



Oifig an **Choimisinéara**  
**Iarratais do Dhídeanaithe**

# Ráiteas Straitéise 2004-2006





# Ráiteas Straitéise 2004-2006



## Clár

Réamhráiteas ón gCoimisinéir	3
Ráiteas Misin	4
Príomhluachanna	5

### Cuid 1 – Réamhrá

Ár Mandáid	8
Ár Ráiteas Straitéise	8
An Fhoireann agus Struchtúr	9

### Cuid 2 – Polasaí agus Timpeallacht Oibre agus Spriocanna Ardleibhéil 1-3

Forléargas	12	
SAL 1	Iarratais ar stádas dídeanaithe agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh den tréimhse ama is lú	12
SAL 2	An caighdeán is airde imscrúdaithe agus cinnteoireachta a fhorbairt	14
SAL 3	Cur ionracas an phróisis tearmainn a chaomhnú	16

### Cuid 3 – Seirbhísí Tacaíochta Gnó agus Custaiméirí agus Sprioc Ardleibhéil 4

SAL 4	Ár n-eagraíocht agus na hacmhainní a bhainistiú go héifeachtúil agus go héifeachtach le haird ar leith ar fhorbairt ár bhfoirne agus ar sheachadadh seirbhísí custaiméirí den scoth	20
-------	---	----

### Cuid 4 – Aguisíní

Aguisín 1	Bainistíocht agus Struchtúr Foirne ORAC	28
Aguisín 2	Príomheagraíochtaí Teagmhála ORAC	29
Aguisín 3	Saincheisteanna Trasghníomhaireachta a bhfuil baint acu le hORAC	30



Is mór agam an chéad Ráiteas Straitéise d'Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe a chur i láthair.

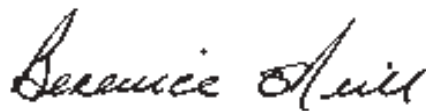
Forbaidh an Ráiteas Straitéise seo ag baint úsáide as cur chuige comhpháirtíochta agus bhain comhairliúchán lenár bpáirtithe leasmhara go léir. Tugann sé fócas oibríochta don Oifig don chéad trí bliana eile. Leagann sé amach spriocanna agus cuspóirí soiléire don tréimhse sin agus déantar cur síos ar na straitéisí chun iad sin a bhaint amach.

Ó bunaíodh an Oifig ar bhonn reachtúil i 2000, léirigh an Oifig gur eagraíocht í atá forchéimneach agus fhreagarthach. Ceann de na rudaí tábhachtacha a bhaineamar amach ná an laghdú suntasach ar an meánam próiseála agus seirbhís ar ardchaighdeán á seachadadh ag an am céanna.

Ullmhaíodh an Ráiteas Straitéise seo ag tráth a raibh go leor athruithe ag tarlú inár n-eagraíocht agus inár dtimpeallacht. Táimid tiomanta don chlár athruithe mar a aithníodh i gClár Nuachóirithe na Stát Seirbhíse agus go háirithe do na straitéisí ata in *Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn*. Cruthóidh an clár dláraithe dúshlán bhreise dúinn agus táimse muiníneach go mbeimid in ann freastal orthu agus iad a bhainistiú go héifeachtach. Trí chur chuige comhpháirtíochta, agus laistigh de chreat oibre Phlean Corparáideach 5 bliana, forbróimid agus feidhmeomid Straitéis Bhainistíochta Acmhainní Daonna, Straitéis Chumarsáide agus Straitéis TE. Leanfaimid ag forbairt ár soláthar seirbhíse lena chinntiú go mbíonn na caighdeáin is airde imscrúdaithe agus cinnteoireachta ann agus ag cur riachtanais ár mbonn éagsúil custaiméirí san áireamh ag an am céanna.

Chun na spriocanna agus na cuspóirí sa Ráiteas Straitéise seo a bhaint amach beimid ag brath go mór ar fhoireann na hOifige. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt dá dtiomantas agus dá ngairmiúlacht agus táim ag tnúth go mór lena dtacaíocht leanúnach agus muid ag obair le chéile sa tréimhse straitéise atá amach romhainn.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt freisin don chomhoibriú ón Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, ón nGníomhaireacht um Fháil agus Lánpháirtiú, An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe, ionadaíocht Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR) in Éirinn agus gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí a bhíonn páirteach sa phróiseas tearmainn.



**Berenice O'Neill**  
*An Coimisinéir*

## Is é misean Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe (ORAC) ná:

(i) *iarratais ó dhaoine a bhíonn ag lorg dearbhú ar stádas dídeanaithe a imscrúdú agus moltaí cuí a eisiúint chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí*

*agus*

(ii) *iarrtais ó dhídeanaithe chun cead a thabhairt do dhaoine ón teaghlach a theacht isteach agus cónaí sa Stát a imscrúdú agus tuairisciú chuig an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir le hiarratais den sórt sin.*

agus trí sin á dhéanamh, seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí trí pholasaithe agus nósanna imeachta a fheidhmiú a bhíonn cothrom agus oscailte agus ndéileáil le gach iarratasóir go cúirtéiseach agus go híogaireach.

## Is iad na príomhluachanna a threoraíonn obair Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe ná:

### Neamhspleáchas

*Neamhspleáchas i bpróiseas agus i gcinnteoireacht.*

### Cothroime

*Nósanna imeachta cothroma agus trédhearcacha a chuirtear in iúl d'iarratasóirí, nuair is féidir, i dteanga a thuigeann siad agus a bhíonn ar fáil do gach páirtí leasmhar. Tá an Oifig dírithe ar nósanna imeachta cothroma agus trédhearcacha a dhearadh, a fheidhmiú agus a bhainistiú.*

### Diongbháilteacht

*Diongbháilteacht ó thaobh oibleagáidí reachtúla a fheidhmiú.*

### Freastal ar phríomhpháirtithe leasmhara

*Tiomantas do sheirbhís d'iarratasóirí agus do pháirtithe leasmhara eile.*

### Tiomantas don fhoireann

*Ag aithint agus ag léiriú gur b'iad an fhoireann an acmhainn is luachmhara san Oifig agus ag cothú timpeallacht inar féidir leo oibriú go héifeachtúil agus an méid atá siad in ann a bhaint amach a fhorbairt ar mhaithe leis an Oifig go sonrach agus a ngairm bheatha féin go ginearálta. Caithfidh go mbeidh ar chumas na foirne oibriú i dtimpeallacht dian-eolais a éilíonn tuiscint chuimsitheach ar raon leathan saincheisteanna casta dlí, cultúir agus daonna.*

### Tiomantas d'ardchaighdeán feabhais

*Obair a dhéanamh chuig caighdeán a chinnteoidh aschur ar ardchaighdeán.*

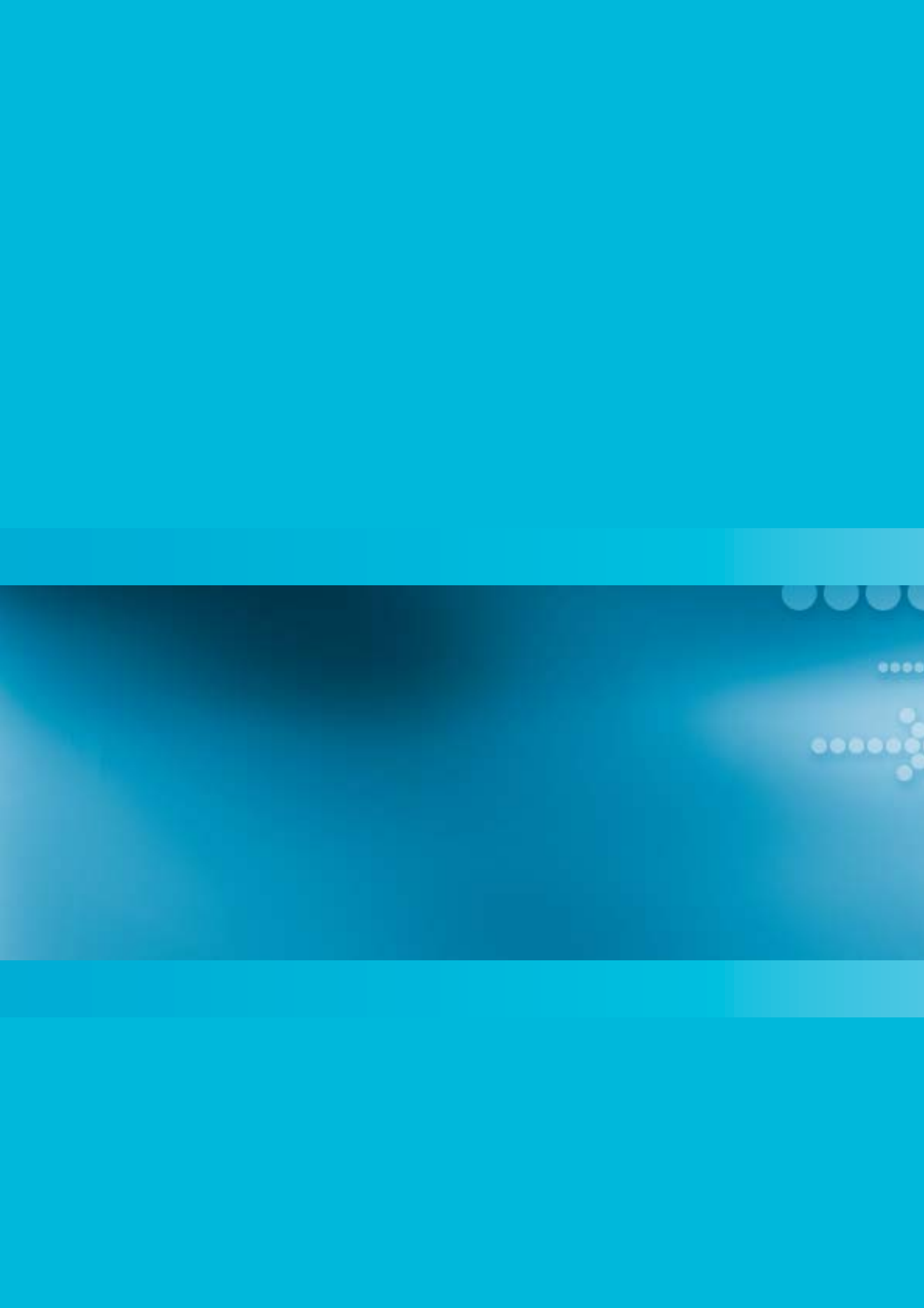
### Oscailteacht

*Cuntasacht a léiriú dár ngníomhartha trí nósanna imeachta trédhearcacha.*

### Éifeachtúlacht maidir le húsáid acmhainní a bhíonn ar fáil

*Éifeachtúlacht a chinntiú maidir le húsáid acmhainní a bhíonn ar fáil gan ardchaighdeán a chomhghéilleadh.*

**Agus na luachanna seo uile á gcoimeád, tá sé fiorthábhachtach solúbthacht a choinneáil inár struchtúir agus straitéisí araon ionas gur féidir linn freagairt mar is cuí d'éilimh a bhíonn ag athrú.**





1

# Réamhrá



## Ár Mandáid

Faigheann an Coimisinéir a mandáid ó Acht na nDídeanaithe, 1996 agus tá sí neamhspleách go reachtúil i bhfeidhmiú a cuid feidhmeanna.

Is de chineál reachtúil agus neamhreachtúil iad feidhmeanna an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe, mar a cheanglaítear le hAcht na nDídeanaithe, 1996. Is iad na príomhfhreagrachtaí reachtúla ná:

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

Tá an Coimisinéir freagrach freisin as Deimhnithe Cónaithe Sealadacha a eisiúint do lucht iarrtha tearmainn; cloí le haon teoracha ó airí faoin Acht maidir le tosaíocht a thabhairt do chatagóirí áirithe iarratasóirí; cur i láthair chás an Choimisinéara a dhírú ar an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe nuair a dhéantar achomharc ar mholtaí an Choimisinéara chuig an mBinse; agus aon eolas a bhreithníonn an Binse Achomhairc do Dhídeanaithe, an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe (UNHCR) a bheith riachtanach chun críche a bhfeidhmeanna faoin Acht. Cé go bhfuil an Coimisinéir freagrach ar an iomlán as na feidhmeanna reachtúla sin a chomhlíonadh faoin Acht, is féidir léi na feidhmeanna sin a thamligean chuig aon duine dá foireann.

Tá feidhmeanna neamhreachtúla ag an gCoimisinéir freisin. Áirítear orthu sin a chinntiú go ndéileáiltear le gach iarratas ar tearmann ag an gcéad chéim ar bhealach cothrom, cúirtéiseach agus éifeachtúil, agus go bpróiseáiltear amhlaidh iad; teoracha a eisiúint ar feidhmiú phraiticiúil Acht na nDídeanaithe, 1996 agus nósanna imeachta agus caighdeán oibre; a chinntiú go mbíonn eolas dóthanach ar thíortha tionscnaimh lucht iarrtha tearmainn agus dlí-eolaíocht agus cleachtas idirnáisiúnta sa réimse tearmainn ar fáil chun réimse freagrachta na hoifige a chomhlíonadh; a bheith rannpháirteach i bhfórait idirnáisiúnta ar nithe a bhaineann le tearmann; feidhmíocht foirne, oiliúint agus forbairt; déileáil le ceisteanna ó na meáin; an buiséad agus an plean gnó a ullmhú agus a bhainistiú.

## Ár Ráiteas Straitéise

D'fhorbair Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe (ORAC) nuair a bunaíodh í i Samhain, 2000, Cáipéis Creata Straitéisigh a leagann amach spriocanna, páirtithe leasmhara, timpeallacht, fachtóirí tábhachtacha rathúlachta agus torthaí is infheidhme don eagraíocht. Bhí go leor dúshlán roimh an Oifig sna chéad trí bliana, lena n-áirítear:

- bunú agus feidhmiú mar ghníomhaireacht neamhspleách;
- nósanna imeachta cuimsitheacha a chur ar bun chun reachtaíocht tearmainn nua a fheidhmiú;
- an t-athrú eagraíochtúil as cuimse a bhainistiú de réir mar a tháinig dúbailt ar mhéid na hOifige; agus
- déileáil le riaráiste de thart ar 9400 iarratas a bhí ag feitheamh le cinneadh amhail an 20 Samhain, 2000 chomh maith le líon méadaithe d'iarratais nua a phróiseáil.

D'fhreagair an Oifig do na dúshlán sin agus tugadh os cionn 36000 iarratas chun críche sna trí bliana atá i gceist.

Cé go bhfuil feidhm go fóill le go leor de na saincheisteanna a aithníodh sa Chreat Straitéiseach, tá ár bpróisis faighte níos sruthlínithe agus rinneadh forbairt as cuimse ar ár bhfeidhmeanna pleanála. Dá bhrí sin, tá sé tráthúil anois don Oifig seo an chéad Ráiteas Straitéise cuimsitheach a chur ar fáil.

Tá cúrsa mapáilte sa Ráiteas seo do na blianta 2004-2006 chun tógáil ar a bhfuil bainte amach ag an Oifig go dtí seo. At teacht laistigh de chreat oibre an Phlean Chorpáidigh 5 bliana, tacóidh pleananna gnó bliantúla agus pleananna gníomhaíochta seirbhíse custaiméirí lenár straitéis agus déanfar athbhreithniú ar dhul chun cinn i dtuarascálacha bliantúla. Ina theannta sin, beidh athbhreithniú leanúnach le déanamh ar an Straitéis agus ar a fheidhmiú lena fhreagracht agus leis an mbaint atá aige leanár dtimpeallacht reachtúil agus gnó a chinntiú.

## Struchtúr an Ráitis

Leagann an Ráiteas amach ceithre sprioc ardleibhéil a thabharfaidh treoir dúinn sna chéad trí bliana eile mar aon leis na cuspóirí agus na straitéisí agus táscairí bainteacha ionas gur féidir linn dul chun cinn a mheas.

Soláthraíonn Cuid 2 den Ráiteas anailís ar ár bpolasáil agus ar an timpeallacht oibre agus leagtar amach trí Sprioc Ardleibhéil ag clúdach réimsí oibríochta na hOifige, agus díríonn Cuid 3 ar ár straitéisí tacaíochta gnó agus custaiméirí.

## Comhairliúchán

Bhí comhairliúcháin leathanréimseacha a reáchtáladh laistigh den Oifig agus le hionadaithe dár bpáirtithe leasmhara mar fhaisnéis don Ráiteas Straitéise seo.

## Feidhmiú agus Athbhreithniú

Baineann feidhmiú an Ráitis Straitéise seo le gach duine den fhoireann in ORAC. Léireofar é inár bpróiseas planála gnó agus seachadadh seirbhíse. Ag an leibhéal aonaid, beidh cláir gníomhartha bhliantúla i bpleananna gnó chun straitéisí a fheidhmiú agus spriocanna a bhaint amach agus forálfaidh d'athbhreithnithe rialta ar dhul chun cinn le linn na bliana. Ag an leibhéal aonair, bainfear úsáid as na plananna gnó mar bhunús do phróifíilí ról sa Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta. Leagfar amach an dul chun cinn ar na spriocanna a bhaint amach sa Tuarascáil Bhliantúil a thugann an Coimisinéir don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

## Fachtóirí Tábhachtacha Rathúlachta

Aithníodh na fachtóirí seo a leanas mar fhachtóirí tábhachtach lenár gcumas ár spriocanna agus cuspóirí a bhaint amach:

- **Dóthain acmhainní agus foireann oilte go cuí**  
Tá infhaighteacht foirne atá oilte go cuí chun an obair a chríochnú gan ardchaighdeán a chomhghéilleadh bunúsach chun na spriocanna a bhaint amach.
- **Tacaíocht ár bhfoirne agus ár dtacaíocht dóibh**  
Tá foireann dea-oilte, tiomanta agus spreagtha lárnach chun seirbhísí a sheachadadh go rathúil.
- **Stádas láidir neamhspleách**  
Tá tábhacht le neamhspleáchas ceart ama ráthú ag forálacha reachtúla d'oibriú éifeachtach na hOifige.
- **Rochtain ar Eolas**  
Tá eolas cuí ar thíortha tionscnaimh lucht iarrtha tearmainn, tuarascálacha idirnáisiúnta agus dlí-eolaíocht iomchuí riachtanach le meastóireacht a dhéanamh ar iarratais ar dhearbhu ar stádas dídeanaithe.

## ■ **Caighdeán, córais, nósanna imeachta agus cleachtais oibre**

Caithfidh obair na hOifige a bheith eagraithe agus bunaithe ar fheidhmiú na gcaighdeán agus na gcleachtais is airde gairmiúla d'fheidhmiú agus do bhainistiú na hoibre le treoir shoiléir agus dea-struchtúir chumarsáide.

## ■ **Teicneolaíocht eolais agus cumarsáide**

Tá uasmhéadú ar fheidhmiú na teicneolaíochta eolais agus cumarsáide lárnach do chomhall éifeachtúil fheidhmeanna na hOifige.

## ■ **Comhoibriú iarratasóirí agus ionadaithe dlíthiúla**

Freagraí tráthúla agus iomlána ó iarratasóirí tearmainn agus a n-ionadaithe dlíthiúla.

## ■ **Idirchaidreamh le gníomhaireachtaí Rialtais agus oifigí eile**

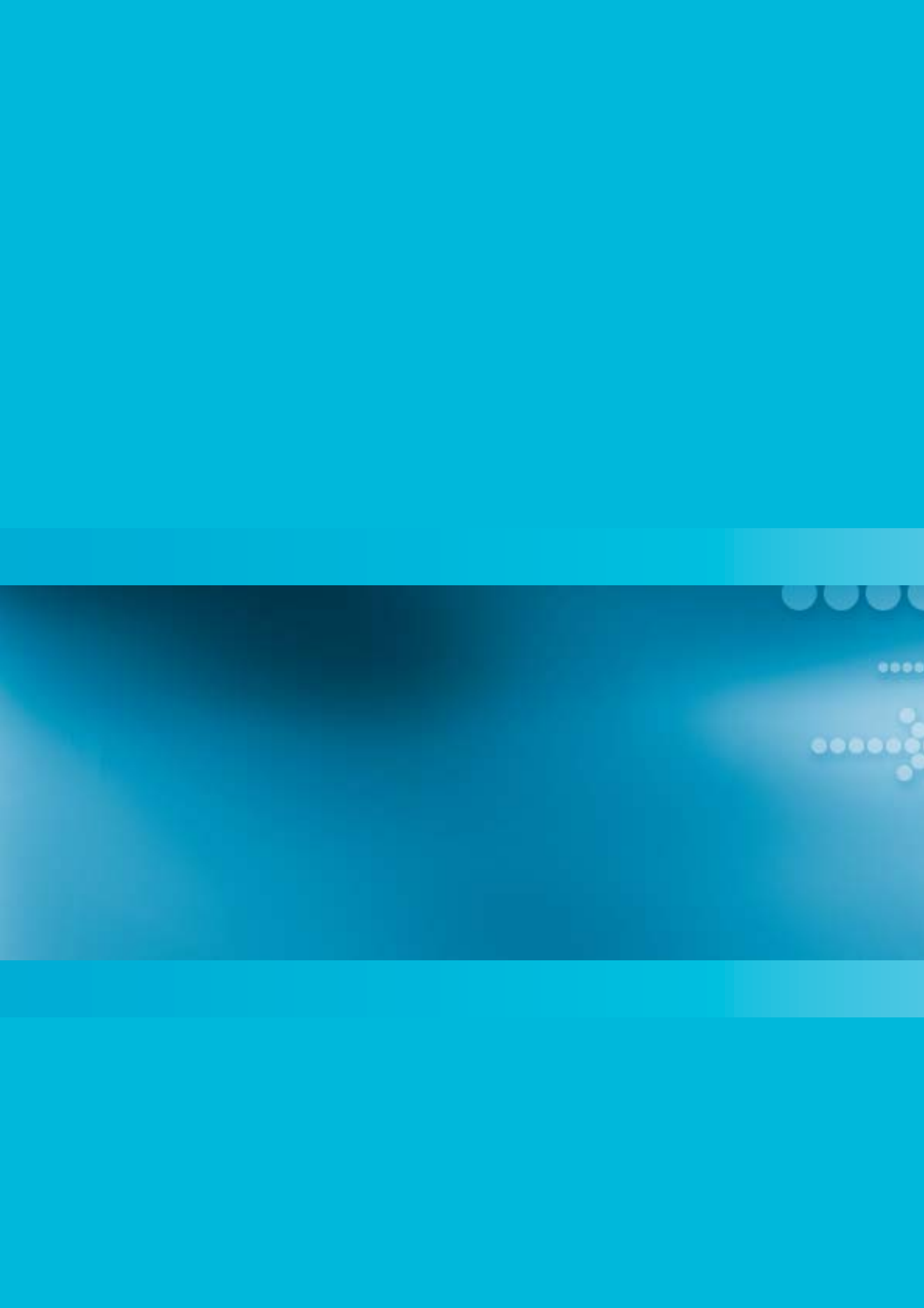
Tá idirchaidreamh éifeachtach agus comhordaithe le gníomhaireachtaí eile a sholáthraíonn seirbhísí d'iarratasóirí tearmainn tábhachtach d'oibriú éifeachtach na hOifige.

## An Fhoireann agus Struchtúr

Ag deireadh 2003 bhí 274 duine ag obair san Oifig atá struchtúrtha timpeall ar na 14 Aonad seo a leanas:

- Seirbhís Custaiméirí
- Fáil
- Sceidealú
- Aonad Bhaile Átha Cliath
- Próiseáil Cáis
- Athaontú Teaghlaigh
- Polasaí agus Nósanna Imeachta
- Tacaíocht COI/RSD<sup>1</sup>
- Athbhreithniú Breithiúnach
- Cur i láthair
- Oifig Chorporáideach
- Acmhainní Daonna
- Eagraíocht/Airgeadas
- TE/Eolas Bainistíochta

<sup>1</sup> Eolas Tír Tionscnaimh agus Tacaíocht Cinneadh Stádais Dídeanaithe.



2

# Polasaí agus Timpeallacht Oibre agus SAL 1-3



## Forléargas

Cuireadh an Straitéis seo le chéile i gcomhthéacs na timpeallachta athraithe ina bhfeidhmímid. Bíonn tionchar díreach ag forbairtí náisiúnta agus idirnáisiúnta araon ar obair na hOifige seo faoi mar a bhíonn tionchar ag fachtóirí eacnamaíochta agus sóisialta ar nós patrúin imirce isteach san Eoraip agus laistigh den Eoraip. Bíonn tionchar ag na saincheistanna sin agus ag an timpeallacht eacnamaíochta náisiúnta agus domhanda ar mhéid agus ar chineál na n-iarratas a mbíonn muid ag déileáil leo. Sa chomhthéacs sin, tá sé riachtanach a bheith ábalta oiriúnú go tapa d'éilimh a bhíonn ag athrú. Tá cuid de na príomhfachtóirí a mbíonn tionchar acu ar ár n-eagraíocht agus ar an timpeallacht leagtha amach thíos.

## Éagsúlacht, Scála agus Castacht

De bharr go ndéantar ionadaíocht ar thart ar 130 tír inár bpobal d'iarratasóirí, cruthaíonn sé dúshlán don Oifig. Ardaítear saincheistanna cumarsáide leanúnacha de bharr an méid éagsúlacht cultúir agus teanga i measc ár n-iarratasóirí chomh maith le saincheistanna a bhaineann le teangaireacht agus le haistriúchán chuig agus ó líon mór teangacha. Chomh maith leis sin tá an dúshlán ann a bhaineann le castacht gach aon iarratas aonair do thearmann, sa bheis ar an líon mór iarratas a fhaigheann an Oifig gach bliain. De bharr nach bhfuil fios fós faoin líon iarratasóirí nó cé as a dtiocfaidh siad chuig an Oifig seo sna céad trí bliana eile, beidh sé ina theist leanúnach ar sholúbacht agus ar ildánacht na heagraíochta.

## Timpeallacht Reachtúil

Tá reachtaíocht sa réimse tearmainn fós ag éabhlú in Éirinn agus is dóigh go n-athróidh sé le linn tréimhse na Straitéise seo. Beidh gá le solúbthacht inár gcórais agus inár nósanna imeachta. D'fhéadfadh forbairtí reachtúla, lena n-áirítear iad sin a thiocfaidh chun cinn de bharr threoracha ón AE ar thearmann, a bhfuil idirbheartaíocht á dhéanamh orthu faoi láthair, teacht i bhfeidhm le linn tréimhse na Straitéise agus caitheadh an Oifig seo a bheith in ann freagairt d'aon athruithe ina dhiaidh sin sa phróiseas cinneadh tearmainn.

## Dlí-eolaíocht

Éileoidh dlí-eolaíocht a thiocfaidh ó bhreithiúnais na hArdchúirte agus na Cúirte Uachtaraí freagraí cuí ó ORAC.

## Idirchaidreamh le Gníomhaireachtaí Eile

Agus polasaithe agus nósanna imeachta á gcur le chéile agus á bhforbairt chun tacú le cuspoirí na Straitéise seo, leanfaimid d'aird a thabhairt ar shaincheistanna a ardaítear le linn comhairliúchán leanúnach lenár bpáirtithe leasmhara. Tá an caidreamh idir ORAC agus a chustaiméirí lárnach chun seirbhís d'ardchaighdeán a sheachadadh agus tá ár straitéis ina leith sin sonraithe i bPlean Gníomhaíochta na Seirbhíse Custaiméirí atá faoi réir ag athbhreithniú leanúnach. (Féach Aguisín 2 – Príomheagraíochtaí Teagmhála ORAC agus Aguisín 3 – Saincheistanna Trasghníomhaireachta a bhfuil baint acu le ORAC.)

## Spríoc Ardleibhéil 1

***Iarratais ar stádas dídeanaithe agus ar athaontú teaghlaigh a imscrúdú laistigh den tréimhse ama is lú.***

## Polasaí agus Timpeallacht Oibre

Idir 1992 agus 1996, tháinig ardú ar líon na n-iarratas ar thearmann in Éirinn ó 39 go dtí 1179. Cé gur ritheadh Acht na nDídeanaithe, 1996, i Meitheamh 1996, níor feidhmíodh go hiomlán é go dtí 20 Samhain, 2000. Tháinig sé chun solais i 1997 nach mbeadh na struchtúir dá bhforáiltear san Acht in ann déileáil go héifeachtach leis an líon iarratais a bhí á fháil. Cuireadh tús feidhmíochta leis an Acht ar bhonn céimnithe, agus bhí éifeacht le halt 24(1) agus le hailt 1, 2, 5, 22 agus 25 ó Dheireadh Fómhair 1996, agus Lúnasa, 1997 faoi seach. Tionscnaíodh an tAcht ina iomláine an 20 Samhain, 2000, ag bunú Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe (ORAC)

mar oifig reachtúil neamhspleách le (a) breithniú a dhéanamh ar iarratais ar dhearbhu ar stádas dídeanaithe ar an gcéad dul síos agus moltaí a dhéanamh don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí cibé ar cheart stádas mar sin a dheonú agus (b) tuarascálacha a ullmhú ar iarratais ó dhaoine a fuair stádas dídeanaithe agus a lorgaíonn cead ina dhiaidh sin go dtiocfadh daoine óna dteaghlach sa Stát agus go mbeadh cónaí orthu ann.

Bhí thart ar 9400 iarratasóir ag fanacht le cinneadh ag an gcéad chéim an 20 Samhain, 2000. Díobh sin, bhain 3242 acu le hiarratais a rinneadh roimh an mbliain 2000. Ó shin, fuair an Oifig 30991 iarratas agus próiseáladh os cionn 36072 iarratas go dtí 31 Nollaig, 2003.

Tá líon ard cásanna tugtha chun críche agus dá bharr tá go leor déanta maidir leis an riaráiste iarratas a fágadh ag an Oifig. An 31 Nollaig, 2003, bhí an líon cásanna fós gan éisteacht laghdaithe go dtí 4554 agus ba bheag iarratas a bhí gan éisteacht ó roimh 2003.

Tar éis treoracha tosaíochta ón Aire teacht isteach i Meán Fómhair agus i Nollaig, 2003, is iondúil go ngeobhaidh iarratasóir ó thír tosaíochta moladh anois laistigh de 5-6 seachtaine tar éis dóibh an chéad iarratas a dhéanamh. Cé go bhfuil feabhas tagtha ar mean-amanna próiseála ar an iomlán, ciallaíonn an fhorbairt seo, mar aon le folúntais do chásoibrithe oilte go bhféadfadh amanna próiseála do chásanna neamhthosaíochta anois a bheith suas le 8 mí tar éis iarratas a dhéanamh. Mar sin féin, is é cuspóir ORAC go fóill i rith na straitéise trí bliana seo a bheith in ann cásanna mar sin a thabhairt chun críche laistigh de 6 mhí.

## **SAL 1 Cuspóir Uimhir 1**

**An méid táirgiúlachta agus is féidir a bhaint amach i bpróiseáil iarratas ar dhearbhu ar stádas dídeanaithe agus ar athaontú teaghlaigh, laistigh den tréimhse ama is lú agus san ord tosaíochta a bheidh ainmnithe ag an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.**

## **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Gach cás tosaíochta comhlíontach nua a phróiseáil laistigh de 6 seachtaine den chéad iarratas agus féachaint le hamanna próiseála a laghdú do chásanna comhlíontacha eile (nach bhfuil tosaíocht tugtha dóibh) go dtí laistigh de 6 mhí nó níos lú, ag brath ar an fhoireann cheadaithe ar fad a bheith ann agus an fhoireann a bheith lánoilte.
- Pleananna gnó bliantúla a ullmhú, a fheidhmiú agus a athbhreithniú le dianfhócas ar aschuir.
- Polasaí sceidealaithe a fheidhmiú chun úsáid a bhaint as infhaighteacht agallóra chun an líon is mó agus is féidir agallamh a thabhairt chun críche.
- Próisis agus nósanna imeachta a fhorbairt chun treoracha an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir le tosaíochtaí na n-iarratas a bhíonn á bpróiseáil, a fheidhmiú go héifeachtach.
- Sruthlíniú a dhéanamh ar na próisis chun ardchaighdeán a threisiú agus feabhas a chur ar tháirgiúlacht i bpróiseáil iarratas.
- Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar phróisis lena chinntiú go mbaintear amach na torthaí beartaithe.
- Tacú le hAonad Próiseála Cás trí oiliúint, eolas inrochtaine ar an tír thionscnaimh agus treoirínte polasaí a sholáthar.
- Feidhmiú teicneolaíocht an eolais a uasmhéadú.
- Idirchaidreamh le tíortha agus le gníomhaireachtaí eile chun feidhmiú éifeachtach Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath agus Rialachán Bhaile Átha Cliath II (na hionstraimí dlíthiúla a leagan amach na critéir a chinneann cén an tír a bhíonn freagrach as iarratais a phróiseáil) a bhaint amach.

## **Táscairí Feidhmíochta**

- Amanna próiseála.
- A mhéad a bhaintear úsáid as infhaighteacht agallóra faoi mar a fhianaíonn tuarascálacha míosúla.
- Córais Eolais ar an Tír Tionscnaimh (COI) éifeachtúil agus a mbíonn rochtain éasca orthu ar bun.
- Cásanna Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath agus Rialachán Bhaile Átha Cliath II a aithint agus ag teacht ar chomhréiteach chun aistriú a dhéanamh laistigh de fhrámaí ama fororduithe.
- Treoracha tosaíochta an Aire a chomhlíonadh.

## **SAL 1 Cuspóir Uimhir 2**

***Aghaidh a thabhairt go hiomlán agus go héifeachtach ar leasuithe Acht na nDídeanaithe.***

Rith Tithe an Oireachtais leasuithe ar Acht na nDídeanaithe, 1996 le déanaí agus leasaíodh ár bpróisis agus ár nósanna imeachta chun éifeacht a thabhairt do na forálacha sin a mbíonn tionchar acu ar obair ORAC. Sa chás go mbíonn tuilleadh leasuithe reachtaíochta ann le linn tréimhse an Ráitis Straitéise seo, déanfaidh an Oifig seo oiriúnú ar a cuid próiseas agus nósanna imeachta lena chinntiú go bhfreagróimid go cuí agus go héifeachtach.

## **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- An fhoireann a chur ar an eolas maidir leis na leasuithe reachtaíochta agus go háirithe iad sin a mbeidh impleachtaí díreacha acu ar an Oifig seo.
- Sásraí cuí a chur ar bun chun freagra iomchuí ar an reachtaíocht a chinntiú.
- Oiliúint chuí a sholáthar chun feidhmiú éifeachtúil agus éifeachtach tuilleadh athruithe reachtaíochta a éascú de réir mar a tharlaíonn siad.

## **Táscairí Feidhmíochta**

- Freagairt go héifeachtach ar na leasuithe reachtaíochta trí athruithe a dhéanamh i bpróisis agus/nó nósanna imeachta laistigh de na dátaí a shocraíonn an reachtaíocht.

## **Spríoc Ardleibhéil 2**

***An caighdeán is airde imscrúdaithe agus cinnteoireachta a fhorbairt.***

## **Polasaí agus Timpeallacht Oibre**

Is é fócas na hOifige ó bunaíodh í ná aistriú rathúil ón mbunús riaracháin go dtí an bunús reachtúil do mheasúnú iarratas ar dhearbhu ar stádas dídeanaithe agus straitéis foriomlán a thabhairt isteach lena chinntiú go mbíonn polasaithe agus nósanna imeachta cothrom agus go léiríonn siad na caighdeáin agus na cleachtais idirnáisiúnta is fearr. Gné thábhachtach den Straitéis seo ná socruithe cuí chun riachtanais speisialta ghrúpaí áirithe iarratasóirí a chur san áireamh (e.g. mionaíochtaí gan tionlacan, íospartaigh céastóireachta) agus forbraíodh agus feidhmíodh nósanna imeachta áirithe chun é sin a bhaint amach.

Le linn 2002 agus 2003, scrúdaíodh agus forbraíodh gach céim den phróiseas, ón fháil go dtí imscrúdú ar iarratais agus feabhsaíodh ár seirbhísí tacaíochta freisin. Treisíodh idirchaidreamh le hiarratasóirí ag an gcéad phointe iarratais; sruthlíníodh agus feabhsaíodh an próiseas sceidealaithe; athbhreithníodh agus forbraíodh tuarascálacha reachtúla faoi Acht na nDídeanaithe, 1996; leagadh amach ceistiúchán nua d'iarratasóirí chun struchtúr níos fearr a sholáthar maidir le bailiú eolais agus imscrúdú cáis feabhsaithe; rinneadh coimisiúnú ar chomhairleoireacht dlíthúil chun modúil na dtuarascálacha atá riachtanach faoi ailt 11 agus 13 den Acht a threisiú; agus forbraíodh páipéir treoracha agus páipéir acmhainní.

## **SAL 2 Cuspóir Uimhir 1**

***Ardchaighdeán a bhaint amach go comhsheasmhach agus iarratais á n-imscrúdú.***

## **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Foireann a fhorbairt trí infheistiú in oiliúint ardchaighdeán, i meantóireacht agus i struchtúir tacaíochta eile.
- Próisis agus nósanna imeachta a fheidhmiú a bhíonn leagtha amach chun modheolaíocht próiseála cáis a chaighdeánú.
- Córais COI a fhorbairt a chuirfidh treoirlínte ar shaincheisteanna a bhíonn ag teacht aníos arís agus ar shaincheisteanna casta in iarratais san áireamh.



- Córais bainistíochta eolais a fhorbairt chun anailís feabhsaithe ar iarratais agus ar mholtaí a éascú, a bheidh ag brath den chuid is mó ar fheidhmiú na Straitéise Ardleibhéil TE don Réimse Tearmainn.
- A bheith rannpháirteach i bhforbairt acmhainn COI le tacaíocht TE, ar nós an Uirlis Bhainistíochta Eolais, atá molta sa Straitéis Ardleibhéil TE don Réimse Tearmainn.
- Córas Dearbhaithe Cáilíochta a fhorbairt agus a fheidhmiú.
- Treoirínte a fheidhmiú a chuirfidh riachtanais speisialta ghrúpaí leochaileacha éagsúla san áireamh, lena n-áirítear mionaosigh gan tionlacan.
- Infhaighteacht seirbhís teangaireachta agus aistriúcháin ar ardchaighdeán a chinntiú.

## Táscairí Feidhmíochta

- Córas Dearbhaithe Cáilíochta a sholáthraíonn eolas do mhonatóireacht agus athbhreithniú i ndáil le hardchaighdeán agus comhsheasmhacht na n-imscrúduithe.
- Agallaimh dírithe agus tuarascálacha a bheidh láidir go dlíthiúil arna dtomhas ag tuarascálacha dearbhaithe cáilíochta.
- Córais Eolais ar Thír Tionscnaimh éifeachtúla agus a bhfuil rochtain éasca orthu.
- Seirbhís teangaireachta agus aistriúcháin le sásra dearbhaithe cáilíochta.

**SAL 2 Cuspóir Uimhir 2**  
**Ardchaighdeán cinnteoireachta a bhaint amach go comhsheasmhach.**

## Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir

- Córas Dearbhaithe Cáilíochta a fhorbairt agus a fheidhmiú.
- Tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt leanúnach foirne trí infheistiú in oiliúint ar ardchaighdeán, i meantóireacht agus i struchtúir tacaíochta eile.

- Déine dlíthiúil agus teanga na dtuarascálacha reachtúla a thacaíonn le moltaí ORAC a threisiú, le hoiliúint agus ionchur ó shaineolaithe dlí, de réir mar is cuí.
- Córais chomhdhála cás a fhorbairt tuilleadh.

## Táscairí Feidhmíochta

- Comhsheasmhacht i gcinnteoireacht arna fhianú ag tuarascálacha dearbhaithe cáilíochta.
- Tuarascálacha láidir go dlíthiúil.
- Córas comhdhála cás feabhsaithe ar bun.

## **SAL 2 Cuspóir Uimhir 3**

**Nósanna imeachta a bhíonn cothrom agus oscailte a bheith ar bun.**

## Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir

- Eolas Cuimsitheach maidir leis an bpróiseas iarratais a sholáthar d'arratasóirí, nuair is féidir i dteanga a thuigeann siad.
- Na chéad agallaimh agus agallaimh shubstaintiúla a dhéanamh le cúnamh ó theangaire, nuair is gá agus nuair is féidir.
- Eolas a sholáthar ar bhonn leanúnach, go háirithe i ndáil le hathruithe ar nósanna imeachta chuig an tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe, chuig Painéal Idirchaidrimh Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamhrialtais, chuig an UNHCR agus chuig páirtithe leasmhara eile.
- Próisis agus nósanna imeachta ORAC a chur ar fáil do pháirtithe leasmhara.
- Láithreán Gréasáin ORAC a chothabháil agus a fhorbairt.

## Táscairí Feidhmíochta

- An fhoireann agus grúpaí custaiméirí curtha ar an eolas maidir le próisis agus nósanna imeachta.
- Sástacht custaiméirí tomhaiste ag suirbhéanna custaiméirí agus aiseolas eile, lena n-áirítear é sin ón bPainéal Idirchaidrimh Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamhrialtais.
- Aiseolas ó láithreán gréasáin ORAC.
- Próisis agus nósanna imeachta ORAC ar fáil ar an láithreán gréasáin.

## Spríoc Ardleibhéal 3

**Cur ionracas an phróisis tearmainn a chaomhnú.**

## Polasaí agus Timpeallacht Oibre

Is éard is lucht iarrtha tearmainn ná duine a lorgaíonn aitheantas mar dhéanaí de réir théarmaí Choinbhinsiúna na Ginéive 1951 a bhaineann le stádas dídeanaithe agus an Protocal 1967 lena mbaineann, a sholáthraíonn bunús don chóras cosanta dídeanaithe go ginearálta.

Is é an sainmhíniú atá ar dhéanaí i ndlí na hÉireann ná "duine atá lasmuigh de tír a náisiúntachta, de bharr eagla a bhfuil bonn maith leis go ndéanfaí géarleanúint air nó uirthi ar chúiseanna cine, creidimh, náisiúntachta, a bheith mar dhuine de ghrúpa sóisialta ar leith nó a bheith de thuairim pholaitiúil ar leith agus nach bhfuil ar a chumas nó ar a cumas, de bharr eagla den sórt sin, leas a bhaint as cosaint na tíre sin, nó nach toil leis nó léi sin a dhéanamh, nó gan a bheith ar a chumas nó ar a cumas agus é nó í gan aon náisiúntacht a bheith aige nó aici agus a bheith lasmuigh den tír ina mbíodh gnáthchónaí air nó uirthi roimhe sin filladh ar an tír sin, nó de bharr eagla den sórt sin, nach toil leis nó léi filladh uirthi..." [Aistriúchán neamhoifigiúil]. Tá sé riachtanach go dtabharfaimid lánonóir dár n-oibleagáid idirnáisiúnta i ndáil le lucht iarrtha tearmainn fírinneacha.

Fuarthas amach go ndéanann roinnt iarratasóirí éilimh nach féidir a chruthú nó a bhíonn calaoiseach. Cuireann na hiarratais sin droch-chomaoin ar lucht iarrtha tearmainn agus ar an bpobal i gcoitinne agus cuirtear am agus acmhainní an Stáit amú. Tá sé tábhachtach d'ionracas an chórais cosanta idirnáisiúnta nach gceadaítear dóibh sin nach gcomhlíonann na ceanglais, nó dóibh sin ar cheart a eisiáimh ó chosaint, leas a bhaint as an gcosaint thábhachtach seo do dhaoine a bhíonn faoi chois i ndáiríre, nó nach gceadaítear dóibh an chosaint sin a mhúsáid.

## SAL 3 Cuspóir Uimhir 1

*Na hiarratasóirí sin a thagann laistigh de shainmhíniú dídeanaithe mar atá in alt 2 d'Acht na nDídeanaithe, 1996, a aithint chomh tapa agus is féidir ar bhealach díongbháilte agus cothrom.*

## Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir

- Cinntí tráthúla a sholáthar le cabhair ó eolas faoin tír thionscnaimh le tacaíocht TE agus scríobh tuarascálacha.
- Tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt leanúnach foirne trí infheistiú in oiliúint ar ardchaighdeán, i meantóireacht agus i struchtúir tacaíochta eile.
- Anailís agus scagadh a dhéanamh ar iarratais ionas go n-aithnítear cásanna a bhfuil bonn maith leo go luath.
- Timpeallacht a fhorbairt a chuidíonn leis an iarratasóir na himthosca a bhaineann lena iarratas/lena hiarratas a chur in iúl go saorálach.

## Táscairí Feidhmíochta

- Cinntí a bhfuil tosaíocht tugtha dóibh laistigh de 1-2 seachtaine tar éis agallaimh, cinn eile laistigh de 4-6 seachtaine tar éis agallaimh.
- Luath-aithint ar iarratais a bhféadfadh bonn maith a bheith leo laistigh de 6 seachtaine tar éis iarratas a dhéanamh.

- Muinín UNHCR i bpróisis ORAC mar atá léirithe ag aiseolas, comhairle agus tuairimíocht.
- Muinín Eagraíochtaí Neamhrialtais i bpróisis ORAC trí Phainéal Idirchaidrimh d'Eagraíochtaí Neamhrialtais.

## **SAL 3 Cuspóir Uimhir 2**

***Mí-úsáid ar an bpróiseas tearmainn a bhrath agus a laghdú a mhéad is féidir.***

### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Idirchaidreamh le UNHCR le súil agus feabhas a chur ar nósanna imeachta chun ionracas an phróisis a chaomhnú.
- Idirchaidreamh le gníomhaireachtaí eile ar nós boird slainte agus An Garda Síochána chun mí-úsáid ar an gcóras a bhrath agus a chosc.
- Úsáid a bhaint as méar-rianú, lena n-áirítear córas EURODAC<sup>2</sup>, chun iliaratasóirí a bhrath.
- Leanúint de bheith ag forbairt gnéithe slándála i Deimhnithe Cónaithe Sealadacha a eisíonn an Oifig.
- Nósanna imeachta a fheidhmiú le haghaidh próiseáil tapa dóibh sin nach mbíonn ag comhoibriú le himscrúdú iarratais.
- Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath agus Rialachán Bhaile Átha Cliath II a fheidhmiú agus idirchaidreamh leis na tíortha agus na gníomhaireachtaí cuí.
- Forálacha reachtaíochta a fheidhmiú a bhíonn leagtha amach chun iarratais nach mbíonn bonn maith leo a aithint.
- Déileáil go diongbháilte le hiarratasóirí a chuireann isteach ar imscrúdú a n-iarratas.
- Leanúint ar aghaidh ag forbairt COI d'ardchaighdeán chun cuidiú le héilimh bhréige a aithint.

### **Táscairí Feidhmíochta**

- Muinín UNHCR inár gcóras mar atá léirithe ag aiseolas, comhairle agus tuairimíocht.
- An líon is mó cinntí ó Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath/Rialachán Bhaile Átha Cliath II ó chásanna a aithnítear faon gcóras EURODAC.
- Iliarratasóirí aitheanta trí thuarascálacha méar-rianaithe laethúla.
- Laghdú ar iliaratasóirí.
- Feidhmiú éifeachtach d'fhorálacha reachtaíochta nach bhfuil bonn leo mar atá léirithe ag tuarascálacha dearbhaithe cáilíochta.

## **SAL 3 Cuspóir Uimhir 3**

***Ionadaíocht a dhéanamh ar an gCoimisinéir ag éisteachtaí achomhairc ag an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe.***

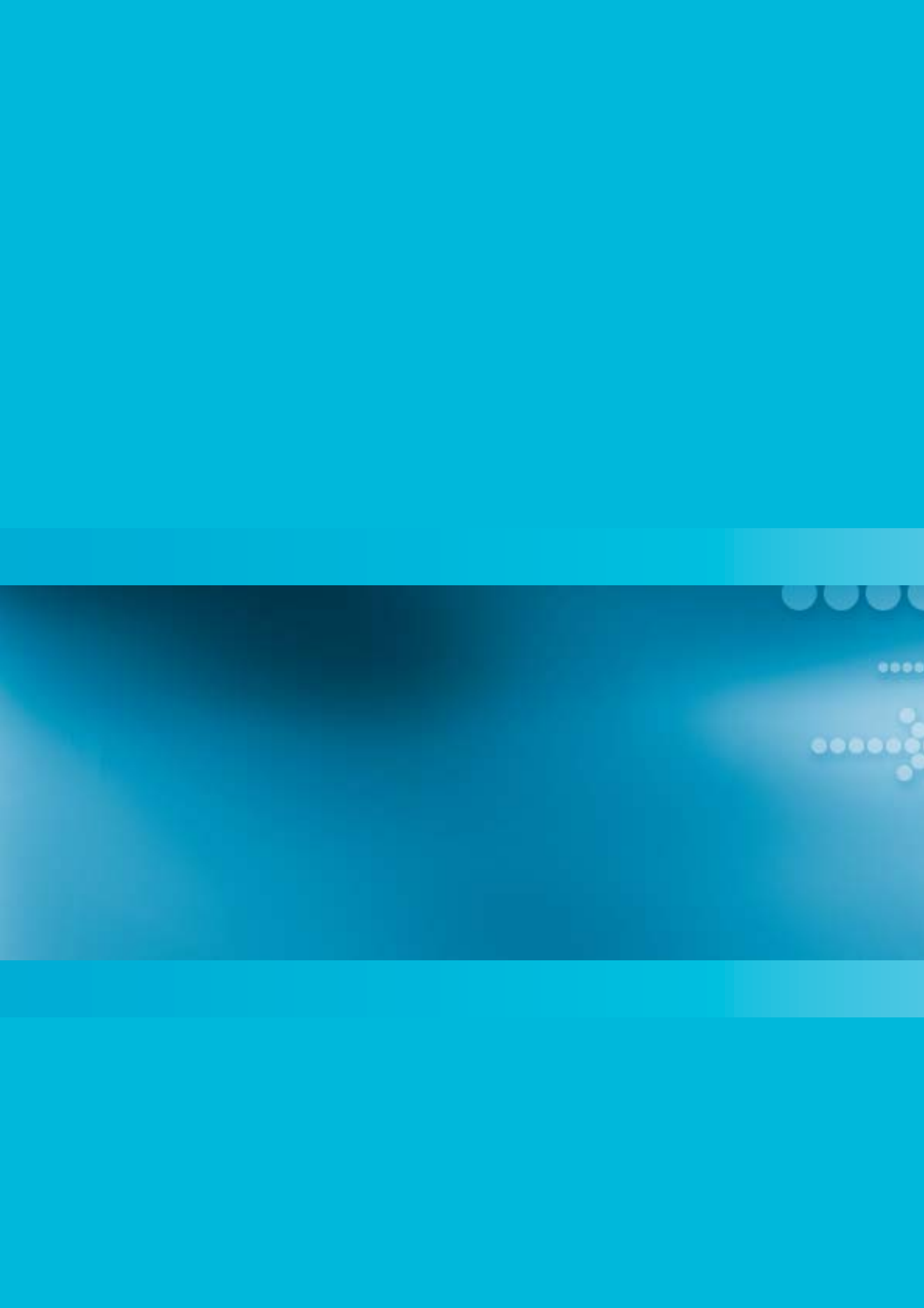
### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Tacú le foireann ORAC a dhéanann ionadaíochta ar an gCoimisinéir ag an mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe trí oiliúint, eolas inrochtaine ar an tír thionscnaimh agus treoirínte polasaí a sholáthar.
- Freagarthaí tráthúla agus cuí a sholáthar ar iarratais ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe faoi alt 16(6) agus 16(7) d'Acht na nDídeanaithe, 1996.

### **Táscairí Feidhmíochta**

- Ionchur ardchaighdeán sa phróiseas achomhairc arna thomhas ag an gcóras Dearbhaithe Cáilíochta.
- Freagraí tráthúla agus cuí ar iarratais ón mBinse Achomhairc do Dhídeanaithe laistigh de 2 sheachtain, a mhéad is féidir.

<sup>2</sup> Córas malartaithe leictreonach méar-rianaithe idir ballstáit an AE (gan an Danmhairg san áireamh), mar aon leis an Íoslainn agus an Iorua. Seoltar méarloirg go laethúil chuig bunachar sonraí lárnach i Lucsamburg.



3

# Seirbhísí Tacaíochta Gnó agus Custaiméirí agus SAL 4



## Spríoc Ardleibhéil 4

**Ár n-eagraíocht agus na hacmhainní a bhainistiú go héifeachtúil agus go héifeachtach le haird ar leith ar fhorbairt ár bhfoirne agus ar sheachadadh seirbhísí custaiméirí den scoth.**

### Polasaí agus Timpeallacht Oibre

#### Clár Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí

Agus ORAC ag obair i dtreo seirbhís d'ardchaighdeán, éifeachtúil agus éifeachtach a sholáthar a léiríonn luach ar airgead, tugadh aird ar Chlár Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí agus na tosaíochtaí atá ann lena n-áirítear:

- creat pleanála straitéisí a chur ar aghaidh;
- tionscnaimh acmhainní daonna a fhorbairt;
- seirbhís custaiméirí inmheánach agus seachtrach a fheabhsú;
- TE agus ríomhRialtas a fhorbairt; agus
- bainistíocht airgeadais a fhorbairt.

Táimid tiomanta breis forbartha a dhéanamh ar ár n-eagraíocht agus ar na caighdeáin seirbhíse chun é sin agus cláir a bhíonn comhaontaithe go náisiúnta ar nós *Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn* a léiriú.

### Comhpháirtíocht

Aithníodh comhpháirtíocht mar shásra tábhachtach chun athrú suntasach agus feidhmíocht eagraíochtúil feabhsaithe a fheidhmiú agus sholáthair *Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn* móiminteam le haghaidh tuilleadh forbartha a dhéanamh uirthi.

Cuireadh tús in 2003 le próiseas comhpháirtíochta foirmiúil a thabhairt isteach in ORAC, rud a léirigh tiomantas d'fhorbairt comhpháirtíochta éifeachtaí san eagraíocht. Bunaíodh Coiste Comhpháirtíochta ina raibh an fhoireann, an bhainistíocht agus ionadaithe ceardchumainn páirteach ann chun cuidiú le spriocanna agus tiomantais in *Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn* a bhaint amach agus chun an clár oibre athraithe a fheidhmiú.

### Pleanáil

Tá pleanáil straitéiseach agus gnó anois mar chuid lárnach d'obair gach aon aonad laistigh d'ORAC le cur chuige soiléir a chinntiú maidir le forbairt, bainistíocht agus feidhmiú ár spriocanna. Tá na pleananna corparáideacha, straitéiseacha agus gnó léirithe sna próifílí ról de gach aon duine den fhoireann faoin gCóras Forbartha agus Bainistíochta Feidhmíochta. Tá ORAC tiomanta a bpróiseas pleanála gnó a threisiú agus a chomhdhlúthú agus sa chomhthéacs sin bhí clár bainistíochta riosca sa Phlean Gnó 2004 den chéad uair.

### Acmhainní Daonna

Is iad foireann ORAC an acmhainn is luachmhaire atá aige agus aithnímid go gcuirfidh fórsa saothair oilte, inoiriúnaithe agus spreagtha ar ár gcumas na cuspóirí agus na caighdeáin atá riachtach chun freastal ar ár riachtanais gnó a bhaint amach. Is dúshlán leanúnach a bheidh ann a chinntiú go n-úsáidimid acmhainní foirme go héifeachtach agus ag an am céanna go n-éascaítear foirne a ngairm bheatha féin a fhorbairt. Táimid tiomanta do bhainistíocht acmhainní daonna feabhsaithe trí Straitéis Acmhainní Daonna foirmiúil a fhorbairt agus a fheidhmiú agus athbhreithniú leanúnach a dhéanamh uirthi.

Éascóimid socruithe oibre a chuidíonn leis an teaghlach agus socruithe solúbtha freagarthach do riachtanais na foirne, na heagraíochta agus na bpáirtithe leasmhara. Cuireann ceapachán Oifigeach Comhionannais i nDeireadh Fómhair, 2003 béim ar ár dtiomantas comhionannas a chur chun cinn san áit oibre maidir leis an bhfoireann agus lenár mbonn éagsúil custaiméirí.

## Seirbhís Custaiméirí

Leanfaidh seirbhís éifeachtúil agus gairmiúil a sholáthar dár gcustaiméirí go léir a bheith mar thosaíocht d'ORAC. Tá an bunús dár gcur chuige sa Phlean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméirí. Le linn 2003, feabhsaíodh ár gclár seirbhíse custaiméirí seachtracha tuilleadh: leathnaíodh ballraíocht an Phainéil Idirchaidreamh Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamhrialtais, leagadh amach nós imeachta gearán custaiméirí nua agus rinneadh ár gcéad suirbhé custaiméirí.

Le linn na tréimhse straitéise seo, déanfaidh ORAC tuilleadh forbartha ar an straitéis seirbhíse custaiméirí agus ar an bpróiseas pleanála, bunaithe ar mheasúnú eolasach riachtanais custaiméirí agus le hardleibhéal rannpháirtíocht foirne ag aithint bealaí chun seachadadh seirbhíse a chur ar aghaidh.

## Teicneolaíocht an Eolais

Tá ról lárnach ag teicneolaíocht an eolais agus ag teicneolaíocht cumarsáide i dtacú le cuspóirí gnó na heagraíochta. Ba é an fócas a bhí ag an Aonad TE i 2002 agus i 2003 ná na córais a bhí ann cheana a chomhdhlúthú agus a thabhairt cothrom le dáta agus acmhainní teicneolaíocht an eolais a fhorbairt chun tacaíocht níos lánpháirtithe agus níos éifeachtaí a sholáthar do phróisis gnó na hOifige.

Caithfidh ORAC díriú anois ar fheabhas a chur ar shreabhadh eolais laistigh den eagraíocht agus córais nua a fhorbairt chun freastal ar riachtanais eolais staitistiúil agus bainistíochta. Tá gá le cur chuige lánpháirtithe i leith fhorbairt straitéisí TE do na réimsí Tearmainn/Inimirce le forbairt chóras bainistíochta cáis nua agus córais tacaíochta eile a éascú. Sa chomhthéacs sin, tá ORAC tiomanta feidhmiú a dhéanamh ar na moltaí sa Straitéis Ardleibhéal TE don Réimse Tearmainn a chuir Accenture ar fáil. Aithníonn ORAC an gá atá le cur chuige lánpháirtithe freisin maidir le forbairt córais riaracháin lena n-áirítear córais airgeadais, acmhainní daonna agus bainistíocht cáipéisí.

Is é an dúshlán atá ann ná na forbairtí sin go léir a chur ar aghaidh i gcomhthéacs an tionscnaimh ríomhrialtais. Leanfaimid ag obair go dlúth leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí i gcur chun cinn córais atá forbartha le déanaí chun sonraí a a mhálartú agus próisis a shruthlíniú agus chun eolas staitistiúil cruinn agus tráthúil a sholáthar maidir le saincheisteanna tearmainn. Beidh tionchar mór ag cur chun cinn breise ár gcóras TE thar thréimhse an Ráitis Straitéise seo ar ár gcumas ár spriocanna ardleibhéal a thabhairt chun críche.

## Bainistíocht Airgeadais

Faigheann ORAC leithroinnt bhliantúil maoinithe arb é/í Ard-Runaí na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí an t-Oifigeach Cuntasachta agus bíonn cuntais ORAC san áireamh i gcuntais bhliantúla na Roinne.

Cloífidh an Oifig le riachtanais Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste agus déanfar idirchaidreamh leis an Aonad Iniúchta Inmheánaigh agus le Rannán Airgeadais na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, nuair is cuí, maidir le creat oibre polasaí bainistíochta airgeadais na hOifige. Cloífidh an Oifig freisin leis na nósanna imeachta bainistíochta airgeadais nua a bheidh mar thoradh ar fheidhmiú an Chórais Bhainistíochta Airgeadais ORACLE ag an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

## **SAL 4 Cuspóir Uimhir 1**

**Ár gcreata oibre straitéiseacha, pleanála gnó agus feidhmíochta aonair a fhorbairt chun tacú le sárfeidhmíocht na heagraíochta.**

## **SAL 4 Cuspóir Uimhir 2**

**Acmhainní daonna a bhainistiú chun freastal ar riachtanais gnó na heagraíochta agus ar riachtanais forbartha na foirne.**

### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Leas a bhaint as acmhainní chun pleanáil gnó straitéiseach corparáideach a chomhdhlúthú agus feidhmeanna a athbhreithniú.
- An Coiste Comhpháirtíochta a bheith rannpháirteach sa phróiseas pleanála straitéiseach agus gnó.
- Coiste Bainistíochta Riosca a bhunú chun monatóireacht a dhéanamh ar bhainistíocht riosca ar fud na hOifige agus tuairisciú ar bhonn rialta.
- Pleananna gnó bliantúla a ullmhú.
- Monatóireacht agus athbhreithniú rialta a dhéanamh ar phleananna gnó agus freagairt do na torthaí mar is cuí.
- PMDS a fheidhmiú.

### **Táscairí Feidhmíochta**

- Pleananna Gnó do thús gach bliana.
- Clár riosca tugtha cothrom le dáta do thús gach bliana.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ar Phlean Gnó Ráithiúil.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ar Bhainistíocht Riosca Ráithiúil.
- Tuarascálacha athbhreithnithe ar an straitéis bhliantúil.
- Foirmeacha agus athbhreithnithe ról próifíle PMDS aonair tugtha chun críche laistigh de fhráma ama forordaithe.

### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Straitéis Acmhainní Daonna a fhorbairt agus a fheidhmiú.
- Straitéis Cumarsáide Inmheánach a fhorbairt agus a fheidhmiú.
- Struchtúr eagraíochta a chruthú chun úsáid éifeachtúil na n-acmhainní foirne a chinntiú.
- Leas a bhaint as foirne chun freastal ar riachtanais chuspóirí gnó agus straitéiseacha na hOifige.
- Clár oiliúna agus forbartha spriocdhírthe a fheidhmiú, i gcomhar le *Creat d'Oiliúint agus d'Fhorbairt na Státseirbhíse 2004-2008* agus nasctha le cuspóirí na hOifige agus bunaithe ar anailís riachtanais scileanna agus oiliúna.
- Straitéis oiliúna agus forbartha fhoirmiúil a fhorbairt.
- Oiliúint AD speisialtachta a sholáthar don fhoireann chúil san Aonad Acmhainní Daonna.
- Polasaithe agus nósanna imeachta a athbhreithniú tar éis don Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí an Straitéis Acmhainní Daonna a fhoilsiú agus más cuí, teacht le Córas Bainistíochta Acmhainní Daonna lánpháirtithe na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.
- Tionscnaimh oiriúnach don teaghlach a ghlacadh de réir polasaithe seirbhíse poiblí comhaontaithe.
- Polasaí agus clár comhionannais a fhorbairt agus a fheidhmiú le tagairt do na moltaí in *A Review of Equality Initiatives in the Justice and Equality Sector*.



## Táscairí Feidhmíochta

- Straitéis HRM fhoirmiúil forbartha i 2004.
- Tús le feidhmiú na Straitéise HRM i 2005.
- Feidhmiú an Chórais Forbartha agus Bainistíochta Feidhmíochta agus a lánpháirtíú le polasaithe HRM.
- Straitéis Cumarsáide Inmheánaí Fhoirmiúil tugtha chun críche i 2004.
- Tús le hiniúchadh cumarsáide inmheánaí bliantúil i 2005.
- Aithníodh agus aontaíodh riachtanais scileanna agus oiliúna aonair agus eagraíochtúla i 2004 agus athbhreithneofar iad go bliantúil.
- Pleananna oiliúna agus forbartha bliantúla faoin gcéad ráithe den bhliain.
- Oiliúint seachadta tomhaiste i gcoinne an phlean oiliúna.
- Straitéis Oiliúna agus Forbartha tugtha chun críche i 2005.

### **SAL 4 Cuspóir Uimhir 3**

***Seachadadh seirbhíse custaiméirí ar ardchaighdeán a bhaint amach.***

## Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir

- An Plean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméirí a fhorbairt agus a fheabhsú tuilleadh.
- Feidhmiú agus monatóireacht ar an Nós Imeachta Gearán Custaiméirí.
- Cairt do chaighdeán do chustaiméirí a fhoilsiú agus tuairiscíú ar fheidhmíocht i gcomparáid le caighdeán sa Tuarascáil Bhliantúil.
- Suirbhéanna rialta custaiméirí a dhéanamh le leibhéal sástachta custaiméirí a bhreithniú maidir le seachadadh seirbhíse ORAC.
- Straitéis Cumarsáide Seachtrach a fhorbairt agus a fheidhmiú i 2005.
- Tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt leanúnach foirne trí infheistiú in oiliúint seirbhíse custaiméirí ar ardchaighdeán.

- Eolas ar ardchaighdeán a sholáthar mar fhreagra ar fhiosruithe.
- Cumarsáid a thairgeadh agus monatóireacht a dhéanamh orthu ag baint úsáide as córais rianaithe comhfhreagrais.
- Idirchaidreamh leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, UNHCR, An Ghníomhaireacht um Fháil agus Lánpháirtíú (RIA), An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe (RAT), An tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe (RLS), boird sláinte, An Garda Síochána, agus eagraíochtaí neamhrialtais a dhéanann ionadaíochta thar ceann leasaanna lucht iarrtha tearmainn agus dídeanaithe chomh maith le páirtithe leasmhara eile.
- A chinntiú go mbíonn gach gníomhaireacht chúil ar an eolas maidir le aon fhorbairtí iomchuí in ORAC.

## Táscairí Feidhmíochta

- Aiseolas ón bPainéal Idirchaidrimh Custaiméirí d'Eagraíochtaí Neamhrialtais, páirtithe leasmhara eile agus go díreach trí shuirbhéanna custaiméirí.
- Nós Imeachta Gearán Custaiméirí oibríochtúla.
- Foilsiú Phlean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméirí 2004-2006.
- Spriocanna sa Phlean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméirí a chomhlíonadh.
- Foilsiú cairt do chaighdeán do chustaiméirí.
- Athbhreithniú ar an bPlean Gníomhaíochta agus ar an gCairt i 2006.
- Clár bunaithe d'oiliúint seirbhíse custaiméirí.
- Clár dírithe de shuirbhéanna custaiméirí ar bun agus torthaí na suirbhéanna sin.
- Straitéis Cumarsáide Seachtraí Fhoirmiúil 2005.
- Córais rianaithe comhfhreagrais ar bun i 2004.

## **SAL 4 Cuspóir Uimhir 4**

**Úsáid theicneolaíocht an eolais a uasmhéadú.**

### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Na moltaí atá sa Straitéis Ardleibhéil TE don Réimse Tearmainn a fheidhmiú, go háirithe maidir le forbairt ar chóras nua bainistíochta cáis lánpháirtithe, feabhas a chur ar bhainistíocht cáis, feidhmíocht shreabhadh oibre agus eolas bainistíochta.
- Córais speisialtacha eile a ghlacadh chun freastal ar riachtanais na hOifige [e.g. Córas Bainistíochta Acmhainní Daonna, Córas Bainistíochta Airgeadais ORACLE (FMS) agus rianú comhfheagrais].
- Úsáid a bhaint as ríomhOibriú oiriúnach agus áiseanna/réitigh teicneolaíochta solúbtha.
- Straitéis TE fhoirmiúil a fhorbairt agus a fheidhmiú.

### **Táscairí Feidhmíochta**

- Straitéis Ardleibhéil TE don Réimse Tearmainn, do Chóras Bainistíochta Airgeadais ORACLE agus córais speisialtacha eile a fheidhmiú go maith, 2004-2005.
- RíomhOibriú agus teicneolaíochtaí solúbtha a fheidhmiú go maith.
- Eolas bainistíochta chun tacú le planáil gnó.
- Straitéis TE forbartha agus feidhmíthe 2004-2005.

## **SAL 4 Cuspóir Uimhir 5**

**Úsáid éifeachtúil acmhainní airgeadais a uasmhéadú.**

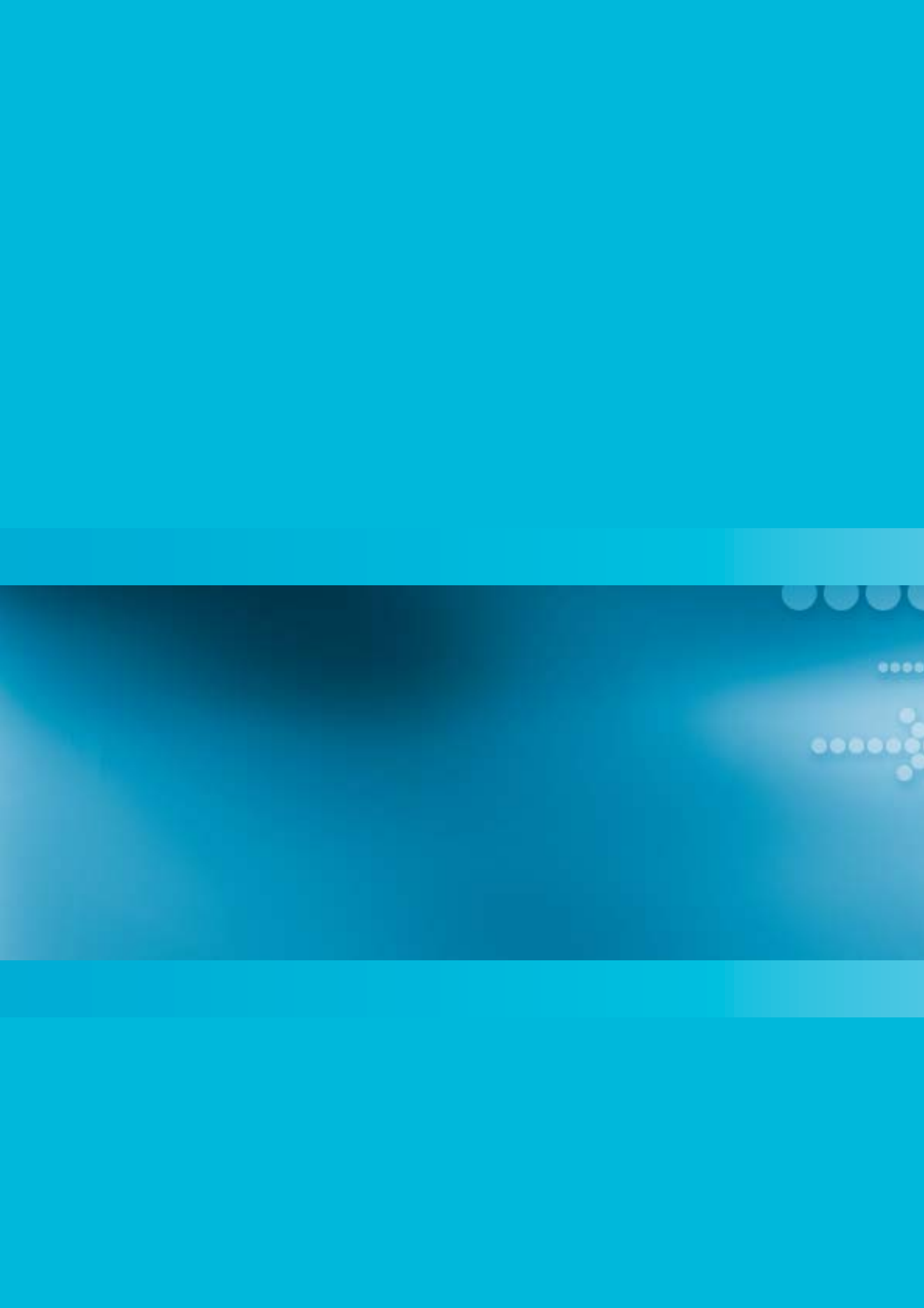
### **Straitéisí chun Tacú leis an gCuspóir**

- Na forálacha i gCáipéis Nósanna Imeachtaí Polasaí Airgeadais ORAC a fheidhmiú.
- Próiseas monatóireachta comhordaithe a fheidhmiú i ndáil le gach soláthar agus cinneadh ar chaiteachas, le haird ar théarmaí na dTreoirlínte Soláthair Poiblí agus ar na forálacha san Acht um Íoc Pras Cuntas, 1997.
- Meicníochtaí monatóireachta agus rialála a chur ar bun le luach ar airgead a chinntiú.
- An Córas Bainistíochta Airgeadais ORACLE a fheidhmiú.
- Monatóireacht a dhéanamh ar chaiteachas agus anailís costais/sochair a sholáthar maidir le hollchaiteachas.

### **Táscairí Feidhmíochta**

- Torthaí dearfacha ó Iniúchadh Luach ar Airgead an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste.
- Aiseolas dearfach ón Aonad Iniúchta Inmheánaigh agus ó Rannán Airgeadais na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.
- Bainistíocht rathúil ar leithroinnt airgeadais bhliantúil ORAC.
- Córas Bainistíochta Airgeadais ORACLE a fheidhmiú.



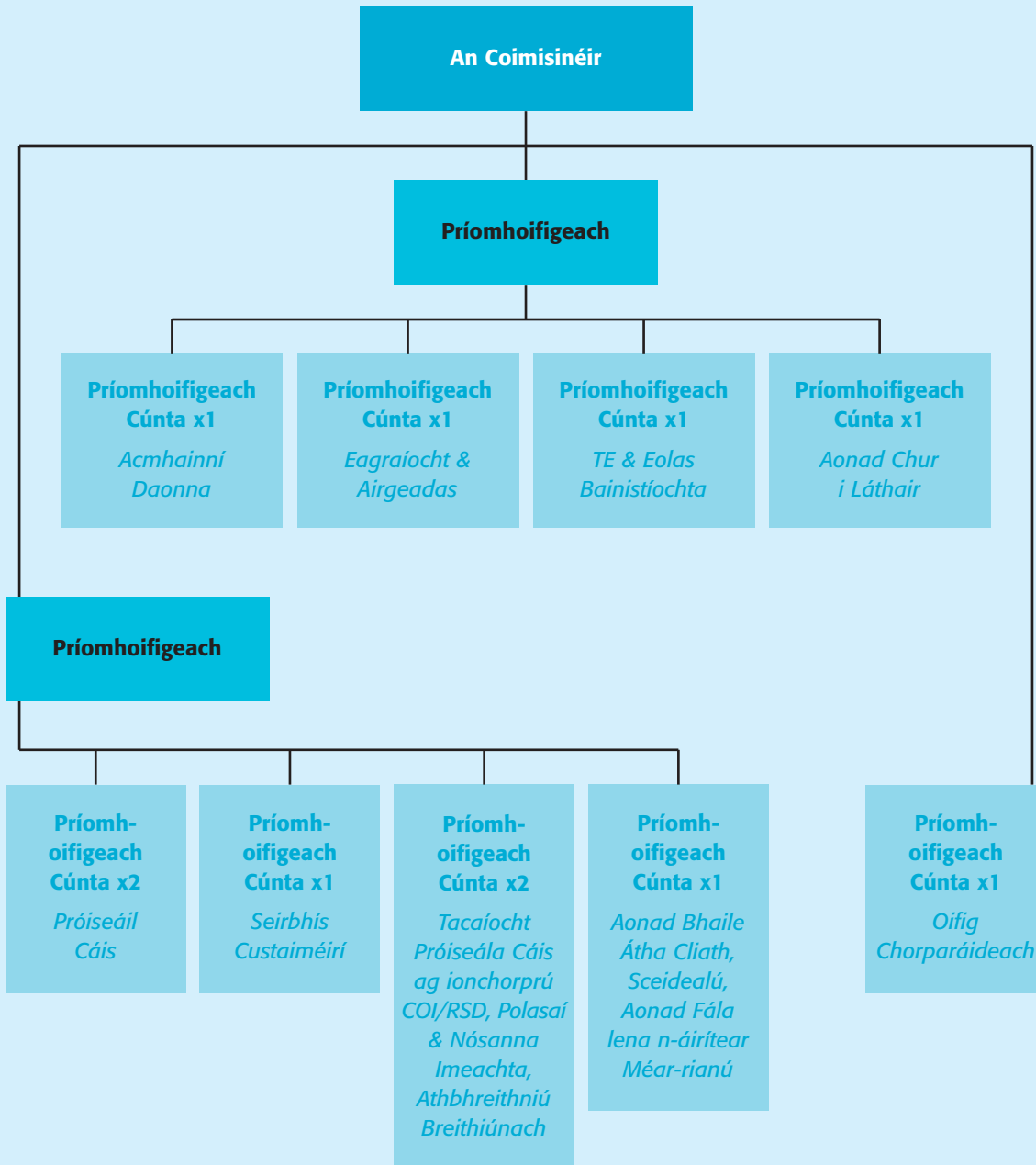


4

# Aguisíní



# Aguisín 1 – Bainistíocht agus Struchtúr Foirne ORAC



**An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí**

**An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh**

**An Garda Síochána**

**Na Boird Sláinte**

**Oifig an Ard-Aighne**

**Oifig an Phríomh-Aturnae Stáit**

**Oifig na nOibreacha Poiblí**

**Ard-Choimisiún na Náisiúin Aontaithe do Dhídeanaithe**

**Ionad Doiciméad Dídeanaithe**

**An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe**

**An Ghníomhaireacht um Fháil agus Lánpháirtíú**

**An tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe**

**Ionadaíocht Eagraíochtaí Neamhrialtais ar Phainéil Idirchaidrimh Seirbhísí Custaiméirí**

**EURASIL**

**Comhairliúcháin Idir-rialtasach ar Nithe Tearmainn**

## Aguisín 3 – Saincheistanna Trasghníomhaireachta a bhfuil baint acu le hORAC

Saincheist	Roinn/ Gníomhaireachtaí Rannpháirteach	Gníomh a theastaíonn ó ORAC
<i>Seoladh reatha lucht iarrtha tearmainn a fhíorú.</i>	<i>An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus an Ghníomhaireacht um Fháil agus Lánpháirtíú (RIA).</i>	<i>Idirchaidreamh leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus leis an RIA chun na seoltaí reatha a fhíorú.</i>
<i>Iarratasóirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu cúnaimh a lorg lena n-éileamh tearmainn ó ionadaithe dlí lena n-áirítear an tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe (RLS).</i>	<i>An tSeirbhís Dlí do Dhídeanaithe, an Dlí-Chumann agus UNHCR.</i>	<i>Molann an Oifig seo d'iarratasóirí comhairle dlí a lorg trí eolas cuí a sholáthar i gcomhar le comhlachtaí eile ar nós RLS, cleachtóirí príobháideacha agus Eagraíochtaí Neamhrialtais.</i>
<i>Ionadaíocht ag an gCoimisinéir ag éisteachtaí achomharc ó bhéal an RAT.</i>	<i>An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe (RAT).</i>	<i>Ionadaíocht éifeachtach a sholáthar ag éisteachtaí achomharc.</i>
<i>Freagraí a sholáthar ar iarratais reachtúla ó RAT faoi alt 16 d'Acht na nDídeanaithe, 1996.</i>	<i>An Binse Achomhairc do Dhídeanaithe (RAT).</i>	<i>Freagraí tráthúla agus cuí a sholáthar.</i>
<i>Méarloirg tarchurtha chuig Ceanncheathrú na nGardaí chun méarloirg a dheimhniú agus ilíarratais a sheiceáil.</i>	<i>An Garda Síochána.</i>	<i>Tá bunachar sonraí méar-ríonaithe ar leithligh do lucht iarrtha tearmainn ag ceanncheathrú na nGardaí agus soláthraítear torthaí i gcásanna ina meaitseáiltear méarloirg chuig ORAC.</i>
<i>Mionaoisigh gan tionlacan.</i>	<i>Na Boird Sláinte.</i>	<i>Mionaoisigh gan tionlacan a chur ar aghaidh chuig na boird sláinte mar a cheanglaítear faoi Acht na nDídeanaithe, 1996 agus iarratais a phróiseáil. Idirchaidreamh a dhéanamh le boird sláinte maidir le scrúdú iarratais ó mhionaoisigh gan tionlacan nó maidir le hathaontú teaghlaigh mar is gá.</i>



## Aguisín 3 – Saincheisteanna Trasghníomhaireachta a bhfuil baint acu le hORAC

Saincheist	Roinn/ Gníomhaireachtaí Rannpháirteach	Gníomh a theastaíonn ó ORAC
<i>Rochtain chuí ar eolas a bhíonn riachtanach d'ímscrúdú/do chosc coireanna agus calaoise a éascú.</i>	<i>Biúró Náisiúnta Inimirce an Gharda Síochána (GNIB), An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus na boird sláinte.</i>	<i>Socruithe idirchaidrimh comhaontaithe a fheidhmiú le comhlachtaí eile a bheidh ag teacht le hAcht na nDídeanaithe, 1996, leis an Acht um Chosaint Sonraí agus le reachtaíocht chuí eile.</i>
<i>Aistriú comhaid iarratasóirí a eascú i ndáil le hAchomhairc, Tarraingt Siar Iarratais agus Cinntí ó Airí.</i>	<i>An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí (DJELR) agus RAT.</i>	<i>Nósanna imeachta aistrithe comhad daingne comhaontaithe a fheidhmiú.</i>
<i>Forbairt agus feidhmiú na Straitéise Ardleibhéil TE Tearmainn.</i>	<i>DJELR, RIA, RAT agus an Bord um Chúnadh Dlíthiúil.</i>	<i>A bheith rannpháirteach i bhforbairt agus i bhfeidhmiú Straitéis TE Tearmainn.</i>
<i>Grúpaí Oilíúna.</i>	<i>UNHCR, RAT, RIA, RLS, DJELR, agus soláthróir oilíúna.</i>	<i>A bheith rannpháirteach sa réimse tearmainn agus i ngrúpaí oilíúna eile.</i>
<i>Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath/Rialachán Bhaile Átha Cliath II agus EURODAC.</i>	<i>DJELR, GNIB, Coimisiún AE agus stáit Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath eile.</i>	<i>Próiseáil ar iarratais isteach agus amach faoi Choinbhinsiún Bhaile Átha Cliath/Rialachán Bhaile Átha Cliath II chuig/ó ballstáit eile.</i>  <i>Tarchur méarlorg chuig Biúró Teicniúil na nGardaí lena ndeimhniú agus chuig bunachar sonraí lárnach EURODAC lena gcur i gcomparáid le méarlorg tógtha i mballstáit eile. Cloí le socruithe reachtúla i ndáil le blocáil agus scríosadh méarlorg.</i>
<i>Eolas faoin Tír Thionscnaimh a bhíonn cothrom le dáta, údarásach agus cuí.</i>	<i>Ionad Doiciméad Dídeanaithe, UNHCR, EURASIL, IGC agus Rialtais eile.</i>	<i>Rannpháirtíocht i ngrúpaí oibre agus coistí cuí. Úsáid a bhaint as an tseirbhís cheistiúcháin agus seirbhísí eile an Ionaid Doiciméad Taighde.</i>





**Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe**

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

Teileafón: 01-6028000

Lo-call: 1890 202418

Faicis: 01-6028122

Ríomhphost: [oracmail@orac.ie](mailto:oracmail@orac.ie)

Láithreán Gréasáin: [www.orac.ie](http://www.orac.ie)

