

# Scéim Bhord Soláthair an Leictreachais

2008-2011

Faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Forbhreathnú ar Bhord Soláthair an Leictreachais</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. Ullmhú na Scéime</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. Ábhar agus Cuspóirí na Scéime</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4. Dáta Tosaithe na Scéime</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5. Príomh-Mhodhanna Cumarsáide leis an bPobal</b>  | <b>7</b>  |
| <b>6. Measúnú ar sheirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge amháin</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>7. Measúnú ar sheirbhísí ar fáil trí mheán an Bhéarla amháin</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>8. Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge agus trí mheán an Bhéarla</b> | <b>9</b>  |
| <b>9. Feabhas a Chur ar Sheirbhísí atá le bheith curtha ar fáil go dátheangach</b>                | <b>10</b> |
| <b>10. Áiteanna oibre i gceantair Ghaeltachta</b>   | <b>12</b> |
| <b>11. Oiliúint Foirne</b>  | <b>12</b> |
| <b>12. Córais Faisnéise</b>   | <b>13</b> |
| <b>13. Beartas maidir le Cruinnithe Poiblí</b>  | <b>13</b> |
| <b>14. Seirbhísí Gutháin agus Fógraí ó Bhéal</b>  | <b>14</b> |
| <b>15. Bearta Fógraíochta</b>   | <b>14</b> |
| <b>16. Cur i bhfeidhm, Monatóireacht agus Athbhreithniú</b>                                       | <b>15</b> |
| 16.1 Cur i bhFeidhm   | 15        |
| 16.2 Monatóireacht agus Athbhreithniú   | 15        |
| <b>17. An Scéim Aontaithe a Phoiblíú</b>  | <b>15</b> |
| <b>Aguisín 1.</b>   | <b>17</b> |
| Aguisín 1.1   | 17        |
| Aguisín 1.2   | 19        |

|             |    |
|-------------|----|
| Aguisín 1.3 | 20 |
| Aguisín 1.4 | 29 |
| Aguisín 1.5 | 33 |

# 1. Forbhreathnú ar Bhord Soláthair an Leictreachais

Bunaithe i 1927, is corparáid reachtúil é Bord Soláthair an Leictreachais (BSL). Tá 95 faoin gcéad de faoi úinéireacht Rialtas na hÉireann agus tá an chuid eile den stoc i seilbh iontaobhas scaireanna fostaithe.

Is fóntas atá comhtháite go hingearach é BSL agus fostaíonn sé thart ar 7,500 duine a oibríonn sna réimsí seo a leanas;

**Giniúint Cumhachta BSL:** feidhmíonn sé raon stáisiúin ghiniúna cumhachta arb ionann iad agus 4.650 MW san iomlán, agus a chlúdaíonn giniúint hidrileictreach agus stáisiúin a fhaigheann cumhacht ó ghual, ola, gás agus móin. In 2006 bhí scair 52% den mhargadh ag Giniúint Cumhachta BSL. Ní dhéanann Giniúint Cumhachta BSL ach idirghníomhaíocht theoranta leis an bpobal.

**Soláthar do Chustaiméirí BSL:** soláthraíonn sé leictreachas do 1.9 milliún custaiméir. Is iad na seirbhísí príomhúla a chuireann Soláthar do Chustaiméirí BSL ar fáil ná billeáil custaiméirí, bainistiú cuntas do chustaiméirí agus déileáil le ceisteanna ó chustaiméirí, e.g. ar ghuthán, ríomhphost, facs agus tríd an bpost.

In 2006 eisíodh breis agus 12 milliún bille agus bailíodh níos mó ná 15 milliún íocaíocht. Is é an pointe teagmhála príomhúil do chustaiméirí Ionad Náisiúnta Teagmhála Custaiméirí BSL a dhéileálann le ceithre mhiliún glao in aghaidh na bliana.

**Líonraí BSL:** is é seo úinéir an chórais tarchuir ardvoltais agus úinéir agus oibreoir an chórais dáilte meán voltais agus voltais níos ísle. Cuireann sé seirbhísí ar fáil do na custaiméirí leictreachais uile agus do ghineadóirí agus soláthraithe uile an leictreachais.

Is iad seo a leanas roinnt de na seirbhísí príomhúla a chuireann Líonraí BSL ar fáil:

- ❖ Naisc nua leis na líonraí leictreachais, lena n-áirítear dearadh líonraí
- ❖ Athruithe ar naisc reatha (e.g. línte, méadair a bhogadh)
- ❖ Uasghrádú nasc reatha mar thoradh ar riachtanais mhéadaithe custaiméirí

- ❖ Fadhbanna le cáilíocht an tsoláthair a réiteach (e.g. fadhbanna le voltas)
- ❖ Lochtanna ar an líonra a dheisiú
- ❖ Léamh na méadar
- ❖ Cothabháil an líonra
- ❖ Fógra a thabhairt faoi idir bhristeacha sa soláthar chun obair ar na Líonraí a éascú
- ❖ Ceadanna slí a sheirbheáil

**BSL Idirnáisiúnta:** tá sé freagrach as gnó idirnáisiúnta BSL, as gnóthaí giniúna agus soláthair neamhspleácha (i.e. neamhrialaithe) BSL agus as infheistíochtaí BSL i bhfuinneamh in-athnuaite.

Cuireann **Ionad Corparáideach BSL** i mBaile Átha Cliath seirbhísí gairmiúla agus riaracháin ar fáil chun tacú le gnó an Ghrúpa.

**Custaiméirí agus Cliaint:** Is ionann cliaint phríomhúla agus bonn custaiméirí BSL agus:

- ❖ thart ar 2 mhilliún custaiméir
- ❖ na gineadóirí leictreachais uile a úsáideann bonneagar Líonraí BSL
- ❖ lucht leasmhar cosúil leis an Rialtas agus comhlachtaí poiblí
- ❖ an pobal gnó a bhíonn ag brath ar BSL chun an bonneagar leictreachais riachtanach a sholáthar
- ❖ fostaithe BSL agus ceardchumann.

## 2. Ullmhú na Scéime

Ullmhaíodh an scéim seo faoi *Alt 11* d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ("an tAcht") agus dréachtaíodh é de réir na dTreoirlínte faoi *Alt 12* d'Acht na dTeangacha Oifigiúla a d'eisigh an Roinn Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta i mí Mheán Fómhair 2004.

Déanann *Alt 11 den Acht* foráil d'ullmhú scéime reachtúla ag comhlachtaí poiblí chun cur síos a dhéanamh ar na seirbhísí a bheartaíonn siad a sholáthar

- ❖ Trí mheán na Gaeilge amháin,
- ❖ Trí mheán an Bhéarla amháin, agus
- ❖ Trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla araon agus
- ❖ Na bearta a chuirfear i bhfeidhm chun a chinntiú go mbeidh aon seirbhísí nach gcuireann an comhlacht ar fáil trí mheán na Gaeilge curtha ar fáil trí mheán na teanga sin laistigh de fhráma ama aontaithe.

D'fhoilsigh BSL fógra faoi Alt 13 den Acht an 10 Deireadh Fómhair, 2007, ag lorg aighneachtaí ó pháirtithe leasmhara i ndáil le hullmhú na dréachtscéime. Tá na haighneachtaí uile a rinneadh ar fáil ar láithreán gréasáin BSL [www.esb.ie](http://www.esb.ie) agus tá siad i gceangal leis seo mar **Aguisín I**. Thug na haighneachtaí seo agus dearcaí agus moltaí ón bhfoireann treoir don scéim. Chabhraigh meitheal ina raibh ionadaithe ó réimsí gnó ábhartha BSL le dréachtú na scéime. Beidh ceannaire tionscadail ainmnithe freagrach as monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar an scéim, agus tabharfaidh sé nó sí tuairisc do rúnaí na cuideachta. Trí chomhaontú leis an Aire, ní chlúdaíonn an Scéim seo ach Soláthar do Chustaiméirí BSL agus Líonraí BSL toisc gurb iad sin na gnóthaí a dhéanann an t-idirghníomhú is mó lena chustaiméirí.

### 3. Ábhar agus Cuspóirí na Scéime

Is é cuspóir príomhúil na Scéime a chinntiú go gcuireann BSL seirbhísí lárnacha ar fáil dá chustaiméirí san dá theanga oifigiúla agus chun forbairt bhreise a dhéanamh ar an tseirbhís a chuireann BSL ar fáil do chustaiméirí trí mheán na Gaeilge, faoi réir an choinníll, agus faoi réir sin amháin, go seachnófar costais thoirmeascacha.

Cuireann an scéim le tiomantas fadtréimhseach BSL don Ghaeilge. Mar shampla:

- ❖ tá rogha ann le fada billí custaiméara a fháil trí mheán na Gaeilge
- ❖ de réir bheartas BSL, cuirtear cruinnithe poiblí i gceantair Ghaeltachta ar siúl go dátheangach ar a laghad

- ❖ táirgtear teachtaireachtaí do chustaiméirí cosúil le Cairt na gCustaiméirí san dá theanga oifigiúla agus déantar fógraíocht sna meáin chumarsáide san dá theanga ar bhonn rialta
- ❖ thar na blianta, cuireadh raon clár Gaeilge ar fáil don fhoireann
- ❖ is é beartas BSL i gcónaí cabhrú le custaiméirí a theastaíonn uathu cumarsáid a dhéanamh leis an gcuideachta trí mheán na Gaeilge.

Agus é tiomanta ar bhealaí éagsúla d'fhorbairt na Gaeilge leis na cianta, tuigean BSL anois go leagann Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, béim nua ar an ngné seo dá sheirbhís, agus glacfaidh sé leis an Acht ar bhealach dearfach.

Cuireann an scéim leis an méid a chuirtear seirbhísí BSL ar fáil trí mheán na Gaeilge faoi láthair. Ainmnítear na réimsí ina gcuirfear feabhas breise ar an tseirbhís soláthraithe ag BSL i gcorp na scéime.

Déanfaidh BSL sástacht custaiméirí le soláthar na seirbhísí trí mheán na Gaeilge a thomhas ar bhonn débhlíantúil trí shuirbhéanna taighde.

## **4. Dáta Tosaithe na Scéime**

Dhearbhaigh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe & Gaeltachta an scéim seo. Tíocfaidh an scéim i bhfeidhm an (17 Márta 2008) agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana ón dáta sin nó go dtí go ndearbhóidh an tAire scéim nua de bhun Alt 15 den Acht, cibé ceann acu is túisce.

## **5. Príomh-Mhodhanna Cumarsáide leis an bPobal**

Is iad seo a leanas na príomh-bhealaí ar a ndéanann BSL cumarsáid lena chustaiméirí:

- ❖ Billí Leictreachais
- ❖ Bileoga eolais agus Bróisiúir
- ❖ Comhfhreagras agus Glaonna gutháin agus teachtaireachtaí ríomhphoist
- ❖ Foirmeacha iarratais coitianta

- ❖ Eisiúintí leis na Meáin agus Preaseisiúintí
- ❖ Fógraí
- ❖ Óráidí nó ráitis ó phearsanra BSL
- ❖ Láithreán Gréasáin

## **6. Measúnú ar sheirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge amháin**

Ní chuireann BSL aon seirbhísí ar fáil dá chustaiméirí trí mheán na Gaeilge amháin.

## **7. Measúnú ar sheirbhísí ar fáil trí mheán an Bhéarla amháin**

Is iad seo a leanas roinnt de na seirbhísí a chuireann BSL ar fáil trí mheán an Bhéarla amháin i láthair na huaire:

- 7.1** Córas freagartha gutháin uathoibríoch le hAithint Gutha Idirghníomhach (IVR).
- 7.2** Córas ciúála gutháin do chustaiméirí ag rochtain an Ionaid Náisiúnta Glaonna.
- 7.3** Idirghníomhaíochtaí idir an pobal agus Foireann na Líonraí nach labhraíonn Gaeilge ar chuartheanna ar láithreacha lasmuigh de cheantair Ghaeltachta.
- 7.4** Faisnéis foilsithe as Béarla amháin roimh thús na Scéime.
- 7.5** De ghnáth, foilsítear cáipéisí teicniúla as Béarla amháin.
- 7.6** Teachtaireachtaí leictreonacha ag dul amach (e.g. Télecsteachtaireachtaí agus Teileafónaíocht Gutha Uathoibríoch (AVT) seolta ag Soláthar do Chustaiméirí BSL mar chuid dá chóras bainistíochta fiach).
- 7.7** Faoi láthair eisiúintí Líonraí BSL luachana agus sonraisc do sheirbhísí aon-uaire áirithe (e.g. naisc nua agus athruithe ar sheirbhís) trí mheán an Bhéarla amháin.
- 7.8** Faoi láthair, níl ach leagan Béarla den láithreán gréasáin ar fáil.



## **8. Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge agus trí mheán an Bhéarla**

Cuirtear na seirbhísí seo a leanas ar fáil trí mheán an Bhéarla agus na Gaeilge:

- 8.1** Billí leictreachais; faoi láthair faigheann thart ar 9,000 custaiméir leagan Gaeilge dá mbillí.
- 8.2** Tá na bileoga eolais agus bróisiúir uile atá iniata le billí custaiméirí baile as Gaeilge agus as Béarla.
- 8.3** Tugann BSL freagraí as Gaeilge ar an gcomhfhreagras scríofa uile a fhaigheann sé as Gaeilge.
- 8.4** Faoi láthair, tá painéal de chainteoirí Gaeilge ar fáil do Sholáthar do Chustaiméirí BSL le linn an ghnáthlae oibre chun tacú le haonaid seirbhíse do chustaiméirí (an tIonad Náisiúnta Glaonna agus Billeáil agus Íocaíochtaí). Tá an fhoireann oilte chun custaiméirí a dhéanann iarratas dá leithéid a atreorú chuig baill foirne a labhraíonn Gaeilge, agus is féidir leis na baill foirne sin aon seirbhísí a éilítear a chur i gcrích.
- 8.5** Faoi láthair tá painéal cainteoirí Gaeilge ar fáil do Líonraí BSL san Ionad Náisiúnta Glaonna le linn an ghnáthlae oibre.
- 8.6** Tá formhór na bhfoirmeacha agus na mbileog eolais gaolmhar a bhaineann le seirbhísí lárnacha ar fáil as Gaeilge agus as Béarla.
- 8.7** Tá baill foirne le Gaeilge ar fáil don BSL sa Phreasoifig agus faoi láthair, eisiúnta BSL a phreasráitis uile ón bPreasoifig trí mheán an Bhéarla agus na Gaeilge ar iarratas.

- 8.9** De réir bheartas BSL, cuirtear cruinnithe poiblí i gceantair Ghaeltachta ar siúl trí mheán na Gaeilge nó trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla.
- 8.10** Foilsítear leagan Gaeilge agus leagan Béarla de Thuarascáil Bhliantúil BSL de réir mar a éilíonn an tAcht.
- 8.11** Bunaíodh suímh Inlín dátheangach d'acmhainní Gaeilge i BSL.
- 8.12** De ghnáth, bíonn óráidí agus ráitis ó phearsanra BSL ar fáil sa teanga oifigiúil inar tugadh iad

## **9. Feabhas a Chur ar Sheirbhísí atá le bheith curtha ar fáil go dátheangach**

Tá BSL tiomanta d'fheabhas a chur ar leibhéal na seirbhíse a chuireann sé ar fáil don phobal i gcoitinne trí mheán na Gaeilge, de réir cheanglais an Achta. Chun na críche sin, glacfaidh BSL na bearta sonracha seo a leanas:

- 9.1** Leanfaidh Seirbhís do Chustaiméirí BSL ar aghaidh ag cur billí as Gaeilge ar fáil dá chustaiméirí ar iarratas, agus méadóidh sé an fheasacht ar an áis sin go forghníomhach i rith shaol na Scéime.
- 9.2** Faoi láthair ní chuireann Líonraí BSL sonraisc agus litreacha luachana ar fáil trí mheán na Gaeilge, agus i rith shaol na Scéime cuirfear ar fáil sa teanga sin iad.
- 9.3** Beidh Bileoga Eolais agus Bróisiúir a scaiptear ar chustaiméirí BSL ar fáil as Gaeilge agus as Béarla fós.
- 9.4** Beidh foireann le Gaeilge ar fáil d'Ionad Náisiúnta Teagmhála BSL fós chun déileáil le custaiméirí agus leanfar ar aghaidh le hoiliúint agus tacaíocht don fhoireann sin.

- 9.5** Tá formhór na bhfoirmeacha iarratais do chustaiméirí ar fáil as Gaeilge agus as Béarla araon faoi láthair. I gcás go dtarlaíonn sé, go heisceachtúil, nach bhfuil ach leagan Béarla d'fhoirm ar fáil, cuirfear leagan Gaeilge ar fáil i rith shaol na Scéime seo.
- 9.6** Leanfaidh Preasoifig BSL ar aghaidh ag tabhairt freagraí as Gaeilge ar cheisteanna a chuirtear as Gaeilge, i scríbhinn agus ó bhéal. Ó thús na Scéime ar aghaidh, cuirfear leaganacha Gaeilge de na Preaseisiúintí uile ar fáil do na meáin áitiúla agus náisiúnta ar iarraidh sin dóibh.
- 9.7** Nuair atá scrípteanna ann d'óráidí agus ráitis ó Phearsanra BSL, de ghnáth bíonn siad ar fáil sa teanga oifigiúil inar tugadh iad. Mar sin féin, ó thús na Scéime ar aghaidh, déanfar aon iarratas réasúnta ar aistriúchán isteach sa teanga oifigiúil eile a mheas go fabhrach.
- 9.8** Cuirfear cáipéisí teicniúla a fhoilsítear as Béarla de ghnáth ar fáil as Gaeilge freisin, i gcásanna ar leith, má tá éileamh soiléir ó chustaiméirí orthu.
- 9.9** Le linn na Scéime, cuirfear leagan dátheangach de ghnéithe faisnéise lárnacha láithreán gréasáin lárnach Sholáthar do Chustaiméirí BSL agus Líonraí BSL ar fáil laistigh de chomhthéacs straitéis TF tríd is tríd.
- 9.10** Tá seirbhísí idirghníomhacha á dtabhairt isteach ar láithreán gréasáin BSL de réir a chéile. Le linn na scéime, déanfaidh eagraíocht TF BSL imscrúdú dearfach gníomhach ar inmharthanacht formáidí dátheangacha do na seirbhísí seo. Tabharfaidh toradh an scrúdaithe seo treoir dár dara Scéim Teanga.
- 9.11** Faoi láthair, tá an tseirbhís ciúála gutháin do chustaiméirí a chuireann glao ar an Ionad Náisiúnta Glaonna ar fáil as Béarla amháin. I rith shaol na Scéime, déanfaidh BSL imscrúdú dearfach gníomhach ar inmharthanacht formáide dátheangaí don tseirbhís seo.

- 9.12** Chun fócas a sholáthar d'fheabhsú leibhéal na seirbhíse curtha ar fáil trí mheán na Gaeilge, bhunaigh BSL an post Ceannaire Tionscadail, Acht na dTeangacha Oifigiúla. Tá ról tacaíochta lárnach ag an oifigeach seo i ndáil leis na seirbhísí uile a bhaineann leis an nGaeilge i BSL.
- 9.13** Lena chois sin, tugann an Ceannaire Tionscadail cúnamh tacaíochta do bhaill foirne a dhéileálann le glaonna gutháin nó comhfhreagras scríofa nó leictreonach eile sa Ghaeilge.

## **10. Áiteanna oibre i gceantair Ghaeltachta**

Níl aon oifigí poiblí ag BSL i gceantair Ghaeltachta. Dúnadh roinnt iosta níos lú do thuairisciú foirne (nó tá siad á ndúnadh de réir a chéile) agus mar sin níl baint acu leis an Scéim seo. Tá sé beartaithe againn iosta mór nua a thógáil dár bhfoireann líonraí sa Ghaillimh, agus tá an suíomh atá molta faoi láthair sa Ghaeltacht. Ní bheidh sé sin ar fáil go dtí deireadh na tréimhse Scéime seo agus mar sin tabharfar aghaidh air sin sa chéad Scéim eile in ionad sa Scéim seo.

## **11. Oiliúint Foirne**

- 11.1** Cuirfidh BSL an oiliúint foirne riachtanach ar fáil chun painéil de bhaill foirne a labhraíonn Gaeilge a choinneáil atá leordhóthanach le freagairt don éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge. Cuirfear oiliúint shonrach ar fháilteoirí agus ar bhaill foirne a dhéileálann go díreach leis an bpobal chun a chinntiú go ndéileáiltear le haon chumarsáid as Gaeilge a fhaigheann siad ar bhealach pras sásúil, láithreach nó tríd an ábhar a tharchur chuig ball foirne a labhraíonn Gaeilge.
- 11.2** Cuimseoidh Ionad Náisiúnta Teagmhála Custaiméirí BSL feasacht ar an nGaeilge mar chuid de chúrsaí Ionduchtaithe agus cúrsaí oiliúna um Sheirbhís do Chustaiméirí chun a chinntiú go bhfuil an fhoireann ar an eolas faoi:

- ❖ cén fáth a chuireann BSL beartas dátheangach i bhfeidhm
- ❖ comhthéacs agus cúlra an bheartais
- ❖ conas a rachaidh an beartas i bhfeidhm ar a gcuid oibre

**11.3** I dteannta sin, tarraingeofar aird fhoireann uile BSL ar na tiomantais a dhéanann BSL sa scéim seo.

## **12. Córais Faisnéise**

**12.1** Bunóidh BSL seoltaí ríomhphoist ar leithligh do cheisteanna as Gaeilge.

**12.2** Beidh an t-eolas faoi ainm agus post na n-údar ar theachtaireachtaí ríomhphoist as Gaeilge agus as Béarla i ndiaidh theacht i bhfeidhm na Scéime.

**12.3** Faoi réir acmhainní a bheith ar fáil, de réir mar a thugtar córais faisnéise nua isteach, nó de réir mar a dhéantar córais reatha a uasghrádú, déanfaidh BSL imscrúdú gníomhach dearfach ar conas is féidir áiseanna dátheangacha nua a chuimsiú.

**12.4** I rith shaol na scéime, i gcás teachtaireachtaí leictreonacha ag dul amach atá seolta ag Seirbhís do Chustaiméirí BSL (e.g. téacsteachtaireacht agus AVT) déanfaidh BSL imscrúdú gníomhach dearfach ar conas is féidir freastal ar chustaiméirí a bhfuil sé cláraithe fúthu go dteastaíonn uathu cumarsáid a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

**12.5** Bhunaigh BSL suíomh inlín tiomanta don Ghaeilge agus leanfar ar aghaidh ag forbairt sin mar acmhainn foirne chun dátheangachas a chur chun cinn.

## **13. Beartas maidir le Cruinnithe Poiblí**

**13.1** Beidh formhór na gcruinnithe sa Ghaeltacht ar siúl go príomhúil trí mheán na Gaeilge.

**13.2** Lasmuigh den Ghaeltacht, beidh formhór na gcruinnithe ar siúl sa teanga oifigiúil roghnaithe ag rannpháirtithe an chruinnithe ach amháin má thugtar fógra roimh ré faoi riachtanas *bona fide* maidir le cruinniú dátheangach.

## **14. Seirbhísí Gutháin agus Fógraí ó Bhéal**

**14.1** Má iarrann custaiméir é, beidh foireann fáilteora / lasc-chláir i ngach ceann de na lárionaid phríomhúla BSL um sheirbhís do chustaiméirí in ann gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge nó custaiméirí a atreorú chuig an oifig nó an ball foirne cuí atá in ann an tseirbhís éilithe a chur ar fáil trí mheán na Gaeilge.

**14.2** I rith shaol na Scéime seo, déanfaidh BSL imscrúdú gníomhach dearfach ar conas is féidir le custaiméirí a idirghníomhaíonn linn trínár seirbhís gutháin Aithint Gutha Idirghníomhach (IVR) a n-idirbhearta a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

## **15. Bearta Fógraíochta**

- ❖ Is iad seo a leanas roinnt moltaí breise a chuirfidh BSL ar fáil agus / nó a dhéanfaidh sé iarracht iad a fhorbairt thar shaol an phlean:
- ❖ Rannpháirtíocht i Seachtain na Gaeilge (e.g. imeachtaí/taispeántais etc.)
- ❖ Tacaíocht leanúnach do, agus rannpháirtíocht in imeachtaí Gaeilge
- ❖ Tabhairt isteach agus spreagadh Scéim Fáinne dheonach i measc na foirne chun go mbeidh an fhoireann a labhraíonn Gaeilge so-aitheanta don phobal agus dá chéile.
- ❖ Imeachtaí Gaeilge a eagrú don fhoireann
- ❖ Cuid / ábhar Gaeilge a chuimsiú in Irisleabhar na foirne

## **16. Cur i bhfeidhm, Monatóireacht agus Athbhreithniú**

### **16.1 Cur i bhFeidhm**

Ullmhófar tuarascáil dul chun chinn bhliantúil ó Líonraí BSL agus Soláthar do Chustaiméirí BSL agus cuimseofar achoimre de na tuairiscí sin i dTuarascáil Bhliantúil BSL.

### **16.2 Monatóireacht agus Athbhreithniú**

Déanfaidh BSL athbhreithniú leanúnach ar fheidhmiú éifeachtúil na scéime, go príomhúil trí mheán na meicníochtaí a luaitear i 7.1 thuas.

Ag tuairisciú do Rúnaí na Cuideachta, beidh an fhreagracht tríd is tríd ag an gceannaire tionscadail Gaeilge as comhlíonadh na Scéime a chinntiú, le cois saintacaíocht leanúnach a sholáthar do bhainisteoirí líne agus don fhoireann.

Mar a léirítear thuas, déanfaidh BSL sástacht a chustaiméirí le soláthar na seirbhísí trí mheán na Gaeilge a thomhas ar bhonn débhlíantúil trí mheán suirbhéanna taighde.

Féadfaidh BSL tús a chur le gníomhaíochtaí forbartha breise nach bhfuil clúdaithe faoin scéim seo.

## **17. An Scéim Aontaithe a Phoibliú**

Déanfar ábhar na scéime seo, le cois tiomantais agus forálacha na scéime seo, a phoibliú don fhoireann agus don phobal i gcoitinne ar na bealaí seo a leanas:-

- ❖ Seoladh Oifigiúil na Scéime
- ❖ Scaipfear í ar ghníomhaireachtaí agus comhlachtaí poiblí cuí
- ❖ Láithreán gréasáin agus suíomh inlín

- ❖ Cuireadh cóip den scéim seo ar aghaidh chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla freisin.

Ba chóir aon cheisteanna faoin scéim agus iarratais ar shoiléiriú a tharchur chuig Ceannaire an Tionscadail, Acht na dTeangacha Oifigiúla, Príomh-Oifig BSL.



# Aguisín 1.

## Aguisín 1.1

A chara,

Faoi iamh leis seo tá mo chuid moltaí - sa lá atá inniu ann tá cumarsáid agus scaipeadh faisnéise ar an idirlíon thar a bheith tábhachtach ó thaobh seirbhíse den scoth a chur ar fáil don chustaiméara - iarraim oraibh mar sin aird faoi leith a thabhairt don mholadh atá á dhéanamh agam maidir le rogha teanga a thabhairt don saoránach sula dtéann sí/sé isteach sa suíomh idirlíon (BSL). Seo an nós atá ag Bord Soláthar Leictreachais Cheanada - tír atá dhá-theangach chomh maith.

Le gach dea-mhéin, Pilib.

Pilib Ó' Muircheartaigh [pomuircheartaigh@hotmail.com]

### **D'aird: Bord Soláthar Leictreachais (BSL)**

### **Acht na dTeangacha Oifigiúla – moltaí don Scéim**

#### ***Suíomh Idirlín an BSL***

Ba chóir go mbeadh suíomh idirlín an BSL go hiomlán dátheangach. Go sonrach - agus is é seo an moladh is tábhachtaí ó thaobh scéime éifeachtaí a chur i bhfeidhm **caithfear rogha teanga a thabhairt don té a thugann cuairt ar shuíomh idirlín an BSL sula dtéann said isteach sa phríomhleathanach (i.e. *Homepage / leathanach baile*) amhail na samplaí seo a leanas:**

<http://www.pobail.ie> (An Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta)

<http://www.wales.gov.uk/> (Rialtas na Breataine Bige)

<http://www.neb-one.gc.ca/> (An Bord Soláthar Leictreachais i gCeanada)

Múna ndéantar é seo beidh claonadh ag daoine cloígh leis an leagan Béarla a chuirtear ar fáil ar dtús seachas dul sa tóir ar an leagan Gaeilge den suíomh – ar an mbonn gur

minic nach ann dó, nach bhfuil an rogha le feiscint go soiléir nó nach bhfuil na leathanaigh go léir ar fáil i nGaeilge nó nach gcoimeádtar suas chun dáta iad (mar a tharlaíonn i gcásanna áirithe).

### ***Comharthaí Oibre***

Ba chóir gach comhartha sealadach a chuirtear in airde agus obair deisiúcháin srl ar siúl, a bheith dátheangach.

### ***Teagmháil á dhéanamh leis an BSL***

Ba chóir uimhreacha fóin/teagmhála ó thaobh seirbhíse i nGaeilge a chur ar fáil don phobal agus iad a thaispeáint in áiteanna poiblí agus sna heolairí gutháin. Ba chóir go mbeadh an t-eolas maidir leis an BSL a chuirtear in eolairí Eircom a bheith go hiomlán dhátheagnach.

Ba chóir go bhfreagródh fáilteoirí, teileafónaithe nó baill foirne an guthán go dátheangach agus ba chóir clár traenála bunúsach a chur ar fáil d'fhoireann an BSL maidir le húsáid na Gaeilge ar an nguthán. Ba chóir go mbeadh aon teachtaireacht réamhthairfeadtha ar ghuthán a bheith dátheangach.

### ***Oifigeach Gaeilge***

D'fhonn an tseirbhís Ghaeilge atá ar fáil ón BSL a fheabhsú ba chóir post lánaimseartha d'Oifigeach Gaeilge a bhunú.

### ***Litriú ainmneacha***

Ba chóir go gcinnteodh an BSL go bhfuil ar cumas a gcuid córais ríomhaireachta ainmneacha Gaelacha a litriú i gceart (i.e. gur féidir sínte fada a phrinteáil).

## Aguisín 1.2

### **Aighneacht/Moladh; Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003**

Ó tharla cuid mhór oibre de chuid BSL a bheith fágtha i lámha fo-chonraitheoirí (m.sh: Sierra i gCeantar Ghaoth Dobhair) bheith fí ag súil go leanfadh na fo-chonraitheoirí seo polasaí teanga BSL agus iad ag déileáil leis an bpobal. Ní mar seo atá, áfach. I nGaeltacht Thír Chonaill is trí Bhéarla amháin a déantar cumarsáid poist le pobal na h-áite agus baintear úsáid as logainmneacha Béarla nach bhfuil aon stádas oifigiúil ag baint leo.

---

Caomhán Ó Scolaí

Déanann BSL Galldú ar mo sheoladh in aon comhfhreagras a bhíonn ag an gcomhlacht liom cé gurb í an leagan ceart Gaeilge a bhíonn in úsáid agam i gcónaí. Níl aon deis tugtha don Ghaeilgeoir déileáil leis an BSL nuair a bhíonn seirbhísí cuistiméara faoi chaibideal (i.e: is trí Bhéarla amháin a reáchtáiltear seirbhís uathoibríoch 1850 372 372 an Bhoird.) An féidir seo a chur ina gceart?

---

Caomhán Ó Scolaí

## Aguisín 1.3

Treasa Ní Mhurchú  
Bord Soláthair an Leictreachais  
27 Sr. Mac Liam  
Baile Átha Cliath 2

9 Samhain 2007

### **Tagairt: Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 – Ullmhú Scéime de réir Alt 11**

A chara,

Tá áthas ar Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge an deis a fháil moltaí a chur faoi bhráid Bhord Soláthair an Leictreachais atá ar tí scéim a ullmhú.

Tá seans anois ag BSL struchtúr a bhunú lena chinntiú go bhfuil seirbhís trí Ghaeilge ar fáil go leanúnach agus gan deacracht. Ní mór riachtanais phobal na Gaeilge agus na Gaeltachta a thabhairt san áireamh i ngach gné de ghnóthaí an Bhoird. Éilíonn An Chomhdháil go mbeidh gach gné den obair a bhaineann go díreach nó go h-indíreach le pobal na Gaeltachta á riaradh trí Ghaeilge. Is gá go mbeadh pleanáil córasach teanga san áireamh mar chuid den ghnáth phróiseas pleanála agus go mbeadh cúram ar fhostaithe feidhmiú ar bhealach a chinntíonn go bhfuil cearta teanga an tsaoránaigh á gcomhlíonadh.

Iniata tá aighneacht ó Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge agus ba mhór againn dá dtabharfadh sibh ár moltaí san áireamh agus sibh ag dréachtadh na scéime. Tá súil ag an gComhdháil go mbeidh gach rath oraibh leis an obair thábhachtach seo agus beidh mé ar fáil má bhíonn aon cheist le cur nó soiléiriú á lorg.

Is mise le meas,

---

Áine Ní Chonghaile  
Feidhmeannach  
[aine@comhdhail.ie](mailto:aine@comhdhail.ie)

# Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge



***Aighneacht  
maidir le dréachtú scéime faoi réir Alt 11  
d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003  
chuig Bord Soláthair an Leictreachais***

***Samhain 2007***

## Réamhrá

Is í Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge an lár-chomhairle ar na heagraíochtaí deonacha Gaeilge. Bunaíodh í sa bhliain 1943 agus faoi láthair tá 23 ball eagraíocht inti.

Is í feidhm don Chomhdháil na heagraíochtaí Gaeilge agus cairde eile na teanga a chomhdhlúthú d'fhonn comhpháirtíocht thorthúil a chinntiú trí chumarsáid a chothú agus aontú ar phríomh spriocanna oibre na Comhdhála.

Baineann an Chomhdháil leis an earnáil dheonach. Ní eagraíocht stáit í nó ní eagraíochtaí stáit iad a cuid baill. Tá an Chomhdháil mar chuid d'earnáil na saoránach, i.e. cuid riachtanach den daonlathas rannpháirteach.

Léirítear fealsúnacht, ról agus aidhmeanna Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge go soiléir ina ráiteas misin 'bá agus tacaíocht don Ghaeilge mar bheo theanga agus cumas inti í a neartú agus a bhuanú le go mbeidh sí á húsáid go saoráideach agus go forleathan i ngach gné de shaol mhuintir na hÉireann'. Tá eolas breise le fáil ag [www.gaelport.com](http://www.gaelport.com)

Tá spéis ar leith ag eagraíochtaí na Comhdhála i stádas na Gaeilge agus go háirithe sa chás go bhfuil feidhm á tabhairt don stádas sin i reachtaíocht na tíre. Fáiltíonn Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge roimh an deis seo tuairimí a chur faoi bhur mbráid faoin ndrúacht scéim atá beartaithe ag **Bord Soláthair an Leictreachais** agus is i bhfoirm scéime atá ár moltaí déanta. Aontaíonn an Chomhdháil leis na treoirlínte a d'eisigh an tAire le déanaí. Tá sé den riachtanas go bhfeidhmeoidh an oifig seo dá réir.

### Comhthéacs na Scéime -

Is comhlacht poiblí é Bord Soláthair an Leictreachais. Tá eolas tugtha ar sain-fhreagrachtaí BSL ar an suíomh idirlíon. I measc an eolais ar an suíomh maidir leis na freagrachtaí sin tá–

Stair

Stáisiúin Cumhachta

International ESB

Cuntais  
Sábháilteacht  
The National Grid  
Procurement  
Tuarascáil um Fhreagracht Corporáideach

I measc an eolais atá tugtha as Gaeilge tá cur síos déanta ar oifigí BSL i Sr. Mhic Liam, agus Tuarascáil um Fhreagracht Chorparáideach ina ndeirtear mar a leanas –

[“Is dúshlán lárnach maidir le Freagracht Chorparáideach é cothromaíocht a bhaint amach idir riachtanais geall sealbhóirí, na grúpaí a mbíonn tionchar ag gnó orthu, agus riachtanais tráchtála.”](#)

Moltar an suíomh agus an méid eolais atá tugtha as Gaeilge, ach iarrtar áfach go ndéanfaí forbairt leanúnach go dtí go mbeidh an leagan Gaeilge chomh feiceálach leis an leagan Béarla. Tá ról lárnach ag an mBord seo i leith na Gaeilge agus molann an Chomhdháil go léireodh Bord Soláthair an Leictreachais an ról seo go soiléir ar an idirlíon, trí chomharaíocht, fógraíocht, comhfhreagras agus modhanna eile cumarsáide. Tá obair thábhachtach ar siúl ag Bord Soláthair an Leictreachais a chuireann seirbhís riachtanach ar fáil ar bhonn náisiúnta. Is beag duine sa tír nach bhfuil mar chustaiméir ag BSL, pobal na Gaeilge agus na Gaeltachta ina measc. Ag tagairt don ráiteas thuas luaite meabhraítear go féidir pobal na Gaeilge a áireamh i measc **“geall sealbhóirí”** agus **“grúpaí a mbíonn tionchar ag gnó orthu.”** Moltar go mbeadh billí, fógraí faoi chuntais agus ábhar dá leithéid curtha ar fáil i gcónaí sa dá theanga oifigiúil. Is féidir seo a dhéanamh i bhfoirm scríofa tríd an bpost agus tríd an idirlíon. Tá sé tábhachtach go mbeadh an Ghaeilge le feiceáil go forleathan ag muintir na tíre seo agus cuairteoirí ón iasacht i ngach gné den obair a dhéanann le Bord Soláthair an Leictreachais.

Molann Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge go n-úsáidfí Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, chun *ethos* an Bhoird i leith na Gaeilge a neartú. Le go mbeidh an tionchar ceart ag an scéim ní mór go léireodh sí go bhfuil i gceist seirbhís den scoth a thairiscint do phobal na Gaeilge bunaithe ar Sheirbhís Ard Chaighdeán do Chustaiméirí”.

Aithneoidh Bord Soláthair an Leictreachais a dualgas agus a ról faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus deimhneoidh sí go bhfeidhmeoidh sí go dílis de réir an Achta agus de réir an spioraid atá taobh thiar den Acht.

## An Scéim

**Nóta** : Is ionann “**Comhlacht Poiblí**” i gcás an aighneachta seo agus Bord Soláthair an Leictreachais agus baineann gach tagairt do “An Comhlacht Poiblí” ins an doiciméad le Bord Soláthair an Leictreachais.

### Réamhrá don scéim

**1.1** Déanfaidh An Comhlacht Poiblí cur síos ar a custaiméirí, a seirbhísí agus a ghníomhachtaí ar nós mar atá leagtha amach faoin ***Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997 & 2003***.

1.2 Ina theannta sin saineoidh An Comhlacht Poiblí na seirbhísí sin atá ar fáil cheana féin i nGaeilge.

1.3 Cinnteoidh An Comhlacht Poiblí go mbeidh na seirbhísí bunaithe ar phrionsabail “Seirbhís Ard Chaighdeán do Chustaiméirí” agus déileálfaidh an fhoireann leis an bpobal i nGaeilge agus i mBéarla soiléir intuigthe.

1.4 Leagfaidh An Comhlacht Poiblí spriocanna cinnte síos agus amscála len iad a bhaint amach.

1.5 Léireoidh An Comhlacht Poiblí córas measúnaithe a dhéanfaidh seachadadh na seirbhíse a mheas agus a chinnteoidh go n-aithneofar céimeanna feabhais.

1.6 Lorgóidh An Comhlacht Poiblí aischothú leanúnach ón bpobal ar fheidhmiú na scéime agus beidh cur síos ar an gcóras sin ríofa sa scéim.

### **An Scéim**

2.( a) Beidh sé mar bhun aidhm ag an gComhlacht Poiblí go mothóidh an custaiméir i gcónaí go bhfuil fáilte croíúil roimhe/roimpi agus go mbeidh teacht aige/aici ar sheirbhís trí Ghaeilge gan aon mhór dua.

(b) Tá sé tábhachtach go mbeadh Ard-Rúnaí / Príomh fheidhmeannach Príomh Oifigeach freagrach as seachadadh na seirbhíse seo. Ceapfar Oifigeach Sinsearach i ngach rannóg gníomhaíochtaí chun féachaint chuige go bhfeidhmeofar an scéim ach í a bheith aontaithe leis



an Aire. Ní leor an fhreagracht a leagan ar oifigeach le Gaeilge díreach mar go bhfuil Gaeilge ag an duine sin. **Is gá go mbeadh cumhacht ag an duine atá freagrach as féachaint chuige go bhfuil an scéim á fheidhmiú go foirfe.**

Nót1222.1Beartóidh an comhlacht Poiblí caitheamh leis an nGaeilge agus an mBéarla ar bhonn comhionannais agus iad ag plé leis an bpobal. Ciallaíonn an gealltanas seo go gcuirfear saor-rogha teanga ar fáil don phobal agus iad ag plé leis an gComhlacht Poiblí . Ní bheidh aon saoránach faoi mhí-bhuntaíste ar bith ag éirí as a rogha teanga oifigiúil a roghnú. De bharr cúlra éagsúil gairmiúil na foirne, tá roinnt ball foirne ins na hoifigí gan Ghaeilge. Dá bhrí sin, mar shocrú *ad interim*

2.2 Freagróidh fáilteoirí, teileafónaithe nó baill foirne an guthán go dátheangach. Cuirfear clár traenála bunúsach ar fáil don bhfoireann maidir le húsáid na Gaeilge ar an nguthán. Beidh aon teachtaireacht réamh thairfeadtha ar ghuthán dátheangach.

2.3 Beidh liosta reatha ag gach fáilteoir nó teileafónaí de dhaoine ainmnithe i ngach rannóg nó fo-roinn de chuid an Chomhlachta Poiblí atá in ann ábhar na rannóige nó na fo-roinne a phlé i nGaeilge.

2.4 Aithneoidh an Comhlacht Poiblí go bhfuil Gaeilge riachtanach le seirbhís chuimsitheach a chuir ar fáil don phobal. Aithneoidh sí freisin, nuair a lorgaíonn an saoránach seirbhís uaithe, go bhfuil sé de cheart aige/aici an teanga ina ndéantar an tseirbhís sin a sheachadadh a bheith mar an gcéanna leis an teanga ina lorgaíodh an tseirbhís ar an gcéad dul síos. Chuige seo, beartóidh an Comhlacht Poiblí nach mbeidh aon seirbhís dá chuid ar fáil trí mheán an Bhéarla amháin laistigh de 5 bliana ó theacht i bhfeidhm na dréacht Scéime.

2.5 Chun an sprioc seo a bhaint amach beidh polasaí cinnte ag an gComhlacht Poiblí maidir le hearcú, ionduchtú agus oiliúint foirne agus mar chuid de sin tógfar na céimeanna seo a leanas

- ❖ Beidh an Ghaeilge mar riachtanas sainithe i gcúrsaí earcaíochta an Chomhlachta Poiblí i bpáirtíocht le Coimisinéirí na Stáit Seirbhíse as seo amach;
- ❖ Tá ceart ag fostaithe de chuid an Chomhlachta an Ghaeilge a úsáid go himmheánach. Chuige seo, beidh athbhreithniú rialta ar riaracháin chun a chinntiú go mbeidh deis ag baill foirne ar mhaith leo nó atá toilteanach obair a dhéanamh trí mheán na Gaeilge sin a dhéanamh mar ghrúpa/aonad.
- ❖ Leanfar le scéim Gaeleagras ach cuirfear scéim inmheánach ar leith ar bun freisin ionas go mbeidh deis ag gach uile ball foirne Gaeilge a fhoghlaim.

### **Comhfhreagras**

3.(a) Sa mbreis ar an gcleachtas san Aontas Eorpach agus an méid atá leagtha síos in Alt 9 (2) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, cinnteoidh an Comhlacht Poiblí go bhfaighidh an custaiméir freagra nó admháil ar chomhfhreagras taobh istigh d'amscála réasúnach agus cinnte ar chomh chaighdeán seirbhíse le comhfhreagras i mBéarla.

(b) Faoi mar atá in Alt 9 (3) den Acht beidh comhfhreagras a thionscnaíonn an Comhlacht Poiblí i nGaeilge nó beidh ráiteas soiléir i nGaeilge ag cur in iúl don léitheoir go bhfuil fáilte roimh chomhfhreagras i nGaeilge. Beidh comhfhreagras ón gComhlacht Poiblí maidir leis an nGaeilge nó cúrsaí Gaeltachta i nGaeilge sa chéad dul síos.

(c) Sa chás go bhfuil a fhios ag an gComhlacht Poiblí gur fearr le custaiméir feidhmiú trí Ghaeilge beidh gach comhfhreagras leis an duine sin i nGaeilge.

#### *Stáiseanóireacht*

4. (a) I gcás stáiseanóireachta de, beidh sé mar pholasaí ag an gComhlacht Poiblí, go mbeidh sí i nGaeilge nó dátheangach. Sa chás seo, beidh sé mar pholasaí go mbeidh aon téacs i nGaeilge nó i mBéarla ar chomh mhéid. Beidh an leagan Gaeilge os cionn an leagan Béarla agus áit a mbeidh an dá théacs le chéile beidh an leagan Gaeilge ar taobh na lámhe clé. Beidh an dá théacs comhionann ó thaobh cruth, méid, caighdeán, soléiteacht agus suntasacht de.

Más gá aon idirdhealú eile a dhéanamh beidh forlámhas ag an Gaeilge.

(a) Is i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh fógráin, fhógairtí béil (beo nó réam thaifeadta), agus comharthaí de chuid an Chomhachta Poiblí taobh amuigh den Ghaeltacht. Is i nGaeilge amháin a bheidh fógráin 7rl sa nGaeltacht.

(b) Beidh póstaer eolais ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla go comhuaineach.

#### **Cumarsáid Leictreonach**

5.1(a) Baineann an treoir thuas maidir le comhfhreagras leictreonach nó ríomhphoist chomh maith. Beidh an séanadh a cuirtear ar gach ríomhphoist dátheangach nó i nGaeilge amháin.

5.1(b) Beidh an suíomh idirlíon a chuireann eolas ar fáil don phobal go hiomlán dátheangach agus beidh rogha teanga ón tús ar oscailt an tsuíomh.

#### *Ábhar Scríofa*

**Nóta : Is gá a bheith ciallmhar faoi méid na bhfoilseacháin seo. Níl ciall tuarascáil 100 leathanach a chur i gcló. Ní léifear iad is cuma cén teanga ina mbíonn siad.**

6.(a) Tá dualgas reachtúil ar an gComhlacht Poiblí roinnt ábhar scríofa a fhoilsiú go comhuaineach i ngach ceann de na teangacha oifigiúla : cuntaisí, tuairiscí, 7rl.

(b) Beidh sé mar chleachtas ag an gComhlacht Poiblí gach uile doiciméad poiblí a fhoilsiú go dátheangach, iad siúd nach luaitear san Acht san áireamh ach díreofar go speisialta ar na cinn is mó tábhacht don phobal. .

(c) Beidh foirmeacha coitianta seachtrach (.i.e. foirmeacha go mbíonn ar an bpobal a úsáid seachas foirmeacha inmheánach an Chomhlacht Poiblí), i nGaeilge intuigthe sa nGaeltacht sa chás gur gnó Gaeltachta amháin atá i gceist. Is go dátheangach a bheidh na foirmeacha coitianta seachtracha eile. Molann an Chomhdháil don úsáid a bhaint as an suíomh idirlíon chun foirmeacha a chur ar fáil.

### **Cruinnithe Poiblí**

7.(a) Reáchtálfar cruinnithe, fiosrúcháin, 7rl a eagraíonn an Comhlacht Poiblí don phobal trí mheán na Gaeilge sa nGaeltacht le seirbhís ateangaireacht comhuaineach Gaeilge-Béarla/Béarla-Gaeilge ar fáil don té go bhfuil fonn air Béarla a úsáid.

(b) Lasmuigh den nGaeltacht beidh cead ag an bpobal ceachtar den dá theanga oifigiúil a úsáid agus beidh seirbhísí ateangaireacht ar fáil. Tógfaidh an Comhlacht Poiblí cumas labhartha Gaeilge san áireamh agus socruithe á dhéanamh acu maidir le Cathaoirligh chruinnithe poiblí nó Cathaoirligh agus foirne binse á roghnú acu.

(c) Foilseofar aon tuairisc ag éirí as cruinnithe, fiosrúcháin faoi choimirce an Chomhlacht Poiblí i nGaeilge nó go dátheangach. Beidh an dá theanga in aon téacs dátheangach ar chomhmhéid. Beidh an leagan Gaeilge os cionn an leagan Béarla, agus, áit a mbeidh an dá théacs le chéile beidh an leagan Gaeilge ar fáil ar thaobh na láimhe clé. Beidh an dá théacs comhionann ó thaobh cruth, méid, caighdeán, soléiteacht agus suntasacht de. Más gá aon idirdhealú eile a dhéanamh beidh forlámhas ag an leagan Gaeilge.

### ***Caighdeán Seirbhíse.***

8. Beidh foirm agus stíl aon ábhar poiblí a fhoilsiú an Comhlacht Poiblí i nGaeilge nó i mBéarla intuigthe, soléite agus éasca le freagairt.

### **An nGaeltacht**

9. Tá sainriachtanais teanga ag pobal na Gaeltachta de bharr go bhfuil siad ag feidhmiú trí theanga neamhfhorleathan atá faoi shíor bhrú ag an dara teanga oifigiúil, ceann de na teangacha is cumhachtaí sa domhan. Beartóidh An Comhlacht Poiblí gach seirbhís a bhaineann leis an nGaeltacht a sholáthar sa gnáth-chúrsa trí mheán na Gaeilge amháin. Is é

sin a rá gur cóir an Ghaeilge a úsáid, mar ghnás iompar teanga, leis an bpobal sa Ghaeltacht agus san áit ina bhfuil sí ag plé cúrsaí Gaeilge go bhfuil an Comhlacht Poiblí sainfhreagrach as.

### **Tríú Páirtithe**

10.1. Beidh téarmaí na scéime seo mar choinníoll dóibh siúd atá ag obair thar ceann an Chomhlacht Poiblí e faoi chonradh nó mar fho-chuideachtaí.

10.2. Comhlíonfaidh aon chomhaontú nó socrú idir an Comhlacht Poiblí agus tríú páirtí téarmaí na scéime seo - aon seirbhís a dháiltear amach ar chonradh san áireamh. Beidh ar chonraitheoir monatóireacht a dhéanamh ar aon soláthar seirbhíse don Chomhlacht de réir na scéime. As seo amach beidh a leithéid de riachtanas soiléir ó cháipéisí dlíthairiscint.

### **Feidhmiú na Scéime agus an Achta, 2003**

12.1 Tá freagracht reachtúil ar an gComhlacht Poiblí maidir le feidhmiú Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

12.2. Cuirfear an fhoireann ar an eolas faoin Scéim agus faoi na dualgais a leagann sé ar an gComhlacht Poiblí. Beidh an Scéim ar fáil go poiblí ar shuíomh idirlín an Chomhlachta Poiblí agus beidh leagan crua ar fáil freisin. **Cuirfidh an Comhlacht Poiblí in iúl don phobal ar bhonn forleathan go bhfuil an scéim aontaithe leis an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta agus tabharfaidh siad cuireadh don phobal leas a bhaint aisti.**

### **Focal Scoir**

**Ní féidir le Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge dóthain béime a chur ar an riachtanas go gcuirfear seirbhís ar fáil don phobal le deá thoil. Tá sé fíor thábhachtach go gcuirfí an pobal ar an eolas go rialta faoi na seirbhísí céanna.**

## Aguisín 1.4

**Treasa Ní Mhurchú**  
**Bord Soláthair an Leictreachais**  
**27 Sráid Mac Liam Íochtair**  
**Baile Átha Cliath 2.**

Ríomhphost: [gaeilge@esb.ie](mailto:gaeilge@esb.ie)

8 Samhain 2007

### **Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (“An tAcht”)**

#### **Dréacht-Scéim á hUllmhú ag Bord Soláthair an Leictreachais**

Is main le hÚdarás na Gaeltachta an aighneacht seo a leanas a dhéanamh:

#### **Údarás na Gaeltachta**

Bunaíodh Údarás na Gaeltachta i 1980 mar ghníomhaireacht fhorbartha réigiúnach don Ghaeltacht. Tá gníomhaíochtaí an Údaráis dírithe tríd is tríd ar leas phobal na Gaeltachta a fheabhsú agus ar an gcaoi sin a chinntiú go gcaomhnófar an Ghaeilge mar theanga an phobail. Tá Údarás na Gaeltachta luaite le ról forbartha eacnamaíochta, sé sin, poist mharthanacha a chruthú agus infheistíocht a mhealladh go dtí na réigiúin Ghaeltachta chomh maith le gníomhaíochtaí forbartha pobail, cultúrtha agus teanga, ag obair i bpáirtíocht le pobail agus eagraíochtaí áitiúla.

Tá dualgas reachtúil ar Údarás na Gaeltachta forbairt a dhéanamh ar gheilleagar na Gaeltachta ar maithe le spreagadh a thabhairt do chaomhnú agus do leathadh na Gaeilge mar phríomh-mheán cumarsáide sa Ghaeltacht. Is cuid thábhachtach í an Ghaeilge, ní hamháin de chultúr agus d’oidhreacht na Gaeltachta ach mar dhlúth cuid d’oidhreacht na tíre in iomlán.

Is é Bord Soláthair an Leictreachais an príomhchomhlacht in earnáil na háirgiúlachta fuinnimh in Éirinn. Tá fo-ranna a fheidhmíonn go neamhspleách taobh istigh den mBord i mbun seirbhísí éagsúla a chur ar fáil do phobal na tíre. Tá an tÚdarás den tuairim chomh fada agus a bhaineann le pobal na Gaeltachta agus pobal na Gaeilge gur iad *ESB Customer Supply* agus *ESB Networks* an dá roinn is mó taobh istigh den mBord a mbíonn baint acu leis an bpobal agus dá réir sin gur orthu is mó ar chóir aird na scéime a dhíriú.

Iarraimid dá brí sin go dtógfaí na nithe seo a leanas san áireamh agus scéim teanga á dhréachtú i gcomhthéacs na seirbhísí a chuireann Bord Soláthair an Leictreachais ar fáil do phobal na Gaeltachta agus pobal na tíre i gcoitinne.

### **Ábhar Scríofa**

Sa mhéid go bhfuil forálacha iomlána Acht na dTeangacha Oifigiúla i bhfeidhm ó 14 Iúil 2006, glactar leis i gcás ina ndéanfaidh Bord Soláthair an Leictreachais cumarsáid i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach leis an bpobal i gcoitinne nó le haicme den phobal chun faisnéis a thabhairt don phobal nó don aicme, go gcinnteoidh sé gur i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh an chumarsáid (i réir le halt 9(3) den Acht).

Ar an gcaoi chéanna, glactar leis go mbíonn gach comhfhreagras uaibh ag cloí le halt 9(2) den Acht.

### **Láithreán Gréasáin**

Tá eolas cuimsitheach ar bhur láithreán gréasáin <http://www.esb.ie> maidir le gníomhaíochtaí iomlána Bhord Soláthair an Leictreachais.

Tá treoirínte ginearálta leagtha amach sna Treoirínte faoi Alt 12 den Acht a d'éisigh an Roinn Gnóthaí Pobail Tuaithe agus Gaeltachta i Meán Fómhair 2004 i dtaca le láithreáin ghréasáin (ar leathanach 24 de na Treoirínte), agus tá comhairle shonrach ar fáil maidir le dearadh láithreáin ghréasáin.

Tugtar suntas de go bhfuil fáil ar go leor eolais faoi sheirbhísí an Bhoird i nGaeilge do chustaiméirí nua agus tá moladh ar leith tuillte agaibh as seo. Is mian linn a mholadh go mbeidh oiread agus is féidir den láithreán gréasáin dátheangach, agus go gcloífear leis

na scoth chleachtais chuí maidir le leagan amach – mar shampla réam scáileán (“splashscreen”) ag tabhairt cuireadh Gaeilge nó Béarla a roghnú, agus an deis aistriú go díreach ó gach rannóg den suíomh i dteanga amháin go dtí an rannóg chéanna sa teanga eile. Moltar freisin a chinntiú go gcuirfear ábhar Gaeilge ar fáil ar chaighdeán maith inléite agus cruinn. Aithnímid go bhfuil tús maith déanta agaibh ón dtaobh sin de leis an ábhar atá á chur ar fáil trí Ghaeilge agaibh cheana féin.

### **Seirbhísí Teileafóin**

Faoi Alt 11 (2) den Acht ba chóir don chomhlacht a shonrú cad iad na seirbhísí agus na gníomhaíochtaí a chuirfear ar fáil i nGaeilge amháin, i mBéarla amháin nó sa dá theanga oifigiúla. Beidh sé riachtanach go mbeidh nósanna imeachta soiléire ag gach eagraíocht maidir lena straitéis chumarsáide le déileáil leis an bpobal. I gcás Bhord Sholáthair an Leictreachais a bhfuil seirbhísí theileafóin agus seirbhísí eolais theileafóin taifeadta lárnach i ndáileadh seirbhísí a chuid fo-ranna ní mór don scéim soiléiriú cruinn a dhéanamh ar cad iad na seirbhísí a bheidh ar fáil trí Ghaeilge don phobal.

### **Foirmeacha**

Tá moladh ar leith tuillte ag an mBord as leagan Gaeilge de fhoirmeacha a chur ar fáil do lucht gnó na Gaeilge agus do phobal na Gaeilge agus na Gaeltachta i gcoitinne. Molaimid go leanfaí leis an gcleachtas leagan Gaeilge de fhoirmeacha a chur ar fáil agus é a bheith ar fáil go comhuaineach leis an leagan Béarla. Creidimid go mbeadh sé an-éasca an leagan Gaeilge de na treoracha maidir le comhlánú foirmeacha a leagan amach taobh le taobh leis an leagan Béarla agus foirmeacha nua á ndearadh agus na foirmeacha a dhéanamh dátheangach dá réir.

### **Téarmaíocht**

Maidir le téarmaíocht a úsáidfear in ábhar Gaeilge Bhoird Soláthair an Leictreachais tá sé fíor thábhachtach go mbeadh an téarmaíocht simplí, intuigthe agus soiléir ach caighdeánach.

### **Cúrsaí Foirne**

Tá sé tábhachtach go mbeadh foireann oilte ar fáil sna réimsí oibre éagsúla le freastal go cumasach trí Ghaeilge ar dhaoine a roghnódh an Ghaeilge mar theanga chumarsáide le bhur n-oifigí. Tá an ghné seo criticiúil chomh fada agus a bhaineann sé

le seirbhísí an Bhoird a chuirtear ar fáil do phobal na Gaeltachta agus in aon ionaid ina n-aithnítear go bhfuil pobal láidir Gaeilge ann.

Mura bhfuil an fhoireann chuí ar fáil faoi láthair, molaimid go láidir go leagfar amach spriocanna chun tabhairt faoin méid sin a chur ina cheart trí earcaíocht agus/nó trí scéimeanna oiliúna Gaeilge don fhoireann.

Measaimid freisin go bhfuil sé inmhianaithe go mbeadh ar chumas urlabhraí ón mBord déileáil leis na meáin Ghaeilge.

Tá áthas orainn an deis seo a bheith ar fáil le moltaí a dhéanamh faoi sheirbhísí trí Ghaeilge a bheith ar fáil ag Bord Soláthair an Leictreachais le freastal a dhéanamh orthu siúd ar mian leo gnó a dhéanamh libh trí Ghaeilge. Má tá aon cheist agaibh faoi aon ghné den ábhar atá luaite anseo táimid ar fáil chun é a phlé.

Máire Ní Mhainín  
Údarás na Gaeltachta  
Na Forbacha  
Contae na Gaillimhe.

Teil. 091 503100

Ríomhphost: [m.nimhainin@udaras.ie](mailto:m.nimhainin@udaras.ie)



## Aguisín 1.5

A chara,

Mar gheall ar an scéim i gcóir Acht na dTeangacha Oifigiúla atá á ullmhú agaibhse faoi láthair, ba mhaith liomsa cúpla nóiméad a thógáil chun na moltaí seo a leanas a dhéanamh:

Go mbeidh na billí BSL a fhaigheann daoine dátheangach ina iomláine - chomh maith le chuile cáipéis eile a thagann isteach faoin doras léi.

Go mbeadh na feithiclí BSL go léir dátheangach ó thaobh na rudaí atá scríobha orthu.

Go mbeadh na fógraí teilifíse dátheangach ar RTE1, RTE2 agus TV3 agus ach amháin as Gaeilge na cinn ar TG4.

Go mbeadh an suíomh idirlíon do BSL dátheangach. Agus go mbeadh daoine in ann rochtain a dhéanamh ar an suíomh trí [www.bsl.ie](http://www.bsl.ie) chomh maith.

Go mbeadh aon fógraíocht eile a dhéanann BSL go dátheangach - aon póstaer nó fógra eile a dhéanann i scríbhinn dátheangach - agus ach amháin as Gaeilge taobh istigh den Gaeltacht.

Do dhaoine atá ag iarraidh glaoch a chur ar an BSL, go mbeadh córas gutháin ar fáil trí mheán na Gaeilge, maidir leis na roghanna atá ar fáil, chomh maith le duine i BSL atá ábalta ceisteanna a fhreagairt trí Gaeilge.

Is mise le meas,

Déaglán Ó Gréasáin.

(If you would like me to translate this email into English, please reply).

## Aguisín 1.6

Treasa, a chara,

Táim ag plé le pleanáil teanga sa Roinn anseo, ach seo, go fóill, aighneachta pearsanta uaim, mar chustaiméir x 2, den BSL. Beidh an Roinn ag cur aighneacht foirm ealta chugat ar ball agus roimh an sprioc am tá súil agam!

### **Moltaí ginearálta:**

1. Go mbeadh gach comhartha in úsáid ag an BSL dá-theangach le cló na Gaeilge ionann le cló an Bhéarla
2. Go mbeadh gach comhartha do limistéir Gaeltachta as Gaeilge amháin le siombail (teanga idirnáisiúnta) mar a oireann.
3. Go mbeadh gach fógra TV agus Raidió ag an BSL craolta go dá-theangach nó as Gaeilge amháin mar a oireann.
4. Go mbeadh fógraí ins na nuachtáin / meáin scríofa dá-theangach nó i nGaeilge amháin mar a oireann, ach go mbeadh an Ghaeilge difriúil nó éagsúil ar an mBéarla. (e.g. ábhar so-thuigthe agus easca as Gaeilge , ábhar níos casta as Béarla.) Loighic; bheadh ar an léitheoir dhá scil teanga a bheith acu. Gaeilge agus Béarla - sin forbairt ó thaobh na Gaeilge dhé.
5. Go mbeadh gach glórphost, seachas, glórphost in lí mistéirí Gaeltachta as Béarla/Gaeilge, Gaeilge amháin sa Ghaeltacht.
6. Go mbeidh seirbhís aistriúcháin "in-house" Gaeilge-Béarla, Béarla-Gaeilge ag ceannáras an BSL.
7. Go mbeadh polasaí earcaíochta Gaeilgeoirí cáilithe ag an BSL le sprioc sonrath de 5-10% ar a laghad roimh 2016 agus go gcrabhscaoilfí an polasaí sin.

8. Inniu, tá dár leis na hÚdaráis "99.9%" de ábhar á aistriú ó Bhéarla go Gaeilge, toisc go gcumtar ábhar as Béarla ar dtús len aistriú go Gaeilge. Tá an stádas reatha seo ag laghdú stádais na Gaeilge féin agus ag laghdú stádais feidhme agus úsáid na Gaeilge laistigh de eagraíochtaí agus comhlachtaí an Stáit. Ní miste cleachtais nó fiú polasaí a leagan síos go mbeadh bunábhar á dhréachtú as Gaeilge ar dtús, nuair is féidir, len aistriú go Béarla agus teangacha eile ar ball. Dá mbeadh a leithéid de chleachtas ann is ardú meanma agus stádas do Ghaeilge agus úsáideoirí Gaeilge a d'eascródh as. Chuirfeadh a léithéid de chleachtais le corpus na Gaeilge freisin.

9. Ábhar bolscaireachta, BIOS, fáinní-eochrach, marc-leabhair srl, a bheadh á n-ordú ag an BSL do fheachtais fógraíochta go mbeadh siad mar chéad rogha as Gaeilge amháin nó dá-theangach ar a laghad.

10. Go mbeadh "Ardán na Gaeilge" ar aon suímh idirlín a atá nó a bheidh ag an BSL dá gcustaiméirí ionas go féidir leis an gcustaiméir gnó, moltaí, nó idir phlé a bheith aige/aici leis an BSL i gcoitinne. Go mbeadh feasach Gaeilge ar aon mheáin cumarsáid digiteach nó eile a bheidh in úsáid ag an BSL

Tús maith leath na h-oibre. Seol admháil chugam led thoil go bhfuil seo faighte agat.

Dia leat,

Uinseann Mac Thómais

Saoránach