

Leanúint den tiomáint i dtreo rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimplú.'

Próiseas casta is ea cinneadh stádais dídeanaí agus, d'fhonn ceanglais Acht na nDídeanaithe, agus an cheartais nádúrtha chomh maith, a chomhlíonadh, rinneamar faisnéis chuimsitheach a chur ar fáil i gcónaí d'iarratasóirí. Folaítear san fhaisnéis sin mionsonraí faoin bpróiseas cinnte dídeanaí ó thús deireadh agus freisin faoi theidlíochtaí agus oibleagáidí iarratasóirí i gcoitinne. Cuirtear faisnéis ar fáil freisin faoi na gníomhaireachtaí Stáit iomchuí eile, lena n-áirítear Seirbhís Dlí na nDídeanaithe agus freisin faoi na príomheagraíochtaí neamhrialtais ar eagraíochtaí iad a d'fhéadfadh a bheith in ann cabhrú leo. Cuirtear an fhaisnéis sin ar fáil i raon leathan teagacha de chuid na n-iarratasóirí (26 theanga i láthair na huaire). Dúshlán is ea é an fhaisnéis sin a chur in iúl i dtéarmaí is fusa a thuiscint toisc go luíonn sé le nádúr agus cineál na gcoincheapa agus na dtéarmaí sin iad a bheith teicniúil agus dlíthiúil.

Táimid tiomanta freisin dá chinntiú go mbíonn faisnéis chuimsitheach ar fáil do chustaiméirí eile, lena n-áirítear

daoine den phobal, Eagraíochtaí Neamh-Rialtais, daoine acadúla, iriseoirí agus ranna rialtais eile. Is é ár mbeartas freisin é comhairle a thabhairt d'eochairghrúpaí a dhéanann ionadaíocht do chustaiméirí faoi fhorbairtí tábhachtacha inár gcleachtais agus ár seirbhísí, de réir mar a thagann ann dóibh. Tá sé tábhachtach freisin faisnéis a scaipeadh go himmheánach ar mhodh éifeachtach, mar chríoch ann féin agus freisin d'fhonn cumarsáidí seachtracha den scoth a sheachadadh.

Cé go mbíonn fáil ar fhaisnéis, ar ndóigh, trí theacht i láthair go pearsanta san oifig, is iad na príomhphointí teagmhála seachtraí i leith soláthair seirbhíse uimhir Ló-Ghlao ár nIonaid Seirbhíse do Chustaiméirí agus ár láithreán gréasáin (www.orac.ie). Leagtar amach inár gCairt do Chustaiméirí na caighdeáin atáimid tiomanta a bhaint amach i dtaca le déileáil le gach aon phársa comhfhreagrais, lena n-áirítear iarratais ar fhaisnéis.



Eochairphointí Gnímh

- A chinntiú go scríobhtar na foirmeacha uile agus na bileoga faisnéise uile i mBéarla simplí is fusa a thuiscint. An méid sin a bhaint amach trí athbhreithniú rialta agus le comhairle ó shaineolaithe iomchuí de réir mar is gá.
- Leanúint de na foirmeacha uile agus de na bileoga uile a chur ar fáil i raon leathan teangacha de chuid na n-iarratasóirí agus saoráidí ateangaireachta a shloláthar i gcás inar gá é sin a dhéanamh.
- Faireachán a dhéanamh ar an gcaoi a n-éiríonn linn na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí i dtaca le láimhseáil comhfhreagrais a bhaint amach agus na caighdeáin sin a choinneáil faoi athbhreithniú mar is gá.
- A chinntiú go gcuirtear oiliúint sa dea-chleachtas is fearr i leith seirbhíse do chustaiméirí agus cleachtais teicníce teileafóin ar an bhfoireann uile atá sa líne tosaigh agus go bhfuil siad feasach, nó go bhfuil rochtain réidh acu, ar an bhfaisnéis is cothroime le dáta a bhaineann lenár ngníomhaíochtaí agus leis na tiomantais seirbhíse de chuid na hOifige do chustaiméirí.
- Faireachán a dhéanamh ar ár láithreán gréasáin agus é a mheas d'fhonn a chinntiú go gcoinnítear cothrom le dáta é, go gcuirtear i láthair go maith é agus gur furasta é a úsáid (agus daoine faoi mhíchumas san áireamh) agus go bhfuil gach aon fhaisnéis iomchuí ann chomh maith le staitisticí a bhaineann lenár gcuid gníomhaíochtaí.
- Cur chuige forghníomhach a ghlacadh i dtaca le scaipeadh faisnéise a bhaineann le gníomhaíochtaí na heagraíochta uasmhéadú, lena n-áirítear an scaipeadh sin trí Eagraíochtaí Neamh-Rialtais iomchuí.
- A chinntiú go gcumasaíonn ár Straitéis Chumarsáide Inmheánaí an fhoireann uile laistigh den eagraíocht le bheith taithíoch ar fhorbairtí suntasacha a bhaineann don Oifig agus leis an gcúlra atá leo.
- Dul i gcomhairle le custaiméirí go díreach, agus trí eagraíochtaí ionadaíocha, le hionchas a chinntiú go bhfuilimid ag comhlíonadh ár dtiomantas i réimse inrochtaine agus soiléire faisnéise.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar ábhar na bileoige faisnéise a eisítear d'iarratasóirí ar athaontú teaghlaigh chun a chinntiú go míníonn sé an próiseas go hiomlán.
- Straitéis Chumarsáide Seachtraí a fhorbairt in 2005 chun fónamh do riachtanais na heagraíochta.
- Athbhreithniú cuimsitheach a sheoladh ar an Straitéis Chumarsáide Seachtraí in 2007.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

'Seirbhísí cáilíochta a sheachadadh le cúirtéis, iogaireacht agus an mhoill is lua is féidir, timpeallacht chóimheasa a chothú idir an soláthraí agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach aon chumarsáid d'fhonn éascaíocht na n-idirbheart leanúnach a chinntiú.'

Leagann ár gCairt do Chustaiméirí amach na caighdeáin a bheartaímid a bhaint amach i leith cúirtéise agus tráthúlachta. Beidh feidhm ag na caighdeáin sin i leith ár ndéileálacha uile le custaiméirí, cuma ar an teiléafón, i scríbhinn, nó go pearsanta.

Féadtar an chaoi ar éirigh linn go dtí seo i dtaca leis na caighdeáin sin a bhaint amach a fheiceáil sna torthaí an-dearfa ónár gcéad dá shuirbhé ar chustaiméirí, a rinneadh go déanach in 2003 agus in 2004 (tá mionsonraí ar fáil ar ár láithreán gréasáin – www.orac.ie).

I gcás an-chuid dár gcustaiméirí, is í an idirghabháil aonair is tábhachtaí leis an oifig an t-agallamh a dhéantar i dtaca lena n-iarratas ar thearmann. Táimid tiomanta dá chinntiú go mbíonn an t-eispéaras seo chomh suaimhneach agus chomh dearfa agus is féidir, go gcuirtear ateangaireacht ar fáil mar is gá agus go ndéantar cinneadh cothrom, dea-eolach is cinneadh a bhfuil réasúnaíocht shoiléir mar bhonn leis a chur ar fáil don iarratasóir lena laghad moille is féidir i ndiaidh an agallaimh. Chun gur féidir é sin a dhéanamh, tá acmhainní foirne nach beag sannta do phróiseáil cásanna agus d'oiliúint fhorleitheadach i bpróiseáil cásanna agus tá córais tacaíochta ann agus tá siad á bhfeabhsú ar bhonn leanúnach.

Tá nósanna imeachta agus oiliúint speisialaithe curtha ar fáil freisin d'fhonn a chumasú don fhoireann déileáil le hiarratasóirí a bhféadfadh riachtanais speisialta a bheith acu a mhéid a bhaineann leis an bpróiseas dídeanaithe, amhail mionaosigh, chomh maith leis an dóigh is fearr le ceisteanna inscne nó tráma a bhainistiú i suíomh an agallaimh.

Níl smacht iomlán ag an oifig seo ar an tréimhse ama nach mór d'iarratasóirí fanacht roimh dhul faoi agallamh. Raon tosca faoi deara é sin, lena n-áirítear leibhéal na n-iarratas a bhíonn idir lámha, na hacmhainní foirne a bhíonn ar fáil agus cé acu an bhfuil an t-iarratasóir áirithe faoi réir Ordacháin Tosaíochtaí ón Aire. Is cuspóir straitéiseach rithábachtach é, áfach, bunáite na gcásanna

tosaíochtaí a chur i gcrích laistigh de 5-6 seachtaine agus bunáite na gcásanna eile i dtréimhse is lú ná sé mhí. Tá ár bpleanáil gnó dírithe ar an gcuspoir sin a bhaint amach.

Is é croifheidhm straitéiseach eile na hoifige iarratais a imscrúdú ó dhaoine ar tugadh stádas dídeanaí dóibh do dhaoine áirithe den teaghlach a theacht chun cónaí leo in Éirinn nó chun iad a dhlísteanaí i gcás iad a bheith anseo cheana féin. Faoi Acht na nDídeanaithe, féadfaidh daoine a bhfuil stádas dídeanaí acu iarratas a dhéanamh chuig an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar Athaontú Teaghlaigh. Déantar na cásanna sin a tharchur d'OCID lena n-imscrúdú agus ina dhiaidh sin tugtar miontuarascáil don Aire agus is é an tAire a ghlacann an cinneadh deiridh sa chás.

Amhail mar atá le himscrúdú iarratas ar thearmann, bíonn an t-uainchreat atá ann chun tuairiscí don Aire maidir leis na cásanna sin faoi thionchar raoin tosca seachtracha lena n-áirítear líon na n-iarratas a fhaightear chomh maith leis na moillithe a bhíonn ann i dtaca le doiciméadacht chearta a fháil ó iarratasóirí. D'ainneoin na ndeacrachtaí sin, is eol dúinn gur cás le hiarratasóirí cinneadh a fháil ina gcás a luaithe is féidir. Is é an cuspóir atá againn, mar sin, an tuarascáil a chur i gcrích don Roinn i dtréimhse is lú ná dhá mhí ón am a chuirtear an cás chugainn.

Eochairphointí Gnímh

- Leanúint de chinneadh stádais dídeanaí a dhéanamh le gairmiúlacht agus ionracas, trí fhorbairt leanúnach ar oiliúint agus le cúnamh ó na seirbhísí tacaíochta próiseála cásanna agus ó chóras deimhnithe cáilíochta struchtúrtha.
- Faireachán a dhéanamh ar na hamanna próiseála i leith iarratas ar thearmann agus ar athaontú teaghlaigh agus féachaint leis na hamanna sin a choinneáil chomh híseal agus a bheidh i gcomhréir leis na hacmhainní a bhíonn ar fáil.
- Leanúint d'oiliúint a sholáthar i dtaca le seirbhís do chustaiméirí, teicnící teiléafóin agus feasacht idirchultúrachais ar bhonn leanúnach. Na prionsabail agus na tiomantais atá inár gCairt do Chustaiméirí agus sa Phlean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí a chomhtháthú go hiomlán inár n-oiliúint seirbhíse do chustaiméirí.

- An fhoireann a bheith bainteach leis an measúnú leanúnach ar ár seirbhísí agus gach aon duine a spreagadh chun páirt ghníomhach a ghlacadh in aithint agus cur chun feidhme modhanna chun seachadadh ár seirbhíse do chustaiméirí a fheabhsú.
- Faireachán a dhéanamh ar shásamh custaiméirí, trí thagairt do chaighdeán chúirtéise agus tráthúlachta atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí, trí leas a bhaint as suirbhé díreach ar chustaiméirí agus idirchaidreamh le hEagraíochtaí Neamhrialtais, agus torthaí an aiseolais sin a chur ar fáil.
- Córais rianaithe comhfhreagrais atá ann cheana féin a fhorbairt tuilleadh chun an faireachán leanúnach ar amanna freagartha ar chomhfhreagras a éascú d'fhonn a chinntiú go bhfanann siad laistigh de na tiomantais a leagadh amach inár gCairt do Chustaiméirí.

6. Gearáin

'Córas chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil a choinneáil ar córas é atá dea-phoiblithe, ar furasta teacht air agus atá trédhearcach agus simplí le húsáid.'

Cé go ndéanaimid gach dícheall chun seirbhís ardcháilíochta a sheachadadh, aithnímid go dtarlóidh sé go mbeidh custaiméirí aonair míshásta ó am go ham leis an tseirbhís a fhaigheann siad. Tá Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí atá trédhearcadh agus furasta a úsáid forbartha agus foilsithe againn, i gcomhairle lenár bhfoireann agus ár bPainéal Idirchaidrimh le Custaiméirí. Tá achoimre ar an nós imeachta sin maidir le gearáin inár gCairt do Chustaiméirí (a chuirtear ar fáil do gach aon iarratasóir) agus tá sé leagtha amach go hiomlán freisin in **Aguisín 2** leis an bPlean seo. Tá fáil air freisin ar ár láithreán gréasáin.

Tá meicníocht achomharc sa nós imeachta maidir le gearáin do na custaiméirí sin atá míshásta leis an gcinneadh faoina nGearán.

Eochairphointí Gnímh

- Athbhreithniú cuimsitheach a dhéanamh ar an Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí agus maidir le treoirínte don fhoireann le linn 2005 i gcomhairle leis bPainéal Idirchaidrimh Seirbhíse do Chustaiméirí.
- An nós imeachta maidir le gearáin ó chustaiméirí a choinneáil faoi athbhreithniú leanúnach le linn shaolré an Phlean seo, i bhfianaise na taitní atá faighte sa déileáil le gearáin.
- Ár dtreoirínte don fhoireann a bhíonn gafa le gearáin a láimhseáil a athbhreithniú ar bhonn leanúnach.
- A chinntiú go mbíonn an fhoireann uile feasach ar an bpróiseas gearán agus go mbíonn an deis acu ionchur a bheith acu san athbhreithniú leanúnach air.
- An t-aiseolas a fhaightear i bhfoirm gearán a mheasúnú agus a chorprú san athbhreithniú ar sheachadadh seirbhíse.

7. Achomhairc

'Córas achomharc/athbhreithnithe a choinneáil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí i ndáil le seirbhísí ar córas é atá foirmiúlaithe, dea-phoiblithe, ar furasta teacht air agus atá trédhearcach agus simplí le húsáid.'

Bunaíodh an Binse Achomhairc do Dhídeanaithe mar údarás neamhspleách reachtúil faoi théarmaí Acht na nDídeanaithe chun achomhairc a bhreithniú in aghaidh moltaí diúltacha arna ndéanamh ag OCID i ndáil le hiarratais ar thearmainn.

Tá sé tábhachtach idirdhealú idir an nós imeachta achomharc reachtúil seo, lena ndéileáiltear le croí-ábhar na moltaí a dhéantar i leith iarratas ar thearmann, agus agus ár meicníocht gearán ó chustaiméirí lena ndéileáiltear le míshásamh faoi cháilíocht na seirbhíse a fhaightear.

Eochairphointí Gnímh

- A chinntiú go leantar de chomhairle faoina gcearta i ndáil le hachomharc chuig an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe a thabhairt d'iarratasóirí ar dhearbhu mar dhídeanaí.

8. Comhchomhairle agus Meastóireacht

'Cur chuige struchtúrtha a sholáthar do chomhchomhairle thuisceanach leis an gcustaiméir i ndáil le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus a athbhreithniú agus rannpháirtíocht ag an gcustaiméir sa chéanna.'

Aithnímid gurbí an chomhairle an eochair chun tuiscint a fháil ar riachtanais agus ionchais na gcustaiméirí seachtracha agus na foirne. Meicníocht is ea an chomhchomhairle trína bhféadfaimid faireachán a dhéanamh ar éifeachtúlacht ár seachadta seirbhíse do chustaiméirí agus a chinntiú go leanann an tseirbhís d'fhónamh do riachtanais ár gcustaiméirí amach sa todhchaí. Folaíonn ár gCairt do Chustaiméirí tiomantais i ndáil le comhchomhairle, go sonrach trí Phainéal Idirchaidrimh Custaiméirí le haghaidh Eagraíochtaí Neamh-Rialtais agus freisin ar mhodh suirbhé díreach ar chustaiméirí. Ar an gcaoi chéanna, is comhchuid bhunúsach í an chomhchomhairle inmheánach de sheachadadh seirbhíse rafar agus leanfar dá feabhsú, de réir ár Straitéise Cumarsáide Inmheánaí.

Tá liosta dár bpríomheagraíochtaí teagmhála in **Aguisín 1**.

Eochairphointí gnímh

- Leanúint de struchtúir atá ann cheana féin le haghaidh comhchomhairle agus meastóireachta seachtraí a fhorbairt agus a fheabhsú feadh ré an Phlean.
- Dhá chruinniú ar a laghad a shocrú gach bliain den Phainéal Idirchaidrimh do Chustaiméirí le haghaidh Eagraíochtaí Neamh-Rialtais a bhféadfaí ceisteanna a bhaineann le seachadadh seirbhíse a phlé acu.
- Idirghabháil go déthaobhach nó ar shlí eile le hEagraíochtaí Neamh-Rialtais áirithe faoi ceisteanna comhleasa.
- An fheasacht a ardú laistigh den Oifig faoin ról a bhíonn ag Eagraíochtaí Neamh-Rialtais agus faoin gcion tairbhe a thig leo a dhéanamh i dtaca lenár dtuiscint ar riachtanais chustaiméirí agus le tionchar ár ngníomhartha ar chustaiméirí.
- An Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí a bheith bainteach le faireachán a dhéanamh ar ár

gcaighdeáin seirbhíse do chustaiméirí i dtaca leis na caighdeáin sin a bhaint amach.

- Leanúint dá chinntiú go mbíonn cruinnithe rialta déthaobhacha ann le comhlachtaí eile rialtais faoi nithe is ábhar comhleasa.
- Dhá shuirbhé ar chustaiméirí ar a laghad a sheoladh gach bliain d'fhonn meastóireacht ár seachadta seirbhíse a éascú. Na téamaí a dtugtar aghaidh orthu i suirbhéanna a athrú, d'fhonn léirstean leathan a fháil ar an tionchar a bhíonn ar chustaiméirí.
- Leanúint de mheicníochtaí comhchomhairle inmheánacha a fhorbairt (féach Cuid 12 thíos faoin gCustaiméir Inmheánach).



9. Rogha

'Rogha a sholáthar, i gcás inar féidir, i leith seachadadh seirbhíse, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, lonnú pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Na teicneolaíochtaí a bhfuil fáil orthu agus cinn atá ag teacht chun a úsáid d'fhonn an rochtain agus an rogha is mó a chinntiú chomh maith le cáilíocht an tseachadta.'

Bíonn ár nOifig i Sráid an Mhóta ar oscailt don phobal 8.45 a.m. go 4.00 p.m. (agus am lóin san áireamh) ón Luan go dtí an Aoine, gan laethanta saoire poiblí a áireamh. Tá fáil freisin ar uimhir teileafóin Ló-Ghlao mar mhodh chun fiafraithe a dhéanamh laistigh den oifig, seachas teacht i láthair go pearanta, agus cuirtear clúdaigh litreach réamhíochta ar fáil d'iarratasóirí chun ceistneoirí iarratais comhlánaithe a sheoladh ar ais. Chomh maith leis sin, fágann ár láithreán gréasáin an deis ag iarratasóirí agus ag daoine eile teacht ar raon leathan faisnéise faoinár gcuid seirbhísí agus aiseolas a thabhairt dúinn gan teagmháil a dhéanamh linn go pearsanta.

Eochairphointí Gnímh

- Leanúint dár láithreán gréasáin a úsáid mar mheicníocht chun faisnéis a sholáthar faoi sheirbhísí agus ár saoráid aiseolais agus fiafraí ar-líne a fhorbairt tuilleadh dár gcuid custaiméirí.
- A chinntiú go ndéantar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí a leoracmhainniú agus go mbíonn oiliúint ar theicnící seirbhíse do chustaiméirí agus ar theicnící teileafóin ar chomhaltaí na foirne agus go mbíonn siad feasach, nó go mbeidh teacht go réidh acu, ar an bhfaisnéis is cothroime le dáta a bhaineann lenár ngníomhaíochtaí agus le tiomantais na hOifige i leith seirbhíse do chustaiméirí.
- Leanúint de phatrúin oibre a shocrú inár nAonad Fáilte ionas go mbeidh dóthain foirne ann ar dualgas ó 8.45 a.m. go 4.00 p.m. ón Luan go dtí an Aoine (agus am lóin san áireamh), ach gan laethanta saoire poiblí a áireamh.

10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

'Seirbhísí cáilíochta a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu roghnú go ndéileálfai leo trí cheann cheann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.'

Leanfaimid de gach dícheall a dhéanamh lena chinntiú go bhféadfaidh na custaiméirí sin ar mian leo a ngnó a dhéanamh linn i nGaeilge é sin a dhéanamh.

Eochairphointí Gnímh

- A chinntiú go ndéanfaimid ár gcuid oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh go hiomlán.
- Faireachán a dhéanamh ar an éileamh atá ar sheirbhísí Gaeilge, agus d'fhonn a áirithiú go mbeidh acmhainní sásúla agus socruithe sásúla eile ann chun freastal ar an éileamh sin.
- Leanúint de na foilseacháin is tábhachtaí (Tuarascálacha Bliantúla, Ráitis Straitéise, Cairt do Chustaiméirí etc.) a sholáthar sa dá theanga

oifigiúla agus feabhas a chur ar an bhfaisnéis trí Ghaeilge atá ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

- Leanúint d'úsáid na Gaeilge a chur chun cinn i leith na foirne uile, lena n-áirítear deiseanna a chur ar fáil chun scileanna Gaeilge a fháil agus a fheabhsú.

11. Comheagrú níos fearr

'Cur chuige níos comheagraithe agus níos comhtháite a chothú i leith seachadadh seirbhísí poiblí.'

Is gá go mbeadh idirchaidreamh leanúnach ann idir na gníomhaireachtaí uile a bhíonn bainteach leis an bpróiseas tearmainn, ach a aithint go mbíonn ról ar leithligh agus i gcásanna áirithe ról atá neamhspleách ar bhonn reachtúil ag gach aon cheann acu sa phróiseas sin. Is mó agus is mó a bhíonn na custaiméirí agus an pobal araon ag súil leis, agus an ceart sin acu, go mbeadh gníomhaireachtaí Rialtais ag oibriú ar mhodh comhcheangailte agus, le linn dóibh déanamh amhlaidh, go mbainfidís an úsáid is fearr as na hacmhainní a bhíonn ar fáil.

Tá roinnt struchtúr idirchaidrimh foirmiúil curtha ar bun le gníomhaireachtaí Stáit iomchuí agus tá ionadaíocht againn ar fhóiraim ilghnéitheacha náisiúnta agus AE ar fóiraim iad ina dtugtar aghaidh ar shaincheisteanna a bhaineann leis an bpróiseas tearmainn. Casaimid le chéile freisin go déthaobhach le gníomhaireachtaí aonair de réir mar is gá d'fhonn a chinntiú go mbíonn cur chuige comheagraithe ann i gcás inar cuí sin.

Táimid, thairis sin, inár gcuid de sheirbhísí poiblí is leithne a chuimsíonn réimse is mó ná an próiseas tearmainn agus táimid tiomanta go hiomlán do bheith rannpháirteach i gClár Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí, mar a léirítear sa chomhaontú 'Ag Coinneáil an Dul chun Cinn' agus in áiteanna eile.

Eochairphointí Gnímh

- Leanúint de bheith rannpháirteach i bhfóiraim náisiúnta agus i bhfóiraim AE maidir le cúrsaí tearmainn agus cúrsaí gaolmhara.

- A chinntiú go ndéantar faisnéis maidir lenár gcuid polasaithe agus nósanna imeachta a scaipeadh go forleathan ar ghníomhaireachtaí Rialtais iomchuí eile.
- Idirchaidreamh a bheith againn de réir mar is gá le gníomhaireachtaí eile d'fhonn aghaidh a thabhairt ar cheisteanna comheagraithe agus chun saineolas a roinnt i bpáirt de réir mar is cuí.
- An fhoireann a choinneáil ar an eolas, tríd ár Straitéis Chumarsáide Inmheánaí, maidir le forbraíochtaí suntasacha i ngníomhaireachtaí tearmainn, inimirce eile agus maidir leis na himpleachtaí a d'fhéadfadh a bheith ann dár gcuid oibre.
- Leanúint dár gcuid rannpháirtíochta sa Líonra Seirbhíse Cáilíochta do Chustaiméirí atá ar fud na Státseirbhíse lena chinntiú go mbíonn an cur chuige atá againn i leith seirbhíse ar comhréir leis an gcleachtas is fearr atá ann.
- Forbraíochtaí san earnáil seirbhíse poiblí is leithne a phoibliú laistigh de OCID agus féachaint lena chinntiú go ndéantar scéimeanna agus tionscnaimh fud fad na Státseirbhíse a chur ar fáil don fhoireann de réir an chleachtais is fearr atá ann, ach sin a bheith ag brath ar riachtanais na heagraíochta.

12. Custaiméirí Inmheánacha

'A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad tacaíocht mar is cóir agus go dtéitear i gcomhairle leo faoi cheisteanna a bhaineann le seachadadh seirbhíse.'

I gCaibidil 3, leagamar amach ár dtiomantais leathana i leith na foirne mar chustaiméirí inmheánacha. Baineann cuid mhór de na ceanteidil thuas le bearta a bheimid a ghlacadh feadh ré an Phlean seo d'fhonn freastal ar na tiomantais sin. Tá liosta thíos de roinnt beart breise a dhéileálann go sonrach leis an gcustaiméir inmheánach.

Ó bunaíodh sinn, d'oibríomar chun timpeallacht oibre dhearfa a chur ar fáil agus rinneamar an-

chúram de sheirbhísí oiliúna agus tacaíochta agus den chomhairliúchán chomh maith céanna. In 2003 bhunaíomar Coiste Comhpháirtíochta de chuid OCID, tar éis léirithe a thabhairt don fhoireann uile faoi shamhail na comhpháirtíochta. Bhí ról tábhachtach ag an gComhpháirtíocht ó shin i leith i bpleanáil san eagraíocht, go háirithe i dtaca le Straitéis Chumarsáide Inmheánaí a fhorbairt agus sa Pholasaí agus Clár Comhionannais a ullmhú.



Eochairphointí Gnímh

- Ceisteanna i dtaca le seirbhís do chustaiméirí inmheánacha a chomhtháthú i bplean gnó gach Aonaid, go háirithe tríd an dóigh is fearr le hdirghníomhú le hAonaid eile agus le comhaltaí den fhoireann a aithint.
- Leanúint de chruinnithe rialta den Choiste Comhpháirtíochta a réachtáil agus ceisteanna suntasacha a bhaineann leis an eagraíocht a tharchur chuige chun go mbreithneodh sé iad. Smaointe, a gcion i dtaca le tuairimí agus rannpháirtíocht ón bhfoireann a spreagadh, ar dhóigheanna lena n-áirítear comhaltas de mheithil oibre a shannfar chun saincheisteanna a scrúdú.
- A chinntiú go ndéanfar Straitéis Chumarsáide Inmheánaí na heagraíochta a chur chun feidhme agus a fheabhsú in imeacht na haimsire agus go gcuimsíonn plean Gnó gach aonaid socrúithe le haghaidh cruinnithe rialta agus cumarsáide déthreo idir an fhoireann agus na bainisteoirí.
- Straitéis Daonacmhainní fhoriomlán a dhearadh don Oifig agus a chinntiú go ndéanfar é a chur chun feidhme go hiomlán agus go héifeachtach.

- Straitéis oiliúna a chorprú sa Straitéis Daonacmhainní, ar a n-áireofar anailís ar riachtanais oiliúna arna dreasú ag an CBFF agus ag an bpróiseas pleanála gnó, mar aon le pleananna oiliúna bliantúla agus meastóireacht ar thorthaí.
- Ceisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí cáilíochta do chustaiméirí inmheánacha a aithint trí dhul i gcomhairle leis an bhfoireann, lena n-áirítear é sin a dhéanamh trí shuirbhé ar an timpeallacht agus aiseolas CBFF aníos.

5

Nós Imeachta chun faireachán agus tuairisciú a dhéanamh ar dhul chun cinn

Cuirfimid réimse meicníochtaí ann chun an dul chun cinn a dhéanfimid i dtaca le freastal ar ár dtiomantais seirbhíse do chustaiméirí atá leagtha amach sa Phlean seo a thomhas. Tabharfaidh na meicníochtaí sin treoir luachmhar dúinn ar an dóigh a bhfuilimid ag cruthú chomh maith le léiriú ar an áit a chaithfimid ár gcuid iarrachtaí a choigeartú nó a fheabhsú. Beidh ceangal orainn, de dheasca forbairtí nua inár dtimpeallacht oibre, a bheith solúbtha agus dálaí athraithe a chur i gcuntas.

Déanfar faisnéis faoin dul chun cinn atáimid a dhéanamh i leith ár gcuid tiomantas seirbhíse do chustaiméirí a scaipeadh agus a phlé le custaiméirí seachtracha agus leis an bhfoireann ar bhonn rialta.

Próiseas Pleanála Gnó agus Tuairiscithe OCID

Tá ceangal ar cheann gach Aonaid dár gcuid a chinntiú go mbíonn léiriú i bPlean Gnó bliantúil an Aonaid acu ar na tiomantais seirbhíse do chustaiméirí atá leagtha amach sa Phlean Gnómh seo agus sa Chairt do Chustaiméirí. Tá na céimeanna atá le glacadh agus na daoine atá freagrach laistigh den Aonad leagtha amach go soiléir i ngach plean gnó, mar aon le huainchreat sonraithe. Bíonn an fhoireann i ngach Aonad bainteach le hullmhú na bPleananna Gnó sin agus pléitear an dul chun cinn a dhéantar ag cruinnithe Aonaid. Bíonn an dul chun cinn a dhéanann gach Aonad faoi réir tuairisciú míosúil chomh maith le hathbhreithniú ráithiúil agus bliantúil ag Coimisinéir Iarratas na nDídeanaithe agus ag an mbainistíocht shinsearach. I gcás ina léirítear sna athbhreithnithe

sin nach bhfuil dul chun cinn mar a pleanáladh á dhéanamh nó inar gá coigeartú ar an bPlean de dheasca dálaí nua, déanfar bearta nua a chomhaontú agus a chur i gcrích.

Faireachán ar ár Spriocanna Seirbhíse

Leagtar raon tiomantas amach inár gCairt do Chustaiméirí i dtéarmaí tráthúlachta i dtaca le freagra a thabhairt ar an uile chineál comhfhreagrais. Dhá uair sa bhliain ar a laghad, déanfaimid anailísiú ar an dul chun cinn a dhéanaimid i leith na spriocanna sin a bhaint amach, trí úsáid a bhaint as sonraí ónár gcórais rianaithe comhfhreagrais.

Déanfaimid sampláil freisin ar amanna feithimh agus próiseála inár líomatáistí poiblí agus faireachán ar an am a thógann sé iarratais a phróiseáil (ar thearmann agus ar athaontú teaghlaigh) ó thús deireadh, d'fhonn an dul chun cinn a dhéanaimid ina leith sin a thomhas.

Suirbhéanna ar Chustaiméirí

Táimid tiomanta, de dheasca ár gCairte do Chustaiméirí, do shuirbhé a dhéanamh ar ár gCustaiméirí Seachtracha dhá uair sa bhliain ar a laghad. Is é atá beartaithe againn tuairimí a iarraidh faoi roinnt ceisteanna tábhachtacha (cúirtéis, soiléire faisnéise, etc.) ar bhonn leanúnach ach, thairis sin, gnéithe sonracha dár seachadadh seirbhísí a aithint le suirbhé a dhéanamh orthu ar bhonn is lú minice. Rinneadh an chéad dá shuirbhé dár gcuid trí shuirbhéireacht dhíreach ar chustaiméirí trí

cheistneoirí a ndearna ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí na torthaí a bhí orthu a chóimheas. Feadh ré an Phlean seo scrúdóimid bealaí eile chun suirbhéireacht a dhéanamh ar thuairimí custaiméirí, lena n-áirítear é sin a dhéanamh trí pháirtithe treasacha. Poibleofar torthaí na suirbhéanna sin agus i gcás ina n-aithneofar ceisteanna ar gá aird a dhíriú orthu, díreoidimid orthu sa mhéid go mbeidh smacht againn orthu.

Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamh-Rialtais

Tá Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí ag OCID, ar a bhfuil ionadaíocht ag iliomad de na príomheagraíochtaí Neamh-Rialtais a chuireann leasanna iarratasóirí ar thearmann agus ar athaontú teaghlaigh chun cinn. D'oirbhig an fóram sin go maith riamh anall mar mhodh chun aiseolas a fháil faoi cheisteanna seirbhíse do chustaiméirí ach, ó dheireadh 2004 agus mar chuid de Phlean Gnímh Ag Coinneáil an Dul chun Cinn, is amhlaidh a bheidh ról foirmiúil ag an bPainéal i dtaca le meastóireacht a dhéanamh ar ár seachadadh seirbhíse do chustaiméirí. Go bunúsach, iarrfar ar gach aon cheann de na hEagraíochtaí Neamh-Rialtais ceistneoir a chomhlánú agus é sin bunaithe ar an idirghabháil a bhíonn acu leis na daoine agus na grúpaí dá ndéanann siad ionadaíocht, faoin dóigh ar chruthaíomar i leith gach aon cheann de na tiomantais atá inár gCairt do Chustaiméirí.

Tuairimí na foirne mar Chustaiméirí Inmheánacha

Amhail mar atá cur síos orthu i gCaibidil 4, tá raon meicníochtaí curtha ann chun aiseolas a fháil ón bhfoireann faoin dóigh a ndéantar freastal ar a gcuid riachtanas mar chustaiméirí inmheánacha. An Coiste Comhpháirtíochta go háirithe, cuireann sé fóram ar fáil chun na ceisteanna sin a dhúiseacht, amhail mar a dhéanann na cruinnithe rialta den Cheardchumann. Chomh maith leis sin, gheofar aiseolas feadh ré an Phlean seo trí shuirbhéireacht ar an timpeallacht agus trí shuirbhéireacht eile ar an bhfoireann agus trí mheicníochtaí ionchuir mar is cuí.

Uasdátú ar an dul chun cinn ar Sheirbhís do Chustaiméirí inár dTuarascáil Bhliantúil

Faoi Acht na nDídeanaithe, tá ceangal ar an gCoimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe tuarascáil bhliantúil faoi ghníomhaíochtaí a hOifige a chur faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí. Tá an tuarascáil sin foilsithe agus tá sí curtha ar fáil ar ár láithreán gréasáin (www.orac.ie).

Feadh ré an Phlean seo, folóidh gach aon Tuarascáil Bhliantúil tuairisc atá cothrom le dáta ar fhorbairt suntasacha i dtaca le seirbhís do chustaiméirí i gcaitheamh na bliana atá i gceist, mar aon le faisnéis faoi na meicníochtaí uile aiseolais agus faireacháin a ndearnadh cur síos orthu faoi na ceannteidil thuas.

Athbhreithniú ar Phlean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí 2005-2008

Sa ráithe deiridh de 2006 déanfaimid athbhreithniú lár téarma ar an dul chun cinn a bheidh déanta i leith na dtiomantas do chustaiméirí atá leagtha amach inár Plean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí 2005-2008. Déanfar an t-athbhreithniú sin i gcomhairle lenár bpríomhghrúpaí custaiméirí; leis an bhfoireann agus le comhaltaí ár bPainéal Idirchaidrimh le Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamh-Rialtais.

Aguisín 1

Príomh-Eagraíochtaí Teagmhála

Comhlachtaí Reachtúla agus Dlíthiúla

An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí

An Ghníomhaireacht Fáilte agus Comhtháite

An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe

An Garda Síochána

An Bord um Chúnaimh Dlíthiúil (lena n-áirítear An tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe)

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Na Boird Sláinte

Oifig an Phríomh-Aturnae Stáit

Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe

EURASIL

Comhchomhairliúcháin Idir-Rialtasacha maidir le nithe Tearmainn

Oifig an Ard-Aighne

Oifig na nOibreacha Poiblí

An Painéal Idirchaidrimh le Custaiméirí d'Earnáil na nEagraíochtaí Neamh-Rialtais

Ionad Dídeanaithe nUinseannach

Comhairle Dídeanaithe na hÉireann

Ionad Tacaíocht Inimirceach na hÉireann (NASC)

Tionscnaimh Seirbhísí Tearmainn na Spioradánach/
Spiratan Asylum Services Initiatives (SPIRASI)

An Líonra Dídeanaithe Afracach/African Refugee Network

Líonra do chomhtháthú na hÉireann/Integrating Ireland Network

Doras Luimnigh

Aguisín 2

An Nós Imeachta maidir le Gearáin

Ár dTiomantas

Tá Oifig Choimisinéir Iarratas na nDídeanaithe tiomanta do cháilíocht, oscailteacht agus trédhearcacht a chur chun cinn i dtaca le seirbhísí a sheachadadh dár gcustaiméirí. Féachann an Oifig chuige leis na caighdeán sin a bhaint amach gach aon uair. Mura mbíonn tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fuair tú, áfach, tá lánchead agat gearán a dhéanamh i scríbhinn agus geallfaimid go ndéileálfaimid le gach uile ghearán a fhaighimid go pras, go críochnúil agus ar mhodh cothrom.

Eiseofar admháil laistigh de 5 lá oibre agus lánfhreagra laistigh de 20 lá oibre ón lá a gheofar an gearán. I gcás nach féidir é sin a dhéanamh, cuirfear ar aon eolas tú dá réir sin agus eiseofar tuairiscí uasdátaithe rialta chugat faoin dul chun cinn atá á dhéanamh i leith do ghearán.

Geallfaimid freisin a chinntiú, i gcás inar gá sin, go gceartófar na cúiseanna atá leis an ngearán agus nach dtarlóidh siad arís sa todhchaí.

Cé na ceisteanna a chlúdaítear?

An nós imeachta seo i dtaca le gearáin baineann sé le gearáin i ndáil le leibhéal agus caighdeán na seirbhíse a bhíonn á cur ar fáil ag an Oifig seo:

- moilleanna
- botúin
- drochsheirbhís do chustaiméirí – ócáidí nuair nach bhfuair tú an leibhéal seirbhíse dá bhfuil an Oifig seo tiomanta a sholáthar ina Phlean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí.

Cé na ceisteanna nach bhfuil clúdaithe?

Ceisteanna nach gclúdaítear leis an nós imeachta seo, foláinn siad;

- Gearáin atá idir lámha an dáta ar tháinig an nós imeachta seo in éifeacht.
- Gearáin in aghaidh an nós imeachta cinnidh as a leanann cinntí arna ndéanamh ag an Oifig i ndáil le hiarratais ar dhearbhú um stádas dídeanaí dá bhfuil údarás achomharc reachtúil neamhspleách ann (An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe).
- Gearáin in aghaidh nithe atá, nó a bhí, os comhair na gCúirteanna.

Conas a dhéanfaidh mé gearán?

Is é an chéad chéim ná dul i dteagmháil leis an Oifigeach Idirchaidrimh le Custaiméirí ar aon cheann de na modhanna seo a leanas chun foirm gearán a iarraidh:

- le facs – **(01) 638 8385**
- i scríbhinn –
Customer Liaison Officer/Oifigeach Idirchaidrimh le Custaiméirí, Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaigthe/Office of the Refugee Applications Commissioner, 79- 83 Sr. an Mhóta Íochtair/ Lr. Mount Street, Baile Átha Cliath/ Dublin 2

- le ríomhphost: – oracmail@orac.ie
- trí iarraidh ar fhoirm gearán ónár láithreán gréasáin a chomhlánú – www.orac.ie

Is é an dara céim a chinntiú go ndéantar an fhoirm a gheobhaidh tú a chomhlánú i gceart agus a shíniú sula seoltar ar ais chuig an oifig seo í sa chlúdach litreach **FREEPOST** a chuirtear ar fáil. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara (i) go ndéanfar aon fhoirmeacha a gheofar agus nach mbeidh comhlánaithe go hiomlán nó a fhágfar gan síniú a sheoladh ar ais lena gcomhlánú go hiomán agus lena síniú, agus (ii) maidir le daoine aonair a bhuaileann isteach go pearsanta chun gearáin a dhéanamh tabharfar foirm gearán dóibh lena comhlánú agus a sheoladh ar ais.

Ainneoin go ndéanfar gearáin a gheofar i scríbhinn ar shlí seachas ar an bhfoirm gearán oifigiúil a phróiseáil, ach iad a bheith sínithe ag an ngearánaí agus go mbeidh an fhaisnéis uile is gá chun an gearán a phróiseáil ann, is amhlaidh a spreagfadh an Oifig daoine le húsáid a bhaint as an bhfoirm gearán oifigiúil lena chinntiú go dtabharfar an fhaisnéis uile a bhaineann leis an ábhar.

Glacfar le gearáin a dhéanfaidh ionadaithe dlíthiúla thar ceann a gcliant nó gearáin a dhéanann caomhnóirí dlíthiúla agus iad ag gníomhú thar ceann mionaoiseach.

Tríd is tríd, ní bheifear in ann gearáin a imscrúdú ar gearáin iad a bhaineann le himeachtaí a tharla breis agus sé mhí roimh an dáta a thaisctear an gearán.

Gearáin i mGaeilge nó i dteangacha eile

Geallann Oifig Choimisinéir Achomharc na nDídeanaithe gach dícheall a dhéanamh chun déileáil le haon ghearán trí Ghaeilge, i gcás ina n-iarrfar é sin. Ag féachaint dár mbonn custaiméirí ilghnéitheach, tá cead ag gearánaithe freisin an fhoirm gearán a chomhlánú i cibé teaga is caoithiúla leo.

Céard a dhéanfaimid ar do ghearán a fháil?

Ar do ghearán a fháil geallfaimid;

- admháil a thabhairt air laistigh de 5 lá oibre agus cóip a chur ar fáil duit dá nós imeachta i dtaca le gearáin
- é a imscrúdú go mion
- lánfhreaga a eisiúint laistigh de 20 lá oibre ón lá a gheofar do ghearán, agus i gcás nach féidir é sin a dhéanamh, eiseoidimid tuairiscí uasdátaithe rialta chugat faoin dul chun cinn atá á dhéanamh ar do ghearán
- i gcás inar cuí, míniú a thabhairt ar an gceist a bheidh sa ghearán agus/nó geallúint chun aghaidh a thabhairt ar an gceist sin.

Cad a tharlóidh mura mbeidh mé sásta leis an bhfreagra a gheobhaidh mé?

Mura mbeidh tú sásta leis an bhfreagra a gheobhaidh tú tá cead agat a iarraidh go ndéanfar athbhreithniú ar an gceist laistigh de 10 lá oibre ón dáta a gheobhaidh tú an freagra. Ní bhreithneofar iarratais ar athbhreithniú a gheofar lasmuigh den teorainn ama 10 lá.

Conas a lorgóidh mé athbhreithniú?

Féadfaidh tú athbhreithniú a lorg ach scríobh chuig cn Oifigeach Idirchaidrimh le Custaiméirí agus an uimhir thagartha gearáin iomchuí a lua agus léiriú a thabhairt ar na cúiseanna atá le tú a bheith míshásta leis an gcinneadh a fuair tú.

Conas a láimseálfar m'iaratas ar athbhreithniú?

Maidir le d'iaratas ar athbhreithniú;

- admhálfar é laistigh de 5 lá oibre óna fháil
- déanfaidh oifigeach seachas an t-oifigeach a bhreithnigh do bhunghearán é a bhreithniú agus a imscrúdú
- tabharfar freagra air laistigh de 20 lá oibre óna fháil agus, mura féidir é sin a dhéanamh, eiseoimid tuairiscí uasdátaithe rialta chugat faoin dul chun cinn ar d'iaratas ar athbhreithniú.

Aguisín 3

Gluais Téarmaí

An Binse Achomharc do Dhídeanaithe

Comhlacht reachtúil a bunaíodh faoi Acht na nDídeanaithe, 1996, chun achomhairc a bhreithniú ó iarratasóirí ar dhearbhú mar dhídeanaí in aghaidh mholtaí diúltacha an Choimisinéara Achomhairc do Dhídeanaithe.

Plean Gnó

Doiciméad a tháirg eagraíocht ina ndearbhaíonn sí a cuid aschur oibre pleanáilte thar thréimhse sonrach ama. I gcás OCID, tréimhse 12 mhí atá i gceist.

Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Scéim is ea an CBFF atá ar fud na Státseirbhíse, arb í an spioc atá léi cur le feabhsú leanúnach san fheidhmíocht trí fheidhmíocht daoine aonair agus foirne a ailíniú le spriocanna na heagraíochta.

Faisnéis faoin Tír Tionscnaimh (TT)

Is é atá san Fhaisnéis faoin Tír Tionscnaimh iliomad cineál faisnéise, amhail reachtaíocht, tuairiscí nuachta, léarscáileanna, doiciméid oifigiúla, e.g. pasanna, ceadanna oibre. Úsáidtear í mar chúnaimh chun fuaimint iarratais ar stádas dídeanaí a chinneadh.

Dearbhú mar dhídeanaí

Amhail mar a tagraíodh dó in alt 17 d'Acht na nDídeanaithe, 1996, an cás sin ina dtugann an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí dearbhú i scríbhinn don iarratasóir lena mbaineann, á rá gur dídeanaí é nó í, tar éis moladh a fháil ón gCoimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe, nó tar éis cinnidh ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe moladh an Choimisinéara a chur go leataobh.

Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath

Le Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath is amhlaidh a sholáthraítear meicníocht chun a chinneadh cén tír de na Tíortha Coinbhinsiúin atá freagrach as iarratas ar thearmann a bhreithniú. Rinne ballstáit an Chomhphobail Eorpaigh an Coinbhinsiún a shíniú i mBaile Átha Cliath ar an 15 Meitheamh, 1990. Tá Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath daingnithe ag ballstáit uile an Chomhphobail Eorpaigh. Chomh maith leis sin, rinne an Íoslainn agus an Iorua Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath a dhaingniú in Aibreán, 2001.

Rialachán II Bhaile Átha Cliath

Rialachán II Bhaile Átha Cliath a tháinig in oibríocht an 1 Meán Fómhair, 2003, tá sé ann in ionad Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath. Cuirtear meicníocht ar fáil leis an Rialachán chun a chinneadh cén tír de thíortha Rialachán II Bhaile Átha Cliath atá freagrach as iarratas ar dhearbhú mar stádas dídeanaí a scrúdú. Tá ballstáit uile an AE faoi cheangal ag an Rialachán ach amháin an Danmhairg

a leanfaidh de Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath a oibriú leis na ballstáit uile. Déanann an Íoslainn agus an Iorua an Rialachán a oibriú freisin.

EURASIL

An Líonra Eorpach do Chleachtóirí Tearmainn/ European Network for Asylum Practitioners/Reseau de l'UE pour les Practiciens de l'Asile. Fóram do chleachtóirí tearmainn san AE chun faisnéis a bhabhtáil faoi cheisteanna tearmainn amhail córais cinnte stádais dídeanaí agus córais fhaisnéise i dtaca le tír tionscnaimh.

EURODAC

Córas do bhabhtáil leictreonach méarlorg daoine os cionn 14 bliana d'aois idir ballstáit AE (ach amháin an Danmhairg), mar aon leis an Íoslainn agus an Iorua. Déantar méarloig a tharchur ar bhonn laethúil go dtí bunachar sonraí lárnach i Lucsamburg.

Seirbhís Dlí na nDídeanaithe

Seirbhís is ea Seirbhís Dlí na nDídeanaithe a thairgeann an Bord um Chúnamh Dlíthiúil. Cuireann sé seirbhísí dlí ar fáil d'iaratasóirí a bhíonn ag lorg dearbhuithe stádais dídeanaí.

Deimhniú Cónaí Sealadaigh

Cárta is ea an Deimhniú Cónaíthe Sealadach, dá bhforáiltear faoi alt 9(3) d'Acht na nDídeanaithe, 1996 ina bhfuil a grianghraf, ainm, méarlorg, agus sonraí céannachta eile.

Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR)

Bunaíodh Oifig Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR) ar an 1 Eanáir 1951. Nótáiltear go sonrath i gCoinbhinsiún 1951 go bhfuil an fhreagracht ar Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR) chun maoirseacht a dhéanamh ar choinbhinsiúin idirnáisiúnta a fhoráilann do chosaint dídeanaithe,

agus a chinntiú go ndéantar comheagrú éifeachtach ar bhearta a ghlactar chun déileáil leis an bhfadhb i gcomhar leis na stáit éagsúla.

An Coiste Comhpháirtíochta/ An Próiseas Comhpháirtíochta

Foráladh sa chomhaontú náisiúnta, Comhpháirtíocht 2000, do bhunú Coistí Comhpháirtíochta i ngach Roinn agus Oifig den Státseirbhís. Is é an cuspóir atá le Coistí Comhpháirtíochta féachtaint le go mbeadh baint dhíreach ag an bhfoireann san athrú agus sa nuachóiriú trí phlé agus comhaontú, a bhítear ag súil, faoi conas freagairt do dhúshlán atá ar aghaidh a n-eagraíochta amach. Tá ionadaíocht ar gach Coiste ón bhfoireann, ón mbainistíocht agus ó dhaoine leasmhara sna ceardchumainn.

12 chomhalta atá sa Choiste Comhpháirtíochta in OCID agus 4 ionadaí acu ó gach aon cheann de na trí cholún (an fhoireann, an bhainistíocht agus an ceardchumann).



Oifig An Choimisinéara Iarrtais Do Dhídeanaithe

Teach Timberlay, 79-83 Sráid an Mhóra Iochtair
Baile Átha Cliath 2

Teileafón: 01 602 8000

Loghla: 1890 202 418

Facs: 01 602 8122

Ríomhphost: oracmail@orac.ie

www.orac.ie

