

**Oifig an Ombudsman, Oifig an Choimisinéara Faisnéise  
agus Oifig an Choimisinéara um Fhaisnéis Comhshaoil**

**Ráiteas Straitéise 2016-2018**



## **Clár Ábhar**

<b>1. Brollach ón Ombudsman</b>	<b>3</b>
<b>2. Ról, Fís agus Luachanna</b>	<b>6</b>
<b>3. Cuspóirí Straitéiseacha</b>	<b>9</b>
<b>4. Tionscnaimh Shonracha do 2016-2018</b>	<b>10</b>
<b>5. Alt 42 den Acht um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014</b>	<b>12</b>
<b>6. Na Chéad Chéimeanna Eile</b>	<b>14</b>
<b>7. Tuairisciú ar an Dul Chun Cinn</b>	<b>14</b>

# 1. Brollach ón Ombudsman

Tá áthas orm an chéad ráiteas straitéise uaim mar Ombudsman agus mar Choimisinéir Faisnéise a chur i láthair. Tá an Plean seo ar an séú hathbhreithniú ar chuspóirí straitéiseacha ó Oifig an Ombudsman agus ó Oifig an Choimisinéara Faisnéise (OCF) (ina gcorpraítear Oifig an Choimisinéara um Fhaisnéis Comhshaoil (OCFC)).

Chomh maith leis sin, cuireann Oifig an Ombudsman seirbhísí comhroinnte ar fáil don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CCSP) agus soláthraíonn sí an Rúnaíocht don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí (SIPOC) (ina gcorpraítear an Coimisiún Reifrinn agus é ar bun). Is iad feidhmeanna reachtúla ar leith a chomhlíonann na ceithre Oifig. Ina ainneoin sin, feidhmíonn siad mar ghníomhaireacht chónasctha aonair faoi Vóta amháin agus faoi Oifigeach Cuntasaíochta amháin agus faoi Fhoireann Bhainistíochta a bhainistíonn an Eagraíocht agus a dhéanann an neamhspleáchas reachtúil agus na feidhmeanna reachtúla atá ag gach ceann de na comhpháirteanna a chosaint agus a chaomhnú ag an am céanna. Cé go bhfuil a foireann féin ag gach Oifig, comhroinntear feidhmeanna airgeadais, acmhainní daonna, dlí, agus teicneolaíochta faisnéise idir gach ceann de na ceithre Oifig.

Ní bhaineann an plan seo ach amháin le hOifig an Ombudsman agus le hOifig an Choimisinéara Faisnéise. Tá plan straitéiseach ar leith do [CCSP](#). Mar gheall ar an gcomhroinnt foirne ar fud na ceithre Oifig de réir na riachtanas agus na tosaíochtaí atá ag gach ceann díobh, áfach, is léir gurb ábhartha don fhoireann ar fad atá cuid mhór gnéithe den phlean seo. Go háirithe, léirítear sa phlean an tiomantas atá againn do shraith luachanna a threoraíonn ár bhfoireann i ngach a ndéanann siad agus don mhórsprioc eagraíochta atá againn ár gcreataí bainistíochta agus riaracháin a fhorbairt agus a fheabhsú d’fhonn tacú leis na cuspóirí atá againn feabhas a chur ar an mórsheirbhís phoiblí agus seirbhís shármhaith atá dírithe ar an gcustaiméir a sholáthar.

Leagtar amach sa phlean na príomhchuspóirí atá againn don chéad trí bliana eile, cuspóirí a mbeidh pleananna mionsonraithe bliantúla gnó ag gabháil leo. Cuirtear ann leis na héachtaí suntasacha atá bainte amach againn sna trí bliana seo a chuaigh thart agus úsáidfear é chun cabhrú linn feabhsuithe leanúnacha a chur ar na seirbhísí a sholáthraímid dár gcustaiméirí.

Ceapadh mé ag am corraitheach don dá Oifig i mí na Nollag 2013. Thar an dá bhliain seo a chuaigh thart, tá athrú suntasach déanta ar an reachtaíocht atá ina bonn taca lenár gcuid oibre. Leis an Acht Ombudsman (Leasú) 2012, leathnaíodh sainchúram na hOifige seo chun go gclúdódh sé na gníomhartha riaracháin de chuid beagnach 200 soláthraí eile seirbhíse poiblí. Faoi théarmaí Ionstraim Reachtúil Uimh. 300 de 2015, rinne an tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe tithe altranais príobháideacha, a bhfuil beagnach ceithre chéad is tríocha ceann díobh, a fhógairt mar ghníomhaireachtaí in-athbhreithnithe i mí Iúil 2015.

Le rith an Achta um Shaoráil Faisnéise 2014, rinneadh athruithe suntasacha ar an gcóras Saoráil Faisnéise agus tháinig dúshlán nua do OCF chun cinn dá bharr sin. Aisghaireadh leis an Acht sin na hAchtaanna um Shaoráil Faisnéise, 1997 agus 2003, agus cuireadh an tAcht nua ina n-ionad. Aisiompaíodh leis an Acht nua cuid mhór de na leasuithe a tugadh isteach sa bhliain 2003 agus a chuir srian mór le raon feidhme Acht 1997. Cuireadh deireadh le táillí iarratais i leith iarrataí Saoráil Faisnéise a dhéanamh agus laghdaíodh go suntasach na táillí i leith iarratas a dhéanamh ar athbhreithniú inmheánach agus ar athbhreithniú ag an Oifig seo. Tugadh líon suntasach comhlachtaí breise faoi shainchúram na hOifige seo leis an Acht freisin. Chuaigh an Roinn i gcomhairle fhairsing le foireann na hOifige seo agus an dá phársa reachtaíochta á bhforbairt.

Chomh maith leis sin, rinne an dá Oifig athbhreithnithe cuimsitheacha ar a struchtúir agus ar a bpróisis le déanaí agus tugadh athruithe suntasacha isteach ina ndiaidh. Ní hé amháin gur chuir an méid sin ar ár gcumas déileáil go héifeachtach leis na héilimh mhéadaitheacha ar ár seirbhísí, ach chabhraigh sé linn freisin feabhas a chur ar a éifeachtaí agus ar a éifeachtúla a bhíonn na seirbhísí a sholáthraítear.

D'imríomar tionchar suntasach ar sholáthar seirbhíse a fheabhsú sa mhórsheirbhís phoiblí freisin. Sa bhliain 2014, d'fhoilsíomar an chéad chásleabhar uainn inar cuimsíodh achoimrí ar shampla de ghearáin a ndearna an Oifig seo scrúdú orthu d'fhonn na deiseanna foghlama atá ann a uasmhéadú. I mí na Bealtaine 2015, d'fhoilsíomar tuarascáil ar an gcéad imscrúdú a rinneamar ar ár gconlán féin riamh, ba é sin, Foghlaim ar son Feabhais. Féachadh san imscrúdú sin ar an dóigh a láimhseálann ospidéal phoiblí in Éirinn gearáin faoina seirbhísí. Cuimsíodh sa tuarascáil líon suntasach moltaí le haghaidh feabhais, ar ghlac Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus an Roinn Sláinte le gach ceann díobh. D'fhonn tacú leis na tithe altranais príobháideacha a tháinig faoinár sainchúram le déanaí, rinneamar nósanna imeachta eiseamláireacha um láimhseáil gearán a fhorbairt i mí Mheán Fómhair lena n-úsáid san earnáil sin.

Thug OCF roinnt tionscnamh isteach d'fhonn feabhas a chur ar an soláthar seirbhíse sa mhórsheirbhís phoiblí freisin. Mar shampla, chuir sí tús le nótaí mionsonraithe treorach a dhréachtú agus a fhoilsiú ar gach gné den Acht um Shaoráil Faisnéise d'fhonn feabhas a chur ar chaighdeán na cinnteoireachta laistigh de chomhlachtaí poiblí. Chomh maith leis sin, d'fhorbair sí treoir mhionsonraithe d'fhonn cabhrú le comhlachtaí poiblí aighneachtaí fócasaithe a ullmhú i gcás go bhfuil a mbreitheanna faoi athbhreithniú ag OCF.

Is é an aidhm atá leis an bplean straitéiseach seo cur leis an iomad éachtaí atá bainte amach againn le linn na tréimhse straitéisí reatha. Díritear go príomha ar an méid seo a leanas ann: an tionchar atá ag na hOifigí seo ar an mórsheirbhís phoiblí a leathnú/a fheabhsú, an leibhéal seirbhísí a sholáthraímid a fheabhsú go leanúnach, agus a chinntiú go gcumasóidh ár gcórais agus ár bpróisis dúinn ár gcuspóirí a bhaint amach. Den chéad uair riamh, sainaitnítear go

soiléir sa phlean freisin na croíluachanna atá taobh thiar den dóigh a soláthraímid ár seirbhísí agus atá ina mbonn taca le gach a ndéanaimid.

Le linn shaolré an phlean, leanfaimid ar aghaidh le tacaíocht a thabhairt don fhoireann agus le í a fhorbairt trí roinnt meicníochtaí éagsúla, amhail ionduchtú, sainoiliúint, taithí oibre a leathnú etc., chun leas na foirne, ár gcliant agus na heagraíochta ar fad. Leanfaimid ar aghaidh freisin le forbairt a dhéanamh ar an gcaidreamh atá againn leis an Oireachtas d'fhonn soláthar níos fearr seirbhíse poiblí a bhrú chun cinn.

Sainaithnítear sa phlean roinnt tionscnamh nuálach a bhaineann lenár bpróisis, agus é mar aidhm leo an fhís atá ag an Oifig seo “seirbhís phoiblí atá cóir, oscailte, cuntasach agus éifeachtach” a sholáthar a bhaint amach. Bunaithe ar na héachtaí a baineadh amach le linn an timthrialla pleanála seo a chuaigh thart, tá an-mhuinín agam go mbeimid in ann na príomhchuspóirí dúshlánacha a leagamar orainn féin a chomhlíonadh go rathúil arís eile.



---

Peter Tyndall

An tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise

## 2. Ról, Fís agus Luachanna

### Ról an Ombudsman

Bunaíodh Oifig an Ombudsman faoin Acht Ombudsman, 1980. Is é an chroíghníomhaíocht atá aici scrúdú agus imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghníomhartha riaracháin, faoi mhoilleanna nó faoi neamhghníomh a imríonn tionchar diúltach ar dhaoine nó ar chomhlachtaí agus iad ag déileáil le soláthraithe seirbhíse poiblí a thagann faoi shainchúram na hOifige. Déanann an Oifig imscrúdú freisin ar ghearáin a bhaineann le feidhmeanna áirithe de chuid comhlachtaí poiblí a thagann faoin Acht um Míchumas 2005. Má chinneann an tOmbudsman in aon chás ar leith gur caitheadh go héagórach nó go míchuí leis an ngearánach agus gur imríodh tionchar diúltach air dá bharr sin, molfaidh sé sásamh cuí chun an tionchar diúltach sin a leigheas, a mhaolú nó a athrú. Le linn dó déileáil le gearáin aonair agus iad a réiteach, féachfaidh an tOmbudsman le feabhsuithe a dhéanamh ar an riarachán bunaithe ar na ceachtanna a foghlaimíodh ó ghearáin aonair.

### Ról an Choimisinéara Faisnéise

Bunaíodh ról an Choimisinéara Faisnéise faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997, ar dtús agus leanadh ar aghaidh leis faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014. Baineann an ról sin le hathbhreithniú a dhéanamh ar bhreitheanna atá tugtha ag comhlachtaí poiblí ar iarrataí Saoráil Faisnéise agus breitheanna ceangailteacha nua a thabhairt orthu ansin. Is é an ról atá aige feidhmiú an Achta a choinneáil faoi athbhreithniú d'fhonn comhlíonadh iomlán i measc comhlachtaí poiblí a chinntiú agus tráchtairachtaí maidir le feidhmiú praiticiúil an Achta a ullmhú agus a fhoilsiú. I bhformhór na gcásanna, áirítear iad seo a leanas leis na cuspóirí atá ag córas Saoráil Faisnéise atá ag feidhmiú go maith:

- trédhearcacht a thabhairt maidir le cinnteoireacht rialtais, agus éilliú a dhíspreagadh,
- cabhrú leis an rialtas a choinneáil cuntasach,
- eolas a thabhairt don phobal faoin rialtas,
- feabhas a chur ar chaighdeán na cinnteoireachta i measc comhlachtaí poiblí,
- gníomhú mar shrian ar an dóigh a bhfeidhmíonn an rialtas agus a ghníomhaireachtaí a gcuid cumhachta, agus
- rannpháirtíocht saoránach a chur chun cinn.

Tá an Coimisinéir Faisnéise ar an gCoimisinéir um Fhaisnéis Comhshaoil freisin, duine a bhfuil sé mar phríomhfheidhm aige breith a thabhairt ar achomhairc ó dhaoine den phobal nach bhfuil sásta leis an toradh ar a n-iarraidh ar sholáthraithe seirbhíse poiblí faisnéis comhshaoil a chur ar fáil.

## Fís

### ‘Seirbhís phoiblí atá cóir, oscailte, cuntasach agus éifeachtach’

Is é an fhís atá againn go fóill sa timthriall pleanála seo ná seirbhís phoiblí atá cóir, oscailte, cuntasach agus éifeachtach a sholáthar. Aithníonn sí an ról lárnach is féidir leis an Oifig seo a imirt maidir lena chinntiú go gcuirtear próisis chinnteoireachta na seirbhíse poiblí i bhfeidhm ar bhealach cuí, cothrom agus comhsheasmhach ar fud na seirbhísí poiblí uile.

Tá sé mar aidhm againn an fhís sin a bhaint amach tríd an tionchar atá ag an Oifig seo ar an mórseirbhís phoiblí a leathnú agus a fheabhsú, tríd an leibhéal seirbhísí a sholáthraímid dár gcustaiméirí a fheabhsú go leanúnach, agus trína chinntiú go mbíonn ár gcórais agus ár bpróisis chomh héifeachtach agus chomh héifeachtúil agus is féidir.

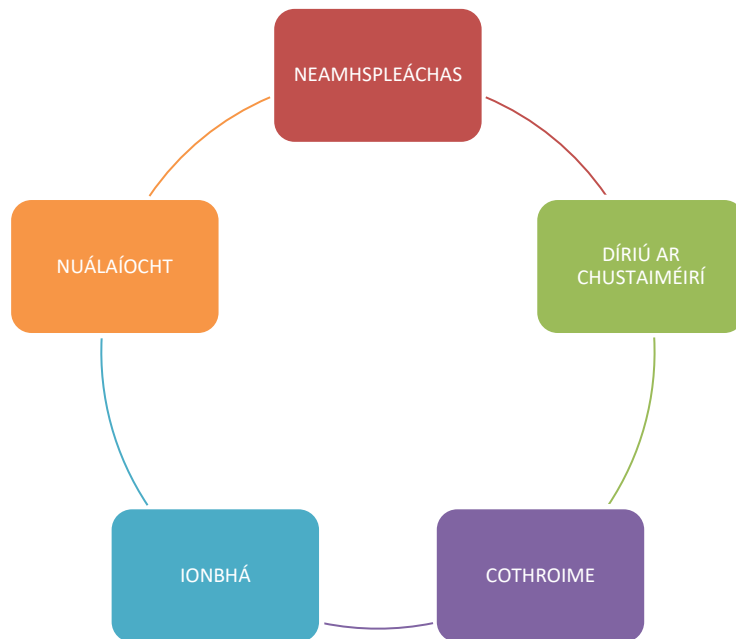
## Luachanna

Mar Eagraíocht, leanaimid Prionsabail an Ombudsman um Dhea-Riarachán, is iad sin:

- Rudaí a dhéanamh mar is ceart
- Bheith dírithe ar an gcustaiméir
- Bheith cuntasach oscailte
- Gníomhú go comhréireach cothrom
- Déileáil le hearráidí ar bhealach éifeachtach
- Féachaint le feabhas leanúnach a bhaint amach

Níl sé i gceist go mbeidh na prionsabail ina seicliosta. Is é an aidhm atá leo creat luachmhar a sholáthar ar cheart do gach soláthraí seirbhíse poiblí cloí leis agus a ndualgais á gcomhlíonadh acu. I dteannta na bprionsabal thuas, thiomnaíomar sinn féin do shraith luachanna a threoraíonn an fhoireann i ngach a ndéanann siad. Ós rud é go bhforluífidh siad ar a chéile ina lán cásanna, ní féidir na luachanna sin a bhreithniú ar leithligh ó chéile.

Tá ár luachanna eagraíochta leagtha amach thíos. Cuireann na luachanna síos ar na cáilíochtaí atáthar ag súil go dtaispeánfaidh an fhoireann nuair a bhíonn siad i mbun a bhfeidhmeanna. Agus athbhreithniú á dhéanamh againn ar bhreitheanna agus ar sheirbhísí de chuid soláthraithe seirbhíse poiblí, táimid ag súil gur chuir siad luachanna den chineál céanna san áireamh ina mbreitheanna, ina ngníomhartha, ina mbeartais, ina nósanna imeachta agus ina gcórais.



1. **Neamhspleáchas** – Is ar bhealach cóir, neodrach agus neamhchlaon a dhéanfaimid scrúdú ar ghearáin, a dhéanfaimid athbhreithnithe agus a thabharfaimid breitheanna.
2. **Díriú ar Chustaiméirí** – Féachaimid le sármhaitheas agus gairmiúlacht a bhaint amach agus ár seirbhísí á soláthar againn. Comhlíonfaimid caighdeáin shainithe cháilíochta agus déanfaimid athbhreithniú leanúnach ar ár bhfeidhmíocht chun a chinntiú go mbíonn an custaiméir ag croílár de gach a ndéanaimid.
3. **Cothroime** – Gné bhunúsach den chaidreamh atá againn le gach geallsealbhóir is ea caitheamh le daoine le meas, le dínit agus go cóir. Cuireann sé sin le timpeallacht shláintiúil oibre freisin, áit a gcothaítear rannpháirtíocht, oscailteacht agus trédhearcacht.
4. **Ionbhá** – Tuigimid go mbaineann formhór ár gcustaiméirí leas as ár seirbhísí mar gheall gur bhain siad triail cheana féin as gach ceann de na bealaí eile atá ar fáil dóibh. Éistfimid go cúramach lenár gcustaiméirí d’fhonn a n-ábhair imní a thuiscint agus d’fhonn bheith tuisceanach faoi na hábhair imní sin.
5. **Nuálaíocht** – Déanfaimid feabhsuithe leanúnacha ar fheidhmíocht agus bainfimid leas as na modhanna dea-chleachtais chun seirbhís den scoth a sholáthar, agus sinn ag méadú muinín as soláthar seirbhíse poiblí ag an am céanna.



### 3. Cuspóirí Straitéiseacha

Sainaithníodh na trí chuspóir ardleibhéil thábhachtacha seo a leanas le haghaidh na hOifige mar nithe príomhúla a bhrúfaidh baint amach ár bhfíse chun cinn.

1. Brúfaimid feabhsuithe chun cinn sa mhórsheirbhís phoiblí.
2. Soláthróimid seirbhís atá dírithe ar chustaiméirí, a léiríonn ár mbunluachanna agus ar féidir linn bheith bródúil aisti.
3. Déanfaimid ár gcreataí bainistíochta agus riaracháin a fhorbairt agus a fheabhsú d'fhonn tacú leis na cuspóirí atá againn feabhas a chur ar an mórsheirbhís phoiblí agus seirbhís shármhaith atá dírithe ar an gcustaiméir a sholáthar.

Shainaithníomar na príomhghníomhartha seo a leanas trína mbainfidh an Oifig na cuspóirí thuas amach.

#### Seirbhísí Poiblí a Fheabhsú

- Dul i gcion ar fheabhsuithe i seirbhísí poiblí ach feasacht a spreagadh ar mhainneachtain seirbhíse bunaithe ar ár bhfionnachtana/ár gcásobair.
- Déanfaimid teagmháil le gach duine dár ngeallsealbhóirí chun caighdeán riaracháin i measc soláthraithe seirbhíse poiblí a fheabhsú ach roinnt cineálacha cur chuige a ghlacadh.
- Ár dtuairimí a chur in iúl do sholáthraithe seirbhíse poiblí trí fhoghlaím chomhroinnte.
- Torthaí éifeachtacha agus athrú a bhaint amach le haghaidh ár gcustaiméirí.

#### Seirbhís atá Dírithe ar Chustaiméirí

- Ár scileanna imscrúdaithe/láimhseáil gearáin a fhorbairt tuilleadh d'fhonn an tseirbhís is fearr a sholáthar dár gcustaiméirí.
- Na roghanna atá ar fáil dár gcustaiméirí le haghaidh caidreamh a dhéanamh leis an Oifig seo a shimpliú/a mhéadú, lena n-áirítear rochtain fheabhsaithe ar líne.
- A chinntiú go dtomhaistear ár gcaighdeán cháilíochta go héifeachtach ach méadracht dea-chleachtais a úsáid.
- A chinntiú go léiríonn ár gcumarsáidí lenár gcustaiméirí ár mbunluachanna.

#### Creataí Feabhsaithe Bainistíochta agus Riaracháin

- A chinntiú go mbímid ag obair ar an mbealach is éifeachtaí ó thaobh struchtúr, próiseas agus nósanna imeachta de.
- Córais chásbhainistíochta a fhorbairt agus a chur chun feidhme lena dtacófar le seirbhísí éifeachtacha éifeachtúla a sholáthar.
- A bheith aitheanta ag daoine eile mar fhoinse saineolais i ngach ceann dár réimsí oibríochta.

## 4. Tionscnaimh Shonracha do 2016-2018

Bíonn na hionchais a bhíonn ag sochaí nua-aimseartha dhigiteach ag bunathrú na ndóigheanna a ndéantar faisnéis agus seirbhísí a chur ar fáil agus a úsáid. Ní i ngach cás a choinnigh an dóigh ina bhfuil seirbhísí poiblí socraithe chun caidreamh a dhéanamh le custaiméirí cab ar chab leis na hionchais sin. Is cinnte go bhfuil sé ar acmhainn ag an teicneolaíocht dhigiteach a éifeachtúlá atá ár ngníomhaíochtaí laethúla a fheabhsú, agus eispéireas ár gcustaiméirí le seirbhísí poiblí á shimpliú ag an am céanna. Teastaíonn infheistíocht shuntasach, ó thaobh an airgeadais agus na n-acmhainní daonna de, chun an trasdul a dhéanamh ar dhóigh fhiúntach. Thar thréimhse an timthrialla straitéisigh seo, tá sé beartaithe againn na tionscnaimh seo a leanas a chur chun feidhme:

- **An Fhoghlaim a Chomhroinnt**

Leanfaidh na hOifigí seo ar aghaidh le hiniúchadh a dhéanamh ar dhóigheanna breise chun foghlaim a chomhroinnt le soláthraithe seirbhíse poiblí d'fhonn caighdeáin seirbhíse go ginearálta a ardú. Leanfaimid ar aghaidh le hobair a dhéanamh i gcomhpháirt le soláthraithe seirbhíse poiblí chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna córasacha, nithe a shainaithnítear ach faireachán a dhéanamh ar threochtaí inár gcuid oibre.

Breithneoidh Oifig an Ombudsman réimsí nua nach mór aird a thabhairt orthu le haghaidh tuilleadh imscrúduithe féintionscnaimh agus leanfaidh sí ar aghaidh ag foilsiú cásleabhar ar bhonn rialta. Déanfaidh OCF tuilleadh forbartha ar raon agus ar chineál na treorach do chomhlachtaí poiblí a fhoilseofar ar a suíomh Gréasáin agus pléifidh sí dóigheanna breise le foghlaim a chomhroinnt ar fud gach comhlachta poiblí.

- **Tairseach Aonair le haghaidh Gearáin Earnála Poiblí**

Is féidir leis an bpátrún casta um sholáthar seirbhíse poiblí mearbhall a chur ar dhaoine ar mian leo gearán a dhéanamh. Ní bhíonn siad cinnte i gcónaí cén áit ar cheart dóibh dul chuige agus conas ba cheart dóibh gearán a dhéanamh. D'fhonn aghaidh a thabhairt ar an mearbhall sin, táimid ag iniúchadh na féidearthachta a bhaineann le tairseach aonair a thabhairt isteach le haghaidh gach gearáin seirbhíse poiblí. Is éard atá in [healthcomplaints.ie](http://healthcomplaints.ie), rud a

d'fhorbraíomar i gcomhpháirt le comhlachtaí eile, ná bloc tógála úsáideach i dtreo seirbhís teileafóin agus ar líne a bhunú ar féidir léi daoine ar mian leo gearán a dhéanamh faoi sheirbhís poiblí ar bith a threorú nó an gearán sin a ghabháil agus a sheoladh thar a gceann.

Faoi láthair, treoraíonn an Oifig gearánaigh chuig an ngníomhaireacht ábhartha nó chuig an Ombudsman ábhartha, nuair is cuí. Is é sprioc thairseach Ghréasáin an Ombudsman ná gur cheart a bheith ar a cumas tacú le hóstáil a dhéanamh ar thairseach gearáin le haghaidh na seirbhíse poiblí agus treorú díreach ar aghaidh chuig córais ghearáin na soláthraithe seirbhíse poiblí a chur ar fáil.

## • **Córas TFC den Chéad Scoth a Fhorbairt don Todhchaí**

Tá forbairt á déanamh againn faoi láthair ar chóras casbhainistíochta nua ar féidir leis déileáil le doiciméid, le próisis, le sreabhadh oibre agus le riachtanais tuairiscithe le haghaidh cineálacha éagsúla cásanna. Comhlánófar é le pacáiste nua fóin a chomhtháthóidh go hiomlán leis an gcóras. Táimid ag súil leis go soláthrófar tréachur níos fearr agus cáilíocht níos fearr i gcásobair mar thoradh ar an gcóras casbhainistíochta feabhsaithe. Is go digiteach a sholáthrófar seirbhísí, nuair is cuí, d'fhonn gnáth-thascanna a uathoibriú agus, dá bhrí sin, agaí iontrála sonraí don fhoireann a íoslaghdú. Tacófar le cáilíocht mhéadaithe seirbhíse do bhaill den phobal trí agaí feabhsaithe críochnaithe cáis a sholáthar ach gnéithe cuí dár seirbhísí a chur ar fáil go digiteach. Beidh malartú leictreonach doiciméad ina chúis le teagmháil níos éifeachtaí le soláthraithe seirbhíse poiblí agus, dá bhrí sin, le tuilleadh tacaíochta dóibh chun seirbhísí poiblí a fheabhsú.

Chomh maith leis sin, soláthrófar leis an gcóras casbhainistíochta nua faisnéis bhainistíochta i bhfad níos fearr ag a bhfuil acmhainn le haghaidh miontuairisciú, lena n-áirítear sainaitheint treochtaí agus anailís ar threochtaí, rud a chuirfidh ar ár gcumas oibriú ar bhealach níos éifeachtúla. Tacófar leis trí chóras feabhsaithe bainistíochta taifead le haghaidh taifid cháis agus le haghaidh taifead nach bhfuil bainteach le cásanna. Beidh sé ina riachtanas go bhféadfar na córais a oiriúnú lena n-úsáid sa todhchaí ag eagraíochtaí eile seirbhíse poiblí.

## **5. Alt 42 den Acht um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014**

Téann ról Oifig Ombudsman níos faide ná breithniú a dhéanamh ar dhlíthiúlacht na soláthraithe seirbhíse poiblí. Cuimsíonn sé freisin breithniú a dhéanamh ar cé acu is amhlaidh nó nach amhlaidh go bhfuil a gcuid gníomhartha cóir agus cothrom. Cuid dhílis dár gcuid oibre is ea comhionannas deiseanna agus meas ar chearta an duine a bhaint amach.

Is mian linn a chinntiú nach é amháin go bhfuil ár seirbhís inrochtana ag na daoine sin atá breá ábalta rochtain a fháil uirthi ach go bhfuil rochtain ag gach duine uirthi. I gcásanna ina sainathnímid nach ndéantar ionadaíocht chuí do ghrúpa ar leith i measc ár n-úsáideoirí seirbhíse, féachfaimid lenár ngníomhaíocht for-rochtana a spriocdhíriú agus, nuair is gá, úsáidfimid ár gcumhachtaí féintionscnaimh chun a chinntiú go n-imscrúdófar a n-údair imní agus go dtabharfar aghaidh orthu. Na daoine a ndéantar leithcheal orthu nó a bhfuil a gcearta daonna i mbaol, is minic a bhíonn siad ar na daoine is lú cumas chun rochtain a fháil ar na gníomhaireachtaí sin a bhfuil cúram orthu seirbhísí poiblí a mhaoirsiú. Glacaimid leis go bhfuil sé mar ról againn cabhair a chur ar fáil chun an éagothroime cumhachta a fhulaingíonn siad a cheartú.

Táimid tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil dár gcliaint go léir lena dtugtar aird ar a gcearta daonna agus ar an gceart atá acu chun caitheamh cothrom. Baineann sé sin le hábhar freisin maidir leis an dóigh a mbíimid i mbun caidreamh lenár bhfoireann féin mar go bhfuil sé bunriachtanach le haghaidh dea-thimpeallacht oibre a chothú ina gcuirtear rannpháirtíocht, oscailteacht agus dínit chun cinn san áit oibre. Léirítear ár gcur chuige go soiléir lenár mbunluachanna eagraíochta um neamhspleáchas, díriú ar chustaiméirí agus cothroime, nithe atá le feiceáil i gcultúr na hOifige seo, inár mbeartais inmheánacha agus inár gcleachtais inmheánacha. Tá obair réamhghníomhach déanta againn maidir le hoiliúint a chur ar ár mbaill foirne. Leis an oiliúint sin, spreagtar iad dearcadh chearta an duine a chur san áireamh agus cásanna á mbreithniú acu agus éilítear orthu déileáil le sáruithe ar chearta an duine a dhéanann soláthraithe seirbhíse poiblí mar chásanna míriaracháin.

Mar a leagadh amach cheana féin, imscrúdaíonn an tOmbudsman gearáin faoin Acht um Míchumas, 2005, agus spreagaimid cásoibrithe cur chuige bunaithe ar chearta a ghlacadh agus gearáin á mbreithniú acu agus bheith san airdeall ar idirdhealú ar bith. Chun a chinntiú

go bhfuil siad eolach ar a bhfreagrachtaí do chustaiméirí agus dá chéile, cuirtear oiliúint i bhFeasacht ar Mhíchumas agus ar an Éagsúlacht ar ár mbaill foirne.

Tabharfar faireachán ar chomhionannas agus tuairisciú comhionannais isteach mar chuid dár mbunchórais TF nua. Cinnteoidimid go mbeidh na daoine a úsáideann ár seirbhísí ionadaíoch d'éagsúlacht ár bpobal agus déanfaimid faireachán ar thorthaí ár gcuid oibre le go mbeimid ar an eolas faoi aon chlaonadh gan chuimhneamh a thagann aníos.

Le roinnt blianta anuas, tá tús áite tugtha againn d'inrochtaineacht do chuairteoirí agus do bhaill foirne araon. Rinneamar oibreacha éagsúla inár gcuid oifigí ina leith sin chun cabhair a thabhairt do dhaoine a bhfuil fadhbanna soghluaisteachta acu. Suiteáladh lúba ionduchtúcháin i limistéir phoiblí agus tá lúba iniompartha ar fáil ar an láithreán agus ag ár gcuairteanna for-rochtana chun cabhair a thabhairt do dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu. Cuirtear ábhar don phobal ar fáil i raon formáidí agus teangacha chun a chinntiú go gcomhlíonann sé riachtanais gach duine a úsáideann ár seirbhísí agus riachtanais gach duine a d'fhéadfadh ár seirbhísí a úsáid. Chomh maith leis sin, tá páirt glactha ag an Oifig sa chlár WAM (Meantóireacht, Toilteanach, Ábalta) le roinnt blianta anuas. Is é aidhm an chlár rochtain ar an margadh saothair do chéimithe faoi mhíchumas a chur ar aghaidh agus forbairt a dhéanamh ar acmhainn na bhfostóirí maidir le míchumas a chomhtháthú san áit oibre phríomhshrutha.

Leanfaimid ar aghaidh ag iarraidh dlínse chuimsitheach chun cur ar ár gcumas gearáin a bhreithniú ó réimsí ina bhféadfaí mí-úsáid a bhaint as cearta an duine, lena n-áirítear príosúin agus an próiseas tearmainn agus inimirce, go háirithe i dtaca le Soláthar Díreach.

Tá sé mar aidhm againn go mbeidh an Oifig seo chun tosaigh sna saincheisteacha go léir a bhaineann le cearta an duine agus le comhionannas agus déanfaimid ár ndícheall i gcónaí bearta praiticiúla éifeachtacha a dhéanamh chun an clár oibre sin a chur ar aghaidh.

## **6. Na Chéad Chéimeanna Eile**

Rachaidh gach Oifig i gcomhairle lena bhfoirne faoi seach chun Pleananna Gnó mionsonraithe a chur le chéile ina léireofar na Cuspóirí Straitéiseacha agus na príomhghníomhartha gaolmhara go soiléir. Tacófar leis an bpróiseas pleanála gnó trí phleananna gníomhaíochta baill foirne aonair agus trí chlár riosca rannóige. Déantar faireachán agus athbhreithniú ar gach ceann díobh ar bhonn rialta i gcomparáid le táscairí feidhmíochta atá inchainníochtaithe agus faoi theorainn ama.

## **7. Tuairisciú ar an Dul Chun Cinn**

Is ag eatraimh rialta agus go himmheánach agus go seachtrach a dhéanfar tuairisciú ar an dul chun cinn atá déanta ar na cuspóirí leagtha amach sa Phlean seo ach úsáid a bhaint as meicníochtaí éagsúla, lena n-áirítear tuarascálacha bliantúla, preaseisiúintí, cruinnithe foirne agus miontuairiscí cruinnithe.