Coimisiún na Scrúduithe Stáit
State Examinations Commission

Scéim Teanga 2016-2019

Faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha, 2003

Clár an Ábhair

Caibidil 1 – Réamhrá agus Cúlra 1
1.1 Forbairt na Scéime 1
1.2 An Scéim Teanga a Ullmhú 1
1.3 Ábhar na Scéime Teanga 1
1.4 Dáta Tosaithe na Scéime 2

Caibidil 2 – Forléargas ar Choimisiún na Scrúduithe Stáit 3
2.1 Cúlra CSS 3
2.2 Ról CSS 3
2.3 Misean CSS 4
2.4 Struchtúr Eagraíochtúil CSS 4
2.5 Custaiméirí agus Páirtithe Leasmhara 6

Caibidil 3 –Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge cheana féin 9
3.1 Cumas CSS seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge 9
3.2 Cáipéisí, Ar Líne agus Cumarsáid ó Bhéal 9
3.3 Cumas Rannóga ar leith Seirbhís Dhátheangach Labhartha a Chur ar fáil 12

Caibidil 4 – Seirbhísí a Fheabhsú 16
4.1 Tiomantais Shonracha agus Bearta Sonracha chun Cumas Gaeilge CSS a Fheabhsú 16

Caibidil 5 – Monatóireacht agus Athbhreithniú 20

Caibidil 6 – An Scéim Chomhaontaithe a Fhoilsiú 21

Caibidil 1 – Réamhrá agus Cúlra

1.1 Forbairt na Scéime

De réir Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 ('an tAcht'), tá Coimisiún na Scrúduithe Stáit (CSS) tar éis a chéad Scéim Teanga ('an Scéim') a ullmhú.

Foráiltear in Alt 11 den Acht go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonrófar na seirbhísí a sholáthróidh siad:

- trí mheán na Gaeilge;
- trí mheán an Bhéarla, agus;
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla;

agus na bearta a dhéanfaidh an comhlacht chun a chinntiú, maidir le haon seirbhísí nach soláthraíonn an comhlacht trí mheán na Gaeilge, go ndéanfar iad a sholáthar amhlaidh laistigh de fhráma ama comhaontaithe.

De réir Alt 14(3) den Acht, fanfaidh scéimeanna teanga i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana nó go dtí go mbeidh scéim nua daingnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta.

1.2 An Scéim Teanga a Ullmhú

Le linn na Scéime seo a ullmhú, tugadh aird chuí ar na Treoirlínte a d'eisigh an Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta faoi Alt 12 den Acht. Ina theannta sin, chuathas i gcomhairle leis na páirtithe leasmhara ábhartha agus le foireann CSS, agus tá dearcadh agus moltaí na ndaoine sin le feiceáil sa Scéim tríd síos.

Ar deireadh, mar chuid de mheasúnú níos ginearálta ar an dul chun cinn maidir le comhlíonadh ár ngealltanas faoi Chairt na gCustaiméirí,[1] rinne CSS suirbhé an-leathan ar ár gcustaiméirí chun a fháil amach ar bhain siad úsáid as an nGaeilge agus iad ag déileáil leis CSS, cé chomh sásta is a bhí siad leis an tseirbhís a fuarthas agus i gcás go gcuirfí an caighdeán céanna seirbhíse ar fáil sa dá theanga an roghnóidís an Ghaeilge. Baineadh leas as torthaí an tsuirbhé sin freisin le linn na Scéime a ullmhú.

1.3 Ábhar na Scéime Teanga

Forbraíodh an Scéim seo d'fhonn cur chuige caighdeánach a leagan amach trasna CSS trí chéile chun go gcomhlíonfaidh CSS a chuid oibleagáidí i dtaca

[1] Féach https://www.examinations.ie/index.php?l=en&mc=cv&sc=in

le seirbhísí Gaeilge a sholáthar sna trí bliana amach romhainn i bhfianaise na nithe seo a leanas:

- leibhéal an éilimh atá ann i measc an phobail ar sheirbhísí sonracha i nGaeilge;
- an tábhacht a bhaineann le cur chuige gníomhach maidir le soláthar seirbhísí den sórt sin; agus
- acmhainní CSS, idir acmhainní daonna agus acmhainní airgeadais, agus cumas CSS an inniúlacht teanga is gá a fhorbairt nó a aimsiú.

Is iad seo a leanas cuspóirí sonracha na Scéime seo:

- tógáil ar phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus ar an tiomantas i gCairt Chustaiméirí CSS chun a chinntiú do chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge go mbeidh siad in ann déanamh amhlaidh;
- ár dtiomantais i leith na Gaeilge a leagan amach agus a chur in iúl do pháirtithe leasmhara agus don fhoireann, na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil cheana féin san áireamh, agus réimsí inar féidir seirbhísí a fheabhsú sa todhchaí a aithint;
- a chinntiú go dtugtar tacaíocht mhaith don fhoireann trí oiliúint agus trí chláir feabhsaithe feasachta; agus
- tomhas a dhéanamh go seasta ar leibhéal an éilimh atá ann ar sheirbhísí Gaeilge agus a chinntiú go leanfaidh CSS air i mbun an t-éileamh sin a shásamh ar bhealach pleanáilte, comhleanúnach, in-rochtana.

1.4 Dáta Tosaithe na Scéime

Rinne an tAire Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta an scéim seo a dhaingniú. Tiocfaidh an Scéim i bhfeidhm ar an 22 Meán Fómhair 2016 agus leanfaidh sí i bhfeidhm go ceann tréimhse trí bliana ón dáta sin nó go dtí go ndéanfaidh an tAire scéim nua a dhaingniú de bhun Alt 15 den Acht, cibé acu is déanaí.

Caibidil 2 – Forléargas ar Choimisiún na Scrúduithe Stáit

Tá forléargas i gCaibidil 2 ar na nithe seo a leanas:

- cúlra CSS (alt 2.1);
- ról CSS (alt 2.2)
- misean CSS (alt 2.3)
- struchtúr eagraíochtúil CSS (alt 2.4); agus
- custaiméirí agus páirtithe leasmhara CSS agus an teagmháil a bhíonn ag CSS leo (alt 2.5).

2.1 Cúlra CSS

Comhlacht reachtúil faoi Alt 54 den Acht Oideachais, 1998 is ea Coimisiún na Scrúduithe Stáit (CSS) agus rinne an tAire Oideachais agus Eolaíochta an comhlacht a dhílsiú an 6ú Márta 2003. Ghlac CSS an fhreagracht as oibriú na scrúduithe teastais stáit ar láimh ón Roinn Oideachais agus Eolaíochta ó 2003 i leith. Déantar feidhmeanna CSS a shainordú faoin *Ordú fán gCoimisiún um Scrúduithe Stáit (Bunú), 2003*, agus is mar a leanas na feidhmeanna sin:

- Reáchtáil na scrúduithe a eagrú;
- Ullmhú na bpáipéar scrúdaithe agus ábhar eile scrúdaithe a dheimhniú;
- Na nósanna imeachta a chinneadh do na háiteanna ina mbíonn scrúduithe á reáchtáil, lena n-áirítear feitheoireacht na scrúduithe;
- Socruithe a dhéanamh maidir le marcáil na hoibre a chuirtear i láthair lena scrúdú;
- Torthaí na scrúduithe a eisiúint;
- Na nósanna imeachta a chinneadh chun gur féidir athbhreithniú agus achomharc a dhéanamh i leith torthaí scrúduithe ar iarratas ó iarrthóirí;
- Táillí scrúduithe a ghearradh agus a bhailiú agus an t-airgead sin a chur chun feidhme chun a fheidhmeanna a chomhlíonadh; agus
- Ionaid a ainmniú ina bhféadfar scrúduithe a reáchtáil.

2.2 Ról CSS

Mar atá leagtha síos thuas, is é príomhghníomhaíocht ghnó CSS measúnú agus teastasú na scrúduithe dara leibhéal i stát na hÉireann agus roinnt scrúduithe a bhaineann le ceirdeanna agus gairmeacha. Tá CSS freagrach as oibriú gnéithe uile na scrúduithe, lena n-áirítear na comhpháirteanna scríofa, na béaltrialacha, na trialacha cluastuisceana agus na comhpháirteanna praiticiúla, chomh maith le measúnú ar obair chúrsa do roinnt ábhar.

Bíonn CSS ag obair go dlúth i gcomhar le roinnt comhpháirtithe oideachais, go háirithe leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus leis an gComhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta (CNCM). Tá CSS meáite, i gcomhar leis na comhpháirtithe oideachais uile, ar chóras scrúduithe agus measúnachta a chur ar fáil atá éifeachtach, cothrom do chách agus inrochtana, agus ar a

dhéanamh cinnte de go ndéanfar an córas a oibriú i dtimpeallacht atá oscailte, trédhearcach agus cuntasach.

Mar chomhlacht atá faoi choimirce na Roinne Oideachais agus Scileanna agus atá ag tuairisciú don Aire Oideachais agus Scileanna, aithníonn CSS go bhfuil sé d'oibleagáid air, faoin Acht Oideachais, 1998, seirbhísí tacaíochta oideachais a sholáthar trí Ghaeilge do na scoileanna aitheanta a bhíonn ag múineadh trí mheán na Gaeilge agus, ar iarratas uaithi, d'aon scoil aitheanta eile.

2.3 Misean CSS

'Córas scrúduithe agus measúnachta stáit ar ardcháilíocht a sholáthar a chuimsíonn na caighdeáin is airde san oscailteacht, i gcothrom na Féinne, agus sa chuntasacht.'

2.4 Struchtúr Eagraíochtúil CSS

Comhlacht poiblí neamhrannach is ea CSS ina mbíonn foireann státseirbhíseach ag obair. Ceapann an Rialtas an cúigear Coimisinéirí neamhfheidhmiúcháin ar ainmniúchán an Aire Oideachais agus Scileanna agus bíonn siad ag fónamh ar feadh tréimhse trí bliana. Tugann foireann bhuan feidhmiúcháin 152 duine, faoi cheannas an Phríomhfheidhmeannaigh, tacaíocht don Choimisiún.

Tá trí rannóg sa CSS: Rannóg na nOibriúchán agus Theicneolaíocht na Faisnéise; Rannóg na Scrúduithe agus an Mheasúnaithe; Rannóg an Airgeadais, na nGnóthaí Corparáideacha agus na nAcmhainní Daonna. I dteannta na ceanncheathrún atá lonnaithe i mBaile Átha Luain, Contae na hIarmhí, tá oifigí réigiúnacha ag CSS i nGaillimh, i gCorcaigh, i mBaile Átha Cliath, i Luimneach, i Ros Cré, ar an Muileann gCearr, i bPort Láirge agus i nDroichead na Bandan.

Tá cur síos gearr ar gach rannóg ina dhiaidh seo thíos:

2.4.1 Rannóg na nOibriúchán agus Theicneolaíocht na Faisnéise

Tá Rannóg na nOibriúchán freagrach as na feidhmeanna riaracháin agus lóistíochta uile atá i gceist le reáchtáil na scrúduithe agus tá sé i gcroílár na ngníomhaíochtaí ó lá go lá. Déanann an rannóg na hiarratais ar scrúduithe agus ar achomhairc a phróiseáil, déanann sí socruithe chun na scrúdpháipéir a chur i gcló agus a phacáil, earcaíonn sí scrúdaitheoirí agus feitheoirí, faomhann sí na hionaid scrúduithe agus ceapann feitheoirí sna hionaid sin, dáileann sí na scrúdpháipéir agus stáiseanóireacht eile, dáileann sí scripteanna na scrúduithe ar na scrúdaitheoirí, eagraíonn sí comhdhálacha marcála, eagraíonn sí breathnóireacht na scripteanna, comhordaíonn sí próiseas

na n-achomharc, eisíonn sí na torthaí sealadacha agus teastais na scrúduithe agus tá freagracht uirthi as soláthar earraí agus seirbhísí don eagraíocht.

I dteannta chóras lárnach na scrúduithe, táthar tar éis seirbhísí idirghníomhacha a fhorbairt a bhfuil teacht orthu tríd an ngréasán domhanda agus a chuireann ar chumas na n-iarrthóirí torthaí a gcuid scrúduithe a fháil, íoc as táillí na n-achomharc, agus a chuireann ar chumas iarrthóirí seachtracha iontráil a dhéanamh ar scrúduithe agus íocaíocht a dhéanamh ar líne. Tá seachadadh sheirbhís na scrúduithe stáit ag brath go mór ar sheirbhísí agus ar ardán na Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) a dearadh taobh istigh den CSS. Cinntíonn an saineolas atá ina Aonad TFC go bhfuil CSS i gcónaí ar thús cadhnaíochta i measc lucht riaracháin idirnáisiúnta na scrúduithe, tríd an gcothabháil leanúnach agus uasghrádú a dhéantar ar na córais reatha céim ar chéim leis na teicneolaíochtaí nua agus leis na cinn atá i mbéal a bhforbartha.

2.4.2 Rannóg na Scrúduithe agus an Mheasúnaithe

Tá **Rannóg na Scrúduithe agus an Mheasúnaithe** freagrach as dea-cháilíocht agus as caighdeáin na scrúduithe uile de chuid CSS a chinntiú. Is éard atá i gceist leis sin ná na bearta go léir is gá a dhéanamh chun na caighdeáin is airde a choinneáil i ngach ábhar scrúdaithe gach bliain agus chun a dhéanamh cinnte de go ndéantar de réir na bprótacal agus na nósanna imeachta atá leagtha síos. Tá an rannóg freagrach freisin as a chinntiú go gcuirtear an reachtaíocht agus na treoirlínte ábhartha go léir i réimsí mar an comhionannas agus na riachtanais speisialta san áireamh go hiomlán le linn na scrúdpháipéar a ullmhú, le linn reáchtáil na scrúduithe, i rith phróiseas na marcála agus i rith phróiseas na n-achomharc ina dhiaidh sin.

2.4.3 Rannóg an Airgeadais, na nGnóthaí Corparáideacha agus na nAcmhainní Daonna

Féachann **Rannóg an Airgeadais** chuige go ndéantar oibriúcháin uile CSS ar an mbealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla ó thaobh costais de agus go mbaintear amach luach ar airgead. Tá Rannóg an Airgeadais freagrach freisin as na híocaíochtaí go léir a dhéanann CSS. Áirítear ar na híocaíochtaí sin na táillí a íoctar leis an bhfoireann ar conradh, na dréachtóirí, na cóiritheoirí, na feitheoirí agus na scrúdaitheoirí san áireamh. Bíonn Rannóg an Airgeadais ag plé le comhlíonadh na nithe go léir a bhaineann le hasbhaintí reachtúla, e.g. cánachas, agus féachann sí chuige go ndéantar idirbhearta airgeadais uile CSS de réir cheanglais na nósanna imeachta san earnáil phoiblí, faoi réir iniúchadh an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste.

Tugann **Rannóg na nGnóthaí Corparáideacha** tacaíocht do riachtanais ghnó na heagraíochta trína chinntiú go gclóitear le gach tiomantas agus tionscnamh de chuid an Rialtais lárnaigh. Cuireann an rannóg roinnt seirbhísí eile ar fáil freisin ar a n-áirítear Oifig an Phreasa agus na Faisnéise; forbairt agus riar

shuíomh gréasáin CSS; cóiríocht agus seirbhísí; foilseacháin chorparáideacha a fhorbairt; agus cuireann sí seirbhísí rúnaíochta ar fáil do na Coimisinéirí freisin.

Tá **Rannóg na nAcmhainní Daonna** freagrach as freastal ar na riachtanais uile i réimse an phearsanra agus na n-acmhainní daonna, as cúrsaí earcaíochta agus arduithe céime a chomhordú, agus as oiliúint foirne a phleanáil agus a fhorbairt. Cinntíonn sí, freisin, go ndéanann an eagraíocht reachtaíocht agus treoirlínte comhionannais a chomhlíonadh agus a chur chun cinn, agus beartas Acmhainní Daonna an Rialtais lárnaigh a chur i bhfeidhm, tionscnaimh a thacaíonn le teaghlaigh san áireamh.

2.5 Custaiméirí agus Páirtithe Leasmhara

Tá raon leathan custaiméirí agus páirtithe leasmhara ag CSS, ar a n-áirítear iad seo a leanas:

- Iarrthóirí, ar a n-áirítear iar-iarrthóirí agus a dteaghlaigh;
- Scoileanna, údaráis na scoileanna agus soláthróirí oideachais ar a n-áirítear príomhoidí, múinteoirí, etc.;
- Na comhpháirtithe Oideachais ar a n-áirítear ceardchumainn na múinteoirí, ionadaithe na dtuismitheoirí agus comhlachtaí lucht bainistíochta scoileanna;
- An tAire Oideachais agus Scileanna agus a Roinn;
- An Rialtas, na hIonadaithe Poiblí, Ranna Rialtais, Oifigí Rialtais agus Gníomhaireachtaí Rialtais eile;
- Comhlachtaí agus eagraíochtaí deonacha agus ionadaíocha; agus
- Daoine aonair den phobal.

Tugtar forléargas ardleibhéil sna haltanna 2.5.1 agus 2.5.2 thíos ar conas a théann CSS i dteagmháil lena chustaiméirí agus ar a thosaíochtaí ina chuid seirbhísí do chustaiméirí.

2.5.1 Comhéadain na Seirbhíse do Chustaiméirí

Formhór an ama, nuair a bhíonn plé díreach ag iarrthóirí, nó ag a dteaghlaigh, leis an gcóras oideachais is ag plé leis na scoileanna agus le soláthróirí eile oideachais a bhíonn siad seachas le CSS. Is iondúil gurb í an scoil a dhéanann na hiontrálacha a sholáthraíonn na litreacha, na foirmeacha iarratais, na leabhráin eolais agus an cháipéisíocht eile atá dírithe ar iarrthóirí. Ní bheidh teagmháil ag formhór na n-iarrthóirí le CSS go dtí tráth na scrúduithe nuair a bhuaileann siad le feitheoir na scrúduithe. Bíonn roinnt eisceachtaí ann, leithéidí iarrthóirí seachtracha a bhíonn i dteagmháil go díreach le CSS, roinnt iarrthóirí a dhéanann iarratas ar shocrú réasúnta agus iarrthóirí a chuireann achomhairc faoi bhráid an dá bhord neamhspleácha achomhairc atá ag feidhmiú. Dá bhrí sin, is iad soláthróirí na seirbhísí oideachais na custaiméirí is mó lena mbíonn CSS ag plé ó lá go lá, i.e. príomhoidí, múinteoirí, lucht bainistíochta na scoileanna agus an fhoireann in eagraíochtaí eile a sholáthraíonn scrúduithe.

Baintear leas as na bealaí seachadta seirbhísí agus faisnéise seo a leanas

1. An Post;
2. R-phost;
3. Teileafón;
4. Seirbhísí ar líne;
5. Eolas ar an suíomh gréasáin;
6. Ciorcláin;
7. Na scoileanna agus na soláthróirí oideachais (bíonn príomhoidí na scoileanna, rúnaithe na scoileanna, cúntóirí na scrúduithe agus na feitheoirí eagrúcháin uilig ina ngníomhairí don CSS);
8. Teagmháil duine le duine le linn na scrúduithe;
9. Cáipéisí a eascraíonn as oibleagáidí reachtúla nó eile (e.g. Ráitis Straitéise, Tuarascálacha Bliantúla, Cairt na gCustaiméirí, etc.);
10. Foilseacháin eile;
11. Preasráitis; agus
12. Freastal na foirne CSS ar chomhdhálacha, ar thaispeántais agus ar sheimineáir.

2.5.2 Tosaíochtaí na Seirbhíse do Chustaiméirí

Seirbhís phoiblí bhunúsach is ea oibriú na scrúduithe agus an chórais mheasúnachta agus ní féidir beag is fiú a dhéanamh den tábhacht a bhaineann leis na scrúduithe stáit i saol na n-iarrthóirí agus a dteaghlach. Bíonn páirtithe leasmhara agus custaiméirí CSS go léir ag súil le caighdeáin arda chomhleanúnacha i dtaca le riar agus reáchtáil na scrúduithe agus na measúnachta, agus i dtaca leis an gcaoi a ndéantar ár ngnó i gcoitinne. Ina theannta sin, tá CSS go gníomhach i mbun oibre chun a chinntiú go gcuirtear eolas faoina chuid polasaithe agus seirbhísí ar fáil go tráthúil agus i bhformáidí éagsúla.

Tá CSS meáite ar sheirbhís den scoth a bhaint amach don phobal tríd an tionscnamh Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (SAC) a chur i bhfeidhm. Rinneadh SAC de chuid CSS a fhorbairt i gcomhchomhairle le custaiméirí agus i gcomhpháirtíocht leis an bhfoireann.

Mar chuid dhílis den chóras náisiúnta oideachais, aithníonn CSS go mbíonn príomh-úsáideoirí a chuid seirbhísí ag súil le bheith in ann seirbhís trí Ghaeilge a fháil. Tá roinnt scoileanna lán-Ghaeilge ann, roinnt aonad lán-Ghaeilge atá i gceangal le scoileanna Béarla agus scoileanna sa Ghaeltacht, agus déantar freastal ar a gcuid riachtanas siúd trí tháscaire Gaeilge ar ár mbunachar sonraí.

Táimid meáite ar fheabhas a chur ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil i nGaeilge agus ar chultúr dearfach a fhorbairt a spreagann úsáid na Gaeilge taobh istigh de CSS agus lenár gcustaiméirí chomh maith. Gealltar i gCairt na gCustaiméirí go mbeidh custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge in ann

déanamh amhlaidh. Anuas air sin, tugann CSS freagra ar chomhfhreagras a fhaightear sa teanga a úsáidtear sa chomhfhreagras (Gaeilge nó Béarla).

Caibidil 3 – Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge cheana féin

Leagtar amach sa Chaibidil seo an scéal 'mar atá' taobh istigh de CSS i dtaca leis na nithe seo a leanas:

- Cumas CSS seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge;
- an soláthar seirbhísí as Gaeilge trí cháipéisí scríofa, ar líne agus ó bhéal; agus
- cumas gach rannóige in CSS seirbhís dhátheangach a chur ar fáil.

3.1 Cumas CSS seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge

Thug CSS na gealltanais seo a leanas ina Chairt Chustaiméirí i dtaca le seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge:

- bearta a oibriú chun go gcomhlíonfar ár ndualgas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003;
- leanúint de bheith ag cur rogha ar fáil d'iarrthóirí i dtaobh a gcuid scrúduithe a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla;
- cáipéisí tábhachtacha a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla, an Tuarascáil Bhliantúil san áireamh.

Cé nach bhfuil aon rannóg in CSS a bhíonn ag obair trí mheán na Gaeilge amháin, tá CSS meáite ar a chinntiú go mbeidh an cháipéisíocht a eisítear i nGaeilge ar an gcaighdeán is airde is féidir. Ó buanaíodh é, d'fhéach CSS i gcónaí le roinnt feabhsúchán suntasach a chur ar a sheirbhís aistriúcháin agus eagarthóireachta. Áirítear ar na céimeanna sin Bainisteoir Scrúduithe agus Measúnaithe a earcú, a bhfuil cúram sonrach air maidir le bainistiú agus forbairt na seirbhíse sin agus maidir le comhairle a thabhairt i dtaca leis an bhforbairt bhreise a d'fhéadfaí a dhéanamh ar chumas CSS seirbhísí trí mheán na Gaeilge a sheachadadh.

Tugann an eagraíocht tacaíocht, ar bhonn leanúnach, do bhaill foirne ar mian leo a scileanna Gaeilge a fhorbairt, mar chuid de pholasaí níos leithne a fhéachann le forbairt a dhéanamh ar chumas inmheánach CSS freastal ar na custaiméirí sin arbh fhearr leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Áirítear ar na bearta tacaíochta sin a chumasú d'oifigigh freastal ar ranganna Gaeilge, ar chúrsaí tumfhoghlama sa Ghaeltacht ar feadh seachtaine agus ranganna san oifig féin a chur ar fáil.

3.2 Cáipéisí, Ar Líne agus Cumarsáid ó Bhéal

3.2.1 Cáipéisí

Cuirtear na cáipéisí seo a leanas ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon:

- Ráitis Straitéise;

- Tuarascálacha Bliantúla;
- Cairt na gCustaiméirí;
- Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí;
- Cáipéisí tábhachtacha polasaí, e.g. Ullmhúchán Míreanna Tástála – Prionsabail agus Prótacail;
- Ciorcláin agus foirmeacha gaolmhara;
- Lámhleabhar do Dhréachtóirí, do Chóiritheoirí agus do Leas-Chóiritheoirí;
- Treoracha Ginearálta agus Treoracha ó Lá go Lá do na Feitheoirí;
- Treoracha éagsúla do na scrúdaitheoirí, leabhráin agus bileoga san áireamh;
- Leabhrán Eolais d'Iarrthóirí;
- Cáipéisí comhchomhairliúcháin polasaí, e.g. suirbhéanna, iarrataí ar aighneachtaí, etc.
- Fógraí sna nuachtáin;
- Scéimeanna Marcála d'ábhair scrúdaithe na hArdteistiméireachta*
- Scéimeanna Marcála do na hábhair scrúdaithe seo a leanas sa Teastas Sóisearach ag an ardleibhéal amháin*; Stair, Tíreolaíocht, an Fhraincis, Staidéar Gnó, Eolaíocht, an Mhatamaitic agus, ag an nGnáthleibhéal, an Mhatamaitic. Foilsítear an scéim marcála freisin don OSSP ag an leibhéal comónta.

Scríobhtar na cáipéisí seo a leanas i mBéarla amháin

- Nuachtlitir foirne CSS;
- Cáipéisí inmheánacha polasaí;
- Preasráitis[2];
- Scéimeanna marcála don Teastas Sóisearach (seachas an Ghaeilge agus na cinn a liostaítear thuas); Tuarascálacha na bPríomhscrúdaitheoirí (seachas an Ghaeilge)

Scríobhtar na cáipéisí seo a leanas i nGaeilge amháin

- Scéimeanna marcála don Ghaeilge sa Teastas Sóisearach agus san Ardteistiméireacht; agus
- Tuarascálacha na bPríomhscrúdaitheoirí d'ábhair Ghaeilge sna scrúduithe uile;

3.2.2 Scrúdpháipéir

Le linn na scrúduithe teastais bíonn sé de rogha ag na hiarrthóirí go léir a gcuid freagraí a thabhairt i nGaeilge nó i mBéarla seachas i gcás na n-ábhar Gaeilge agus Béarla agus ceisteanna in ábhair teanga eile nuair a shonraítear nach foláir an sprioctheanga a úsáid. Chuige sin bíonn fáil ar na scrúdpháipéir uile,

[2] Cé go ndéileáiltear le hiarrataí ar eolas i nGaeilge nó Béarla de réir mar a chinneann an t-iarratasóir, is i mBéarla amháin a eisítear preasráitis. Is iondúil nach gcuirtear bailchríoch ar théacs deiridh na heisiúna nó an ráitis go dtí go gairid sula n-eisítear í/é. Is minic a bhíonn ar CSS ráitis a eisiúint go mear mar fhreagra ar imeachtaí gan choinne. Níl sé d'acmhainn ag an bPreas-Oifig freagra a thabhairt ar iarrataí i nGaeilge agus lorgaítear cúnamh ó réimsí eile de CSS nó lorgaítear é go seachtrach nuair is gá.

seachas de réir mar a shonraítear, i nGaeilge agus i mBéarla. Soláthraítear leaganacha Gaeilge nó Béarla d'iarrthóirí de réir mar a cuireadh in iúl sna foirmeacha iontrála. Tá sé de cheart ag iarrthóirí a thograíonn a gcuid freagraí a thabhairt i nGaeilge go dtabharfaí dóibh an leagan Béarla den scrúdpháipéar freisin.

3.2.3 Ar Líne

Tá suíomh gréasáin CSS le fáil ag an seoladh www.examinations.ie. Tá leagan Gaeilge agus leagan Béarla den suíomh ann. Is é an leagan Béarla an príomhleagan. Tá iarrachtaí déanta chun a oiread eolais agus is féidir a chur ar fáil ar an suíomh gréasáin i nGaeilge agus i mBéarla araon. Áirítear air sin an t-eolas statach a chuirtear i láthair i gcorp láir an tsuímh ghréasáin móide cáipéisí agus ciorcláin is féidir a íoslódáil. Mar sin féin, is ar an leagan Béarla den suíomh gréasáin a díríodh go nuige seo agus níl fáil i nGaeilge ar chuid den ábhar a chuirtear i láthair i mBéarla, cibé acu an t-eolas statach nó na cáipéisí is féidir a íoslódáil. Os a choinne sin, tá corradh le leath an ábhair ar an suíomh ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge.

Ar na seirbhísí ar líne atá ar fáil faoi láthair ar an suíomh gréasáin tá teacht ar thorthaí scrúduithe na bliana reatha; saoráid íocaíochta achomhairc ar líne, saoráid iontrála ar líne d'iarrthóirí seachtracha agus ráitis torthaí ar líne. Déantar an t-eolas faoi na seirbhísí ar líne a chur i láthair go dátheangach de ghnáth ar na leaganacha Béarla agus Gaeilge den suíomh gréasáin.

3.2.4 Pearsanra ar Conradh a Earcú

Bíonn fáil i nGaeilge agus i mBéarla ar na foirmeacha earcaíochta agus ar an gcáipéisíocht ghaolmhar go léir do na poist mar scrúdaitheoir sna scrúduithe scríofa, sna béaltrialacha agus sna trialacha praiticiúla san Ardteistiméireacht agus sa Teastas Sóisearach. Bíonn fáil i nGaeilge agus i mBéarla ar na foirmeacha earcaíochta do phost mar fheitheoir ag na scrúduithe go léir.

3.2.5 Pearsanra ar Conradh a Shannadh

Tráth iarratas a dhéanamh, ní foláir do na feitheoirí ionchasacha a chur in iúl cé acu atá siad in ann agus toilteanach a chuid dualgas feitheoireachta a dhéanamh trí Ghaeilge nó nach bhfuil. Déantar ceapacháin do scoileanna sna ceantair Ghaeltachta, do scoileanna a bhíonn ag múineadh trí Ghaeilge agus do scoileanna a bhfuil ionaid scrúduithe lán-Ghaeilge bunaithe iontu as measc na bhfeitheoirí sin atá tar éis a chur in iúl go bhfuil an inniúlacht riachtanach sa teanga acu.

Déantar scrúdaitheoirí a earcú de réir a saineolais in ábhair ar leith. Iarrtar ar na feitheoirí i ngach ábhar scrúdaithe ag céim an iarratais a chur in iúl cé acu atá siad inniúil ar scrúduithe a mharcáil trí Ghaeilge agus toilteanach é a dhéanamh nó nach bhfuil. Déantar scrúdaitheoirí a shannadh chun marcáil a dhéanamh ar scrúduithe iarrthóirí a roghnaigh a gcuid scrúduithe a líonadh trí

Ghaeilge as measc na bhfeitheoirí sin is dóigh le CSS go bhfuil an leibhéal inniúlachta is gá sa teanga acu.

3.2.6 An Lasc-Chlár/Fáiltiú

Níl fáilteoir ná oibreoir lasc-chláir lánaimseartha ag CSS. Le linn na tréimhse Aibreán go Deireadh Fómhair gach bliain, roghnaítear ball foirne as uainchlár na nOifigeach Cléireachais buan chun na dualgais sin a chomhlíonadh. An chuid eile den bhliain, sanntar Oifigeach Cléireachais Sealadach don phost. Go dtí seo, ní raibh inniúlacht ar an nGaeilge i measc na gcritéar roghnóireachta don phost. Rinne CSS Oifigigh Shealadacha Chléireachais a earcú i Márta 2016. Mairfidh an painéal a bunaíodh de thoradh an chomórtais ar feadh dhá bhliain.

3.3 Cumas Rannóga ar leith Seirbhís Labhartha Dhátheangach a Chur ar fáil

Cé go soláthraíonn CSS leibhéal réasúnta ard de mhíreanna cumarsáide scríofa i nGaeilge agus i mBéarla, táthar den bharúil gur mó go mór fada an deacracht a bhaineann le scileanna Gaeilge a fhorbairt i measc na foirne chun seirbhís laethúil idirphearsanta a éascú***.***

Fad is go ndéanann rannóga uile CSS cuid éigin dá gcuid oibre trí mheán na Gaeilge, is éard a bhíonn i gceist leis seo den chuid is mó ná foirmeacha, cáipéisí nó eolas scríofa eile a chur ar fáil i nGaeilge. I gcuid mhór de rannóga CSS ní hann don chumas freagra i nGaeilge a thabhairt ar an toirt i nGaeilge, mar a shonraítear thíos. Fuarthas an t-eolas i dtaca leis an gcumas chun seirbhís a sholáthar i nGaeilge de thoradh suirbhé foirne a rinneadh in 2014 nuair a iarradh ar an bhfoireann féinmheasúnú a dhéanamh ar a leibhéal inniúlachta. Tá sé soiléir ó na freagraí ar an suirbhé a fuarthas gurb amhlaidh atá leibhéal teoranta inniúlachta ann faoi láthair, lasmuigh de Rannóg na Scrúduithe agus an Mheasúnaithe, chun déileáil le ceisteanna riaracháin agus teicniúla trí mheán na Gaeilge.

Soláthraítear seirbhís trí mheán na Gaeilge trí na fiosruithe i nGaeilge a chur ar aghaidh chuig baill foirne a bhfuil leibhéal maith inniúlachta sa Ghaeilge acu agus a bhíonn in ann fónamh mar bhealach cumarsáide idir an Rannóg agus an duine den phobal. Ní i gcónaí a bhíonn na baill foirne a bhfuil an inniúlacht is gá acu le fáil sa rannóg féin.

Leagtar amach san alt seo na gníomhaíochtaí a dhéantar sna réimsí feidhmiúcháin agus an cumas atá iontu seirbhísí labhartha Gaeilge agus Béarla a sholáthar. Baineann an táscaire ‘Gaeilge agus Béarla’ leis an gcumas atá sa rannóg agus ní bhaineann sé leis na baill foirne uile atá sa rannóg.

Maidir leis na heasnaimh a léirítear ó thaobh teanga de, tabharfar aghaidh orthu i gcomhthéacs na hoiliúna agus na forbartha foirne ar a ndéantar cur síos i gCaibidil 4.

Rannóg na Scrúduithe agus an Mheasúnaithe. Gaeilge agus Béarla

- Cinntíonn dea-cháilíocht agus caighdeáin na scrúduithe uile;
- déanann na scrúdpháipéir agus ionstraimí tástála eile a shocrú;
- eagraíonn aistriú na scrúdpháipéar agus ionstraimí eile;
- forbraíonn scéimeanna marcála;
- déanann monatóireacht ar reáchtáil na scrúduithe agus ar bhreathnóireacht na scripteanna;
- déanann maoirseacht ar phróiseas na marcála agus ar phróiseas na n-achomharc;
- eagraíonn oiliúint do bhaill foirne ar conradh.

Rannóg na bhFeitheoirí. Gaeilge agus Béarla

- earcaíonn feitheoirí agus déanann iad a shannadh do na scrúduithe teastais; agus
- eagraíonn breathnóireacht scripteanna scrúduithe na hArdteistiméireachta sna hionaid scrúduithe tar éis eisiúint na dtorthaí i mí Lúnasa.

Rannóg na nIonad Scrúduithe. Gaeilge agus Béarla

- eagraíonn na hionaid scrúduithe agus déanann cinnte de go sanntar gach iarrthóir d'ionad scrúduithe cuí;
- eagraíonn ionaid oiriúnacha chun na boscaí scrúdpháipéar a dháileadh ar na feitheoirí; agus
- déanann cinnte de go n-eagraítear ionaid chun na boscaí scrúdpháipéar a choimeád slán sábháilte le linn thréimhse na scrúduithe.

Rannóg na mBéaltrialacha. Gaeilge agus Béarla

- déanann riar ar na béaltrialacha a ndéanann CSS iad a mheasúnú, i nGaeilge agus sna nuatheangacha don Ardteistiméireacht, agus ar na béaltrialacha roghnacha (a ndéanann múinteoirí iad a mharcáil) i nGaeilge agus sna nuatheangacha don Teastas Sóisearach; agus
- earcaíonn scrúdaitheoirí agus déanann iad a shannadh do na béaltrialacha.

Rannóg na nIontrálacha. Béarla amháin

- déanann bainistiú ar ghlacadh agus ar bhailíochtú na n-iontrálacha ar na scrúduithe teastais;
- eagraíonn soláthar na n-ábhar scrúdaithe d'fheitheoirí na scrúduithe;
- déanann bainistiú ar thiomsú, ar bhailiú agus ar dháileadh scripteanna na scrúduithe ar na scrúdaitheoirí lena marcáil;
- déanann bainistiú ar na scripteanna a sheoladh ar ais chun go mbreathnóidh iarrthóirí orthu; agus
- déanann riar ar phróiseas na n-achomharc.

Rannóg na Ráiteas. Béarla amháin

- soláthraíonn ráitis deimhnithe thorthaí na scrúduithe uile do na scrúduithe dara leibhéal go léir ó 1879 i leith.

Iar-iarrthóirí go príomha a bhaineann úsáid as seirbhísí na rannóige nuair a theastaíonn a gcuid torthaí uathu chun go mbeidh teacht acu ar oideachas tríú leibhéal nó ar fhostaíocht.

Rannóg na dTrialacha Praiticiúla. Béarla amháin

- déanann riar ar na trialacha praiticiúla go léir, na ábhair seo a leanas san áireamh: Ceol, Innealtóireacht, Staidéar Foirgníochta, Eacnamaíocht Bhaile, Eacnamaíocht Talmhaíochta, Eolaíocht Talmhaíochta, Miotalóireacht, Ealaín agus Gairmchlár na hArdteistiméireachta (GCAT); agus
- earcaíonn scrúdaitheoirí agus déanann iad a shannadh do na trialacha praiticiúla.

Rannóg na Scrúdaitheoirí. Béarla amháin

- earcaíonn scrúdaitheoirí agus déanann iad a shannadh chun na scrúduithe scríofa a mharcáil;
- eagraíonn comhdhálacha marcála, comhdhálacha a reáchtáiltear sula dtosaítear ar phróiseas na marcála gach samhradh; agus
- déanann riar ar scrúduithe áirithe teicniúla agus gairmiúla.

Rannóg na hArdteistiméireachta Feidhmí (ATF). Béarla amháin

- déanann riar ar ghnéithe uile na scrúduithe i gclár na hArdteistiméireachta Feidhmí.

Rannóg na Socruithe Réasúnta. Gaeilge agus Béarla.

- déanann riar ar scéim na socruithe réasúnta a sholáthraítear d'iarrthóirí le linn na scrúduithe teastais; agus
- tugann tacaíocht do phróiseas neamhspleách achomhairc na socruithe réasúnta.

Le scéim na socruithe réasúnta, soláthraíonn CSS raon beart atá deartha chun a éascú d'iarrthóirí a bhfuil riachtanais speisialta acu tabhairt faoi na scrúduithe teastais. Trí bhíthin na mbeart seo, féachtar le laghdú a dhéanamh, a oiread agus is féidir, ar an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag deacracht fhisiciúil nó foghlama ar chumas iarrthóra a leibhéal gnóthachtála a léiriú. Ina theannta sin, soláthraítear leis an scéim bearta áirithe chun caoi a thabhairt d'iarrthóirí a scrúduithe a dhéanamh i gcás go mbíonn timpiste acu, go mbuailtear breoite iad nó go n-imríonn imeachtaí trámacha orthu tráth na scrúduithe.

Aonad na gCeistpháipéar (ní bhíonn sé ag plé leis an bpobal)

- déanann scrúdpháipéir a ullmhú agus a chur i gcló, chomh maith le hionstraimí tástála eile, ciorcláin agus bileoga ginearálta eolais.

Rannóg an Airgeadais. Béarla amháin
Tá Rannóg an Airgeadais freagrach as bainistiú airgeadais na heagraíochta ó lá go lá, ar a n-áirítear na nithe seo a leanas:

- éilimh agus íocaíochtaí do na baill foirne ar conradh go léir, scrúdaitheoirí; feitheoirí agus dréachtóirí/cóiritheoirí san áireamh;
- táillí na scrúduithe agus na n-achomharc a bhailiú;
- íocaíochtaí le soláthróirí; agus
- bainistiú ginearálta airgeadais.

Gnóthaí Corparáideacha /Oifig an Phreasa agus na Faisnéise. Béarla amháin
Bainistiú ó lá go lá ar na nithe seo a leanas:

- pleanáil straitéise agus gnó, bainistiú priacail agus rialachas corparáideach;
- clár na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, gearáin san áireamh;
- seirbhísí preasa agus faisnéise;
- foilseacháin chorparáideacha ar a n-áirítear Ráiteas Straitéise CSS, Tuarascáil Bhliantúil CSS, etc.;
- an suíomh gréasáin a chothabháil agus a fhorbairt;
- comhordú na n-iarrataí Saorála Faisnéise, imscrúduithe an Ombudsman; iarrataí um Chosaint Sonraí, Ceisteanna Parlaiminteacha agus uiríll Pharlaiminteacha; agus
- iarrataí Staitistice.

Acmhainní Daonna/Cóiríocht agus Seirbhísí. Béarla amháin

- soláthraíonn seirbhísí agus tacaíocht don eagraíocht i ngnóthaí Acmhainní Daonna ar a n-áirítear baill foirne a earcú agus a imlonnú; bainistiú pearsanra agus forbairt phearsanra; caidreamh tionscail; leas, oiliúint agus cóiríocht na foirne agus seirbhísí.

Rannóg Theicneolaíocht na Faisnéise (ní bhíonn ag plé leis an bpobal.) Béarla amháin

- riar agus forbairt na mbunachar sonraí;
- riar na líonraí; agus
- slándáil TF.

Caibidil 4 – Seirbhísí a Fheabhsú

Tá CSS tiomanta d'fhorbairt scileanna Gaeilge a spreagadh ina réimsí oibre uile d'fhonn forbairt fhorásach ar sheirbhís ardchaighdeáin duine le duine i nGaeilge a éascú chun freastal ar an éileamh ar sheirbhísí den sórt sin.

Cé go soláthraíonn CSS leibhéal réasúnta ard de chumarsáid scríofa i nGaeilge agus i mBéarla, táthar den bharúil gur deacra go mór fada scileanna Gaeilge a fhorbairt i measc na foirne chun seirbhís laethúil idirphearsanta a éascú*.*

Tá CSS ábalta ar leibhéal áirithe seirbhísí idirphearsanta Gaeilge a sholáthar bunaithe ar na scileanna Gaeilge atá ar fáil dó i láthair na huaire. Tógfaidh sé tamall maith, áfach, agus iarrachtaí nach beag chun méadú ar an líon foirne a bhfuil cumas leordhóthanach Gaeilge acu, agus muinín astu féin, chun seirbhísí Gaeilge a sholáthar ar leibhéal idirphearsanta.

I bhfianaise an chomhthéacs sin, leagtar amach sa Chaibidil seo na bearta a dhéanfaimid le linn ré na Scéime seo chun feabhas a chur ar ár gcuid seirbhísí Gaeilge agus chun feiceálacht na Gaeilge a mhéadú sa phlé atá againn leis an bpobal.

Sa scéim seo, cuirfidh CSS béim go príomha ar a bheith ag cur le raon na modhanna cumarsáide scríofa agus leictreonacha a bheidh ar fáil go dátheangach agus ar inniúlacht a fhorbairt i measc na foirne chun a bheith in ann seachadadh seirbhís idirphearsanta Gaeilge ar leibhéal ginearálta a éascú. Déanfaimid amhlaidh laistigh de na hacmhainní atá ar fáil dúinn chun na scrúduithe stáit a sheachadadh thar ceann an Aire Oideachais agus Scileanna. Go praiticiúil, ciallaíonn sé sin, ainneoin go mbeidh CSS ábalta ar chuid mhór dá cháipéisíocht a chur ar fáil i nGaeilge, gur féidir nach mbeimid in ann seirbhísí mionsonraithe nó cláir shonracha ghnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Ina theannta sin, lorgóimid deiseanna chun feabhas breise a chur ar na seirbhísí Gaeilge i Scéimeanna eile feasta.

4.1 Tiomantais Shonracha agus Bearta Sonracha chun Cumas Gaeilge CSS a Fheabhsú

Tá na tiomantais agus na tosaíochtaí seo a leanas leagtha amach chun go gcuirfear feabhas ar chumas Gaeilge CSS agus d'fhonn bonn daingean a leagan síos le haghaidh na bhforbairtí atá le teacht.

4.1.1 Seirbhísí atá go hiomlán Dátheangach

- Maidir leis an eolas agus leis na seirbhísí atá ar fáil faoi láthair sa dá theanga, mar a shonraítear i gCaibidil 3, leanfaimid orainn á gcur ar fáil. Áirítear ar na nithe sin foirmeacha iarratais, scrúdpháipéir, foilseacháin chorparáideacha, eolas i dtaobh earcaíochta, treoracha do phearsanra ar conradh agus treoracha d'iarrthóirí.
- Beidh na fógraí uile a chuirtear sna nuachtáin náisiúnta i nGaeilge agus i mBéarla araon.
- Bunaíodh seoladh ríomhphoist ar leith, acht.teangacha@examinations.ie, le haghaidh fiosruithe i nGaeilge.
- Cruthófar liosta de na baill foirne atá in ann seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge, agus atá tar éis a chur in iúl go bhfuil siad toilteanach sin a dhéanamh, agus cuirfear an liosta ar fáil d'Oibreoirí an Lasc-Chláir agus do na baill foirne ag an bhFáiltiú in CSS. Anuas air sin, beidh an liosta sin ar fáil don fhoireann ar fad san eagraíocht ó thosach feidhme na Scéime.
- Tá baill foirne ag CSS ar mian leo a bheith bainteach ar bhealach gníomhach le seirbhísí trí Ghaeilge a chur ar fáil don phobal agus leanfaidh CSS de bheith ag athbhreithniú na foirne d'fhonn baill foirne dá leithéid a aithint.
- Faoi réir srianta eile lena rialaítear lonnú foirne, déanfaidh CSS cinnte de go mbeidh ar a laghad ball foirne amháin atá inniúil ar an nGaeilge i ngach Rannóg. I gcás nach féidir sin a dhéanamh, mar gheall ar ghanntanas ball foirne den sórt sin, cuirfear socruithe foirmiúla ar bun chun a chinntiú go mbíonn baill foirne eile atá inniúil ar an nGaeilge ar fáil chun déileáil leis na fiosruithe. Déanfar athbhreithniú ar na socruithe sin i bhfianaise an éilimh le himeacht ama. Tá sé de chuspóir againn, i rith na scéime seo agus le linn na scéimeanna atá le teacht, seirbhís ardchaighdeáin a fhorbairt do chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge, seirbhís a bheidh ar aon dul leis an gcaighdeán seirbhíse a chuirtear ar fáil trí Bhéarla.

4.1.2 An Suíomh Gréasáin agus Seirbhísí Ar Líne

- I mBéarla agus i nGaeilge a sholáthraítear ciorcláin a eisítear do scoileanna. Na leaganacha Gaeilge agus Béarla araon de chiorcláin nua a eisítear do scoileanna, foilsítear ar an suíomh gréasáin iad. Déanfar eolaire na gCiorclán a iniúchadh chun a chinntiú go bhfuiltear tar éis na leaganacha Béarla agus Gaeilge de na ciorcláin infheidhme a fhoilsiú ar an suíomh gréasáin.
- Déanfar an t-ainm fearainn Gaeilge don suíomh a chlárú agus beidh teacht díreach ar an suíomh tríd an ainm fearainn sin faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim.
- Tá fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair ar fhormhór an eolais stataigh ar an suíomh gréasáin agus méadóidh CSS an clúdach sin go dtí 65% faoi dheireadh an tríú bliain den scéim.

- Cinnteoidh CSS go mbeidh na seirbhísí idirghníomhacha ar fad atá ar líne faoi láthair go hiomlán dátheangach in imeacht ré na scéime seo agus go mbeidh aon seirbhísí idirghníomhacha nua go hiomlán dátheangach.

4.1.3 An Lasc-Chlár/Fáiltiú

Faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim, beidh socruithe ar bun chun na nithe seo a leanas a chinntiú:

- Tabharfaidh baill foirne ag an bhFáiltiú/Lasc-Chlár beannú bunúsach i nGaeilge, agus
- Beidh socruithe oiriúnacha ar bun ionas go mbeidh siad in ann baill den phobal a chur i dteagmháil le cibé oifig nó oifigeach atá freagrach as an tseirbhís atá ag teastáil a thabhairt i nGaeilge.

Bainfear an méid seo amach trí liostaí a choinneáil de bhaill foirne atá ar fáil chun seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar d'Oibreoirí an Lasc-Chláir nó don fhoireann ag an bhFáiltiú in CSS.

4.1.4 Oiliúint agus Forbairt na Foirne

Bunaithe ar thorthaí na n-athbhreithnithe foirne a bheidh ar bun go leanúnach, tabharfaidh CSS aghaidh ar na riachtanais oiliúna a aithneofar, laistigh de chomhthéacs ár straitéise Oiliúna agus Forbartha agus na n-acmhainní atá ar fáil. Beartaítear na gníomhartha seo a leanas a dhéanamh chun a chinntiú go gcuirfear feabhas ar leibhéal agus ar chaighdeán na seirbhísí don phobal ar feadh ré na scéime:

- Spreagfar baill foirne le páirt a ghlacadh i gcúrsaí oiliúna Gaeilge;
- Beidh na ranganna Gaeilge a eagróidh an tAonad Oiliúna dírithe ar riachtanais na seirbhíse do chustaiméirí;
- Leanfaidh CSS air ag cur deiseanna ar fáil do bhaill foirne freastal ar ranganna Gaeilge le linn uaireanta oibre na hoifige;
- Tabharfar comhairle do bhaill foirne faoin raon leathan ranganna agus gníomhaíochtaí Gaeilge ardchaighdeáin atá ar fáil taobh amuigh d'uaireanta oibre na hoifige;
- Soláthrófar don fhoireann ar fad díolaim de threoracha scothchleachtais a mhíníonn impleachtaí Acht na dTeangacha Oifigiúla, agus a leagfaidh amach bealaí chun an tseirbhís Ghaeilge a fheabhsú.
- Beidh teacht i gcónaí ag an bhfoireann ar fad ar eolas agus ar acmhainní teanga, e.g. treoracha, polasaithe, foclóirí, etc.

Beidh mír feasachta teanga mar chuid den oiliúint ionduchtúcháin do bhaill foirne nua, agus mar chuid den oiliúint ar an tseirbhís do chustaiméirí, a eagróidh CSS chun a chinntiú go mbeidh tuiscint ag an bhfoireann ar na nithe seo a leanas:

- An fáth a bhfuil polasaí dátheangach á chur i bhfeidhm;
- Comhthéacs agus cúlra an pholasaí;

- Conas a dhéanfaidh an polasaí difear dá gcuid oibre.

4.1.5 Polasaí Earcaíochta

- Ag féachaint do pholasaí an Rialtais maidir le soláthar feabhsaithe seirbhísí i nGaeilge, déanfaidh CSS, faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim, sainiú ar aon phost lena ngabhann inniúlacht sa Ghaeilge mar cheanglas riachtanach. Déanfar gach iarracht chun na ceanglais seo a chomhlíonadh faoi dheireadh na scéime seo ag féachaint do na polasaithe earcaíochta, arduithe céime agus oiliúna, de réir mar is cuí. Cuirfidh sé seo ar chumas CSS pleanáil a dhéanamh agus tosaíochtaí a leagan amach maidir le feabhas a chur diaidh ar ndiaidh ar na seirbhísí Gaeilge ar bhealach níos straitéisí.

4.1.6 Oifig an Phreasa

I mBéarla amháin a fhoilsítear formhór mór na bpreasráiteas i láthair na huaire. Bíonn ar CSS, ó am go chéile, preasráitis a chur amach go tapa mar fhreagra ar imeachtaí gan choinne agus bheadh moill ann dá gcuirfí amach ráitis dhátheangacha go comhuaineach. Seachas na hócáidí sin, áfach, tá gealltanas tugtha ag CSS go soláthrófar 20% dá chuid preasráiteas i nGaeilge agus i mBéarla araon ar bhonn comhuaineach. Le linn cinneadh a dhéanamh ar na preasráitis ba cheart a bheith san áireamh sa líon sin, tabharfar tosaíocht dóibh siúd a bhaineann leis an nGaeilge agus dóibh siúd ina bhfógraítear scéimeanna nua nó athruithe polasaí. Cuirfear oiliúint Ghaeilge ar an bhfoireann in oifig an phreasa chun chur lena gcumas (féach alt 4.1.4).

4.1.7 Córais Ríomhaireachta

Tá an chuid is mó de na córais TF atá ag CSS in ann foireann carachtar na Gaeilge a láimhseáil. Beidh sé mar pholasaí ag CSS, nuair a bheartaítear na córais a nuashonrú, a chinntiú go mbeidh na córais TF ábhartha in oiriúint don Ghaeilge, agus go ndéanfar amhlaidh gan aon chur isteach dochrach a dhéanamh ar leibhéal na seirbhíse reatha atá ar fáil.

Caibidil 5 – Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Grúpa Sinsearach Bainistíochta taobh istigh de CSS oibriú éifeachtach na Scéime faoi bhreithniú, fad is go ndéanfar monatóireacht ar an soláthar seirbhíse agus measúnú in aghaidh na bliana ar leibhéal an éilimh atá ann ar sheirbhísí trí Ghaeilge.

Mar chuid dá gcúraimí foriomlána, déanfaidh na bainisteoirí líne sna rannóga monatóireacht ar chur i bhfeidhm na Scéime laistigh dá réimsí oibre féin. Coinneoidh Rannóg na nAcmhainní Daonna an fhoireann cothrom le dáta faoin Scéim ar bhonn rialta.

Beidh ceisteanna san áireamh sna suirbhéanna ar chustaiméirí feasta i dtaca lena sástacht leis na seirbhísí a sholáthraítear i nGaeilge agus i dtaca leis an éileamh ar na seirbhísí sin.

Déanfar nuashonrú a fhoilsiú gach bliain faoin dul chun cinn atá á dhéanamh le cur i bhfeidhm an Scéime seo agus faoi éifeachtúlacht na Scéime.

Caibidil 6 – An Scéim Chomhaontaithe a Fhoilsiú

Cuirfear ábhar na Scéime seo, chomh maith lena gealltanais agus forálacha, ar fáil don phobal i gcoitinne trína scaipeadh ar na gníomhaireachtaí agus ar na comhlachtaí poiblí cuí.

Cuirfear cóip den scéim, ach í a bheith comhaontaithe, ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.

Is é leagan Béarla na scéime an leagan oifigiúil.