

Comhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist
Scéim 2008-2011 faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Clár Ábhar

1. Réamhrá
2. An réim reatha teanga do sholáthar seirbhísí
3. Feabhas a chur ar Sheirbhísí
4. Seirbhís Dhátheangach a Sholáthar
5. Seirbhísí as Béarla
6. Monatóireacht & Athbhreithniú
7. Scéim Chrannchur Náisiúnta an Phoist a Phoibliú

Caibidil 1

Réamhrá

An 22^ú Márta 2006, d'iarr an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe & Gaeltachta ar an Stiúrthóir ar an bPost dréacht-Scéim a ullmhú faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (“an tAcht”) agus a thíolacadh dó lena daingniú faoin 22^ú Meán Fómhair 2006 ar a dhéanaí.

Déanann Alt 11 den Acht foráil d'ullmhú Scéime reachtúla ag comhlachtaí poiblí a dhéanann mionchur síos ar na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil

- Trí mheán na Gaeilge
- Trí mheán an Bhéarla, agus
- Trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla araon

Agus na bearta a ghlacfar chun a chinntiú go gcuirfear aon seirbhís nach gcuireann an comhlacht ar fáil trí mheán na Gaeilge ar fáil laistigh de thréimhse ama aontaithe.

1.1 Ullmhú na Scéime

Dhear Comhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist an Scéim ag féachaint do na Treoirlínte ullmhaithe faoi Alt 12 den Acht ag an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe & Gaeltachta, go háirithe don treoir gur chóir seirbhísí trí mheán na Gaeilge a sholáthar bunaithe ar na nithe seo a leanas:

- Leibhéal an éilimh bhunúsaigh ar sheirbhísí sonracha trí mheán na Gaeilge i gcomhthéacs an tsoláthair dhearfai
- Na hacmhainní, lena n-áirítear acmhainní daonna agus airgeadais, agus acmhainn an chomhlachta poiblí an cumas teanga riachtanach a fhorbairt nó teacht air.

De réir Alt 13(1)(a) den Acht, d'fhoilsigh an Crannchur Náisiúnta fógra ag rá go raibh sé ar intinn aige dréacht-Scéim a ullmhú. Foilsíodh fógraí dátheangacha ag lorg aighneachtaí sa phreas náisiúnta an 8^ú Meitheamh 2006, ar láithreán gréasáin an Chrannchuir Náisiúnta, agus foilsíodh fógraí as Gaeilge in Foinse an 12^ú Meitheamh 2006. Cuireadh an fhaisnéis seo in iúl d'fhoireann an Chrannchuir Náisiúnta freisin trí mheán ár n-inlín. Fuarthas freagraí ó sheacht bpáirtí. Tá roinnt de na moltaí a bhí sna haighneachtaí cuimsithe sa Scéim seo, agus cé nach

rabhthas in ann roinnt moltaí eile a chur i bhfeidhm i láthair na huaire, breacadh síos iad agus táthar chun iad a chur i bhfeidhm sa todhchaí.

Rinneadh suirbhé ar Ghníomhairí Miondíola an Chrannchuir Náisiúnta, agus cuireadh ceist ar an lucht a ghlac páirt sa suirbhé faoina riachtanais seirbhís a sholáthar trí mheán na Gaeilge. Rinneadh suirbhé ar 350 Gníomhaire Miondíola ar an iomlán trí mheán ár bhfeidhme Teilidhiolachán agus dúirt 10% acu sin go mbeadh spéis acu i seirbhís trí mheán na Gaeilge.

Rinne an fhoireann a oibríonn i mBailíochtú Éileamh, Cuntais agus Seirbhísí do Chustaiméirí suirbhé ar ghlaiteoirí chun an t-éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge a fháil amach. Ghlac 90 custaiméir san iomlán páirt sa suirbhé, agus thug thart ar 20% acu sin le fios go mbeadh suim acu i seirbhísí curtha ar fáil trí mheán na Gaeilge.

Díol spéise maidir leis na suirbhéanna a rinneadh ar chustaiméirí ná go raibh an chuma ar an scéal go raibh custaiméirí drogallach seirbhísí trí mheán na Gaeilge a roghnú toisc nach raibh muinín acu go mbeimis in ann seirbhís dá leithéid a sheachadadh ar bhealach cuí. Beidh an toradh bunúsach seo a d'eascair as an suirbhé ar cheann de na saincheisteanna a dtabharfaidh ár scéim Ghaeilge aghaidh orthu.

1.2 Cuspóirí na Scéime

Nuair is féidir, cuireann Comhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist seirbhís as Gaeilge 'ar éileamh' ar fáil do dhaoine a iarrann í. Táimid tiomanta d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus dá cheanglais agus léiríonn ullmhú na Scéime seo ár dtiomantas leanúnach freagairt d'éilimh athraitheacha ár gcustaiméirí. Agus muid ag comhlíonadh ár dtiomantas faoin Scéim seo, ní mór a thabhairt faoi deara nach bhfuil ach foireann thart ar 73 duine sa Cheanncheathrú againn agus, mar sin, táimid níos teoranta ó thaobh acmhainní teanga a fhorbairt trasna an Chomhlachta ná mar a bheadh eagraíocht níos mó. Mar sin féin, spreagfaimid agus soláthróimid acmhainní chun an Ghaeilge a fhorbairt san eagraíocht. Sampla amháin den tiomantas seo ná go gcráoltar tarraingt uimhreacha na EuroMillions ar TG4.

Cuireann an Scéim le soláthar reatha na seirbhíse, aithníonn sí réimsí sonracha inar féidir seirbhís fheabhsaithe Ghaeilge a sholáthar agus cuireann sí struchtúir ar fáil chun cabhrú leis sin.

Cuirfear forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla i bhfeidhm de réir a chéile sa Chrannchur Náisiúnta, ag tosú lenár gcéad Scéim agus ag leathnú amach leis na Scéimeanna eile ina diaidh. Ní mór aistriú cáipéisí, priontáil, oiliúint foirne agus athfhorbairt bogearraí a dhéanamh chun ár ndualgais faoin Acht a chomhlíonadh.

Déanfaimid monatóireacht ar an éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge le linn thréimhse ár gcéad Scéime chun seirbhís trí mheán na Gaeilge a sholáthar de réir a chéile a bheidh ag teacht leis an leibhéal aitheanta éilimh.

1.3 Dáta Tosaithe na Scéime

Dhaingnigh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta an Scéim seo. Tiocfaidh an Scéim i bhfeidhm an 2^ú lá d'Eanáir 2008 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana ón dáta sin, nó go dtí go ndaingneoidh an tAire Scéim nua de bhun Alt 15 den Acht, cibé ceann acu is túsce.

1.4 Forbhreathnú ar Chomhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist

1.4.1 Ár bhFís

Cluichí crannchuir spreagúla suimiúla a sholáthar a chuireann spraoi agus siamsaíocht ar fáil do gach aon duine. Mar thoradh air sin, déanaimid iarracht a bheith ar an mbranda is cáiliúla in Éirinn.

1.4.2 Ár Misean

Crannchur den scoth a chur ar fáil do mhuintir na hÉireann, ag bailiú airgid chun tacú le cúiseanna maithe, thar ceann an Rialtais.

1.4.3 Ár Luachanna

- **Ionracas**

Táimid cothrom agus ionraic i ngach aon rud a dhéanaimid agus cloímid leis na caighdeáin ghairmiúla is airde inár ngníomhaíochtaí uile.

- **Nuálaíocht**

Bainistímid ár ngnó ar bhealach dinimiciúil ceannródaíoch a thugann an aghaidh is fearr ar na dúshláin a bhaineann le sochaí a bhíonn ag síorathrú.

- **Comhoibriú**

Oibrímid le chéile i bhfoireann ina dtugann gach duine tacaíocht agus spreagadh dá chéile.

1.5. Struchtúr na hEagraíochta

Tá 89 duine ag obair do Chomhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist le ceanncheathrú ar Shráid na Mainistreach Íochtarach, BÁC 1.

Is iad seo a leanas ár réimsí feidhmiúcháin: Oibríochtaí & Gnóthaí Corparáideacha lena n-áirítear Loighistic & Riarachán, Acmhainní Daonna & Slándáil, Airgeadas lena n-áirítear Cuntais agus Bailíochtú Éileamh ar Dhuaiséanna, Margaíocht lena n-áirítear Caidreamh Poiblí, Seirbhísí do Chustaiméirí agus Díolphointe, Teicneolaíocht Faisnéise lena n-áirítear Oibríochtaí Ríomhaire agus Forbairt Córas, agus Díolacháin lena n-áirítear Fórsa Ionadaithe Díolachán Allamuigh an Chrannchuir Náisiúnta, Teilidhíolacháin agus Ceadúnú Gníomhairí.

Freastalaíonn Comhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist ar líonra ina bhfuil níos mó ná 3,500 Gníomhaire Miondíola. Áirítear ar an tseirbhís seo cruthú orduithe do chártaí scríobtha

ag ár rannóg Teilidhiolachán a chuireann glaoch ar gach Gníomhaire Miondíola mar chuid de thimthriall struchtúrtha glaonna , seirbhís um Bailíochtú Éileamh ar Dhuaiséanna d'éilimh ar dhuaiséanna nach féidir a bhailíochtú ar líne, agus cuairt ag Ionadaí Díolachán Allamuigh ar áitreabh gach Gníomhaire miondíola mar chuid de thimthriall cuairteanna réamhshocraithe. Tá Líonra ár nGníomhairí Miondíola scaipthe ar fud Phoblacht na hÉireann, lena n-áirítear na limistéir Ghaeltachta éagsúla, agus tá cónaí ar aon Ionadaí Díolachán Allamuigh déag an Chrannchuir Náisiúnta ina limistéar feidhmiúcháin féin.

1.6. Measúnacht ar leibhéal na seirbhíse ar fáil trí mheán na Gaeilge cheana féin

Tá Comhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist tiomanta do sheirbhís a sholáthar nuair is féidir do dhaoine a dteastaíonn uathu a gcuid gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge. Cuirtear leibhéal éigin seirbhíse ar fáil trí mheán na Gaeilge do dhaoine a iarrann í.

Mar chuid den mheasúnacht leanúnach ar Scéim Chrannchur Náisiúnta an Phoist déanfar monatóireacht ar líon na n-iarratas ó dhaoine a dteastaíonn uathu a gcuid gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge chun a chinntiú go gcuirtear leibhéal seirbhíse ar fáil a fhreastalaíonn ar an éileamh.

Bhí na torthaí seo a leanas ar shuirbhé a rinneadh chun a fháil amach cén cumas a bhí ag pearsanra Chrannchur Náisiúnta an Phoist sa Ghaeilge:

Líon iomlán a ndearnadh suirbhé orthu	89
Líon iomlán freagraí faighte	56
Níltear sásta gur féidir cumarsáid a dhéanamh ag leibhéal bunúsach Gaeilge	31
In ann nithe bunúsacha a thuiscint agus cumarsáid a dhéanamh ag leibhéal bunúsach	20
Caighdeán na hArdeistiméireachta agus sásta go bhfuiltear in ann cumarsáid trí Ghaeilge a dhéanamh ag an leibhéal seo	5
Sásta go bhfuiltear in ann déileáil le gach cineál gnó Crannchuir trí mheán na Gaeilge	0
Modh oiliúna is fearr le daoine	
Neamhthoilteanach	10
Le linn uaireanta oifige	35
Lasmuigh d'uaireanta oifige	2 (den líon thuas)
Gaeltacht	11 (lena n-áirítear 9 a dúirt Le linn uaireanta oifige)

Mar is féidir a fheiceáil ó na torthaí thuas, faoi láthair níl aon bhall foirne i gComhlacht Chrannchur Náisiúnta an Phoist a mheasann go bhfuil sé nó sí líofa sa Ghaeilge. Ní mór aghaidh a thabhairt air sin trí oiliúint bhreise sa Ghaeilge a sholáthar agus san earcaíocht a dhéanfar sa todhcháil.

Caibidil 2

Acmhainní teanga reatha chun seirbhísí ginearálta a sholáthar

Seirbhís Fáiltithe/Glaonna gutháin

Faoi láthair, freastalaítear ar chustaiméirí a dhéanann teagmháil leis an eagraíocht agus a iarrann seirbhís trí mheán na Gaeilge ar bhonn neamhfhoirmiúil.

Comhfhreagras

Tugtar freagraí as Gaeilge ar litreacha, ríomhphoist agus facs a fhaightear as Gaeilge, de réir fhorálacha Alt 9(2) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Foilseacháin

Foilsíodh ár dTuarascálacha Bliantúla do 2004, 2005 agus 2006 go dátheangach de réir fhorálacha Alt 10 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Caibidil 3

Feabhas a chur ar Sheirbhísí

3.1 Seirbhísí a Sholáthar trí mheán na Gaeilge

Cuirfimid seirbhís fheabhsaithe ar fáil trí mheán na Gaeilge labhartha trí oiliúint shonrach sa Ghaeilge a chur ar phearsanra an Chrannchuir Náisiúnta a oibríonn sa Láthair Fáiltithe, i dTeilidhíolacháin agus i mBailíochtú Éileamh ar Dhuaiséanna. Bainfear é sin amach trí mheasúnacht a dhéanamh ar chumas teanga an phearsanra reatha agus iad a spreagadh le páirt a ghlacadh in oiliúint bhreise sa Ghaeilge. Cé go mbeartaítear go mbeimid in ann acmhainn theoranta don Ghaeilge labhartha a sholáthar lenár bpearsanra reatha agus trí bhéim níos mó a leagan ar Ghaeilge labhartha agus muid ag roghnú agus ag earcú sa todhchaí, beidh dúshlán i gceist má bhíonn aon bhall foirne ann nach bhfuil tiomanta don leibhéal inniúlachta cuí a bhaint amach le gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge nó nach dóigh leis nó léi gur féidir é sin a dhéanamh. Mar sin féin, cuirfidh an Crannchur Náisiúnta oiliúint sa Ghaeilge ar fáil ar bhonn leanúnach agus spreagfaidh sé an pearsanra le páirt a ghlacadh san oiliúint sin.

Oiriúnófar ár n-anailís bhliantúil ar riachtanais oiliúna chun cúrsaí oiliúna sa Ghaeilge a chuimsiú le cur ar chumas phearsanra an Chrannchuir Náisiúnta freastal ar éilimh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge ar bhealach níos fearr.

Caibidil 4

4.1 Seirbhísí Dátheangacha a Sholáthar

Faoi láthair tá an páipéar ceanteidil a úsáidimid dátheangach agus tá an fhaisnéis ar chúl na dticéad Lotto, Lotto Plus 1, Lotto Plus 2, Lotto 5-4-3-2-1, EuroMillions, EuroMillions Plus

agus TellyBingo dátheangach. Mar thoradh ar athbhreithniú dlíthiúil agus ar an méid faisnéise a chaithfimid a fhoilsiú i ndáil leis na duillíní imeartha a úsáidtear do Lotto, Lotto Plus agus EuroMillions, EuroMillions Plus, agus na srianta ar a méid de bharr na dteirminéal in úsáid in ionaid ár nGníomhairí Miondíola, ní bheimid in ann na duillíní imeartha seo a sholáthar go dátheangach; beidh na duillíní seo ar fáil, áfach, sa Ghaeilge amháin agus sa Bhéarla amháin faoi dheireadh Bhliain 1 dár gcéad Scéim.

Le cois an mhéid thuas, bunaithe ar na foirmeacha agus bileoga is mó a iarrtar, méadóimid líon na bhfoirmeacha agus na mbileog atá ar fáil trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla araon faoi chlúdach amháin, mar seo a leanas:

Foirm Iarratais do Ghníomhaire Miondíola

Foirm Éilimh do Bhuaiteoir Duaise

Conas Imirt - Lotto

Conas Imirt - LottoPlus

Conas Imirt - Lotto 5-4-3-2-1

Conas Imirt - EuroMillions

Conas Imirt - EuroMillions Plus

Conas Imirt - TellyBingo

Foilseofar aon fhaisnéis phriontáilte a bhainfidh le haon fhorbairtí nua ar chluichí go dátheangach faoi chlúdach amháin.

4.1.1 Tréimhse Ama

An raon iomlán a liostaítear thuas ar fáil i bpáipéar agus ar láithreán gréasáin an Chrannchuir Náisiúnta faoi dheireadh na chéad Scéime.

4.2 Láithreán Gréasáin an Chrannchuir Náisiúnta

Faoi láthair táimid ag lorg tairiscintí d'athfhorbairt ár láithreáin ghréasáin, agus áirítear riachtanas maidir le rogha Ghaeilge a sholáthar ar ár n-iarratas ar thograí. Cuimseoidh ár láithreán gréasáin athfhorbartha leagan Gaeilge agus beidh 70% den inneachar statach ar fáil go dátheangach faoi dheireadh Bhliain 3 dár gcéad Scéim Ghaeilge.

4.3 Córais Ríomhaire

Tá córais ríomhaire reatha an Chrannchuir Náisiúnta teanga-chomhlíontach, agus bainfidh an ceanglas seo le haon chóras a chuirfear ar fáil sa todhchaí freisin.

Bunófar seoladh ríomhphoist ginearálta do cheisteanna as Gaeilge faoi dheireadh Bhliain 1 dár gcéad Scéim.

Beidh séanadh dátheangach ag bun ár ríomhphost faoi dheireadh Bhliain 1 dár gcéad Scéim.

4.4.1 Seirbhísí Idirghníomhacha

Cé nach gcuireann an Crannchur Náisiúnta seirbhísí idirghníomhacha ar fáil don phobal i gcoitinne faoi láthar, coimisiúnaíodh córas idirghníomhach, sa Bhéarla amháin, agus

rinneadh tástáil inghlacthachta air, ach níl sé ar fáil fós. Má chuirtear an córas idirghníomhach seo ar fáil don phobal i gcoitinne, déanfar é a uasghrádú chun seirbhís dhátheangach a sholáthar a luaithe agus is féidir, ag féachaint do na hacmhainní agus don bhrú ó obair eile i réimse na TF. Ar chaoi ar bith, déanfar an t-uasghrádú seo taobh istigh de thrí bliana ón dáta ar a gcuirtear ar fáil é. Cuirfear aon seirbhísí idirghníomhacha nua, a chuirfidh ar chumas an phobail i gcoitinne iarratais a dhéanamh nó sochair a fháil, i bhfeidhm sa dá theanga go comhuaineach.

4.5 Comhéadan Poiblí

Faoi dheireadh ár gcéad Scéime, :

- Tabharfar ainm an Chrannchuir Náisiúnta as Gaeilge agus as Béarla
- Beidh foireann na Láithreach Fáiltithe ar an eolas faoi bheannachtaí bunúsacha Gaeilge
- Cuirfear socruithe i bhfeidhm chun a chinntiú go gcuirfear baill an phobail i dteagmháil sciobtha le cibé oifig nó oifigeach atá freagrach as an tseirbhís éilithe a chur ar fáil trí mheán na Gaeilge

Cuirfear oiliúint bhliantúil leanúnach sa Ghaeilge ar fáil don fhoireann a fheidhmíonn mar chéad phointe teagmhála sa Láthair Fáiltithe, i dTeilidhíolacháin, i mBailíochtú Éileamh agus i Seirbhís do Chustaiméirí chun feabhas a chur ar a scileanna Gaeilge lena chinntiú go mbeidh seirbhís chuntair dhátheangach ar fáil chun déileáil, , le glaoiteoirí a labhraíonn Gaeilge faoi dheireadh ár gcéad Scéime.

4.5.1 Tréimhse Ama

Cuimseofar oiliúint sa Ghaeilge inár n-anailís bhliantúil ar riachtanais oiliúna do 2008, agus cuirfear oiliúint spriocdhírthe ar fáil gach bliain.

Le linn ár gcéad Scéime, ba chóir don oiliúint sa Ghaeilge feabhas a chur ar scileanna phearsanra an Chrannchuir chun go mbeidh cumas bunúsach Gaeilge acu, le tiomantas feabhas breise a chur ar an nGaeilge labhartha de réir mar a chuirfear scéimeanna eile i bhfeidhm.

4.6 Preaseisiúintí agus Cumarsáid

Eiseofar 10% de na Preaseisiúintí uile go dátheangach le linn Bhliain a hAon agus Bhliain a Dó dár gcéad Scéim.

Eiseofar 20% de na Preaseisiúintí uile go dátheangach le linn Bhliain a Trí dár gcéad Scéim.

Faoi láthair, cuirtear ár gluiche EuroMillions i láthair agus craoltar é ar TG4. Cuirtear ár gluiche nua EuroMillions Plus in iúl don phobal i gcoitinne ar TG4 freisin, agus tugann fógra teilifíse as Gaeilge a coimisiúnaíodh go speisialta tacaíocht dó.

Le cois an mhéid thuas, úsáidfimid na huimhreacha as Gaeilge do 10% de na tarraingtí uimhreacha don Lotto, Lotto Plus1 agus Lotto Plus 2 i mBliain 1 agus Bliain 2 dár gcéad Scéim, agus do 20% acu i mBliain 3.

Caibidil 5

Seirbhísí as Béarla

Cuirfear na seirbhísí uile nach iad na seirbhísí sin iad, agus an feabhsú ar na seirbhísí as Gaeilge agus go dátheangach, ar fáil as Béarla ar feadh na chéad Scéime.

Caibidil 6

Monatóireacht agus Athbhreithniú

Is é an Bainisteoir Loighistice & Riaracháin a bheidh freagrach go príomhúil as monatóireacht leanúnach na Scéime. Déanfaidh an bhainistíocht áitiúil monatóireacht ar an scéim, agus beidh measúnacht ar an úsáid a bhainfear as seirbhísí trí mheán na Gaeilge ó dháta tosaithe na chéad Scéime san áireamh uirthi. Cuirfear torthaí na measúnachtaí seo ar fáil don Bhainisteoir Loighistice & Riaracháin. Ag deireadh Bhliain a Dó dár gcéad Scéim, déanfar athbhreithniú eatramhach ar oibríochtaí na Scéime. Déanfaidh an Bainisteoir Loighistice & Riaracháin an t-athbhreithniú eatramhach seo.

Caibidil 7

Scéim Chrannchur Náisiúnta an Phoist a Phoibliú

cuirfear Scéim Chrannchur Náisiúnta an Phoist in iúl don phobal i gcoitinne ar na bealaí seo a leanas - ;

- Preaseisiúint
- Fógra
- Láithreán Gréasáin
- Í a scaipeadh ar ghníomhaireachtaí cuí