An tÚdarás Rialála
Seirbhísí Dlí
Legal Services
Regulatory Authority

Plean Straitéiseach 2022-2025

Neamhspleáchas

Nuálaíocht

Cosaint do Thomhaltóirí

Trédhearcacht agus Cuntasacht

An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí
Legal Services Regulatory Authority

2022-2025

Clár Ábhar

Brollach ón gCathaoirleach 4

Réamhrá ón bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin 6

Maidir le ÚRSD 8

Forbairt an Phlean Straitéisigh 12

Frís, Misean agus Luachanna 13

Tosaíochtaí Straitéiseacha agus Spriocanna 2022-2025 14

Tosaíocht Straitéiseach 1:
Éifeachtúlacht Oibríochtúil agus Soláthar Seirbhíse a Fheabhsú 15

Tosaíocht Straitéiseach 2:
Caighdeáin Ghairmiúla a Chur Chun Cinn agus Nuálaíocht a Spreagadh 23

Tosaíocht Straitéiseach 3:
Feasacht a Mhéadú trí Chumarsáid agus trí Chaidreamh 27

Ár dTiomantas do Chearta an Duine agus do Chomhionannas 31

Brollach ón gCathaoirleach

Is pléisiúr dom an tríú Plean Straitéiseach ón Údarás Rialála Seirbhísí Dlí (ÚRSD) a chur i láthair. Sa phlean straitéiseach deireanach ón Údarás, cumhdaíodh an tréimhse ón mbliain 2019 go dtí an bhliain 2022. Sa phlean straitéiseach seo, leagtar amach ár n-uaillmhianta le haghaidh na rialála a dhéanfaidh ÚRSD ar an earnáil seirbhísí dlí ón mbliain 2022 go dtí an bhliain 2025.

Agus an straitéis seo á tabhairt ar aghaidh, shainaithníomar tosaíochtaí nua dúshlánacha lena dtógfar móiminteam le linn ár sainordú reachtúil leathan a chomhlíonadh ag an am céanna sna trí bliana romhainn.

Tá fíordhul chun cinn déanta ag an Údarás ó bunaíodh é an 1 Deireadh Fómhair 2016 i leith chun soláthar seirbhísí dlí ag dlí-chleachtóirí a rialáil agus chun a chinntiú go ndéanfar caighdeáin maidir le soláthar na seirbhísí sin a chothabháil agus a fheabhsú.

Mar ba ghá, díríodh sa dá phlean straitéiseacha roimhe uainn ar ÚRSD a chur ar a bhoinn agus go leor acmhainní a fháil dó chun a chinntiú go gcuirfí i bhfeidhm go héifeachtach gach ceann d'fheidhmeanna an Údaráis faoinár reachtaíocht bhunaidh, mar atá an tAcht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015.

An Dr Don Thornhill

Baineadh soláthar rathúil na bpleananna sin amach trí dhua agus tiomantas ollmhór fhoireann ÚRSD agus na gcomhaltaí eile den Údarás. Gabhaim buíochas ó chroí leo as sin. Tá an oiread sin bainte amach againn agus tá againn corpas mór oibre ar féidir linn é a cheadú agus forbairt a dhéanamh air.

Tugtar breac-chuntas sna tosaíochtaí straitéiseacha atá luaite sa phlean seo ar ár n-uaillmhian chun forbairt agus nuáil a dhéanamh go hinmheánach mar eagraíocht agus chun déanamh amhlaidh inár soláthar seirbhísí agus sa dóigh a bhfeidhmímid ár sainordú freisin, agus díriú láidir á leagan ar thorthaí a sholáthar do thomhaltóirí seirbhísí dlí agus do dhlí-chleachtóirí.

Bíonn ár gcuid oibre ag brath go mór ar chaidreamh gníomhach leantach le geallsealbhóirí, agus d'fhéachamar lena chinntiú go gcuirfí a gcuid tuairimí agus eispéireas san áireamh sa straitéis seo.

Tá an tÚdarás ag súil go mór, thar thréimhse feidhme an phlean seo, le hobair i ndlúthchomhar leis an Roinn Dlí agus Cirt agus le comhlachtaí eile chun go soláthrófaí a athchóirithe molta chun oideachas agus oiliúint dlí-chleachtóirí a leathnú amach agus chun tuilleadh iontrála agus éagsúlachta isteach sna gairmeacha dlí a spreagadh.

Chomh maith leis sin, oibreoidh an tÚdarás i ndlúthchomhar leis na comhlachtaí gairmiúla agus le geallsealbhóirí eile maidir le tabhairt isteach reachtúil Comhpháirtíochtaí Dlí le linn thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh seo. Samhail nua cleachtais d'aturnaetha agus d'abhcóidí ar foráladh di san Acht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015, is ea Comhpháirtíochtaí Dlí.

Is féidir go mbeidh tionchar tábhachtach ag tabhairt isteach Comhpháirtíochtaí Dlí ar an margadh ina soláthraítear seirbhísí dlí, agus tá an tÚdarás tiomanta do chreat rialála a chruthú lena gcuirfear ar chumas dlí-chleachtóirí obair le chéile agus seirbhísí dlí a bheidh éifeachtúil agus ar phraghas iomaíoch a sholáthar do thomhaltóirí.

Cuid lárnach de rath an phlean seo is ea an fháil ar acmhainní daonna cuí, mar a sainaithníodh san athbhreithniú neamhspleách a rinne an tÚdarás ar an áit oibre. Táim muiníneach, ach na hacmhainní cuí a bheith againn, go mbeidh ag an Údarás agus a fhoireann an fhís agus an treallús chun na spriocanna uaillmhianacha atá laistigh den Phlean Straitéiseach seo a chomhlíonadh, agus molaim duit é.

An Dr Don Thornhill
Cathaoirleach

Réamhrá ón bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin

An Dr Brian J. Doherty

Tá áthas orm an tríú Plean Straitéiseach ón Údarás Rialála Seirbhísí Dlí a chur faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt de réir alt 20 den Acht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015.

Ba é a bhí i bPlean Straitéiseach nua a ullmhú ná deis thráthúil dár ngeallsealbhóirí agus dúinn féin ár machnamh a dhéanamh ar an treo ba cheart dár n-eagraíocht a leanúint sna trí bliana romhainn. Bhaineamar úsáid as an deis sin chun ár bhfís a athshainiú agus chun na bunluachanna atá mar bhonn agus thaca ag ár gcuid oibre mar chomhlacht seirbhíse poiblí a athdhearbhú.

Táimid tiomanta fós, dá bhrí sin, do chultúr eagraíochta a fhorbairt atá bunaithe ar na luachanna seo: neamhspleáchas, trédhearcacht agus cuntasacht, nuálaíocht, agus cosaint do thomhaltóirí. Táimid tiomanta do leanúint ar aghaidh ag cleachtadh na luachanna sin mar eagraíocht.

D'éirigh le ÚRSD a chéim bunaithe a chur i gcrích trí iompú ina chomhlacht rialála lánfheidhmiúil a bhfuil córais láidre i bhfeidhm aige le haghaidh láimhseáil gearán, clárúcháin, forbairt beartais agus féinrialachais.

Agus forbairt á déanamh aige ar an mbunsraith sin, ní mór do ÚRSD anois ardchaighdeáin éifeachtúlachta agus chothroime a shocrú agus a ghnóthú i soláthar an chórais láimhseála gearán agus sna seirbhísí uile a sholáthraímid. Thar thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh seo, déanfaimid soláthar na seirbhísí a sholáthraímid a thagarmharcáil, socróimid spriocanna dúshlánacha agus ardchaighdeáin agus déanfaimid dianiarracht iad a chomhlíonadh agus feidhmiú os a gcionn.

Sainaithnítear sa phlean seo na réimsí seo a leanas ba cheart, dar linn, a bheith ar na tosaíochtaí straitéiseacha i gcomhthéacs ár gcuid oibre agus i gcomhthéacs ár staide mar rialálaí san earnáil seirbhísí dlí agus mar eagraíocht:

Tosaíocht Straitéiseach 1:
Breiseoimid éifeachtúlacht oibriúcháin chun ár gcroí-oibríochtaí rialála agus ár gcroíseirbhísí rialála a sholáthar ar bhealach éifeachtach neamhspleách agus de réir caighdeáin shainaitheanta thagarmharcáilte.

Tosaíocht Straitéiseach 2:
Cuirfimid caighdeáin ghairmiúla chun cinn agus spreagfaimid nuálaíocht agus dul chun cinn san oideachas agus san oiliúint, i samhlacha gnó um chleachtas dlí, i nglacadh sa ghairm dlí, sa rochtain ar cheartas agus i gcosaint tomhaltóirí.

Tosaíocht Straitéiseach 3:
Cuirfimid feabhas ar an bhfeasacht ar ghníomhaíochtaí agus seirbhísí rialála ÚRSD agus ar shaincheisteanna eile atá ábhartha don earnáil seirbhísí dlí trí chumarsáid bhreisithe agus caidreamh breisithe leis an bpobal, le dlí-chleachtóirí agus le geallsealbhóirí eile.

Chun ár ndul chun cinn a thomhas i gcomórtas lenár dtosaíochtaí straitéiseacha, is taca ag an bplean seo é creat mionsonraithe spriocanna, gníomhartha agus príomhspriocanna inghnóthaithe. Beidh an plean ar an mbonn lenár bpróiseas bliantúil pleanála gnó agus lenár ngníomhaíochtaí bainistíochta agus forbartha feidhmíochta thar a thréimhse feidhme.

De réir mar a théimid isteach i dtréimhse feidhme an tríú Plean Straitéiseach uainn, is dúshlán suntasach do ÚRSD fós é baill foirne atá cáilithe go cuí agus a bhfuil an taithí chuí acu a earcú agus a choinneáil. Toisc thábhachtach is ea go dtabharfaimis aghaidh go rathúil ar an dúshlán sin ar bhealach a sholáthróidh soláthar foirne a mbeidh lánacmhainní ar fáil dó, a mbeidh taithí aige agus a bheidh athléimneach.

Ag teacht sna sála ar an gcead riachtanach a fháil ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe sa bhliain 2019 le haghaidh ár bplean fórsa oibre, thug ÚRSD faoi leathnú ríthapa. Agus an Plean Straitéiseach seo á fhoilsiú, tá ÚRSD i mbun tuilleadh ceada a iarraidh ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe le haghaidh baill foirne bhreise a earcú, go háirithe ar mhaithe lenár n-oibríochtaí láimhseála gearán. Táim muiníneach, ach na hacmhainní daonna a theastaíonn a bheith aige, go soláthróidh ÚRSD an tseirbhís is fearr is féidir do thomhaltóirí agus do dhlí-chleachtóirí araon, d'ainneoin éilimh a bhíonn ag méadú de shíor.

Gabhaim buíochas ó chroí le gach duine a rannchuidigh leis an bPlean Straitéiseach seo a chruthú, agus táim ag súil le hobair le foireann thiomanta ÚRSD agus le comhoibriú le geallsealbhóirí chun a chinntiú go gcuirfear chun feidhme go rathúil é.

An Dr Brian J. Doherty
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin

Plean Straitéiseach 2022-2025 | ÚRSD

Maidir le ÚRSD

Bhunaigh an tAire Dlí agus Cirt agus Comhionannais an tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí (an tÚdarás) an 1 Deireadh Fómhair 2016 faoi Chuid 2 den Acht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015 (an tAcht).

Tá an tÚdarás comhdhéanta de 11 chomhalta arna gceapadh de réir alt 9 den Acht. Ceapann an Rialtas na comhaltaí den Údarás tar éis ainmniúcháin a fháil ó na deich n-eagraíocht seo a leanas:

- An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
- An tÚdarás um Ard-Oideachas (Higher Education Authority)
- An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
- Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas
- Institiúid na gCuntasóirí Costas Dlí
- Comhlachas Tomhaltóirí na hÉireann
- Comhairle an Bharra (Barra na hÉireann anois)
- An Bord um Chúnamh Dlíthiúil
- Cumann Onórach Óstaí an Rí
- Dlí-Chumann na hÉireann

Ainmníonn na comhlachtaí ainmniúcháin duine amháin acu an ceann lena cheapadh nó lena ceapadh chuig an Údarás, cé is moite den Dlí-Chumann, a cheapann beirt acu lena gceapadh. Dearadh an próiseas ainmniúcháin sin chun neamhspleáchas an Údaráis a chinntiú agus, ag an am céanna, cothromaíocht inscne agus leasanna a bhaint amach idir dlí-chleachtóirí agus tomhaltóirí. Tá tromlach agus cathaoirleach tuata ag an Údarás. Ceanglaítear ar an Údarás leis an Acht bheith neamhspleách i gcomhlíonadh a fheidhmeanna.

Le linn dó duine a cheapadh mar chomhalta den Údarás, ní mór gur deimhin leis an Rialtas go bhfuil eolas agus saineolas aige nó aici ar cheann amháin ar a laghad de na nithe seo a leanas:

- seirbhísí dlí a sholáthar;
- an t-oideachas dlí agus an oiliúint dlí;
- dlí agus beartas iomaíochta;
- caighdeáin a chothabháil i ngairmeacha arna rialáil ag comhlacht reachtúil;
- déileáil le gearáin i gcoinne comhaltaí de na gairmeacha arna rialáil ag comhlacht reachtúil;
- ábhair ghnó agus thráchtála;
- riachtanais tomhaltóirí seirbhísí dlí.

Is mar a leanas atá na comhaltaí reatha den Údarás:

Comhalta den Údarás	Eagraíocht Ainmniúcháin
An Dr Don Thornhill – Cathaoirleach	An tÚdarás um Ard-Oideachas
Eileen Barrington SC	Cumann Onórach Óstaí an Rí
Angela Black	An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Geraldine Clarke SC	Dlí-Chumann na hÉireann
Joan Crawford	An Bord um Chúnamh Dlíthiúil
Shane Galligan	Institiúid na gCuntasóirí Costas Dlí
Dermott Jewell	Comhlachas Tomhaltóirí na hÉireann
Deirdre Malone	Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas
Sara Moorhead SC	Comhairle an Bharra (Barra na hÉireann)
Simon Murphy	Dlí-Chumann na hÉireann
Síona Ryan	An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Is iad an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin, an Rúnaí don Údarás agus foireann ÚRSD a chuireann feidhm feidhmiúcháin ÚRSD i gcrích. Is é **an Dr Brian Doherty** an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin agus is é **Ultan Ryan** an Rúnaí.

Na Nithe a Dhéanaimid

Cuirtear de chúram ar an Údarás um Rialáil Seirbhísí Dlí soláthar seirbhísí dlí ag dlí-chleachtóirí a rialáil agus a chinntiú go ndéanfar caighdeáin maidir le soláthar na seirbhísí sin sa Stát a chothabháil agus a fheabhsú.

Tá aon fheidhm déag ag an Údarás faoi alt 13 den Acht. Is iad sin:

1. Soláthar seirbhísí dlí ag dlí-chleachtóirí a rialáil agus a chinntiú go ndéanfar caighdeáin maidir le soláthar na seirbhísí sin sa Stát a chothabháil agus a fheabhsú.
2. Na nithe seo a leanas a choimeád faoi athbhreithniú, agus moltaí a chur faoi bhráid an Aire ina leith:
   - i) na ceanglais maidir le glacadh atá ag an Dlí-Chumann, ag Comhairle an Bharra agus ag Cumann Onórach Óstaí an Rí;
   - ii) infhaighteacht agus cáilíocht an oideachais agus na hoiliúna, lena n-áirítear oiliúint leanúnach le haghaidh ghairmeacha na n-aturnaetha agus na n-abhcóidí;
   - iii) beartais i ndáil le daoine a ghlacadh agus/nó beartais an Dlí-Chumainn, Chomhairle an Bharra agus Chumann Onórach Óstaí an Rí i ndáil le daoine do theacht chun bheith i dteideal cleachtadh;
   - iv) cóid ghairmiúla;
   - v) mar a eagraítear soláthar seirbhísí dlí sa Stát.
3. Faisnéis a scaipeadh maidir leis na ceanglais oideachais agus chreidiúnaithe agus na nithe eile dá dtagraítear thuas a mhéid is cuí leis an Údarás.
4. An cineál agus na leibhéil íosta árachais slánaíochta gairmiúla a shonrú de réir an Achta.
5. Córas iniúchta ar dhlí-chleachtóirí a bhunú agus a riaradh chun críocha an Achta.
6. Gearáin i gcoinne dlí-chleachtóirí a ghlacadh agus a imscrúdú.
7. Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha a chothabháil.
8. Feasacht an phobail a chur chun cinn agus faisnéis a scaipeadh ar an bpobal maidir le seirbhísí dlí, lena n-áirítear costas na seirbhísí sin.
9. An tAire a choimeád ar an eolas faoi fhorbairtí maidir le soláthar seirbhísí dlí agus moltaí a dhéanamh chun cuidiú leis an Aire chun beartas a chomhordú agus a fhorbairt.
10. Taighde agus gníomhaíochtaí eile maidir le soláthar seirbhísí dlí a ghabháil de láimh, a choimisiúnú, nó cúnamh a thabhairt ina leith, is taighde agus gníomhaíochtaí eile a fhéadfaidh feabhsú ar chaighdeáin le haghaidh sholáthar na seirbhísí sin agus feasacht an phobail ina dtaobh a chur chun cinn, agus moltaí a chur faoi bhráid an Aire.
11. Aon fheidhmeanna eile a thugtar dó leis an Acht seo nó le rialacháin arna ndéanamh faoi a chomhlíonadh.

Amlíne ÚRSD

Príomh-gharspriocanna ó bhunú an Údaráis Rialála Seirbhísí Dlí i leith

2022

Thionscain ÚRSD na chéad imeachtaí forfheidhmiúcháin uaidh faoi alt 90 den Acht

Baineadh sprioc CDTanna amach: Tá 400 CDT údaraithe

2021

Bunaíodh an Binse Araíonachta Dlí-Chleachtóirí

Rinne ÚRSD na chéad chinntí uaidh ar ghearáin

Fuarthas 1,599 ngearán

2020

An dara Tuarascáil ar Oideachas agus Oiliúint Dlí-Chleachtóirí

An Chéad Tuarascáil Bhliantúil maidir le Beartais maidir le Glacadh

Tuarascáil ar Aontú na nGairmeacha

Ghlac ÚRSD freagracht as fógraíocht ag dlí-chleachtóirí a rialáil

Bunaíodh an Coiste um Ghearáin agus an Coiste Athbhreithnithe

Fuarthas 1,422 ghearán

2019

Chuir ÚRSD tús le gearáin a fháil agus a imscrúdú maidir le haturnaetha agus abhcóidí

Socraíodh leis na Rialacháin um Árachas Slánaíochta Gairmiúla na híoschaighdeáin chlúdaigh d'aturnaetha agus d'abhcóidí

Thosaigh ÚRSD ag glacadh le hiarratais ar Chomhpháirtíochtaí Dliteanais Theoranta – CDTanna

2018

Tuarascáil ar an Athbhreithniú ar Oideachas agus Oiliúint Dlí-Chleachtóirí

Bunaíodh Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha

2017

Ceapadh Príomhoifigeach Feidhmiúcháin buan

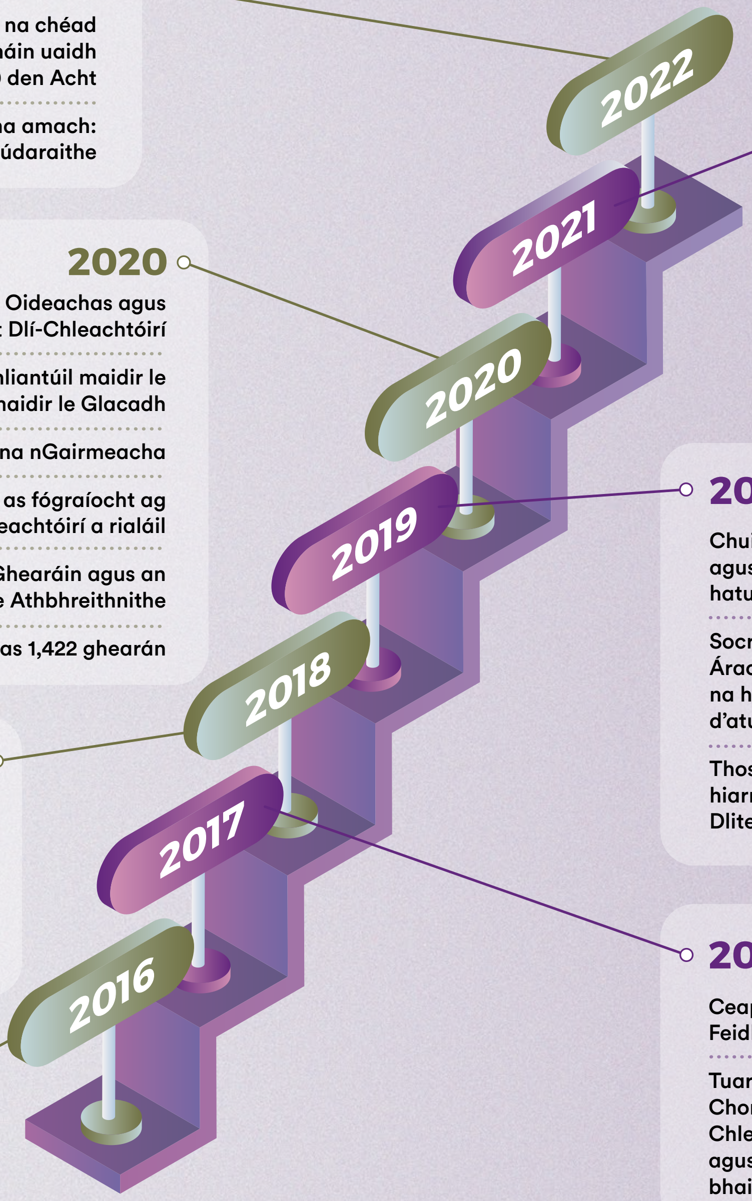
Tuarascálacha ar Chomhpháirtíochtaí Dlí, ar Chleachtais Ildisciplíneacha agus ar Shaincheisteanna a bhaineann le hAbhcóidí

2016

Bunaíodh ÚRSD

Tháinig an tÚdarás le chéile den chéad uair riamh

Ceapadh Príomhoifigeach Feidhmiúcháin eatramhach



Forbairt an Phlean Straitéisigh

Ullmhaítear an Plean Straitéiseach seo de réir alt 20 den Acht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015. Ceanglaítear ar an Údarás le halt 20 plean trí bliana a ullmhú agus a chur faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt agus Comhionannais laistigh de shé mhí roimh gach tríú comóradh bliana ó lá an bhunaithe, mar atá an 1 Deireadh Fómhair 2016. Dá bhrí sin, cumhdaítear an tréimhse ón 1 Deireadh Fómhair 2022 go dtí an 30 Meán Fómhair 2025 leis an bPlean Straitéiseach seo.

Chuir an tÚdarás de chúram ar Phríomhoifigeach Feidhmiúcháin ÚRSD tús a chur le Plean Straitéiseach a ullmhú i gcomhréir le halt 20 d'Acht 2015. Rinne foireann feidhmiúcháin ÚRSD anailís ar cheanglais reachtúla agus rialachais ÚRSD maidir le pleanáil straitéiseach. Iniúchadh an anailís sin an athuair le linn ullmhú don tríú plean straitéiseach ón Údarás. Chuaigh foireann feidhmiúcháin ÚRSD i mbun plé le comhlachtaí rialála eile agus le gníomhaireachtaí comparadóra i ndáil lena bpróiseas pleanála straitéisí. Chomh maith leis sin, d'athbhreithnigh foireann feidhmiúcháin ÚRSD raon pleananna straitéiseacha ó roinnt comhlachtaí reachtúla agus neamhreachtúla.

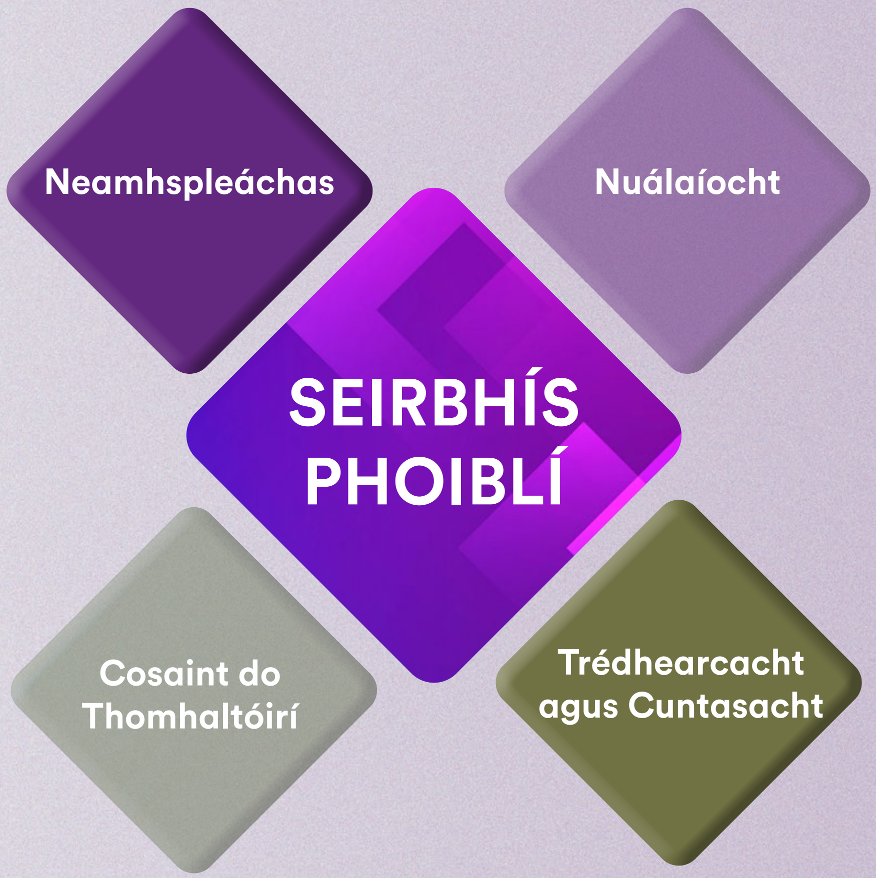
Chuathas i gcomhairle le baill foirne ÚRSD agus tugadh an deis dóibh rannchuidiú le pleanáil straitéiseach na heagraíochta. Rinneadh suirbhé ar na fostaithe ar dtús maidir le conas a idirghníomhaíonn an eagraíocht leis an bpobal agus le gairmithe dlí araon. Cuireadh roinnt ceardlann foirne ar siúl ina dhiaidh sin, ar lena linn a pléadh tosaíochtaí na heagraíochta thar an gcéad trí bliana eile.

Seoladh suirbhé chuig príomh-ghealllsealbhóirí agus chuig daoine den phobal freisin chun a dtuairimí a bhailiú faoin gcuma ba cheart a bheith ar an tríú plean straitéiseach ón eagraíocht.

Rinne comhaltaí an Údaráis an Plean Straitéiseach a bhreithniú agus a cheadú ag an gcruinniú i mí Meán Fómhair 2022.

Fís, Misean agus Luachanna

Is iad bunluachanna a threoraíonn obair ÚRSD mar chomhlacht seirbhíse poiblí:



Is é seo ár MISEAN:

An soláthar seirbhísí dlí ag dlí-chleachtóirí a rialáil agus a chinntiú go ndéanfar caighdeáin a chothabháil agus a fheabhsú sa dóigh a soláthraítear seirbhísí dlí sa Stát.

Is í seo ár bhFÍS:

Leas an phobail agus leasanna tomhaltóirí seirbhísí dlí a chosaint agus a chur chun cinn agus, ag an am céanna, gairm dlí atá neamhspleách, láidir agus iomaíoch agus a chloíonn le hardchaighdeáin ghairmiúlachta agus ionracais a spreagadh.

Tosaíochtaí Straitéiseacha agus Spriocanna 2022-2025

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 1

Éifeachtúlacht Oibríochtúil agus Soláthar Seirbhíse a Fheabhsú

Breiseoimid éifeachtúlacht oibriúcháin chun ár gcroí-oibríochtaí rialála agus ár gcroísheirbhísí rialála a sholáthar ar bhealach éifeachtach neamhspleách agus de réir caighdeáin shainaitheanta thagarmharcáilte.

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 2

Caighdeáin Ghairmiúla a Chur Chun Cinn agus Nuálaíocht a Spreagadh

Cuirfimid caighdeáin ghairmiúla chun cinn agus spreagfaimid nuálaíocht agus dul chun cinn san oideachas agus san oiliúint, i samhlacha gnó um chleachtas dlí, i nglacadh sa ghairm dlí, sa rochtain ar cheartas agus i gcosaint tomhaltóirí.

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 3

Feasacht a Mhéadú trí Chumarsáid agus trí Chaidreamh

Cuirfimid feabhas ar an bhfeasacht ar ghníomhaíochtaí agus seirbhísí rialála ÚRSD agus ar shaincheisteanna eile atá ábhartha don earnáil seirbhísí dlí trí chumarsáid bhreisithe agus caidreamh breisithe leis an bpobal, le dlí-chleachtóirí agus le geallsealbhóirí eile.

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 1

Éifeachtúlacht Oibríochtúil agus Soláthar Seirbhíse a Fheabhsú

Breiseoimid éifeachtúlacht oibriúcháin chun ár gcroí-oibríochtaí rialála agus ár gcroísheirbhísí rialála a sholáthar ar bhealach éifeachtach neamhspleách agus de réir caighdeáin shainaitheanta thagarmharcáilte.

Tacóidh na spriocanna agus gníomhartha seo a leanas le baint amach na tosaíochta seo:

SPRIOC 1.1: **A chinntiú go mbeidh ag ÚRSD baill foirne atá cáilithe go cuí agus a bhfuil taithí chuí agus scileanna cuí acu.**

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Athbhreithniú seachtrach a chur i gcrích ar na leibhéil agus riachtanais soláthar foirne is gá chun sainordú agus cuspóirí straitéiseacha an Údaráis a chomhlíonadh.	> Athbhreithniú seachtrach a bheith curtha i gcrích
Féachaint le leibhéil soláthar foirne agus leibhéil atheagraithe a mhéadú.	> Leibhéil soláthar foirne a bheith méadaithe, faoi réir na gceadanna riachtanacha.
Earcaíocht leanúnach chun leibhéil iomlána soláthar foirne a chothabháil agus chun éifeachtúlacht seirbhísí a chinntiú do dhlí-chleachtóirí agus do thomhaltóirí.	> Acmhainní a bheith curtha ar fáil do ÚRSD de réir teorainneacha nua soláthar foirne. > Oifigh Réitigh Gearán bhreise a bheith earcaithe le haghaidh láimhseáil gearán. > Idirghabhálaithe seachtracha a bheith fostaithe le haghaidh láimhseáil gearán. > Athléimneacht agus inoiriúnaitheacht bhreise sa struchtúr eagrúcháin.

SPRIOC 1.2: Cur i bhfeidhm éifeachtúil fheidhmeanna eile ÚRSD a bhainistiú agus struchtúir agus córais a leabú chun éifeachtacht ÚRSD mar rialálaí neamhspleách a chinntiú.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Córas iniúchtaí ar dhlí-chleachtóirí a bhunú agus a riaradh chun imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin nó chun a chinntiú go gcomhlíonfaidh dlí-chleachtóirí an tAcht, rialacháin iomchuí agus aon chód cleachtais.	> Cigireachtaí a bheith ceaptha de réir Chuid 3 den Acht. > Baill foirne tacaíochta do chigirí a bheith earcaithe. > Córas iniúchtaí a bheith bunaithe. > Córas chun iniúchtaí a riar a bheith bunaithe. > Príomhtháscairí feidhmíochta le haghaidh an chórais iniúchtaí a bheith sainithe. > Rialachas cuí an chórais iniúchtaí a bheith tugtha isteach.
Creat a thabhairt isteach agus a chothabháil le haghaidh Comhpháirtíochtaí Dlí, lena n-áirítear a chinntiú go mbeidh faisnéis leordhóthanach ar fáil i bhformáid inrochtana do dhlí-chleachtóirí faoi thabhairt isteach Comhpháirtíochtaí Dlí agus faoi cad is ciall leo.	> Rialacháin a bheith tugtha isteach. > Clár Comhpháirtíochtaí Dlí a bheith bunaithe. > Faireachán a bheith á dhéanamh ar an nglacadh le Comhpháirtíochtaí Dlí. > Imeachtaí faisnéise a bheith á soláthar do dhlí-chleachtóirí. > Comhlachtaí gairmiúla a bheith gafa agus á gcoinneáil ar an eolas. > Gníomhaíochtaí cumarsáide a bheith déanta, lena n-áirítear ábhar léitheoireachta i bhfoilseacháin chuí agus ag fóraim chuí.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Feabhas a chur ar na croíthacaí atá ann cheana d'fheidhmeanna Corparáideacha, Rialachais, Airgeadais agus Acmhainní Daonna chun tacaíocht a thabhairt do bhaill foirne agus chun a chinntiú go gcomhlíonfar oibleagáidí ÚRSD mar chomhlacht reachtúil neamhspleách.	> Beartas oibre cumaisc a bheith forbartha agus curtha chun feidhme. > Tuilleadh forbartha a bheith déanta ar fheidhmeanna a bhaineann le Saoráil Faisnéise, le Cosaint Sonraí agus le Nochtadh Cosanta. > Athbhreithniú a bheith déanta ar an Ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta agus ar phleanáil teagmhais. > Athbhreithniú a bheith déanta ar conas atá ÚRSD ag comhlíonadh oibleagáidí maidir le hinbhuanaitheacht, le Sainordú na hEarnála Poiblí um Ghníomhú ar Son na hAeráide, le Soláthar Glas, agus le spriocanna coigilte fuinnimh. > Athbhreithniú ardleibhéil a bheith déanta chun comhlíonadh leanúnach an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe a chinntiú. > Beartas agus nósanna imeachta a bheith forbartha i ndáil le conas a chomhlíonann ÚRSD Acht na dTeangacha Oifigiúla. > Athbhreithniú a bheith déanta ar oibleagáidí ÚRSD faoin reachtaíocht um Fhrithsciúradh Airgid.
Leanúint lena chinntiú go soláthrófar tacaíocht éifeachtach riaracháin agus lóistíochta faoin gComhaontú Seirbhíse atá ann cheana leis an mBinse Araíonachta Dlí-Chleachtóirí.	> Tacaíocht leordhóthanach agus acmhainní leordhóthanacha a bheith tugtha don Bhinse Araíonachta Dlí-Chleachtóirí chun go mbeidh sé in ann oibriú go héifeachtach. > Bonneagar cuí agus nósanna imeachta rialachais cuí a bheith ag an mBinse Araíonachta Dlí-Chleachtóirí le haghaidh párolla, oiliúna, cuntasaíochta agus próiseáil íocaíochtaí.

SPRIOC 1.3: Leanúint lenár láimhseáil gearán a bhreisiú chun a chinntiú go mbeimid ag freastal ar an éileamh ar sheirbhísí ar bhealach éifeachtúil éifeachtach agus ag cosaint tomhaltóirí.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Úsáid a bhaint as faisnéis iniúchta sheachtraigh chun a chinntiú go mbíonn éifeachtúlachtaí ionchasacha á soláthar ag ár struchtúir gearán agus ár bpróisis gearán agus go mbíonn acmhainn á breisiú acu.	> Iniúchadh seachtrach neamhspleách ar an bpróiseas láimhseála gearán a bheith curtha i gcrích. > Na moltaí uile ó iniúchtaí seachtracha ar phróisis láimhseála gearán a bheith curtha chun feidhme.
Córas saincheaptha nua TFC a fhorbairt le haghaidh gearáin a bhainistiú.	> Forbairt an chórais nua TFC le haghaidh gearáin a bhainistiú a bheith curtha i gcrích. > Oiliúint foirne sa chóras láimhseála gearán a bheith curtha i gcrích.
Tuilleadh feabhais a chur ar amlínte láimhseála gearán agus ar cháilíocht na cinnteoireachta.	> Sprioc-amlínte láimhseála gearán a bheith socraithe. > Méadú sa líon gearán arna ndúnadh/arna gcur i gcrích. > Méadú sa líon gearán arna réiteach trí idirghabháil. > Riaráistí gearán a bheith laghdaithe agus a bheith bainistithe go héifeachtach. > Fad na próiseála gearán a bheith laghdaithe. > Athbhreithniú trédhearcach ar na torthaí ar fhionnachtana an Ombudsman chun feabhas a chur ar an soláthar seirbhíse le haghaidh gearán.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Tuairisciú staitistiúil a bhreisiú chun cabhrú le hanailís níos fearr a dhéanamh ar threochtaí ar mhaithe le gearáin a bhainistiú, a thuairisciú agus a anailísiú, le cuntasacht seirbhíse poiblí agus le for-rochtain.	> Athbhreithniú ar anailís staitistiúil leanúnach a bheith curtha i gcrích. > Bailiú sonraí staitistiúla a bheith feabhsaithe.
An próiseas gearán a anailísiú i gcomórtas le caighdeáin an tionscail chun a chinntiú go gcomhlíonfar an dea-chleachtas aitheanta.	> An Deimhniú Dearbhaithe Cáilíochta cuí a bheith sainaitheanta agus gnóthaithe.
Athbhreithniú a dhéanamh ar chumarsáidí agus na prótacail chumarsáide idir an rannóg gearán, gearánaigh agus dlí-chleachtóirí chun éifeachtúlachtaí a bhrú chun cinn, feabhas a chur ar cháilíocht na seirbhísí agus moilleanna a laghdú.	> Athbhreithniú ar chumarsáidí i ngach gné de phróiseáil gearán a bheith curtha i gcrích. > Ábhair nua a bheith táirgthe.

SPRIOC 1.4: Feabhas a chur ar éifeachtúlachtaí oibriúcháin chun an tionchar is mó is féidir a bhaint amach agus an leibhéal foriomlán seirbhíse a sholáthraítear do dhlí-chleachtóirí agus do thomhaltóirí seirbhísí dlí a bhreisiú.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Soláthar seirbhíse agus cáilíocht seirbhíse a thagarmharcáil ar fud gach feidhme, agus spriocanna uaillmhianacha soláthar seirbhíse a shocrú agus tuairisc a thabhairt orthu.	> Tagarmharcáil a bheith curtha i gcrích. > Sceideal foilsithe Príomhtháscairí Feidhmíochta le haghaidh gach feidhme. > Tuarascálacha feidhmíochta ar Phríomhtháscairí Feidhmíochta a bheith á n-ullmhú ar bhonn tráthrialta. > Mionsonraí faoinár bhfeidhmíocht i gcomparáid lenár bPríomhtháscairí Feidhmíochta a bheith á bhfoilsiú sna Tuarascálacha Bliantúla uainn.
Córas údaraithe Comhpháirtíochtaí Dliteanais Theoranta a chothabháil ar bhealach cruinn tráthúil.	> Iarratais ar údarú Comhpháirtíochtaí Dliteanais Theoranta a bheith á láimhseáil ar bhealach tráthúil fós. > An Clár Comhpháirtíochtaí Dliteanais Theoranta a bheith á gcothabháil agus á nuashonrú de réir mar is cuí.
Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha a chothabháil ar bhealach cruinn tráthúil.	> Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha a bheith á athrú chun dáta ar bhonn seachtainiúil ar shuíomh Gréasáin ÚRSD. > Cumarsáid a bheith á déanamh le daoine aonair ar an Rolla ag eatraimh chuí.
Athbhreithniú ar oibriú Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha a ghabháil de láimh, ar aon dul le cuspóirí an Údaráis.	> Comhairliúcháin a bheith gafa de láimh le habhcóidí ar Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha agus le príomh-gheallsealbhóirí. > Athbhreithniú oibriúcháin ar an Rolla a bheith curtha i gcrích agus athchóirithe féideartha a bheith sainaitheanta.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Leanúint leis an tobhach ar ghairmeacha a riaradh ar bhealach cothrom, trédhearcach agus éifeachtúil.	> Fógraí faoin tobhach a bheith á n-eisiúint go pras agus go cruinn ar bhonn bliantúil. > An tobhach a bheith bailithe. > Iniúchadh ar an tobhach arna ríomh a bheith curtha i gcrích gach bliain agus tuarascáil iniúchta a bheith cruthaithe. > Abhcóidí a bheith á mbaint de Rolla na nAbhcóidí Cleachtacha as neamhíoc an tobhaigh. > Próiseas nua tobhaigh a bheith curtha chun feidhme tar éis thabhairt isteach an Bhille um Chúirteanna agus an Dlí Sibhialta (Forálacha Ilghnéitheacha), 2022.
Leanúint de thacaíocht a thabhairt don Choiste Comhairleach um dheonú Paitinní Tosaíochta.	> An próiseas iarratais ar phaitinní a bheith á bhainistiú go héifeachtach. > Breithniúcháin agus moltaí an Choiste Chomhairligh a bheith á n-éascú. > Suíomh Gréasáin ÚRSD a bheith á athrú chun dáta chun an próiseas bliantúil paitinní a léiriú. > Obair a bheith ar bun ag ÚRSD leis an bPríomh-Bhreitheamh, leis an gCoiste Comhairleach, leis an Roinn Dlí agus Cirt agus le geallsealbhóirí ábhartha eile le haghaidh Rialacháin a bheith á dtabhairt isteach ag an Aire faoi alt 175(12) den Acht um Rialáil Seirbhísí Dlí, 2015, chun an fhoirm iarratais, an fhaisnéis a bheidh ag gabháil le hiarratas agus aon táille chun na caiteachais riaracháin atá i gceist leis an bpróiseas bliantúil a chumhdach a fhorordú.

SPRIOC 1.5: **Leanúint le cultúr áit oibre a chruthú ina dtabharfar meas ar bhaill foirne, ina mbeidh siad oilte, ina dtabharfar cumhacht dóibh agus ina gcumasófar dóibh nuáil.**

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Anailís a dhéanamh ar riachtanais oiliúna ar fud gach ceann de réimsí feidhme ÚRSD, agus clár oiliúna trí bliana a thabhairt isteach do na baill foirne uile agus do na comhaltaí coiste uile.	> Anailís ar riachtanais oiliúna a bheith curtha i gcrích agus curtha chun feidhme. > Clár gníomhaíochtaí agus oiliúna ina mbeidh díriú ar fholláine foirne, ar athléimneacht foirne agus ar thacaíocht don fhoireann a bheith forbartha.
Leanúint le tacaíocht a thabhairt do bhaill foirne agus iad ag déanamh a gcuid oibre i dtimpeallacht dhúshlánach shíorathraitheach.	> Clár gníomhaíochtaí agus oiliúna ina mbeidh díriú ar fholláine foirne, ar athléimneacht foirne agus ar thacaíocht don fhoireann a bheith forbartha.
Aistriú éifeachtach chuig obair hibrideach san eagraíocht a chumasú ar aon dul le beartas an Rialtais.	> Obair hibrideach a bheith curtha chun feidhme agus athbhreithniú a bheith déanta ar éifeachtacht na hoibre hibridí maidir le freastal ar riachtanais oibriúcháin.
A bheith inár n-eagraíocht foghlama a bhíonn tiomanta do gach a ndéanaimid a fheabhsú i gcónaí.	> Cleachtas athmhachnamhach agus struchtúir foghlama eagraíochta a bheith tugtha isteach.
Feabhas a chur ar bhearta a bhfuil mar aidhm leo éiteas oscailte trédhearcach eagraíochta a chur chun cinn.	> Imeachtaí tráthrialta ina n-éistear leis an bhfoireann agus cumarsáidí tráthrialta leis an bhfoireann.

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 2

Caighdeáin Ghairmiúla a Chur Chun Cinn agus Nuálaíocht a Spreagadh

Cuirfimid caighdeáin ghairmiúla chun cinn agus spreagfaimid nuálaíocht agus dul chun cinn san oideachas agus san oiliúint, i samhlacha gnó um chleachtas dlí, i nglacadh sa ghairm dlí, sa rochtain ar cheartas agus i gcosaint tomhaltóirí.

Tacóidh na spriocanna agus gníomhartha seo a leanas le baint amach na tosaíochta seo:

SPRIOC 2.1: **Cur lenár dtuiscint ar threochtaí, deiseanna agus dúshláin éiritheacha don earnáil seirbhísí dlí agus lenár ról sa soláthar seirbhísí dlí a rialáil go héifeachtach.**

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Taighde a dhéanamh agus tuarascálacha a sholáthar maidir le nuálaíocht agus éagsúlacht san earnáil dlí arna iarraidh sin ag an Aire Dlí agus Cirt.	> Tuarascáil ar ghairm nua arb éard í tíolacóir a chruthú, mar aon le moltaí, a bheith curtha faoi bhráid an Aire agus a bheith foilsithe. > Tuarascáil ar bhacainní ar aturnaetha agus abhcóidí atá tar éis a ngairm a thosú, mar aon le moltaí, a bheith curtha faoi bhráid an Aire agus a bheith foilsithe. > Aon tuarascálacha eile arna n-iarraidh ag an Aire Dlí agus Cirt a bheith táirgthe.

SPRIOC 2.1: *Ar lean* Cur lenár dtuiscint ar threochtaí, deiseanna agus dúshláin éiritheacha don earnáil seirbhísí dlí agus lenár ról sa soláthar seirbhísí dlí a rialáil go héifeachtach.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Tuarascálacha reachtúla ar ardchaighdeán a sholáthar mar a cheanglaítear leis an Acht.	> Comhairliúcháin phoiblí reachtúla a bheith seolta ar bhealach tráthúil cuí agus i gcomhréir leis na treoirlínte ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. > Tuarascálacha a bheith curtha faoi bhráid an Aire agus an Oireachtais agus a bheith foilsithe.
Straitéis taighde ilbhliantúil agus clár oibre taighde féintionscnaimh a fhorbairt lena dtugtar aghaidh ar théamaí atá tábhachtach ón taobh straitéiseach de agus atá ag teacht lenár gcuspóirí straitéiseacha.	> Geallsealbhóirí a bheith gafa le réimsí tosaíochta a shainaithint le haghaidh an chláir oibre taighde. > Spreagadh agus cur chun cinn a bheith á ndéanamh ar thaighde a bhaineann le seirbhísí dlí a fhorbairt. > Straitéis taighde féintionscnaimh a bheith táirgthe. > Tús a bheith curtha le hobair ar thaighde a ghabháil de láimh nó a choimisiúnú.
Leanúint le faireachán a dhéanamh ar réimsí de sheirbhísí dlí a bhféadfadh go mbeadh athchóiriú ag teastáil ina leith agus ar réimsí nuálaíochta sa todhchaí, lena n-áirítear faireachán a dhéanamh ar threochtaí gearán agus ar staitisticí gearán chun réimsí le haghaidh feabhais a shainaithint.	> Modheolaíocht faireacháin a bheith forbartha. > Staitisticí gearán a bheith bailithe agus anailísithe.
Leanúint le hidirghníomhú le comhghleacaithe ar an ardán idirnáisiúnta chun eispéiris a chomhroinnt, chun an dea-chleachtas a shainaithint agus chun leanúint le nuáil a dhéanamh.	> Caidreamh leanúnach lenár gcomheagraíochtaí i ndlínsí eile.

SPRIOC 2.2: Faireachán gníomhach agus spreagadh gníomhach a dhéanamh ar mholtaí ÚRSD a chur chun feidhme chun oideachas dlí-chleachtóirí a leathnú amach agus chun conairí soiléire i dtreo obair san earnáil seirbhísí dlí a thabhairt do níos mó daoine.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Caidreamh gníomhach a dhéanamh le geallsealbhóirí maidir le moltaí ÚRSD arb é atá iontu oideachas agus oiliúint dlí-chleachtóirí a leathnú amach, éagsúlacht a mhéadú agus feabhas leanúnach a spreagadh.	> Cruinnithe tráthrialta a bheith á dtionól le príomh-gheallsealbhóirí, lena n-áirítear an Roinn Dlí agus Cirt, comhlachtaí gairmiúla agus geallsealbhóirí eile. > Cabhair a bheith tugtha le cur chun feidhme a dhéanamh ar mholtaí roimhe ó ÚRSD maidir le hoideachas dlí agus le hoiliúint dlí, lena n-áirítear an Coiste um Oideachas agus Oiliúint Dlí-Chleachtóirí a thabhairt isteach.
Obair go réamhghníomhach le geallsealbhóirí chun athchóirithe molta ÚRSD a chur chun feidhme chun deireadh a chur le bacainní ar ghairmithe dlí atá tar éis a ngairm a thosú.	> Comhairliúcháin dhírithe le comhlachtaí gairmiúla agus le príomh-gheallsealbhóirí eile. > Imeachtaí agus cruinnithe a bheith tionólta chun feasacht ar mholtaí a mhéadú i measc príomh-gheallsealbhóirí. > Tús a bheith curtha le hobair ar chur chun feidhme a dhéanamh ar mholtaí atá faoi ÚRSD a ghabháil de láimh.

SPRIOC 2.3: Faireachán gníomhach a dhéanamh ar shamhlacha gnó nua cleachtais dlí a thabhairt isteach lena gcuirfí leasanna tomhaltóirí chun cinn, lena spreagfaí iomaíocht agus lena dtacófaí leis an rochtain ar cheartas.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Faireachán a dhéanamh ar an nglacadh le Comhpháirtíochtaí Dlí chun deiseanna agus dúshláin a shainaithint.	> Tuairisciú a bheith á dhéanamh ar an nglacadh le Comhpháirtíochtaí Dlí. > Tús a bheith curtha le hoibriú Comhpháirtíochtaí Dlí laistigh de thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh.
Caidreamh a dhéanamh le Comhpháirtíochtaí Dlí agus le príomh-gheallsealbhóirí tar éis a mbunaithe chun na deiseanna agus na dúshláin a athbhreithniú.	> Ceardlanna a bheith á n-óstáil. > Comhdháil dar teideal 'Comhpháirtíochtaí Dlí – Bliain Amháin Níos Moille' a bheith óstáilte.
Tuilleadh breithnithe a dhéanamh ar Chleachtais Ildisciplíneacha a thabhairt isteach.	> Geallsealbhóirí a bheith gafa leis an tsaincheist arb é atá inti Cleachtais Ildisciplíneacha a thabhairt isteach. > Tuarascáil ó ÚRSD, mar aon le moltaí, a bheith curtha faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt.
Tuilleadh caidrimh a dhéanamh le geallsealbhóirí maidir le rochtain dhíreach bhreisithe ar abhcóidí a thabhairt isteach.	> Geallsealbhóirí a bheith gafa leis an tsaincheist arb é atá inti rochtain dhíreach bhreisithe ar abhcóidí. > Breithniú a bheith déanta ar an tsaincheist ag an Údarás agus tuarascáil, mar aon le moltaí, a bheith curtha faoi bhráid an Aire Dlí agus Cirt aige.

TOSAÍOCHT STRAITÉISEACH 3

Feasacht a Mhéadú trí Chumarsáid agus trí Chaidreamh

Cuirfimid feabhas ar an bhfeasacht ar ghníomhaíochtaí agus seirbhísí rialála ÚRSD agus ar shaincheisteanna eile atá ábhartha don earnáil seirbhísí dlí trí chumarsáid bhreisithe agus caidreamh breisithe leis an bpobal, le dlí-chleachtóirí agus le geallsealbhóirí eile.

Tacóidh na spriocanna agus gníomhartha seo a leanas le baint amach na tosaíochta seo:

SPRIOC 3.1: Éist agus caidreamh a dhéanamh leis an bpobal agus le dlí-chleachtóirí chun feasacht mhéadaithe ar ról agus cuspóirí ÚRSD a bhrú chun cinn.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Straitéis cumarsáide agus caidrimh a fhorbairt agus a chur chun feidhme lena léireofar riachtanais geallsealbhóirí, lena gcothófar feasacht níos fearr ar ÚRSD agus lena gcuirfear teachtaireachtaí comhsheasmhacha spriocdhírithe in iúl faoin eagraíocht agus faoina gníomhaíochtaí.	> Straitéis caidrimh agus cumarsáide a bheith comhaontaithe agus cur chun feidhme a bheith ar bun i réimsí tosaíochta.
Suirbhé a sheoladh chun feasacht an phobail ar na seirbhísí a sholáthraíonn ÚRSD iad a thomhas agus chun eolas a dhéanamh do ghníomhartha a mbeidh mar aidhm leo próifíl ÚRSD a mhéadú mar is cuí do chomhlacht gearán poiblí.	> Suirbhé láidir iontaofa lena ngabhann moltaí ar féidir dul i mbun gnímh ina leith a bheith curtha i gcrích. > Gníomhaíochtaí múscailte próifíle a bheith déanta ar bhonn fhionnachtana agus mholtaí an tsuirbhé.
Suirbhé a sheoladh ar dhlí-chleachtóirí chun bearnaí san fheasacht ar ról ÚRSD a shainaithint agus spriocdhíriú orthu agus chun eolas a dhéanamh do ghníomhartha a mbeidh mar aidhm leo aghaidh a thabhairt ar bhearnaí.	> Suirbhé láidir iontaofa lena ngabhann moltaí ar féidir dul i mbun gnímh ina leith a bheith curtha i gcrích. > Gníomhaíochtaí spriocdhírithe múscailte feasachta a bheith déanta ar bhonn fhionnachtana agus mholtaí an tsuirbhé. > Ábhair a bheith táirgthe agus imeachtaí múscailte feasachta a bheith curtha ar siúl.

SPRIOC 3.1: Éist agus caidreamh a dhéanamh leis an bpobal agus le dlí-chleachtóirí chun feasacht mhéadaithe ar ról agus cuspóirí ÚRSD a bhrú chun cinn.

Ar lean

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Caidreamh gníomhach a dhéanamh lenár bpríomh-gheallsealbhóirí chun a chinntiú go mbainfear tosaíochtaí straitéiseacha amach.	> Sprioclíon imeachtaí for-rochtana a bheith curtha ar siúl. > Cruinnithe tráthrialta a bheith á gcur ar siúl le príomh-gheallsealbhóirí. > Caidreamh leis na coistí Oireachtais iomchuí.
Caidreamh leis an bpreas agus sna meáin shóisialta a mhéadú, agus forbairt a dhéanamh ar ár suíomh Gréasáin agus ar an úsáid a bhainimid as na meáin shóisialta chun príomhtheachtaireachtaí a bharrfheabhsú.	> Líon méadaithe postálacha sna meáin shóisialta. > Líon méadaithe leantóirí meán sóisialta agus caidreamh méadaithe sna meáin shóisialta. > An suíomh Gréasáin a bheith á athrú chun dáta agus á athbhreithniú ar bhonn tráthrialta chun nascleanúint a éascú. > Faisnéis faoinár gcuid oibre a bheith á tabhairt do shainiriseoirí ar bhonn gnáthaimh. > Preaseisiúintí a bheith á n-eisiúint de réir mar is cuí chun béim a leagan ar ár gcuid oibre agus ar ár bpríomhtheachtaireachtaí do dhlí-chleachtóirí agus do thomhaltóirí.
A chinntiú go mbeidh faisnéis leordhóthanach ar fáil i bhformáidí inrochtana faoinár gcuid gníomhaíochtaí agus seirbhísí do thomhaltóirí agus do dhlí-chleachtóirí, lena n-áirítear gearánaigh.	> Leabhráin gearán agus bileoga faisnéise gearán atá dírithe ar thomhaltóirí a bheith foilsithe. > Caighdeáin teanga soiléire a bheith fíoraithe. > Treoirlínte, físeáin agus grafaicí a bheith táirgthe chun tacú lenár dteachtaireachtaí. > Measúnú a bheith déanta ar cé na teangacha breise a mbeadh sé cuí ábhair faisnéise do thomhaltóirí a chur ar fáil iontu.

SPRIOC 3.2: Cur le feasacht an phobail ar sheirbhísí dlí, lena n-áirítear na costais a ghabhann leo, agus ar conas iad a úsáid.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Suirbhé a sheoladh chun bearnaí a shainaithint i bhfeasacht an phobail/na dtomhaltóirí ar sheirbhísí dlí, ar conas iad a úsáid agus ar an gcostas a ghabhann leo, agus chun spriocdhíriú ar na bearnaí sin.	> Suirbhé poiblí a bheith curtha i gcrích. > Torthaí an tsuirbhé a bheith anailísithe chun eolas a dhéanamh do straitéis cumarsáide.
Caidreamh gníomhach a dhéanamh le soláthraithe seirbhísí dlí agus le comhlachtaí gairmiúla maidir le saincheisteanna a bhaineann le conas a dhéantar seirbhísí dlí a sholáthar agus a chostáil.	> Clár caidrimh a bheith curtha i gcrích agus ábhar a bheith úsáidte chun eolas a dhéanamh d'inneachar an tsuímh Gréasáin.
Suíomh Gréasáin neamhspleách a fhorbairt do thomhaltóirí maidir le seirbhísí dlí agus leis an gcostas a ghabhann leo.	> Comhoibriú le príomh-gheallsealbhóirí ar shuíomh Gréasáin neamhspleách do thomhaltóirí. > An suíomh Gréasáin a bheith bunaithe. > Feachtas spriocdhírithe cumarsáide a bheith forbartha agus for-rochtain a bheith gafa de láimh chun feasacht a mhéadú ar an suíomh Gréasáin mar acmhainn do thomhaltóirí > Meastóireacht ar an bhfeachtas a bheith déanta ar mhaithe le foghlaim sa todhchaí.

SPRIOC 3.3: Feabhas a chur ar an gcaidreamh le dlí-chleachtóirí agus le comhlachtaí ionadaíocha ar na príomh-shaincheisteanna a eascraíonn as obair láimhseála gearán ÚRSD chun feasacht agus athrú iompraíochta a bhrú chun cinn.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Cásleabhar gearán a tháirgeadh ina n-achoimrítear na gearáin ar seasadh leo agus na gearáin nár seasadh leo chun cabhrú le dlí-chleachtóirí foghlaim ón scrúdú a dhéanaimid ar ghearáin.	> Anailís ar ghearáin a bheith curtha i gcrích. > An cásleabhar gearán a bheith táirgthe agus a bheith á athrú chun dáta ar bhonn tráthrialta ar an suíomh Gréasáin.
Caidreamh díreach a dhéanamh le dlí-chleachtóirí agus lena gcomhlachtaí ionadaíocha chun príomhtheachtaireachtaí a sholáthar maidir le hiompraíochtaí ginte gearán agus le conas iad a sheachaint, agus éisteacht le haiseolas.	> Imeachtaí for-rochtana a bhaineann le gearáin a bheith curtha ar siúl – forbairt ghairmiúil leanúnach, imeachtaí leis an Dlí-Chumann agus le Barra na hÉireann, agus seimineáir Ghréasáin. > Cainteanna a bheith tugtha d'aturnaetha agus abhcóidí atá faoi oiliúint. > Aiseolas ó imeachtaí a bheith curtha ar áireamh sa chásleabhar agus sna teachtaireachtaí.
Dul i dteagmháil le grúpaí tomhaltóirí agus le comhlachtaí tathanta agus tacaíochta dlí chun cabhrú le tuiscint níos fearr a ghnóthú ar an obair a dhéanaimid agus ar conas is féidir le daoine ár seirbhís a rochtain agus a úsáid ar an mbealach is fearr i gcás go dteastóidh ár seirbhísí uathu.	> Treoirlínte agus raon ábhar agus acmhainní do ghearánaigh a bheith táirgthe. > Faisnéis fheabhsaithe faoinár seirbhísí a bheith á tabhairt do ghearánaigh agus iad a bheith á dtreorú chuig ár seirbhísí ar bhealach níos fearr.

SPRIOC 3.4: Éisteacht agus caidreamh a dhéanamh le gearánaigh chun cur lenár dtuiscint ar na hábhair imní a bhíonn ag tomhaltóirí agus chun feabhsuithe ar sholáthar seirbhíse a bhrú chun cinn.

Gníomhartha	Príomhtháscairí/Príomhspriocanna Inghnóthaithe
Suirbhé a dhéanamh ar úsáideoirí seirbhísí gearán chun aiseolas a fháil ar an soláthar seirbhíse agus chun na hathruithe is gá a threorú.	> Suirbhé ar ghearánaigh a bheith táirgthe agus na torthaí air a bheith anailísithe. > Feabhsuithe a bheith tugtha isteach ar bhonn an aiseolais ón suirbhé.
Athbhreithniú a dhéanamh ar conas a dhéanaimid cumarsáid go díreach le gach páirtí chun inrochtaineacht a bharrfheabhsú, agus doiciméid teimpléid shoiléire a chruthú i dteanga shoiléir atá ag teacht lenár luachanna eagraíochta.	> Athbhreithniú ar litreacha gearán agus ar chomhfhreagras caighdeánach a bheith gafa de láimh. > Feabhsuithe a bheith sainaitheanta agus gníomhaíocht a bheith déanta dá mbun.

Ár dTiomantas do Chearta an Duine agus do Chomhionannas

Le halt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, leagtar dualgas ar chomhlachtaí poiblí ar nós an Údaráis aird a thabhairt ar an ngá atá ann leis an idirdhealú a dhíothú, leis an gcomhionannas deise a chur chun cinn agus le cearta an duine atá ag na baill foirne agus na daoine a soláthraítear seirbhísí dóibh a chosaint.

Mar chuid den Phlean Straitéiseach uaidh, ceanglaítear ar an Údarás measúnú a dhéanamh ar na saincheisteanna um chearta an duine agus comhionannas a mheasann sé a bheith ábhartha dá fheidhmeanna agus dá chuspóir agus ar na beartais, na pleananna agus na gníomhartha atá i bhfeidhm nó a bheartaítear chun aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna sin. De bhreis air sin, ceanglaítear ar an Údarás tuairisciú a dhéanamh ar bhealach atá inrochtana ag an bpobal ar fhorbairtí agus éachtaí chuige sin sa Tuarascáil Bhliantúil uaidh.

Agus an straitéis seo á hullmhú aici, mheasúnaigh foireann feidhmiúcháin ÚRSD ár gcuid beartas agus nósanna imeachta reatha i gcomhthéacs na reachtaíochta intíre iomchuí agus an dlí um chearta an duine. Áirítear leo sin na hAchtanna um Stádas Comhionann, 2000-2015, na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta, 2000-2015, an tAcht um Míchumas, 2005, agus Coinbhinsiún na Náisiún Aontaithe ar Chearta Daoine faoi Mhíchumas. Rud sonrach, scrúdaíomar ár seirbhísí corparáideacha, ár seirbhís do chustaiméirí, ár gcumarsáidí, ár n-imeachtaí agus ár ngníomhaíochtaí caidrimh le geallsealbhóirí.

Mar thoradh air sin, shainaithníomar na réimsí seo a leanas le haghaidh feabhais le linn thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh seo:

- **An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí uainn agus an dóigh a bhfreagraímid ar cheisteanna ón bpobal, ag féachaint dá éagsúlacht, a athrú chun dáta.**
- **Inrochtaineacht ár gcumarsáidí a mhéadú chun a chinntiú go mbeidh sé de chumas ag tomhaltóirí agus ag dlí-chleachtóirí tuiscint a ghnóthú ar ár ról rialála agus ar ár seirbhísí rialála, go háirithe maidir le gearáin a fháil agus a imscrúdú.**
- **Ár suíomh Gréasáin a uasghrádú ar aon dul le Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Inrochtaineacht Suíomhanna Gréasán agus Feidhmchlár Móibíleach de chuid Comhlachtaí Earnáil Phoiblí), 2020.**
- **Ár gclár leanúnach imeachtaí agus caidrimh le geallsealbhóirí a mhéadú chun a chinntiú go mbeidh tomhaltóirí seirbhísí dlí, dlí-chleachtóirí agus a gcomhlachtaí ionadaíocha agus geallsealbhóirí eile in ann a dtuairimí a chomhroinnt agus eolas a dhéanamh dár bhfeidhmeanna rialála agus dár gcuspóirí reachtúla.**
- **Tuairisc a thabhairt ar dhul chun cinn sa Tuarascáil Bhliantúil uainn.**

De bhreis air sin, is amhlaidh, mar chuid dár dtiomantas do chomhionannas, d'éagsúlacht agus do chuimsiú, formhuiníonn an tÚdarás Físráiteas, Tiomantais agus Múnla Aibíochta Ár Seirbhís Phoiblí 2020. Táimid muiníneach go saibhreoidh sé sin ár n-áit oibre agus go gcothóidh sé iontaoibh agus muinín an phobail as ár n-eagraíocht.

An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí
Legal Services Regulatory Authority

An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí
Aonad 1-3, Páirc Ghnó Shráid an Mhainéir
Bóthar na gCloch, Baile Átha Cliath 7

Postchód: D07 K290
Ríomhphost: lsra-inbox@lsra.ie
Suíomh Gréasáin: www.lsra.ie
Twitter: @LSRAIreland