



Coimisiún na Scrúduithe Stáit
State Examinations Commission

Scéim Teanga 2020-2023

Faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

Clár na nÁbhar

Caibidil 1 – Réamhrá agus Cúlra.....	1
1.1 Réamhrá	1
1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime Teanga	1
1.3 An Próiseas Comhairliúcháin	2
1.4 Cuspóirí an Dara Scéim	2
1.5 Dáta Tosaithe.....	2
Caibidil 2 – Athbhreithniú ar an gCéad Scéim	3
Caibidil 3 Forléargas ar Choimisiún na Scrúduithe Stáit.....	4
3.1 Cúlra CSS.....	4
3.2 Ról CSS.....	4
3.3 Misean CSS.....	5
3.4 Struchtúr Eagraíochtúil CSS	5
3.5 Custaiméirí agus Páirtithe Leasmhara.....	7
Caibidil 4 - Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge cheana féin	9
4.1 Cumas CSS seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge	9
4.2 Doiciméid, Cumarsáid ar Líne agus ó Bhéal.....	9
4.3 Cumas Rannóga ar leith Seirbhís Labhartha Dhátteangach a Chur ar fáil	12
Caibidil 5 – Leanúint leis na gealltanais Reatha ón gCéad Scéim	12
5.1 Leanúint leis na gealltanais reatha	13
5.2 Gealltanais nua	15
Caibidil 6 – Monatóireacht agus Athbhreithniú.....	16
Caibidil 7 – Foilsiú na Scéime seo	16

Caibidil 1 – Réamhrá agus Cúlra

1.1 Réamhrá

D'ullmhaigh Coimisiún na Scrúduithe Stáit (CSS) an dara Scéim Teanga Gaeilge seo faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (an 'tAcht'). Foráiltear in Alt 11 den Acht go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonrú 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 Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán cibé acu is déanaí.

1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime Teanga

Agus an scéim seo á hullmhú, tugadh aird chuí ar na Treoirínte a d'eisigh an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán. Ina theannta sin, chuathas i mbun próiseas cuimsitheach comhairliúcháin leis na páirtithe leasmhara ábhartha faoi mar atá léirithe sa scéim seo.

Tá CSS faoi threoir an phrionsabail gur cheart go mbeadh soláthar Seirbhísí trí Ghaeilge bunaithe ar:

- Leibhéal an éilimh atá ann i measc an phobail ar sheirbhísí sonracha i nGaeilge.
- An tábhacht a bhaineann le cur chuige réamhghníomhach maidir le soláthar na seirbhísí sin.
- Acmhainní CSS, idir acmhainní daonna agus acmhainní airgeadais, agus cumas CSS an inniúlacht teanga is gá a fhorbairt nó a aimsiú.

Cuireann an scéim seo leis na prionsabail atá inár gCairt Custaiméirí¹. Ceapadh í lena chinntiú go rachfaí i ngleic go hiomlán de réir a chéile leis na hoibleagáidí ábhartha go léir atá ar CSS faoin Acht, tríd an scéim seo agus trí scéimeanna amach anseo.

Tá an scéim seo bunaithe ar an tuiscint gur cuireadh na gealltanais go léir ina aon scéim a bhí ann roimhe seo i gcrích.

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

1.3 An Próiseas Comhairliúcháin

Chuaigh Coimisiún na Scrúduithe Stáit i mbun próiseas comhairliúcháin phoiblí agus an Scéim seo á hullmhú. Faoi mar a éilítear faoi alt 13 den Acht, foilsíodh fógra ar shuíomh gréasáin Choimisiún na Scrúduithe Stáit agus ar an suíomh gréasáin, www.tuairisc.ie. Chuir aighneachtaí a fuarthas mar thoradh ar an bpróiseas comhairliúcháin phoiblí sin bonn eolais faoin scéim seo,

Ina theannta sin, reáchtáladh próiseas comhairliúcháin ar fud na heagraíochta chun bonn eolais a chur faoi fhorbairt na scéime seo.

1.4 Cuspóirí an Dara Scéim

Tá sé mar chuspóir ag Coimisiún na Scrúduithe Stáit feabhas a chur ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge taobh istigh den eagraíocht thar shaolré an dara Scéim. Tógann an scéim ar a mhéid atá seirbhísí trí Ghaeilge ar fáil faoi láthair mar thoradh ar an gcéad Scéim. Aithnítear sa Scéim réimsí chun soláthar seirbhísí trí Ghaeilge a fheabhsú amach anseo agus ina measc sin tá tionscnaimh chun seirbhísí atá ar fáil cheana féin trí Ghaeilge a dhéanamh níos feiceálaí don phobal. Tabharfaidh CSS gealltanais go ndéanfaidh sé monatóireacht ar an éileamh atá ar sheirbhísí trí Ghaeilge ón bpobal le linn na Scéime.

1.5 Dáta Tosaithe

Rinne an tAire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán an scéim seo a dhaingniú. Cuirfear tús léi le héifeacht ón 21.12. 2020 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 – Athbhreithniú ar an gCéad Scéim

Mar ullmhúchán don Scéim seo, rinne Coimisiún na Scrúduithe Stáit athbhreithniú ar chéad scéim na heagraíochta. Bhain na príomhghéalltanais a rinneadh sa Scéim sin le cumarsáid CSS leis an bpobal. Comhlíonadh na géalltanais seo a leanas seachas clárú agus feidhmiú Ainm Fearainn i nGaeilge.

- Táthar ag leanúint de bheith ag soláthar an eolais agus na seirbhísí a chuirtear ar fáil sa dá theanga. Ina measc sin tá foirmeacha iarratais, scrúdpháipéir, foilseacháin chorparáideacha, eolas maidir le hearcaíocht, treoracha do phearsanra ar conradh agus treoracha d'iarrthóirí.
- Tá na fógraí go léir sna meáin náisiúnta i nGaeilge agus i mBéarla.
- Tá seoladh ríomhphoist cineálach socraithe suas, acht.teangacha@examinations.ie
- Tá na ciorcláin a eisítear chuig na scoileanna ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla. Foilsítear leaganacha Gaeilge agus Béarla de chiorcláin nua a eisítear chuig scoileanna ar an suíomh gréasáin.
- Tá an chuid is mó den eolas statach ar an suíomh gréasáin ar fáil faoi láthair i nGaeilge agus i mBéarla.
- Tá liostaí de bhaill foirne atá ábalta agus sásta seirbhísí trí Ghaeilge a sholáthar, curtha ar fáil d'Oibritheoirí Lasc-chláir agus don fhoireann Fáiltithe in CSS. Tá teacht ag foireann uile na heagraíochta ar an liosta sin freisin.
- D'aithin CSS baill foirne a bhí ag iarraidh páirt ghníomhach a ghlacadh i soláthar seirbhísí trí Ghaeilge.
- Baill foirne a bhfuil an Ghaeilge ar a dtoil acu aitheanta chun déileáil le fiosruithe ó chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge, ar aon dul leis an gcaighdeán seirbhíse a chuirtear ar fáil trí Bhéarla.
- Is féidir leis an bhfoireann fáiltithe/lasc-chláir beannú bunúsach a thabhairt i nGaeilge más gá, agus tá socruithe oiriúnacha i bhfeidhm ionas gur féidir leo daoine ón bpobal a chur i dteagmháil leis cibé oifig nó oifigeach atá freagrach as an tseirbhís atá de dhíth a sholáthar trí Ghaeilge. Déantar é sin trí liostaí de na baill foirne atá ar fáil chun seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge a chur ar fáil do na hOibritheoirí Lasc-chlár agus don fhoireann fáiltithe in CSS.
- D'éascaigh CSS baill foirne chun freastal ar ranganna Gaeilge le linn uaireanta oifige, ar ranganna iad a bhí dírithe ar riachtanais seirbhíse do chustaiméirí.

- D'fhreastail 14 bhall foirne san iomlán ar na Cúrsaí Gaeilge ag leibhéal éagsúla ó Leibhéal 3 go dtí Leibhéal 6. Ba iad GaelChultúr a chuir na cúrsaí ar fáil idir 2017 agus 2019. Fuair siad a dTeastais ghnóthachta i mí an Mheithimh 2019.

Caibidil 3 - Forléargas ar Choimisiún na Scrúduithe Stáit

Tugtar forléargas i gcaibidil 3:

- ar chúlra CSS (cuid 3.1);
- ar ról CSS (cuid 3.2)
- ar mhisean CSS (cuid 3.3)
- ar struchtúr eagraíochtúil CSS (cuid 3.4); agus
- ar chustaiméirí agus ar pháirtithe leasmhara CSS agus an bealach a mbíonn sé i mbun idirphlé leo (cuid 3.5).

3.1 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 ar an 6 Márta 2003. Ghlac CSS an fhreagracht as oibriú na scrúduithe teastais stáit ar lámh ón Roinn Oideachais agus Eolaíochta ó 2003 i leith. Déantar a chuid feidhmeanna a shainordú faoin *Ordú fán gCoimisiún um Scrúduithe Stáit (Bunú), 2003*, agus is mar seo a leanas na feidhmeanna sin:

- Reáchtáil scrúduithe a eagrú;
- Ullmhú scrúdpháipéar agus ábhair scrúduithe eile a dheimhniú;
- Nósanna imeachta a leagan síos in ionaid ina mbíonn scrúduithe ar siúl, ar a n-áirítear feitheoireacht na scrúduithe;
- Socruithe a dhéanamh maidir le marcáil na hoibre a chuirtear ar fáil sna scrúduithe;
- 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.

3.2 Ról CSS

Faoi mar atá leagtha amach thuas, is é príomhghníomhaíocht ghnó CSS measúnú agus teastasú a dhéanamh ar na scrúduithe dara leibhéal i stát na hÉireann agus ar roinnt scrúduithe a bhaineann le ceirdeanna agus gairmeacha. Tá CSS freagrach as gnéithe uile na scrúduithe sin a fheidhmiú, 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 a chinntiú 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'oireagáid air, faoin Acht Oideachais, 1998, seirbhísí tacaíochta oideachais a sholáthar trí Ghaeilge do na scoileanna aitheanta a bhíonn ag teagasc trí mheán na Gaeilge agus, ar iarratas uathí, d'aon scoil aitheanta eile.

3.3 *Misean CSS*

'Seirbhís scrúduithe stáit a sholáthar atá ar ardchaighdeán agus dírithe ar an iarrthóir.'

3.4 *Struchtúr Eagraíochtúil CSS*

Comhlacht poiblí neamhrannach is ea CSS ina bhfuil foireann státseirbhíseach ag obair. Cheap an Rialtas an cúigear Coimisinéirí neamhfheidhmiúcháin ar ainmniúchán an Aire Oideachais agus Scileanna agus beidh siad ag fónamh ar feadh tréimhse trí bliana. Tugann foireann bhuan feidhmiúcháin 168 duine, faoi cheannas an Phríomhfheidhmeannaigh, tacaíocht don Choimisiún.

Tá trí rannóg in 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:

3.4.1 *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 sí 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 scrípteanna na scrúduithe ar na scrúdaitheoirí, eagraíonn sí comhdhálacha marcála, eagraíonn sí breathnóireacht na scrípteanna, comhordaíonn sí próiseas na n-achomharc, eisiúnn sí na torthaí sealadacha agus teastais na scrúduithe agus tá freagracht uirthi as soláthar earraí agus seirbhísí.

I dteannta chórais lárnacha 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 ina leith 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 eagraíocht. 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 an t-uasghrádú a dhéantar ar na córais reatha céim ar chéim leis na teicneolaíochtaí nua agus leis na cinn atá i mbéal a bhforbartha.

3.4.2 *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 chinntiú 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.

3.4.3 *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-Reachtair 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 agus forbairt foirne a phleanáil. 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.

3.5 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 soláthraithe oideachais ar a n-áirítear príomhoidí, múinteoirí, etc.;
- Na comhpháirtithe Oideachais ar a n-áirítear ceardchumann 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 ionadaíochta; agus
- Daoine aonair den phobal.

Tugtar forléargas ardleibhéil sna hailt 3.5.1 agus 3.5.2 thíos ar an mbealach a dtéann CSS i dteagmháil lena chuid custaiméirí agus ar a thosaíochtaí ina chuid seirbhísí do chustaiméirí.

3.5.1 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 soláthraithe 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 na doiciméid eile atá dírithe ar iarrthóirí. Ní bheidh teagmháil ag formhór na n-iarrthóirí le CSS go dtí tráth na scrúduithe nuair a bhuailfidh siad le feitheoir na scrúduithe. Bíonn roinnt eisceachtaí ann, amhail 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 soláthraithe na seirbhísí oideachais na custaiméirí is mó a mbíonn CSS ag plé leo 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. Ríomhphost;
3. Teileafón;
4. Seirbhísí ar líne;
5. Eolas ar an suíomh gréasáin;
6. Ciorcláin;
7. Na scoileanna agus na soláthraithe oideachais (bíonn príomhoidí na scoileanna, rúnaithe na scoileanna, cúntóirí na scrúduithe agus na feitheoirí eagrúcháin uilig ag feidhmiú mar ghníomhairí do CSS);
8. Teagmháil duine le duine le linn na scrúduithe;
9. Doiciméid a eascraíonn as oibleagáidí reachtúla nó eile (e.g. Ráitis Straitéise, Tuarascálacha Bliantúla, Cairt Custaiméirí, etc.);
10. Foilseacháin eile;
11. Preasráiteas; agus
12. Freastal fhoireann CSS ar chomhdhálacha, ar thaispeántais agus ar sheimineáir.

3.5.2 Tosaíochtaí na Seirbhíse do Chustaiméirí

Seirbhís phoiblí bhunúsach is ea oibriú na scrúduithe agus an chórais mheasúnaithe 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 caighdeán arda chomhleanúnacha i dtaca le riar agus reachtáil na scrúduithe agus na measúnuithe, agus i dtaca leis an gcaoi a ndéanaimid ár ngnó i gcoitinne. Chomh maith leis sin, tá CSS go gníomhach i mbun oibre chun a chinntiú go gcuirtear eolas faoina chuid polasaithe agus faoina chuid 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 Ardchaighdeán 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 inár gCairt Custaiméirí go mbeidh custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge in ann sin a dhéanamh. Ina theannta sin, tugann CSS freagra ar chomhfhreagras a fhaightear sa teanga a úsáidtear sa chomhfhreagras (Gaeilge nó Béarla).

Caibidil 4 - 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 maidir leis na nithe seo a leanas:

- A chumas seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge;
- an soláthar seirbhísí i nGaeilge trí cháipéisí scríofa, ar líne agus ó bhéal; agus
- cumas gach rannóige in CSS seirbhís dhátteangach a chur ar fáil.

4.1 Cumas CSS seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge

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

- bearta a fheidhmiú chun ár ndualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003; a chomhlíonadh;
- 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, ár dTuarascáil Bhliantúil san áireamh.

Cé nach bhfuil aon rannóga in CSS a bhíonn ag feidhmiú trí mheán na Gaeilge amháin, tá CSS meáite ar a chinntiú go mbeidh na doiciméid a eisítear i nGaeilge ar an gcaighdeán is airde. Ó bunaíodh 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, agus cúram sonrach ar an mbainisteoir sin 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 fhéarr leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. I measc na mbearta tacaíochta sin tá oifigigh a éascú chun freastal ar ranganna Gaeilge, ar chúrsaí tumfhoghlama sa Ghaeltacht ar feadh seachtaine agus ranganna inmheánacha a chur ar fáil.

4.2 Doiciméid, Cumarsáid ar Líne agus ó Bhéal

4.2.1 Doiciméid

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

- Ráitis Straitéise;
- Tuarascálacha Bliantúla;
- Cairt Custaiméirí;

- Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí;
- Doiciméid thábhachtacha maidir le polasaí, e.g. Ullmhúchán Míre 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 d’Fheitheoirí;
- Treoracha éagsúla do scrúdaitheoirí, leabhráin agus bileoga san áireamh;
- Leabhrán Eolais d’Iarrthóirí;
- Doiciméid chomhchomhairliúcháin 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

- Nuachtlitr foirne CSS;
- Doiciméid inmheánacha polasaí;
- Preasráitis²;
- 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 go léir;

4.2.2 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 theanga eile nuair a shonraítear nach foláir an sprioctheanga a úsáid. Chuige sin bíonn fáil ar na scrúdpháipéir go léir, 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 ar

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 de réir mar is gá

a bhfoirmeacha iontrála. Tá sé de cheart ag iarrthóirí a roghnaíonn a gcuid freagraí a thabhairt i nGaeilge go dtabharfaí an leagan Béarla den scrúdpháipéar dóibh freisin.

4.2.3 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 iarracht déanta an 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 gréasáin móide doiciméid agus ciorcláin is féidir a íoslódáil. Mar sin féin, is ar an leagan Béarla den suíomh gréasáin a díriodh go dtí seo agus níl fáil i nGaeilge ar chuid den ábhar a chuirtear i láthair i mBéarla, cibé acu an t-eolas statach nó na doiciméid is féidir a íoslódáil. Os a choinne sin, tá breis agus 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 táille scrúdaithe ar líne, saoráid íocaíochta achomhairc ar líne, saoráid iontrála ar líne d'iarrthóirí seachtracha agus ráiteas 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.

4.2.4 Pearsanra ar Conradh a Earcú

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

4.2.5 Pearsanra ar Conradh a Shannadh

Agus iarratas á dhéanamh, ní mór do na feitheoirí ionchasacha a léiriú an bhfuil siad in ann agus toilteanach a gcuid 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 gcuid saineolais in ábhair ar leith. Iarrtar ar na scrúdaitheoirí i ngach ábhar scrúdaithe ag céim an iarratais an bhfuil siad inniúil ar scrúduithe a mharcáil trí Ghaeilge agus toilteanach é sin a dhéanamh. Déantar scrúdaitheoirí a shannadh chun marcáil a dhéanamh ar scrúduithe iarrthóirí a roghnaigh a gcuid scrúduithe a dhéanamh trí Ghaeilge as measc na scrúdaitheoirí sin ar dóigh le CSS go bhfuil an leibhéal inniúlachta is gá sa teanga acu.

4.2.6 An Lasc-Chlár/Fáiltiú

Níl fáilteoir ná oibreoir lasc-chláir lánaimseartha ag CSS. Le linn na tréimhse Aibreán go Deireadh Fómhair gach bliain, roghnaítear baill 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 roghnúcháin don phost. Rinne CSS Oifigigh Shealadacha Chléireachais a earcú i mí Feabhra 2019. Mairfidh an painéal a bunaíodh ar feadh dhá bhliain.

4.3 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 an deacracht a bhaineann le scileanna Gaeilge a fhorbairt i measc na foirne chun seirbhís laethúil idirphearsanta a éascú.

Cé 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 ann don chumas freagra i nGaeilge a thabhairt ar an toirt i nGaeilge, Cuirtear seirbhís i nGaeilge ar fáil trí fhiosruithe a chur ar aghaidh chuig baill foirne a bhfuil inniúlacht mhaith sa Ghaeilge acu agus ar féidir leo gníomhú mar bhealach cumarsáide idir an rannóg agus an duine aonair. D'fhéadfadh sé nach mbeadh na baill foirne a bhfuil an inniúlacht riachtanach acu sa rannóg i ngach cás.

Fuarthas an t-eolas i dtaca leis an gcumas chun seirbhís a sholáthar i nGaeilge de thoradh suirbhé foirne a rinneadh in 2019 inar iarradh ar an bhfoireann féinmheasúnú a dhéanamh ar a leibhéal inniúlachta. Léiríonn na freagraí ón suirbhé go bhfuil an leibhéal inniúlachta chun déileáil le ceisteanna riaracháin agus teicniúla trí Ghaeilge ag feabhsú.

Tabharfar aghaidh ar na heasnaimh theanga a aithníodh i gcomhthéacs oiliúint agus forbairt foirne.

Caibidil 5 – Leanúint leis na gealltanais Reatha ón gCéad Scéim

Tá CSS meáite ar fhorbairt scileanna a spreagadh i ngach réimse den Choimisiún chun forbairt de réir a chéile a éascú le go mbeidh seirbhís do chustaiméirí duine le duine ar ardchaighdeán ar fáil chun freastal ar an éileamh ar sheirbhísí den chineál sin.

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

Tá CSS ábalta leibhéal áirithe seirbhísí idirphearsanta a chur ar fáil i nGaeilge, bunaithe ar na scileanna Gaeilge atá ar fáil faoi láthair. Mar sin féin, beidh roinnt

mhaith ama agus iarrachta de dhíth chun méadú a chur ar an líon beag den fhoireann a bhfuil dóthain cumais agus féinmhuiníne acu chun seirbhísí Gaeilge a sholáthar ar leibhéal idirphearsanta.

Taobh istigh den chomhthéacs thuas, leagtar amach sa Chaibidil seo na bearta sonracha a ghlacfaimid taobh istigh de shaolré na Scéime seo chun feabhas a chur ar ár seirbhísí trí Ghaeilge agus chun infheictheacht na Gaeilge a mhéadú agus sinn ag déileáil leis an bpobal.

Sa scéim seo, bheidh CSS ag díriú go príomha ar chur leis an réimse de mhodhanna cumarsáide, idir scríofa agus leictreonach, atá ar fáil go dátheangach agus ar fhorbairt a dhéanamh ar inniúlacht i measc na foirne chun soláthar seirbhíse idirphearsanta i nGaeilge ar leibhéal ginearálta a éascú. Déanfaimid é sin taobh istigh de na hacmhainní atá ar fáil dúinn chun na scrúduithe a sholáthar ar son an Aire Oideachais agus Scileanna. Go praiticiúil, ciallaíonn sé sin cé go mbeidh CSS in ann mórán dár gcuid doiciméad a sholáthar i nGaeilge, nach i gcónaí a bheidh ar ár gcumas seirbhísí mionsonraithe ná gnó a bhaineann go sonracha le clár a reáchtáil trí Ghaeilge.

Lorgóimid deiseanna freisin chun tuilleadh feabhais a dhéanamh i Scéimeanna amach anseo.

5.1 Leanúint leis na gealltanais reatha

Aithníodh na gealltanais agus na tosaíochtaí seo a leanas chun an sprioc maidir le feabhas a chur ar chumas Gaeilge CSS a bhaint amach agus chun bunús fónta a chur ar fáil d'fhorbairtí amach anseo.

5.1.1 Seirbhísí atá go hiomlán dátheangach

- Leanfar de bheith ag soláthar an eolais agus na seirbhísí a chuirtear ar fáil faoi láthair sa dá theanga agus a bhfuil cur síos orthu i gcaibidil 4. Ina measc sin tá foirmeacha iarratais, scrúdpháipéir, foilseacháin chorparáideacha, eolas maidir le hearcaíocht, teoracha do phearsanra ar conradh agus teoracha d'iarrthóirí.
- Beidh na fógraí go léir sna meáin náisiúnta i nGaeilge agus i mBéarla.
- Cuirfear liostaí de bhaill foirne atá ábalta agus sásta seirbhísí trí Ghaeilge a sholáthar, ar fáil d'Oibrítheoirí Lasc-chláir agus don fhoireann Fáiltithe in CSS. Beidh teacht ag foireann uile na heagraíochta ar an liosta sin freisin.
- Tá athbhreithniú déanta ag CSS ar a chuid foirne agus leanfar den athbhreithniú sin chun baill foirne ar mian leo a bheith páirteach go gníomhach i soláthar seirbhísí trí Ghaeilge a aithint.
- Faoi réir srianta eile a rialaíonn socrú foirne, cinnteoidh CSS go mbeidh ball foirne amháin ar a laghad a bhfuil inniúlacht sa Ghaeilge aige/aici i ngach Rannóg. I gcás nach bhfuil sin indéanta, de bharr easpa foirne, cuirfear socrúithe foirmiúla i bhfeidhm lena chinntiú go bhféadfaidh baill foirne eile a bhfuil líofacht sa Ghaeilge acu déileáil le fiosruithe. Déanfar na socrúithe sin

a athbhreithniú de réir mar a thagann fás ar éileamh. Tá sé mar chuspóir, le linn na scéime seo agus le linn scéimeanna amach anseo, seirbhís ardchaighdeán a fhorbairt do chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge, ar aon dul leis an gcaighdeán seirbhíse a chuirtear ar fáil trí Bhéarla.

5.1.2 *Suíomh Gréasáin agus Seirbhísí ar Líne*

- Leanfar de bheith ag eisiúint ciorclán i mBéarla agus i nGaeilge, agus de bheith á bhfoilsiú ar an suíomh gréasáin. Déanfar iniúchadh ar eolaí na gCiorclán lena chinntiú gur foilsíodh na Leaganacha Béarla agus na leaganacha Gaeilge de na ciorcláin ábhartha ar an suíomh gréasáin.
- Déanfar an t-ainm fearainn Gaeilge a chlárú agus a fheidhmiú i bhfianaise na hathfhorbartha ar shuíomh gréasáin CSS.
- Déanfar athbhreithniú ar an eolas go léir atá ar shuíomh gréasáin CSS i bhfianaise na hathfhorbartha atá beartaithe. Tá fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair ar fhorhór an eolais stataigh ar an suíomh gréasáin agus coinneoidh CSS an clúdach sin ag 65%.
- Cinnteoidh CSS go bhfuil na seirbhísí idirghníomhacha ar líne dá chuid atá ar fáil faoi láthair go hiomlán dátheangach thar shaolré na scéime seo agus go mbeidh aon seirbhísí idirghníomhacha nua go hiomlán dátheangach. Forbraíodh tairseach dhátheangach d'íocaíocht Táille Scrúduithe ar líne agus cuireadh i bhfeidhm í in 2018. Tugann an tairseach rochtain do bhreis agus 120,000 iarrthóir gach bliain.

5.1.3 *An Lasc-Chlár/Fáiltiú*

Tá socrúithe i bhfeidhm:

- ionas gur féidir leis an bhfoireann fáiltithe/lasc-chláir beannú bunúsach a thabhairt i nGaeilge agus
- tá socrúithe oiriúnacha i bhfeidhm ionas gur féidir leo daoine ón bpobal a chur i dteagmháil le cibé oifig nó oifigeach atá freagrach as an tseirbhís atá de dhíth a sholáthar trí Ghaeilge.

Déantar é sin trí liostaí de na baill foirne atá ar fáil chun seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge a chur ar fáil do na hOibritheoirí Lasc-chlár agus don fhoireann fáiltithe in CSS.

5.1.4 *Oiliúint agus Forbairt Foirne*

Bunaithe ar thorthaí athbhreithnithe leanúnacha foirne, rachaidh CSS i ngleic le haon easnaimh oiliúna a aithnítear, taobh istigh de chomhthéacs na Straitéise Oiliúna agus Forbartha atá againn agus na n-acmhainní atá ar fáil. Tá sé beartaithe na gníomhartha seo a leanas a dhéanamh lena chinntiú go bhfeabhsófar leibhéal agus caighdeán na seirbhísí don phobal le linn shaolré na scéime.

- Spreagfar baill foirne chun páirt a ghlacadh in oiliúint sa Ghaeilge;
- Tá an tAonad Oiliúna ag leanúint de bheith ag socrú ranganna Gaeilge agus beidh siad sin dírithe ar riachtanais seirbhíse na gcustaiméirí;

- Leanfaidh CSS de bheith ag éascú foirne a bheidh ag freastal ar ranganna Gaeilge le linn uaireanta oifige;
- Cuirfear comhairle ar bhail foirne maidir leis an réimse de ranganna Gaeilge ardchaighdeán atá ar fáil taobh amuigh d'uaireanta oifige;
- Leanfar de bheith ag soláthar sraithe de threoracha dea-chleachtais don fhoireann go léir, ina mínítear impleachtaí Acht na dTeangacha Oifigiúla, agus ina leagfar amach bealaí chun an tseirbhís Ghaeilge a fheabhsú.
- Leanfar de bheith ag tabhairt rochtain éasca don fhoireann go léir ar eolas agus ar acmhainní teanga ar líne, e.g. treoracha, polasaithe, foclóirí etc.

Cuirfidh CSS feasacht teanga san áireamh mar chuid den oiliúint ionductúcháin do bhail foirne nua, agus mar chuid den oiliúint ar an tseirbhís do chustaiméirí, ionas 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 rachaidh an polasaí i gcion ar a gcuid oibre.

5.1.5 *An Phreasoifig*

Is 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 gealltanais tugtha ag CSS go soláthrófar 20% dá chuid preasráiteas i nGaeilge agus i mBéarla araon ar bhonn comhuaineach. Nuair a bheidh cinneadh á dhéanamh maidir 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 sa phreasoifig chun cur lena gcumas (féach alt 5.1.4).

5.2 Gealltanais nua

- 5.2.1 Go mbeidh an Limistéar um Chosaint Sonraí nua ar shuíomh gréasáin CSS go hiomlán dátheangach faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim.
- 5.2.1 Mar chuid den athfhorbairt atá beartaithe ar shuíomh gréasáin CSS, déanfar athbhreithniú ar na doiciméid go léir i ngach rannóg agus déanfar iad a aistriú de réir mar is gá roimh dheireadh na scéime reatha.
- 5.2.3 Beidh an tEolas Statach ar na seirbhísí nua go léir ar líne atá á bhfeidhmiú faoi láthar .i.e. An Tairseach d'Íocaíocht Scrúduithe ar Líne agus an Tairseach Féinchlárúcháin d'Iarrthóirí go hiomlán dátheangach faoi dheireadh na scéime

Caibidil 6 – Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Grúpa Sinsearach Bainistíochta taobh istigh de CSS feidhmiú éifeachtach na Scéime faoi athbhreithniú, agus déanfar monatóireacht leanúnach ar an soláthar seirbhíse agus measúnú in aghaidh na bliana freisin ar leibhéal an éilimh atá ann ar sheirbhísí trí Ghaeilge.

Mar chuid dá bhfreagrachtaí foriomlána, déanfaidh na bainisteoirí líne sna rannóga monatóireacht ar chur i bhfeidhm na Scéime ó lá go lá laistigh dá réimsí féin.

Beidh ceisteanna san áireamh sna suirbhéanna ar chustaiméirí amach anseo 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 feidhmiú na Scéime seo agus faoi éifeachtúlacht na Scéime.

Caibidil 7 – Foilsiú na Scéime seo

Cuirfear ábhar na Scéime seo, chomh maith lena gealltanais agus lena 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.