

2019 - 2021

# Plean Straitéiseach

**Oifig an Ombudsman**

**Oifig an Coimisinéir eolais**

**Oifig an Coimisinéir i gcomhar Eolas Timpeallachta**

**Rúnaíocht don Choimisiún um Chaighdeán in Oifig Phoiblí**

**Rúnaíocht don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí**

**Rúnaíocht don Choimisiún Reifrinn**

# Clár na nÁbhar

1. Brollach .....	2
2. Ról, Fís agus Luachanna .....	3
Ról an Ombudsman .....	3
Ról an Coimisinéar Eolais .....	3
Ról an Coimisinéar i gcomhar Eolas Timpeallachta .....	4
Ról an Coimisiún um Chaighdeán in Oifig Phoiblí.....	5
Ról an Coimisiún do Cheapacháin don Seirbhís Phoiblí.....	6
Ról an Coimisiún Reifrinn .....	7
3. Fís.....	8
4. Luachanna.....	8
5. Spriocanna Straitéiseacha .....	8
Tionchar agus cuir i bhfeidhm feabhais sa Seirbhís Phoiblí.....	9
Cuir ar cumas agus tacaigh leis an seirbhís phoiblí i gcur i gcrích agus cloígh le caighdeán dea chleachtas .....	10
Neartaigh inniúlacht acmhainne eagraíochtúil chun seirbhís éifeachtach agus éifieachtúil a sholáthar dár bpáirtithe leasmhara.....	10
Feasacht a mhéadú ar ár róil agus an bealach chun teacht ar ár seirbhísí chun go mbeadh an tionchar is mó againn ar sheirbhísí poiblí .....	11
6. Tograí agus spriocanna do 2019-2021.....	11
Athlonnú Oifige .....	12
Forbairtí sa réimse TFC .....	12
For-Rochtain .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 <sup>ú</sup> Comhthionól Domhanda an Institiúid d’Ombudsman .....	13
Síneadh ar shainchúraim na bprósún	
Reifrinn .....	14
An Coimisiún Toghcháin .....	15
Togra Seirbhísí Bainistithe Airgeadais (FMSS) .....	16
Rialachán Ginearálta Cosaint Sonraí.....	16
7. Ár ngealltanais do Chothromaíocht agus Cearta Daonna .....	17
8. Céimeanna chun cinn .....	18
9. Tuairisc ar dul chun cinn .....	18

## 1. Brollach

Tá áthas orm mo dhara ráiteas straitéiseach mar Ombudsman agus mar Coimisinéar Eolais a fhoilsiú, a leagan amach treo na hoifige do na trí bliana atá le teacht. Tá an oifig déanta suas d'Oifig an Ombudsman, Oifig an Coimisinéar Eolais (OIC), Oifig an Coimisinéar i gcomhar Eolas Timpeallachta (OCEI) agus na Rúnaíochtaí, an Coimisiún um Chaighdeán in Oifig Phoiblí (SIPOC), an Coimisiún do Cheapacháin don Seirbhís Phoiblí (CPSA) agus an Coimisiún Reifrinn (nuair atá sé bunaithe).

Tá feidhmeanna reachtúla difriúla ag gach oifig. Mar sin féin, feidhmíonn said mar gníomhaireacht chónastha amháin, atá maoinithe ag Vóta amháin agus rialaithe ag Oifigeach Cuntasaíochta (Ard-Siúrthóir) agus Foireann Bainisíochta, a chosnaíonn agus a chaomhnaíonn neamhspleáchas reachtúil na feidhmeanna de gach comh pháirt. Tá foireann ar leith ag gach Oifig, ach roinntear na feidhmeanna airgeadais, acmhainní daonna, dlí, agus teicneolaíocht fáisnéise idir na cúig Oifigí. Tá an plean méadaithe chun an roinnt foirne thar na hOifigí agus acmhainní eile a léiriú, tá an plean seo méadaithe chun na Rúnaíochtaí do SIPOC agus an CPSA. Beidh Pleananna ar leith aontaithe ag baill na gCoimisiún sin.

Leagan an plean amach na príomh spriocanna do 2019 - 2021 agus forbraíodh iad i gcomhairle le foireann ó gach ceann de na acmhainní a infheistiú hOifigí. Táimid tar éis roinnt mhaith ama agus acmhainní a úsáid le trí bliana anuas chun athstruchtúru a dhéanamh ar an mbealach a oibríonn muid chun an leas is fearr a bhaint astu ar mhaithe lenár seirbhís a fheabhsú. Beidh an plean seo ag tógáil ar an méid atá bainte amach againn agus cabhróidh sé linn tograí suntasacha a chur i gcrích atá leagtha amach do na trí bliana atá romhainn.

Tá fíis shoiléir ag an bplean don Oifig agus roinnt spriocanna straitéiseacha, bunaithe ar chroí luachanna a forbraíodh le linn na tréimhse straitéiseach roimhe seo, agus atá an-ábhartha go dtí an lá atá inniu ann. Beidh mionphleananna gnó ó na hOifigí difriúla ag tacú le seo. Beidh sé solúbtha go leor chun aon aithruithe eagraíochtúil a thagann aníos a thabhairt isteach. Tá sé i gceist againn athbhreithniú agus uasdátú a dhéanamh ar an bplean go bliantúil.



---

Peter Tyndall

## 2. Ról, Fís agus luachanna

### **Ról an Ombudsman**

Bunaíodh é faoin Acht Ombudsman 1980, is é an príomhaidhm atá ag Oifig an Ombudsman ná scrúdú agus fiosrú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghníomhaíochtaí riaracháin, moill nó easpa gníomhaíochta a bhíonn tionchar diúltach aige ar dhaoine nó eagraíochtaí ina ndéileáil leis na soláthróirí. seirbhíse poiblí faoin Acht. Déanann an Oifig fiosrú ar ghearáin bainteach le feidhmeanna roinnt eagraíochtaí poiblí faoin Acht Éagumais 2005.

Má cheapann an t-Ombudsman gur déileáladh go héagórach nó go míchuí leis an ngearánach agus go bhfuil tionchar diúltach dá thoradh, molfaidh sé cúiteamh cuí chun é a chur ina cheart, maolú nó athrú a dhéanamh ar an drochthionar a fulaingíodh. déanann an t-Ombudsman iarracht aithruithe chun maitheasa i riarachán bunaithe ar ceachtanna foghlamtha ó ghearáin nuair atá sé ag fiosrú gach gearáin nó a thuairimí féin a fheidmiú.

### **Ról an Coimisinéar Eolais**

Bunaíodh é seo ar dtús faoin Acht um Shaoráil Fáisnéise 1997 agus leanadh leis faoin Acht um Shaoráil Fáisnéise 2014, is é ról an coimisinéara ná athbhreithniú a dhéanamh ar chinntí déanta ag eagraíochtaí poiblí maidir le hiarratais shaoráil fáisnéise agus cinntí reachtúla nua.

Is é a ról chomh maith, athbhreithniú a dhéanamh ar fheidhmiú an Achta chun deimhin a dhéanamh de go bhfuil an tAcht á chomhlíonadh go hiomlán ag eagraíochtaí poiblí agus chun tráchtairreachtaí a réiteach agus a fhoilsiú ar oibriúcháin an Achta.

De ghnáth, is iad na spriocanna d’Acht atá ag feidhmiú gan fhadhb is ea:

- Ag tabhairt trédhearcacht chuig cinntí Rialtais agus ag cuir i gcoinne caimiléireachta
- Ag cabhrú le rialtas a bheith freagrach as cinntí
- Ag cur an pobal ar an eolas faoin bpróiseas rialtais
- Ag feabhsú caighdeán cinntí a dhéanann eagraíochtaí poiblí
- A bheith mar chigire ar chomhacht an rialtais agus a ghíomhairí
- Ag cur chun cinn páirtíocht an phobail

Rialacháin na Comhphobail Eorpach (athúsáid eolas seirbhís phoiblí) (leasú) 2015 (S.I. uimh. 525 de 2015) má tá an Coimisinéar Eolais mar Choimisinéar Achomhairc . mar sin, is féidir le m’Oifig aithbhreithniú a dhéanamh ar chinntí atá déanta ag comhlachtaí poiblí maidir le hiarratais déanta faoi na Rialacháin faoi athúsáid eolais ón Roinn phoiblí, tá cinntí ar tháillí agus coinníollacha curtha ar athúsáid eolais mar seo.

## **Ról Coimisinéar Eolas Timpeallachta**

Rialacháin 2007 agus 2014 na Comhphobail Eorpacha (Rochtain ar eolas faoin dTimpeallacht) tugann sé rochtain breise do dhaoine eolas a lorg faoin dtimpeallacht. Ceart rochtana faoi na Rialacháin AIE atá bainteach le heolas timpeallachta atá ag rialtas áitiúil nó do rialtas áitiúil.

An príomh ról atá ag an gCoimisinéar i gcomhar Eolas Timpeallachta ná aithbhreithniú a dhéanamh ar chinntí déanta ag údaráis phoiblí ar iarratais d’eolas timpeallachta.

Tá an dá rochtain go hiomlán neamhspleách ar a chéile go reachtúil, mar atá roil an Coimisinéar Eolais agus an Coimisinéar i gcomhar Eolas Timpeallachta.

## Ról an Choimisiún um Chaighdeán in Oifig Phoiblí

Is é fócas Rúnaíocht SIPOC tacaíocht a thabhairt don Choimisiún i gcomhlíonadh eiticí, toghcháin, agus reachtaíocht stocaireachta is í an aidhm atá léi ná freagracht a chinntiú agus caighdeán ard i saol poiblí na hÉireann.

Tá ról maoirseachta ag an gCoimisiún faoi cheithre phíosa reachtaíochta, mar seo a leanas:

- An tAcht um Eiticí in Oifig Phoiblí 1995 agus an tAcht um Chaighdeán in Oifig Phoiblí 2001 (Glaotar na hAcht Eiticí orthu agus iad nasctha), a leagan amach caighdeán iompar do oifigigh phoiblí, tofa agus ceaptha;
- An tAcht Toghcháin 1997, a rialaíonn airgidiú polaitíochta, síntiúis polaitíochta agus costais toghcháin san áireamh;
- An tOireachtas (Gníomhaíocht Aire agus Parlaiminteach) (Leasú) Acht 2014, a rialaíonn caiteachas de chistí poiblí chuig páirtithe polaitíochta agus neamhspleáigh; agus;
- An tAcht um Rialáil Stocaireacht 2015, rud a léiríonn go gcaithfidh stocaireacht d'oifigigh a bheith trédhearcach.

Faoin reachtaíocht, An Coimisiún:

- Tugann sé treoir agus comhairle do na páirtithe leasmhara;
- Déanann sé cigireacht ar chomhlíonadh an Achta, chomh maith le tuairsiceán reachtúla ó dhaoine aonair agus eagraíochtaí atá bainteach leis an Acht;
- próiseálann sé gearáin agus scrúdaíonn sé briseadh dlí faoi na hAchtanna; agus
  - tugann sé faoi ghníomhaíochtaí for-rochtana chun deimhin a dhéanamh de go bhfuil iadsiúd go bhfuil dualgais orthu faoi na hAchtanna (baill den Oireachtas, iarrthóirí toghcháin agus stocairí in ann riachtanais an Achta a chomhlíonadh.

## **Ról an Coimisiún i gcomhar ceapacháin don Seirbhís Phoiblí**

Is é ról an Coimisiún i gcomhar Cheapacháin don Seirbhís Phoiblí ná rialú earcaíochta agus próisis cheapacháin san earnáil phoiblí. Cheapacháin chuig poist ghairimiúla agus bainisíocht sinsir sna húdaráis áitiúla agus na Coistí Gairmeacha Bheatha faoi smacht an Coimisiúin. Bhunaigh an Bhainistíocht don Seirbhís Phoiblí (Earcaíocht agus Cheapacháin) Acht 2004 agus de réir an dlí caithfidh sé a chinntiú go ndéantar earcaíocht agus roghnú atá cothrom, oscailte agus bunaithe ar fhiúntas.

Is iad seo na príomhdualgais atá ag an gCoimisiún:

- Leagan amach caighdeán d'earcaíocht agus roghnú agus foilsiú na gcaighdeán seo mar Cóid dea-chleachtas
- Cosaint a dhéanamh ar na caighdeán seo trí mhonatóireacht agus iniúchadh a dhéanamh ar na bpróisis cheapacháin
- Foilsiú a dhéanamh ar na nósanna imeachta do dhaoine chun go bhféadfaidís gearán a dhéanamh faoin próiseas ceapacháin
- Scrúdú a dhéanamh ar ghearáin ag maíomh bristí sa Chód Dea-Chleachtas
- Ceadú ceadúnais do chomhlachtaí poiblí earcaíocht a dhéanamh
- Ord a choinneáil sa mhargadh earcaíochta don seirbhís phoiblí

## **Ról an Coimisiún Reifrinn**

Soláthróidh an Oifig seo rúnaíocht chom maith don Coimisiún Reifrinn, nuair atá sé bunaithe.

Tugann an Coimisiún eolas fíriciúil faoi reifrinn i mbealach neodrach neamhchlaonta. Is é an ról atá aige:

- Ullmhú a dhéanamh ar ráiteas amháin nó níos mó ag míniú moladh téacs sa bhille atá i gceist agus aon eolas eile a cheapann an Coimisiún atá tábhachtach
- Fógairt agus dáileadh a dhéanamh ar na ráitis sin tríd an teilifís , raidió agus meáin eile a cheapann an Coimisiún a bheadh go maith chun aird an phobail a fháil. Caithfidh tú deimhin a dheanamh de chomh fada agus is féidir go mbíonn daoine le fadhb radhairc agus éisteachta in ann an t-eolas a léamh agus a chloisteáil.
- Feasacht an phobail a ardú faoin reifreann agus daoine atá in aois vótála a mhealladh chun clárú ar chlár na vótóirí



### 3. Fís

Is é ár bhfís ná cothromaíocht a chur chun cinn, trédhearcacht, freagracht, agus seirbhísí poiblí den scoth

### 4. Luachanna

D'aithníomar luachanna eagraíochtúil den chéad uair sa phlean straitéiseach roimhe seo agus taimid tiomanta go fóill do na luachanna seo do na trí bliana atá romhainn. Is iad ár luachanna:

**Neamhspleáchas – Scrúdaíonn muid gearáin, déanann muid aithbhreithnithe, agus déanann muid cinntí i mbealach cothrom, oibiachtúil agus neamhchlaonta.**

**Fócas custaiméara** – Is í ár n-aidhm sármhaitheas agus gairmiúlacht a sholáthar in ár seirbhís. Sroichimid caighdeáin faoi leith agus aithbhreithniú rialta a dhéanamh ar ár fheidhmíocht chun a chinntiú go mbeidh an custaiméir i lár gach rud a dhéanann muid.

**Cothromaíocht** – Beidh meas againn ar chuile dhuine, caithfidh muid le chuile dhuine go dínitiúil agus le cothromaíocht. Tá sé seo ina bhunchloch dár gcaidreamh le gach páirt leasmhar. Cabhraíonn sé chomh maith le timpeallacht oibre sláintiúil a chuireann páirtíocht, meon oscailte agus trédhearcacht.

**Comhbhá** – Tuigeann muid go dtagann ár gcustaiméirí chugainn nuair atá gach bóthar eile taistlithe acu. Éistean muid go géar lenár gcustaiméirí chun tuiscint a fháil agus a bheith mothálach faoina mbuarthaí.

**Nuálaíocht** – Déanann muid feabhais leanúnach feidhmíochta agus baineann muid leas a na modhanna dea-chleachtais is fearr chun an seirbhís is fearr a chur ar fáil agus mar sin, muinín leanúnach a chruthú sna seirbhísí poiblí a sholáthraíonn muid.

### 5. Spriocanna Straitéiseacha

Bhí seisiúin comhairliúcháin againn leis an bhfoireann chun a bheith feasach agus múnú a dhéanamh ar an treo den phlean straitéiseach agus na spriocanna ardleibhéil. Tá na spriocanna seo leanas aitheanta mar phríomhaisitheoirí inár bhfís a chur i gcrích.

1. Oibriú chun tionchar a imirt ar fheabhais sa seirbhís phoiblí
2. Cuir ar chumas agus tacaigh leis an seirbhís phoiblí na caighdeáin dea-chleachtais is fearr a bhaint amach
3. Neartaigh iniúlacht eagraíochtúil chun seirbhís éifeachtach agus éifeachtúil do na páirtithe leasmhara uilig
4. Feabhsaigh feasacht an phobail ar ról agus an cuí lenár seirbhísí a fháil chun go bhféadfaimís an tionchar is mó a bheith ar an seirbhís phoiblí

Is iad seo na príomh birt aitheanta, trí seo a bheidh muid ag baint amach na spriocanna thuasluaite.

### **Oibriú agus tionchar a imirt ar fheabhais sa seirbhís phoiblí**

- A bheith páirteach lenár bpríomh bpáirtithe leasmhara chun caighdeán na seirbhís phoiblí a fheabhsú.
- Nedaigh cultúr de dhea-rialú ag gach leibhéal san eagraíocht.
- Chur chun cinn cultúr a spreagann foghlaim agus feabhas ó úsáideoirí seirbhíse agus é sin a neadú i gcleachtas rialú agus córais eagraíochtúil.
- A bheith mar dhea-shampla i soláthar seirbhísí difriúla.
- Déan comparáid idir reachtaíocht rialála, caighdeáin agus próisis in aghaidh dea-chleachtais idirnáisiúnta.

## **Cuir ar cumas agus tacaigh leis an tseirbhís phoiblí caighdeán dea-chleachtais a bhaint amach agus a choinneáil**

- Cuir ar cumas agus tacaigh leis an earnáil phoiblí thrí mheascán d'fhoghlaim roinnte ónár obair, monatóireacht, tabhairt teorach, agus comhoibriú cuí.
- Aimsigh na deiseanna cuí agus na bealaí chun cuir le feasacht agus tuiscint a fháil ar ról na nOifigí difriúla.
- Déan deimhin de go bhfuil cumarsáid idir ár bpáirtithe leasmhara chun ár gcroí luchanna a léirú.
- Comhoibrigh lenár bpáirtithe leasmhara chun go bhféadfaí feabhas a chur ar an gceangal idir soláthróirí seirbhíse agus úsáideoirí seirbhíse agus déileáil le fadhbanna go éifeachtúil.

## **Neartaigh inniúlacht eagraíochtúil chun seirbhís éifeachtach agus feidhmiúil a sholáthar dár bpáirtithe leasmhara uilig**

- Bain leas as pleanáil lucht oibre agus comhoiriúnú scileanna chun an leas is fearr a bhaint as acmhainní agus chun deimhin a dhéanamh de go mbeidh deiseanna forbartha in ann ailíniú lenár spriocanna straitéiseacha.
- Leanúint le forbairt ár bhfoireann trí dheiseanna leanúnacha foghlama agus forbartha a ailíníonn lenár ngíomhaíochtaí ghnó.
- Simpligh na roghanna atá ar fáil dár gcustaiméirí chun comhoibriú lenár Oifig, mar feabhas a chur ar an rochtain idirlín.
- So-lúbthacht a chothú trasna na nOifigí chun go mbeadh an éifeacht is mó a bhaint amach.
- Leas a bhaint as eolas bainistíochta chun a dhearbhu go bhfuil ár struchtúir agus próisis ag tabhairt torthaí éifeachtacha mar is chuí agus ag cur le hinniúlacht.
- Forbair agus cuir i bhfeidhm tuairisciú agus feidhmiúlacht bainistiú eolais a thugann eolas cruinn agus uasdátaithe chun cinntí a éascú.
- Tacaíocht leanúnach a thabhairt dár bhfoireann ag comhlíonadh a ndualgas i dtimpeallacht dúshlánach agus síoraitheach.

## **Méadaigh feasacht ar ár ról agus na bealaí lenár seirbhísí a úsáid chun go méadófaí ár dtionchar ar seirbhísí poiblí**

- Cumarsáid leanúnach lenár gcusaiméirí, Eagraíochtaí Neamhrialtasach agus an tseirbhís phoiblí trí chlár for-rochtana méadaithe.
- Tabhair tuairimí ónár dtaithí do na soláthróirí seirbhíse trí fhoghlaim roinnte chun go n-ardófaí na caighdeáin seirbhíse.
- Eolas a leathnú ar, agus rochtain chuig, ár seirbhísí trí fhorbairt níos mó a dhéanamh ar ár suímh idirlíon agus na meán shóisialta.
- Deimhin a dhéanamh de go bhfuil ár seirbhís poiblí fógartha chuig ár nOifigí go cuí.

## **6. Tograí agus aidhmeanna 2019-2021**

D'úsáideamar teicneolaíocht dhigiteach chun éifeachtacht gníomhaíochtaí laethúla a fheabhsú chomh maith lenár seirbhísí a dhéanamh níos éasca le húsáid dár gcustaiméirí; le linn tréimhse an phlean deiridh. Rinneamar infheistíocht mhór acmhainní chun nua-aoisiú a dhéanamh ar ár modh oibre. Bhí tionchar mór ar fhorbairt an phlean ag reamhgheallúintí agus na hacmhainní chuí bainteach leis na tascanna sin. Úsáidfear na tascanna sin mar deis na spriocanna straitéisacha a bhaint amach.

Táimid ag súil le níos mó éifeachtachtaí a bhaint amach trí na feabhsúcháin leanúnacha Teicneolaíochta Fáisnéise agus Cumarsáide de réir mar atá na córais bainistiú eolais agus bainistíochta á uasdátú. Tacóidh an fheidhmíocht eolais feabhsaithe le tuairisciú agus déanamh cinntí agus feabhsóidh rochtain ar líne trí na suímh idirlíon athdheartha, mar sin ag neartú inniúlacht eagraíochtúil. Beidh tuilleadh eolais faoi na tograí difriúla atá socraithe cheana féin le fáil ar na leathanaigh atá le teacht.

## **Athlonnú Oifige**

De réir mar a mhéadaíonn ualach na Oifige, méadaíonn méid na hacmhainní don chúis seo, chomh maith le hathnuachan léasa, d'aithníomar an gá athlonnaithe le tacaíocht ó Oifig na nOibreacha Poiblí (OPW). Aithníonn muid obair an fhoireann bhainistíochta agus, an rannóg roinnte seirbhíse go háirithe in áit lárnach, oiriúnach a aimsiú a chinntíonn go bhfanann muid so-fhála dár bpáirtithe leasmhara uilig.

Táimid le bogadh go hoifig eile sa cheathrú ceathrú de 2019 agus tá foireann togra bunaithe atá i gceannas ar phleanáil leis an soláthar an fhoirgnimh agus an trealamh cuí i bpáirtíocht le hOifig na nOibreacha Poiblí. Tá an fhoireann togra meáite ar dheiseanna a aimsiú chun an tionchar timpeallachta a laghdú i bpleanáil an fhoirgnimh nua. Léiríofar é seo sa Phlean Gníomhaíochta Acmhainne Éifeachtúil, atáimid ag cruthú mar chuid den chlár 'Green Government' in éineacht leis an Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus an Comhshaoil.

## **Forbairtí Teicneolaíocht Faisnéise Cumarsáide**

Thugamar isteach córas nua bainistiú documéid(DMS) thar tréimhse an plean straitéiseach deiridh, agus córas bainistíochta cáis (CMS) chun go bhféadfaí:

- Teacht ar eolas bainistíochta feabhsaithe le miontuairisciú chomh maith le hanailís teochta mar sin, ag tacú le feidhmiú níos éifeachtúla
- Bainistiú chomhad, próisis, sruth oibre agus riachtanais tuairisceoireachta do chásanna éagsúla chun go bhféadfaí níos fearr a sholáthar trí
- ghnáththascanna Uathoibríoch, mar sin, ag laghdú am ionchur eolais foirne.

Cur i bhfeidhm na córais nua trasna na eagraíochta agus tá an t-aonad Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide sna céimeanna dheiridh agus tá an t-aonad Teicneolaíochta Faisnéise Cumarsáide ag aithbhreithniú uirlis tacaíochta bainistíochta.

Tá na suíomh idirlíon leasaithe á athnuachan chomh maith a thabharfaidh áiseanna feidhchláir ar líne chun próisis a fheabhsú agus a shimpliú dár bpáirtithe leasmhara. Tá obair á déanamh faoi láthair ar fhorbairt agus soláthair córais feabsaithe bainistiú eolas chun feabhas a chur ar éifeachtacht agus éifeachtúlacht ár bpróisis. Déanfaimid measúnú foirmiúil ar an obair go dtí seo chun cuir leis an bhforfheidhmiú agus go bhfuil agus chun a chinntiú go bhfuil na torthaí chuí á sholáthair.

## **For-Rochtana**

Leanfaidh an Plean Straitéiseach seo leis an gcuir i bhfeidhm leis na tograí for-rochtana agus páirtíochta trasna na nOifigí chun feasacht bhreise a ardú faoinár seirbhísí difriúla. Aimseoidh muid agus úsáidfídh muid modhanna ilchineálach cumarsáide agus páirtíochta chun aird bhreise a tharraingt ar ár modh sheachadadh i measc ár bpáirtithe leasmhara chun go gcomhlíonadh muid ár bhfís.

## **An 12ú Comhthionól Idirnáisiúnta Institiúid na nOmbudsman**

Beidh an tOmbudsman ag óstail an 12ú Comhthionól Idirnáisiúnta Institiúid na nOmbudsman , mar Uachtarán tofa an IOI i mBaile Átha Cliath in 2020. Is é an IOI an eagraíocht dhomhanda do chomhoibriú idir níos mó ná 190 Institiúid Ombudsman neamhspleách ó níos mó ná 90 tír go domhanda. Is eagraíocht thar a bheith inchineálach agus cothrom í le líonraí láidre réigiúnach.

Tá forbairt an ról atá ag an Ombudsman féin tar éis níos mó ilchineálachta a chruthú. Tá oifigí an Ombudsman ag déileáil anois len a lán mandáid éagsúla. Tá roinnt díobh ina institiúid cearta daonna náisiúnta, tá ról ag roinnt díobh i bhfrithcailéireacht, roinnt díobh saoráil fáisnéise, roinnt díobh a dhéanann scrúdú agus a dhréachtann reachtaíocht. Féachtar ar an gComhthionól Domhanda mar ócáid thábhachtach ina mbuaileann Ombudsmen le chéile agus roinneann siad

taithí agus saineolas, chun foghlaim óna chéile agus chun cur leis agus treisiú a dhéanamh ar a n-obair laethúil i gcosaint agus cur chun cinn cearta dhaonna, ag troid in aghaidh drochriaracháin, ag feabhsú seirbhísí poiblí, agus ag cosaint dea-rialú agus an dlí.

Beidh níos mó ná 250 toscaire i láthair ag an imeacht seo, a bheith ar siúl i mBealtaine 2020, a chloisfidh agus a bpléifidh topaicí spéisiúla ar leith a bhaineann leis na hOmbudsmen. Is é téama na ócáide ná “Guth do na daoine gan ghuth”. Díreofar ar oibriú le daoine ó chúlraí faoi mhíbhuntáiste.

### **Síneadh Shainchuraim thar na bpríosúin**

Tá an t-Ombudsman ag leanúint air ag brú i gcomhar síneadh sainchuraim do gach seirbhís phoiblí sna blianta atá romhainn. Táimid ag súil go mbeidh sainchuram an Ombudsman a bheith sínte chun déileáil le gearáin faoin seirbhís príosúin ag brath ar cead ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus athchóirithe. Táimid tar éis leanúint orainn ag comhoibriú leis an tSeirbhís Príosúin in Éirinn (IPS) agus an Roinn Dlí agus Comhionannais maidir le hathchóiriú ar an gcóras déileáil le gearáin laistigh den seirbhís príosúin in Éirinn. Tá an tSeirbhís Príosúin in Éirinn tar éis leasaithe a dhéanamh chun córas leasaithe gearáin a chur i bhfeidhm. Tá lámhleabhair polasaí agus nósanna imeachta, córas leasaithe Teicneolaíochta agus dréachtadh á dhéanamh ar na leasuithe ar na Rialacha Reachtúla Príosún.

### **Reifrinn**

Beidh an Oifig freagrach as foireann a fhostú don Choimisiún Reifrinn nuair a bheidh sé bunaithe. Tá clár pleanála in 2017 de sheacht reifreann le gairm ag an Rialtas in 2018 agus 2019. Cuireadh an reifreann ar rialú foirceanadh toirchis faoi bhráid na ndaoine 25 Bealtaine 2018 agus d'éirigh leis. D'éirigh leis an rúin ar Dhiamhasla 26 October 2018 agus críochnaíodh obair an Choimisiúin

ar seo le déanaí. Tá an rialtas tar éis a fhógairt go mbeidh reifreann faoi rialú cholscaradh a bheidh á reáchtáil i mBealtaine.

Déantar maoiniú ar an gCoimisiún trí urraíocht ó Roinn nó Ranna, bíonn infheistíocht mhaith acmhaine ag teastáil ón Oifig, a thacaíonn leis an gCoimisiún i ngach gné dá ghníomaíochtaí. Ina theannta sin, tá an Oifigeach Cuntasaíochta freagrach as éifeachtacht agus barainneacht soláthar seirbhíse ag cur san áireamh rialacha cuntasaíochta agus nósanna soláthar rialtais.

## **An Coimisiún Toghcháin**

D'fhéadfadh sé tarlú go mbunófaí Coimisiún Toghchán le linn ré an phlean straitéiseach seo chun go bhféadfaí athchóiriú a dhéanamh ar na bhforálacha reachtaíochta maidir le maoiniú toghcháin agus feachtais reifreann. Mhol an Coiste Oireachtais in 2016, go mbeadh an Coimisiún nua freagrach as príomhfheidhmeanna mar maoirseacht toghcháin agus reifrinn, clárú páirithe polaitíochta agus clár na vótóirí, chomh maith le feidhmeanna atá ag SIPOC faoi láthair SIPOC, sé sin monatóireacht ar shíniúis polaitíochta, caiteachas toghcháin, agus clárú síntiúsóirí corpráideacha agus tríú páirtí.

D'fhéadfadh sé tarlú go n-aithródh cruth agus ról SIPOC go mór dá thoradh. Thosaigh comhairliúchán poiblí ar struchtúir agus freagrachtaí an coimisiún toghcháin ag deireadh 2018, agus lean sé ar aghaidh isteach sa chéad cheathrú de 2019. Rinne SIPOC agus an Coimisiún Reifrinn aighneachtaí mar chuid den chomhairliúcháin gur féidir a fheiceáil ar shuíomh An Roinn Tithíochta, Pleanála agus Rialtais Áitiúil.



## **Togra Bainistiú Airgeadais agus Seirbhísí Roinnte (FMSS)**

Cheadaigh an Rialtas an lárnú ar riarachán airgeadais in 2016, leis an bhfís go mbeadh gach Roinn agus Oifigí aistrithe isteach i bhfoireann Rialtais lárnach amháin airgeadais agus córas cuntasáíochta. Is í an sprioc leis seo ná ligean d'idirbhirt airgeadais agus cuntasáíochta a bheith bainistithe go lárnach i mbealach chaighdeánach chun go bhféadfaí feabhas a chur ar chaighdeán bainistithe eolais i gcomhar déanamh chinntí agus seachadadh seirbhíse.

Bhí an próiseas le bheith thar tréimhse trí go ceithre bliana agus bhí an Oifig seo aitheanta mar chuid den chéad babhta de chliaint oifigí a bhí beartaithe le haistriú. Táimid ag comhoibriú go gníomhach leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus an Oifig Náisiúnta Seirbhísí Roinnte don togra seo i taobh ár riachtanais sainiúil.

Níl aon chinnteacht faoin dáta a mbeidh an córas nua cuntasáíochta réidh i gcomhar tástáil ghhlactha úsáideora nó dáta seolta, ach ceapann muid go mb'fhéidir go mbeidh sé seo in 2020. Bhí an NSSO ag déanamh athbhreithriú de dhearadh córais in éineacht le comhairleoirí seachtracha ag an am a dhréachtadh an ráiteas seo. Tá an Comhairliúchán lenár nOifig léanúnach agus táimid i páirtíocht ghníomhach leis an bhfoireann FMSS chun deimhin a dhéanamh de go gcloífi lenár riachtanais ó thaobh an chórais nua de.

## **Rialachán Ginearálta Cosaint Sonraí**

Tháinig Rialachán Ginearálta Cosaint Sonraí (GDPR) i bhfeidhm 25 May 2018. Is é Oifig an Ombudsman an Rialaitheoir Sonraí don réimse seirbhísí roinnte chomh maith lena fheidhm reachtaíochta. Tá gach ceann de na feidhmeanna reachtaíochta eile ina rialtóirí eolais ina mbealaí féin.

Rinneadh a lán obair ullmhúcháin chun RGCS a thabhairt isteach. Déanfar a thuilleadh oibre in 2019 chun an próiseas a leabú laistigh den eagraíocht, san áireamh ansin beidh uasdátú agus forbairt breise ar ár nósanna documéad.

## 7. Ár ngealltanas do chothromaíocht agus Cearta Daonna

Tá dualgas ar chomhlachtaí poiblí faoi Alt 42 den Acht um Chearta Dhaonna na Éireann agus Coimisiún Cothromaíocht 2014 féachaint chuige deireadh a chur le leatrom, cothromaíocht a chur chun cinn, agus cearta daonna a chosaint ina n-obair laethúil.

Táimid tiomanta cloígh lenár ndualgas earnaíl phoiblí. Léirítear é seo inár luchanna, tá comhbhá, fócas chustaiméara agus cothroime. Is é croílár ár gcuid oibre ná cosaint a dhéanamh ar cothromaíocht deiseanna agus meas ar chearta daonna. Is iad na daoine a dhéantar leatrom orthu nó na daoine atá a gcearta daoine faoi bhagairt na daoine is mó nach n-úsáideann na gníomhaireachtaí atá bainteach le soláthar seirbhísí poiblí. Is é ár ról ná cabhrú éagothromaíocht chumhachta a bhfuil taithí acu orthu a chur ina cheart.

Táimid ag iarraidh cearta daonna dár n-úsáideoirí seirbhíse a chosaint nuair atáimid ag fiosrú a ngearán, mar shampla, gearán lucht iarrtha tearmainn i soláthar díreach. Spreagann muid an fhoireann taobh cearta dhaonna a thabhairt chuig a smaointe de chásanna agus tabharfaidh muid oiliúint dár bhfoireann ar an mbealach a bhíonn tionchar ag cearta daonna ar a gcuid oibre.

Leanann muid orainn ag lorg dlínse cuimsitheach chun cuir ar ár gcumas meas a dhéanamh ar ghearáin ó réimsí a d'fhéadfaí drochúsáid a bhaint as cearta daonna, príosúin san áireamh. Teastaíonn go mbeadh ár nOifig ar thús chadhanaíochta ar fhadhbanna cearta daonna agus cothromaíochta agus déanfaidh muid ár ndícheall i gcónaí céimeanna praiticiúla agus éifeachtacha a thógáil chun an mhír seo a chur chun cinn.

Teastaíonn uainn ár nOifig a bheith insroichte do gach úsáideoir seirbhíse agus foireann. Tabharfaidh muid eolas soiléir agus comhfhreagras inrochtana scríofa ar líne. Soláthróimid

foirgneamh agus láthair oibre atá inrochtana do gach éinne. Soláthróimid seirbhísí for-rochtana atá insroichte dár bpáirtithe leasmhara uilig.

Teastaíonn go mbeadh ár láthair oibre uileghabhálach agus ilchineálach. Léireoidh sé meas ar chearta daonna agus comhionannais ár bhfoireann. Oibreoidh muid leis an státsheirbhís i gcoitinne chun bealaí a fháil chun lucht oibre a chur le chéile a léireodh an sochaí ilchineálach a fhreastlaíonn muid orthu.

Teastaíonn uainn leanúint orainn ag tabhairt tosaíochta d'fholláine agus meabhairsláinte ár bhfoireann trí oiliúint rialta a thabhairt agus seisiúin eolais inmheánacha, a chuireann chun cinn sláinte agus folláine.

Tá Oifigeach Comhionannais agus Éagsúlachta ceaptha againn agus coiste dualgais na hearnála poiblí bunaithe againn.

## 8. Na Céimeanna chun cinn

Déanfaidh gach Oifig deimhin de go mbeidh na pleananna ghnó ailínithe leis na Spriocanna Straitéiseacha agus gníomhaíochtaí phríomha, ar an gcoinníoll go gceadófar é ag Coimisiúin éagsúla, más cuí. Tacóidh baill foirne ar leith leis an bpróiseas pleanála gnó pleananna gníomh agus cláir riosca ranna, tá monatóireacht agus aithbhreithniú déanta orthu ar bhonn rialta in aghaidh fheidhmíocht tháscairí ama inchainníochtúil.

## 9. Tuairisciú ar Dul chun cinn

Déanfar tuairisciú ar dul chun cinn ar cur i bhfeidhm na spriocanna atá leagtha amach sa Phlean seo ar bhonn rialta go himmheánach agus go seachtrach trí chóras mar, tuairiscí bliantúla, preas ráitis, cruinnithe foirne, agus miontuairiscí chruinnithe.