Fiosrú

Oifig an Ombudsman Póilíneachta

Office of the Police Ombudsman

Ráiteas Straitéise

2026-2028

Is é **Fiosrú** an focal Gaeilge ar inquiry i mBéarla.
Tá trí théama den inspioráid fhíseach ceangailte le chéile inár lógó:

Feileastram:
Ár suíomh aireach agus ár ndearcadh oibiachtúil

Compás:
Ár ndualgas chun pobail a threorú agus bheith ag cabhrú leo cúrsaí a bharraíocht

Solas ag taitneamh:
Ár dtiomantas chun soiléire, cinnteacht, iontaoibh agus muinín a chruthú

Clár Ábhar

Brollach	4
Réamhrá	5
Ár bhFís, Misean agus Luachanna	6
Ár bhFeidhmeanna Reachtúla	8
Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha	10
Ceannaireacht agus ár gCúig Chumasóir Straitéiseacha	14
Feidhmiú ár dTosaíochtaí Straitéiseacha	16
Ár dTiomantas do Chearta Daonna agus don Chomhionannas	18

Brollach

Is mór agam an chéad ráiteas straitéise ag Fiosrú a chur i láthair, ráiteas a bheidh mar threoir dár gcuid oibre ar feadh trí bliana ó 1ú Eanáir 2026.

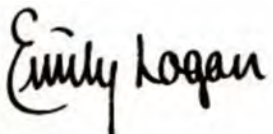
Mar chomhlacht poiblí nua, is cinniúnach an uair ag a bhfuil an chéad straitéis ag teacht amach agus sinn ag trasdul ó Choimisiún Ombudsman an Gharda Síochána go dtí Fiosrú - Oifig an Ombudsman Póilíneachta. Tá cumhachtaí agus próisis nua, breisithe dlíthiúla agus struchtúr nua eagraíochtúil rialachais ag Fiosrú.

Leis na hathruithe seo agus leis an neamhspleáchas breisithe, tá fonn orainn an deis seo a thapú chun cur chuige úr, tuisceanach a ghlacadh don ról atá againn sa mhaoirseacht phóilíneachta. Tá sé mar aidhm againn é seo a dhéanamh i mbealaí a bheidh urramach, cosantach i leith chearta agus dínit an phobail agus An Gharda Síochána. Tá an uaillmhian seo mar théama ag an straitéis nua ar fad.

Tá an straitéis trí bliana seo mar thoradh ar mhachnamh cúramach, anailís dhomhain, agus ionchur luachmhar ó lucht foirne agus páirtithe leasmhara. Thug muid chomh maith faoi chomhairliú reachtach poiblí as a bhfuair muid léargais luachmhara eile maidir lenár dtosaíochtaí togartha. Táimid fíorbhuíoch do gach duine as a gcuid oibre agus as a léargais agus táimid tar éis éisteacht go cúramach don mhéid a bhí le rá acu.

Ar feadh na dtrí bliana amach romhainn, beidh an straitéis seo mar threoir againn, beidh sí mar bhonn eolais faoinár gcinntí, beidh sí ag dul i gcion ar an gcultúr againn agus beidh sí mar thaca againn chun monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn i dtreo na dtrí chuspóir mhóra straitéiseacha: 1) cur le tuiscint an phobail ar ról Fiosrú; 2) déileáil le gearáin i mbealach tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom; agus 3) muinín as na próisis chun gearáin a réiteach agus as ár n-imscrúduithe a chothú.

Mar Ombudsman Póilíneachta, cuirfidh mé béim ar leith ar bheith ag seasamh le cearta daonna agus is mian liom léargais a chomhroinnt a thagann as sonraí agus taighde, agus é sin a dhéanamh, trí, inter alia, moltaí córasacha a fhoilsiú, chun An Garda Síochána a thacú agus a chumasú chun ardchaighdeáin póilíneachta a chur ar fáil sa tír seo.



Emily Logan
Ombudsman Póilíneachta

Tá cumhachtaí agus próisis nua, breisithe dlíthiúla agus struchtúr nua eagraíochtúil rialachais ag Fiosrú. Leis na hathruithe seo agus leis an neamhspleáchas breisithe, tá fonn orainn an deis seo a thapú chun cur chuige úr, tuisceanach a ghlacadh don ról atá againn sa mhaoirseacht phóilíneachta.

Réamhrá

Cé sinne

Is é Fiosrú Oifig an Ombudsman Póilíneachta in Éirinn agus bunaíodh é de réir dlí faoin Acht um Póilíneacht, Slándáil agus Sábháilteacht Pobail, 2024. Tá an tOmbudsman Póilíneachta, Emily Logan, neamhspleách i gcur i gcrích a cuid feidhmeanna agus tuairiscíonn sí go díreach chuig an Oireachtas.

Cheap an tUachtarán Michael D. Higgins an tOmbudsman Póilíneachta ar 2 Aibreán 2025 agus bíonn tacaíocht aici ón Leas-Ombudsman Póilíneachta, Brian Doherty agus Príomhfheidhmeannach Fiosrú, Ms Sheila McClelland.

Sealbhóir oifige neamhspleách is ea Ombudsman a dhéanann imscrúdú ar ghearáin ón bpobal maidir le húdaráis phoiblí.

Cuireann Fiosrú maoirseacht neamhspleách ar an bpóilíneacht ar fáil trí ghearáin a imscrúdú arna ndéanamh ag an bpobal maidir le gníomh nó neamhghníomh ag na Gardaí. Déanann sé imscrúdú chomh maith ar theagmhais a raibh Gardaí gafa leo a bhí ina gcúis, b'fhéidir, le bás nó gortú tromchúiseach duine ar bith.

Is éard a chiallaítear le neamhspleách ná go bhfuil ról na maoirseachta á chur ar fáil ag daoine nach cuid iad den Gharda Síochána. Is é an aidhm ná deimhin a dhéanamh de go bhfeidhmíonn na Gardaí go cothrom, go gcloíonn siad leis an dlí, agus go gcoinneofar cuntasach iad má dhéanann siad rud ar bith as an mbealach.

Le hOmbudsman Póilíneachta tacaítear le hiontaoibh a chruthú idir an Garda agus an tsochaí trí thrédhearcacht, cothroime agus cuntasacht a chinntiú.

Cad tá athraithe

Bunaíodh Fiosrú in 2025 mar chuid d'athruithe leathana reachtúla ar an bpóilíneacht, ar an tslándáil agus ar an tsábháilteacht pobail in Éirinn.

Is é an struchtúr nua maoirseachta póilíneachta á sheachadadh ag Fiosrú ná:

- **Níos simplí agus níos soiléire** – á threorú ag Ombudsman Póilíneachta aonair arna thacú ag Leas-Ombudsman Póilíneachta agus Príomhfheidhmeannach;
- **Níos láidre** – cumhachtaí méadaithe aige chun comhoibriú a éileamh, rochtain a fháil ar fhianaise, agus tús a chur le himscrúduithe gan ghearán ar bith a bheith déanta;
- **Níos leithne** – sainchúram aige gur leithne é ná gearáin aonaracha go gcuimsítear ann ceisteanna córasacha sa phóilíneacht a imscrúdú;
- **Níos neamhspleáiche** – cuntasach go díreach chuig an Oireachtas, agus fócas aige ar thrédhearcacht bhreisithe agus ar iontaoibh agus muinín an phobail a thógáil;
- **Níos inrochtana** – ceaptha chun é a dhéanamh níos éasca don phobal, iad siúd atá soghonta agus faoi mhíbhuntáiste san áireamh, gearáin a tharraingt anuas;
- **Bunaithe ar chur chuige cearta daonna** – ag déanamh cinnte de go mbíonn ómós do chearta daonna agus a gcosaint ag croílár gach rud a dhéanaimid.

Ár bhFís, Misean agus Luachanna

Ár bhFís

Maoirseacht phóilíneachta a bheidh neamhspleách, inrochtana, éifeachtach agus a bheidh muinín agus iontaoibh an phobail, an Oireachtais agus na nGardaí aige.

Ár Misean

Maoirseacht phóilíneachta neamhspleách a chur ar fáil, a bheidh inrochtana ag gach duine agus a bhfuil iontaoibh ag an bpobal inti, trí imscrúduithe ar ardchaighdeán atá tráthúil, éifeachtach, éifeachtúil, cothrom.

Ár Luachanna

Neamhspleáchas

Cuirfimid ár bhfeidhmeanna i gcrích i mbealach a bheidh gan beann ar thionchar daoine eile. Beimid neamhspleách agus sinn ag bailiú fianaise, neamhspleách inár n-anailís ar an bhfianaise sin, neamhspleách inár gcinnteoireacht fhianaise-bhunaithe agus neamhspleách inár dtuairisciú.

Neamhchlaontacht

Déanfaimid beart i mbealach cothrom, neamhchlaonta agus sinn ag tabhairt faoinár bhfeidhmeanna reachtúla.

Ionracas

Déanfaimid beart go macánta, eiticiúil, cothrom agus cloífimid leis na caighdeáin is airde iompraíochta de réir ár gCóid Eitice agus Cóid Caighdeán agus Iompraíochta na Státseirbhíse.

Iontaoibh Ionainn

Méadóimid muinín inár gcuid oibre trí chaighdeáin arda proifisiúnta agus ardchaighdeán ár gcuid oibre.

Ár bhFeidhmeanna Reachtúla

Is mar seo a leanas príomhfheidhmeanna reachtúla an Ombudsman Póilíneachta:

Glacann An tOmbudsman Póilíneachta agus imscrúdaíonn sí na nithe seo a leanas:

- Gearáin ó dhaoine as measc an phobail;
- Atreoruithe ó Choimisinéir an Gharda maidir le teagmhais a raibh Gardaí gafa leo a bhí ina gcúis, b'fhéidir, le bás nó gortú tromchúiseach duine. Áirítear ar na cineálacha seo atreoruithe chomh maith tosca ina raibh an duine, b'fhéidir, mar íospartach de cheachtar acu cion gnéasach nó de mhí-úsáid cumhachta chun críche gnéasaí.
- Atreoruithe agus fógraí ó Choimisinéir maidir le teagmhais gur cúis imní iad i leith ball den Gharda;
- Nochtaí cosanta.

Déanann an tOmbudsman Póilíneachta na nithe seo a leanas chomh maith:

- Téann i gcomhairle leis An nGarda Síochána chun tuiscint an phobail a mhéadú ar na próisis atá ar bun chun go mbeidh an Garda Síochána in ann gearáin a réiteach;
- Tuairiscíonn torthaí imscrúduithe ar tugadh fúthu, ar a n-áireofar moltaí a dhéanamh chuig Coimisinéir an Gharda, chuig an Aire Dlí agus Cirt, Gnóthaí Baile agus Imirce, nó chuig an Údarás Póilíneachta agus Sábháilteachta Pobail;
- Stiúrann taighde agus anailís chun treochtaí agus patrúin ag éirí as gearáin agus imscrúduithe a shainaithint.

Tá an liosta iomlán d'fheidhmeanna reachtúla Fiosrú cuimsithe in alt 173 den Acht um Póilíneacht, Slándáil agus Sábháilteacht Pobail, 2024.

Tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom agus de réir gnásanna cothroma

Déanfaidh an tOmbudsman Póilíneachta deimhin de go gcuirfear a feidhmeanna i gcrích go tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom agus de réir gnásanna cothroma.

Imscrúdú tráthúil:

- Cuirtear tús leis go pras ar ghearán nó atreorú bheith faighte;
- Stiúrtar le móiminteam é, gan aon mhoill nach gá;
- Cinntítear leis caomhnú agus bailiú pras na fianaise;
- Cinntítear leis go gcuirtear agallamh ar na finnéithe a luaithe is féidir;
- Cuirtear ar fáil leis nuashonruithe minice, bríocha do na páirtithe;
- Mar thoradh air cuirtear tuairisc ar ardchaighdeán faoi bhráid an údaráis chuí gan mhoill.

Imscrúdú éifeachtúil:

- Bíonn straitéis shoiléir imscrúdaithe aige ón dtús;
- Fanann sé fócasaithe ar an bhfianaise is fearr atá le fáil a bhailiú i gcomhréir le gnásanna iomchuí;
- Úsáideann sé acmhainní cuí ar a n-áirítear pearsanra, teicneolaíocht, fóiréinsic agus piarmheasúnú;
- Cinntítear leis cumarsáid leanúnach ar ardchaighdeán leis na páirtithe go léir;
- Mar thoradh air bíonn taifeadadh agus cur i láthair grinn ar na fíricí a cruthaíodh.

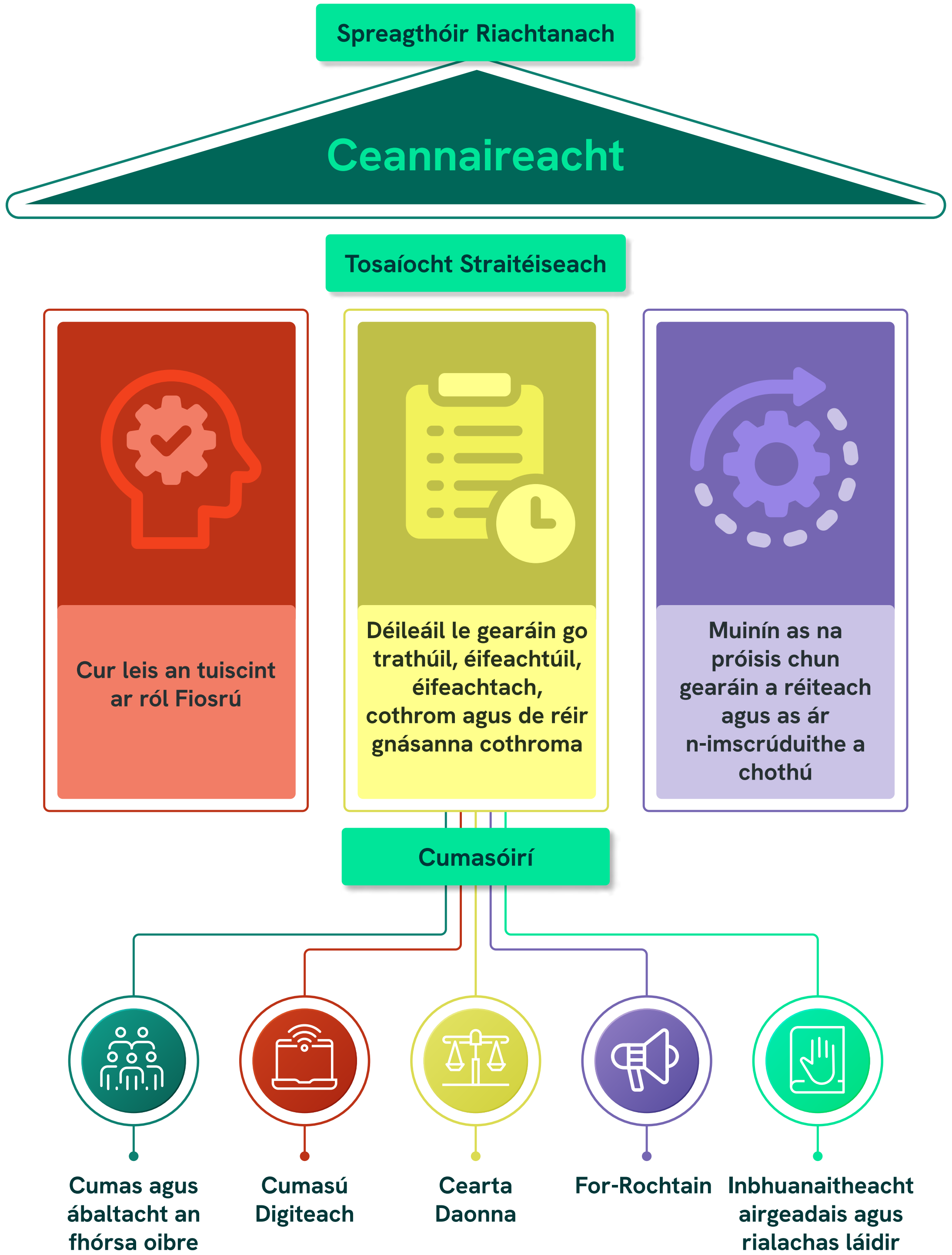
Imscrúdú éifeachtach:

- Soláthraíonn fionnachtana cruinnithe, fianaise-bhunaithe i mbealach cothrom, neamhspleách;
- Mar thoradh air bíonn torthaí agus moltaí inghníomhaithe;
- Tagann sé chun críche le cur in iúl na dtorthaí sin go trédhearcach do na páirtithe ábhartha go léir;
- Treisíonn sé muinín sa phróiseas gearán póilíneachta;
- Soláthraíonn sé ceachtanna don fhás agus don fhoghlaim eagraíochtúil áit a sainaithnítear iad.

Le linn dúinn bheith ag cur ár bhfeidhmeanna chun críche i gcomhréir le gnásanna cothroma déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Leordhóthain sonraí den ghearán a thabhairt dóibh siúd a bhfuil gearán déanta ina n-aghaidh;
- Deimhin a dhéanamh de go mbíonn cinnteoirí Fiosrú go léir neamhspleách, neamhchlaonta agus saor ó aon choinbhleacht leasa i ní ar bith a mbíonn orthu cinneadh a dhéanamh;
- Deimhin a dhéanamh de go mbíonn deis acu siúd a bhfuil líomhain déanta ina n-aghaidh freagairt ar an líomhain sin;
- Bunús réasúnaithe, fianaise-bhunaithe a chur ar fáil mar bhun leis na cinntí a dhéanaimid;
- Cur chuige comhréireach a ghlacadh sna himscrúduithe go léir a dtugaimid fúthu;
- Áit a bhfuil ceart chun athbhreithnithe ann, cinntiú go gcuirtear an duine a rinne an gearán ar an eolas maidir lena cheart chun athbhreithniú a iarraidh agus leis an bpróiseas iarrtha athbhreithnithe, cinntiú go bhfuil a fhios ag an duine a ndearnadh gearán ina aghaidh gur iarradh athbhreithniú, agus cinntiú go gcuirtear an toradh in iúl do na páirtithe go léir;

Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha



Tosaíocht Straitéiseach 1

Cur leis an tuiscint ar ról Fiosrú

Déileálann Fiosrú le gearáin ón bpobal áit a mbaineann siad le Gardaí. Iniúchaimid chomh maith atreoruithe ó Choimisinéir an Gharda, ón Aire Dlí agus Cirt, Gnóthaí Baile agus Imirce, agus ón Údarás Póilíneachta agus Sábháilteachta Pobail.

Trí mhaoirseacht shibhialtach neamhspleách ar an bpóilíneacht, tacaíonn Fiosrú, ar an dtaobh eile de, leis an trédhearcacht, leis an gcuntasacht, agus le muinín poiblí as an bpóilíneacht. Meastar go hidirnáisiúnta go seasann institiúidí Ombudsman le riail an dlí agus go dtreisíonn siad leis an daonlathas trí chearta daonna a chosaint agus a urramú, agus trí ghníomhú mar fhoras faire do na húdaráis phoiblí.

Seirbhís phoiblí is ea Fiosrú. Chun go mbeimid in ann dul i gcion ar an tsochaí, is gá go mbeadh a fhios ag daoine go bhfuil muid ann, céard a dhéanaimid, an chaoi le teagmháil linn, agus cén chaoi a mbeadh tacaíocht le fáil acu tríd an bpróiseas déanta gearáin.

Trínár mbearta:

- Oibreoimid chun sofheictheacht ról an Ombudsman Póilíneachta agus tuiscint an phobail i gcoitinne air a chur chun cinn agus, ach go háirithe, an tuiscint i réimsí den tsochaí nach mbeadh a fhios acu go bhfuil Fiosrú ann ná an chaoi le rochtain ar ár seirbhísí.
- Déanfaimid ár scéala a chur in iúl go réamhghníomhach le féinmhuinín, simplíocht agus soiléire;
- Tacóimid le heagraíochtaí comhpháirteacha chun ár seirbhísí a thuairisciú agus gearáin a dhíriú chugainn go cuí; agus
- Déanfaimid deimhin de go mbeidh tuiscint ag ár bpáirtithe leasmhara agus ag an bpobal ar ár gcumhachtaí, a bhfuil athrú tagtha orthu le déanaí.

Na bearta a ghlacfaimid:

- Straitéis chuimsitheach leathan cumarsáide a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, feachtas eolais phoiblí san áireamh;
- Infheistiú i gcomhpháirtíochtaí agus outreach leis an earnáil dheonach agus le ENRanna;
- Bheith ag gabháil agus ag dul i gcomhairle go gníomhach le páirtithe leasmhara;
- Ár suíomh idirlín, ár láithreacht dhigiteach agus ár n-ábhair eolais a nuashonrú;
- Oiliúint agus oideachas a rollú amach;
- Bheith trédhearcach, réamhghníomhach, sofheicthe;

Tosaíocht Straitéiseach 2

Déileáil le gearáin go tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom agus de réir gnásanna cothroma

Faoina struchtúir agus cumhachtaí nua, tá roinnt conairí nua ag Fiosrú lena féidir linn déileáil le gearáin, teagmhais gur cúis imní iad, agus atreoruithe i mbealach fuinniúil comhréireach.

Tá sé mar aidhm againn bheith i gcónaí ag monatóireacht, ag athbhreithniú, ag machnamh agus ag cur feabhais ar ár bpróisis chun an comhlíonadh is fearr dár bhfeidhmeanna a chinntiú, agus chun a chinntiú go mbíonn láimhseáil na gcásanna, agus na teicnící imscrúdaithe againn go fuinniúil, agus go dtagtar ar na torthaí cuí.

Cinnteoimid go bhfaigheann gearáin freagairt chuí, chomhréireach agus go mbaintear leas éifeachtúil as ár n-acmhainní imscrúdaitheacha. Bainfimid leas cuí as cumhachtaí Fiosrú nithe a tharchur chuig Oifig an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí nó chuig Coimisinéir an Gharda áit is cuí agus cinnteoimid go mbíonn toradh cuí, éifeachtach ag gach imscrúdú. Déanfaimid socruithe cuí don athchóiriú córasach áit a mbíonn an fhianaise mar bhunús lena leithéid.

Úsáidfimid ár n-acmhainní go coinsiasach agus go mionchúiseach chun a chinntiú go ndéantar imscrúduithe go práinneach agus le móiminteam marthanach.

Trínár mbearta:

- Socróimid ionchais agus bainisteoimid iad ón dtús maidir leis na gearáin gur féidir linn déileáil leo nó nach féidir, an chaoi a láimhseálfar iad, agus cad is féidir le gearánaí bheith ag súil leis;
- Admhóimid iad gur féidir go mbeadh iarmhairtí ag an bpróiseas imscrúdaithe do Gharda aonair nó don Gharda Síochána, dá seasfaí leis an ngearán;
- Soláthróimid tacaíocht chuí i gcaitheamh an phróisis imscrúdaithe dóibh siúd atá ag déanamh gearáin, agus dóibh siúd a bhfuil gearán déanta ina n-aghaidh;
- Cinnteoimid go mbeidh an oiliúint, na scileanna agus an t-eolas is gá ag ár bhfoireann sa chaoi go mbeidh siad in ann déileáil le gearáin le comhbhá agus tacaíocht bhreise a sholáthar do ghearánaithe, nó iad a chur faoina déin, más gá sin;
- Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár bpróiseas gearán chomh inrochtana agus is féidir. Féadann duine gearán a chur faoi bhráid ar líne nó tríd an gcainéal is rogha leo, i ndáil lena gcumas cinnteoireachta; agus
- Comhlíonfaimid ár bhfeidhmeanna go tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom agus de réir gnásanna cothroma.

Na bearta a ghlacfaimid:

- Caighdeáin shoiléire a fhoilsiú maidir le céard is imscrúdú tráthúil, éifeachtúil, éifeachtach, cothrom ann agus ár bhfeidhmíocht a thomhas de réir na gcaighdeán sin.
- Na páirtithe go léir le gearán a choinneáil ar an eolas go rialta, i bhfocail fhollasacha, maidir le céard tá ar siúl, nó nach bhfuil ar siúl, in imscrúdú, agus ionchais a bhainistiú ar bhonn leanúnach.
- Straitéis bailithe eolais agus imscrúdaithe a ghlacadh chugainn a bheidh comhréireach le gach gearán aonair agus leis an gconair láimhseáilte gearáin atá á leanúint.
- An straitéis sin a chur i bhfeidhm trí na scileanna, gnásanna, teicneolaíocht, agus trealamh cearta a chur ar bun. San áireamh air sin beidh oiliúint bhreisithe san imscrúdú eiticiúil, cleachtais oilte maidir le tráma, agus socrú nó soláthar nó comhordú infhaighteachta timsheirbhísí ar nós cúraim shóisialta.
- Cinntiú go machnaítear an ceart nua chun athbhreithniú reachtúil ar chinneadh maidir le hinghlacthacht nó scoradh go tráthúil agus go ndéanann an eagraíocht monatóireacht ar chinntí agus go bhfoghlaimíonn sí uathu.
- Próiseáil cásanna a shruthlíniú i gcónaí trí infheistiú inár gCóras Bainistithe Gearán agus uirlisí digiteacha eile.

Tosaíocht Straitéiseach 3

Muinín as na próisis chun gearáin a réiteach agus as ár n-imscrúduithe a chothú

Cothóimid muinín agus iontaoibh sa phróiseas chun gearáin a réiteach agus inár n-imscrúduithe trí bheith cuntasach as ár mbearta. Gluaisfimid ó bheith mar eagraíocht a raibh cáil na cúinge uirthi chuig ionad níos láidre cuntasachta agus trédhearcachta.

Cinnteoimid go mbímid trédhearcach maidir lenár bpróisis, ár mbearta, ár gcinntí agus na torthaí a thagann astu.

Beimid inár n-eagraíocht mhachnamhach. Lorgóimid aiseolas agus úsáidfimid é chun ár bhfeidhmíocht agus an tseirbhís a sheachadaimid a luacháil.

Cinnteoimid go n-úsáidfimid ár gcumhachtaí go cothrom, comhréireach a sheachadann torthaí éifeachtacha.

Trínár mbearta:

- Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go mbíonn ardleibhéal muiníne agus iontaoibhe i measc an phobail sa mhéid a dhéanann an tOmbudsman Póilíneachta agus sa mbealach a n-oibrímid;
- Déanfaimid deimhin de go mbíonn ár n-idirghníomhartha feasach ar thráma, feasach ar chearta daonna agus íospartach-lárnach;
- Beimid sochaideartha, sofhreagrach;
- Cinnteoimid go mbeidh sé níos fusa do dhaoine a gcúiseanna imní a ardú, is cuma faoina gcúlra, teanga, nó ábaltacht, cumas cinnteoireachta san áireamh;
- Beimid aireach ar riachtanais daoine a rachaidh ár gcumhachtaí nua dlíthiúla i gcion orthu, go háirithe íospartaigh a bheadh faoi bhagairt, b'fhéidir, i riosca díobhála nó ag maireachtáil faoi chomhéigean agus smacht.
- Láimhseálfaimid gearáin i mbealach urramach a seasann le dínit agus cearta na ndaoine i gceist;
- Beimid trédhearcach, oscailte, cuntasach maidir leis an líon gearán a fuarthas, an chaoi a réitítear iad, na hamlínte i gceist, agus na ceachtanna atá foghlamtha; agus
- Foilseoimid tuairiscí éagsúla taighde, ar a n-áirítear tuairiscí speisialta chuig an Oireachtas, tuairiscí córasacha ar chleachtais póilíneachta, beartas agus gnásanna, agus treochtaí gearáin.

Na bearta a ghlacfaimid:

- Na heispéiris a bhí acu siúd a n-úsáideann ár seirbhís gearán a mhapáil agus aiseolas a bhailiú chun an méid a dhéanaimid a fheabhsú go leanúnach sa chaoi go mbeidh ár seirbhísí fócasaithe ar dhaoine, bunaithe ar chur chuige cearta daonna agus go mbeidh siad éifeachtúil, éifeachtach, tráthúil.
- Rochtain ar sheirbhísí tacaíochta a chumasú dóibh siúd atá gafa le gearán.
- Áiseanna tacaíochta a fhorbairt san iliomad teangacha agus meáin chun ár ról a mhíniú, an chaoi le gearán a dhéanamh a mhíniú agus céard ba cheart bheith ag súil leis uainne.
- Ceachtanna a bhaint as ár n-obair féin agus as athbhreithnithe a stiúraimid ag úsáid dúinn na léargas seo chun feabhas agus forás leanúnach a chur ar an gcaoi a gcuirimid ár ndualgais i bhfeidhm.
- Ár gCreatlach Cearta Daonna a fhoilsiú.
- Cairt nua Íospartach Coire a fhoilsiú.

Ceannaireacht agus ár gCúig Chumasóir Straitéiseacha

Leagfaidh an cheannaireacht amach treo, cultúr agus stíl shoiléir do Fiosrú agus stiúrfaidh sé seachadadh ár dtrí thosaíocht straitéiseacha.

Socróidh ár gceannaireacht an caighdeán do chultúr cearta-bhunaithe, ag cinntiú dóibh go mbíonn cothroime, dínit agus cuntasacht mar threoir do gach gné dár gcuid oibre. Trí ceannaireacht a thabhairt ón mbarr, neadóimid prionsabail cearta daonna inár n-imscrúduithe, ár gcinntí agus ár seirbhísí, sa chaoi go gcaitear le gach duine a bhíonn gafa linn le hómós agus le cothromas. Sa chaoi chéanna, treiseoidh an cur chuige seo lenár gcumas chun cuntas a iarraidh ar an bpóilíneacht, ag cinntiú mar sin go seastar le hardchaighdeáin seirbhíse agus ómóis do chearta daonna ar fud an chórais.

Tá seachadadh na dtosaíochtaí straitéiseacha atá curtha romhainn ag brath ar na hacmhainní agus na tacaíochtaí bheith ar bun chun sinn a chumasú chun ár bhfeidhmeanna a chomhlíonadh i mbealach inchreidte. Tá cúig chumasóir straitéiseacha sainaitheanta againn a thacóidh leis an bplean straitéiseach seo a chur i gcrích agus le baint amach ár dtosaíochtaí straitéiseacha.

Cumasóir 1: Cumas agus ábaltacht an fhórsa oibre

Tacóimid lenár ndaoine, lena bhforbairt agus lena bpoitéinseal chun riachtanais na heagraíochta a shásamh.

Beidh béim ar leith ar:

- Cinntiú go n-imlonnaímid ár n-acmhainní foirnithe go hoptamach chun éifeachtúlacht a uasmhéadú agus ár gcuspóirí reachtúla a shásamh;
- Cinntiú go mbíonn an lucht foirne oilte i ndáil le feidhmiú na gcumhachtaí san Acht um Póilíneacht, Slándáil agus Sábháilteacht Pobail, 2024 agus go mbíonn tuiscint dhomhain acu ar a róil san eagraíocht;
- Ár scileanna imscrúdaitheacha oilte maidir le tráma a fhorbairt a thuilleadh;
- Infheistiú i lucht foirne chun dlús a chur le forbairt a gcumas digiteach le fócas ní amháin ar uirlisí ach ar an gcaoi lena n-úsáid a uasmhéadú;
- Cinntiú go mbíonn an féinmhuinín agus an cumas ag ár bhfoireann chun gabháil le heagraíochtaí páirtithe leasmhara, agus leis an bpobal, agus tacú leo i dtuiscint a fháil ar ról an Ombudsman Póilíneachta;
- Ár mbealaí oibre a oiriúnú agus a fheabhsú go leanúnach sa chaoi go mbeimid in ann déileáil go héifeachtach le méideanna nua gearán agus lenár dtarchur leathnaithe.

Beidh an chuntasacht agus an trédhearcacht ag croílár ár struchtúir rialachais agus ár bpróiseas bainistithe.

Cumasóir 2: Cumasú Digiteach

Cuirfimid ár gcórais dhigiteacha agus sonraí ar aghaidh chun dlús a chur le seachadadh slán, éifeachtúil, nuálach na seirbhíse. Tá sé mar sprioc againn bheith digiteach mar réamhshocrú.

Beidh béim ar leith ar:

- Dlús a chur lenár dTreochlár Digiteach a sheachadadh ar a n-áirítear córas nua bainistithe gearán;
- Ár gcur chuige eagraíochtúil a fhorbairt maidir le húsáid chuí Intleacht Shaorga i gcomhréir lenár mbeartas IS agus le Straitéis Náisiúnta IS;
- Leanúint linn ag iniúchadh ár dteacht aniar in aghaidh laige/cibirionsaithe agus ár gcumas na sonraí atá i seilbh againn a chosaint i gceart.

Cumasóir 3: Cearta Daonna

Tá Fiosrú tiomanta do sheirbhís a sholáthar do gach ball den phobal a urramaíonn cearta daonna agus an ceart chun cóir chothrom agus tá cur chuige réamhghníomhach glactha againn i leith ár n-oibleagáidí faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.

Tá Grúpa Tionscadail Dhualgas na hEarnála Poiblí bunaithe againn chun na ceisteanna cearta daonna agus comhionannais, a éiríonn i ndáil leis na feidhmeanna atá againn, a mheasúnú, agus chun plean mionsonraithe aicsin a tháirgeadh agus a chur i bhfeidhm.

Fad is atá an straitéis seo á forbairt, bhí Creatlach Cearta Daonna á forbairt againn chun bheith mar threoir agus mar bhonn eolais leis an obair a dhéanaimid. Beidh ár bpróisis go léir ailínithe leis an gCreatlach Cearta Daonna seo. Tabharfaimid tuairisc ar fhorbairtí agus gnóthachtálacha maidir lenár nDualgas Earnála Poiblí inár dtuarascálacha bliantúla.

Tá tuilleadh mionsonraí maidir leis an gcaoi a shásóidh Fiosrú a Dhualgas Earnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine léirithe sa doiciméad seo thíos.

Cumasóir 4: For-Rochtain

Tá Fiosrú, cé gur comhlacht neamhspleách é, ina chuid d'éiceachóras póilíneachta agus slándála pobail.

Tá gníomhaithe eile ar nós eagraíochtaí neamhrialtasacha, Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, Tusla, agus soláthraithe sláinte agus cúraim sláinte a chomhlíonann róil i mbreathnú ar iompraíocht póilíneachta agus i gcásanna áirithe i dtreorú an phobail chuig Fiosrú. Tá an-tábhacht ag baint le hidirghníomhú le comhghleacaithe Ombudsman go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta chun an cleachtas is fearr a fhorbairt.

Féadaimid ár dtionchar agus an luach a sholáthraímid don phobal a mhéadú trí infheistiú i gcomhoibriú agus rannchuidithe tras-earnálacha.

Is féidir é seo a dhéanamh in an-chuid bealaí ach beidh béim ar leith don tréimhse seo ar na sonraí a bhailímid agus ar an taighde a dtugaimid faoi, agus ar infheistiú i ngabháil aghaidh ar aghaidh le daoine eile san éiceachóras.

Cumasóir 5: Inbhuanaitheacht airgeadais agus rialachas láidir

Oibreoimid leis an Roinn Dlí agus Cirt, Gnóthaí Baile agus Imirce agus leis an Oireachtas chun a chinntiú go mbíonn na hacmhainní ag Fiosrú a bheidh ag teastáil chun ár neamhspleáchas a choimeád, seasamh le hardchaighdeáin imscrúdaithe, agus freagairt le héilimh ar an eagraíocht amach anseo.

Beidh an chuntasacht agus an trédhearcacht ag croílár ár struchtúir rialachais agus ár bpróiseas bainistithe. Soláthróimid luach ar airgead an cháiníocóra agus comhlíonfaimid gach riail agus prionsabal den bhainistiú airgid phoiblí. Cinnteoimid go mbainfimid na caighdeáin is airde rialachais amach.

Áireofar air seo cinntiú go sásóimid ár n-oibleagáidí, na hoibleagáidí faoin gCód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit, an Plean Gníomhaithe ar son na hAeráide 2025, agus Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine san áireamh.

Feidhmiú ár dTosaíochtaí Straitéiseacha

Beidh próiseas bliantúil pleanála gnó mar thaca le soláthar na straitéise seo. Forbróidh gach aon aonad gnó pleananna lena leagfar amach na bearta, acmhainní agus amlínte a theastaíonn chun na tosaíochtaí straitéiseacha a chur chun cinn. Beidh siad seo ailínithe lenár dtarchur reachtúil, ár gcreatlach buiséadach, agus, áit is cuí, tosaíochtaí leathana Rialtais eile. Fanfaidh cuntasacht shoiléir as soláthar le bainisteoirí sinsearacha, agus beidh dul chun cinn cascáidithe i gcuspóirí foirne agus cuspóirí aonaracha.

Tuairisceofar dul chun cinn ar fheidhmiú inár dTuarascálacha Bliantúla a leagtar faoi bhráid Tithe an Oireachtais. Foilseofar príomhtháscairí feidhmíochta agus tomhais torthaí chun trédhearcacht agus cuntasacht a chinntiú. Tabharfar chomh maith faoi luachálacha tréimhsiúla chun a chinntiú go bhfuil an straitéis ag soláthar luach bríoch poiblí.

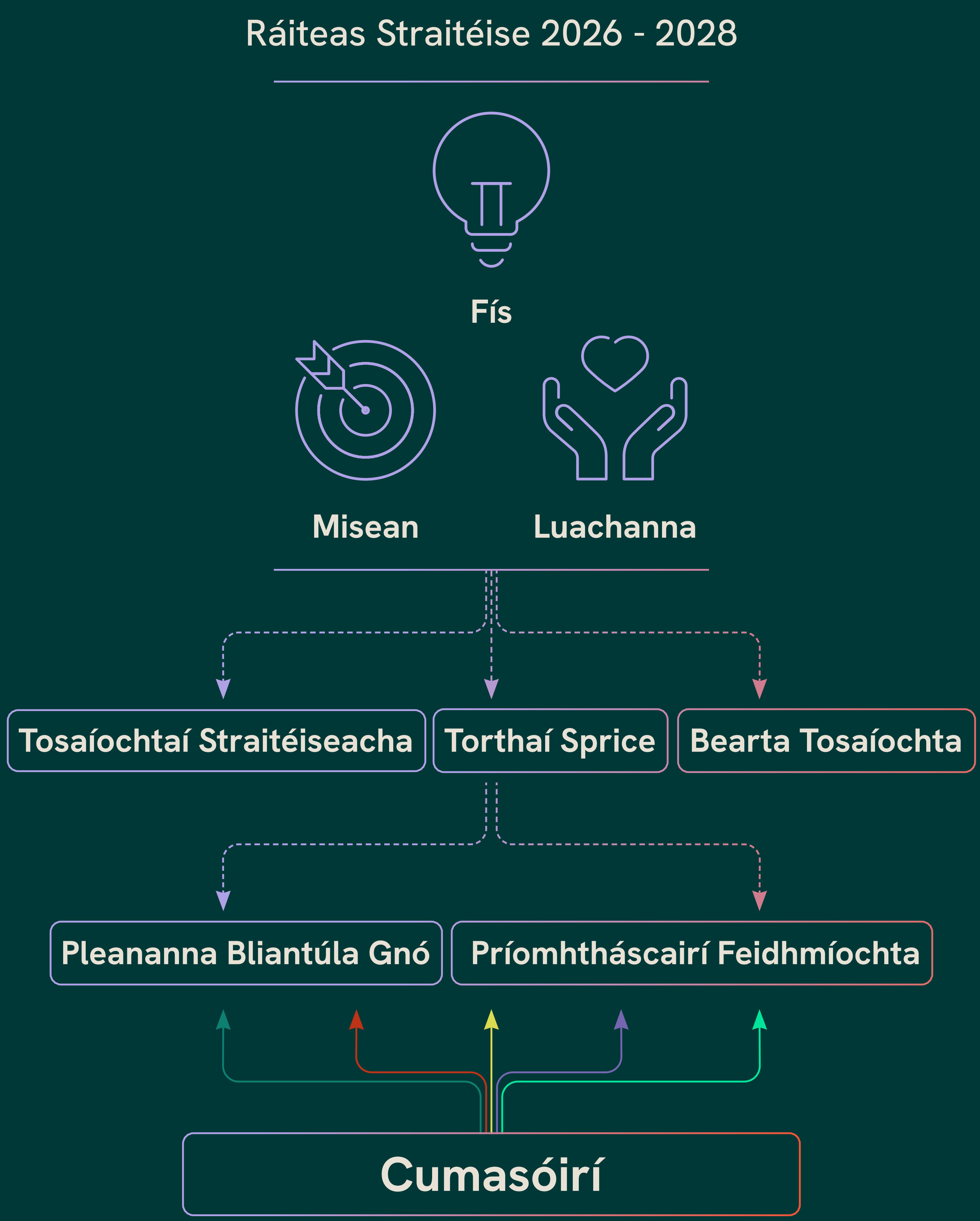
Ár gcur chuige i leith riosca

Cuid eochrach den phróiseas pleanála straitéiseach is ea an bainistiú riosca i dtéarmaí shainaithint an riosca, rud a théann i gcion ar fhoirmliú na dtosaíochtaí straitéiseacha, agus sa chaoi a dtéann bainistiú riosca Fiosrú i gcion ar fheidhmíocht Fiosrú i soláthar na dtosaíochtaí sin. Tá ról an bhainistithe riosca, i gcaitheamh gach aon timthrialla de thimthriall na pleanála, feidhmíochta agus tuairiscithe straitéisí, leagtha amach i mBeartas Bainistithe Riosca Fiosrú.

Tá Córas Bainistithe Riosca ar bun ag Fiosrú mar chuid dá chreatlach rialachais chun an riosca a shainaithint, a mheasúnú, agus a mhaolú agus chun athbhreithniú agus feabhsú a chur chuige bainistithe riosca a chinntiú, ag tabhairt aird dó ar an gcomhshaol oibriúcháin. Nascann ár gclár riosca corparáideach gach aon riosca eagraíochtúil go sainiúil le tosaíocht straitéiseach ar bith arna sainaithint sa ráiteas seo a d'fhéadfadh sé dul i gcion uirthi.

Áiríonn an próiseas bainistithe riosca atá ar bun:

- Príomhoifigeach Riosca chun bainistiú an riosca a mhaoirsiú agus an tOmbudsman Póilíneachta, an Leas-Ombudsman Póilíneachta agus an Príomhfheidhmeannach a choimeád ar an eolas maidir le rioscaí ardleibhéil agus a maoluithe;
- Beartas Bainistithe Riosca ina leagtar amach na próisis ar bun chun rioscaí san eagraíocht a shainaithint, a mheasúnú, a bhainistiú agus a mhaolú;
- Clár Riosca ina bhfuil sonraí faoi rioscaí agus maolú na rioscaí sin, a choinnítear suas chun dáta ar bhonn leanúnach;
- Grúpa Monatóireachta Riosca, atá freagrach as a chinntiú go mbíonn an Córas Bainistithe Riosca faoi réir ag athbhreithniú leanúnach, i gcomhar leis an bhFoireann Shinsearach Ceannaireachta agus an Príomhoifigeach Riosca; agus
- Coiste Iniúchta agus Riosca a bunaíodh chun bainistiú riosca agus rialaithe inmheánacha san eagraíocht a mhaoirsiú agus chun comhairle a chur ar an Ombudsman Póilíneachta maidir le nithe a bhaineann le hiniúchadh, rialachas agus riosca.



Ár dTiomantas do Chearta Daonna agus Comhionannas

Tá Fiosrú tiomanta do sheirbhís a sholáthar do chách a fhaigheann réidh leis an idirdhealú, a chuireann comhionannas deiseanna chun cinn agus a chosnaíonn cearta daonna na foirne go léir mar aon leis na daoine dá soláthraítear an tseirbhís. Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine (Dualgas na hEarnála Poiblí) a thugtar air seo agus leagtar amach é in alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014.

Tá Fiosrú, arna threorú ag ár gcroí-luachanna, tiomanta dár nDualgas Earnála Poiblí a chomhlíonadh trí na ceisteanna cearta daonna agus comhionannas a bhaineann lenár dtarchur a mheasúnú, díriú ar na ceisteanna sin agus iad a chur in ord tosaíochta go cuí agus tuairisciú i dtaobh an dul chun cinn atá déanta againn go hoscailte, trédhearcach.

D'fhonn cultúr láidir cearta daonna agus comhionannas a neadú ar fud Fiosrú, tá sé mar aidhm againn a chinntiú go gcosnaítear cearta bunúsacha gach duine lena ngabhaimid, agus go bhfanann ár bpróisis cinnteoireachta cothrom, stuama agus machnaithe go cúramach.

Chun tacú leis an tiomantas seo, tá Fiosrú ag comhoibriú le saineolaithe cearta daonna chun Creatlach Cearta Daonna agus uirlis scagthástála thiomnaithe a fhorbairt lena n-úsáid ag an bhfoireann go léir ina bhfeidhmeanna go léir. Beidh an tionscnamh seo mar chloch choirnéil faoinár gcuid oibre amach anseo agus, ar é bheith críochnaithe, beidh sé ina chuid dhílis dár gcleachtas laethúil.

Ag forbairt na creatlaí seo dóibh, tharraing ár saineolaithe ar shamhlacha arna gcruthú ag eagraíochtaí inchomparáide ar fud na hÉireann agus an RA. Tá teagmháil déanta acu le raon leathan de phríomhpháirtithe leasmhara, ar a n-áirítear An Garda Síochána, an tÚdarás Póilíneachta agus Sábháilteachta Pobail, Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, agus Comhairle na hÉireann um Shaoirsí Sibhialta. Ina theannta sin, chuaigh siad i gcomhairle le Cumann Sháirsintí agus Chigirí an Gharda Síochána, Cumann Ionadaíochta an Gharda Síochána, chomh maith le haturnaetha a fheidhmíonn ar son ball den Gharda Síochána atá á n-imscrúdú ag Fiosrú.

Tá na bearta seo a leanas sainaitheanta againn le díriú orthu thar shaolré na straitéise seo:

- *Forbróimid agus lainseálfaimid Creatlach Cearta Daonna do Fiosrú*
- *Soláthróimid oiliúint ar fud na heagraíochta ar an gCreatlach Cearta Daonna*
- *Cuirfimid Uirlis Scagthástála Cearta Daonna i gcomhair gach beartais agus cleachtais de chuid Fiosrú*
- *Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár suíomh idirlín nua inrochtana do gach úsáideoir*
- *Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár dtreoirleabhair go léir scríofa i bhFocail Shimplí*
- *Cuirfimid ár dtreoirleabhair ar fáil i nGaeilge agus i dteangacha eile*
- *Cuirfimid athbhreithnithe tréimhsiúla i gcrích ar ár gcomhfhreagras go léir le gearánaithe chun a chinntiú go bhfuilimid ag déanamh cumarsáide i mbealach inrochtana, sothuigthe*
- *Déanfaimid teagmháil le hionadaithe as cuid de na naoi ngrúpa cosanta chun tuiscint níos fearr a fháil ar an eispéireas a bhíonn ag na daoine a ionadaíonn siad agus ar an gcaoi a idirghníomhaíonn siad lenár seirbhísí**
- *Tabharfaimid cúnamh do ghearánaithe i dtaca le deacrachtaí litearthachta nó teanga*
- *Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár n-áitreabh oifige inrochtana do na húsáideoirí seirbhíse go léir*
- *Déanfaimid deimhin de go soláthrófar cúnamh dóibh siúd a bhfuil riachtanais bhreise orthu a d'fhéadfadh dul i gcion ar a gcumas chun ár seirbhísí a rochtain*
- *Cuirfimid Teanga Chomharthaíochta na hÉireann ar fáil agus cuirfimid seirbhísí cuí chun cinn lena húsáid*
- *Athbhreithneoimid ár gclár ócáidí for-rochtana agus teagmhála le páirtithe leasmhara chun a chinntiú go mbeimid ag dul i dteagmháil le gach duine de dhaonra na hÉireann agus é ag éirí níos éagsúla i gcónaí, na grúpaí imeallaithe san áireamh*
- *Mar eagraíocht mhaoirseachta póilíneachta ardfheidhmiúil, neamhspleách, déanfaimid iarracht éagsúlacht na sochaí a léiriú agus deiseanna a chur chun cinn dár bhfoireann go léir*
- *Cuirfimid tuairisc ar fáil faoinár bhforbairtí agus gnóthachtálacha maidir lenár nDualgas Earnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine*

*Is iad na naoi bhforas idirdhealaithe in Éirinn (ar a dtugtar na forais chosanta): Inscne; Stádas sibhialta; Stádas teaghlaigh, Gnéaschlaonadh; Creideamh; Aois; Míchumas; Cine; Ballraíocht sa Lucht Siúil.

Fiosrú, Oifig an Ombudsman Póilíneachta
150 Sráid na Mainistreach Uachtarach
Baile Átha Cliath 1
D01 FT73
0818 600 800 or +353(1) 871 6727
complaints@fiosru.ie
@FiosrúOmbudsman
www.fiosru.ie