Ráiteas Straitéise 2007-2009

Clár

Brollach leis an gCoimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe 3

Ráiteas Bunchuspóra 4

Ár Luachanna agus ár bPrionsabail Threoracha 5

Brollach 8

Cuid 1 Beartas agus Timpeallacht Oibre agus Spriocanna Ardleibhéil 1-3

Forléargas 12

SAL 1 Iarratais ar stádas dídeanaí agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh de íostréimhsí ama 13

SAL 2 An caighdeán imscrúdúcháin agus cinnteoireachta is airde a choinneáil 16

SAL 3 Cuidiú le caomhnú iomláine an phróisis tearmainn 18

Cuid 2 Seirbhísí don Chustaiméir agus Tacaíocht Gnó agus Spriocanna Ardleibhéil 4 agus 5

SAL 4 Sársheirbhís do chustaiméirí a choinneáil 24

SAL 5 Bainistiú éifeachtach agus críochnúil a dhéanamh ar an eagraíocht agus a hacmhainní agus cúram ar leith a dhéanamh d'fhorás na foirne 26

Aguisíní

Aguisín 1 Struchtúr Foirne Bainistíochta na hOifige 34

Aguisín 2 Príomheagraíochtaí Teagmhála na hOifige 35

Aguisín 3 Roinnt ceisteanna tábhachtacha trasghníomhaireachta a bhfuil baint ag an Oifig leo 36

Brollach leis an gCoimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe

Tá áthas orm an dara Ráiteas Straitéise le haghaidh Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe a chur i láthair. Clúdaíonn an Ráiteas seo an tréimhse 2007-2009.

Cur chuige comhpháirtíochta is ea a úsáideadh leis an Ráiteas a cheapadh agus chuathas i gcomhairle go forleathan le páirtithe leasmhara mar chuid de sin. Gabhaim buíochas leo siúd ar fad a chuidigh linn le smaointe agus tuairimí.

Tá an Ráiteas seo á fhoilsiú tráth nuair atá súil le mórathruithe san Oifig sna míonna romhainn.

Comhchuimseofar feidhmeanna na hOifige i Seirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann (INIS) nuair a achtófar an Bille Inimirce, Cónaithe agus Cosanta, 2007 atá le plé i dTithe an Oireachtais i bhfómhar na bliana 2007. Beidh cúram ar an INIS as sin amach as iarratais ar stádas dídeanaí a chinneadh sa chéad áit mar chuid de nós imeachta aonair níos forleithne a bhreithneoidh ceisteanna maidir le fochosaint agus cead fanacht chomh maith.

Comhoibreoidh an Oifig go hiomlán leis an bpróiseas idirlinne a bheidh i gceist leis an reachtaíocht nua, rud a chuirfidh dúshlán suntasach faoin eagraíocht sa tréimhse romhainn. Leanfaimid chomh maith dár bhfreagrachtaí reachtúla a chomhlíonadh faoi mar atá siad leagtha amach faoi Acht na nDídeanaithe, 1996 ar bhealach éifeachtach agus cothrom an fad a bheidh an reachtaíocht sin fós i bhfeidhm.

Leagann an Ráiteas Straitéise nua treo soiléir síos do ghníomhaíochtaí na hOifige sa tréimhse idir foilsiú an Ráitis agus na socruithe nua reachtúla atá beartaithe faoi theacht i bhfeidhm an INIS. Cé gur beag athrú a thiocfaidh ar ár mbunchuspóir le linn na tréimhse sin, táimid tar éis na spriocanna, cuspóirí agus straitéisí a ceapadh leis an mbunchuspóir a shroicheadh a leasú chun léiriú a thabhairt ar riachtanais éagsúla ár mbonn custaiméirí, na foirne agus ár bpáirtithe leasmhara éagsúla.

An buntáiste is mó a ghabhann le míreanna dár Ráiteas Straitéise go bhfuil siad soiléir i dtéarmaí seachadta agus ag an am céanna solúbtha maidir le feidhmiú agus ar an ábhar sin soláthróidh siad bunús daingean do thabhairt ar aghaidh na hoibre go dtí an creat nua próiseála a chuirfear i bhfeidhm faoin INIS nuair a bheidh an nós imeachta aonair beartaithe á thabhairt isteach.

Príomhneart de chuid na heagraíochta leis na mblianta ná an fhoireann atá againn. Ba mhaith liom tréaslú leo as an obair dhian a rinne siad agus as a gcumas freagairt do thimpeallacht atá ag athrú de shíor agus a chinntiú ag an am céanna go gcoinnítear na caighdeáin is airde sna próisis imscrúdúcháin agus cinnteoireachta.

Ba mhaith liom chomh maith focal ómóis a rá i dtaobh obair dhian agus thiomantas an té a chuaigh romham, Berenice O'Neill, a d'éirigh as a post mar Choimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe in Iúil 2007. Chuidigh Berenice go mór le forbairt na hOifige ó bunaíodh an Oifig i 2000, bhí sí ina ceannaire foirne agus chinntigh sí gur cuireadh an creat reachtúil atá ann anois i bhfeidhm go cothrom i gcás daoine a tháinig go dtí an Stát ag lorg cosanta. Chinntigh an obair sin, agus obair fhoireann na hOifige go ginearálta sna blianta sin, go gcomhlíonann Éire a hoibleagáidí tábhachtacha i gcónaí faoi Choinbhinsiún na Ginéive 1951 maidir le Stádas Dídeanaithe.

Cé go mbeidh dúshláin mhóra romhainn i bhfianaise thabhairt isteach na reachtaíochta nua agus san aistriú go dtí an nós imeachta aonair beartaithe mar aon leis an gcreat nua próiseála laistigh den INIS, tá muinín agam gur féidir leis an uile dhuine san Oifig freastal do na dúshláin seo go hiomlán agus ag an am céanna oibleagáidí uile na hOifige a chomhlíonadh i leith iarrthóirí tearmainn agus dídeanaithe faoin gcreat reachtúil láithreach ach cur chuige cruthaitheach agus oscailte a ghlacadh i leith athruithe.

David Costello
Coimisinéir

Is é Ráiteas Bunchuspóra Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe de réir Acht na nDídeanaithe, 1996*:

(i) imscrúdú a dhéanamh ar iarratais ó dhaoine atá ag lorg dearbhú um stádas dídeanaí agus moltaí cuí a eisiúint don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí,

agus

(ii) imscrúdú a dhéanamh ar iarratais ó dhídeanaithe go gceadófaí do dhaoine ina dteaghlach teacht isteach sa Stát agus cónaí ann agus tuairisciú don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar na hiarratais sin,

agus, dá réir sin, seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar dár gcustaiméirí trí beartais agus nósanna imeachta atá cóir agus oscailte a chur chun feidhme, agus caitheamh le gach iarrthóir le cúirtéis agus le tuiscint.

**Ina theannta sin, comhlíonann an Oifig go hiomlán a hoibleagáidí faoi Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Cáilitheacht ar Chosaint), 2006 (IR Uimh. 518 de 2006)*

Ár Luachanna agus ár bPrionsabail Threoracha

Agus obair Oifig an Choimisinéara um Iarratais do Dhídeanaithe á deanamh againn is iad seo a leanas ár bpríomhluachanna agus ár bpríomhphrionsabail:

Neamhspleáchas

- Neamhspleáchas a choinneáil maidir le próis agus cinnteoireacht.

Cothromaíocht agus Meas

- Nósanna imeachta cothroma trédhearcacha a sholáthar a chuirtear in iúl d'iarrthóir nuair is féidir i dteanga a thuigeann siad.
- Caitheamh le hiarrthóirí le meas.
- Gach eolas dá bhfuil ar fáil maidir lenár nósanna imeachta, seirbhísí agus cinntí a sholáthar do na páirtithe leasmhara ar fad.
- Buíochas a ghabháil as cuidiú, ionchur agus tuairimí gníomhaireachtaí eile atá bainteach le réimse an tearmainn.

Daingne

- Daingne a chinntiú maidir le cur chun feidhme ár n-oibleagáidí reachtúla.

Seirbhís

- Seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar d'iarrthóirí agus do pháirtithe leasmhara eile.
- An tseirbhís sin a chur ar fáil ar bhealach atá gairmiúil, éifeachtach agus measúil i gcónaí.

Inrochtaineacht

- Ár seirbhísí agus eolas a dhéanamh insroichte do dhaoine atá faoi mhíchumas de réir an Acht um Míchúmas 2005.

Tiomantas don Fhoireann

- Timpeallacht a chothú inar féidir leis an bhfoireann dul i mbun oibre go héifeachtach agus a n-acmhainn a fhorbairt ar mhaithe leis an Oifig go sonrach agus a ngairmré féin go ginearálta.
- A chumasú don fhoireann dul i mbun oibre i dtimpeallacht a éilíonn mórchuid eolais agus tuiscint dhomhain ar raon leathan ceisteanna casta dlí, cultúrtha agus daonna.

Tiomantas do Shársheirbhís agus do Ghairmiúlachas

- Na caighdeáin is airde feidhmithe poist a spreagadh ó gach ball foirne.
- Gach gné dár gcuid oibre a dhéanamh ar an gcaighdeán gairmiúil is airde ionas go gcinnteofar torthaí ardchaighdeáin.

Oscailteacht

- Tuairimí iarrthóirí, a n-ionadaithe, páirtithe agus grúpaí leasmhara a lorg agus a aithint.
- Cuntasacht a léiriú as ár ngníomhartha uile trí nósanna imeachta trédhearcacha.

Éifeachtacht in Úsáid na nAcmhainní is Infhaighte

- Éifeachtacht a chinntiú inár bhfreagairt ar dhúshláin maidir le húsáid acmhainní is infhaighte gan cáilíocht a chur i mbaol.
- An teicneolaíocht nua a úsáid chun feabhas a chur ar sheirbhísí, ar fheidhmíocht agus ar an timpeallacht oibre.

Comhpháirtíocht

- Cur chuige comhpháirtíochta a ghlacadh i leith nuála san ionad oibre agus bainistiú ar athruithe.
- Luach a chur ar éagsúlacht, cuidiú a lorg go gníomhach agus tiomantas do dhíospóireacht oscailte a léiriú.
- Cultúr rannpháirtíochta, oscailteachta agus comh-mheasa a chothú.

Agus na luachanna agus na prionsabail sin á bhfeidhmiú againn, tá sé ríthábhachtach go mbeimis solúbtha inár struchtúir agus inár straitéisí ionas gur féidir linn freagairt go cuí d'éilimh atá ag athrú.

Brollach

An sainordú atá againn

Deirtear in Acht na nDídeanaithe, 1996, go mbeidh an Coimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe neamhspleách i bhfeidhmiú a chuid nó a cuid feidhmeanna, ar feidhmeanna idir reachtúil agus neamhreachtúil iad. Is iad na freagrachtaí ríthábhachtacha reachtúla ná:

- imscrúdú a dhéanamh ar iarratais uathusan atá ag lorg dearbhú ar stádas dídeanaí agus moltaí cuí a eisiúint don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar na hiarratais sin,

  agus
- imscrúdú a dhéanamh ar iarratais ag dídeanaithe go ligfí do dhaoine ina dteaghlach teacht isteach sa Stát agus cónaí ann, agus tuairisciú don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar na hiarratais sin.

Faoin Acht, is é freagracht an Choimisinéara chomh maith:

- Deimhnithe Cónaí Sealadach a eisiúint do lucht iarrtha tearmainn
- cloí le haon ordacháin ón Aire maidir le tosaíocht do chatagóirí áirithe iarrthóra
- cur i láthair chás an Choimisinéara leis an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe a threorú i gcás go ndéantar achomharc chun an Bhinse in aghaidh moltaí arna ndéanamh ag an gCoimisinéir
- faisnéis, a ndéantar foráil ina leith i reachtaíocht,a sholáthar d'Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe, agus do ghníomhaireachtaí cuí Rialtais
- mionaoisigh gan duine ina gcuideacha a atreorú chuig Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte de réir alt 8 (5) d'Acht na nDídeanaithe.

Cé gur ar an gCoimisinéir atá an fhreagracht dheiridh as na feidhmeanna reachtúla sin a chomhlíonadh faoin Acht, féadfaidh an Coimisinéir na feidhmeanna sin a tharmligean chuig comhalta foirne ar bith.

Tá feidhmeanna neamhreachtúla ag an gCoimisinéir freisin. Orthu seo tá:

- a chinntiú maidir le gach iarratas ar thearmann ag an gcéad chéim go ndéantar iad a phróiseáil agus go bpléitear leo go cothrom, go cúirtéiseach agus go héifeachtach
- ordacháin a eisiúint ar fheidhmiú praiticiúil Acht na nDídeanaithe agus ar nósanna imeachta agus caighdeáin oibre
- a chinntiú go bhfuil faisnéis leordhóthanach ar thíortha tionscnaimh iarrthóirí tearmainn agus ar an dlí-eolaíocht agus ar an gcleachtas idirnáisiúnta i réimse an tearmainn ar fáil don fhoireann
- páirt a ghlacadh i bhfóraim idirnáisiúnta ar chúrsaí tearmainn
- bainistiú a dhéanamh ar fheidhmíocht foirne agus ar oiliúint agus forbairt
- plé le ceisteanna ón bpreas
- buiséad agus Phlean Gnó na heagraíochta a ullmhú agus a bhainistiú.

Ár Ráiteas Straitéise

Mapálann an Ráiteas cúrsa don todhchaí lenár féidir linn tógáil ar éachtaí na hOifige go dtí seo. Ní mór dár straitéisí, struchtúir agus próisis ar fad a bheith ailínithe le go mbeidh an Oifig éifeachtach. Agus sinn ag cur na straitéisí agus na próisis ghaolmhara a leagtar amach sa Ráiteas seo chun feidhme, cinnteoimid go mbeidh ár struchtúir ag fabhrú an t-am ar fad chun tacú lenár straitéisí, trí Phleananna Gnó Bliantúla a cheapadh, ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí a chur chun feidhme agus athbhreithniú a dhéanamh ar dhul chun cinn na hOifige inár dTuarascálacha Bliantúla. Is í ár n-aidhm i gcónaí eagraíocht chomhtháite a fhorbairt, a bhaineann leas as cur chuige bainistithe cásanna agus rioscaí i leith chur i gcrich ár ngnó.

Beidh an Ráiteas Straitéiseach agus a chur chun feidhme faoi réir athbhreithniú leanúnach chun a oiriúnacht agus a ábharthacht dár dtimpeallacht reachtaíochta agus gnó a chinntiú. Beidh an próiseas seo ag díriú go príomha ar chomhchuimsiú pleanáilte na hOifige i Seirbhís Éadóirseachta agus Inimirce na hÉireann agus tabhairt isteach nós imeachta aonair sa Stát, i bhfianaise na reachtaíochta nua a cheadaigh an Rialtas chun na críche seo.

Struchtúr an Ráitis

Leagtar amach sa Ráiteas cúig cinn de Spriocanna Ardleibhéil a threoróidh muid thar thréimhse a chur chun feidhme mar aon leis na cuspóirí, straitéisí agus táscairí gaolmhara ar féidir dul chun cinn a mheas i gcomparáid leo.

Soláthraíonn Cuid 1 den Ráiteas anailís ar ár mbeartas agus ár dtimpeallacht oibre agus leagann amach trí cinn de Spriocanna Ardleibhéil a chlúdaíonn réimsí oibriúcháin na hOifige:

- iarratais ar stádas dídeanaí agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh de íostréimhsí ama
- an caighdeán imscrúdúcháin agus cinnteoireachta is airde a fhorbairt
- cuidiú le caomhnú iomláine an phróisis tearmainn.

Díríonn Cuid 2 ar dhá cheann de Spriocanna Ardleibhéil a chlúdaionn ár straitéisí maidir le custaiméirí agus gnó:

- sársheirbhís a choimeád dár gcustaiméirí
- bainistiú éifeachtach agus críochnúil a dhéanamh ar an eagraíocht agus a acmhainní agus cúram ar leith a dhéanamh d'fhorás na foirne.

Sainchomhairliú

Tá an Ráiteas Straitéise seo bunaithe ar dhearcthaí agus aiseolas a fuarthas de bhun comhairliú fadréimseach a eagraíodh san Oifig agus le hionadaithe ár bpáirtithe leasmhara.

Cur chun feidhme agus Athbhreithniú

Baineann cur chun feidhme an Ráitis Straitéise seo le gach ball foirne san Oifig. Gheofar léiriú air inár bpróiseas pleanála gnó agus i seachadadh na seirbhíse.

Ag leibhéal an aonaid, beidh cláir ghníomhaíochta bhliantúla san áireamh i bpleananna gnó chun straitéisí a chur chun feidhme agus spriocanna a bhaint amach agus déanfar soláthar d'athbhreithnithe rialta ar dhul chun cinn i gcaitheamh na bliana.

Ag leibhéal an duine aonair, úsáidfear na pleananna gnó mar bhonn le próifílí róil sa Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta. Leagfar amach an dul chun cinn maidir le baint amach ár spriocanna ráite sa Tuarascáil Bhliantúil a chuireann an Coimisinéir ar aghaidh chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

Tosca Ratha Ríthábhachtacha

Aithníodh na tosca seo a leanas mar thosca ríthábhachtacha maidir lenár gcumas na spriocanna agus cuspóirí atá leagtha síos againn a bhaint amach:

- **Acmhainní leordhóthanacha agus foireann cuí-oilte**
  Gné bhunúsach maidir le spriocanna a bhaint amach is ea infhaighteacht ball foirne cuí-oilte chun an obair a chur i gcrích gan caighdeán a chur i mbaol.
- **Tacaíocht na foirne seo againne agus ár dtacaíocht dóibhsean**
  Tá baill foirne dea-oilte, tiomanta agus inspreagtha lárnach do sheachadadh rathúil seirbhísí.
- **Stádas Neamhspleách**
  Tá neamhspleáchas arna ráthú ag forálacha reachtúla tábhachtach d'oibriú éifeachtach na hOifige laistigh den chreat reachtúil láithreach.
- **Teacht ar Eolas**
  Tá eolas oiriúnach ar thíortha tionscnaimh lucht iarrtha tearmainn, tuarascálacha idirnáisiúnta agus dlí-eolaíocht ábhartha riachtanach chun iarratais ar stádas dídeanaí a mheas.
- **Caighdeáin, Córais & Nósanna Imeachta agus Cleachtais Oibre**
  Caithfear obair na hOifige a eagrú agus a bhunú ar chur chun feidhme na gcaighdeán agus na gcleachtas gairmiúil is airde do chur i gcrích agus do bhainistiú na hoibre faoi threoir shoiléir agus le dea-chumarsáid.
- **Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide**
  Ní mór cur chun feidhme Teicnolaíocht Faisnéise agus Chumarsáide a uasmhéadú le gur féidir feidhmeanna na hOifige a chomhlíonadh go héifeachtach.
- **Comhoibriú ó iarrthóirí agus ó ionadaithe dlíthiúla**
  Freagraí tráthúla agus iomlána ó iarrthóirí ar thearmann agus óna n-ionadaithe dlíthiúla.
- **Idirchaidreamh le gníomhaireachtaí agus oifigí eile Rialtais**
  Tá idirchaidreamh éifeachtach agus comhordaithe le gníomhaireachtaí eile a sholáthraíonn seirbhísí do lucht iarrtha tearmainn tábhachtach do ghníomhú éifeachtach na hOifige.

Foireann agus Struchtúr

Tá breis is 200 ball foirne ag obair san Oifig atá eagraithe timpeall na seacht n-aonad déag seo a leanas:

- Fáiltiú
- Riar Phróiseáil Cásanna
- Baile Átha Cliath
- Próiseáil Cásanna
- Athaontú Teaghlaigh
- Athbhreithniú Breithiúnach
- Láithriú
- Beartas agus Nósanna Imeachta
- Eolas faoi Thíortha Tionscnaimh/Tacaíocht do Chinneadh Stádais Dídeanaí
- Lár-Ionad Seirbhíse do Chustaiméirí
- Oifig Chorparáideach
- Comhtháthú AISIP
- Daonacmhainní
- Oiliúint Daonacmhainní
- Eagar/Airgeadas
- TF/Faisnéis Bainistíochta
- Cóipeáil/Clárú

Cuid 1

Beartas agus Timpeallacht Oibre agus Spriocanna Ardleibhéil 1-3

Beartas agus Timpeallacht Oibre agus Spriocanna Ardleibhéil 1-3

Forléargas

Comhlíonann an Oifig a sainordú laistigh de thimpeallacht chasta atá ag athrú de shíor. Is féidir le tosca inmheánacha agus seachtracha araon tionchar a imirt ar thimpeallacht oibre agus comhthéacs na hOifige. Mar shampla, féadann coimhlintí agus staideanna i dtíortha thar lear tús a chur le haistriú dídeanaithe, ar féidir leis sin dul i gcion ina dhiaidh sin ar líon na n-iarratas ar thearmann in Éirinn, mar is amhlaidh i gcás tosca eacnamúla agus sóisialta ar nós patrúin imirce isteach san Eoraip agus laistigh de. Féadann beartais imirce intíre agus athrú i dtosaíochtaí Rialtais tionchar díreach a imirt ar ualach oibre agus ar nádúr agus cineál na gcásanna a fhaighimid. Ina bhfianaise sin, ní mó a bheith in ann oiriúnú go tapa faoi chomhair éileamh a bhíonn ag athrú. Leagtar amach thíos cuid de na príomhthosca a théann i gcion ar an eagraíocht seo againn agus ar an timpeallacht ina n-oibrímid.

Éagsúlacht, Scála agus Castacht

Tá an Oifig lántiomanta do chothromaíocht a chur i bhfeidhm i ngach gné dár gcuid oibre, rud a chiallaíonn a bheith oscailte, macánta, dleathach, cóir agus neamhchlaonta. Aithnímid go bhfuil taithí ag cuid de na hiarrthóirí ar stádas dídeanaí ar chúinsí fíordheacra agus tá meas againn ar éagsúlacht chultúrtha na n-iarrthóirí a mbímid ag plé leo. Tá sé tábhachtach go n-aithneoimis go mbíonn tionchar díreach ag cinneadh gach iarratais aonair ar bheathaí daoine. Dúshláin ar leith don Oifig is ea é go dtagann iarratais chugainn ó iarrthóirí de chuid tuairim is 100 tír. Cruthaíonn an éagsúlacht mhór chultúrtha agus teanga i measc ár n-iarrthóirí fadhbanna leanúnacha cumarsáide chomh maith le fadhbanna ateangaireachta agus aistriúcháin chuig agus ó líon mór teangacha. Cé go bhfuil laghdú imeallach le sonrú i líon na n-iarratas, tá cásanna ag éirí níos casta, i ngeall ar imirce mheasctha, forais níos leithne le haghaidh cosanta, ceisteanna slándála agus easpa doiciméadaithe infhíoraithe. Promhadh leanúnach de sholúbthacht agus d'ildánacht na foirne seo againne agus d'acmhainní eile dár gcuid a bheidh san éiginnteacht iomlán maidir le líon nó bunús iarrthóirí chun na hOifige seo in imeacht na gcéad trí bliana eile.

Timpeallacht Reachtaíochta

Tá reachtaíocht i réimse an tearmainn fós ag fabhrú in Éirinn agus athróidh sé le linn thréimhse an Ráitis seo. Éileoidh sé sin solúbthacht inár gcórais agus nósanna imeachta. Soláthróidh forbairtí reachtaíochta, lena n-áirítear iad siúd a éiríonn mar thoradh ar an mBille Imirce, Cónaithe agus Cosanta 2007, creat reachtaíochta a dhéanfaidh ollchóiriú ar rialú cúrsaí tearmainn agus inimirce in Éirinn. Comhdhaingneoidh an Bille an reachtaíocht sa réimse seo agus déanfaidh sé soláthar le haghaidh forbairtí amach anseo. Mar chuid den reachtaíocht nua seo, cuirfear deireadh le post an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe agus tuairisceoidh an Oifig seo go díreach don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí mar chuid de Sheirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann (INIS).

Dlí-Eolaíocht

Ní mór don Oifig déanamh de réir chinntí na hArd-Chúirte agus na Cúirte Uachtaraí agus éilíonn siad freagraí oiriúnacha uainne i leith na mbreithiúnas atá leagtha síos.

Idirchaidreamh le Gníomhaireachtaí Eile

Tá an Oifig i gcónaí ag tógáil ar iarrachtaí a tionscnaíodh le blianta beaga anuas chun modhanna nua solúbtha a bhunú chun feabhas a chur ar idirphlé leanúnach agus chun a chinntiú go dtugaimid freagra ar na ceisteanna a tarraingíodh anuas le linn seisiún leanúnach comhairliúcháin lenár bpáirtithe leasmhara. Áirítear air seo cruinnithe rialta leis na heagraíochtaí roghnaithe mar gheall ar cheisteanna ar leith.

Sprioc Ardleibhéil 1

Iarratais ar stádas dídeanaí agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh de íostréimhsí ama.

SAL 1 Cuspóir Uimhir 1

Táirgiúlacht optamach a bhaint amach maidir le hiarratais a phróiseáil do dhearbhú ar stádas dídeanaí agus ar athaontú teaghlaigh, laistigh de íostréimhse ama agus san ord tosaíochta a cheap an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

Thar thréimhse an Ráitis Straitéise seo, leanfar dár bhfócas ar chinntí cáilíochta a sheachadadh ar bhealach comhsheasmhach tráthúil maidir le hiarratais ar stádas dídeanaí sa chéad áit agus moltaí a chur ar aghaidh chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir le cibé ar chóir stádas mar é a dheonú. Díreoimid ar an oiread iarrthóirí agus is féidir a sceidealú le haghaidh agallaimh ar dháta a n-iarratas. San iomlán, leanfaimid de gach cás nua a bhfuil tosaíocht an Aire aige a phróiseáil laistigh de idir seacht lá déag agus fiche lá ón iarratas tosaigh agus gach cás eile a phróiseáil chomh tapa agus is féidir. I ngeall ar laghdú ar an riaráiste iarratas ag feitheamh ar chinneadh, leanfaidh an Oifig dá hiarrachtaí a bheith níos éifeachtúla fós ina gníomhaíochtaí próiseála cásanna d'fhonn an meán-ala próiseála a laghdú, líon na gcinntí a dhéantar chuile mhí a mhéadú agus ár gcuspóir de stádas reatha a choinneáil. Braitheann sé seo ar na leibhéil riachtanacha de chás-oibrithe oilte a choimeád agus a fháil.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Gach cás tosaíochta géilliúil nua a phroíseáil laistigh de 17/20 lá ón iarratas tosaigh agus agaí próiseála a laghdú le haghaidh cásanna (neamhthosaíochta) eile ag glacadh leis go mbeidh gach ball foirne ceadaithe ar fáil agus oilte go hiomlán.
- Líon na n-agallamh agus na gcinntí a chuirtear i gcrích sa mhí a uasmhéadú ag féachaint do na hacmhainní atá ar fáil.
- Próisis agus nósanna imeachta a chur chun feidhme ionas go gcuirfear treoracha an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí i bhfeidhm go héifeachtach.
- Pleananna gnó bliantúla a mbeidh fócas láidir iontu ar thorthaí a ullmhú, a chur chun feidhme agus a athbhreithniú.
- Próisis éifeachtacha um ullmhú réamhagallaimh a choimeád ar bun.
- Beartas sceidealta a chur i bhfeidhm chun lánúsáid a bhaint as infhaighteacht agallóirí ionas go n-uasmhéadófar líon na n-agallamh agus na gcinntí a chuirfear i gcrích.
- Próisis a líomhchóiriú chun táirgiúlacht a uasmhéadú maidir le hiarratais a phróiseáil agus monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar phróisis chun a chinntiú go mbaintear amach na torthaí pleanáilte.
- Tacú leis na hAonaid Phróiseála Cásanna trí oiliúint, eolas insroichte ar thíortha tionscnaimh agus treoirlínte beartais a sholáthar.
- A chinntiú go mbíonn na hacmhainní oiliúna againn atá riachtanach ann chun freastal ar riachtanais oiliúna anois agus sa todhchaí.
- Úsáid theicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide a uasmhéadú.

Táscairí Feidhmíochta

- Tá na hagaí proiseála laistigh de na treoirlínte atá leagtha síos.
- Déantar an oiread sceidealaithe, agallamh agus cinntí agus is féidir gach aon mhí.
- Géilltear do threoracha na Aire.
- Cuirtear gníomhartha agus tionscadail atá leagtha amach i bPleananna Gnó na hOifige i gcrích go héifeachtach agus go tráthúil.
- Déantar agallaimh fhócasaithe agus soláthraítear tuairiscí agus tá laghdú ar líon na nglaonna ar ais.
- A mhéad a bhaintear lánúsáid as infhaighteacht agallóirí mar a léirítear sna tuairiscí míosúla.
- Baintear amach na spriocanna socraithe laistigh de na tréimhsí ama aontaithe.
- Tá córais éifeachtacha agus insroichte d'Eolas ar Thíortha Thionscnaimh i bhfeidhm mar aon le treoirlínte ábhartha oiliúna agus beartais.
- Tá an fhoireann cuí-oilte – cuirtear oiliúint chuí ar an bhfoireann de réir mar a bhíonn gá leis.
- Baintear an úsáid is fearr is féidir as teicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide.

SAL 1 Cuspóir Uimhir 2

Lánfheidhmiú agus feidhmiú éifeachtach Rialachán Bhaile Átha Cliath II an AE a bhaint amach, ag féachaint go cuí do na critéir maidir leis an tír den AE a chinneadh atá freagrach as iarratais ar thearmainn a phróiseáil.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Gach cás Bhaile Átha Cliath a phróiseáil ar bhealach éifeachtach agus cothrom ag féachaint go cuí d'amscalaí reachtaíochta.
- Idirchaidreamh a dhéanamh le tíortha agus gníomhaireachtaí eile an AE chun feidhmiú éifeachtach Rialachán Bhaile Átha Cliath II a bhaint amach.
- Idirchaidreamh a dhéanamh le Rannáin ábhartha den Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus le Biúró Náisiúnta Inimirce an Gharda chun feidhmiú éifeachtach Rialachán Bhaile Átha Cliath II a bhaint amach.
- Próisis a líomhchóiriú chun táirgiúlacht a uasmhéadú maidir le hiarratais Bhaile Átha Cliath II a phróiseáil agus monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar phróisis chun a chinntiú go mbaintear amach na torthaí pleanáilte.
- A chinntiú go mbainfear lánúsáid as teicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide lena n-áirítear EURODAC agus Dublin Net.

Táscairí Feidhmíochta

- Tá na hagaí proiseála laistigh de na treoirlínte atá leagtha síos.
- Baintear lánúsáid as Rialachán Bhaile Átha Cliath II agus aontaítear cásanna a aistriú laistigh de na tréimhsí ama forordaithe.
- Baintear amach na spriocanna socraithe laistigh de na tréimhsí ama aontaithe.
- Comhar feabhsaithe leis na rannáin ábhartha den Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dli agus le Biúró Náisiúnta Inimirce an Gharda maidir le oibriú phróiseas Bhaile Átha Cliath II.
- Baintear an úsáid is fearr is féidir as teicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide lena n-áirítear EURODAC agus Dublin Net.

SAL 1 Cuspóir Uimhir 3

An táirgiúlacht optamach a bhaint amach i bpróiseáil iarratas ar athaontú teaghlaigh laistigh d'am frámaí íosta.

Leanfaidh an Oifig de thuarascálacha cuimsitheacha a réiteach maidir le hiarratais ar Athaontú Teaghlaigh uathu siúd a fuair stádas dídeanaí agus a d'iarr cead ina dhiaidh sin do bhaill teaghlaigh teacht isteach agus cur fúthu sa Stát laistigh de 3 mhí nó níos lú ó dháta an iarratais. Agus na tuarascálacha seo á réiteach leagaimid amach an gaol idir an dídeanaí lena mbaineann agus an duine (na daoine) atá mar ábhar leis an iarratas agus cuirtear na tuarascálacha seo ar aghaidh chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí le haghaidh breithniú agus cinneadh.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Gach iarratas ar Athaontú Teaghlaigh a phróiseáil laistigh de 3 mhí ón iarratas.
- Tosaíocht a thabhairt do phróiseáil iarratas ar Athaontú Teaghlaigh i dtaca le daoine a chónaíonn lasmuigh den Stát.
- Idirchaidreamh a chothú leis an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí chun próiseáil éifeachtach iarratas ar Athaontú Teaghlaigh a bhaint amach.
- Na gníomhartha agus na tionscadail a leagtar amach i bPlean Gnó na hOifige maidir le hAthaontú Teaghlaigh a sheachadadh.
- Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar nósanna imeachta um Athaontú Teaghlaigh chun a chinntiú go bhfuil cuspóirí á mbaint amach.
- A chinntiú go mbíonn na hacmhainní oiliúna atá riachtanach maidir le hAthaontú Teaghlaigh i bhfeidhm chun freastal ar riachtanais oiliúna anois agus sa todhchaí.
- Úsáid theicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide a uasmhéadú.

Táscairí Feidhmíochta

- Tuairiscí Alt 18 (Acht na nDídeanaithe, 1996) réitithe laistigh de thréimhsí ama aontaithe.
- Tosaíocht tugtha d'iarratais maidir le daoine a chónaíonn lasmuigh den tír.
- Cumarsáid éifeachtach ar bun leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí

- Baint amach na spriocanna socraithe sa Phlean Gnó maidir le Athaontú Teaghlaigh laistigh de thréimhsí ama aontaithe.
- An t-athbhreithniú tugtha chun críche agus nósanna imeacha leasaithe de réir mar is cuí.
- Foireann dea-oilte agus inspreagtha.
- Baintear an úsáid is fearr is féidir as teicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide.

SAL 1 Cuspóir Uimhir 4

Ullmhúchán agus pleanáil a dhéanamh faoi chomhair thabhairt isteach nós imeachta aonair agus díriú go hiomlán agus go héifeachtach ar aon leasuithe ar Acht na nDídeanaithe, 1996, de réir mar a thagann siad chun cinn.

D'fhoilsigh an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí an Bille nua Inimirce, Cónaithe agus Cosanta, 2007 a dhaingneoidh reachtaíocht sa réimse inimirce agus tearmainn agus a dhéanfaidh soláthar d'fhorbairtí amach anseo. Achtófar an Bille laistigh de thréimhse ama an Ráitis Straitéise seo agus dá bharr feicfear an Oifig á comhchuimsiú i Seirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann (INIS), nuair a thabharfar isteach nós imeachta aonair chun gach gné d'iarratas chun fanacht sa Stát a chinneadh (stádas dídeanaí, fo-chosaint, cead fanacht agus ceisteanna mar iad).

Comhoibreoidh an Oifig seo go hiomlán le tabhairt isteach na reachtaíochta nua agus cinnteoimid go dtabharfar freagra cuí agus éifeachtach. Beidh an Oifig rannpháirteach go hiomlán i bpróiseas bhainistiú ar athrú an INIS faoi chomhair chur chun feidhme an Bhille. Chun freastal do threochtaí agus dúshláin agus d'fhorbairtí nua i stádas dídeanaí agus cosaint chúnta, athbhreithneoidh an Oifig a córais oibre reatha, leasófar agus mionathrófar córais agus cleachtais oibre agus forbrórfar beartais agus nósanna imeachta agus samhlacha oiliúna d'aon obair nua de réir mar is cuí. Leanfar de chur chuige comhpháirtíochta a úsáid i gcomhairle leis an bhfoireann agus ár leibhéil foirne a athbhreithniú de réir mar is gá.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- A bheith rannpháirteach go hiomlán sa phróiseas bainistiú ar athrú in INIS maidir leis an gcreat nua reachtaíochta beartaithe a ghabhann le tabhairt isteach an Bhille Inimirce, Cónaithe agus Cosanta 2007 agus an nós imeachta aonair.
- An fhoireann a chur ar an eolas maidir le leasuithe reachtaíochta agus go háirithe iad siúd a bhfuil impleachtaí díreacha acu d'obair na hOifige.
- Oiliúint oiriúnach a chur ar fáil chun gur féidir aon athruithe reachtaíochta sa todhchaí a chur chun feidhme de réir mar a thagann siad chun cinn.
- Freagra éifeachtach a thabhairt ar leasuithe reachtaíochta i bhfoirm athruithe i bpróiseas agus/nó nósanna imeachta laistigh de na dátaí a shocraítear sa reachtaíocht.
- A chinntiú go mbíonn na hacmhainní is gá ag an Oifig chun athruithe reachtaíochta a chur chun feidhme de réir mar a thagann siad chun cinn.

Táscairí Feidhmíochta

- Rannpháirtíocht éifeachtach agus iomlán sna grúpaí tionscadail ábhartha i bpleanáil INIS faoi chomhair an chreata nua reachtaíochta agus an nós imeachta aonair.
- Baill foirne curtha ar an eolas mar gheall ar an reachtaíocht nua go háirithe maidir le haon ghnéithe a bhaineann go díreach le hobair na hOifige.
- Foireann oilte i mbun oibre chun aon athruithe reachtaíochta a chur chun feidhme go héifeachtach.
- Próisis agus nósanna imeachta nua i bhfeidhm laistigh de thréimhsí ama aontaithe.
- Cleachtais nua oibre de réir leasuithe reachtaíochta curtha chun feidhme laistigh de thréimhsí ama aontaithe.

Sprioc Ardleibhéil 2

An caighdeán imscrúdaithe agus cinnteoireachta is airde a choinneáil.

SAL 2 Cuspóir Uimhir 1

Ardchaighdeán leanúnach a choinneáil in imscrúdú agus i bpróiseáil iarratas.

Tá aitheantas faighte ag Éire sa phobal idirnáisiúnta as leibhéal feabhais a bheith sroichte aici i gcinneadh stádas dídeanaithe agus tá moladh faighte aici ó Ardchoimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR) mar shamhail den chleachtas is fearr. Dhírigh an Oifig ó bunaíodh í ar chinntí dea-réasúnaithe, comhsheasmhacha agus ardcháilíochta a sheachadadh ar iarratais ar stádas dídeanaí agus athaontú teaghlaigh ar bhealach éifeachtach agus cothrom agus de réir an dlí.

Tá tosaíochtaí straitéiseacha na heagraíochta dírithe ar cháilíocht, comhsheasmhacht agus cinnteoireacht chothrom a chur chun cinn tuilleadh. Bainfimid é seo amach tríd ár n-oiliúint, ár mbeartais agus ár nósanna imeachta, córais taighde réamhagallaimh, tuairiscí atá láidir ó thaobh an dlí de, córais Thíortha Tionscnaimh (lena n-áirítear úsáid a bhaint as an Lárionad Doiciméadaithe um Dhídeanaithe), eolas bainistíochta agus córais dhearbhú cáilíochta a choinneáil ar siúl, a mhionathrú, a fheabhsú agus a fhorbairt tuilleadh. Tá socruithe san áireamh sa Straitéis seo chun riachtanais speisialta grúpaí áirithe iarrthóirí a thógáil i gcuntas, m.sh. daoine faoi mhíchumas, mionaoisigh gan duine ina gcuideachta agus íospartaigh chéasta. Leanfaimid de bheith ag feabhsú nósanna imeachta atá ceaptha agus i bhfeidhm chun a chinntiú go bhfreastalófar do riachtanais ghrúpaí leochaileacha mar iad.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- An fhoireann a fhorbairt trí infheistiú a dhéanamh in oilúint ardchaighdeáin, meantóireacht agus struchtúir tacaíochta eile.
- Próisis agus nósanna imeachta a saindearadh chun modheolaíochta próiseála cásanna a chaighdeánú a chur chun feidhme.
- Cumarsáid éifeachtach idir Aonad a chinntiú, lena n-áirítear úsáid Ghrúpaí Athbhreithnithe um Nósanna Imeachta Tras-Aonad maidir le hathruithe beartaithe ar nósanna imeachta.
- Córais COI a chothabháil agus a fhorbairt tuilleadh, lena n-áirítear oiliúint maidir le láithreáin Ghréasáin ábhartha agus iontaofa mar a bhfuil eolas cáilíochta agus beacht ar fáil mar aon le treoirlínte maidir le saincheisteanna casta a thagann chun cinn arís agus arís eile in iarratais.
- Córais bhainistithe eolais a chothabháil agus a fhorbairt tuilleadh chun anailís fheabhsaithe ar iarratais agus ar mholtaí a éascú, a bheidh ag brath a bheag nó a mhór ar chur chun feidhme na Straitéise Ardleibhéil FT agus an Chláir Fheidhmiúcháin Straitéiseach Tearmainn agus Inimirce (AISIP) i réimse an tearmainn.
- Tacaíocht a sholáthar (mar aon le hoiliúint agus ionchur ó shaineolaithe dlí) chun a chinntiú go mbíonn na tuarascálacha reachtúla a thacaíonn le moltaí na hOifige láidir ó thaobh dlí agus teanga de, de réir mar is cuí.
- Lánúsáid a bhaint as acmhainní an Lárionaid Doiciméadaithe um Dhídeanaithe.
- Córas Dearbhú Cáilíochta a choimeád agus a fhorbairt tuilleadh agus a chur chun feidhme.
- Comhar feabhsaithe a chothú le hArd-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe maidir le hoibriú éifeachtach agus cothrom an phróisis um thearmann chéad uaire.
- Monatóireacht a dhéanamh ar Dhearbhú Cáilíochta de réir chaighdeáin Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe.
- Nósanna imeachta, lena n-áirítear cláir oiliúna leanúnacha, a chur chun feidhme chun cuntas a thógáil de riachtanais speisialta ghrúpaaí leochaileacha lena n-áirítear mionaoisigh gan duine ina gcuideachta, go háirithe mionaoisigh faoi 12 bliain agus marthanóirí céasta.
- Comhar a dhéanamh le prótacal idirghníomhairachta chun próiseáil mionaoiseach gan duine ina gcuideachta a éascú faoi Rialachán Bhaile Átha Cliath II.
- Seirbhís ateangaireachta agus aistriúcháin ardchaighdeáin agus tráthúil a sholáthar.
- Freastal ar fhóraim idirnáisiúnta chun coinneáil suas le forbairtí agus tuairscí a sholáthar do gach ball foirne lena mbaineann.
- Freagraí tráthúla agus oiriúnacha a sholáthar ar iarratais ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe faoi alt 16(6) agus 16(7) d'Acht na nDídeanaithe, 1996.

Táscairí Feidhmíochta

- Deiseanna cáilíochta oiliúna agus foráis curtha ar fáil.
- Beartas agus nósanna imeachta caighdeánaithe ceaptha maidir le bainistiú agus imscrúdú éileamh.
- Grúpa Athbhreithnithe um Nósanna Imeachta Tras-Aonad agus cumarsáid shásúil tras-Aonad curtha i bhfeidhm.
- Córais Thíortha Tionscnaimh cáilíochta, suas chun dáta, iontaofa agus oibiachtúla á gcoinneáil agus forbartha agus treoirlínte curtha ar fáil maidir le tíortha áirithe a mbíonn saincheisteanna casta ag baint leo arís agus arís eile.
- Córais éifeachtacha d'eolas Thíortha Thionscnaimh ar féidir teacht orthu go furasta ar fáil, lena n-áirítear an úsáid is fearr is féidir á baint as an Lárionad Doiciméadaithe do Dhídeanaithe.
- Feidhmiúlacht sreafa oibre agus eolas bainistíochta feabhsaithe ceaptha agus coinnithe ar siúl sa chóras bainistithe cásanna.
- Moltaí atá láidir ó thaobh dlí de de réir na reachtaíochta lena mbaineann.
- Córas Dearbhú Cáilíochta a sholáthraíonn eolas chun monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh maidir le cáilíocht agus comhsheasmhacht imscrúduithe.
- Idirchaidreamh níos fearr le hArdchoimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe agus muinín ag ag Ardchoimisinéir na Náisiún Aonaithe um Dhídeanaithe as ár gcórais Dhearbhú Cáilíochta.
- Nósanna imeachta agus cásoibrithe oilte i mbun oibre chun déileáil le riachtanais speisialta ghrúpaí leochaileacha.
- Prótacal ceaptha i dtaca le próiseáil mionaoiseach gan duine ina gcuideacha faoi Rialachán Bhaile Átha Cliath II.
- Seirbhís ateangaireachta agus aistriúcháin le meicníocht dhearbhú cáilíochta.
- Freastal ar chruinnithe agus ceardlanna IGC/Eurasil agus tuairiscí agus eolas ábhartha maidir leis an gcleachtas idirnáisiúnta is fearr scaipthe laistigh den Oifig.
- Freagra pras tugtha ar gach iarratas faoi alt 16(6) agus 16(7).

SAL 2 Cuspóir Uimhir 2

Nós imeachta oscailte agus cothrom a choimeád

Comhlíonfaidh an Oifig a ról agus a feidhmeanna ar bhealach a bheidh trédhearcach, cuntasach agus éifeachtach agus caithfear le gach iarrthóir de réir nósanna imeachta cothroma agus trédhearcacha. Leanfaimid de bheith ag cur eolas cuimsitheach, deifnídeach agus soiléir ar fáil dár bpáirtithe leasmhara uile a léiríonn athruithe sa reachtaíocht agus i nósanna imeachta agus i seachadadh ár seirbhísí.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Eolas cuimsitheach a sholáthar maidir leis an bpróiseas iarratais d'iarrthóirí i dteanga a thuigeann siad, nuair is féidir.
- Agallamh tosaigh substaintiúil a dhéanamh le cúnamh ateangaire, nuair is gá agus is indéanta.
- Eolas a sholáthar ar bhonn leanúnach go háirithe maidir le hathruithe ar nósanna imeachta – do Sheirbhís Dlíthiúil na nDídeanaithe, don Phainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí, Ardchoimsinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe agus do pháirtithe leasmhara eile.
- Láithreán Gréasáin na hOifige a choimeád agus a fhorbairt.
- A chur ar chumas iarrthóirí a bhfuil riachtanais speisialta acu a bheith rannpháirteach sa phróiseas tearmainn.
- Na nósanna imeachta atá anois ann a choimeád agus a fhorbairt tuilleadh i gcás atreorú iarrthóirí ar chosúil gur mionaoisigh gan duine ina gcuideachta iad chuig Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte.
- Tuairimí an Phainéil Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí a lorg maidir le ceisteanna nós imeachta.

Táscairí Feidhmíochta

- Eolas cuimsitheach curtha ar fáil d'iarrthóirí i dtaobh an phróisis tearmainn i dteanga a thuigeann siad, nuair a bhíonn sin ar fáil.
- Agallamh tosaigh substaintiúil déanta le cúnamh ateangaire, nuair is gá agus is indéanta.
- Seirbhís Dlíthiúil na nDídeanaithe, an Painéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí, Ardchoimisinéir na Náisiún Aontaithe um

Dhídeanaithe agus páirtithe leasmhara eile curtha ar an eolas mar gheall ar athruithe ar phróisis agus nósanna imeachta.

- Próisis, nósanna imeachta agus staitisticí na hOifige ar fáil ar an láithreán Gréasain.
- Tá teacht ar an bpróiseas tearmainn ag iarrthóirí a bhfuil riachtanais speisialta acu ar chaoi a chomhlíonann riachtanas na reachtaíochta faoin Acht um Míchumas.
- Nósanna imeachta éifeachtacha i bhfeidhm maidir le mionaoisigh gan duine ina gcuideachta.
- Aiseolas ó Phainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí maidir le ceisteanna nós imeachta na hOifige breithnithe agus freagartha mar is cuí.

Sprioc Ardleibhéil 3

Cuidiú le caomhnú iomláine an phróisis tearmainn.

SAL 3 Cuspóir Uimhir 1

Na hiarrthóirí sin ar dídeanaithe iad faoi shainmhíniú Alt 2 d'Acht na nDídeanaithe, 1996 a aithint chomh luath agus is féidir, ar mhodh éifeachtach cothrom.

Le stádas dídeanaí a fháil, caithfidh iarrthóir a chruthú gur fhulaing sé/sí géarleanúint roimhe seo nó go bhfuil foras ar fónamh leis an eagla roimh ghéarleanúint amach anseo bunaithe ar chine, creideamh, náisiúntacht, ballraíocht de ghrúpa sóisialta ar leith nó tuairim pholaitiúil mar atá sonraithe i ndlí na hÉireann. Déanann an Oifig seo agallamh duine le duine le gach iarrthóir ar bhealach neamhsháraíochta a ceapadh chun eolas a fháil mar gheall ar éileamh an iarrthóra ar stádas dídeanaí. Cuireann an cásoibrí ceisteanna ar an iarrthóir mar gheall ar thaithí an iarrthóra sa tír thionscnaimh, lena n-áirítear fadhbanna agus eagla mar gheall ar fhilleadh, chomh maith le ceisteanna maidir le gníomhaíochtaí, cúlra agus stair an iarrthóra. Breithnítear eolas cúlra mar gheall ar chúinsí sa tír arb as don iarrthóir agus measúnaítear inchreidteacht agus éileamh an iarrthóra.

Ní dídeanaí, de réir an tsainmhíníthe, duine nach dtugann bunús le héileamh nó a dhéanann éileamh calaoiseach. Leagfar béim mar a rinneadh riamh ar ár n-oibleagáidí do dhídeanaithe a chomhlíonadh faoin dlí náisiúnta agus idirnáisiúnta agus ag an am céanna a chinntiú gur féidir le próiseas na hOifige déileáil go cothrom agus go pras le héilimh nach bhfuil bunús leo.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Timpeallacht a choimeád a chuireann ar chumas an iarrthóra cumarsáid shaor ó bhrú a dhéanamh maidir leis na tosca is bunús lena (h)iarratas.
- Anailís a dhéanamh ar phróisis agus ar nósanna imeachta chun Ordachán an Aire a chur chun feidhme go héifeachtach maidir le tosaíocht a thabhairt d'iarratais áirithe.
- Nósanna imeachta a choimeád agus a athbhreithniú i ndáil le hiarratas ar thearmann ó dhuine atá faoi choimeád.
- Iarratais a anailísiú agus a scagadh chun gur féidir cásanna a bhfuil bunús maith fúthu a aithint chomh luath agus is féidir.
- Beartas éifeachtach sceidealta a choimeád chun gur féidir iarrthóirí a sceidealú le haghaidh agallaimh chomh tapa agus is féidir.
- Próiseas éifeachtach ullmhúcháin réamhagallaimh a choimeád chun agallaimh agus tuairiscí fócasaithe a chinntiú.
- Cinntí tráthúla agus dea-réasúnaithe a sholáthar le cúnamh ó FT agus arna thacú ag eolas iontaofa faoin Tír Thionscnaimh, tuairiscí iontaofa agus ábhar Chinneadh Stádas Dídeanaí.
- Líon na n-agallamh agus na gcinntí a chuirtear i gcrích sa mhí a uasmhéadú ag féachaint do na hacmhainní atá ar fáil.

Táscairí Feidhmíochta

- Eolas ardchaighdeáin bailithe agus taifeadta.
- Ordachán an Aire maidir le tosaíocht a thabhairt d'iarratais áirithe curtha chun feidhme go hiomlán.
- Cuirtear an Oifig ar an eolas chomh luath is a theastaíonn ó dhuine faoi choimeád iarratas a dhéanamh ar thearmann.
- Aithnítear iarratais ar léir go bhfuil bunús maith leo go luath.
- Sceidealtar iarrthóirí le haghaidh agallaimh ar lá a n-iarratas chomh fada agus is féidir.
- Méadú i líon na n-agallamh sa mhí sceidealta agus tugtha chun críche agus i líon na gcinntí déanta.

- Úllmhúchán éifeachtach réamhagallaimh mar is léir ó ábhar ardchaighdeáin, suas chun dáta, iontaofa agus oibiachtúil maidir le Tír Thionscnaimh agus cinneadh stádas dídeanaí.
- Taighde agus anailís ar éileamh oibiachtúil agus moltaí atá láidir ó thaobh an dlí de agus ar ardchaighdeán á ndéanamh leis an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

SAL 3 Cuspóir Uimhir 2

Mí-úsáid an phróisis tearmainn a bhrath agus a íoslaghdú.

Tá sé riachtanach go gcomhlíonfaimis go hiomlán ár n-oibleagáidí idirnáisiúnta faoin dlí náisiúnta agus idirnáisiúnta maidir le lucht iarrtha tearmainn macánta. Fuarthas roimhe seo go ndéanann roinnt iarrthóirí éilimh nach bhfuil bunús fúthu nó atá calaoiseach. Cuireann an hiarratais seo droch-chomaoin ar lucht iarrtha tearmainn agus ar an bpobal i gcoitinne agus cuireann siad am agus acmhainní na heagraíochta amú. Tá sé tábhachtach le haghaidh iomláine an chórais chosanta idirnáisiúnta nach ligtear do dhaoine nach gcomhlíonann na riachtanais, nó nár chóir a chosaint, leas nó mí-úsaid a bhaint as an bpróiseas tábhachtach seo a ceapadh ar mhaithe leo siúd atá ag fulaingt ansmachta i ndáiríre.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Idirchaidreamh a dhéanamh le hArdchoimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe d'fhonn nósanna imeachta a fheabhsú chun iomláine an phróisis a chaomhnú.
- Doiciméid ábhartha a fhaightear ó iarrthóirí a mheasúnú agus a aistriú chomh tapa agus is féidir.
- Idirchaidreamh a dhéanamh le gníomhaireachtaí eile ar nós Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus an Gharda Síochána chun mí-úsáid an chórais a bhrath agus a chosc.
- Úsáid méarloirg a uasmhéadú, lena n-áirítear an córas nua náisiúnta méarloirg leictreonach AFIS agus córas EURODAC an AE, chun iarrthóirí a bhféadfadh níos mó ná iarratas amháin a bheith déanta acu sa Stát agus/nó i mbreis is tír amhain a bhrath.
- Gnéithe slándála a chothabháil agus a athbhreithniú ar Dheimhnithe Cónaí Sealadach.
- Daoine a theipeann orthu comhoibriú le himscrúdú ar iarratas a aithint chomh tapa agus is féidir.
- Teagmháil a dhéanamh leis an nGníomhaireacht Fáiltithe agus Imeasctha chun seoltaí iarrthóirí a thabhairt cothrom le dáta.
- Forálacha reachtaíochta a ceapadh chun iarratais ar léir nach bhfuil bunús fúthu a aithint a chur chun feidhme.
- Leanúint d'Eolas faoi Thíortha Tionscnaimh a fhorbairt mar chuidiú chun éilimh bhréagacha a bhrath.
- Iarrthóirí a bhfuil feidhm ag clásál eisiatachta ina leith a aithint go pras.
- Leanúint de bheith ag cur nósanna imeachta chun feidhme a chuideoidh chun aois iarrthóirí a dhéanamh amach.
- Leanúint de bheith ag cur nósanna imeachta chun feidhme chun pearsanú iarrthóirí a bhrath.

Táscairí Feidhmíochta

- Muinín Ardchoimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe as córas na hÉireann mar is léir ó aiseolas, ó chomhairle agus ó thuairim.
- Déantar gach doiciméad a mheasúnú agus a aistriú go pras.
- Tá teagmháil leanúnach le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus leis an nGarda Síochána chun mí-úsáidí an chórais a bhrath agus a chosc.
- Baintear an úsáid is fearr is féidir as AFIS agus EUROAC agus aithnítear iarrthóirí a dhéanamh breis is iarratas amháin.
- Tá gnéithe slándála ar Dheimhnithe Cónaí Sealadach á gcothabháil agus á n-athbhreithniú.
- Cuirtear scéala chuig iarrthóirí nach bhfuil ag comhoibriú agus déantar cinneadh de réir na reachtaíochta.
- Pléitear go daingean le hiarrthóirí a sháraíonn imscrúdú a n-iarratas.
- Cuirtear chun feidhme go héifeachtach forálacha reachtaíochta chun iarratais ar léir nach bhfuil bunús leo a aithint.
- Taighde ardchaighdeáin faoi Thíortha Tionscnaimh ceaptha agus ar fáil.
- Clásál eisiatachta curtha chun feidhme sa tuarascáil chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus ag éisteachtaí ó bhéal ag an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe.
- Cur chuige aontaithe ilghníomhaireachta i leith measúnú aoise de réir an chleachtais is fearr.
- Pearsanú á bhrath go luath trí shonraí, lena n-áirítear méarloirg ar an Deimhniú Cónaí Sealadach, a sheiceáil ag agallaimh.

SAL 3 Cuspóir Uimhir 3

Feidhmiú ar son an Choimisinéara ag éisteachtaí achomhairc ag an mBinse Acmhomhairc do Dhídeanaithe.

Leanfaimid de bheith ag soláthar ionadaíocht ardchaighdeáin agus iomlán ag éisteachtaí achomhairc bhéil ag an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Leanúint de bheith ag soláthar agus ag oiliúint baill foirne de chuid na hOifige chun feidhmiú ar son an Choimisinéara a uasmhéad agus is féidir ag féachaint do na hacmhainní atá ar fáil ag Éisteachtaí Achomhairc den Bhinse Achomhairc do Dhídeanaithe.
- Forais achomhairc a bhreithniú agus straitéis a réiteach chun díriú ar na ceisteanna a tharraingítear anuas ag an iarrthóir agus a n-ionadaí(ithe) dlíthiúil(la).
- Freagra a thabhairt ag éisteachtaí achomhairc ar na ceisteanna a tharraingítear anuas in achomhairc an achomharcóra agus cuidiú le Ball an Bhinse teacht ar chinneadh cothrom agus cóir.
- Freagraí tráthúla agus oiriúnacha a sholáthar ar iarratais ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe faoi alt 16(6) agus 16(7) d'Acht na nDídeanaithe, 1996.

Táscairí Feidhmíochta

- Ionchur ardchaighdeáin tugtha ar son an Choimisinéara ag éisteachtaí béil.
- Uasmhéadú déanta ar líon na n-éisteachtaí achomhairc ag ar féidir feidhmiú ar son an Choimisinéara.
- Breithnítear gach foras achomhairc agus ullmhaítear straitéis chun freagairt do na forais achomhairc.
- Soláthraítear freagraí éifeachtacha ag éisteachtaí achomhairc ar na saincheisteanna a tharraingítear anuas in achomharc an achomharcóra.
- Tugtar freagraí tráthúla agus oiriúnacha ar iarratais ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe faoi Ailt 16(6) agus 16(7) d'Acht na nDídeanaithe (leasaithe) laistigh de 2 sheachtain, chomh fada agus is féidir.

SAL 3 Cuspóir Uimhir 4

Beartais agus nósanna imeachta dár gcuid féin a fhorbairt chun iomláine an chórais tearmainnn a chaomhnú.

Táimid tiomanta de na scileanna agus an t-eolas a theastaíonn chun cinntí ardchaighdeáin, cothroma, comhsheasmhacha agus láidir ó thaobh an dlí de a sholáthar dár gcásoibrithe agus dár gcinnteoirí trí dhoiciméadú ardchaighdeáin agus oibiachtúil Tíortha Tionscnaimh a chur ar fáil dóibh.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Oiliúint dhomhain a sholáthar maidir le cinneadh stádas dídeanaí agus taighde ar thíortha tionscnaimh d'oifigigh údaraithe na hOifige.
- Bainistiú a dhéanamh ar sholáthar eolais oibiachtúil faoi Thíortha Tionscnaimh agus ábhar chinneadh stádas dídeanaí.
- A chinntiú go mbíonn ár bhfoinsí eolais faoi Thíortha Tionscnaimh suas chun dáta, bainteach le hábhar agus iontaofa.
- Freagraí ar iarratais ar Athbhreithnithe Breithiúnacha a réiteach.
- Aiseolas a sholáthar ag an gcéad chéim a thugann srac-chuntas ar na saincheisteanna as ar eascair Athbhreithniú Breithiúnach rathúil.

Táscairí Feidhmíochta

- Oifigigh údaraithe de chuid na hOifige atá oilte go maith i gcinneadh stádas dídeanaí agus i dtaighde ar Thíortha Tionscnaimh.
- Eolas ardchaighdeáin, oibiachtúil ar Thíortha Tionscnaimh in úsáid chun tacú le moltaí na hOifige maidir le cinneadh stádas dídeanaí.
- Eolas iontaofa, suas chun dáta agus bainteach le hábhar ó fhoinsí foilsithe i dtaobh Tíortha Tionscnaimh.
- Cuirtear tuairimí, orduithe agus áit is gá mionnscríbhinní ar aghaidh chuig an CSSO roimh spriochdhátaí.
- Tá aonaid san Oifig ar an eolas maidir le saincheisteanna/cinntí de chuid Athbhreithnithe Breithiúnacha a mbeidh tionchar acu ar a gcuid oibre.

Cuid 2

Seirbhísí do Chustaiméirí agus Tacaíocht Ghnó agus Spriocanna Ardleibhéil 4 agus 5

Sprioc Ardleibhéil 4

Sársheirbhís do chustaiméirí a choinneáil

SAL 4 Cuspóir Uimhir 1

Seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar do chustaiméirí.

Beidh soláthar seirbhíse éifeachtaí gairmiúla agus ardchaighdeáin dár gcustaiméirí uile mar a leagtar amach é inar bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí ina thosaíocht don Oifig i gcónaí. Oibreoimid i gcomhar leis an bPainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí chun ár gcaighdeáin ard i seirbhís do chustaiméirí a choimeád agus forbróimid córais chun cuidiú le lucht iarrtha tearmainn dul i ngleic go hiomlán leis an bpróiseas iarrtha tearmainn.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Tuilleadh forbairtí agus leasuithe a dhéanamh ar an bPlean Gníomhaíochtaí um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Modh Déanta Gearán do Chustaiméirí a chur chun feidhme agus monatóireacht a dhéanamh air.
- Leanúint de bheith ag foilsiú cairteacha caighdeán do chustaiméirí agus feidhmíocht a thuairisciú i gcomórtas leis na caighdeán sa Tuarascáil Bhliantúil.
- Suirbhéanna rialta a dhéanamh ar chustaiméirí chun a leibhéal sástachta le seirbhís na hOifige a dhéanamh amach.
- Tuilleadh forbartha agus leasuithe a dhéanamh ar an Straitéis Chumarsáide Sheachtraigh.
- Tuilleadh forbartha agus leasuithe a dhéanamh ar an Straitéis Chumarsáide Inmheánaigh.
- Tacú le forás leanúnach na foirne trí infheistiú in oiliúint um sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí.
- Eolas ar ardchaighdeán a sholáthar mar fhreagra ar fhiosruithe.
- Taifeadadh agus monatóireacht a dhéanamh ar chumarsáid le córais rianaithe chomhfhreagrais.
- Idirchaidreamh a dhéanamh leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, an Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh, Ardchoimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe, An Ghníomhaireacht um Fháiltiú agus Imeascadh (RIA), an Binse Achomhairc do Dhídeanaithe (RAT), Seirbhís Dlí na nDídeanaithe (RLS), Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), an Garda Síochána agus eagraíochtaí neamhrialtasacha a fheidhmíonn ar son lucht iarrtha tearmainn agus dídeanaithe chomh maith le páirtithe leasmhara eile.
- A chinntiú go gcuirtear gach gníomhaireacht chuí ar an eolas maidir le haon fhorbairtí ábhartha san Oifig.

Táscairí Feidhmíochta

- Aiseolas ón bPainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí, páirtithe leasmhara eile agus go díreach ó shuirbhéanna ar chustaiméirí.
- Modh Déanta Gearán do Chustaiméirí a bheith ar obair.
- Cairteacha de chaighdeáin do chustaiméirí a fhoilsiú.
- Clár fócasaithe de shuirbhéanna ar chustaiméirí a bheith ann agus torthaí na suirbhéanna sin a bheith ar fáil.
- Straitéis Fhoirmiúil i bhfeidhm maidir le Cumarsáid Sheachtrach.
- Straitéis Fhoirmiúil i bhfeidhm maidir le Cumarsáid Inmheánach.
- Clár oiliúna le haghaidh seirbhís do chustaiméirí a bheith i bhfeidhm.
- Spriocanna sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus sa Chairt do Chustaiméirí a bheith bainte amach.
- Córais rianaithe chomhfhreagrais a bheith i bhfeidhm.
- Cruinnithe idirchaidrimh a bheith ann.
- Eolas á sholáthar do ghníomhaireachtaí cuí maidir le forbairtí ábhartha san Oifig.

SAL 4 Cuspóir Uimhir 2

Eolas soiléir a sholáthar dár gcustaiméirí maidir leis an bpróiseas tearmainn.

Leanfaimid de bheith ag cur raon leathan de dhoiciméadú a bhaineann le cúrsaí tearmainn ar fáil dár gcustaiméirí ar bhealach a bheidh insroichte agus soiléir. Bíodh an t-iarratas uathu i bhfoirm phearsanta, i scríbhinn, i ríomhphost nó ar an nguthán, déileálfaimid lena n-iarratas go pras agus gheobhaidh siad freagra iomlán.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Athbhreithniú a dhéanamh ar an gCairt do Chustaiméirí a leagann amach na caighdeáin atá ag an Oifig.
- A chinntiú go mbíonn an Bhileog Eolais do Lucht Iarrtha Stádas Dídeanaí in Éirinn ar fáil i raon teangacha.
- A chinntiú go gcuirtear eolas ar fáil ar bhealach ar furasta don úsáideoir é a thuiscint.
- Riachtanais daoine faoi mhíchumas agus daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu a mheasúnú agus eolas a sholáthar ar bhealach cuí gach áit is féidir.
- Géilliúlacht a chinntiú d'Acht na dTeangacha Oifigúla 2003.
- Comhfhreagras a fhreagairt go pras.
- An Painéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí a choimeád ar an eolas i dtaobh gach forbairtí.
- A bheith rannpháirteach i seimineáir agus i bhfóraim phoiblí eile mar a mbíonn eolas ar an bpróiseas tearmainn á chur ar fáil.
- A chinntiú go mbíonn gach doiciméad corparáideach agus gach eolas a bhaineann leis an bpróiseas tearmainn ar fáil agus suas chun dáta ar an láithrean Gréasáin.
- Suirbhéanna rialta a dhéanamh ar chustaiméirí chun sástacht custaiméirí a mheasúnú.

Táscairí Feidhmíochta

- Athbhreithniú déanta ar an gCairt do Chustaiméirí agus dul chun cinn déanta maidir le haon fhadhb.
- Bileog eolais i dteangacha éagsúla curtha ar fáil d'iarrthóirí.
- Eolas curtha ar fáil ar bhealach ar furasta d'iarrthóirí úsáid a bhaint as.
- Eolas curtha ar fáil ar bhealaí cuí do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.
- Lánghéilliúlacht d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.
- Freagra tugtha ar chomhfhreagras laistigh de na tréimhsí ama atá leagtha síos sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Cruinnithe rialta eagraithe leis an bPainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí agus gach forbairt curtha in iúl don Phainéal.
- An Oifig rannpháirteach mar is cuí i seimineáir agus i bhfóraim phoiblí eile.
- Gach doiciméad corparáideach, eolas agus sonraí láithreán Gréasáin ar fáil agus suas chun dáta.
- Leibhéal ginearálta sástachta leis an tseirbhís do chustaiméirí bunaithe ar fhianaise ó shuirbhé ar chustaiméirí.

SAL 4 Cuspóir Uimhir 3

Modh déanta gearán cuimsitheach agus éifeachtach a sholáthar.

Cuirimid fáilte i gcónaí roimh aiseolas maidir le gach gné dár seirbhísí. Muna bhfuil custaiméirí dár gcuid sásta le caighdeán na seirbhíse atá faighte acu ón Oifig nó ó aon bhall den fhoireann, ag féachaint go cuí dár n-oibleagáidí reachtúla, féadfaidh siad scríobh chugainn agus imscrúdóimid an gearán go pras, tríd ár modh déanta gearán.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- A chinntiú go mbíonn eolais maidir leis an Modh Déanta Gearán do Chustaiméirí ar fáil tríd an bPainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí, láithreán Gréasáin na hOifige agus trí fhóraim eile.
- A chinntiú go gcloítear go hiomlán le Modhanna Déanta Gearán do Chustaiméirí.
- Gach iarrthóir a chur ar an eolas faoi mhodhanna déanta gearán.
- Modhanna cúitimh atá leagtha amach inár Modhanna Déanta Gearán do Chustaiméirí a úsáid mar is cuí.

Táscairí Feidhmíochta

- Tá eolas maidir leis an Modh Déanta Gearán do Chustaiméirí ar fáil tríd an bPainéal Idirchaidrimh um Sheirbhís do Chustaiméirí, láithreán Gréasáin na hOifige agus trí fhóraim eile.
- Tá modh déanta gearán éifeachtach i bhfeidhm.
- Cuirtear eolas maidir lenár modh déanta gearán ar fáil dár n-iarrthóirí uile.
- Déantar iarracht leas a bhaint as na modhanna cúitimh ar fad atá leagtha amach sna Modhanna Déanta Gearán do Chustaiméirí.

Sprioc Ardleibhéil 5

Bainistiú éifeachtach agus críochnúil a dhéanamh ar an eagraíocht agus a hacmhainní agus cúram ar leith a dhéanamh d'fhorás na foirne.

Clár Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí

Múnlaíonn tosaíochtaí Chlár Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí gealltanais agus gníomhartha na hOifige agus leanfaidh an Oifig de bheith ag freagairt an éilimh seo trí chleachtais agus oibríochtaí bainistíochta níos nua-aimseartha a ghlacadh, leanúint den phleanáil straitéiseach agus oibríochtúil, tomhasanna feidhmíochta a athbhreithniú agus feabhas a chur ar chaighdeán, ar chomhsheasmhacht agus ar éifeachteacht na cinnteoireachta. Leanfaimid de bheith ag forbairt na hOifige ag aithint go háirithe na deiseanna a sholáthraíonn I dTreo 2016 - Comhaontas na gComhpháirtithe Sóisialta.

Déanfar athbhreithniú leanúnach ar ár mbonneagar eagraíochtúil chun a chinntiú go dtacaíonn sé le dea-chumarsáid sheachtrach agus inmheánach maidir lenár ngníomhaíochtaí chun torthaí éifeachtacha a bhaint amach ag féachaint go cuí do na hathruithe eagraíochtúla beartaithe a d'fhaomhaigh an Rialtas i bhfianaise an Bhille Inimirce, Cónaithe agus Cosanta, 2007. Tá oibríochtaí inmheánacha iontaofa agus láidre riachtanach chun tacú lenár bpriomhghealltanais seirbhíse poiblí agus chun caidreamh oibre éifeachtach a choimeád lenár bpáirtithe leasmhara.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 1

A chinntiú go dtacaíonn ár gcreataí pleanála um ghnó agus fheidhmíocht aonair le feidhmíocht optamach na heagraíochta.

Pleanáil

Cuid dhílis d'obair gach aonaid laistigh den Oifig is ea pleanáil straitéiseach agus ghnó chun cur chuige comhleanúnach a chinntiú i leith forbairt, bainistiú agus cur chun feidhme ár spriocanna. Faightear léiriú ar na Pleananna Corparáideacha, Straitéiseacha agus Gnó i bpróifíl róil gach ball foirne faoin gCóras Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin. Cuireann sin ar ár gcumas cuspóirí aonair a shonrú ar bhealach níos mionsonraithe agus na gníomhartha a theastóidh chun iad a bhaint amach a mhíniú.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Pleananna gnó bliantúla a réiteach.
- Monatóireacht agus athbhreithniú rialta a dhéanamh ar na pleananna gnó agus freagairt do thorthaí mar is cuí.
- Bainistiú rioscaí a athbhreithniú ar fud na hOifige agus tuairisciú rialta a dhéanamh.
- An Córas Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin a chur i bhfeidhm.
- An Ráiteas Straitéiseach a athbhreithniú ar bhonn bliantúil.

Táscairí Feidhmíochta

- Plean Gnó aontaithe ullamh do thús gach bliana i ndiaidh dul i gcomhairle leis an bhfoireann.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ráithiúla ar an bPlean Gnó.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ráithiúla ar Bhainistiú Rioscaí.
- Foirmeacha agus athbhreithnithe próifíl róil aonair atá mar chuid den Chóras Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin tugtha chun críche laistigh den tréimhse ama forordaithe.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ar an straitéis bhliantúil curtha i gcrích mar chuid den Tuarascáil Bhliantúil.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 2

Daonacmhainní a bhainistiú chun riachtanais ghnó na heagraíochta agus riachtanais foráis na foirne a chomhlíonadh.

Daonacmhainní

Is iad foireann na hOifige an acmhainn is luachmhaire dá bhfuil aici agus aithnímid go mbeidh ar ár gcumas na spriocanna agus na caighdeáin a shroichint a theastaíonn chun freastal dár riachtanais ghnó ach lucht saothair oilte, inoiriúnaithe agus inspreagtha a

bheith againn. Beidh gairmiúlachas, tiomantas agus macántacht ár mball foirne riachtanach má tá rath leanúnach le bheith ar an Oifig. Dúshlán leanúnach a bheidh ann a chinntiú go n-úsáidtear acmhainní foirne go héifeachtach agus go n-éascófar baill foirne ag an am céanna chun a gcuid gairmeacha a fhorbairt. Éascaímid socruithe oibre a oireann do theaghlaigh agus atá solúbtha agus a fhreagraíonn do riachtanais na foirne, na heagraíochta agus na bpáirtithe leasmhara. Táimid tiomanta do bhainistiú feabhsaithe a dhéanamh ar dhaonacmhainní trí Straitéis Daonacmhainní foirmiúil a fhorbairt, a chur chun feidhme agus a athbhreithniú go leanúnach.

D'fhógair an Rialtas clár fairsing díláraithe i Nollaig 2003. Tá impleachtaí nach beag ag an gclár seo don Oifig agus dá straitéis daonacmhainní agus do na beartais a áirítear léi. Beidh sé ríthábhachtach go gcuirfear i gcrích an clár díláraithe, mar a bhaineann sé leis an Oifig, ag féachaint go cuí don fhoireann atá againn faoi láthair agus do riachtanais bhaill nua foirne a thagann isteach san eagraíocht.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Leanúint de bheith ag cur ár Straitéis Daonacmhainní chun feidhme.
- Struchtúr ár n-eagraíochta a choimeád faoi athbhreithniú agus baill foirne a imlonnú chun freastal do riachtanais na hOifige chomh fada agus a bhaineann sé lena cuspóirí gnó agus straitéiseacha.
- Leanúint de bheith ag cur ár Straitéis Oiliúna agus Forbartha chun feidhme.
- Straitéisí nua Daonacmhainní agus Oiliúna a cheapadh a thiocfaidh i bhfeidhm ó 2009 ar aghaidh.
- Leanúint de bheith ag cur tionscnaimh a oireann do theaghlaigh i bhfeidhm de réir na mbeartas seirbhís phoiblí aontaithe.
- Leanúint de bheith ag cur beartais agus cláir chomhionannais chun feidhme agus á n-athbhreithniú.
- Leanúint de bheith ag cur an Chóras Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin chun feidhme.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar an scéim phíolótach ríomhoibre agus síneadh a chur léi más cuí.

Táscairí Feidhmíochta

- Na gealltanais atá sa Straitéis Daonacmhainní curtha chun feidhme agus monatóireacht déanta ar dhul chun cinn.
- Athbhreithniú déanta go rialta ar bhonneagar na heagraíochta agus ar leibhéil foirne.
- Na gealltanais atá sa Straitéis Oiliúna agus Forbartha curtha chun feidhme agus monatóireacht déanta ar dhul chun cinn.
- Straitéisí nua Daonacmhainní agus Oiliúna agus Forbartha i bhfeidhm.
- Raon Scéimeanna um Chothromaíocht idir Saol na hOibre agus an Baile ar fáil don fhoireann.
- An clár comhionannais curtha chun feidhme agus tuarascálacha bliantúla ar dhul chun cinn curtha ar fáil do Choistí Comhpháirtíochta.
- An Córas Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin curtha chun feidhme agus é comhtháite le beartais Daonacmhainní.
- Athbhreithniú déanta ar an scéim phíolótach ríomhoibre a eagraíodh i 2007 agus an scéim ríomhoibre curtha chun feidhme más cuí.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 3

Úsáid optamach a bhaint as réitigh TFC chun tacú le riachtanais ghnó na hEagraíochta.

Teicneolaíochtaí Faisnéise agus Cumarsáide

Tá teicneolaíocht eolais agus chumarsáide fíorthábhachtach maidir le tacú le cuspóirí gnó na heagraíochta agus seachadadh na seirbhíse a fheabhsú. Glacfaidh an Oifig ról iomlán de réir na moltaí atá i Ráiteas Straitéise na hOifige 2005-2007 i bhforbairt córais FT agus cuideoidh le rolladh amach Uath-Chóras Aithint Méarloirg (AFIS) agus Chlár Feidhmiúcháin Straitéiseach Tearmainn agus Inimirce (AISIP).

Measúnóimid ár gcur chuige foriomlán i leith forbairt TF ag féachaint do na cineálacha cur chuige a ghlacann gníomhaireachtaí ceartais eile laistigh de chreat CITRIX.

Tosaíocht thábhachtach a bheidh ann teicneolaíocht na faisnéise a fheabhsú chun tacú le soláthar seirbhíse i réimsí an tearmainn agus an inimirce. Beidh tionchar an-mhór ag feabhsú ár gcóras TF, thar thréimhse na straitéise, ar ár gcumas ár spriocanna ardleibhéil a bhaint amach. Ina theannta sin, cuirfimid feabhas ar ár gcórais eolais bhainistíochta inmheánach chun gur féidir linn freastal níos fearr do riachtanais eolais agus chumarsáide na hOifige.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Leanúint de bheith ag cur na Straitéise Daonacmhainní chun feidhme.
- Straitéis nua TF a fhorbairt a mbeidh éifeacht léi ó 2008 ar aghaidh, ag féachaint go háirithe do chreat CITRIX.
- A bheith rannpháirteach i bhforbairt agus i gcur chun feidhme córas nua comhtháite cásbhainistíochta ar fud INIS, a thiocfaidh i bhfeidhm i 2008, chun cásbhainistíocht, feidhmiúlacht sreafa oibre agus eolas bainistíochta (AISIP) a fheabhsú.
- A bheith rannpháirteach i bhforbairt agus i gcur chun feidhme an Chórais AFIS atá le teacht i bhfeidhm san Oifig roimh dheireadh 2007.
- Sainchórais eile a úsáid chun freastal do riachtanais na hOifige.
- Áiseanna/réitigh theicneolaíochta oiriúnacha um ríomhobair agus obair sholúbtha a sholáthar.
- Úsáid réitigh TFC a chur chun cinn agus oiliúint a sholáthar.
- An láithreán Gréasáin a chothabháil agus a choimeád suas chun dáta.
- Na córais atá anois ann a úsáid chun eolas staitistiúil agus bainistíochta a sholáthar a thacóidh le pleanáil ghnó.
- Bonneagar TF agus teileachumarsáide na hOifige a chothabháil agus a thacú i bhfianaise chreat CITRIX.
- Slándáil leictreonach a chothabháil agus a fheabhsú i mbonneagar TF na hOifige.

Táscairí Feidhmíochta

- Na gealltanais sa Straitéis TF curtha chun feidhme.
- Tús curtha le Straitéis TF a fhorbairt do na blianta i ndiaidh 2007 i bhfianaise chreat CITRIX.
- An Clár um Chomhtháthú Straitéiseach Tearmainn agus Inimirce (AISIP) a bheith curtha chun feidhme go rathúil san Oifig.
- AFIS i bhfeidhm san Oifig i 2007 agus toradh maith ar a chur chun feidhme.
- Sainchórais eile a bheith tugtha isteach agus in úsáid go rathúil de réir mar a bhíonn gá leo.
- Teicneolaíochtaí um obair sholúbtha agus um ríomhobair a bheith curtha chun feidhme go rathúil.
- Oiliúint oiriúnach TF aitheanta agus curtha ar fáil.
- Eolas ar an láithreán Gréasáin a bheith suas chun dáta agus cruinn.
- Eolas bainistíochta a bheith curtha ar fáil chun tacú le pleanáil ghnó agus le heolas staitistiúil a bheidh suas chun dáta agus cruinn.
- TFC éifeachtach i bhfeidhm chun tacu leis an Oifig laistigh de chreat CITRIX.
- Bonneagar slán agus daingean TFC.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 4

Úsáid éifeachtach na n-acmhainní airgeadais a chinntiú.

Bainistíocht Airgeadais

Faigheann an Oifig leithdháileadh bliantúil airgid ón Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí arb é Ard-Rúnaí na Roinne an tOifigeach Cuntasaíochta agus cuirtear cuntais na hOifige san áireamh i gcuntais bhliantúla na Roinne. Leanfaidh an Oifig de:

- bhuiséid agus meastacháin a réiteach a bhainfidh lenár riachtanais
- bainistíocht agus rialú éifeachtach ár n-acmhainní airgeadais a chinntiú
- riarachán ciallmhar airgeadais a dhéanamh
- gníomhú airgeadais a choimeád, monatóireacht a dhéanamh air agus é a thuairisciú
- Cuntas Leithghabhála na hOifige a réiteach
- riachtanais Oifig an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste a chomhlíonadh agus dul i mbun idirchaidrimh le hAonad Iniúchta Inmheánaigh agus Rannán Airgeadais na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, mar is gá.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Forálacha Dhoiciméad na hOifige um Nósanna Imeachta Bheartas Airgeadais a chur chun feidhme.
- Próiseas monatóireachta comhordaithe a chur i gcrích maidir le gach soláthar agus gach cinneadh údaraithe ar chaiteachas, ag féachaint do théarmaí na dTreoirlínte Soláthair Phoiblí agus d'fhorálacha an Achta um Íoc Pras Cuntas, 1997.
- Leanúint de bheith ag cur meicníochtaí monatóireachta agus rialaithe i bhfeidhm chun luach ar airgead a chinntiú.
- Leanúint d'úsáid a bhaint as Córas Bainistíochta Airgeadais ORACLE.

- Monatóireacht a dhéanamh ar chaiteachas agus anailís costais is tairbhe a sholáthar i dtaca le mórchaiteachas.

Táscairí Feidhmíochta

- Leanúint de bheith ag cur chun feidhme i ngach cuid den Oifig forálacha Dhoiciméad na hOifige um Nósanna Imeachta Bheartas Airgeadais.
- Riachtanais faoi fhorálacha na dTreoirlínte Soláthair Phoiblí agus an Achta um Íoc Pras Cuntas, 1997 a bheith comhlíonta.
- Riachtanais chuntasaíochta an Rialtais a bheith comhlánaithe go hiomlán.
- Úsáid éifeachtach a bheith bainte as Córas Bainistíochta Airgeadais ORACLE.
- Leithdháileadh bliantúil airgeadais na hOifige a bheith bainistithe go héifeachtach.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 5

Pleanáil faoi chomhair chlár díláraithe an Rialtais agus é a churchun feidhme chomh fada agus a bhaineann sé leis an Oifig.

Dílárú

I gcás aon ghnímh díláraithe pleanáilte, leanfaidh an Oifig dá beartas coimeádta eolais a uasmhéadú trí thaifid, lámhleabhair agus nósanna imeachta éifeachtacha a choimeád i bhfeidhm chun eolas a aistriú chuig an fhoireann nua.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Plean feidhmiúcháin cuimsitheach a fhorbairt chun cuid d'Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe a dhílárú go Baile Thiobraid Árann.
- Na haonaid a bheidh ag dílárú mar aon leis an líon foirne a bheidh ag teastáil agus na riachtanais spáis a aithint.
- Idirchaidreamh agus comhordú a dhéanamh le gníomhaireachtaí eile tearmainn agus inimirce atá ag dílárú.
- Riachtanais oiliúna na foirne a bheidh ag dílárú a aithint agus oiliúint chuí a sholáthar roimh dhílárú.
- An fhoireann a choimeád ar an eolas maidir le forbairtí díláraithe.

Táscairí Feidhmíochta

- An Plean Díláraithe a bheith curtha chun feidhme de réir thréimhsí ama socraithe.
- Aonaid a bheidh ag dílárú agus an fhoireann, an chóiríocht, an trealamh agus na riachtanais seirbhíse a bheas ag teastáil a bheith aitheanta.
- Idirchaidreamh agus comhordú éifeachtach déanta le gníomhaireachtaí eile tearmainn agus inimirce atá ag dílárú.
- Oiliúint chuí curtha ar fáil d'fhoireann atá ag dílárú.
- An Plean Díláraithe a bheith curtha chun feidhme de réir thréimhsí ama socraithe.
- An fhoireann ar fad coimeádta ar an eolas mar gheall ar chinntí agus forbairtí ábhartha ag gach céim den phróiseas.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 6

Bainistiú éifeachtach a dhéanamh ar sheirbhísí agus saoráidí na hOifige.

Eagrú

A chinntiú go bhfuil gach riachtanas eagraíochtúil, cóiríochta, páipéarachais agus riachtanas tacaíochta riachtanach eile ar obair go hiomlán, á gcothabháil agus á seirbhísiú.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Straitéis Sláinte, Sábháilteachta agus Leasa éifeachtach ciallmhar a chur chun feidhme don eagraíocht de réir na reachtaíochta reatha.
- Gach ceann de riachtanais eagraíochtúla, cóiríochta, páipéarachais, glantóireachta agus slándála agus gach riachtanas tacaíochta riachtanach eile de chuid na hOifige, a chur ar fáil in am agus i dtráth.
- Córas seachadta agus scaipthe poist inmheánaigh agus sheachtraigh a chur ar obair go tráthúil agus go héifeachtach.

Táscairí Feidhmíochta

- Géilleadh iomlán do reachtaíocht Sláinte agus Sábháilteachta.
- Gach ceann de riachtanais eagraíochtúla, cóiríochta, páipéarachais, glantóireachta agus slándála agus gach riachtanas tacaíochta riachtanach eile de chuid na hOifige, a bheith curtha ar fáil in am agus i dtráth.

- Córas seachadta agus scaipthe poist inmheánaigh agus sheachtraigh a bheith curtha ar obair go tráthúil agus go héifeachtach.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 7

Tiomantas láidir a spreagadh do bhealaí nua oibre trí chomhpháirtíocht.

Comhpháirtíocht

Mar ab amhlaidh i gcás an Ráitis Straitéise deiridh, tosaíocht a bheas ann comhpháirtíocht a choimeád agus a fhorbairt le linn thréimhse an Ráitis seo. Ag féachaint go cuí do fhreagrachtaí lucht bainistíochta sinsearaí na heagraíochta, leanfaimid de bheith ag cinntiú go mbíonn comhpháirtíocht lárnach ann do chur chun cinn an idirphlé inmheánaigh agus an dul i gcomhairle i bpróiseas an athraithe agus an fheabhsaithe. Déanfaimid tuilleadh forbartha agus dul chun cinn ar thionscnaimh lena n-áirítear foghlaim san ionad oibre, cur chun cinn na héagsúlachta agus cothromhaíocht idir saol na hoibre agus an baile. Déanfaimid bainistiú ar athruithe ar bhealach comhpháirtíochta trí inniúlachtaí a fhorbairt ionas gur féidir athruithe a thabhairt isteach go réamhghníomhach agus iad a bhainistiú chomh maith le tabhairt faoi dhúshláin. Aithnímid go dteastaíonn cur chuige comhpháirtíochta chun clár oibre dúshlánach agus ár spriocanna a sheachadadh go héifeachtach. Is dóigh linn nach mbeidh an chomhpháirtíocht bunaithe an oiread sin ar struchtúr coiste ach ar dhul i mbun oibre ar bhealach comhpháirtíochta ar fud an ionaid oibre.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

- Leanúint de bheith ag cur na comhpháirtíochta chun cinn ar fud an ionaid oibre.
- A chinntiú gur cur chuige comhpháirtíochta a úsáidtear i bpróiseas pleanála straitéisí agus gnó na heagraíochta.
- Cur chuige comhpháirtíochta a fhorbairt i leith nuála san ionad oibre.
- An próiseas athraithe a dhoimhniú i ngach cuid den eagraíocht agus an cleachtas is fearr a chur chun cinn.
- Timpeallacht chumarsáide agus chomhair a fhorbairt.
- Daoine a spreagadh chun bealaí nua a cheapadh chun dul i mbun oibre i gcomhar dírithe ar sholúbthacht a mhéadú agus feidhmíocht a fheabhsú ag féachaint go cuí do fhreagrachtaí reachtúla na heagraíochta.
- Cultur feidhmíochta a chur chun cinn agus dea-thimpeallacht oibre a choimeád ag an am céanna.
- Timpeallacht a chur chun cinn agus a chruthú a bheidh freagrúilch do riachtanais foirne, laistigh de chreat foriomlán de fhreagrachtaí reachtúla na heagraíochta.

Táscairí Feidhmíochta

- Tionóladh cruinnithe míosúla den Choiste Comhpháirtíochta le breathnóirí i láthair agus cuireadh miontuairiscí ar fáil. Am curtha i leataobh le haghaidh cruinnithe aonad, PMDS, agus bainistiú ar athrú ag leibhéal an aonaid.
- An chomhpháirtíocht neadaithe mar chuid dhílís de phleanáil straitéiseach agus gnó agus de chultúr na heagraíochta.
- Feabhas ar fheidhmíocht na heagraíochta mar a léirítear i dtuairiscí don Ghrúpa Fíoraithe Feidhmíochta, i dtuarascálacha bliantúla agus i staitisticí.
- Eagraíocht éifeachtach, nua-aimseartha, dírithe ar an gcustaiméir.
- Athruithe agus nua-chóiriú seachadta go tráthúil agus go héifeachtach.
- Bainteacht níos mó ag an bhfoireann san ionad oibre trí chruinnithe foirne, grúpaí oibre, cruinnithe Plean Gnó, comhdhálacha agus laethanta don Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí.
- Infheistiú leanúnach á dhéanamh in oiliúint san ionad oibre agus i ndeiseanna d'fhoghlaim ar feadh an tsaoil.
- Scéim moltaí foirne i bhfeidhm.

SAL 5 Cuspóir Uimhir 8

Tacaíocht chorparáideach ardchaighdeáin a sholáthar don Oifig chun gur féidir léi a feidhmeanna reachtúla agus neamhreachtúla a chomhlíonadh agus monatóireacht éifeachtach a dhéanamh ar chumarsáid na hOifige, go hinmheánach agus go seachtrach.

Oifig Chorparáideach

Is é ról na hOifige Corparáidí maoirsiú a dhéanamh ar sholáthar tacaíochta ardchaighdeáin riaracháin agus rúnaíochta don Choimisinéir Iarratais do Dhídeanaithe agus dá Foireann Bainistíochta Sinsearaí chun a chumasú di a feidhmeanna reachtúla agus neamhreachtúla a chomhlíonadh. Comhordaíonn an Oifig ábhar mar fhreagra ar iarratais ó inter alia, ranna/gníomhaireachtaí rialtais agus na meáin; ullmhaítear ann gach doiciméad corparáideach agus tá cúram uirthi as iad a scaipeadh.

Straitéisí chun tacú leis an gcuspóir

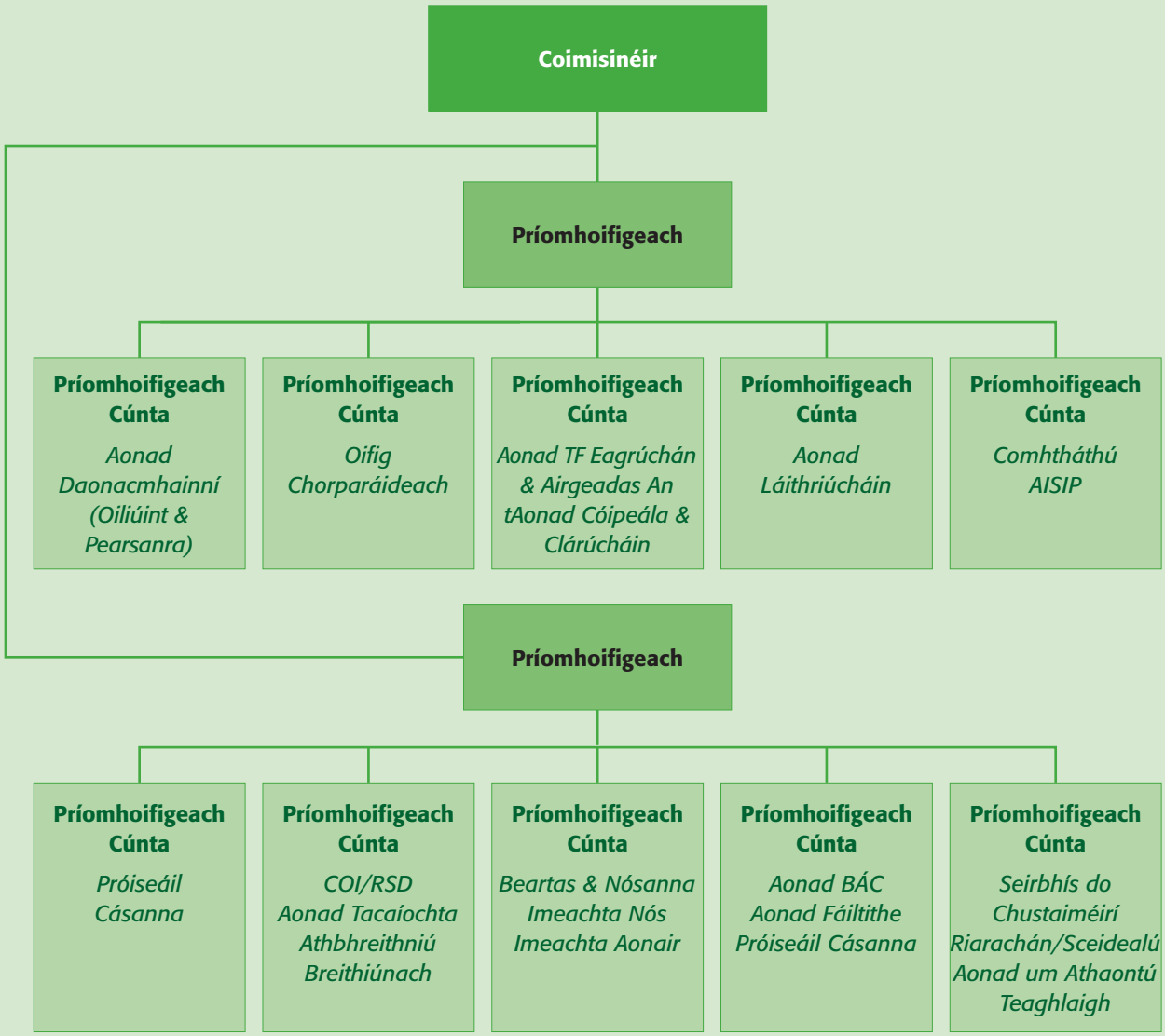
- Tacaíocht ardchaighdeáin riaracháin agus rúnaíochta a chur ar fáil don Choimisinéir, don bhainistíocht shinsearach agus don Choiste Comhpháirtíochta ag féachaint go cuí don phróiseas bainistiú ar athrú atá ar bun in INIS.
- Ábhar a réiteach agus a chomhordú de réir treoirlínte, le scaipeadh ar ranna agus gníomhaireachtaí rialtais, fóraim idirnáisiúnta agus na meáin chomh maith le freagraí ar Cheisteanna Parlaiminteacha.
- Doiciméid chorparáideacha na heagraíochta a réiteach agus a fhoilsiú.
- Láithreán Gréasáin na hOifige a bhainistiú.
- A chinntiú go gcomhlíonann an Oifig gach gealltanas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.
- Éifeachtacht ár straitéis chumarsáide inmheánaí a athbhreithniú agus monatóireacht a dhéanamh air.
- Ár straitéis chumarsáide seachtraí a chur chun feidhme agus a athbhreithniú.

Táscairí Feidhmíochta

- Tacaíocht ardchaighdeáin riaracháin agus rúnaíochta curtha ar fáil don Choimisinéir, don bhainistíocht shinsearach agus don Choiste Comhpháirtíochta.
- Gach sonraí scaoilte de réir na dtreoirlínte socraithe.
- Doiciméid chorparáideacha foilsithe de réir riachtanas agus tréimhsí ama reachtúla.
- Athbhreithniú ráithiúil ar a laghad déanta ar an láithreán Gréasáin agus é nuashonraithe de réir mar is gá.
- Tá Tuarascáil Bhliantúil agus Doiciméid Chorparáideacha na hOifige ar fáil i nGaeilge.
- Athbhreithniú ráithiúil déanta ar an straitéis chumarsáide inmheánaí.
- Athbhreithniú ráithiúil déanta ar an straitéis chumarsáide seachtraí.

Aguisíní

Aguisín 1 – Struchtúr Foirne Bainistíochta na hOifige



Aguisín 2 – Príomheagraíochtaí Teagmhála na hOifige

An Garda Síochána

Oifig an Phríomh-Aturnae Stáit

Oifig an Ard-Reachtaire Ciste agus Cuntas

An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí (Seirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann)

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha & Teaghlaigh

An Coimisiún Eorpach

EURASIL

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte

Tithe an Oireachtais

Comhairliúcháin Idir-rialtasacha maidir le Beartais Tearmainn, Dídeanaithe agus Inimirce (an Ghinéiv)

Seirbhís Phríosúin na hÉireann

Eagraíochtaí neamhrialtasacha a bhfuil ionadaithe acu ar Phainéal Idirchaidrimh um Sheirbhísí do Chustaiméirí

Oifig na nOibreacha Poiblí

Oifig an Ard-Aighne

Binse Achomhairc do Dhídeanaithe

Lárionad Doiciméadaithe do Dhídeanaithe

Gníomhaireachta Fáiltithe agus Imeasctha

Seirbhís Dlí na nDídeanaithe

Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe um Dhídeanaithe (UNHCR)

Aguisín 3 – Roinnt ceisteanna tábhachtacha trasghníomhaireachta a bhfuil baint ag an Oifig leo

Ceist	Roinn/Gníomhaireacht bainteach leis	Gníomh ag teastáil ón Oifig
Seoltaí reatha lucht iarrtha tearmainn a fhíorú.	*An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus RIA.*	*Déan teagmháil leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus an RIA chun seoltaí reatha a fhíorú.*
Iarrthóiri a chur ar an eolas maidir lena gceart cabhair a lorg lena n-éileamh ar thearmann ó ionadaithe dlíthiula lena n-áirítear Seirbhís Dlí na nDídeanaithe (RLS).	*Seirbhís Dlí na nDídeanaithe Dlí-Chumann na hÉireann Comhlachtaí Dlí Príobháideacha.*	*Spreagann an Oifig seo iarrthóirí chun comhairle dlíthiúil a lorg trí eolas cuí a sholáthar i gcomhar le forais eile mar an RLS, cleachtóirí príobháideacha agus eagraíochtaí neamhrialtasacha.*
Feidhmiú thar ceann an Choimisinéara ag éisteachtaí béil den Bhinse Achomhairc do Dhídeanaithe.	*Binse Achomhairc do Dhídeanaithe.*	*Ionadaíocht éifeachtach a sholáthar ag éisteachtaí achomhairc.*
Freagraí a sholáthar ar iarratais reachtúla ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe faoi Alt 16 d'Acht na nDídeanaithe 1996.	*Binse Achomhairc do Dhídeanaithe.*	*Freagraí tráthúla agus oiriúnacha a sholáthar.*
Méarloirg tarchurtha go Ceanncheathrú an Gharda.	*An Garda Síochána.*	*Tá Ceannáras an Gharda freagrach ar méarloirg lucht iarrtha tearmainn a stóráil agus a choimeád. Soláthraíonn siad torthaí don Oifig ar mhéarloirg mheaitseála i gcásanna roimh EURODAC.*
Mionaoisigh gan duine ina gcuideachta.	*Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte.*	*Idirchaidreamh le FSS maidir le hiarratais ó mhionaoisigh gan duine ina gcuideachta nó le haghaidh athaontú teaghlaigh de réir mar is gá.*
Próiseas Bhaile Átha Cliath II i bhfeidhm go héifeachtach.	*An Garda Síochána, an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.*	*Idirchaidreamh leis an GNIB agus rannáin oiriúnacha den Roinn DLC maidir le Rialachán Bhaile Átha Cliath II laistigh de chreataí reachtúla.*
Próiseas bhainistiú ar athrú an INIS a chur chun feidhme.	*Rannáin an INIS.*	*Páirt réamhghníomhach a ghlacadh i bpríomhghrúpaí tionscadail an INIS.*
Idirchaidreamh leis an INIS maidir le forbairt beartais tearmainn go ginearálta.	*Rannáin an INIS.*	*Idirchaidreamh leanúnach a choimeád ar siúl, mar is cuí.*

Aguisín 3 – Roinnt ceisteanna tábhachtacha trasghníomhaireachta a bhfuil baint ag an Oifig leo

Ceist	Roinn/Gníomhaireacht bainteach leis	Gníomh ag teastáil ón Oifig
Teacht chuí a éascú ar eolas a theastaíonn chun coireacht agus calois a imscrúdú/a chosc.	*GNIB, An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, FSS.*	*Socruithe aontaithe idirchaidrimh a chur i bhfeidhm le forais eile chun géilleadh d'Acht na nDídeanaithe, 1996 (leasaithe), an tAcht Cosanta Sonraí agus reachtaíocht ábhartha eile.*
Aistriú comhad iarrthóirí a éascú i dtaca le hAchomhairc, Aistarraingt Iarratas agus Cinntí an Aire.	*An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus an Binse Achomhairc do Dhídeanaithe.*	*Nósanna imeachta slána aontaithe a oibriú chun comhaid a aistriú.*
Forbairt agus cur chun feidhme AISIP agus AFIS.	*An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, RIA, Binse Achomhairc do Dhídeanaithe agus RLS.*	*A bheith rannpháirteach i bhforbairt agus i gcur chun feidhme straitéis TF Tearmainn.*
Grúpaí Oiliúna.	*UNHCR, RAT, RIA, RLS, An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí and soláthraí na hoiliúna.*	*A bheith rannpháirteach i ngrúpaí oiliúna tearmainn agus eile.*
EURODAC.	*An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, GNIB, Coimisiún an AE, Stáit eile de chuid Rialacháin Bhaile Átha Cliath.*	*A bheith rannpháirteach in oiliúint agus i dtabhairt isteach chóras EURODAC.*
Eolas faoi Thíortha Tionscnaimh a bheith suas chun dáta, údarásach agus ábhartha.	*An tIonad Doiciméadaithe do Dhídeanaithe, UNHCR, EURASIL, IGC, rialtais eile.*	*Rannpháirtíocht i ngrúpaí oibre agus i gcoistí ábhartha.*
Iarrthóir atá faoi choimeád.	*GNIB, Seirbhís Phríosúin na hÉireann.*	*Imscrúdú ar iarratais ar thearmann – in ord tosaíochta.*
Réiteach agus foilsiú Doiciméad Corparáideach.	*An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí , Tithe an Oireachtais, An Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste.*	*Cui faoi bhráid laistigh de thréimhsí ama reachtúla.*

Tá cóipeanna breise den doiciméad seo ar fáil ach glao a chur ar:

An Lár-Ionad Seirbhíse do Chustaiméirí
Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe
79-83 Sráid an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 2
Teileafón: 01-6028000 Íosghlao: 1890 202418 Facs: 01-6028122
Ríomhphost: oracmail@orac.ie Suíomh Gréasáin: (www.orac.ie).