

CLÁR ÁBHAIR

Caibidil 1 Cúlra

- 1.1 Réamhrá**
- 1.2 Treoirlínte d’ullmhú na Scéime**
- 1.3 Ábhar na Scéime Teanga**
- 1.4 Dáta Tosach Feidhme na Scéime**
- 1.5 Forléargas ar Oifig an Ombudsman agus ar Oifig an Choimisinéara Faisnéise**
 - 1.5.1 Sainordú agus Misean**
 - 1.5.2 Iad siúd a bhfuilimid ag freastal orthu**
 - 1.5.3 An chaoi a bhfuilimid eagraithe**

Caibidil 2 Seirbhísí a Sholáthar

- 2.1 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal**

Caibidil 3 Achoimre ar na Seirbhísí/na Gníomhaíochtaí a chuireann rannóga na nOifigí ar fáil

- 3.1 Rannóga na hOifige a bhíonn ag déileáil le cás-obair**
- 3.2 Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Fáiltiú agus an Lasc-chlár**
- 3.3 Na Rannóga san oifig nach mbíonn ag déileáil leis an bpobal**

Caibidil 4 Seirbhísí a Fheabhsú

- 4.1 Oibleagáidí reachtúla agus tiomantais**
- 4.2 Cumarsáid leis an bPobal**
 - 4.2.1 Foilseacháin**
 - 4.2.2 Cumarsáid Leictreonach**
- 4.3 Teagmháil Phearsanta**
 - 4.3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Teileafóin**
 - 4.3.2 Os comhair a chéile**
 - 4.3.3 Cuairteanna chuig na Réigiúin (an tOmbudsman)**
 - 4.3.4 An Preas/Fógraíocht**
- 4.4 Inniúlacht na Foirne a Fhorbairt**
 - 4.4.1 Acmhainní**
 - 4.4.2 Tiomantas**
- 4.5 Éileamh a Mheas**

Caibidil 5 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Caibidil 6 An Scéim Chomhaontaithe a Fhoilsiú

Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise

ACHT NA dTEANGACHA OIFIGIÚLA, 2003

Scéim 2012-2015

Caibidil 1

1.1 Réamhrá agus Cúlra

D'ullmhaigh Oifig an Ombudsman i gcomhpháirt le hOifig an Choimisinéara Faisnéise an Scéim seo faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 (An tAcht). Ba chóir go dtuigfí gur ag tagairt d'Oifig an Ombudsman agus d'Oifig an Choimisinéara Faisnéise, araon, atá na tagairtí don "Oifig" nó don "Eagraíocht" atá le fáil sa doiciméad seo.

Forálann Alt 11 den Acht d'ullmhú scéim reachtúil ag comhlachtaí poiblí ina dtabharfaidh siad mionsonraí faoi na seirbhísí a sholáthróidh siad

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

agus na bearta a bheartaíonn siad a ghlacadh chun a chinntiú go ndéanfar aon tseirbhís nach soláthraíonn an comhlacht poiblí i nGaeilge a sholáthar amhlaidh taobh istigh de scála ama aontaithe. Forálann Alt 15 den Acht d'athbhreithniú ar scéimeanna atá ann cheana féin.

Forbraíodh an scéim seo ag cur san áireamh na seirbhísí trí Ghaeilge a bhí ar fáil faoin gcéad scéim, lena n-áirítear leibhéal an éilimh ar na seirbhísí sin agus na hacmhainní éagsúla ba ghá chun iad a chur ar fáil.

1.2 Treoirlínte d'ullmhú na scéime

Dréachtaíodh an scéim seo de réir Treoirlínte faoi Alt 12 den Acht arna n-ullmhú ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta.

D'fhoilsigh an Oifig fógraí faoi alt 13 den Acht ag tabhairt cuireadh do pháirtithe leasmhara aighneachtaí a chur isteach i ndáil le hullmhú na dréachtscéime. Fuarthas aighneachtaí ó dhuine aonair amháin agus ó dhá eagraíocht.

Rinne Oifig an Choimisinéara Teanga iniúchadh ar fhorfheidhmiú na céad scéime i 2008 agus chuir sí torthaí an phróisis athbhreithnithe in iúl don Oifig seo. Rinne Coiste Comhairleach Bainistíochta na hOifige monatóireacht ar an gcéad scéim go rialta chomh maith.

Bhí ciall cheannaithe na hOifige as Scéim 2005-2008 mar bhonn ag ábhar na scéime seo, mar aon leis na haighneachtaí a rinne an pobal, tuarascáil Oifig an Choimisinéara Teanga chomh maith le dearcadh agus moltaí a rinne foireann na hOifige. Táimid buíoch as an gcabhair sin a fuair muid i gcomhair an phróisis.

1.3 Ábhar na Scéime Teanga

Is í aidhm na scéime seo na seirbhísí a chuireann an Oifig ar fáil i nGaeilge a dhaingniú agus a fheabhsú. Is é príomhchuspóir na hEagraíochta ná “seirbhís phoiblí a éascú atá oscailte, cóir, cuntasach agus éifeachtach”. Agus muid ag déanamh de réir an chuspóra seo tá sé mar aidhm againn seirbhís d'ardchaighdeán, a mbeadh teacht éasca uirthi agus a bheadh éifeachtach, a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Tacaíonn na seirbhísí a chuirimid ar fáil i nGaeilge leis an gcuspóir sin.

Bhí an Coiste Comhairleach Bainistíochta i mbun forléargais ar ullmhú na Scéime seo agus beidh bainistíocht shinsearach na heagraíochta freagrach as monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh uirthi. Beidh an scéim seo i bhfeidhm i gcomhthéacs thosaíochtaí straitéiseacha na hOifige, Seirbhís d'Ardaighdeán do Chliant a sholáthar agus i gcomhthéacs chuspóirí na bPleananna Gnó.

Chuir an Oifig roimpi seirbhís a sholáthar i nGaeilge dá custaiméirí sular tugadh isteach an tAcht agus bhí sé de nós aici Tuarascálacha Bliantúla agus bileoga eolais ar leith a

fhoilsiú sa dá theanga. Bhí sé de nós ag an Oifig freisin le blianta fada a chinntiú gurbh i nGaeilge a d'fhreagraítí an comhfhreagras go léir a fhaightí i nGaeilge. Samhlaíodh go gcuirfeadh an chéad scéim leis na seirbhísí a chuirimid ar fáil faoi láthair i nGaeilge trí raon de thiomantais a mholadh a chomhlíonfaí i gcomhthéacs na hoibleagáide reachtúla, an éilimh agus na n-acmhainní.

Rinneadh roinnt tiomantais sa chéad scéim feabhas a chur ar leibhéal na seirbhísí a bhí ar fáil i nGaeilge, agus cuireadh i bhfeidhm gach aon cheann acu seo. Cuspóir na dara scéime seo ná leanúint le soláthar na dtiomantas céanna agus cur leis an dul chun cinn a baineadh amach ar fud na heagraíochta le linn tréimhse na scéime deiridh, faoi réir acmhainní.

Díreofar an Scéim seo ar na réimsí soláthair sin is tábhachtaí, dar linn, agus cuirfidh siad sin ar chumas na hOifige freastal ar laigí a aithníodh le linn fheidhmiú na céad Scéime agus na seirbhísí sin a dhaingniú don todhchaí. Leanfaidh an Oifig seo ar aghaidh le córas a chur i bhfeidhm chun an méid fiosrúchán, gearán agus iarrataí a thomhas chun a chinntiú go mbeifear ábalta freastal ar an éileamh ar mhodh beartaithe agus insroichte.

1.4 Dáta Tosach Feidhme na Scéime

Tá an scéim seo deimhnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta. Cuirfear tús léi le héifeacht ó 1 Nollaig 2012 agus beidh feidhm léi ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta sin nó go dtí go mbeidh scéim nua deimhnithe ag an Aire de bhun Alt 15 den Acht.

1.5 Forléargas ar Oifig an Ombudsman agus ar Oifig an Choimisinéara Faisnéise

1.5.1 Sainordú agus Misean

Feidhmíonn oifigí an Ombudsman agus an Choimisinéara Faisnéise ar bhonn feidhmeanna reachtúla ar leithligh agus an struchtúr acmhainní atá acu roinnte eatarthu. Cé go bhfuil an dá fheidhm neamhspleách ar a chéile, is féidir iad a mheas, ar leibhéal eile, mar fheidhmeanna atá comhlántach agus a thacaíonn le clár níos leithne nuachóirithe an Rialtais.

Bunaíodh Oifig an Ombudsman sa bhliain 1984 faoin Acht Ombudsman, 1980 agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise sa bhliain 1998 tar éis feidhm dlí a bheith tugtha don Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997. Tá an bheirt, an tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise, ceaptha ag an Uachtarán, faoi réir rúin arna ghlacadh ag an Oireachtas.

Chinn an Rialtas sa bhliain 2009 obair an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CCSP) a thabhairt isteach i raon Oifig an Ombudsman agus bhog foireann an CCSP isteach san Oifig seo sa bhliain 2010.

Soláthraítear rúnaíocht agus seirbhísí tacaíochta eile don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, do Choimisiún an Reifrinn agus don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí chomh maith; ní thagann na réimsí freagrachta seo faoi réir na Scéime reatha seo, áfach.

An buiséad atá ag an Eagraíocht ina hiomláine (lena n-áirítear an tacaíocht arna soláthar ag an gCoimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, an Coimisiún Reifrinn agus an Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí), ná €6.7 milliún (2012) agus tá 96 ball foirne (lena n-áirítear foireann a bhíonn ag obair ar bhonn comhroinnt oibre) ag obair leis an Eagraíocht.

Is féidir achoimre mar seo a leanas a dhéanamh ar phríomhfheidhmeanna na heagraíochta:

- Gearáin faoi chomhlachtaí poiblí atá i réimse cúraim an Ombudsman a imscrúdú. Dá gcruthófaí go mbeadh bunús leis an ngearán, d'fhéadfadh go molfadh an Oifig go dtabharfaí an sásamh cuí agus b'fhéidir go n-oibreodh sí freisin leis an gcomhlacht a bheadh i gceist chun caighdeáin na cinnteoireachta agus caighdeáin seachadta seirbhíse a fheabhsú;
- Cearta iarrthóirí aonair a chinneadh maidir le rochtain a thabhairt dóibh ar thaifid faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus dea-chleachtas Saorála Faisnéise a chur chun cinn.

Is é an cás-oibre a bheidh ann, de dheasca na ngearán a bheidh déanta ag daoine leis an Ombudsman, agus de dheasca na n-iarratas ó dhaoine ar an gCoimisinéir Faisnéise

athbhreithniú a dhéanamh ar bhreith faoi leith, a bheidh i gcónaí i gcroílár ár ngníomhaíochtaí. Chomh maith leis na conclúidí agus na breitheanna a dhéantar sna cásanna-oibre, cuireann an Oifig roimpi freisin, anailís a dhéanamh ar na cúiseanna bainteach le córas gurb iad is bun leis na hábhair seo a dtarraingíonn baill den phobal a haird orthu agus teoracha dea-chleachtais a fhorbairt a rachaidh chun tairbhe na gcomhlachtaí poiblí.

1.5.2 Iad siúd a bhfuilimid ag freastal orthu

Próiseálann earnáil phoiblí na hÉireann na milliúin idirbheart gach bliain a bhaineann le daoine aonair sa phobal a d'fhéadfadh a bheith nó gan a bheith ina gcónaí sa tír. Cuirtear na hidirbhearta seo i ngníomh trí bhíthin réimse de chomhlachtaí éagsúla poiblí a dtagann roinnt mhaith díobh faoi réir chúram an Ombudsman nó an Choimisinéara Faisnéise nó na beirte. D'fhéadfadh go mbeadh duine ar bith gur custaiméir de chuid na gcomhlachtaí poiblí seo é a bheith ina chliant ag ceachtar den dá Oifig mar atá ranna rialtais, údaráis áitiúla agus réigiúnacha, gníomhaireachtaí sláinte, ospidéal poiblí agus dheonacha, comhlachtaí oideachais, comhlachtaí eile stáit agus gníomhaireachtaí sa tseirbhís phoiblí. Gné de na gníomhaíochtaí a bhí idir lámha againn le blianta beaga anuas ab ea an fás a tháinig ar an éileamh ar sheirbhísí ó dhaoine aonair as cúlraí éagsúla, idir eitneach agus náisiúnta, agus is léargas é sin ar an athrú atá ag teacht ar dhaonra agus ar lucht oibre na tíre.

Ina theannta sin cuireann an Oifig roimpi tacaíocht a thabhairt don Oireachtas agus é i mbun scrúdúcháin ar ghníomhaíochtaí riaracháin agus ina ról reachtúil agus ionchur a bheith aici i ndíospóireacht sa tsochaí phoiblí trí fheasacht na saincheisteanna agus na bprionsabal atá ábhartha dár gcuid oibre a chur chun cinn trí na meáin nuair is cuí sin. Cuireann Coiste an Oireachtais um Mhaoirseacht agus Achainíocha Seirbhíse Poiblí, a bunaíodh in 2012, cainéal foirmiúil comhairliúcháin agus comhoibrithe ar fáil idir an Oireachtas agus an Ombudsman.

I gcás Oifig an Choimisinéara Faisnéise, i measc na gcustaiméirí tá iriseoirí chomh maith le baill den phobal agus foirne chomhlachtaí poiblí. Bíonn an Oifig sin i dteagmháil le cleachtóirí dlí, acadúlachta agus eile, le leas ar leith sa dlí um Shaoráil Faisnéise.

1.5.3 An chaoi a bhfuilimid eagraithe

Seo mar a leanas réimsí feidhmithe na hOifige:

RÓL SEACHTRACH

- Aonaid Iarratais, Mheasúnaithe, Iniúchta agus Imscrúdaithe Oifig an Ombudsman
- Aonad imscrúdaithe agus tacaíochta Oifig an Choimisinéara Faisnéise

INMHEÁNACH

- Seirbhísí Corparáideacha - Airgeadas, Pearsanra, Fáiltiú, Aonad Oiliúna
- Cumarsáid agus Taighde – Caidreamh Poiblí, Foilseacháin, Teicneolaíocht na Faisnéise, Taighde

Caibidil 2

Seirbhísí a Sholáthar

Leagtar amach na struchtúir chumarsáide atá comóna don Ombudsman agus don Choimisinéir Faisnéise sa chaibidil seo.

2.1 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal / Faisnéis don Phobal

Bíonn an Oifig i gcumarsáid leis an bpobal i gcoitinne tríothu seo a leanas:

- Bileoga Eolais
- Foilseacháin (Tuarascálacha Bliantúla, Tuarascálacha Imscrúdaithe, Tuarascálacha Speisialta)
- Preaseisiúintí
- Suímh ghréasáin
- Cuirteanna ar na Réigiúin agus cuirteanna ar na hIonaid Faisnéise don Phobal
- Óráidí agus cur i láthair a dhéanann an tOmbudsman/Coimisinéir Faisnéise ag comhdhálacha
- Cur i láthair a dhéanann an fhoireann os comhair eagraíochtaí pobail
- Agallaimh leis na Meáin Cumarsáide

Tá roinnt díobh seo ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair ach níl siad go léir ar fáil amhlaidh. Tá na Tuarascálacha Bliantúla agus na preaseisiúintí a ghabhann leo ar fáil go hiomlán sa dá theanga. Tá leaganacha Gaeilge de bhileoga eolais agus de roinnt de na tuarascálacha ar fáil freisin go leictreonach agus ar chóip chrua.

Cuirtear óráidí agus an cur i láthair a dhéanann an tOmbudsman/Coimisinéir Faisnéise nó oifigh shinsearacha na hOifige ar fáil sa teanga ina ndéantar iad.

Caibidil 3

Achoimre ar na Seirbhísí/ na Gníomhaíochtaí a chuireann rannóga na nOifigí ar fáil.

Is é an Béarla gnáth-theanga oibre na hOifige agus is léargas é sin ar an éileamh atá ann ón ár gcustaiméirí. Faoi láthair tá sciar sách ard – ach atá ag laghdú - den fhoireann iomlán ábalta agus toilteanach seirbhísí ó bhéal agus i scríbhinn a sholáthar i rogha teanga an chustaiméara, bíodh an Gaeilge nó Béarla í sin. Oibríonn na baill foirne sin ar fud na heagraíochta agus bíonn siad toilteanach cabhrú lena chéile nuair is gá. Is é beartas na hOifige seirbhís i nGaeilge a chur ar fáil do chustaiméirí a mhéid is féidir é ag brath ar na hacmhainní atá ann. Áirítear le seirbhísí den sórt cumarsáid ar an teileafón nó os comhair a chéile agus comhfhreagras simplí. I gcás nach mbíonn an scil ná an acmhainn ar fáil san eagraíocht baineann an Oifig úsáid as seirbhísí seachtracha go háirithe i ndáil le seirbhísí aistriúcháin agus baineann costais agus moill leo seo.

3.1 Rannóga na hOifige a bhíonn ag déileáil le cás-oibre

Oifig an Ombudsman

Tosaíodh ar athbhreithniú agus claochlú suntasach struchtúir san Oifig sa bhliain 2010 agus cuireadh i bhfeidhm seo sa bhliain 2011. An cuspóir a bhí leis an athstruchtúir ná a chinntiú go mbeadh an eagraíocht in ann freagra a thabhairt, ar bhealach solúbtha agus éifeachtach, ar na dúshláin atá cruthaithe ag na srianta geilleagrach agus ag an éileamh méadaithe ar sheirbhísí.

Tá ceithre rannóg in Oifig an Ombudsman anois – Iarratais, Measúnuithe, Iniúchtaí agus Imscrúduithe - le himscrúdaitheoir Sinsearach i mbun gach rannóige díobh. Déileálann na haonaid le gearáin ón bpobal in aghaidh raon comhlachtaí poiblí.

Tá na struchtúir nua deartha le mear-bhainistíocht gearán, réiteach luath formhór na ngearán agus aithint na gcásanna níos casta, ina bhféadfadh go mbeadh gá le himscrúdú foirmiúil, a éascú. Cuireadh 11,541 fiosrú agus 5078 gearán faoi bhráid an Ombudsman sa bhliain 2011. Is tríd an bpost a dhéantar formhór na ngearán ach

buaileann roinnt daoine isteach chuig an Oifig, agus déanann roinnt eile teagmháil le linn na gcuairteanna ar na réigiúin nó trí theacht chuig na hIonaid Faisnéise don Phobal, agus úsáideann roinnt daoine eile an ríomhphost chun teagmháil a dhéanamh. De réir taithe na hOifige seo, tá éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge an-íseal.

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Le hImscrúdaitheoir Sinsearach á stiúradh, déanann foireann imscrúdaitheoirí agus foireann tacaíochta, scrúdú ar iarratais i gcomhair athbhreithniú ó dhaoine ar mian leo achomharc a dhéanamh i gcoinne bhreitheanna na gcomhlachtaí poiblí i ndáil le hiarratais chun rochtain a thabhairt ar thaifid faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Ach amháin i gcás nach leantar ar aghaidh, go dtagtar ar réiteach nó go dtarraingítear siar athbhreithniú cuirtear cásanna i gcrích le breitheanna foirmiúla a rialáonn cibé an raibh údar leis na díolúintí a éilítear faoi na hAchtanna; féadfar achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte ar phonc dlí i gcoinne na mbreitheanna seo.

Fuarthas 245 iarratas ar athbhreithniú sa bhliain 2011. Ní bhfuarthas iarratas ar bith i nGaeilge i rith na tréimhse seo.

An cleachtas atá ann ná roinnt cinntí a fhoilsiú ar www.oic.gov.ie i gcás go meastar an t-ábhar a bheith ina chúnaimh do chinnteoirí i gcomhlachtaí poiblí agus do pháirtithe leasmhara ar acadóirí iad. I gcás roinnt bheag de na cinntí seo roghnaíodh iad le foilsiú mar "Phríomhchinntí". Is éard atá i gceist le príomhchinntí ná cinntí a dhéanfaidh soiléiriú ar aon ghné den Acht SF a bhfuil buntáchtacht ag baint leis agus a fheidhmeoidh mar fhasaigh don todhchaí. Mar sin, is é is dóichí go mbeidh príomhchinntí ina n-ábhar spéise agus leasa don phobal i gcoitinne agus ní do chleachtóirí SF amháin.

Tá roinnt ball foirne san Oifig seo inniúil ar sheirbhís a chur ar fáil i nGaeilge, agus freagra a thabhairt ar dhaoine a ghlaonn ar an teileafón agus ar dhaoine a bhuaileann isteach chuig na hoifigí agus ar chomhfhreagras ginearálta chomh maith, más gá.

3.2 Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Fáiltiú agus An Lasc-chlár

Is iondúil gurb é an fáiltiú an chéad phointe teagmhála leis an bpobal. Déileálann an rannóg seo le glaonna agus le cuairteoirí don dá Oifig chomh maith le glaonna agus

cuartheoirí na Rúnaíochta don Choimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí, do Choimisiún an Reifrinn (nuair is ann dó) agus don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí. Is é nós na hOifige go dtreoraítear cuairteoirí chomh tapa is is féidir é chuig an mball cuí sin den fhoireann a bhfuil ar a chumas déileáil lena ngnó cibé an i nGaeilge nó i mBéarla sin. Tá liosta de na baill atá inniúil ar Ghaeilge agus a bhféadfar cuairteoirí mar iad a threorú chucu, ag an bhfoireann fáiltithe. Cuireadh oiliúint atá ábhartha dá bhfeidhmeanna fáiltithe ar bhaill den fhoireann fáiltithe a bhí toilteanach dul faoi oiliúint i nGaeilge agus is tiomantas leanúnach é seo. Tar éis uaireanta oibre bíonn teachtaireachtaí dátheangacha le cloisteáil ar chóras teileafóin na n-oifigí indibhidiúla atá san Oifig agus i ndáil leis seo tá sé ag comhlíonadh Rialachán arna ndéanamh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.

3.3 Na Rannóga san Oifig nach mbíonn ag déileáil leis an bpobal

Ní chuireann an Rannóg Phearsanra, Oiliúna, Airgeadais ná Theicneolaíocht na Faisnéise seirbhísí ar fáil don phobal.

Caibidil 4

Seirbhísí a Fheabhsú

4.1 Oibleagáidí reachtúla agus tiomantais

Ceanglaítear le hAlt 11(1) (b) go leagfaidh gach comhlacht poiblí síos na bearta atá beartaithe aige a chur roimhe lena chinntiú go soláthrófar aon seirbhísí nach bhfuil á soláthar aige trí mheán na Gaeilge, amhlaidh.

Tá an Oifig tiomanta don tseirbhís trí mheán na Gaeilge a chuirtear ar fáil dár gcliaint a fheabhsú go leanúnach agus poiblíú a dhéanamh ar infhaighteacht na seirbhísí sin. Beidh sé de thoradh ar an tiomantas seo go rachfar ag obair ar ghníomhartha so-aitheanta le linn shaolré na Scéime seo agus le linn shaolré na Scéimeanna seo romhainn. Tá na gníomhartha seo á moladh i gcomhthéacs an bheartais, na gcomaoineacha reachtaíochta agus pragmatacha seo a leanas -

- oibleagáidí reachtúla;
- tiomantas do sheirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil don chliant
- cloí le Caighdeán Dea-Chleachtais an Ombudsman d'Fhostaithe sa tSeirbhís Phoiblí (féach www.ombudsman.gov.ie)
- na tosaíochtaí a aithníodh sa phróiseas comhairleach;
- an t-éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge mar atá aitheanta ag an Oifig
- an chiall cheannaithe atá againn ó oibriú Scéim 2005-2008, agus
- na hacmhainní atá riachtanach chun tacú leis na gníomhartha a bheith ar fáil agus teacht a bheith orthu, san Oifig, sa tseirbhís phoiblí agus sa phobal i gcoitinne.

Ó tharla an scéim a bheith ann féadfar feabhsúcháin shonracha a dhéanamh ar fud an raoin de mheáin a bhíonn ag an Oifig chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint. Áirítear foilseacháin, cumarsáid leictreonach agus i scríbhinn, agus teagmháil duine le duine / teagmháil phearsanta ar na meáin seo.

4.2 Cumarsáid leis an bPobal

4.2.1 Foilseacháin

- Déantar foilseacháin, lena n-áirítear bileoga eolais agus foirmeacha, a fhoilsiú go dátheangach, laistigh d'aon chlúdach amháin a mhéid is féidir é, agus leanfar den chleachtas seo. I roinnt cásanna bíonn gá an Ghaeilge agus an Béarla a fhoilsiú ar leithligh óna chéile i.e. formáid mhórsála do dhaoine ar lagamharc. Sna cásanna sin beidh an leagan Gaeilge chomh hinfhaighte is a bheidh an leagan Béarla. I gcás go bhfoilseofar foilseacháin ar leithligh óna chéile tarraingeofar aird ar infhaighteacht an leagain eile - Gaeilge nó Béarla, cibé acu is cuí.
- Leanfar den chleachtas d'óráidí a chur ar fáil sa teanga nó sna teangacha inar tugadh iad.
- I dteannta na dTuarascálacha Bliantúla, leanfar den chleachtas na tuarascálacha sin a fhoilsiú an tOmbudsman faoi alt 6 (7) den Acht Ombudsman 1980, a fhoilsiú go dátheangach.
- Leanfar den chleachtas Tuarascálacha Imscrúduithe an Choimisinéara Faisnéise, faoi alt 36 den Acht um Shaoráil Faisnéise a fhoilsiú go dátheangach.
- Leanfaimid ag eisiúint Preaseisiúintí go dátheangach, ach amháin i gcásanna eisceachtúla inar ghá ráitis a dhéanamh ar ghearrfhógra, agus i gcás nach mbeadh sé indéanta an t-ábhar a aistriú laistigh den amscála i gceist.

4.2.2 Cumarsáid leictreonach

Ceanglaítear le hAcht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (alt 9(3)) ar chomhlachtaí poiblí a chinntiú i gcás ina ndéanfaidh siad cumarsáid - i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach - chun faisnéis a thabhairt don phobal i gcoitinne nó d'aicme den phobal i gcoitinne, gur i nGaeilge amháin nó i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh an chumarsáid.

Tá an Oifig san airdeall ar a thábhachtaí is atá an chumarsáid leictreonach agus admhaíonn sí na tagairtí a rinneadh don chumarsáid leictreonach sna haighneachtaí a rinne an pobal. Sa chomhthéacs sin glacfar na gníomhartha seo a leanas:

- Nuair atá aon suíomh gréasáin á phleánáil, beidh soláthar dátheangachais lárnach sa phróiseas pleanála agus soláthair.
- Tá gach córas ríomhaireachta atá againn faoi láthair, a éilíonn faisnéis i ndáil le baill den phobal a ionchur, mar shampla ainmneacha agus seoltaí, ina gcórais atá in ann an Ghaeilge a láimhseáil agus beidh gach córas ríomhaireachta nua a shuiteálfar in ann an Ghaeilge a láimhseáil go hiomlán.
- Tá téacs agus graificí statacha ar ár suíomhanna gréasáin dátheangach, agus beidh amach anseo.
- Nuair a fhoilseofar doiciméad ar an suíomh gréasáin (.i. tuarascáil bhliantúil) gur gá faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla leagan Gaeilge de a bheith foilsithe, foilseofar an leagan Gaeilge ar an suíomh gréasáin ag an am céanna leis an leagan Béarla.
- Coinneofar leaganacha Gaeilge agus Béarla de ghearrthóga físe maidir le hobair an Ombudsman ar an suíomh gréasáin.
- Tá seirbhísí ar líne ar fáil sa dá theanga agus leanfar den chleachtas seo.
- Foilseofar tuarascálacha a fhoilsíonn an tOmbudsman faoi alt 6 (7) den Acht Ombudsman 1980 ag an am céanna agus go dátheangach.
- Foilseofar i gcomhthráth leaganacha Gaeilge agus Béarla de phríomhchinntí an Choimisinéara Faisnéise, ar cinntí iad a roghnófar le foilsiú ar an suíomh gréasáin.
- Tá sé d'oibleagáid ar an Oifig de réir alt 15 agus alt 16 den Acht um Shaoráil Faisnéise Lámhleabhair a tháirgeadh ina leagfar síos feidhmeanna, oibleagáidí agus nósanna imeachta an chomhlachta. Beidh leaganacha Gaeilge de Lámhleabhair Oifig an Choimisinéara Faisnéise agus Oifig an Ombudsman fós ar fáil ar a suíomhanna gréasáin.
- Tá nasc chuig leagan Gaeilge den Acht Ombudsman, 1980 agus chuig an Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997 ar na suímh ghréasáin reatha.
- I gcás foilseachán a foilsíodh roimh an Scéim seo atá ar fáil i bhfoirm Béarla amháin, beidh nasc (i nGaeilge) ar an leagan Gaeilge den suíomh chuig an leagan Béarla den doiciméad.

4.3 Teagmháil Phearsanta

4.3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Teileafóin

Dhéileáil an fhoireann fáiltithe le 1389 fiosrú ar an teiléafón sa bhliain 2011. (Ní áirítear leis an líon seo fiosruithe ginearálta ná sonracha a bheadh idir lámha go díreach ag rannóga indibhidiúla san Oifig). Léirítear ó thaifid na hOifige gur ceathrar a lorg go ndéanfaí a ngnó leo i nGaeilge sa tréimhse sin. Fiú agus an t-éileamh chomh híseal sin cuirfear feabhas ar an tseirbhís ar an mbealach seo a leanas:

- Teachtaireachtaí teiléafóin réamhthairfeadta – beidh teachtaireacht sa dá theanga le cloisteáil fós;
- Seirbhís céad teagmhála/fáiltithe – Tá sé de nós ag an Oifig seo seirbhísí fáiltithe a chur ar fáil ar bhonn seala agus cuireann 20 ball foirne an tseirbhís seo ar fáil. Bhí líon beag den ghrúpa seo ábalta seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge i rith na céad scéime. Ó thosach feidhme na scéime seo, i gcás aon bhaill foirne nua ag obair ag an bhfáiltiú a bheidh toilteanach an chéad fhreagairt a chur ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge, tacófar leo déanamh amhlaidh agus cuirfear an oiliúint chuí ar fáil dóibh.
- Cuirfidh an fhoireann fáiltithe daoine a bhíonn ag glaoch agus a bhíonn ag éileamh seirbhís i nGaeilge nó go dátheangach ar aghaidh chuig baill foirne a bhfuil ar a gcumas seo a chur ar fáil, chomh fada is is féidir é. Beidh liosta na mball foirne atá inniúil i nGaeilge fós faoina lámh ag an bhfoireann fáiltithe;
- Leanfar leis an chleachtas go bhfágfaidh baill foirne a bhfuil a fhios go bhfuil siad inniúil agus sásta seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge leagan dátheangach fós dá dteachtaireachtaí glórphoist.

4.3.2 Ós comhair a chéile

Bíonn cumarsáid ag daoine ós comhair a chéile faoi láthair nuair a bhuaileann cliaint isteach go neamhfhoirmiúil, gan choinne nó mar go mbíonn coinne déanta acu. Sa chéad chás, b'fhéidir go gcuirfí mionsonraí an chliant ar taifead agus go seolfaí ar aghaidh iad chuig an mball foirne cuí chun déileáil leo, mura bhfuil sé nó sí ar fáil nó saor chun bualadh leis an duine. Mar mhalairt air sin b'fhéidir go roghnódh an cliant

coinne a dhéanamh chun bualadh leis an duine nó leis na daoine atá ag déileáil lena chás nó lena gcás. Leanfaidh an Oifig uirthi leis an tseirbhís seo a leanas:

- Cuirfear fógra ag an Oifig Fáilte a léiríonn go bhfuil seirbhís i nGaeilge ar fáil.
- Coinní - má bhíonn cliant ag lorg seirbhíse i nGaeilge agus má éilíonn sé nó sí coinne a dhéanamh chun a chás nó a chás a phlé déanfar cúram de go mbuailfidh sé nó sí leis an gcás-oibrí. De ghnáth cuirtear ball foirne atá inniúil ar ghníomhú ar an gcás i nGaeilge ag obair ar ghearán/iarratas nuair a thagann an gearán/an t-iarratas isteach i nGaeilge. I roinnt de na cásanna b'fhéidir gur ghá do chás-oibríthe a bhíonn ag láimhseáil cásanna aonarach baill foirne a bhfuil saineolas acu, ach atá ag obair i réimsí eile den Oifig, a thabhairt ar bord.
- Neamhfhoirmiúil/Bualadh isteach gan choinne - beidh fáil ag cliant ar chainteoir Gaeilge má bhíonn cainteoir Gaeilge ar fáil san Oifig ag an am. Mura mbeidh ofrálfaimid sonraí teagmhála a chur ar fáil mar aon le deis coinne a dhéanamh leis an gcás-oibrí cuí.

4.3.3 Cuairteanna chuig na Réigiúin (An tOmbudsman)

Cuireann cuairteanna réigiúnacha an deis ar fáil do chustaiméirí nua a ngearáin a phlé duine le duine le baill d'fhoireann an Ombudsman. Eagraítear tuairim is 3-4 chuairt réigiúnacha gach bliain. Déantar a sonraí a phoibliú sna meáin áitiúla. Níl aon taifead ag an Oifig gur éilíodh seirbhís i nGaeilge le linn aon cheann de na cuairteanna seo le blianta beaga anuas. Mar sin féin moltar

- leanúint leis an gcomhshocrú a tugadh isteach sa chéad scéim agus a chinntiú go mbeadh ball foirne a mbeadh Gaeilge aige nó aici i láthair ag cruinnithe a thionólfá i gceantair Ghaeltachta nó cóngarach do cheantair Ghaeltachta agus
- a chinntiú go luafaí an tseirbhís seo go sonrath san fhógraíocht phoiblí a dhéanfaí roimh chuairteanna den sórt.

4.3.4 An Preas/Fógraíocht

- Cuirtear Preaseisiúintí ar fáil go dátheangach agus leanfar de seo, laistigh de na srianta atá sonraithe thuas faoi 4.2.1.
- Beidh urlabhraí ón eagraíocht ar fáil do na meáin cumarsáide chun seirbhís Ghaeilge a sholáthar, ach réamhfhógra a bheith faighte.

4.4 Inniúlacht na Foirne a Fhorbairt

4.4.1 Acmhainní

Braitheann cur i bhfeidhm rathúil seirbhísí reatha agus feabhsaithe i nGaeilge go mór ar inniúlacht agus ar thoil na foirne na seirbhísí sin a sholáthar. Faoi mar atá faoi láthair tá 9 ball foirne (9%) ann a ghlac orthu féin seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge chomh fada is a bheas ar a gcumas sin a dhéanamh. Tugadh liosta de na baill foirne sin don fhoireann fáiltithe (agus coinneofar an liosta sin cothrom le dáta). Léirigh roinnt daoine eile spéis a scileanna sa teanga a fheabhsú ionas go mbeidís in ann beannachtaí dátheangacha a úsáid agus seirbhísí bunúsacha eile a chur ar fáil.

4.4.2 Tiomantas

Leanfaidh an Oifig uirthi dá chinntiú go dtuigfidh an fhoireann treo an Achta, go dtuigeann sí na ceanglais láithreacha dlíthiúla agus an tiomantas i leith seirbhís bhreisithe leanúnach a chur ar fáil agus go mbreathnóidh an fhoireann ar an tseirbhís mar dhlúthchuid den tiomantas d'ardchaighdeán seirbhíse don chustaiméir. Spreagfaidh an Oifig an fhoireann a mhéid Gaeilge atá aici a úsáid; cuirfimid an fhoireann faoi oiliúint agus tabharfaimid tacaíocht di ionas go gcuirfear feabhas ar a hinniúlacht reatha sa teanga agus cuirfimid na tacaí cuí riaracháin atá riachtanach ar fáil d'fhonn a chinntiú go gcomhlíonfar na caighdeáin/gníomhartha atá aitheanta.

- Oiliúint i bhFeasacht Teanga – Cuirfidh beartas oiliúna laistigh den eagraíocht meon deimhneach eolasach chun cinn i leith chearta an chliaint seirbhís a fháil i nGaeilge. Déanfar é seo trí oiliúint chuí ionduchtúcháin, a neartófar trí oiliúint rialta.
- Spreagfar baill foirne ar éirigh leo triail inniúlachta Gaeilge na státseirbhíse a bhaint amach an teanga a úsáid agus a fheabhsú.

- Beifear ag lorg daoine deonacha san eagraíocht d'fhonn páirt a ghlacadh chun an tseirbhís a chur ar fáil i nGaeilge go leanúnach.
- Forbrófar inniúlacht na foirne trí chúrsaí oiliúna teanga a chuirfear ar fáil go seachtrach nó go himheánach de réir mar is cuí. Leanfar ag spreagadh na foirne le freastal ar chúrsaí oiliúna teanga le linn agus tar éis uaireanta oifige.
- Aithneofar riachtanais oiliúna le linn an Chórais Bhainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta agus áireoidh an tOifigeach Oiliúna na riachtanais sin i gclár indibhidiúla agus chineálacha oiliúna de réir mar is cuí ag brath ar thosaíochtaí agus ar acmhainní údaraithe ag an gCoiste Bainistíochta.
- Tabharfar teimpléid Ghaeilge de na litreacha/na doiciméid is minice a úsáidtear cothrom le dáta d'fhonn an fhoireann a spreagadh chun páirt a ghlacadh i seirbhís Ghaeilge a chur ar fáil.
- Cuirfear foinsí agus seirbhísí in iúl don fhoireann a thacóidh leo seirbhísí Gaeilge a chur ar fáil lena n-áirítear suímh ghréasáin ábhartha agus an liosta de na haistritheoirí arna gcreidiúnú ag Foras na Gaeilge.
- Leanfaidh an fhoireann ag teacht le chéile uair sa tseachtain chun an Ghaeilge a úsáid i suíomh neamhfhoirmiúil agus chun a chéile a spreagadh cur lena líofacht.

4.5 Éileamh a Mheas

Chun measúnú cruinn a dhéanamh ar an éileamh atá ar sheirbhísí i nGaeilge, leanfaidh an Oifig uirthi ag scrúdú na nósanna imeachta reatha chun fiosrúcháin, gearáin agus iarrataí a dhéantar i nGaeilge a chur ar taifead.

Caibidil 5

Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Grúpa Comhairleach Bainistíochta, ar a bhfuil Bainistíocht Shinsearach na hOifige mar bhaill agus ar a bhfuil an tArd-Stiúrthóir mar chathaoirleach feidhmiú na scéime faoi athbhreithniú. Moltar go gcuirfeadh an tImscrúdaitheoir Sinsearach tuarascálacha dul chun cinn ar gach rannóg faoi bhráid an Ghrúpa Chomhairligh Bainistíochta faoi dhó sa bhliain.

Tá feidhmiú na Scéime ó lá go lá, chomh maith le monatóireacht leanúnach ar leibhéal an éilimh i réimsí éagsúla mar fhreagracht ar na bainisteoirí líne sna rannóga a thuiriscíonn chuig an Imscrúdaitheoir Sinsearach cuí.

Caibidil 6

An Scéim Chomhaontaithe a Fhoilsiú

Cuirfear forálacha na Scéime faoi bhráid an phobail ar na bealaí seo a leanas:-

- Foilseofar an scéim í féin agus nuashonraí dá leanann ar chur i bhfeidhm na dtiomantas ar sheirbhísí áirithe sna Tuarascálacha Bliantúla, a fhoilsítear ar na suíomhanna gréasáin.
- Eiseofar preaseisiúintí chun a fhógairt gur foilsíodh an Scéim agus go bhfuil sí ar fáil
- Scaipfear eolas orthu siúd a sheol aighneachtaí maidir leis an Scéim, chuig eagraíochtaí Gaeilge, chuig Ionaid Faisnéise don Phobal agus chuig comhlachtaí poiblí cuí.
- Scaipfidh an Oifig seo fógraí nuair is cuí ag an Oifig Fáilte, ar an suíomh gréasáin agus ar fhoilseacháin, ag tarraingt airde ar na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge.

Seoladh cóip den Scéim seo ar aghaidh chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.