Oifig an Ombudsman agus

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

ACHT NA dTEANGACHA OIFIGIÚLA 2003

Scéim Teanga 2016 - 2019

Caibidil 1 2
1.1 Réamhrá agus Cúlra 3
1.2 Treoirlínte maidir le scéim a ullmhú 3
1.3 Ábhar na Scéime Teanga 4
1.4 Dáta Tosach Feidhme na Scéime 4
1.5 Forbhreathnú ar Oifig an Ombudsman agus ar Oifig an Choimisinéara Faisnéise 5
1.5.1 Sainordú agus Misean 5
1.5.2 Custaiméirí 6
1.5.3 An chaoi a bhfuilimid eagraithe 6
Caibidil 2 7
2.1 Modhanna chun Cumarsáid a dhéanamh leis an bPobal/ Faisnéis a chur in iúl don Phobal 7
Caibidil 3 8
3.1 Rannóga na hOifige a bhíonn ag déileáil le cásobair 8
3.2 Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Fáiltiú agus an Lasc-chlár 9
3.3 Rannóga na hOifige nach mbíonn ag déileáil leis an bpobal 9
Caibidil 4 10
4.1 Oibleagáidí reachtúla agus tiomantais 10
4.2 Cumarsáid leis an bpobal 10
4.2.1 Foilseacháin 10
4.2.2 Cumarsáid leictreonach 11
4.3 Teagmháil Phearsanta 12
4.3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Teileafóin 12
4.3.2 Duine le duine 13
4.3.3 Cuairteanna Réigiúnacha (an tOmbudsman) 14
4.3.4 An Preas/Poiblíocht 14
4.4 Inniúlacht na Foirne a Fhorbairt 14
4.4.1 Acmhainní 14
4.4.2 Gealltanas 14
4.5 Éileamh a Mheas 16
Caibidil 5 17
Caibidil 6 18

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 cheart a thuiscint 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.

Foráiltear le halt 11 den Acht go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonraítear na seirbhísí teanga a chuirfidh siad ar fáil

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

agus na bearta atá le glacadh lena chinntiú go ndéanfar aon seirbhís nach gcuireann an comhlacht poiblí ar fáil i nGaeilge a chur ar fáil i nGaeilge laistigh de thréimhse chomhaontaithe ama. Foráiltear don athbhreithniú ar scéimeanna atá ann cheana le halt 15 den Acht.

Forbraíodh an scéim seo agus na seirbhísí Gaeilge a bhí le fáil sa chéad scéim agus sa dara scéim á gcur san áireamh, lena n-áirítear leibhéal an éilimh ar na seirbhísí sin agus na hacmhainní éagsúla atá ag teastáil chun iad a chur ar fáil.

1.2 Treoirlínte maidir le scéim a ullmhú

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 lenar iarradh ar pháirtithe leasmhara aighneachtaí a chur isteach i ndáil le hullmhú na dréachtscéime. Ní bhfuarthas aon aighneachtaí ná freagraí eile.

Rinne Oifig an Choimisinéara Teanga iniúchadh ar chur chun feidhme an dara scéim sa bhliain 2014 agus chuir sí torthaí an phróisis athbhreithniúcháin in iúl don Oifig seo. Rinne an Fhoireann Bhainistíochta san Oifig monatóireacht ar an scéim go rialta chomh maith.

Rinneadh eolas d'ábhar na scéime le taithí na hOifige ar an gcéad scéim agus ar an dara scéim, le tuarascáil Oifig an Choimisinéara Teanga agus le tuairimí agus le moltaí a chuir foireann na hOifige in iúl.

1.3 Ábhar na Scéime Teanga

Is í aidhm na scéime seo na seirbhísí a sholáthraíonn an Oifig i nGaeilge a dhaingniú agus a fheabhsú. Féachaimid le seirbhís atá ar ardchaighdeán, sorochtana agus éifeachtúil a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Tugtar faoi sholáthar ár seirbhísí i nGaeilge chun tacú leis an gcuspóir sin.

Ba é an Fhoireann Bhainistíochta a rinne maoirseacht ar ullmhú na scéime agus is é an lucht ardbhainistíochta san eagraíocht a bheidh freagrach as monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh uirthi. Beidh an scéim i bhfeidhm i gcomhthéacs thosaíochtaí straitéiseacha na hOifige agus i gcomhthéacs chuspóirí na bPleananna Gnó.

Lorg an Oifig seirbhís a sholáthar i nGaeilge dá custaiméirí sular tugadh an tAcht isteach agus chloígh sí le cleachtas um Thuarascálacha Bliantúla agus bileoga faisnéise ar leith a fhoilsiú sa dá theanga. Ba é cleachtas na hOifige le blianta fada freisin a chinntiú gurbh i nGaeilge a d'fhreagraítí an comhfhreagras go léir a d'fhaightí i nGaeilge. Rinneadh iarracht sa chéad scéim agus sa dara scéim forbairt a dhéanamh ar na seirbhísí a bhí ar fáil i nGaeilge trí raon gealltanas a mholadh a chomhlíonfaí i gcomhthéacs na hoibleagáide reachtaí, an éilimh ó chustaiméirí agus na n-acmhainní ar fáil.

Tugadh roinnt gealltanas sna scéimeanna roimhe seo go bhfeabhsófaí leibhéal na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge. Comhlíonadh gach ceann díobh. Is é cuspóir an tríú scéim seo ná leanúint leis na gealltanais sin a chomhlíonadh agus cur leis an dul chun cinn a rinneadh ar fud na heagraíochta le linn thréimhse na scéime deireanaí, de réir mar a cheadaíonn acmhainní.

Leanfaidh an Oifig le córas a chur chun feidhme chun leibhéal na bhfiosrúchán, na ngearán agus na n-iarrataí a thomhas chun a chinntiú go mbeifear ábalta freastal ar an éileamh ó chustaiméirí ar bhealach pleanáilte inrochtana leis na seirbhísí a chuirfear ar fáil faoin Scéim.

1.4 Dáta Tosach Feidhme na Scéime

Dhearbhaigh an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta an scéim seo. Tá sí in éifeacht ó 29 Feabhra 2016 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta sin nó go dtí go ndearbhóidh an tAire scéim nua de bhun alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, cibé acu is déanaí.

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

1.5.1 Sainordú agus Misean

Comhlíonann Oifig an Ombudsman agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise feidhmeanna reachtúla ar leithligh trí struchtúr acmhainní comhroinnte. Cé go bhfuil an dá fheidhm neamhspleách ar a chéile, is féidir iad a mheas mar fheidhmeanna a chuireann le caighdeáin i riarachán poiblí a fheabhsú agus le seirbhís phoiblí atá cothrom, oscailte, cuntasach agus éifeachtach a bhaint amach.

Bunaíodh Oifig an Ombudsman sa bhliain 1984 faoin Acht Ombudsman, 1980, agus bunaíodh Oifig an Choimisinéara Faisnéise sa bhliain 1998 tar éis achtú an Achta um Shaoráil Faisnéise, 1997, ar acht é a aisghaireadh sa bhliain 2014 trí achtú an Achta um Shaoráil Faisnéise 2014. Is é an tUachtarán a cheapann an tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise tar éis rún a bheith rite ag an Oireachtas. Tá an Coimisinéir i seilbh Oifig an Choimisinéara um Fhaisnéis Comhshaoil freisin agus cabhraíonn foireann Oifig an Choimisinéara Faisnéise leis agus é ag tabhairt faoin obair sin.

Soláthraítear an rúnaíocht agus seirbhísí tacaíochta eile don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí (SIPOC), don Choimisiún Reifrinn (agus é ar bun), don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CPSA) agus don Chláraitheoir Brústocaireachta freisin. Ní chlúdaítear na hoifigí sin leis an scéim sin, áfach. Tuigtear go n-ullmhóidh an SIPOC agus an CPSA a scéim féin.

Is é €7.3 milliún buiséad an dá Oifig (2014) agus is ionann an líon foirne agus 89.

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

- Gearáin faoi chomhlachtaí laistigh de shainchúram an Ombudsman a imscrúdú. Sa chás go meastar go bhfuil bunús le gearán, féadfaidh an Oifig sásamh cuí a mholadh agus féadfaidh sí oibriú freisin leis an gcomhlacht lena mbaineann chun caighdeáin chinnteoireachta agus caighdeáin soláthar seirbhíse a fheabhsú;
- Athbhreithniú a dhéanamh ar bhreitheanna ó chomhlachtaí poiblí ar iarrataí Saoráil Faisnéise maidir leis an gceart chun taifid a rochtain faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus dea-chleachtas Saoráil faisnéise a chur chun cinn.

Is i gcónaí a bhíonn ár ngníomhaíochtaí á mbrú chun cinn ag an gcásobair a chruthaíonn na daoine sin a rinne gearán leis an Ombudsman nó a d'iarr ar an gCoimisinéir Faisnéise breith ar leith a athbhreithniú. De bhreis ar na tátail agus na breitheanna a dtagtar orthu inár

gcásobair, féachann an Oifig freisin le hanailís a dhéanamh ar na cúiseanna córasacha is bonn leis na hábhair sin a dtarraingíonn baill den phobal a haird orthu agus féachann sí le treoir dea-chleachtais a fhorbairt le leas na gcomhlachtaí poiblí.

1.5.2 Custaiméirí

Cliant féideartha de chuid ceann amháin nó ceann eile den dá Oifig atá i nduine ar bith is custaiméir de chuid soláthraí seirbhíse poiblí agus sna ranna Rialtais, in údaráis áitiúla agus réigiúnacha, i ngníomhaireachtaí sláinte, in ospidéil phoiblí agus dheonacha, i dtithe altranais poiblí agus príobháideacha, i gcomhlachtaí oideachais, i gcomhlachtaí eile stáit agus i ngníomhaireachtaí seirbhíse poiblí. Leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 agus leis an Acht Ombudsman 2012, méadaíodh líon na soláthraithe seirbhíse poiblí a thagann faoin sainchúram. Bíonn éileamh ar ár seirbhísí ann ó dhaoine aonair agus ó ionadaithe ó raon leathan cúlraí eitneacha agus náisiúnta, rud a léiríonn comhdhéanamh athraitheach an phobail agus an lucht oibre sa tír.

Féachann an Oifig le tacaíocht a thabhairt don Oireachtas agus é i mbun iniúchadh ar ghníomhaíochtaí riaracháin agus ina ról reachtach agus le cur leis an díospóireacht sa tsochaí shibhialta trí fheasacht ar na saincheisteanna agus na prionsabail atá ábhartha dár gcuid oibre a chur chun cinn trí na meáin nuair is cuí sin. Cuireann an Coiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha cainéal foirmiúil comhairliúcháin agus comhoibrithe ar fáil idir an tOireachtas agus an tOmbudsman.

Áirítear iriseoirí agus baill den phobal agus baill d'fhoirne comhlachtaí poiblí le custaiméirí Oifig an Choimisinéara Faisnéise. Bíonn an Oifig sin i dteagmháil le cleachtóirí dlí, acadúla agus eile a bhfuil leas ar leith acu sa dlí um Shaoráil Faisnéise. Cé go ndearnadh roinnt athruithe leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, níl athrú suntasach tagtha ar phríomhfheidhm an Choimisinéara maidir le hathbhreithniú ar bhreitheanna Saoráil Faisnéise ó chomhlachtaí poiblí. Táthar ag súil go leanfaidh líon na n-iarratas ar aghaidh ag méadú de réir mar a leathnófar Saoráil Faisnéise chuig comhlachtaí poiblí nua.

1.5.3 An chaoi a bhfuilimid eagraithe

Tá na nithe seo i gceist le réimsí feidhme na hOifige:

- Aonad Fiosrúchán, Aonad Measúnachta agus Aonad Scrúdaithe Oifig an Ombudsman
- Aonad Measúnachta, Aonad Imscrúdaithe agus Aonad Tacaíochta Oifig an Choimisinéara Faisnéise
- Seirbhísí Corparáideacha - Airgeadas, Pearsanra, Fáiltiú, Oiliúint, TF, an Dlí
- Cumarsáid agus Taighde - Caidreamh Poiblí, Foilseacháin, Taighde

Caibidil 2

Soláthar Seirbhísí

Leagtar amach sa chaibidil seo na struchtúir chumarsáide atá ag an Ombudsman agus ag an gCoimisinéir Faisnéise araon.

2.1 Modhanna chun Cumarsáid a dhéanamh leis an bPobal / Faisnéis a chur in iúl don Phobal

Déanann an Oifig cumarsáid leis an bpobal i gcoitinne ar na bealaí seo:

- Bileoga Faisnéise
- Foilseacháin (Tuarascálacha Bliantúla, Tuarascálacha Imscrúdaithe, Tuarascálacha Speisialta)
- Preaseisiúintí
- Suíomhanna Gréasáin
- Twitter
- Cuairteanna réigiúnacha agus cuairteanna ar na hIonaid Eolais don Phobal
- Óráidí agus láithreoireachtaí a thugann an tOmbudsman/an Coimisinéir Faisnéise do chomhdhálacha
- Ailt do nuachtáin agus d'irisí
- Láithreoireachtaí a thugann an fhoireann d'eagraíochtaí pobail agus do sholáthraithe seirbhíse poiblí
- Agallaimh leis na Meáin

Tá roinnt díobh sin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair ach níl siad go léir ar fáil sa dá theanga. Tá na Tuarascálacha Bliantúla agus na preaseisiúintí a ghabhann leo ar fáil go hiomlán sa dá theanga. Tá leaganacha Gaeilge de bhileoga faisnéise agus de roinnt de na tuarascálacha ar fáil freisin i bhformáid leictreonach agus i bhformáid cóipe crua.

Cuirtear óráidí agus láithreoireachtaí a thugann an tOmbudsman/an Coimisinéir Faisnéise nó foireann na hOifige ar fáil sa teanga ina dtugtar iad.

Caibidil 3

Achoimre ar Sheirbhísí/Ghníomhaíochtaí a chuireann rannóga de na hOifigí ar fáil

Is é Béarla gnáth-theanga oibre na hOifige agus is léargas é sin ar an éileamh atá ann ónár gcustaiméirí. Tá roinnt ball foirne ag an Oifig atá ábalta agus toilteanach seirbhísí ó bhéal agus i scríbhinn a sholáthar i dteanga roghnaithe an chustaiméara, bíodh Gaeilge nó Béarla ar an teanga sin. Oibríonn na baill foirne sin ar fud na heagraíochta agus bíonn siad toilteanach cabhair a thabhairt dá chéile nuair is gá. Is é beartas na hOifige seirbhís i nGaeilge a chur ar fáil do chustaiméirí a mhéid is féidir, ag brath ar na hacmhainní atá ar fáil. Áirítear le seirbhísí den sórt sin cumarsáid ar an teileafón nó cumarsáid duine le duine agus comhfhreagras simplí. Sa chás nach mbíonn an scil ná an acmhainn ar fáil san eagraíocht, baineann an Oifig úsáid as tacaíocht sheachtrach, go háirithe i ndáil le seirbhísí aistriúcháin, cé go mbaineann costais agus moill leo sin.

3.1 Rannóga na hOifige a bhíonn ag déileáil le cásobair

Oifig an Ombudsman

Tá trí aonad in Oifig an Ombudsman anois; is iad sin, an tAonad Fiosrúchán, an tAonad Measúnachta agus an tAonad Scrúduithe. Tá Imscrúdaitheoir Sinsearach i mbun gach cinn díobh. Déileálann na haonaid le gearáin ón bpobal in aghaidh raon comhlachtaí.

Féachann an Oifig le héascú a dhéanamh ar mhearbhainistíocht gearán, ar réiteach luath fhormhór na ngearán agus ar aithint cásanna casta ina bhféadfadh go mbeadh gá le himscrúdú foirmiúil. Fuair an tOmbudsman breis agus 15,000 fiosrúchán agus 3535 gearán sa bhliain 2014. Is tríd an bpost nó trí ríomhphost a dhéantar formhór na ngearán ach buaileann roinnt daoine isteach chuig an Oifig, agus déanann roinnt daoine eile teagmháil le linn na gcuairteanna réigiúnacha nó trí theacht chuig na hIonaid Eolais do Shaoránaigh. De réir thaithí na hOifige, is an-íseal a bhíonn éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge (i.e. níos lú ná cúig theagmháil san iomlán sa bhliain).

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Agus beirt Imscrúdaitheoirí Sinsearacha i gceannas uirthi, déanann foireann imscrúdaithe agus tacaíochta scrúdú ar iarratais ar athbhreithniú ó dhaoine ar mian leo achomharc a dhéanamh in aghaidh breitheanna ó chomhlachtaí poiblí i ndáil le hiarrataí ar rochtain ar thaifid faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Seachas sa chás go scoirtear

d'athbhreithniú, go socraítear é nó go dtarraingítear siar é, tugtar na cásanna chun críche le breitheanna foirmiúla lena rialaítear cé acu atá nó nach bhfuil údar leis na díolúintí a éilítear faoi na hAchtanna. Féadfar achomharc a dhéanamh os comhair na hArd-Chúirte ar phonc dlí in aghaidh na mbreitheanna sin. Fuarthas 355 iarratas ar athbhreithniú sa bhliain 2014. Rinneadh ceann amháin díobh trí mheán na Gaeilge.

Ceanglaítear leis an Acht um Shaoráil Faisnéise ar an gCoimisinéir gach breith a fhoilsiú ar **www.oic.gov.ie.** Tá líon beag de na breitheanna sin ainmnithe lena bhfoilsiú mar "Príomhbhreitheanna". Is éard atá i gceist le príomhbhreitheanna ná breitheanna lena ndéantar soiléiriú ar ghné den Acht um Shaoráil Faisnéise a bhfuil buntábhacht ag baint léi agus a fheidhmeoidh mar bhreitheanna fasaigh sa todhchaí. Dá bhrí sin, is é is dóichí go mbeidh príomhbhreitheanna ina n-ábhar spéise agus leasa don phobal i gcoitinne agus ní do chleachtóirí Saoráil Faisnéise amháin agus foilseofar iad i mBéarla agus i nGaeilge.

Tá roinnt baill foirne san Oifig seo inniúil ar sheirbhís a chur ar fáil i nGaeilge, más gá, do dhaoine a chuireann glao teileafóin ar an oifig agus do dhaoine a bhuaileann isteach chuig an oifig agus i dtaca le comhfhreagras ginearálta.

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

De ghnáth, is é an deasc fáilte an chéad phointe teagmhála leis an bpobal. Déileálann an rannóg sin le glaonna agus le cuairteoirí don dá Oifig agus don Rúnaíocht don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, don Choimisiún Reifrinn (nuair is ann dó) agus don Choimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí. Is é beartas na hOifige ná go dtreoraítear glaoiteoirí chomh tapa agus is féidir chuig ball foirne cuí a bhfuil ar a chumas déileáil lena ngnó, is cuma cé acu is mian leo Gaeilge nó Béarla a úsáid. Tá liosta de na baill foirne sin atá inniúil ar Ghaeilge agus a bhféadfar glaoiteoirí a threorú chucu ag foireann na deisce fáilte. Cuireadh oiliúint atá ábhartha dá bhfeidhmeanna fáiltithe ar bhaill d'fhoireann na deisce fáilte a bhí toilteanach dul faoi oiliúint i nGaeilge agus is tiomantas leanúnach é sin. Cuireann an Oifig teachtaireachtaí dátheangacha taobh amuigh d'uaireanta gnó ar fáil ar chóras teileafóin na n-oifigí aonair atá san Oifig agus, chuige sin, tá sé ag comhlíonadh Rialachán arna ndéanamh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.

3.3 Rannóga na hOifige nach mbíonn ag déileáil leis an bpobal

Ní chuireann na Rannóga seo seirbhísí ar fáil go díreach don phobal: Pearsanra, Oiliúint, Airgeadas, Comhairleoir Dlí agus TF.

Caibidil 4

Feabhsú Seirbhísí

4.1 Oibleagáidí reachtúla agus tiomantais

Ceanglaítear le halt 11(1)(b) go leagfaidh gach comhlacht poiblí amach na bearta atá beartaithe aige a dhéanamh lena chinntiú go soláthrófar aon seirbhísí nach bhfuil á soláthar aige trí mheán na Gaeilge.

Tá an Oifig tiomanta don tseirbhís Ghaeilge a chuirtear ar fáil dár gcliaint a fheabhsú go forásach agus do phoibliú a dhéanamh ar na seirbhísí sin a bheith ar fáil. Beidh an tiomantas sin ina chúis le gníomhartha in-sainaitheanta a dhéanfar le linn shaolré na Scéime seo agus le linn shaolré na Scéimeanna amach anseo. Tá na gníomhartha sin á moladh i gcomhthéacs na mbreithniúchán beartais, reachtach agus pragmatach seo a leanas -

- oibleagáidí reachtacha;
- tiomantas do sheirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil don chliant;
- cloí le Caighdeáin Dea-Chleachtais an Ombudsman d'Fhostaithe sa tSeirbhís Phoiblí (féach **www.ombudsman.gov.ie**);
- na tosaíochtaí a aithníodh sa phróiseas comhairliúcháin;
- an t-éileamh ar sheirbhísí Gaeilge mar atá aitheanta ag an Oifig;
- na ceachtanna a foghlaimíodh ó fheidhmiú na chéad scéime agus an dara scéim; 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.

Tríd an Scéim, féadfar feabhsúcháin shonracha a dhéanamh ar fud an raoin de mheáin trína ndéanann an Oifig cumarsáid lenár gcliaint, lena n-áirítear foilseacháin, cumarsáid leictreonach agus i scríbhinn, agus teagmháil duine le duine / teagmháil phearsanta.

4.2 Cumarsáid leis an bpobal

4.2.1 Foilseacháin

- Déantar foilseacháin, lena n-áirítear bileoga faisnéise, treoracha agus foirmeacha, a fhoilsiú sa dá theanga laistigh den aon chlúdach amháin a mhéid is féidir agus leanfar ar aghaidh ag déanamh amhlaidh. I roinnt cásanna, is féidir go mbeidh sé riachtanach an leagan Gaeilge agus an leagan Béarla a fhoilsiú ar leithligh óna chéile de bharr na

formáide ina bhfuil siad i.e. formáid mhórscála do dhaoine lagamhairc. Sna cásanna sin beidh an leagan Gaeilge chomh hinfhaighte is a bheidh an leagan Béarla. Sa chás go bhfoilsítear foilseacháin ar leithligh óna chéile, tarraingeofar aird ar infhaighteacht an leagain eile - Gaeilge nó Béarla, cibé acu is cuí.

- Leanfar le hóráidí a chur ar fáil sa teanga nó sna teangacha inar tugadh iad.
- I dteannta na dTuarascálacha Bliantúla, leanfar leis na tuarascálacha sin a fhoilsíonn an tOmbudsman faoi alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980, a fhoilsiú sa dá theanga.
- Leanfar le Tuarascálacha Imscrúdaithe an Choimisinéara Faisnéise a fhoilsítear faoi alt 36 den Acht um Shaoráil Faisnéise a fhoilsiú sa dá theanga.
- Leanfaimid le gach Preaseisiúint a eisiúint go comhuaineach sa dá theanga seachas 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 gur i nGaeilge amháin nó i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh an chumarsáid sa chás go ndéanfaidh siad cumarsáid - i scríbhinn nó trí ríomhphost - chun faisnéis a thabhairt don phobal i gcoitinne nó d'aicme den phobal i gcoitinne.

Tá an Oifig eolach ar an tábhacht a bhaineann leis an gcumarsáid leictreonach. Chuige sin, tabharfar faoi na nithe seo a leanas:

- Sa chás go mbeidh aon suíomh gréasáin nua á phleanáil, beidh soláthar sa dá theanga ina chuid lárnach sa phróiseas pleanála agus soláthair.
- Na ríomhchórais go léir atá againn faoi láthair nach mór faisnéis amhail ainmneacha agus seoltaí faoi bhaill den phobal a chur isteach iontu, tá siad ina gcórais atá in ann Gaeilge a láimhseáil agus beidh gach ríomhchóras nua a shuiteálfar in ann Gaeilge a láimhseáil go hiomlán.
- Tá téacs statach agus grafaicí statacha ar ár suíomhanna gréasáin ar fáil sa dá theanga, agus beidh siad ar fáil iontu amach anseo.
- Sa chás go bhfoilseofar doiciméad ar an suíomh gréasáin (e.g. tuarascáil bhliantúil) nach mór leagan Gaeilge de a bheith foilsithe de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla, foilseofar an leagan Gaeilge ar an suíomh gréasáin i gcomhthráth leis an leagan Béarla.

- Coinneofar leagan Gaeilge agus leagan Béarla de ghearrthóga físe maidir le hobair an Ombudsman ar an suíomh gréasáin.
- Tá seirbhísí ar líne (lena n-áirítear seirbhísí chun táillí ar líne as athbhreithniúcháin an Choimisinéara Faisnéise a íoc) ar fáil sa dá theanga agus leanfar lena gcur ar fáil sa dá theanga.
- Foilseofar tuarascálacha a fhoilsíonn an tOmbudsman faoi alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980, sa dá theanga.
- Foilseofar i gcomhthráth lena chéile leagan Gaeilge agus leagan Béarla de phríomhbhreitheanna an Choimisinéara Faisnéise a mheastar a bheith tábhachtach don phobal.
- De réir alt 8 den Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, ceanglaítear ar an Oifig scéim a ullmhú agus a fhoilsiú maidir le foilsiú na faisnéise ar fáil a bhaineann lena cuid oibre. D'fhoilsigh an tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe scéim eiseamláireach agus treoirlínte nach mór cloí leo. Ceanglaítear leis an Acht go bhfoilsítear an scéim tráth nach déanaí ná an 14 Aibreán 2016. Cuirfear leagan Gaeilge de na scéimeanna ar fáil ar an dá shuíomh Gréasáin agus é tugtha chun críche.
- Postáladh nasc chuig an leagan Gaeilge den Acht Ombudsman, 1980, agus chuig an leagan Gaeilge den Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997, ar na suíomhanna Gréasáin reatha. Níl an leagan oifigiúil den Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 ar fáil go fóill.
- I gcás na bhfoilseachán a foilsíodh roimh an Scéim seo atá ar fáil i mBéarla amháin, beidh nasc (i nGaeilge) chuig an leagan Béarla den doiciméad le fáil ar an leagan Gaeilge den suíomh Gréasáin.

4.3 Teagmháil Phearsanta

4.3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Teileafóin

Dhéileáil foireann na deisce fáilte le breis agus 15,000 fiosrúchán teileafóin sa bhliain 2014. (Ní áirítear leis an líon sin fiosrúcháin ghinearálta ná sonracha ar dhéileáil rannóga aonair san Oifig leo go díreach). Léirítear i dtaifid na hOifige gur iarr ceathrar de na glaoiteoirí sin go ndéanfaí a ngnó leis an Oifig i nGaeilge sa tréimhse sin. Beag beann ar an leibhéal íseal éilimh sin, tairgfidh an Oifig seirbhís réamhghníomhach i nGaeilge mar seo a leanas:

- Teachtaireachtaí réamhthaifeadta teileafóin - cuirtear teachtaireacht ar fáil sa dá theanga agus leanfar le teachtaireacht a chur ar fáil sa dá theanga;

- Seirbhís céad teagmhála/beannaithe – Tá sé de nós ag an Oifig seo seirbhísí fáiltithe a chur ar fáil ar bhonn sealaíochta agus cuireann 20 ball foirne an tseirbhís sin ar fáil. Bhí líon beag den ghrúpa sin toilteanach agus ábalta seirbhís beannaithe a chur ar fáil i nGaeilge i rith na scéimeanna roimhe seo. Baill foirne atá ann cheana agus baill foirne nua a oibríonn ag an deasc fáilte agus atá toilteanach céad fhreagairt a chur ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge, tabharfar spreagadh dóibh déanamh amhlaidh agus cuirfear an oiliúint chuí orthu;
- Daoine a bhíonn ag glaoch agus a bhíonn ag éileamh seirbhís i nGaeilge nó sa dá theanga, cuirfidh foireann na deisce fáilte ar aghaidh iad chuig baill foirne atá inniúil ar an tseirbhís sin a chur ar fáil a mhéid is féidir. Leanfaidh foireann na deisce fáilte le liosta de na baill foirne atá inniúil ar Ghaeilge a choinneáil faoina lámh;
- Leanfaidh baill foirne atá aitheanta a bheith ábalta agus toilteanach seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge le leagan dátheangach dá dteachtaireachtaí glórphoist a fhágáil.

4.3.2 Duine le duine

Déantar teagmháil duine le duine faoi láthair nuair a bhuaileann cliaint isteach go neamhfhoirmiúil gan choinne nó mar go mbíonn coinne déanta acu. Sa chéad chás, d'fhéadfadh go gcuirfí sonraí an chliaint ar taifead agus go seolfaí ar aghaidh iad chuig an mball foirne cuí chun déileáil leo mura mbíonn sé nó sí ar fáil nó saor chun bualadh leis an duine. Mar mhalairt air sin, d'fhéadfadh go roghnódh an cliant coinne a dhéanamh chun bualadh leis an duine nó leis na daoine atá ag déileáil lena chás nó lena cás. Leanfaidh an Oifig leis na nithe seo a leanas a chur ar fáil:

- Fógra ag an deasc fáilte a léiríonn go bhfuil seirbhís i nGaeilge ar fáil.
- Coinní - más rud é go mbíonn cliant ag lorg seirbhís i nGaeilge agus go n-iarrann sé nó sí coinne a dhéanamh chun a chás nó a cás a phlé, déanfar cúram de go mbuailfidh sé nó sí leis an oibrí cásanna. Sannfar ball foirne atá inniúil ar ghníomhú ar an gcás i nGaeilge do ghearán/d'iarratas sa chás go ndéantar an gearán/an t-iarratas sin i nGaeilge agus gur cuí sin. I roinnt cásanna, d'fhéadfadh gur ghá d'oibrithe cásanna a bhíonn ag déileáil le cásanna aonair iarraidh ar bhaill foirne a bhfuil saineolas acu agus a oibríonn i réimsí eile den Oifig baint a bheith acu leo.
- Neamhfhoirmiúil/Bualadh isteach gan choinne - beidh fáil ag cliant ar chainteoir Gaeilge má bhíonn cainteoir Gaeilge ar fáil san Oifig ag an am. Mar mhalairt air sin, cuirfimid sonraí teagmhála ar fáil mar aon le deis le coinne a dhéanamh leis an oibrí cásanna cuí.

4.3.3 Cuairteanna Réigiúnacha (an tOmbudsman)

Tugann cuairteanna réigiúnacha deis do chustaiméirí féideartha a ngearáin a phlé ar bhonn duine le duine le baill d'fhoireann an Ombudsman. Eagraítear roinnt cuairteanna réigiúnacha gach bliain. Déantar sonraí ina leith a phoibliú sna meáin áitiúla. Níl aon taifead ag an Oifig gur éilíodh seirbhís i nGaeilge le linn ceann ar bith de na cuairteanna sin le blianta beaga anuas. Mar sin féin, moltar

- gur cheart leanúint leis an socrú a tugadh isteach i scéimeanna roimhe seo chun a chinntiú go mbeidh ball foirne a mbeidh Gaeilge aige i láthair ag cuairteanna a thabharfar ar cheantair Ghaeltachta nó ar áiteanna cóngarach do cheantair Ghaeltachta agus a chinntiú go luafaí an tseirbhís seo go sonrach san fhógraíocht phoiblí a dhéanfaí roimh chuairteanna den sórt.

4.3.4 An Preas/Poiblíocht

- Cuirtear gach preaseisiúint ar fáil go comhuaineach sa dá theanga agus leanfar le déanamh amhlaidh laistigh de na srianta atá sonraithe thuas faoi 4.2.1.
- Beidh urlabhraí ón eagraíocht ar fáil do na meáin chun seirbhís Ghaeilge a sholáthar ach réamhfhógra a bheith faighte.

4.4 Inniúlacht na Foirne a Fhorbairt

4.4.1 Acmhainní

Braitheann soláthar rathúil seirbhísí reatha agus seirbhísí feabhsaithe i nGaeilge go mór ar ábaltacht agus ar thoil na foirne na seirbhísí sin a sholáthar. Faoi láthair, thairg 6 ball foirne (7%) seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge chomh fada is a bheas ar a gcumas é sin a dhéanamh. Tugadh liosta de na baill foirne sin d'fhoireann na deisce fáilte (agus coinneofar an liosta sin cothrom le dáta). Chuir daoine eile in iúl go mbeadh spéis acu ina scileanna sa teanga a fheabhsú ionas go mbeidís in ann beannachtaí dátheangacha a úsáid agus seirbhísí bunúsacha eile a chur ar fáil. Tugann ár n-aonad oiliúna tacaíocht dóibh déanamh amhlaidh.

4.4.2 Gealltanas

Leanfaidh an Oifig lena chinntiú go dtuigfidh an fhoireann treo an Achta, go dtuigfidh sí na ceanglais láithreacha dlí agus an gealltanas go gcuirfear seirbhís a fheabhsaítear ar bhonn leanúnach ar fáil agus go mbreathnóidh an fhoireann ar an tseirbhís mar chuid dhílis 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 ar an teanga agus cuirfimid na tacaí cuí

riaracháin atá riachtanach ar fáil d'fhonn a chinntiú go bhféadfar na caighdeáin/gníomhartha atá aitheanta a chomhlíonadh.

- Cúrsaí ionduchtúcháin - míneofar ceanglais an Achta agus na Scéime do na baill foirne nua agus iad á n-ionduchtú.
- Oiliúint i bhFeasacht Teanga - déanfar cur chun cinn i mbeartas oiliúna san eagraíocht ar mheon eolasach dearfach i leith cheart an chliaint chun seirbhís a fháil i nGaeilge. Tabharfar spreagadh agus tacaíocht do bhaill foirne na scileanna atá acu i nGaeilge a úsáid. Forbrófar inniúlacht na foirne trí chúrsaí oiliúna teanga a chuirfear ar fáil go seachtrach nó go hinmheánach de réir mar is cuí. Leanfar leis an bhfoireann a spreagadh freastal ar chúrsaí oiliúna teanga le linn uaireanta oifige agus lasmuigh díobh.
- Iarrfar daoine deonacha ó rannóga ar fud na heagraíochta le haghaidh páirt a ghlacadh sa tseirbhís i nGaeilge a chur ar fáil ar bhonn leanúnach.
- Sainaithneofar riachtanais oiliúna le linn an Chórais Bhainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta agus cuirfidh an tOifigeach Oiliúna na riachtanais sin san áireamh i gcláir aonair agus chineálacha oiliúna de réir mar is cuí i gcomhthéacs na dtosaíochtaí agus na n-acmhainní arna n-údarú ag an gCoiste Bainistíochta.
- Tá teimpléid Ghaeilge de na litreacha/na doiciméid is minice úsáid ar fáil agus nuashonrófar iad de réir mar is gá d'fhonn an fhoireann a spreagadh páirt a ghlacadh i seirbhís Ghaeilge a chur ar fáil. Táthar ag aistriú litreacha caighdeánacha athbhreithnithe a theastaíonn faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014.
- Leis na córais nua bhainistithe cáis atá á bhforbairt, beifear in ann custaiméirí a dhéanann cumarsáid linn i nGaeilge a shainaithint go héasca le go mbeidh an fhoireann ar fad ar an eolas faoi sin.
- Cuirfear foinsí agus seirbhísí in iúl don fhoireann a thacóidh leo seirbhísí Gaeilge a chur ar fáil, lena n-áireofar suíomhanna Gréasáin ábhartha agus an liosta de na haistritheoirí arna gcreidiúnú ag Foras na Gaeilge. De ghnáth, is é an t-iarratasóir rathúil i gcomórtas tairisceana a chuireann seirbhísí aistriúcháin ar fáil do na hOifigí.
- Leanfaidh an fhoireann le teacht le chéile don sos caife seachtainiúil chun Gaeilge a labhairt i dtimpeallacht neamhfhoirmiúil agus chun spreagadh a thabhairt dá chéile cur

lena líofacht. Is gníomhaíocht ar a bhfuil tóir í sin agus tá sí á reáchtáil le roinnt blianta anuas.

- Cuirfear san áireamh i ngach eagrán de nuachtlitir inmheánach na hOifige (Fair Play) alt nó gné-alt i nGaeilge d'fhonn spéis sa teanga agus feasacht ar ár dtiomantas di a chruthú.

4.5 Éileamh a Mheas

Chun measúnú cruinn a dhéanamh ar an éileamh atá ar sheirbhísí i nGaeilge, leanfaidh an Oifig le monatóireacht a dhéanamh ar nósanna imeachta chun fiosrúcháin, gearáin agus iarrataí a dhéantar i nGaeilge a chur ar taifead agus iad a chur san áireamh i gcórais nua TF.

Caibidil 5

Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Fhoireann Bhainistíochta feidhmiú na scéime faoi athbhreithniú trí bhíthin tuairiscí ar an dul chun cinn ó gach Imscrúdaitheoir Sinsearach dhá uair sa bhliain.

Is iad na bainisteoirí líne sna rannóga a thuairiscíonn don Imscrúdaitheoir Sinsearach lena mbaineann atá freagrach as feidhmiú laethúil na scéime agus as monatóireacht leanúnach a dhéanamh ar leibhéal an éilimh sna réimsí éagsúla.

Caibidil 6

An Scéim Chomhaontaithe a Phoibliú

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

- An scéim í féin agus nuashonruithe dá leanann ar chomhlíonadh na ngealltanas maidir le seirbhísí áirithe, tabharfar tuairisc orthu sna Tuarascálacha Bliantúla, a fhoilsítear ar na suíomhanna Gréasáin.
- Eiseofar preaseisiúintí (atá ar fáil ar chuntas Twitter an Ombudsman freisin) chun a fhógairt gur foilsíodh an Scéim agus go bhfuil sí ar fáil.
- Scaipfear an scéim ar eagraíochtaí Gaeilge, ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh agus ar chomhlachtaí poiblí cuí.
- Leanfaidh an Oifig le fógraí a bheith aici ag an deasc fáilte, ar an suíomh Gréasáin agus i bhfoilseacháin, agus aird á tarraingt ar na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge.

Cuireadh cóip den scéim seo ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.

Is é an leagan Gaeilge buntéacs na scéime seo.