



Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí  
Office of the Commission for Public Service Appointments

# Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí

Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

Scéim Teanga 2021- 2024

# Clár Ábhair

|  |    |
|--|----|
| Clár Ábhair.....   | 2  |
| Caibidil 1.....  | 3  |
| 1.1 Réamhrá agus Cúlra .....   | 3  |
| 1.2 Treoirlínte maidir le scéim a ullmhú .....   | 3  |
| 1.3 Ábhar na Scéime Teanga .....   | 3  |
| 1.4 Dáta Tosaithe na Scéime .....  | 4  |
| 1.5 Achoimre ar Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí .....             | 4  |
| 1.6 Páirtithe Leasmhara .....  | 5  |
| Caibidil 2.....  | 7  |
| 2.1 Feidhmeanna an Choimisiúin .....   | 7  |
| 2.2 Réisim Teanga átá á cur i bhfeidhm ag an Oifig.....                                | 8  |
| 2.3 Achoimre ar Sheirbhísí/Ghníomhaíochtaí á soláthar ag an Oifig.....                 | 8  |
| 2.4 Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Oibríthe Fáiltithe agus Lasc-chláir ..... | 8  |
| Caibidil 3.....  | 9  |
| 3.1 Feabhsú Seirbhísí.....   | 9  |
| 3.2 Cumarsáid leis an bpobal .....   | 10 |
| 3.3 Teagmháil Phearsanta .....   | 11 |
| 3.4 Inniúlacht Foirne a Fhorbairt.....   | 12 |
| 3.5 Éileamh a mheas .....  | 14 |
| Caibidil 4.....  | 15 |
| 4.1 Monatóireacht agus Athbhreithniú .....   | 15 |
| Caibidil 5.....  | 15 |
| 5.1 Poiblíocht a thabhairt don Scéim Chomhaontaithe.....                               | 15 |

# Caibidil 1

## 1.1 Réamhrá agus Cúlra

Is í Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CPSA) a d’ullmhaigh an tríú 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 ndéantar cur síos ar na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil

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

mar aon leis na bearta atá le glacadh chun a chinntiú go soláthrófar, laistigh d’achar ama comhaontaithe, aon seirbhís nach bhfuil á soláthar ag an gcomhlacht poiblí trí mheán na Gaeilge. Tá socrú in alt 15 den Acht maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar scéimeanna atá ann cheana féin.

## 1.2 Treoirínite maidir le scéim a ullmhú

Cuireadh an scéim seo le chéile de réir Treoirínite faoi Alt 12 den Acht a d’ullmhaigh an tAire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán.

D’fhoilsigh an Oifig fógraí faoi alt 13 den Acht inar tugadh cuireadh do pháirtithe leasmhara aighneachtaí a chur isteach i dtaca leis an dréachtscéim a ullmhú agus tugadh cuireadh freisin don fhoireann a dtuairimí a chur in iúl. Fuarthas dhá fhreagairt.

Tá ábhar na scéime bunaithe ar an taithí a bhí ag an Oifig ar scéimeanna roimhe seo, chomh maith le tuairimí agus moltaí a fuarthas ó bhaill foirne na hOifige.

## 1.3 Ábhar na Scéime Teanga

Tá sé mar aidhm ag an scéim seo daingniú a dhéanamh ar, agus cur le, seachadadh seirbhísí trí Ghaeilge san Oifig. Is mian linn seirbhís ardchaighdeáin, inrochtana agus éifeachtach a sholáthar dár gcustaiméirí. Cuirimid seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge chun tacú leis an gcuspóir sin.

Leanfaidh an Oifig uirthi le córas a chur i bhfeidhm chun monatóireacht a dhéanamh ar líon na bhfiosrúcháin, na ngearán agus na n-iarratas atá ann, chun cinnte a dhéanamh de

go bhfreastalaíonn na seirbhísí a sholáthraítear faoin Scéim, ar an éileamh atá ann ó chustaiméirí, ar bhealach atá pleanáilte agus inrochtana.

#### **1.4 Dáta Tosaithe na Scéime**

Tá an scéim seo dearbhaithe ag an Aire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán. Cuirfear tús leis ar an **19 March 2021** agus beidh sé i bhfeidhm go ceann tréimhse trí bliana ón dáta seo nó go dtí go mbeidh scéim nua dearbhaithe ag an Aire de bhun Alt 15 den Acht, pé acu is déanaí.

#### **1.5 Achoimre ar Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí**

Bunaíodh an Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí i nDeireadh Fómhair 2004 de réir an Achta um Bainistíocht na Seirbhíse Poiblí (Earcaíocht agus Ceapacháin) 2004 mar fhoras neamhspleách chun earcaíocht sa Státseirbhís agus i roinnt eagraíochtaí státseirbhíse eile a rialáil, ar nós An Garda Síochána, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus an tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte.

Leagann an Coimisiún síos caighdeáin, a fhoilsíonn sé mar chóid chleachtais earcaíochta agus roghnúcháin le haghaidh post sna heagraíochtaí atá faoina chúram. Is é ceann de phríomhfheidhmeanna an Choimisiúin ná na caighdeáin seo a chosaint trí mhonatóireacht agus iniúchadh a dhéanamh go rialta ar ghníomhaíochtaí earcaíochta agus roghnúcháin.

Bronnann an Coimisiún ceadúnais freisin ar chomhlachtaí státseirbhíse áirithe chun go ndéanfaidís earcaíocht ar mhaithe leo féin.

Tacaíonn Rúnaíocht an Choimisiúin, ar aonad scoite é, le hobair an Choimisiúin laistigh de struchtúr corparáideach foriomlán Oifig an Ombudsman, atá lonnaithe faoi láthair ag 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773. Tá foireann na Rúnaíochta ina mbaill foirne d'Oifig an Ombudsman, a chuireann tacaíocht chorparáideach ar fáil don Rúnaíocht, réimsí airgeadais, acmhainní daonna, TF agus riarachán oifige ginearálta san áireamh.

## 1.6 Páirtithe Leasmhara

Bíonn tionchar ag an obair a dhéanann Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí ar ár bpáirtithe leasmhara. Is iad seo a leanas na príomhpháirtithe leasmhara:

- Comhlachtaí Státseirbhíse
- An Garda Síochána
- Poist in Údarás Áitiúil lena mbaineann Acht na nÚdarás Áitiúil 1926 leo, ar nós poist theicniúla agus ghairmiúla
- FSS
- Comhlachtaí Poiblí ina bhfuil sé riachtanach ceapachán a dhéanamh faoin Acht um Bainistíocht na Seirbhíse Poiblí (Earcaíocht agus Ceapacháin) 2004
- Iarratasóirí i bpróisis cheapacháin iomaíocha faoi shainchúram an Choimisiúin.

I measc ár gcustaiméirí seachtracha tá baill den phobal i gcoitinne agus soláthróirí. Téann Oifig an Choimisiúin i mbun caidrimh le baill den phobal chun freagairt ar fhiosrúcháin ghinearálta, chun cásanna a phróiseáil ina líomhnaítear gur sáraíodh na Cóid Chleachtais, agus chun freagairt ar iarratais faoin Acht um Shaoráil Faisnéise.

## 1.7 Measúnú ar mhéid na Seirbhísí atá Ar Fáil Cheana Féin trí mheán na Gaeilge

Is í príomhchuspóir an Achta ná go mbeidh rochtain níos fearr ar agus caighdeán níos airde de sheirbhísí poiblí trí Ghaeilge. Déantar é seo trí riachtanais Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chur i bhfeidhm.

Rinne an oifig athbhreithniú in 2020 ar an scéim a bhí i bhfeidhm roimhe sin. Chomhlíon an oifig a cuid dualgas uilig faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 mar aon lena cuid gealltanais go léir sa scéim sin. Le linn tréimhse fheidhmiúcháin na scéime, pléadh i nGaeilge le gach glaoch gutháin agus le gach comhfhreagras ginearálta a fuarthas trí mheán na Gaeilge. Foilsíodh gach foilseachán de chuid na hoifige go dátheangach in aon cháipéis amháin.

Tá sé mar chuspóir ag an Tríú Scéim seo leanúint leis na gealltanais seo a sheachadadh agus cur le leibhéal na seirbhíse thar thréimhse na Scéime (2021-2024). Ina thaobh seo, tá an oifig tiomanta chun cinnte a dhéanamh go bhfoilseofar gach foilseachán go dátheangach le linn shaolré na scéime seo, lena n-áirítear ach gan a bheith teoranta do:

- Ráitis Straitéise
- Tuarascálacha Bliantúla

- C6id Chleachtais
- Tuarasc6alacha Ini6ch6ra
- Cairt Chustaim6ir6
- Sc6im Foilsithe um Shaor6il Faisn6ise

T6 an su6omh gr6as6in d6theangach go hioml6n. T6thar tiomanta tr6d an gCairt Chustaim6ir6 na dualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigi6la 2003 a chomhl6nadh, agus cinnte a dh6anamh de go bhfreastala6tear ar gach ball den phobal chun go mbeidh ar a gcumas a rogha teanga oifigi6il a 6s6id. Ina theannta sin, leagann an Chairt Chustaim6ir6 amach na sainphoint6 a leanas:

- Beidh gach 6is ar shu6omh gr6as6in d6theangach
- Beidh gach foilseach6n le f6il as Gaeilge
- D6ile6lfar i nGaeilge le gach cumars6id a fhaightear as Gaeilge de r6ir alt 9(2) d'6cht na dTeangacha Oifigi6la 2003

# Caibidil 2

Sa chaibidil seo déantar cur síos achomair ar fheidhmeanna/ghníomhaíochtaí an Choimisiúin. Leagtar amach an réisim teanga oifigiúil i bhfeidhm ag an Rúnaíocht agus déantar achoimre ar na seirbhísí teanga a sholáthraíonn sí.

## 2.1 Feidhmeanna an Choimisiúin

### 2.1.1 Caighdeáin a leagan síos maidir le hEarcaíocht agus le Roghnú

- caighdeáin ionracais, gradaim, cothromais agus cothroime a bhunú, mar aon le prionsabail eile atá le leanúint nuair a cheaptar daoine i bpoist sna heagraíochtaí atá faoi shainchúram an Choimisiúin

### 2.1.2 Cóid Chleachtais

- na caighdeáin a fhoilsiú atá leagtha síos mar chóid chleachtais

### 2.1.3 Monatóireacht ar Chaighdeáin

- iniúchadh agus measúnú a dhéanamh ar pholasaithe agus ar chleachtaí chun na caighdeáin a chosaint agus chun a dheimhniú go bhfuiltear ag cloí leis an gCód Cleachtais

### 2.1.4 Ceadúnú

- measúnú a dhéanamh ar iarratais le haghaidh ceadúnas earcaíochta
- ceadúnais earcaíochta a bhronnadh
- ceadúnais earcaíochta a aisghairm más gá
- treoracha agus comhairle a eisiúint do shealbhóirí ceadúnas

### 2.1.5 Nósanna Imeachta Achomhairc

- nósanna imeachta achomhairc cuí a bhunú agus a leagan síos
- gearáin a fhiosrú faoi Alt 8 den Chód

### 2.1.6 Eolas a Sholáthar

- tuairisciú a dhéanamh don Oireachtas agus don Rialtas araon
- eolas a sholáthar d'airí maidir le hoibriú phróisis earcaíochta agus roghnúcháin.

## **2.2 Réisim Teanga atá á Cur i bhFeidhm ag an Oifig**

Cuirtear ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon, an chumarsáid a bhíonn ag an oifig leis an bpobal i gcoitinne maidir le réimse seirbhísí, lena n-áirítear:

- Beidh gach foilseachán, a bhfuil an pobal i gcoitinne mar chuid den lucht léitheoireachta atá ceaptha chun iad a léamh - Cóid Chleachtais san áireamh, le fáil go dátheangach faoi aon chlúdach amháin.
- Tá an suíomh gréasáin dátheangach agus beidh sé dátheangach fad is a mhaireann an scéim seo. Má thugann an oifig aon suíomh gréasáin nua isteach le linn saolré na scéime, beidh sé dátheangach chomh maith.

## **2.3 Achoimre ar Sheirbhísí/Ghníomhaíochtaí á soláthar ag an Oifig**

Is é an Béarla amháin teanga oibre na hOifige, beagnach gan eisceacht, agus is léiriú é seo ar an éileamh a thagann ónár gcustaiméirí. An polasaí atá ag Oifig an Ombudsman, agus is cuid í an Rúnaíocht den Oifig seo, ná seirbhísí a sholáthar as Gaeilge do chustaiméirí laistigh de na hacmhainní atá ann cheana féin, chomh fada agus is féidir. Áirítear sna seirbhísí seo glaonna gutháin nó cumarsáid aghaidh ar aghaidh agus gnáthchomhfhreagras. Nuair nach bhfuil teacht ar an scil nó ar an acmhainn sin laistigh d'Oifig an Ombudsman, lorgaíonn an Rúnaíocht tacaíocht sheachtrach, go háirithe seirbhísí aistriúcháin, cé go mbíonn costas agus moill ag baint leis seo.

## **2.4 Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Oibrithe Fáiltithe agus Lascchláir**

De ghnáth, is é an láthair fáiltithe an chéad phointe teagmhála leis an bpobal. Déileálann an rannóg seo le glaonna agus le cuairteoirí do na hoifigí éagsúla laistigh d'Oifig an Ombudsman agus don Choimisiún freisin. An polasaí atá ag Oifig an Ombudsman ná go gcuirtear glaoiteoirí ar aghaidh gan mhoill go dtí ball foirne cuí ar féidir leis nó léi déileáil leis an nglaoiteoir, pé acu as Gaeilge nó as Béarla. Tá liosta ag an bhfoireann Fáiltithe ar inlíon Oifig an Ombudsman de na baill foirne a bhfuil cumas sa Ghaeilge acu agus ar féidir glaoiteoirí a chur ar aghaidh chucu. Tá oiliúint chuí maidir le feidhmeanna fáiltithe faighte ag baill na foirne Fáiltithe atá sásta dul faoi oiliúint sa Ghaeilge, agus is tiomantas leanúnach é seo. Cuireann Oifig an Ombudsman teachtaireachtaí dátheangacha taobh amuigh d'uaireanta gnó ar chóras gutháin na n-oifigí aonair, agus i dtaca leis seo, comhlíonann an Oifig na Rialacháin faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.



# Caibidil 3

## 3.1 Feabhsú Seirbhísí

### 3.1.1 Dualgais agus gealltanais reachtúla

De réir Alt 11(1) (b), ní mór do gach comhlacht poiblí bearta a leagan amach a bhfuil sé i gceist iad a úsáid chun a chinntiú go gcuirfear ar fáil, trí mheán na Gaeilge, aon seirbhís nach bhfuil á cur ar fáil trí Ghaeilge.

Mar nóta, baineann cuid mhaith de na tagairtí sa chaibidil seo le hOifig an Ombudsman ar an iomlán agus ní leis an gCoimisiún é féin. Mar a luadh roimhe seo i gCaibidil 1 agus 2, is aonad é an Coimisiún, arna tacú ag a Rúnaíocht féin, laistigh de struchtúr corparáideach foriomlán Oifig an Ombudsman, mar sin, is acu siúd atá an focal deiridh ar chúrsaí ar nós líon foirne agus buiséad, mar shampla. Agus an scéim seo á dréachtú, tá gach iarracht déanta an scéim seo a ailíniú leis an scéim atá ann faoi láthair in Oifig an Ombudsman, agus ag an am céanna cinnte a dhéanamh de go gcomhlíonfar na gealltanais a rinne an Coimisiún é féin sna scéimeanna roimhe seo.

Tá an Oifig tiomanta feabhas forásach a chur ar an tseirbhís trí Ghaeilge a chuirimid ar fáil dár gcliainnt agus fógraíocht a dhéanamh maidir leis na seirbhísí sin. Mar thoradh air seo, sainaitheofar gníomhartha atá le déanamh thar shaolré na Scéime seo agus i scéimeanna amach anseo. Moltar na gníomhartha seo i gcomhthéacs na gceisteanna polasaí, reachtaíochta agus pragmatacha a leanas -

- dualgais reachtaíochta;
- an gealltanais seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dár gcliainnt;
- cloí le Caighdeán Dea-Chleachtais d’Fhostaithe sa tSeirbhís Phoiblí de chuid an Ombudsman (féach [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie));
- na tosaíochtaí a aithníodh sa phróiseas comhairliúcháin;
- an t-éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge atá aitheanta ag an Oifig;
- na ceachtanna a foghlaimíodh ó oibriú na scéime roimhe seo, agus
- an rochtain ar na hacmhainní is gá chun tacú leis na gníomhartha agus má tá teacht orthu, laistigh den Oifig, den tseirbhís phoiblí agus den phobal i gcoitinne araon.

Tríd an Scéim, cuirfear feabhas ar réimsí faoi leith sna meáin éagsúla trína ndéanann an Oifig cumarsáid lenár gcliainnt, lena n-áirítear foilseacháin, cumarsáid leictreonach agus scríofa, agus teagmháil aghaidh ar aghaidh/phearsanta.

## 3.2 Cumarsáid leis an bpobal

### 3.2.1 Foilseacháin

De réir a chéile, tá an pobal ag baint níos mó úsáide as ár suíomh gréasáin chun eolas a fháil.

- Leanfar le foilseacháin a fhoilsiú go dátheangach faoi chlúdach amháin, lena n-áirítear Cóid Chleachtais, treoir agus foirmeacha;
- Foilseofar Tuarascálacha Bliantúla agus tuarascálacha fiosrúcháin agus iniúchóra go dátheangach.
- Leanfaimid orainn gach Preasráiteas a eisiúint go dátheangach ag an am céanna.
- Leanfar le hóráidí a chur ar fáil sa teanga nó sna teangacha inar tugadh iad.

### 3.2.2 Cumarsáid leictreonach

De réir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (alt 9(3)), i gcás go ndéanfaidh comhlacht poiblí cumarsáid chun faisnéis a thabhairt don phobal i gcoitinne nó d'aicme den phobal i gcoitinne – i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach – tá na comhlachtaí poiblí sin faoi dhualgas an chumarsáid a dhéanamh i nGaeilge amháin nó i mBéarla agus i nGaeilge.

- Sa Scéim a bhí ann roimhe seo, rinne an Coimisiún gealltanais go gcuirfeadh sé seoladh ríomhphoist tiomnaithe ar fáil don chomhfhreagras i nGaeilge. Ó rinneadh an gealltanais sin, áfach, tá Oifig an Ombudsman tar éis bogadh to dtí córas nua TF a chuireann ríomhphoist nua isteach i gcóras cáis go díreach. Ní féidir ach bealach ríomhphoist amháin a úsáid chun é seo a dhéanamh, mar sin, ar an droch-uair, ciallaíonn sé seo nach féidir le CPSA, as cúiseanna teicniúla, dhá sheoladh ríomhphoist a bheith aige a nascann lenár gcóras cáis. Mar sin, tá sé i gceist ag an gCoimisiún an seoladh ríomhphoist [info@cpsa.ie](mailto:info@cpsa.ie) a choimeád mar is é seo an seoladh a úsáideann formhór mór ár dteagmhálaithe. Dar ndóigh, beidh sé oscailte do gach duine an seoladh sin a úsáid chun teachtaireacht a sheoladh i nGaeilge, agus tabharfar freagairt i nGaeilge. Chuige sin, tá tiomantas tugtha atá le feiceáil go soiléir ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin go gcuirtear fáilte roimh chomhfhreagras i nGaeilge go dtí an seoladh ríomhphoist sin.
- Sheol an Coimisiún suíomh gréasáin nua i mBealtaine 2019. Bhí an soláthar teanga dátheangach mar chuid lárnach den phróiseas pleanála agus soláthair. Leanfar leis seo le haon leagan a phleanálfar amach anseo.

- Is féidir leis na sean-ríomhchórais agus leis na cinn nua a tugadh isteach in 2018 – 2019 déileáil le comhfhreagras i nGaeilge, nuair a chuirtear isteach faisnéis maidir le baill den phobal, mar shampla ainmneacha agus seoltaí.
- Tá téacs seasta agus grafaicí ar ár suíomh gréasáin dátheangach, agus leanfar leis seo.
- Sa chás go bhfoilsítear cáipéis (e.g. tuarascáil bhliantúil) a bhfuil riachtanas ina leith faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla go bhfoilseofar leagan i nGaeilge, foilseofar an leagan Gaeilge ar an suíomh gréasáin ag an am céanna is a bhfoilseofar an leagan Béarla.
- Tá seirbhísí ar líne (lena n-áirítear foirmeacha gearáin agus foirmeacha iarratais dóibh siúd atá ag lorg ceadú mar Ghníomhaireachtaí Faofa) le fáil go dátheangach agus leanfar leis seo.
- Tá sé de dhualgas ar an Oifig, de réir alt 8 den Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, scéim a ullmhú agus a fhoilsiú, maidir le faisnéis a fhoilsiú a bhfuil baint aici le hobair na hOifige. Tá leagan Gaeilge den scéim ar fáil ar an suíomh gréasáin.
- Tá naisc go dtí na leaganacha Gaeilge den Acht um Bainistíocht na Seirbhíse Poiblí 2004 agus den Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 le fáil ar an suíomh gréasáin reatha.

### 3.2.3 Cumarsáid eile

Freagrófar ar chumarsáid ghinearálta eile mar seo a leanas:

- Freagrófar ar gach cumarsáid scríofa sa teanga oifigiúil inar scríobhadh í de réir alt 9(2) den Acht.
- Má dhéantar líomhaintí i nGaeilge gur sáraíodh an Cód Cleachtais, beidh an fhreagairt orthu i nGaeilge agus eiseofar an tuarascáil i nGaeilge.

## 3.3 Teagmháil Phearsanta

De bharr an chineáil oibre ar bun san oifig, ní bhíonn leibhéal ard caidrimh leis an bpobal i gcoitinne. Mar sin féin, nuair a bhíonn teagmháil ag an oifig leis an bpobal, tá sí lán-tiomanta a cuid ceanglas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh.

Dá réir sin, is é polasaí Oifig an Ombudsman ná go mbeidh baill foirne amháin ar a laghad ar fáil a bhfuil cumas sa Ghaeilge acu chun déileáil le custaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh as Gaeilge, má tá baill foirne ar fáil. Tá oifig an Ombudsman tiomanta freisin a chinntiú go mbeidh beirt san fhoireann atá:

- ábalta ainm na hoifige a thabhairt as Gaeilge agus as Béarla
- ábalta beannú do dhaoine as Gaeilge agus socrú sásúil a eagrú chun go ndéileálfar leis an bhfiosrúchán.

### **3.3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Gutháin**

Soláthróidh an Oifig seirbhís réamhghníomhach as Gaeilge mar seo a leanas:

- Teachtaireachtaí gutháin réamhthairfeadta – beidh teachtaireacht dátheangach ar fáil;
- An chéad bheannacht/seirbhís fáiltithe – tá sé de nós in Oifig an Ombudsman seirbhísí fáiltithe a sholáthar, ar bhonn uainíochta, le cúnamh ó níos mó ná 20 ball foirne. Bhí líon beag den ghrúpa seo sásta, agus inniúil, seirbhís fáiltithe a sholáthar as Gaeilge thar shaolré na scéimeanna roimhe seo. Déanfar baill foirne reatha agus baill foirne nua, a bhfuil dualgais fáiltithe acu agus atá sásta beannú do dhaoine as Gaeilge agus as Béarla a spreagadh chun é sin a dhéanamh agus cuirfear oiliúint chuí ar fáil dóibh.
- Cuirfidh an fhoireann fáiltithe glaoiteoirí ar mian leo seirbhís trí Ghaeilge nó seirbhís dhátheangach a fháil, ar aghaidh chuig baill foirne ar féidir leo an tseirbhís seo a sholáthar, chomh fada agus is féidir. Beidh liosta ar lámh ag an bhfoireann fáiltithe i gcónaí de dhaoine a bhfuil cumas sa Ghaeilge acu agus tá sonraí fúthu ar inlíon na hOifige.
- Fágfaidh baill foirne atá cumasach sa Ghaeilge agus atá sásta seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge, leagan dátheangach dá gcuid freagraí glórphoist, mar atá á dhéanamh acu faoi láthair.

### **3.3.2 Preas/Fógraíocht**

- Cuirfear gach Preasráiteas ar fáil go dátheangach ag an am céanna, mar atá á dhéanamh faoi láthair.
- Beidh urlabhraí thar ceann na heagraíochta ar fáil do na meáin chun seirbhís i nGaeilge a sholáthar, má thugtar réamhfhógra dó nó di.

## **3.4 Inniúlacht Foirne a Fhorbairt**

### **3.4.1 Acmhainní**

Chun na seirbhísí Gaeilge atá ann faoi láthair agus seirbhísí feabhsaithe a sheachadadh, táthar ag brath ar bhaill foirne Oifig an Ombudsman, a bhfuil ar a gcumas é seo a

dhéanamh agus atá sásta é a dhéanamh. I láthair na huaire, tá 9 mball foirne tar éis seirbhís i nGaeilge a thairiscint fad is atá ar a gcumas é seo a dhéanamh. Tá liosta de na baill foirne seo ar inlíon Oifig an Ombudsman agus déanfar é a nuashonrú. Tá suim léirithe ag roinnt eile feabhas a chur ar a scileanna teanga ionas gur féidir leo beannacht dhátheangach agus seirbhísí bunúsacha eile a thabhairt, agus tá sé seo á thacú ag ár naonad oiliúna. Maidir leis an earcaíocht, leanfaidh Oifig an Ombudsman uirthi iarracht ghníomhach a dhéanamh folúntais a líonadh ó na painéil éagsúla d'iarratasóirí a bhfuil cumas sa Ghaeilge acu. Ceapadh 2 bhall foirne reatha ar a laghad ar an mbealach seo. Tá sé i gceist againn cúrsaí a éascú do na daoine seo chun go n-úsáidfí siad na scileanna teanga luachmhara atá acu agus chun ár spleáchas ar acmhainní seachtracha a laghdú nuair is féidir é seo a dhéanamh.

### **3.4.2 Tiomantas**

Leanfaidh Oifig an Ombudsman uirthi ag déanamh cinnte de go dtuigeann an fhoireann na rudaí a leanas - éirim an Achta, riachtanais láithreach an dlí, an tiomantas maidir le seirbhís fheabhsaithe forásach a sheachadadh, agus go bhfeicfí an tseirbhís mar chuid dhílis den tiomantas atá ann maidir le seirbhís do chliaint atá ar ardchaighdeán a sheachadadh. Spreagfaidh an Oifig an fhoireann chun go n-úsáidfí siad an Ghaeilge atá acu; cuirfimid oiliúint agus tacaíocht ar fáil don fhoireann chun an cumas atá ann a fheabhsú agus cuirfimid na tacaíochtaí riaracháin cuí ar fáil chun a chinntiú go mbainfear amach na caighdeáin/gníomhartha atá aitheanta.

- Cúrsaí ionduchtúcháin- leanfar le míniú a thabhairt ar riachtanais an Achta agus na Scéime trí chur i láthair sa seisiún ionduchtúcháin do bhaill foirne nua.
- Oiliúint ar Fheasacht Teanga – Sa pholasáí oiliúna laistigh den eagraíocht, leanfar le dearcadh dearfach eolas-bhunaithe a chur chun cinn maidir le ceart an chliaint seirbhís a fháil i nGaeilge. Tabharfar misneach agus tacaíocht don fhoireann na scileanna atá acu sa Ghaeilge a úsáid agus a fheabhsú. Déanfar iniúlacht na foirne a fhorbairt trí chúrsaí teanga a chur ar fáil, go seachtrach nó go hinmheánach mar is cuí. Spreagfar an fhoireann i gcónaí freastal ar chúrsaí oiliúna teanga i rith agus taobh amuigh d'uaireanta oibre.
- Lorgófar oibríthe deonacha ar fud na heagraíochta a ghlacfaidh páirt chun an tseirbhís Ghaeilge a sheachadadh ar bhonn leanúnach.
- Aithneofar na riachtanais oiliúna atá ann tríd an gCóras Forbartha um Bainistíocht Feidhmíochta agus déanfaidh an tOifigeach Oiliúna na riachtanais sin a ionchorprú i

gcláir oiliúna ghinearálta agus aonair mar is cuí, i bhfianaise na dtosaíochtaí agus na n-acmhainní atá údaraithe ag Coiste Bainistíochta Oifig an Ombudsman.

- Tá teimpléid Ghaeilge le fáil de litreacha/cáipéisí a úsáidtear go minic agus déantar iad a nuashonrú mar is gá chun an fhoireann a spreagadh páirt a ghlacadh sa tseirbhís Ghaeilge atá á soláthar.
- Trí chórais bhainistíochta cáis nua atá á bhforbairt, aithneofar go héasca cé hiad na custaiméirí a dhéanann teagmháil linn as Gaeilge, agus beidh an fhoireann go léir ar an eolas maidir leis seo.
- Áirítear sna hacmhainní atá ar an Inlíon, liosta de nathanna cainte úsáideacha, e.g. conas freagairt ar chustaiméirí, téarmaíocht etc.
- Tugtar treoir don fhoireann maidir le hacmhainní agus le seirbhísí ar chúnamh iad chun seirbhísí trí Ghaeilge a sholáthar, lena n-áirítear suíomhanna gréasáin ábhartha agus liosta d'aistritheoirí atá faofa ag Foras na Gaeilge. De ghnáth, is ar bhonn tairiscintí iomaíocha a bheartaítear cé a chuirfidh seirbhísí aistriúcháin ar fáil d'Oifig an Ombudsman.
- Cuirtear fáilte roimh ábhar as Gaeilge d'iris/nuachtlitir intí Oifig an Ombudsman agus foilsítear go rialta iad.
- Leanfaidh an fhoireann ag bualadh le chéile don sos caife seachtainiúil chun Gaeilge a labhairt i dtimpeallacht neamhfhoirmiúil agus chun misneach a thabhairt dá chéile i dtaca lena gcumas sa Ghaeilge. Is gníomhaíocht í seo a thaitníonn le daoine agus atá ar siúl le roinnt blianta anuas.

### **3.5 Éileamh a mheas**

Chun measúnú cruinn a dhéanamh ar an éileamh atá ann ar sheirbhísí i nGaeilge, leanfaidh an Oifig uirthi ag coimeád taifid de na fiosrúcháin, na gearáin agus na hiarratais a dhéantar as Gaeilge.

## Caibidil 4

### 4.1 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Déanfaidh an Oifig athbhreithniú ar oibriú na scéime trí thuarascálacha bliantúla maidir lena dul chun cinn a chur faoi bhráid Fhoireann Bhainistíochta Oifig an Ombudsman and an Choimisiúin.

Is í an Rúnaíocht atá freagrach as oibriú na scéime ó lá go lá mar aon le monatóireacht leanúnach a dhéanamh ar leibhéal an éilimh atá ann sna réimsí éagsúla.

## Caibidil 5

### 5.1 Poiblíocht a thabhairt don Scéim Chomhaontaithe

Tarraingeofar aird an phobail ar fhorálacha na scéime tríd na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Sna Tuarascálacha Bliantúla a fhoilsítear ar an suíomh gréasáin, déanfar tuairisciú ar an scéim féin agus ar aon nuashonrú a tharlaíonn ina dhiaidh sin maidir le tiomantais a bhaineann le seirbhísí áirithe a sheachadadh.
- Eiseofar preasráiteas chun an pobal a chur ar an eolas go bhfuil an scéim á foilsiú agus go bhfuil sí ann
- Cuirfear an scéim ar aghaidh go dtí eagraíochtaí Gaeilge, do dtí Ionaid Eolais do Shaoránaigh agus go dtí comhlachtaí poiblí ábhartha.
- Leanfaidh an Oifig ag cur fógraí ar an suíomh gréasáin agus i bhfoilseacháin chun aird a tharraingt ar na seirbhísí atá le fáil i nGaeilge.

Tá cóip den scéim seo curtha ag aghaidh chuig oifig an Choimisinéara Teanga.