



# AN BORD UM CHÚNAMH DLÍTHIÚIL

## Plean Corparáideach 2006-08



seirbhís um chúnaimh agus chomhairle dlíthiúil  
gairmiúil éifeachtach  
costéifeachtúil insroichte





## Clár

Brollach	3
Réamhrá	5
Ráiteas Misin	9
Sainordú	11
Luachanna	13
Anailís Timpeallachta	15
Spríocanna Ardleibhéil	19
An Plean a Chur i bhFeidhm	35





## Brollach

Mar Chathaoirleach ar an mBord um Chúnamh Dlíthiúil, táim thar a bheith sásta an Plean Corparáideach seo a chur i láthair, plean a leagann amach ár n-aidhmeanna agus cuspóirí don tréimhse trí bliana go dtí 2008. Forbraíodh an Plean tar éis comhairliúcháin fhorleathain lenár bpáirtithe leasmhara, lena n-áirítear grúpaí le leas ar leith sna seirbhísí a chuirimid ar fáil, mo chomhghleacaithe ar an mBord é féin, Coiste Comhpháirtíochta an Bhoird agus baill foirne ag gach leibhéal ar fud na heagraíochta.

Tá dul chun cinn suntasach déanta againn le bliain anuas maidir leis na liostaí feithimh dár seirbhísí in ionaid dlí a laghdú. Laghdaíodh líon na ndaoine atá ag fanacht ar choinne tosaigh le haturnae ó 3,400 in Aibreán 2004 go dtí níos lú ná 1,000 anois. Lena chois sin, bhaineamar amach ár sprioc maidir le seirbhís a chur ar fáil do chliant laistigh de 2 go 4 mhí ón gcéad uair a dhéanann siad teagmháil leis an eagraíocht. Leanaimid ar aghaidh ag cur coinní láithreacha ar fáil don 20-25% dár gcliaint a cháilíonn do sheirbhísí tosaíochta. Leanann an Seirbhís Dlíthiúil do Dhídeanaithe de chuid an Bhoird ar aghaidh ag cur seirbhísí ar ardchaighdeán ar fáil laistigh de spriocdhátaí reachtúla níos déine, agus tá cáil nach beag ar ár nIonad Doiciméadaithe do Dhídeanaithe mar ionad feabhais ina shainréimse.

Is é misean an Bhoird sa Phlean seo "seirbhís um chúnamh agus chomhairle dhlíthiúil atá solúbtha, éifeachtach, costéifeachtúil agus insroichte a chur ar fáil". Tacaíonn bunluachanna corparáideacha lena n-áirítear gairmiúlacht, oscailteacht d'athrú agus béim ar chustaiméirí lenár misean. Léiríonn na luachanna seo éiteas an Bhoird, atá tiomanta go hiomlán do na prionsabail dhúbailte d'fheabhas i seirbhísí do chustaiméirí agus freagracht don íocóir cánach maidir leis na hacmhainní a n-úsáidimid chun an feabhas sin a bhaint amach, de bhrí gur soláthróir, maoinithe go poiblí, é de sheirbhísí dlíthiúla dóibh siúd ar bheagán acmhainne sa tsochaí. Chomh fada agus a bhaineann leis an mBord, ní coincheapa teibí iad na luachanna atá againn; seasann siad don sampla inlámhsithe d'éiteas na heagraíochta, áit a mbaineann ár bhfís le freagairt ar an dúshlán síorathraitheach a bhaineann le seirbhísí thráthúil agus seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí chomh maith le hiarracht a dhéanamh a chinntiú go bhfuil an tseirbhís a chuirimid ar fáil ar an leibhéal céanna le sárchleachtas go hidirnáisiúnta.

Sa Phlean seo, déanaimid iarracht cur le héachtaí tábhachtacha na heagraíochta le linn an fhráma ama a bhaineann leis na trí Phlean Chorporáideacha a bhí ag an mBord roimhe seo. Déanaimid iarracht freisin cur ar chumas an Bhoird leanúint ar aghaidh le seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil ar bhealach tráthúil, custaiméir-lárnach, costéifeachtúil agus éifeachtach. Is am iontach agus dúshlánach é seo don tseirbhís phoiblí i gcoitinne agus tá díocas ar an mBord tacú go gníomhach le beartais an Rialtais ar chuimsiú sóisialta, le béim ar leith ar rochtain ar cheartas. Chomh maith leis sin fáiltímid roimh an bhéim leanúnach atá ar rialachas corparáideach agus na tiomantais sa Phlean do mhonatóireacht agus meastóireacht láidir ar gach gné a bhaineann le feidhmíocht ar fud na heagraíochta d'fhonn leibhéal chuí freagrachta a chinntiú agus d'fhonn a chinntiú go gcuireann an Bord luach ar airgead ar fáil don íocóir cánach.

Déanann ár bPlean cur síos ar na dúshláin agus na deiseanna atá os comhair an Bhoird. Táthar le treoir shoiléir straitéiseach a thabhairt don eagraíocht sa mheántearma, éiteas seirbhíse do chustaiméirí a spreagadh tuilleadh ar fud na heagraíochta uile agus a chinntiú go bhfuileamar solúbtha agus freagrúil do choinníollacha athraitheacha. Leagann an Plean amach raon cuspóirí eagraíochtúla ardleibhéal agus aithníonn sé torthaí sonracha atáthar ag súil a bhaint amach faoi gach ceann de na cuspóirí sin. Déanfar meastóireacht chriticiúil ar an rath a bhíonn orainn maidir leis na cuspóirí sin a bhaint amach trí na gníomhaíochtaí agus na táscairí feidhmíochta a aithnítear sa Phlean seo.

Táim cinnte go bhfuil bunús láidir againn chun dul chun cinn a dhéanamh sna réimsí uile atá aitheanta againn sa Phlean seo. Déanfaidh an Bord, i gcomhpháirtíocht lenár bhfoireann agus páirtithe leasmhara ar fad, agus i gcomhar lenár gcliaint, tréaniarracht na cuspóirí thar a bheith uailmhianach atá leagtha amach sa Phlean seo a bhaint amach. Is é an cuspóir atá againn go mbeadh an Bord bunaithe go daingean mar eagraíocht tiomanta do na caighdeáin is airde seirbhíse poiblí a chur ar fáil agus mar ionad feabhais aitheanta a chuireann cúnamh agus chomhairle dhlíthiúil ar fáil.

Anne Colley,  
Cathaoirleach  
An Bord um Chúnamh Dlíthiúil  
**Samhain 2005**



## Réamhrá

Comhlacht reachtúil is ea an Bord um Chúnamh Dlíthiúil a sholáthraíonn cúnamh agus comhairle dlíthiúil sibhialta do dhaoine a chomhlíonann riachtanais cháilíochta an Achta um Chúnamh Dlíthiúil Sibhialta, 1995. Cuirtear seirbhísí ar fáil go príomha tríd an bhfoireann atá fostaithe go díreach ag an mBord agus cuireann cleachtóirí príobháideacha atá fostaithe ag an mBord seirbhís chomhlántach ar fáil freisin ar bhonn táille do gach cás. Cuirtear an tseirbhís ar fáil ar bhonn náisiúnta le 33 ionad dlí lánaimseartha agus 12 ionad dlí páirtaimseartha ar fud na tíre, lena n-áirítear na 3 ionad dlí a dhéanann Seirbhís Dlíthiúil do Dhídeannaithe (SDD). Cuirtear seirbhísí dlíthiúla ar fáil do thart ar 17,000 duine gach bliain. Baineann thart ar 10,500 cás le dlí teaghlaigh; baineann 4,000 cás le soláthar comhairle agus cabhrach dlíthiúla ón SDD do lucht iarrtha tearmainn; baineann an 2,500 cás eile le cúrsaí dlí sibhialta eile.

Lena chois sin, oibríonn an Bord Ionad Doiciméadaithe do Dhídeannaithe, ionad speisialaithe a chuireann seirbhís taighde agus leabharlainne neamhspleáiche agus gairmiúla ar fáil do na príomhchomhlachtaí uile atá páirteach sa phróiseas tearmainn.

Is é an tAire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí a cheapann an Bord agus tá freagracht air as na nithe seo a leanas faoi Acht 1995:

- Treo straitéiseach na heagraíochta;
- Beartas a chinneadh agus monatóireacht a dhéanamh ar a chur i bhfeidhm;
- Maoirsiú a dhéanamh ar bhainistíocht chúil agus éifeachtúil na heagraíochta;
- Monatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm nósanna imeachta airgeadais éifeachtúla agus freagracht a sholáthar;
- Buiséid a cheadú agus monatóireacht a dhéanamh orthu; agus
- Cinntí forchoimeáda ar leith a dhéanamh.

Feidhmíonn an Bord ar na leibhéil is airde de rialachas corparáideach, ar aon dul leis an gCód Cleachtas do Rialáil Comhlachtaí Stáit. Ag leibhéal an Bhoird, baineann sé seo le seacht gcoiste a úsáid chun cabhrú leis a chuspóirí a bhaint amach agus le scaoileadh éifeachtúil dá fhreagrachtaí: na Coistí Achomhairc agus Deimhniú, an Coiste Airgeadais, an Coiste Iniúchta, Coiste na nDlíodóirí, Coiste na nAcmhainní Daonna agus an Coiste Feidhmíochta.

Le linn cuid mhór den tréimhse a bhí faoi scáth an Phlean Chorporáidigh dheireanaigh bhí dúshláin shuntasacha os comhair an Bhoird chun a shainordú a bhaint amach ag baint úsáide as na hacmhainní airgeadais a leithdháileadh air. Is é an toradh a bhí air seo go raibh amanna feithimh níos mó ann do choinní le haturnae, níorbh fhéadfaí gach post a líonadh agus cuireadh scéim na gcleachtóirí príobháideacha ar ceal ar feadh tréimhse.

### Maoiniú agus Soláthar Seirbhíse

I mí Dheireadh Fómhair 2004, d'éirigh go maith leis an mBord ina iarrachtaí leanúnacha chun méadú suntasach a bhaint amach sa mhaoiniú do 2005. Mar thoradh air sin, rinne an Bord gníomh láithreach chun roinnt tionscnamh a chur i bhfeidhm d'fhonn soláthar seirbhísí a éascú ar bhealach tráthúil. I measc na dtionscnamh sin bhí tús a chur le Scéim na gCleachtóirí Príobháideacha sa Chúirt Dúiche in athuair agus seirbhís nua a bhunú ag úsáid aturnaetha i gcleachtas príobháideach chun déileáil le cásanna a bhaineann le colscaradh agus idirscaradh breithiúnach sa Chúirt Chuarda. Bhí tionchar láithreach ag na bearta seo ar infhaighteacht seirbhísí um chúnamh dlíthiúil. Tá laghdú tagtha ar líon na ndaoine atá ar liostaí feithimh na n-ionad dlí ó fhiigiúr ard de 3,800 i Márta 2004 go dtí 1,000 i Lúnasa 2005, agus tá na tréimhsí feithimh laghdaithe go huasmhéid ceithre mhí.

Tugadh breithiúnas i mí na Nollag 2004 ar chás san Ard-Chúirt i gcoinne an Bhoird, an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus i gcoinne an Stáit de bharr moille i soláthar seirbhísí.

Ghlac an Ard-Chúirt le hargóint an Bhoird go raibh air oibriú laistigh de na hacmhainní a bhí ar fáil dó de réir Alt 5 den Acht agus freisin go raibh sé réasúnach ag an mBord iarracht a dhéanamh coinne le haturnae a chur ar fáil laistigh de thréimhse 2 go 4 mhí. Bhí leibhéal an mhaoinithe a cuireadh ar fáil do 2005 leordhóthanach chun cur ar chumas an Bhoird an sprioc seo a bhaint amach. Tá an Bord cinnte go leanfaidh sé ar aghaidh a bheith in ann freastal ar gach iarratas ar sheirbhísí dlíthiúla laistigh den fhráma ama seo.

### Próiseas Comhairliúcháin an Phlean Chorporáidigh

Is é an Plean Corparáideach seo, a chlúdaíonn an tréimhse trí bliana idir 2006 agus 2008, an cheathrú Phlean dá leithéid atá curtha le chéile ag an mBord. Cuireadh an Plean le chéile i ndiaidh próisis chomhairliúcháin fhorleathain le foireann an Bhoird agus le grúpaí seachtracha agus le daoine aonair a bhfuil spéis ar leith acu sna seirbhísí a chuireann an Bord ar fáil. I gcomhar leis an bpróiseas comhairliúcháin, rinneadh dian-athbhreithniú ar thimpeallacht oibre na heagraíochta agus ar na beartais agus nósanna imeachta oibríthe inmheánacha chomh maith le taighde ar mhúnlaí do sheachadadh seirbhíse in eagraíochtaí comparáideacha i ndlínsí eile. Mar thoradh ar an bpróiseas seo, tá an Bord cinnte go léiríonn a ráiteas misin, spriocanna ardleibhéil agus cuspóirí sonracha a dhualgas oibre reachtúil, sárcheachtas idirnáisiúnta do sheachadadh seirbhíse agus tuairimí na gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara eile, inmheánach agus seachtrach araon. Dírionn an plean seo ar bhealach níos soiléire freisin ar an nasc idir na hacmhainní atá ar fáil do sheachadadh seirbhíse agus an éifeachtúlacht a bhaineann le húsáid na n-acmhainní sin a thomhas. Léiríonn sé seo an riachtanas atá ann do dhearálachas corparáideach agus an riachtanas gaolmhar chun luach ar airgead a léiriú le bém ar leith ar aschuir agus ar thorthaí a thagann ó na hacmhainní a úsáidtear do sheachadadh seirbhíse.

Tá an Plean seo ag iarraidh go gcuirfí leis na héachtaí suntasacha a baineadh amach le linn na tréimhsí a clúdaíodh faoin gcéad trí phlean a bhí ag an mBord le cinntiú go leanann an cur chuige Comhpháirtíochta ar aghaidh leis an gcreatlach iomlán a chur ar fáil chun straitéis a aistriú go gníomh ag gach leibhéal laistigh de struchtúir na heagraíochta.

### Forbairtí thar thréimhse an Phlean Chorporáidigh dheireanaigh

I measc na bhforbairtí a tharla thar thréimhse an Phlean Chorporáidigh dheireanaigh bhí :-

- Feabhas suntasach ar an am ina dtairgtear coinne le haturnae in ionaid dlí;
- Soláthar seirbhísí ón Seirbhís Dhlithiúil do Dhídeanaithe laistigh d'fhrámaí ama dúshlánacha;
- Comhaontú ar chur i bhfeidhm meicníochtaí seachadta seirbhíse nua;
- Scéim náisiúnta um chleachtóirí próbháideacha a fhorbairt;
- Athchóiriú ar roinnt ionad dlí de chuid an Bhoird agus cóiríocht níos feiliúnaí a fháil i roinnt ceantar;
- Seachadadh inmheánach seirbhíse a fheabhsú trí rannóga a athstruchtúru agus trí nósanna imeachta agus cleachtais nua a chur i bhfeidhm;
- Feabhas suntasach ar infrastruchtúr teicneolaíochta faisnéise an Bhoird;
- Córas Bainistíochta Acmhainní Daonna (CBAD) a fhorbairt;
- Athstruchtúru ar fheidhm na nAcmhainní Daonna sa Bhord;
- Feabhsúcháin i monatóireacht agus meastóireacht ar fheidhmíocht na heagraíochta trí thuilleadh forbartha ar chórais faisnéise bainistíochta;
- Cur i bhfeidhm an Chórais Bhainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)
- agus meastóireacht sheachtrach ar a éifeachtúlacht;
- Nósanna imeachta níos daingne maidir le rialachas corparáideach a chur i bhfeidhm, lena n-áirítear straitéis bhainistíochta riosca agus clárlann riosca a fhorbairt;

- Plean gnímh do chustaiméirí agus cairt do chustaiméirí a fhorbairt;
- Beartha a chur i bhfeidhm chun ról agus ionadaíocht na Comhpháirtíochta a chur chun cinn san eagraíocht i ndiaidh athbhreithniú chuimsithigh ar chomhpháirtíocht sa Bhord;
- Straitéis oiliúna a fhorbairt;
- Plean don Lucht Oibre a fhorbairt;
- Críoch a chur le comhaontú nósanna imeachta um chaidreamh tionsclaíoch le ceardchumann a dhéanann ionadaíocht ar aturnaetha sa Bhord.

Is é príomhbhéim an Phlean Chorpáidigh seo cur ar chumas an Bhoird a chuspóirí a chur i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtúil agus le béim ar an gcustaiméir. Bainfear é seo amach trí:-

- an bealach atá i gceist ag an mBord cur le forbairtí tábhachtacha an phlean deiridh a chur in iúl;
- tionscnaimh nua a aithint atá deartha le cinntiú go bhfuil an tseirbhís a chuirtear ar fáil ag gach leibhéal den eagraíocht chomh maith céanna leis na caighdeáin idirnáisiúnta is fearr; agus
- soláthar a dhéanamh do mheicníochtaí daingne monatóireachta agus meastóireachta, trí athbhreithniú leanúnach a dhéanamh ar chur i bhfeidhm na gcuspóirí atá leagtha amach, trí thagairt a dhéanamh do tháscairí feidhmíochta mionsonraithe.





## Ráiteas Misin

Seirbhís um chúnamh agus chomhairle dhlíthiúil atá gairmiúil, éifeachtach, costéifeachtúil agus insroichte a chur ar fáil.



## Sainordú

Cuireann an tAcht um Chúnamh Dlíthiúil Sibhialta, 1995, lenar bunaíodh an Bhoird um Chúnamh Dlíthiúil, creatlach reachtúil ar fáil a chuireann ar chumas daoine iarratas a dhéanamh ar sheirbhísí dlíthiúla i gcúrsaí dlí sibhialta de réir fhorálacha an Achta.

Luann alt 5(1) den Acht:

*“Príomhfheidhm an Bhoird is ea, laistigh d’acmhainní an Bhoird agus faoi réir fhorálacha eile an Achta seo, cúnamh agus comhairle dhlíthiúil a sholáthar i gcásanna sibhialta do dhaoine a shásaíonn ceanglais an Achta seo.”*

Déanann alt 5(2) foráil do scaipeadh faisnéise, chun leasa na ndaoine a bhfuil a sheirbhísí ar fáil dóibh, maidir leis na seirbhísí sin agus an infhaighteacht a bhaineann leo.

Cuireann an Bord seirbhísí aturnaetha agus, más gá, abhcóidí ar fáil do dhaoine ar bheagán acmhainne maidir le cúrsaí a bhaineann le dlí sibhialta. Is iad dualgas reachtúil oibre reatha an Bhoird agus an leibhéal acmhainní a chuirtear ar fáil dó na príomhfhachtóirí a chinneann raon agus freagrúlacht na seirbhísí a chuireann an eagraíocht ar fáil.



## Luachanna

Ón uair a bunaíodh é, tá iarracht déanta ag an mBord sraith luachanna a léiriú a thacaíonn lena Ráiteas Misin a chur i bhfeidhm agus a thacaíonn leis an gcaoi ar mhaith leis an mBord go n-oibreodh a chuid seirbhísí. Áirítear orthu sin:

### Don tSeirbhís

- Gairmiúlacht
- Béim ar Chustaiméirí
- Oscailteacht d'Athrú

### Don fhoireann

- Oscailteacht
- Béim ar oiliúint agus ar fhorbairt
- Obair foirne

### Don Rialtas

- Costéifeachtúlacht agus luach ar airgead
- Réamhghníomhachas agus Freagrúlacht

5



## Anailís Timpeallachta

Tá athrú suntasach tagtha ar an timpeallacht ina bhfeidhmíonn an Bord um Chúnamh Dlíthiúil le blianta beaga anuas mar atá amhlaidh chomh maith sa tsochaí agus sa chóras dlí i gcoitinne. Níl mórán a thugann le fios nach mbeidh an t-athrú chomh fuiniúil céanna sa tréimhse atá san áireamh sa Phlean seo. D'fhonn a bheith éifeachtúil, ní mór don Bhord a bheith san airdeall i gcónaí ar na hathruithe atá ag tarlú lasmuigh den eagraíocht, bíodh siad polaitiúil, sóisialta, geilleagrach nó teicneolaíoch, agus ní mór don Bhord cur ar a chumas féin freagairt ar na hathruithe sin a mhéid is fearr is féidir leis. Tá gá freisin tuiscint a bheith ar láidreachtaí agus cumas inmheánach chomh maith le dualgas oibre an Bhoird, reachtúil agus sóisialta araon, a fhad is atá tionscnaimh á meas ar féidir a chur i bhfeidhm le súil aghaidh a thabhairt, mar is cuí, ar riachtanais dhlíthiúla iad siúd atá ar bheagán acmhainne inár sochaí. Dá bhrí sin, is gá timpeallacht sheachtrach agus láidreachtaí agus cumas inmheánach an Bhoird a choinneáil faoi scrúdú géar.



## 1. Timpeallacht Sheachtrach

De bharr nádúr oibrithe an Bhoird um Chúnadh Dlíthiúil bíonn roinnt mhaith eagraíochtaí agus daoine aonair ag idirghníomhú leis an eagraíocht ar bhonn leanúnach. Áirítear orthu sin daoine aonair atá ag lorg cúnadh dlíthiúil nó comhairle dhlíthiúil maidir le saincheistanna dlí sibhialta, saincheistanna a bhaineann le tearmann agus faisnéis faoi thír bhreithe nó taighde eile ón Ionad Doiciméadaithe do Dhídeanaithe ina measc. Chomh maith leis sin áiríonn sé gairmithe, Ranna Rialtais, comhlachtaí Stáit, raon comhlachtaí ionadaíocha agus gníomhaireachtaí eile, grúpaí leasmhara agus na meáin cumarsáide.

Mar atá feicthe sa Réamhrá, gné a fheictear arís is arís eile sa Bhord um Chúnadh Dlíthiúil is ea athrú, ní hé amháin thar thréimhse an Phlean Chorpáidigh dheireanaigh, ach sna deich mbliana ó bunaíodh an Bord mar chomhlacht reachtúil i 1995. Tá sé sách soiléir, ar aon dul le taithe comhlachtaí seirbhíse poiblí eile, go bhfuil an chosúlacht ann gur ag méadú a bheidh an ráta athraithe agus ní ag laghdú. Cuireann sé seo dualgas ar an mBord cultúr agus próisis a bheith i bhfeidhm a chuireann ar a chumas ní hé amháin freagairt ar bhealach éifeachtúil ar athrú den sórt sin ach, go mbeadh sé féin mar thionscnóir, nó mar chatalaíoch d'athrú agus do nuachóiriú nuair is cuí. Áirítear iad seo a leanas ar na hathruithe dóchúla a mbeidh an tionchar is mó acu ar an mBord:

- Athruithe leanúnacha i ngaolmhaireachtaí sóisialta agus múnlaí teaghlaigh;
- Struchtúir athraitheacha ag déileáil le hinimirce agus tearmann;
- Athruithe reachtacha agus beartais;
- Éagsúlacht mhéadaithe an phobail, léirithe i bpróifíl úsáideoirí na seirbhísí;
- Méid na n-acmhainní a chuirtear ar fáil don Bhord chun a ghnó a dhéanamh;
- Na hathruithe sa dlí fostaíochta sa tseirbhís phoiblí atá le tabhairt isteach tríd an Acht um Sheirbhís Phoiblí (Bainistíocht agus Earcaíocht), 2005;
- Athruithe sa timpeallacht rialúcháin maidir le gairmeacha dlíthiúla;
- Tionscnaimh bheartais Rialtais atá le fáil in Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn agus aon Chomhaontú Náisiúnta a thagann ina dhiaidh, go háirithe sna réimsí a bhaineann le comhionannas, éagsúlacht, míchumas, an Ghaeilge, sláinte agus sábháilteacht, comhpháirtíocht agus ionad oibre na todhcháí;
- Athruithe leanúnacha sa réimse a bhaineann le rialachas, lena n-áirítear freagracht airgeadais agus pholaitiúil araon;
- Béim mhéadaithe ar luach ar airgead agus torthaí intomhaiste;
- Teicneolaíocht faisnéise, go háirithe an bhéim mhéadaithe ar an Rialtas leictreonach;
- Ionchas méadaithe an phobail i dtéarmaí mhodh agus caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil;
- An clár reatha díláraithe;
- Riachtanas méadaithe le dul i gcomhairle agus le hidirghníomhú le grúpaí tacaíochta agus leasmhara; agus
- Forbairtí idirnáisiúnta sa réimse a bhaineann le dlí sibhialta, lena n-áirítear cásdlí na Cúirte Eorpaí um Chearta an Duine, agus an riachtanas atá ann d'idirghníomhaíocht mhéadaithe le dlínsí agus forais eile.

## 2. Timpeallacht Inmheánach

Iarmhairt dhosheachanta, riachtanas go deimhin, is ea athrú inmheánach chomh fada is a bhaineann sé le freagairt ar athrú seachtrach. Ní mór cleachtais, próisis agus struchtúir a choinneáil faoi athbhreithniú leanúnach freisin d'fhonn uaséifeachtúlacht eagraíochta a chinntiú. Seo a leanas na príomhthionchair is cosúil a bheidh sa réimse seo thar thréimhse an Phlean seo:

- Béim mhéadaithe ar Chomhpháirtíocht mar an tslí is éifeachtúla maidir le bainistíocht agus déanamh cinntí sa Bhord;
- Ceannaireacht éifeachtúil ag gach leibhéal;
- Bainistíocht éifeachtúil ar fheidhmíocht tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) a úsáid;
- Béim leanúnach ar oiliúint agus ar fhorbairt foirne;
- Athbhreithniú leanúnach ar struchtúir eagraíochtúla agus modh seachadta d'fhonn a chinntiú go gcuirtear seirbhís ar fáil do chliant ar an mbealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla agus is féidir;
- Monatóireacht agus meastóireacht leanúnach ar chumas agus éifeachtúlacht an Bhoird freastal ar chuspóirí straitéiseacha agus freagairt ar éilimh athraitheacha;
- An riachtanas atá ann do chumarsáid éifeachtúil ar fud na heagraíochta;
- Straitéis TEC (Teicneolaíocht Eolais agus Cumarsáide) a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm don Bhord;
- Straitéis bhainistíochta eolais a fhorbairt don Bhord;
- Dilárú, go háirithe an tionchar ar láimhdeachas méadaithe foirne, cailteanas ar eolas corparáideach agus na costais a bhaineann le hoiliúint a chur ar fhoireann nua; agus
- Seirbhís atá scaipthe ó thaobh na tíreolaíochta de a bhainistiú.



## Spriocanna Ardleibhéil

Tá an Plean Corparáideach seo bunaithe ar ghníomh agus tá sé deartha chun misean agus fis an Bhoird don eagraíocht a chur i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtúil, éifeachtach agus le béim ar an gcustaiméir. Bainfear é seo amach trí sheacht sprioc ardleibhéil, le gach sprioc rialaithe ag torthaí agus gníomhartha níos sonraithe agus níos sainiúla. Tá sraith de príomhtháscairí feidhmíochta forbartha ag an mBord do gach gníomh freisin ionas go mbeidh sé indéanta monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar dhul chun cinn le cur i bhfeidhm an Phean agus meastóireacht a dhéanamh ar chaighdeán na dtorthaí. Tá seacht sprioc ardleibhéil an Bhoird agus na torthaí, gníomhartha agus príomhtháscairí feidhmíochta a bhaineann leo leagtha amach anseo thíos.

- 1 Sprioc Ardleibhéil - Seirbhís ghairmiúil, insroichte, ar ardchaighdeán a chur ar fáil

## Torthaí

- Seirbhís éifeachtúil agus thráthúil a chur ar fáil;
- Seirbhís tosaíochta a chur ar fáil de réir socruithe ceadaithe;
- Córas lánforbartha um dhearbhu cáilíochta de sheirbhísí gairmiúla an Bhoird a chur ar fáil;
- Meicníochtaí éifeachtúla a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm d'fhonn monatóireacht a dhéanamh ar líon na gcásanna;
- Seirbhís a chur ar fáil atá freagrúil ar riachtanais aitheanta dlíthiúla na gcliant;
- Meicníochtaí seachadta seirbhíse daingne a fhorbairt le súil rochtain éifeachtúil ar an tseirbhís a chinntiú; agus
- Monatóireacht leanúnach ar éifeachtacht agus éifeachtúlacht na seirbhíse a chuireann an Bord ar fáil.

## Gníomhartha

Athbhreithniú a dhéanamh ar shocruithe chun seirbhísí tosaíochta a chur ar fáil do dhaoine óna dteastaíonn a leithéid de sheirbhís.

Coinne tosaigh le haturnae a thabhairt do gach duine eile incháilithe laistigh d'uastréimhse 2 go 4 mhí.

Iarracht a dhéanamh seirbhís den sórt sin a chur ar fáil laistigh de 2 mhí faoi dheireadh 2008.

Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar oibriú socruithe nua agus ceadaithe maidir le bainistíocht ar liostaí feithimh ón dara ráithe de 2006 ar aghaidh.

Clár leanúnach maidir le Treoirlínte Sárchleachtais a thabhairt chun críche.

Clár comhaontaithe de shárchleachtais do chleachtóirí príobháideacha a thabhairt isteach.

Socruithe do mheasúnú ar an tseirbhís a chuirtear ar fáil i ndáiríre a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

Leanúint ar aghaidh ag cinntiú go gcomhlíontar próisis na gcinntí laistigh de dhualgas oibre an Bhoird ar bhealach tráthúil agus gairmiúil.

Próisis chúí agus éifeachtúil um bainistiú faisnéise a chur i bhfeidhm.

Critéir a fhorbairt chun líon cuí cásanna a chinneadh in ionaid dlí.

Suirbhéanna rialta do chliant agus freagairtí cuí ar thorthaí a fhorbairt agus a thabhairt isteach.

Aon saincheisteanna nó baic ar rochtain ar sheirbhísí um chúnamh agus chomhairle dhlíthiúil an Bhoird mar atá foráil déanta dóibh in Acht 1995 a aithint agus tograí a fhorbairt.

Critéir agus struchtúir chúí a fhorbairt chun éifeachtacht agus éifeachtúlacht a chinneadh i soláthar seirbhísí an Bhoird.

## Táscairí Feidhmíochta

Athbhreithniú tugtha chun críche agus Plean Gnímh forbartha faoi mhí Iúil 2006.

Monatóireacht mhíosúil ar liostaí feithimh agus gníomh tráthúil nuair is gá.

Tograí forbartha d'fhonn an cuspóir seo a dhaingniú agus curtha faoi bhráid an Bhoird faoi lár 2008.

Tuarascálacha míosúla ar dhul chun cinn.

Treoirlínte tugtha chun críche agus curtha i bhfeidhm faoi mhí an Mheithimh 2006.

Clár comhaontaithe agus curtha i bhfeidhm i Meán Fómhair 2006.

Tograí forbartha faoi dheireadh 2006 agus socruithe foirmiúla curtha i bhfeidhm faoi lár 2007.

Tuarascálacha ráithiúla don bhainistíocht.

Príomhriachtanais maidir le bainistiú faisnéise a aithint faoi lár 2006 agus próisis éifeachtúla a fhorbairt do chóimheas agus d'anailís.

Critéir tugtha chun críche agus comhaontaithe faoi mhí Iúil 2006.

Suirbhéanna cliant curtha i bhfeidhm faoi mhí Mheán Fómhair 2006.

Tograí forbartha faoi mhí Mheán Fómhair 2006.

Critéir forbartha agus tuarascáil ullmhaithe don fhoireann bainistíochta faoi dheireadh 2007. Struchtúir athbhreithnithe agus leasaithe de réir mar is gá.

## 2 Sprioc Ardleibhéal

- A chinntiú go bhfuil an Bord nuálaíoch agus freagrúil ina chur chuige i leith seachadta éifeachtúil seirbhíse

### Torthaí

- Athbhreithniú leanúnach ar na socruithe a bhaineann le seirbhísí um chúnamh dlíthiúil a chur ar fáil agus measúnú a dhéanamh ar an gcaoi is fearr le freastal ar riachtanais chliant agus riachtanais chliant poitéinsiúil;
- Múnlaí nua do sheachadadh seirbhíse a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm;
- Socruithe riaracháin shruthlínithe do sholáthar seirbhísí um chúnamh dlíthiúil;
- Athbhreithniú ar an riachtanas féideartha do sheirbhís lasmuigh d'uaireanta oifige a chur ar fáil;
- Ról taighde a bhunú sa Bhord;
- Méadú ar bhunús agus ar acmhainn eolais an Bhoird;
- Beartais agus cleachtas nua a fhorbairt maidir le meicníochtaí ionadacha do réiteach díospóide; agus
- Próisis agus cleachtas eagraíochtúla solúbtha agus freagrúla d'fhonn cur ar chumas an Bhoird freagairt go réamhghníomhach ar éilimh nua nó ar mhéaduithe molta ar sheirbhísí.

## Gníomhartha

Athbhreithniú struchtúrtha ar riachtanais na gcliant, riachtanais iarbhír agus poitéinsil, agus laistigh de dhualgas oibre reatha an Bhoird.

Socruithe cuí do sheirbhís píolótach nach gcuireann ach comhairle ar fáil a fhorbairt agus a thabhairt isteach.

Tograí do sheirbhís teileafóin a scrúdú agus a fhorbairt.

Tograí maidir leis na socruithe riaracháin is éifeachtúla do sholáthar seirbhísí um chúnaimh dlíthiúil a scrúdú agus a fhorbairt, mar shampla trí áis iarratais láraithe, ar líne.

Lámhleabhar foirne ar shocruithe riaracháin a ullmhú agus a fhoilsiú.

Measúnú a dhéanamh ar an éileamh poitéinsil ar sheirbhísí um chúnaimh dlí lasmuigh d'uaireanta oifige agus saincheisteanna a bhaineann leis seo.

Struchtúir chuí a fhorbairt do thaighde sa Bhord agus réimsí ar leith a aithint le measúnú a dhéanamh orthu.

Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar naisc le hinstiúidí tríú leibhéal.

Forbairtí idirnáisiúnta agus intíre sa réimse a bhaineann le dlí sibhialta a choinneáil faoi athbhreithniú.

Gaolmhaireachtaí a chothabháil agus a fhorbairt le soláthóirí seirbhíse cúnaimh dlíthiúil i ndlínsí eile agus le Comhairle na hEorpa, UNHCR agus gníomhaireachtaí cuí eile.

Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar an gcur chuige a bhaineann le comhdhlí san eagraíocht.

Teagmháil a dhéanamh, de réir mar is gá, leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí maidir le hiarratais ar fhorbairt a dhéanamh ar raon seirbhísí an Bhoird.

## Táscairí Feidhmíochta

Grúpa Athbhreithnithe bunaithe faoi mhí an Mhárta 2006 agus tuarascáil ullmhaithe faoi mhí na Nollag 2006.

Tionscadal píolótach i bhfeidhm faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006. Tuarascálacha ráithiúla in 2006/07. Tuarascáil ar éifeachtúlacht seirbhíse faoi mhí Mheán Fómhair 2007.

Taighde tugtha chun críche faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006 agus tuarascáil forbartha faoi mhí an Mheithimh 2006.

Athbhreithniú a dhéanamh ar gach socrú riaracháin agus tionscadal píolótach a thabhairt isteach d'áis láraithe iarratas do cheantar Bhaile Átha Cliath faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2006 agus machnamh a dhéanamh ar an éifeachtúlacht a bhaineann lena leithéid faoi dheireadh 2006. Athbhreithniú a dhéanamh ar fhoirmeacha/ doiciméid d'fhonn a chinntiú go bhfuil siad dírithe ar an gcliant agus go bhfuil siad scríofa i dteanga shoiléir.

Lámhleabhar foilsithe sa chéad ráithe de 2007.

Measúnú le tabhairt chun críche roimh dheireadh 2006.

Riachtanais agus roghanna a aithint faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006. Tograí a fhorbairt faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2006.

Cur le naisc atá ann cheana féin ar bhealach struchtúrtha. Clár comhaontaithe faoi dheireadh 2006.

Modhanna struchtúrtha a fhorbairt chun forbairtí a choinneáil faoi athbhreithniú.

Gaolmhaireachtaí cuí a chothabháil trí chruinnithe bliantúla comhlachtaí cosúil leis an gComhchoiste Comhairleach.

Leanúint ar aghaidh ag cur oiliúint ar fáil d'aturnaetha. I gcomhpháirtíocht leis an ngairm dlí, an comhphróiseas dlí a chur i bhfeidhm faoi Mheán Fómhair 2006.

Próiseas cumarsáide struchtúrtha a fhorbairt leis an Roinn agus tuairisc a thabhairt don Bhord ar an dul chun cinn dhá uair in aghaidh na bliana.



### 3 Sprioc Ardleibhéil

- Seirbhísí a chur ar fáil i dtimpeallacht atá feiliúnach don ghnó atá idir lámha ag an mBord

#### Torthaí

- Timpeallacht agus seirbhís éifeachtach atá dírithe ar an gcustaiméir;
- Gach ball foirne a bheith ar an eolas faoi shaincheisteanna idirchultúrtha agus éagsúlachta;
- Áiseanna atá feiliúnach le freastal ar cheanglais rúndachta agus riachtanais fhisiceacha agus riachtanais eile a bhaineann le custaiméirí chomh maith le gnó eagraíochtúil;
- Comhlíonann gach áitreabh le reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta lena n-áirítear rochtain chuí do dhaoine faoi mhíchumas;
- Tá meicníochtaí i bhfeidhm d'aiseolas struchtúrtha a fháil ó chustaiméirí maidir le caighdeán na n-áiseanna agus na seirbhísí eile;
- Comhlíonadh go hiomlán le forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.

## Gníomhartha

Na tiomantais atá i bPlean Gnímh an Bhoird um Sheirbhísí do Chustaiméirí agus Cairt do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm lena n-áirítear:

- (i) Tráthúlacht agus caighdeán na seirbhísí
- (ii) Réim agus caighdeán na faisnéise a chuirtear ar fáil agus
- (iii) An tiomantas i leith rúndachta, ionracais agus caighdeán gairmiúil.

Faisnéis agus oiliúint a chur ar fáil ar shaincheisteanna idirchultúrtha agus éagsúlachta ar fud na heagraíochta.

Straitéisí idirchultúrtha, oiliúint agus cairt a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm sa tSeirbhís Dlíthiúil do Dhídeannaithe de réir fhorálacha an Phlean Gnímh Náisiúnta i gcoinne Ciníochais.

Iniúchadh áiseanna a thabhairt chun críche ar gach áitreabh de chuid an Bhoird.

Athbhreithniú a dhéanamh ar Straitéis Sláinte agus Sábháilteachta an Bhoird agus é a thabhairt cothrom le dáta.

A chinntiú go gcomhlíontar le forálacha an Achta um Míchumais, 2005.

Próisis a fhorbairt chun aiseolas ó chustaiméirí maidir le caighdeán áiseanna an Bhoird a bhailiú agus a anailísiú.

Críoch a chur leis an Scéim riachtanach a bhfuil foráil déanta ina leith in Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 agus clár iomlán cuir i bhfeidhm a bhunú.

## Táscairí Feidhmíochta

Plean Gnímh nua um Sheirbhísí do Chustaiméirí a fhorbairt faoi mhí an Mheithimh 2006 mar aon le plean gnímh do chur i bhfeidhm. Tuarascáil ar thiomantais a chur san áireamh sa Chairt i dTuarascálacha Bliantúla.

Oiliúint leanúnach curtha ar fáil le linn 2006. Pacáiste faisnéise forbartha faoi dheireadh 2006.

Straitéis tosaigh forbartha faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006.

Iniúchadh le tabhairt chun críche le linn 2006.

Straitéis Sláinte agus Sábháilteachta agus socruithe eagraíochtúla cuí le bheith curtha i bhfeidhm faoi dheireadh mhí Iúil 2006.

Plean gnímh a bhaineann le comhlíonadh leanúnach i bhfeidhm faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006.

Próisis d'fhonn aiseolas agus freagairt shuntasach a chur i bhfeidhm le linn 2006.

Scéim forbartha laistigh de 6 mhí ón uair a iarradh a leithéid. Clár cuir i bhfeidhm curtha le chéile agus curtha i bhfeidhm.

- 4 Sprioc Ardleibhéil - Próiseas éifeachtach a bhaineann le faisnéis, oideachas agus cumarsáid phoiblí a chur i bhfeidhm

### Torthaí

- Foilsítear sonraí faoi sheirbhísí an Bhoird ar bhealach éifeachtúil, insroichte agus ar bhealach atá éasca le húsáid;
- Straitéis cuimsitheach cumarsáide;
- Tuilleadh feabhais ar láithreán gréasáin an Bhoird chun teacht leis na córais eile a bhaineann le faisnéis faoi sheirbhísí a chur chun cinn agus a scaipeadh;
- Tá pacáiste cuimsitheach faisnéise maidir le seirbhísí an Bhoird ar fáil go forleathan;
- Idirghníomhaíocht réamhghníomhach le grúpaí pobail agus le grúpaí eile atá ag gníomhú ar son daoine atá ar imeallaithe nó daoine atá faoi mhíbhuntáiste;
- Oibriú éifeachtúil le Painéal Comhairliúcháin Seachtrach an Bhoird d'fhonn idirghníomhaíocht níos suntasaí a cheadú;

## Gníomhartha

Poiblíocht a dhéanamh ar shonraí faoi sheirbhísí an Bhoird ar bhealach éifeachtúil, insroichte agus ar bhealach atá éasca le húsáid.

A chinntiú go scaiptear gach foilseachán a thagann ón mBord, go háirithe bileoga faisnéise, go forleathan agus go cúí.

Sonraí a bhaineann le hábhar bolscaireachta uile an Bhoird a fhoilsiú ar an Láithreán Gréasáin.

Athbhreithniú a dhéanamh ar chórais agus ar phróisis chumarsáide le súil straitéis chuimsitheach chumarsáide a fhorbairt.

Tuilleadh feabhais a chur ar láithreán gréasáin an Bhoird chun teacht leis na córais eile a bhaineann le faisnéis faoi sheirbhísí a chur chun cinn agus a scaipeadh.

Láithreán Gréasáin an Bhoird a athdhearadh. A chinntiú gur féidir foirmeacha iarratais a íoslódáil.

Iníúchadh a dhéanamh ar an bhféidearthacht a bhaineann le hiarratais ar líne.

Pacáiste cuimsitheach faisnéise maidir le seirbhísí an Bhoird a bhunú agus a chur chun cinn.

Tograí a fhorbairt maidir leis an gcaoi inar féidir leis an mBord idirghníomhú go réamhghníomhach le grúpaí pobail agus le grúpaí eile atá ag gníomhú ar son daoine imeallaithe nó daoine atá faoi mhíbhuntáiste.

Leanúint ar aghaidh ag idirghníomhú le Painéal Comhairliúcháin Seachtrach an Bhoird ar gach gné de ghnó an Bhoird.

## Táscairí Feidhmíochta

Tuairisciú ar thoradh an athbhreithnithe ar cheanglais faoi mhí an Mheithimh 2006.

Athbhreithniú ar shocruithe dailte faoi mhí an Mheithimh 2006.

Ábhar a chur ar fáil ar an láithreán gréasáin faoi mhí an Mheithimh 2006.

Straitéis foilsithe i mí Iúil 2006.

An láithreán gréasáin athdheartha faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006.

Foirmeacha iarratais in-íoslódála faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2006.

Staidéar féidearthachta tugtha chun críche faoi dheireadh 2006.

Pacáiste ar fáil faoi mhí Iúil 2006.

Tuarascáil ar roghanna ar fáil faoi mhí Mheán Fómhair 2006.

Tuilleadh forbartha ar struchtúir agus ar phróisis chumarsáide le Painéal Comhairleach.

- 5 Sprioc Ardleibhéil - Cumas an Bhoird a fhorbairt maidir le seirbhís ghairmiúil ar ardchaighdeán a chur ar fáil

## Torthaí

- Straitéis éifeachtúil agus freagrúil maidir le bainistíocht agus forbairt fhoireann an Bhoird;
- Creatlach chuimsitheach um bainistíocht eolais a fhorbairt;
- Straitéis oiliúna atá éifeachtúil agus cuimsitheach don fhoireann a thugann aghaidh ar riachtanais eagraíochtúla agus forbartha reatha agus riachtanais atá ag teacht chun cinn;
- Meicníochtaí meastóireachta éifeachtúla i bhfeidhm d'fhonn monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtúlacht agus ar oiriúnacht na hoiliúna ar fad a chuirtear ar fáil;
- Cláir oiliúna agus faisnéise cuí a aithint agus a sholáthar do chleachtóirí dlíthiúla a bhfuil baint acu le Seirbhís na gCleachtóirí Príobháideacha;
- Cur i bhfeidhm leanúnach ar bheartais sárchleachtais earcaíochta agus roghnúcháin;
- Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta atá i bhfeidhm go hiomlán agus atá éifeachtúil;
- Próisis éifeachtúla chumarsáide laistigh den eagraíocht;

## Gníomhartha

Straitéis athbhreithnithe um Acmhainní Daonna a fhorbairt agus a fhoilsiú.

Athbhreithniú a dhéanamh ar an mbealach ina bhfaightear eolas eagraíochtúil, an bealach a dhéantar é a bhainistiú, a roinnt agus a úsáid agus próisis nua a thabhairt isteach a meastar a bheith riachtanach.

Straitéis Oilíúna agus Forbartha a fhoilsiú agus a scaipeadh.

Tuarascáil a chur le chéile dhá uair in aghaidh na bliana ar oiliúint agus ar fhorbairt ionas gur féidir le bainistíocht shinsearach agus leis an mBord í a mheas.

Meicníochtaí meastóireachta struchtúrtha a fhorbairt d'fhonn monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtúlacht agus ar oiriúnacht na hoiliúna a chuirtear ar fáil, lena n-áirítear an obair déanta ag an Ionad Náisiúnta um Chomhpháirtíocht agus Fheidhmíocht agus foinsí eile.

Idirghabháil leanúnach a chinntiú leis an bhfoireann ar oiliúint agus forbairt san eagraíocht tríd an nGrúpa Oibre um Fhorbairt Foirne.

I gcomhar le Dlí-Chumann na hÉireann, cláir oiliúna agus forbartha chuí a fhorbairt do chleachtóirí dlíthiúla a bhfuil baint acu le seirbhís na gCleachtóirí Príobháideacha.

Cód inmheánach a fhorbairt a chuireann beartais sárchleachtais roghnúcháin agus earcaíochta san áireamh a bheidh le húsáid ag an mBord.

Na moltaí atá san athbhreithniú seachtrach den Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) a chur i bhfeidhm sa Bhord.

A chinntiú go gcloíonn foireann uile an Bhoird le gach spriocdháta maidir le gnéithe áirithe de CBFF a chríochnú trí iniúchtaí rialta a dhéanamh agus trí nósanna imeachta monatóireachta cuí a chur i bhfeidhm.

Modh struchtúrtha a fhorbairt chun freagairt ar gach iarratas oiliúna agus forbartha a thagann chun cinn faoi CBFF.

Socruithe a chur i bhfeidhm d'fhonn anailís bhliantúil a dhéanamh ar riachtanais oiliúna laistigh den eagraíocht.

Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar struchtúir chumarsáide inmheánaí.

Straitéis chumarsáide inmheánaí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

## Táscairí Feidhmíochta

Straitéis forbartha faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2006.

Athbhreithniú déanta ar gach aonad le linn 2006.

Straitéis forbartha faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006.

Tuarascálacha ar fáil i mí Iúil agus i mí na Nollag.

Meicníochtaí meastóireachta i bhfeidhm ag deireadh mhí na Nollag 2006.

Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar dhualgas oibre an Ghrúpa Oibre faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006. Athbhreithniú a dhéanamh ar bhallaíocht.

Tús le cur le hoiliúint na gCleachtóirí Príobháideacha i mí Iúil 2006.

Cód le bheith i bhfeidhm faoi dheireadh mhí Mheán Fómhair 2006.

Moltaí comhaontaithe ag an bhFoireann Bainistíochta le bheith i bhfeidhm sa chéad ráithe de 2006.

Cloí le spriocdhátaí ó mhí Eanáir 2006. Iniúchtaí le tosú an mhí chéanna.

Gach iarratas oiliúna ar CBAD le bailiú agus tuarascálacha ráithiúla curtha ar fáil don Fhoireann Bainistíochta.

An chéad anailís ar riachtanais oiliúna le déanamh le linn 2006.

Athbhreithniú le déanamh sa chéad leath de 2006. Ar a laghad trí heagrán de LabLife le foilsiú gach bliain.

Straitéis le bheith i bhfeidhm faoi mhí Mheán Fómhair 2006. Foghrúpa comhpháirtíochta le monatóireacht a dhéanamh ar a chur i bhfeidhm.

6 Sprioc Ardleibhéil - Cumas na heagraíochta chun freagairt go dearfach ar thimpeallacht athraitheach oibre a fhorbairt

Torthaí

- Athbhreithniú leanúnach ar fhorbairtí san earnáil phoiblí agus i gcoitinne, agus straitéisí cuí a aithint d'fhonn éifeachtúlacht leanúnach na heagraíochta a chinntiú;
- Athbhreithniú leanúnach ar nósanna imeachta agus ar chleachtais oibre d'fhonn seachadadh seirbhíse a chothabháil agus a fheabhsú;
- Forbairt agus úsáid éifeachtúil teicneolaíochta i seachadadh na seirbhíse;
- Próiseas comhpháirtíochta atá éifeachtúil agus comhtháite ag leibhéal na heagraíochta agus na n-aonad.

## Gníomhartha

Idirghabháil ghníomhach a dhéanamh le líonraí cuí ar fud na státseirbhíse.

Straitéisí chuí a fhorbairt chun bainistíocht a dhéanamh ar an tionchar atá ag an gclár reatha díláraithe ar an eagraíocht.

Leanúint ar aghaidh ag glacadh le cur chuige struchtúrtha chun athbhreithniú a dhéanamh ar nósanna imeachta agus ar phróisis ghnó ar fud na heagraíochta.

Tacaíocht chuí a chur ar fáil d'fhonn a chinntiú go bhfuil gach ball foirne cumasach agus muiníneach in úsáid éifeachtúil na teicneolaíochta atá ar fáil.

Straitéis nua TEC a chríochnú agus a fhoilsiú chomh maith le dátaí cuir i bhfeidhm.

Moltaí na straitéisí TEC a chur i bhfeidhm, lena n-áirítear

- An bun-infrastruchtúr a neartú trí stóráil lárnach a thabhairt isteach chomh maith le bearta éifeachtúla maidir le haisghabháil tubaiste agus leanúnachas gnó;
- Cumas oibríochtúil a fheabhsú trí thairseach don Bhord um Chúnamh Dílíthiúil a thabhairt isteach agus tuilleadh forbartha a dhéanamh ar fheidhmchláir chun tacú le seachadadh seirbhíse;
- Seirbhís faisnéise a fheabhsú do chliant trí úsáid a bhaint as teicneolaíocht gréasáin-chumasaithe.

Tuilleadh forbartha a dhéanamh ar an lárstruchtúr Comhpháirtíochta trí cur leis an mballraíocht chun baill foirne atá ionadaíoch ar ghrád, inscne agus súiomh tíreolaíochta a chur san áireamh.

Tograí a fhorbairt d'fhonn a chinntiú go bhfuil ról níos lárnaí ag Comhpháirtíocht d'fhorbairt agus cur i bhfeidhm athrú straitéisí agus oibríochtúil laistigh den Bhord.

## Táscairí Feidhmíochta

Ballraíocht ar agus tinreamh ag gach líonra agus grúpa cuí. Tuarascáil don Fhoireann Bainistíochta gach sé mhí.

Straitéisí forbartha faoi dheireadh mhí an Mhárta 2006.

Teorannú déanta ar chur chuige struchtúrtha agus é curtha i bhfeidhm i ngach aonad. Tuarascáil don Fhoireann Bainistíochta gach bliain.

Athbhreithniú ar riachtanais gach aonad ar leith i ndiaidh an tionscadail um Stóráil Lárnach agus tacaíocht curtha ar fáil ag leibhéal an aonaid agus ag an leibhéal pearsanta. Tuarascáil don Fhoireann Bainistíochta gach ráithe.

Straitéisí TEC foilsithe sa chéad ráithe de 2006.

Plean cuir i bhfeidhm comhaontaithe sa chéad ráithe de 2006.

Struchtúr nua i bhfeidhm faoi thús 2006.

Tograí don Choiste Comhpháirtíochta agus don Fhoireann Bainistíochta faoi lár 2006.



- 7 Sprioc Ardleibhéil - An úsáid is fearr is féidir a bhaint as na hacmhainní airgeadais agus oibríochtúla leithdháilte ar an mBord agus luach ar airgead a chinntiú

## Torthaí

- Comhlíonadh iomlán le Cód Cleachtais an Rialtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit;
- Tá córais dhaingne um bainistiú agus tuairisciú airgeadais i bhfeidhm agus déantar athbhreithniú orthu ar bhonn leanúnach;
- Próiseas éifeachtúil bainistíochta riosca lena n-áirítear próiseas athbhreithnithe leanúnaigh;
- Ag oibriú ar na caighdeáin is airde maidir le soláthar;
- Tuilleadh forbartha ar phróiseas éifeachtúil iniúchta a chuireann cúrsaí airgeadais agus nósanna imeachta araon san áireamh;
- Athbhreithniú a dhéanamh ar chostéifeachtúlacht na modhanna éagsúla ina gcuireann an Bord seirbhísí ar fáil.

## Gníomhartha

Ceanglais an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste a chomhlíonadh ag an iniúchadh bliantúil.

Aighneacht chuimsitheach a ullmhú do thuarascáil bhliantúil an Chathaoirligh um dhearbhu agus chomhlíonadh don Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

Tuarascálacha cú airgeadais a chur ar fáil don Bhord agus don bhainistíocht.

Anailís rialta ar chaiteachas a chur ar fáil don Choiste Airgeadais.

Comhlíonadh le ceanglais na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus na Roinne Airgeadas ar Mheastachán agus tuairisceáin chaiteachais a chinntiú.

Athbhreithniú a dhéanamh ar an gClárann Riosca agus é a thabhairt cothrom le dáta.

An Coiste Iniúchta agus an Bord a choinneáil ar an eolas maidir le dul chun cinn ar Riosca Corparáideach a bhainistiú.

A chinntiú go bhfuil prionsabail bhainistíochta riosca neadaíthe sa phróiseas um Pleanáil Gnó.

Athbhreithniú a dhéanamh ar riachtanais oiliúna agus forbartha maidir le soláthar agus oiliúint riachtanach a chur ar fáil le linn na bliana.

Leanúint ar aghaidh ag comhlíonadh le ceanglais chun tuarascálacha rialta a chur ar fáil don Choiste Airgeadais ar chleachtaí soláthair.

Ceadú a fháil don phlean bliantúil iniúchta.

Aon oiliúint bhreise a aithint agus a chur ar fáil do fhoireann an Iniúchta Inmheánaigh agus do bhaill an Choiste Iniúchta.

An fhéidearthacht a bhaineann leis an bpróiseas iniúchta a leathnú do chúrsaí nósanna imeachta faoin gcéad Ráithe de 2007 a scrúdú.

Céim 1 den chleachtadh a bhaineann le Luach ar Airgead (LAA) ar sheirbhísí dlí in ionaid dlí a chríochnú faoin gcéad Ráithe de 2006 agus an cleachtadh iomlán a chríochnú faoin dara Ráithe de 2008.

Tús a chur le cleachtadh LAA ar sheirbhísí na gCleachtóirí Príobháideacha.

Leanúint ar aghaidh ag déanamh tástála margaidh ar rogha soláthróirí seirbhísí seachtracha atá ag an mBord.

## Táscairí Feidhmíochta

Ceanglais comhlíonta ar bhealach tráthúil.

Aighneacht críochnaithe ar an mbealach a chomhaontaigh an Cathaoirleach agus in am tráth don tuarascáil.

Tuarascálacha curtha ar fáil roimh gach cruinniú Boird, gach cruinniú den Choiste Airgeadais agus gach cruinniú den Fhoireann Bainistíochta agus de réir mar is gá.

Anailís curtha faoi bhráid an Choiste Airgeadais mar a iarradh.

Comhlíonadh leanúnach mar is gá.

Athbhreithniú déanta ar an gClárann Riosca agus é tugtha cothrom le dáta gach ráithe.

Nuashonrú curtha ar fáil don Choiste Iniúchta do gach cruinniú agus don Bhord ar bhonn bliantúil.

San áireamh sna Pleananna Gnó do 2006 agus do na blianta a thagann ina dhiaidh.

Athbhreithniú le déanamh sa chéad ráithe de 2006.

Comhaontú le déanamh ar sceideal na gcleachtaí soláthair leis an gCoiste Airgeadais sa chéad ráithe de gach bliain.

Ceadú don Phlean Iniúchta ag tús gach bliain Athbhreithniú bliantúil ar riachtanais oiliúna.

Riachtanais curtha ar aghaidh chuig Stiúrthóir na nAcmhainní Daonna sa chéad ráithe de gach bliain.

Staidéar féidearthachta tugtha chun críche faoi dheireadh 2006.

Críochnaithe in am.

Tús curtha leis an gcleachtadh faoi mhí an Mheithimh 2008.

Comhaontú ar chlár bliantúil ag tús gach bliain.



## An Plean a Chur i bhFeidhm

Forbraíodh an Plean Corparáideach seo le béim ar leith ar na spriocanna uile atá leagtha amach don Bhord a chur i bhfeidhm sna trí bliana atá amach romhainn. Tá scálaí ama thar a bheith uailmhianach san áireamh ann do bheagnach gach tionscnamh nua atá molta. Tá tiomantas láidir ann ón mBord agus ón eagraíocht maidir le cinntiú go mbainfear na spriocanna seo amach.

Trína ról reachtúil faoin Acht um Chúnamh Dlíthiúil Sibhialta, 1995, tá freagracht iomlán ar an mBord as maoirsiú a dhéanamh ar chur i bhfeidhm an Phlean Chorporáidigh seo. Beidh ról gníomhach ag coistí éagsúla an Bhoird maidir le maoirsiú a dhéanamh ar dhul chun cinn atá déanta thar thréimhse an Phlean agus cuirfear tuarascáil fhoirmiúil os comhair an Bhoird dhá uair in aghaidh na bliana ag cur síos ar an dul chun cinn atá déanta ar gach gníomh.

Is ar bhainistíocht agus ar fhoireann an Bhoird atá an fhreagracht oibríochtúil do chur i bhfeidhm agus déanfaidh an Fhoireann Bainistíochta athbhreithniú foirmiúil ar dhul chun cinn gach ráithe. Léireofar gach ceann de na gníomhartha a bhfuil cur síos orthu sa Phlean seo sna Pleananna Gnó bliantúla a bhaineann le gach réimse cuí agus beidh siad faoi réir athbhreithnithe ar bhonn leanúnach. Gné ríthábhachtach freisin ionas go n-éireoidh leis an bPlean seo is ea cur i bhfeidhm éifeachtúil an Chórais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta, trí rannpháirtíocht na foirne uile. Ina theannta sin, coinneofar an Coiste Comhpháirtíochta agus príomhchoistí eile ar an eolas maidir le dul chun cinn ar bhonn leanúnach.

### Príomhdhúshláin

Tá roinnt dúshlán os comhair an Bhoird agus é ag iarraidh na gníomhartha a bhfuil cur síos orthu sa Phlean seo a chur i bhfeidhm go rathúil.

- **Acmhainní**

Tá rath an Bhoird maidir le freastal ar na dúshláin atá os a chomhair ag brath go mór ar acmhainní leordhóthanacha a fháil agus a choimeád, ní hé amháin le freastal ar éileamh reatha ár gcuid seirbhísí, ach freisin le cinntiú go bhfuil an cumas ag an eagraíocht freagairt go héifeachtúil ar aon athruithe in éileamh seirbhíse nó ar aon fhreagrachtaí nua a cheaptar dó. Áirítear orthu sin ní hé amháin acmhainní airgeadais, ach acmhainní daonna freisin, dá bhrí sin ag cur béime ar a thábhachtaí agus atá sé don Bhord leanúint ar aghaidh ag mealladh agus ag coimeád foirne atá fíor-inspreagtha agus atá cáilithe go cuí.

- **Idirghníomhaíocht Foirne**

Baineann an rath atá ar an mBord faoi láthair go mór le tiomantas agus dúthracht na foirne ina 36 ionad éagsúla. Léirítear é seo sa chur chuige comhpháirtíochta leanúnaí atá glactha ar fud na heagraíochta, a bhaineann le stíl oscailte bhainistíochta agus cur chuige comhpháirtíochta a spreagadh chun aghaidh a thabhairt ar dhúshláin eagraíochtúla agus aonaid. Ionas go n-éireoidh leis an bPlean Corparáideach seo beidh sé ríthábhachtach comhpháirtíocht a neadú tuilleadh mar phríomhghné den phróiseas cuir i bhfeidhm. Beidh ar bhaill foirne ar gach leibhéal a bheith rannpháirteach go hiomlán sa phróiseas thar thréimhse an Phlean seo.

- **Cumarsáid**

Aithníonn an Plean seo an tábhacht a bhaineann le cumarsáid, seachtrach agus inmheánach, ina fhorbairt agus ina chur i bhfeidhm ina dhiaidh sin. Trí chuspóir an Phlean seo a chur in iúl do gach páirtí a bhfuil ról aige ina chur i bhfeidhm, déanfaidh an Bord iarracht idirghníomhaíocht ghníomhach agus dhearfach a bhunú ina iarrachtaí na spriocanna uailmhianacha atá leagtha amach do thréimhse an Phlean a bhaint amach.



seirbhís um chúnaimh agus chomhairle dhlíthiúil  
gairmiúil éifeachtach  
costéifeachtúil insroichte



