

# **An Roinn Gnóthaí Eachtracha**

**Scéim faoi Alt 11 dAcht na dTeangacha**

**Oifigiúla 2003**

**Samhain 2006**

## **Ábhar**

### **1 Réamhrá agus Cúlra**

- 1.1 Ullmhúchán na Scéime Teanga
- 1.2 Ábhar na Scéime
- 1.3 Dáta Tosaigh na Scéime

### **2. Forbhreathnú ar an Roinn Gnóthaí Eachtracha**

- 2.1 Sainordú agus Bunchuspóir
- 2.2 Structúr na Roinne
- 2.3 Custaiméirí agus Cliaint
- 2.4 Tosaíochtaí i Seirbhís Chustaiméara
  - 2.4.1 Seirbhísí Consalachta agus Pas
  - 2.4.2 Comhar Forbartha
  - 2.4.3 Scaipeadh Forbartha

### **3 Achoimre ar Sheirbhísí ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair**

- 3.1 Forbhreathnú ginearálta
  - 3.1.1 Gníomhachtaí cur chun cinn cultúrtha thar lear
  - 3.1.2 An Ghaeilge san Aontas Eorpach
- 3.2 Meáin Teagmhála leis an bPobal / Eolas don Phobal

### **4 Méadú ar Sheirbhísí a chuirfear ar fáil go dátheangach**

- 4.1 Gnéithe Acmhainní Daonna: Seifteanna chun eolas agus inniúlacht Gaeilge sa Roinn a mhéadú
  - 4.1.1 Earcaíocht
  - 4.1.2 Oiliúint agus Forbairt
  - 4.1.3 Ról an Choiste Comhpháirteaíochta
- 4.2 Tosaíochtaí na Roinne
  - 4.2.1 Seirbhísí Consalachta agus Pas
  - 4.2.2 Dúshlán Seirbhís Ghaeilge that lear
  - 4.2.3 Teicneolaíocht Faisnéise agus Chumarsáide
  - 4.2.4 Forbairt an Láithreáin Gréasáin
  - 4.2.5 Oifigeach Fáilte / Oibritheoir Malartá / Fógraí Réamhthairfeadta ó bhéal
  - 4.2.6 Preasoifig

### **5 Monatóireacht agus Athbhreithniú**

### **6 Poibliú ar Scéim Aontaithe**

# 1 Réamhrá agus Cúlra

Ullmhaíodh an scéim seo ag an Roinn Gnóthaí Eachtracha faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Tugann Alt 11 deis ullmhúcháin do chomhlachtaí poiblí scéim reachtúil ag sonrú na seirbhísí a chuirfear ar fáil

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

chomh maith leis na bearta a dtabharfar fúthu le cinntiú go soláthrófar aon tseirbhís trí mheán na Gaeilge, nach bhfuil ar fáil trí Ghaeilge cheana féin, taobh istigh de fhráma ama socraithe.

## 1.1 Ullmhúchán na Scéime Teanga

Ullmhaíodh an scéim seo de réir na dTreoirlínte atá eisithe ag an Roinn Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta faoi Alt 12 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

D'fhoilsigh an Roinn fógra faoi Alt 13 ar 27ú Marta 2006, ag tabhairt cuiridh roimh uiríll maidir le hullmhúchán na dréachtscéime ó aon pháirtí leasmhar. Fuarthas cúig mholadh ó réimse eagraíochtaí Gaeilge agus ó institiúidí nó daoine príobháideacha. Tá na moltaí seo ar fáil ar láithreán Gréasáin na Roinne ([www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)) agus tógadh san áireamh iad agus an scéim á dréachtú.

Chuir foireann na Roinne le forbairt na Scéime chomh maith. Ullmhaíodh é i gcomhairle le Coiste Comhphairtíochta na Roinne, agus le rannpháirtíocht ghníomhach baill an Fochoiste Gaeilge ach go háirithe.

## 1.2 Ábhar na Scéime

Cuireann an scéim seo leis na prionsabail QCS (Seirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí), agus leis an gcoimítmint sa Chairt Chustaiméara na Roinne a dheimhníonn go ndéanfaimid "...ár ndícheall riar ar chustaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh leis an Roinn trí Ghaeilge". Leagann sé amach an méid seirbhísí atá ar fáil faoi láthair trí Ghaeilge agus aithníonn sé limistéir le feabhsú as seo amach. San áireamh leis seo tá coimítmint le leibhéal éilimh seirbhísí trí Ghaeilge a mheas ar bhonn leanúnach agus le

cinntiú go gcoinníonn an Roinn léi ag baint an éilimh seo amach ar bhealach pleanáilte, soiléir agus inrochtana.

### **1.3 Dáta Tosaigh na Scéime**

Tá an scéim seo cinntithe ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta. Tosaíonn sé le héifeacht ar an 1 Nollaig 2006 agus fanfaidh sé i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta seo nó go dtí go bhfuil scéim nua cinntithe ag an Aire de réir Ailt 15, cibé ceann is luaithe.

## 2 Forbheathnú ar an Roinn Gnóthaí Eachtracha

### 2.1 Sainordú agus Bunchuspóir

Is é bunchuspóir na Roinne Gnóthaí Eachtracha sainleasanna polaitiúla agus eacnamaíocha na hÉireann a chur chun tosaigh san Aontas Eorpach agus ar fud an domhain, cion na hÉireann ar son na síochána, na slándála agus na forbartha a chur chun cinn tríd an Aontas Eorpach agus trí pháirt ghníomhach in eagraíochtaí idirnáisiúnta, na Náisiúin Aontaithe ach go háirithe, ár saoránaigh a chosaint thar lear, agus athmhuintearas agus comhpháirtíocht a chothú ar fud oileán na hÉireann.

Comhairlíonn an Roinn an tAire Gnóthaí Eachtracha, na hAirí Stáit agus an Rialtas maidir le gach gné de ghnóthaí eachtracha, agus comhordaíonn sí freagairt na hÉireann ar fhorbairtí idirnáisiúnta. Tugann an Roinn comhairle agus tacaíocht freisin ar gach saincheist a bhaineann leis an tóir ar shíocháin, chomhpháirtíocht agus athmhuintearas i dTuaisceart Éireann agus idir Tuaisceart agus Deisceart an oileáin, agus leis an gcaidreamh idir Éirinn agus an Bhreatain a neartú. Is é ceann de spriocanna ardleibhéil na Roinne *leasanna shaoránaigh na hÉireann thar lear a chosaint, naisc a chothú agus a dhaingniú le daoine de bhunadh Éireannach, agus seirbhís pasanna agus consalachta a sholáthar atá comhaimseartha éifeachtach*

### 2.2 Struchtúr na Roinne:

Faoi láthair tá dhá aonad déag sa Roinn ina Ceannteathrú (CC) agus 73 oifig thaidhleoireachta agus consalachta sna iomlán thar lear (a dtugtar *Misin* orthu), le cois Rúnaíocht Idir-Rialtais na Breataine-na hÉireann i mBéal Feirste agus Comh-Rúnaíocht na nAirí Thuaidh-Theas in Ard Mhacha. Ina theannta sin, tá 24 Ard-Chonsal Oinigh agus 62 Chonsal Oinigh ann a chuidíonn le saoránaigh Éireannacha i 59 tír. Tá sonraí breise ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne [www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)

Na príomhdhualgais:

- *An Rannán Angla-Éireannach*, a phléann le caidreamh Angla-Éireannach agus le Tuaisceart Éireann

□ *An Rannán um Chaidreamh Déthaobhach Eacnamaíochta*, a chomhordaíonn cothú sainleasanna eacnamaíocha na hÉireann thar lear

☐ ***An Rannán Consalachta agus Pas***, atá freagrach as cabhair consalachta a sholáthar do shaoránaigh Éireannacha thar lear agus as seirbhísí pasanna agus víosaí

☐ ***An Rannán Cultúr***, atá freagrach as caidreamh cultúrtha le tíortha eile

☐ ***An Stiúrtóireacht um Chomhoibriú Forbartha***, atá freagrach as clár chúnaimh coigríche na hÉireann, *Cúnaimh Éireann*, agus as feidhmiú pholasaí forbartha na hÉireann

☐ ***Rannán an Aontais Eorpaigh***, a chomhordaíonn cur chuige na hÉireann san AE

☐ ***An Rannán Dlí***, a chuireann faisnéis agus comhairle dlí ar fáil, go háirithe ar ábhair an dlí phoiblí idirnáisiúnta, an dlí um chearta an duine agus dlí an AE

☐ ***An Rannán Polaitíochta***, atá freagrach as saincheisteanna polaitíochta idirnáisiúnta, ar a n-áirítear na Náisiúin Aontaithe, agus a riarann rannpháirteachas na hÉireann i gComhpholasaí Eachtrach agus Slándála an AE

☐ ***An Rannán Prótacail***, atá freagrach as cuairteanna Stáit agus cuairteanna oifigiúla chun na hÉireann agus thar lear a eagrú, agus as tadhall a chothú le hAmbasáidí atá creidiúnaithe d'Éirinn.

Seirbhísí tacaíochta na Roinne:

☐ ***An Rannán Seirbhísí Corparáideacha***, atá freagrach as bainistíocht laethúil na Roinne, ar a n-áirítear daonacmhainní, bainistíocht an athraithe, oiliúint, cóiríocht, seirbhísí bainistíochta, airgeadas agus teicneolaíocht faisnéise agus cumarsáide, an leabharlann agus cartlann.

☐ ***An tAonad Cigireachta agus Iniúchóireachta Inmheánaí***, a dhéanann measúnú ar fheidhmiú mhisin na hÉireann thar lear agus ar shásúlacht, fheidhmiú agus éifeacht na gcóras inmheánach rialaithe atá ag an Roinn

☐ ***An Rannóg Preasa***, atá freagrach as eolas a thabhairt do na meáin intíre agus idirnáisiúnta maidir le forbairtí i bpolasaí eachtrach na hÉireann

***- Oifigí an Aire, na hAirí Stáit agus an Ard Rúnaí***

### **2.3 Custaiméirí agus Cliaint**

Tá réimse leathan custaiméirí ag an Roinn, san áireamh

- An Rialtas, ionadaithe poiblí, agus Ranna Stáit, Oifigí agus Gníomhaireachtaí eile
- Institiúidí agus páirtithe i dTuaisceart Éireann, Ambasáidí agus Consalachtaí tíortha eile, eagraíochtaí idirnáisiúnta mar an tAontas Eorpach, na Náisiúin Aontaithe agus eagraíochtaí eile
- Eagraíochtaí eile, idir dheonach agus ionadaíoch.
- Baill aonair den phobal

Lena chois sin, soláthraíonn an Roinn réimse sainseirbhísí (m. sh. Pas agus Consalachta) don phobal ina cuid oifigí in Éirinn agus trína líonra d'Ambasáidí agus de Chonsalachtaí thar lear.

Níl oifig an an Roinn i gceantar Gaeltachta.

### **2.4 Tosaíochtaí i Seirbhís Chustaiméara**

Aithníonn an Roinn tábhacht at leith le caighdeán na seirbhísí a chuirtear ar fáil don phobal, agus na seirbhísí Pas agus Consalachta ach go háirithe.

#### **2.4.1 Seirbhísí Consalachta agus Pas**

Ó thaobh an phobail i gcoitinne de, is é an Rannán Consalachta agus Pas a dhéanann an ghné is mó d'obair na Roinne a bhfuil taithí acu air. Eisíonn Oifig na bPas, Ambasáidí agus Consalachtaí pasanna do shaoránaigh na hÉireann sa bhaile agus thar lear. In Éirinn féin tá oifigí i gCorcaigh agus i mBaile Átha Cliath agus áis tháirgeachta den dearadh is déanaí i mBaile Brigín. Soláthraíonn an Rannóg Chonsalachta ag an gceanncheathrú agus na Misin thar lear réimse seirbhísí do shaoránaigh na hÉireann atá ar cuairt nó a bhfuil cónaí orthu i dtíortha eile. Déanann an Rannóg Chonsalachta próiseáil freisin ar iarratais ar shaoránacht Éireannach ón gcoigrích, ar litreacha cathartha saoirse le gur féidir le saoránaigh Éireannach pósadh thar lear agus fiordheimniú doiciméid poiblí a úsáidfear thar lear. Próiseálann na Misin iarratais víosaí ó náisiúnaigh eachtracha ar mian leo cuairt a thabhairt ar Éirinn.

### **2.4.2 Comhar Forbartha**

Tá Stiúrthóireacht um Chomhoibriú Forbartha na Roinne freagrach as clár um Chúnaimh Forbartha Oifigiúil (CFO) an Rialtais (‘Cúnaimh Éireann’) a riar. Chun freastal ar an gclár borrach agus ar mhéadú spéis an phobail i réimse na forbraíochta, sheol an Roinn láithreán gréasáin lántiomnaithe in 2003 a thugann mionsonraí ar an gclár. Tá nasc freisin ar láithreán gréasáin na Roinne le láithreán gréasáin an Chúnaimh Fhorbartha. Is féidir chomh maith teacht ar an láithreán go díreach ag [www.irishaid.gov.ie](http://www.irishaid.gov.ie)

### **2.4.3 Scaipeadh Forbartha**

Déanann an Roinn gach iarracht seirbhís eolais éifeachtach a chur ar fáil do chustaiméirí a thagann chugainn go pearsanta nó a thugann cúairt ar ár láithreán gréasáin, agus do dhaoine á lorg eolais uainn trí litir, faics nó ríomh-phoist. Tagann méadú sunasach éilimh ar ár gcuid seirbhísí bliain i ndiaidh bliana agus tá sé d’ádhm againn a chinntiú go gcoinnítear agus, nuair is féidir, ár seirbhísí a fheabhsú d’fhonn an t-éileamh méadaithe a shásamh. í



### **3 Athchoimre ar Sheirbhísí ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair**

#### **3.1 Forbhreathnú Ginearálta**

Tá cur chuige idirgnomhach agus dearfach ag an Roinn maidir le seirbhísí trí Ghaeilge a chur ar fáil don saoránach. Tá sí tiomanta an deis seo, dréachtadh na Scéime, a thapú chun cur leis an gcur chuige seo.

Ba chuid do pholasaí na Roinne cheana, roimh theacht i bhfeidhm d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, an cuid ba mhó dár bhfoilseacháin a bhí le scaipeadh ar an bpobal a fhoilsiú as Béarla agus Gaeilge. Tugann an Roinn tacaíocht, ar bhonn leanúnach, d'oifigigh atá ag iarraidh a gcuman Gaeilge a fheabhsú, mar chuid do pholasaí níos leithne atá dírithe ar chumas inmhéanach na Roinne freastal ar chustaiméir ar roghía leo gnó a dhéanamh linn as Ghaeilge a fhorbairt. Tacaíonn an Roinn le freastal oifigigh ar ranganna Gaeilge, ar cúrsaí sa Ghaeltacht agus ar ranganna am lóin sa Roinn.

Is í príomhchuspóir an Achta ná a chinntiú go bhfuil fáil níos fearr agus caighdeán níos airde den tseirbhís trí Ghaeilge a chuirtear ar fáil don phobal. Inár gCairt do Chustaiméirí, tugaimid faoi gur féidir le custaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge amhlaidh a dhéanamh. Tá na gealltanais seo a leanas sa Chairt Chustaiméara freisin:

- Comhfhreagras a fhaighimid i nGaeilge, freagróimid é i nGaeilge.
- Doiciméid bharrthábhachtacha, ar nós ár Ráitis Straitéise, agus ár dTuarascálacha Bliantúla a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla, san am céanna,
- An oiread ábhar agus is féidir a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla ar ár láithreán gréasáin, agus
- Foirmeacha iarratais a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon

Tá an Roinn ag comhlíonadh a gcuid dualgas faoin gCairt ach athnítear go bhfuil gá le tuilleadh oibre i réimsí áirithe, lena n-áirítear seirbhísí pas agus consalachta agus maidir leis an méid eolais a chuirtear ar fáil as Gaeilge ar suomh idirlín. Chun na crche seo, tá athmhaisiú ollmhór láithreáin idirlín na Roinne agus Cúnamh Éireann ar siúl a bheas mar thoradh air eolas greasán-bhunaithe sna dá theanga oifigiúla maraon le teangacha eachtrannacha. Táthar ag súil go mbeidh an tionscnamh réidh faoi dheireadh 2006 agus go gcuirfear ábhar uilig ar fáil san dá theanga ó shin amach.

Tá an Roinn tiomanta le linn shaol na Scéime seo na seirbhísí a sholáthraíonn sí trí Ghaeilge a fheabhsú agus cultúr deimhneach a fhorbairt a spreagann úsáid na Gaeilge laistigh den Roinn agus lenár gcustaiméirí.

### **3.1.1 Gníomhachtaí cur chun cinn cultúrtha thar lear**

Tá ról tosaíochta ag Misin na Roinne thar lear i gcur chun cinn cultúr na hÉireann, an Ghaeilge san áireamh, i dtíortha iasachta. Eascaíodh agus táthar ag éascú tionscnaimh suntasacha Gaeilge sa Ghearmáin, sa Bhreatain, sna Stáit Aontaithe agus in acadaimh agus institiúidí cultúir ar fud na cruinne. San obair seo, bíonn an Roinn ag obair go dlúth le imeachtaí leasmhara urraithe ag Cultúr Éireann agus an Roinn Gnótha Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta.

### **3.1.2 An Ghaeilge san Aontas Eorpach**

Tar Éis chinneadh na Comhairle mí an Mheitheamh 2005 stádas oifigiúil agus oibre a thabhairt don Ghaeilge ó Eanáir 2007, tá iarrachtaí ar siúl ag institiúidí an Aontais Eorpaigh, Oifig Earcú Foirne na hEorpa san áireamh, d'fhonn a chinntiú go bhfuil céimeanna riachtanacha earcaí foirne agus praiticiúla tógtha le cinntiú go dtiocfaidh stádas nua na gaeilge i bhfeidm gan stró faoin dáta tosnaithe. Tá an Roinn i mBaile Átha Cliath tar éis a bheith ag obair leis an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta le tacaíocht chuí don pholasaí a chinntiú in Éirinn.

## **3.2 Meáin Teagmhála leis an bPobal / Eolas don Phobal**

Is iad príomh-mheáin teagmhála na Roinne leis an phoiblíocht ná:

- Teagmháil phearsanta leis an bpobal inár gcuid Oifigí Poiblí agus ag cruinnithe poiblí, seimineáir agus comhdhálacha
- Doiciméid maidir le hoibleagáidí reachtúla nó eile (mar shampla Ráitis Straitéise, Tuarascálacha Bliantúla, agus ar uile)
- Bróisiúir agus Bileoga Eolais
- Eisiúntí Preas
- Foilseacháin
- Foirmeacha Iarratais
- Láithreáin Ghréasáin

I láthair na huaire, is iad na doiciméid, bróisiúir nó bileoga eolais a fhoilsítear i mBéarla agus i nGaeilge, nó i mBéarla amháin ná:

#### *Béarla agus Gaeilge*

- Ráitis Straitéise
- Tuarascálacha Bliantúla
- Cairt Chustaiméara
- Plean Gníomhíochta um Sheirbhís Chustaiméara
- Príomhdhoiciméid Pholasaithe
- Foirmeacha Iarratais mar gheall ar sheirbhísí Pasanna agus Consalachta
- Leabhar Tagartha Alt 15 agus 16 (faoi Achtanna na Saoráile Faisnéise)
- Fistéip bholscaireachta □An Roinn Gnóthai Eachtracha: Cur i láthair□

#### *Béarla Amháin*

- Tuarascálacha, le cursaíocht theoranta agus atá dírithe ar shainghrúpaí, nach bhfuil tograí polasaithe ag baint leo
- Pleananna Gníomhaíochta agus Tuarascálacha Deimhnithe ar Dhul Chun Cinn faoi *Dul Chun Cinn a Chothú*
- Doiciméid a léiríonn polasaithe na Roinne maidir le gnéanna éagsúla Cláir Chúnaimh Forbartha (*Cúnamh Éireann*)

Is é láithreán ghréasáin na Roinne ná [www.dfa.ie](http://www.dfa.ie) agus láithreán gréasáin an Stiúrthóireacht um Chomhoibriú Forbartha ná [www.irishaid.gov.ie](http://www.irishaid.gov.ie). Bhí sé i gcónaí mar pholasaí againn a chinntiú go mbíonn an oiread sin téacs agus is féidir ar fáil trí Ghaeilge ar na láithreáin Ghréasáin seo.

Tá láithreáin gréasáin ag go leor dár Misin thar lear. Cuirtear eolas ar fáil as Béarla agus teanga na tíre i dtíortha nach labhraíonn Béarla iontu. Tá tionscadal feabhsaithe infrastruchtúr idirlín ag an Roinn faoi láthair. Áirítear feabhsú na gceangal idir láithreánana áitiúla na Misean le mór-shuíomh na Roinne. Éascóidh seo an rochtain, ó láithreáin gréasáin na Misean, ar an inneachar Gaeilge ar phríomhláithreán gréasáin na Roinne

Leanfar ag cur oráidí nó ráitis, na n-áirítear iad seo a thabharfar san Oireachtas, de chuid an Aire nó Airí Stáit, no oráidí ard-oifigigh, ar fáil san teanga ina dtugtar iad. Táthar tar éis líon teoranta preas ráiteas nó eolas do na meáin a éisiúint as Gaeilge agus Béarla.

## **4 Feabhsú Seirbhísí a sholáthrófar go dátheangach**

### **4.1 Gnéithe / Acmhainní Daonna: Seifteanna chun eolas agus inniúlacht Gaeilge sa Roinn a mhéadú**

Aithníonn an Roinn gur dúshlán suntasach atá roimpi leorlón foirne a uas-oiliúint chun a chinntiú go mbeidh an acmhainn aici a cuid seirbhísí uile a sholáthar ar an ardchaighdeán céanna sa dá theanga. Tá sí tiomanta, mar sin féin, tabhairt faoin dúshlán seo agus é a sháru, agus tá sí lántiomanta tógáil ar na leibhéil eolais agus cumais sa Ghaeilge atá i measc na foirne faoi láthair. Tá straitéis chuimsitheach á forbairt ag an Roinn, freisin, dírithe ar raon agus ar chaighdeán a cuid seirbhísí Gaeilge a mhéadú go forásach.

Tugadh faoi roinnt tionscnamh cheana féin ina leith seo. Mar shampla, léirigh suirbhéanna tréimhsiúla a rinneadh ar leibhéil chumais na foirne sa Ghaeilge, go bhfuil roinnt ball foirne ann atá ábalta agus sásta seirbhísí a sholáthar don phobal trí Ghaeilge. Ag an leibhéal praiticiúil maidir le seachadadh seirbhísí, déanann eolaire inmheánach na Roinne oifigigh dá shórt a shainaithint mar áis d'obireoirí malartáin agus don oifig fháiltithe. Is féidir, agus déanfar, an cur chuige seo a mhéadú agus a fheabhsú de réir mar a rachaidh na heilimintí eile den straitéis i bhfeidhm.

#### **4.1.1 Earcaíocht**

Tá earcú oifigigh Ghaeilge ina phríomhghné de straitéis atá ag an Roinn chun seirbhís éifeachtach a fhorbairt do chustaiméirí sa dá theanga oifigiúla. Cuimseoidh ról oifigeach na Gaeilge (gan é a bheith teoranta acu) an méid seo a leanas:

- cabhair agus tacaíocht ghinearálta a sholáthar do na hoifigigh Roinne ar mian leo a scileanna Gaeilge a fhorbairt
- soláthar agus socrú a déanamh chun ranganna Gaeilge a sheachadadh d'fhoireann na Roinne
- ócáidí a eagrú i rith na bliana chun úsáid na Gaeilge a chothú agus a spreagadh ar bhealach suaimhneach neamhfhoirmeálta
- comhordú a dhéanamh ar sholáthar seirbhísí aistriúcháin Gaeilge don Roinn agus, i gcásanna práinneacha agus eisceachtúla, aistriúchán na gcáipéisí Rannacha a ghlacadh mar chúram air/uirthi féin.

Tá dóchas ann go n-earcófar oifigeach chun na dualgais seo a chomhlíonadh roimh dheireadh 2006.

Rialaítear beartais earcaíochta agus ardú céime na foirne sa Státseirbhís ag forálacha agus comhaontuithe reachtúla a caibidlíodh go lárnach idir an fhoireann agus an taobh oifigiúil trí mheicníocht ábhartha an chaidrimh thionsclaíoch. Agus í ag iarraidh aghaidh a thabhairt ar fhorálacha an Achta agus iad a fhorfheidhmiú, tabharfaidh an Roinn lánaird ar aon comhaontuithe a fhorbrófar agus a chomhaontófar i leith na réimsí beartais seo le linn shaol na Scéime seo.

#### **4.1.2 Oiliúint agus Forbairt**

Tá gealltanas tugtha i Straitéis Oiliúna agus Forbartha na Roinne go soláthrófar an oiliúint is gá chun tacú le forfheidhmiú na bhforálacha in Acht na dTeangacha Oifigiúla. Faoi láthair freastlaíonn an Roinn ar oifigigh ar mian leo a gcuid scileanna Gaeilge a fhorbairt trí thacaíocht a thairiscint do raon roghanna oiliúna, lena n-áirítear na cúrsaí oiliúna Gaeilge a chuireann Gaeleagras agus Conradh na Gaeilge ar fáil, agus scéim scoláireacht Ghaeltachta Ghaeleagras. Ó 2002 i leith, d'fhreastail 51 oifigeach in iomlán ar ranganna Gaeilge agus bhain 22 oifigeach leas as an scéim scoláireachta. Freastlaítear ar oifigigh ar mian leo cúrsaí tríú leibhéal a ghlacadh sa Ghaeilge faoin Scéim um Aisíoc Táillí, agus réitíodh an bealach do bheirt oifigeach faoin Scéim seo sna blianta deireannacha. Tá socrú á dhéanamh ag an Roinn, freisin, chun ranganna comhrá Gaeilge intí a sholáthar.

Ullmhóidh an Roinn, i gcomhairle le Gaeleagras na Seirbhíse Poiblí, agus chun go scaipfear é ar an bhfoireann uile, leabhrán cora cainte le téarmaí agus leaganacha cainte a bheidh ábhartha agus úsáideach ar bhealach ar leith do na hoifigigh a thugann seirbhís don phobal trí Ghaeilge.

Cheannaigh an Roinn, freisin, raon pacáí oiliúna sa Ghaeilge a chlúdaíonn gach leibhéal cumais ó thosaitheoirí go hardleibhéal, agus roghnú d'úrscéalta. Tá mionsonraí na n-áiseanna oiliúna seo ar fáil don fhoireann ar iarratas. Bhí an-éileamh ar na táirgí seo ón bhfoireann. Beifear ag ceannach breis áiseanna oiliúna de réir mar is gá.

Leanfaidh an Roinn ag ceannach na nuachtán Gaeilge (Lá agus Foinse), ag cur lena líon mar is cuí, lena scaipeadh ar bhail foirne ar spéis leo iad, agus ina dteanntasan,

aon fhoilseacháin eile a chuideoidh leis an bhfoireann foclóir nuashonraithe Gaeilge a shealbhú agus a choinneáil.

Tá sé i gceist, freisin, teascán tiomnaithe a bhunú ar inlíon na Roinne d'fhonn forbairt scileanna Gaeilge a éascú i measc fhoireann na Roinne. Ar an láithreán, freisin, beidh sanasán de théarmaí agus leaganacha cainte a úsáidtear go minic, mionsonraí na gcúrsaí oiliúna atá ar fáil agus naisc le láithreáin Ghaeilge eile a bheadh áisiúil.

#### **4.1.3 Ról an Choiste Chomhpháirtíochta**

Tá An Fochoiste Gaeilge bunaithe ag an Roinn mar fhochoiste de chuid phríomh-Choiste Comhpháirtíochta na Roinne, chun comhairle a thabhairt faoi fhorfheidhmiú na Scéime seo. Chomh maith lena chuid dualgas eile, tá imeachtaí neamhfhoirmeálta sóisialta agus cultúrtha socrúithe ag an bhFochoiste, ar nós seisiúin cheoil agus léitheoireachtaí filíochta, d'fhonn úsáid labhartha na Gaeilge a leathnú i measc na foirne. Tá sé i gceist go gcothóidh úsáid neamhfhoirmeálta dá shórt breis tuisceana faoin ngá atá le cumas feabhsaithe sa Ghaeilge agus breis muiníne i labhairt na teanga dóibh siúd a bhfuil an cúram orthu seirbhísí Gaeilge a sholáthar don phobal.

Déanfaidh An Fochoiste Gaeilge monatóireacht leanúnach agus feidhmeoidh sé mar acmhainn ag an Roinn, chun an straitéis seo a fhorfheidhmiú. Tarraingeofar ballraíocht an Fhochoiste ón mbonn is leithne Rannán, Rannóga, grád agus oifigí na Roinne. Oibreoidh sé leis an oifigeach Gaeilge, arna c(h)eapadh, chun forfheidhmiú éifeachtach na dtiomantas sa Scéim seo a éascú.

#### **4.2 Tosaíochtaí na Roinne**

Mar a luadh cheana, cuirfidh an Roinn roimpi raon agus caighdeán na seirbhísí a sholáthraítear trí Ghaeilge a mhéadú le linn na tréimhse a chlúdaíonn an Scéim seo. Sainithníodh go bhfuil tábhacht ar leith leis na seirbhísí seo a leanas agus tabharfar tosaíocht dóibh i rith na tréimhse i gceist.

##### **4.2.1 Seirbhísí Pas agus Consalachta**

Cuireann an Roinn seirbhís theoranta ar fáil trí Ghaeilge dár gcustaiméirí Pas agus Consalachta, inár n-oifigí i mBaile Átha Cliath agus i gCorcaigh agus thar an teileafón. Faoi láthair, is féidir freastal, tríd is tríd, ar ghlaiteoirí pearsanta chun na hoifige agus ar ghlaiteoirí teileafóin, nuair is mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Tharlódh sé uaireanta go mbeadh srian ar leibhéal na seirbhíse, áfach, de bharr an lín sách beag oifigeach sna réimsí seo a bhfuil scileanna maithe Gaeilge acu.

Déanfaidh an Roinn iarracht, mar sin, an líon oifigeach sna réimsí seo ar féidir leo seirbhísí trí Ghaeilge a sheachadadh dár gcustaiméirí a mhéadú, d'fhonn seirbhís Phas agus Chonsalachta éifeachteacht a sholáthar go dhátheangach faoi dheireadh na tréimhse a chlúdaítear sa scéim seo.

Tá socruithe á ndéanamh faoi láthair chun ranganna Gaeilge inti a sholáthar d'Oifigigh in Oifig na bPas, agus sa chéad áit inár n-oifigí i mBaile Brigín. Éascóidh ceapadh an Oifigigh Ghaeilge atá beartaithe don Roinn, leathnú na seirbhíse seo chuig oifigí eile feasta. Cuirfear faisnéis faoinár Seirbhísí Pas agus Consalachta ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge araon ar láithreán gréasáin na Roinne. Tá sé ar intinn, freisin, ó thaobh na faisnéise taifeadta faoi sheirbhísí pas atá ar fáil faoi láthair i mBéarla amháin, í a chur ar fáil i nGaeilge, freisin.

Ó thús na scéime, cinnteoidh an Roinn go mbeidh foirmeacha iarratais ar phasanna agus na bileoga faisnéise a bhaineann leo ar fáil trí Ghaeilge sna hasraonta uile ina gcuirtear ar fáil iad, go háirithe i Stáisiúin an Gharda agus in oifigí poiblí eile i gceantair Ghaeltachta. Déanfar socruithe, freisin, lena chinntiú go mbeidh foirmeacha iarratais ar fáil le haghaidh seirbhísí consalachta agus eile a sholáthraíonn an Roinn, chomh maith le faisnéis agus bróisiúir a bhaineann leis na seirbhísí sin, faoi lár 2007.

#### **4.2.2 Dúshlán Seirbhís Ghaeilge thar lear**

Tá saindúshlán uathúil roimh an Roinn seo maidir le seirbhísí a sholáthar sa dá theanga oifigiúla dár saoránaigh agus do dhaoine eile a thagann i dteagmháil lenár n-oifigí agus misiúin in áiteanna thar lear. In an-chuid dár misiúin ní bhíonn taithí ar chóras oideachais na hÉireann ag geall le éinne ar an bhfoireann a earcaítear go háitiúil agus ní raibh deis riamh acu an Ghaeilge a fhoghlaim ar aon bhealach eile. Earcaítear iad chun seirbhísí a sholáthar i dteanga na hóst-tíre, agus sí Béarla an *lingua franca* i mbeagnach gach cás eile.

D'ainneoin an dúshláin seo, cuirfidh an Roinn i bhfeidhm, laistigh de theorannacha a daonacmhainní agus cumas foirne, córais i misin inarb eol dúinn nó ar féidir a shainaithint ar dhóigh eile, gur gá nó go n-éilítear, go mbeadh seirbhísí ar fáil iontu trí Ghaeilge. An phríomhstraitéis a bheidh againn le seirbhísí a sheachadadh trí Ghaeilge ná, go mbeadh rochtain díreach ar sheirbhísí dá shórt trí theagmháil ghréasánbhunaithe, ó shuíomh ghréasáin an mhisin áitiúil, le láithreán gréasáin na Roinne. Beidh sé mar chuid dár straitéis feasta ár seirbhísí Gaeilge aghaidh-ar-



aghaidh a leathnú agus a chothabháil, de réir mar a cheadaíonn daonacmhainní agus cumas teanga na foirne sin. Tabharfaidh an Roinn tosaíocht don straitéis seo in ionaid eachtracha ina bhfuil na comhchruinnithe is mó dár saoránaigh, go háirithe tíortha mar an RA agus na SA a bhfuil líon suntasach cainteoirí Gaeilge ina gcónaí iontu.

#### **4.2.3 Teicneolaíocht Faisnéise agus Chumarsáide**

Tá Rannóg TF na Roinne ag déanamh athbhreithniú faoi láthair ar an dóigh ina bhféadfaí eilimintí cuí de córas TF na Roinne a oiriúnú mar áis chuimsitheach Ghaeilge le haghaidh úsáid na mball foirne ar mian leo leas a bhaint as a leithéid d'áis. Cuimsíonn seo seiceáláil litrithe agus gramadaí agus leaganacha Gaeilge de na córais oibríochtúla TF atá ar fáil agus de dhíth. Meastar go gcríochnófar an t-athbhreithniú seo agus go gcuirfear na háiseanna nua ar fáil faoi thosach 2007.

Mar chuid d'uasghrádú agus de chothabháil sceidealta ar chórais ríomhairithe na Roinne, tá sé ar intinn séanadh a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon faoi thosach 2007, mar fhonóta leis na r-phoist a eiseoidh an Roinn agus beidh aon chórais nua ríomhaireachta a shuiteáiltear in ann an Ghaeilge a láimhseáil.

#### **4.2.4 Forbairt an Láithreáin Gréasáin**

Mar a tugadh le fios cheana, tá an Roinn gafa faoi láthair le tionscadal a fheabhsóidh bonneagar a láithreáin gréasáin. Cuimsíonn an tionscadal leagan chuimsitheach Gaeilge a sholáthar de láithreáin gréasáin na Roinne agus Chúnamh Éireann. Mar a luadh ag 3.1 thuas, meastar go gcríochnófar an tionscadal seo faoi dheireadh 2006 agus cuirfear gach ábhar ar fáil ar an láithreán gréasáin sa dá theanga oifigiúil uaidh sin amach. Feabhsófar, freisin, na naisc idir láithreáin gréasáin na Roinne agus na misean, mar chuid den tionscadal seo, agus tabharfaidh seo rochtain níos fearr ar an inneachar Gaeilge sa phríomhláithreán gréasáin.

Seirbhísí Idirghníomhacha: Tá sé ar intinn, le linn 2006, áis a chur ar fáil d'íarratasóirí chun gur féidir leo dul chun cinn a n-íarratas ar phasanna a rianú thar an idirlíon. Beidh an áis seo, agus aon seirbhísí idirghníomhacha nua a thugtar isteach, ar fáil sa dá theanga oifigiúil.

#### **4.2.5 Oifig Fáilte / Oibritheoir Malartá / Fógraí Réamhtháifeadta ó bhéal**

Glactar leis gurb is é/í an fáilteoir / oibritheoir malartáin na chéad phointí teagmhála a bhíonn leis an bpobal. Is é polasaí na Roinne seo ná gnáthchleachtas na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm:

- laistigh den Roinn go mbeadh foireann an fháiltithe ábalta ainm na Roinne a thabhairt i nGaeilge agus i mBéarla,
- go mbeadh cleachtadh acu ar a laghad ar na bunbheannachtaí i nGaeilge, agus
- go mbeadh socruithe oiriúnacha bunaithe le go mbeidh siad in ann daoine as an bpobal a chur i dteagmháil gan mhoill le cibé oifig nó oifigigh atá freagrach as an tseirbhís a bhítear a lorg trí Ghaeilge

Is é polasaí na Roinne oibriú i dtreo a chinntiú go mbeidh gach fógra réamhthairseach ó bhéal do chustaiméirí i nGaeilge amháin nó i nGaeilge agus i mBéarla. Bainfear an cuspóir sin amach faoi dheireadh na scéime reatha .

Is i mBéarla amháin a fheidhmíonn ár gcóras láimhseála teileafóin. Tá sé i gceist áfach an tseirbhís a thairiscint sa dá theanga oifigiúla. Bainfear an cuspóir sin amach faoi dheireadh na scéime reatha. Féadfaidh comhaltaí aonair na foirne, ar ndóigh, teachtaireachtaí a fhágáil i cibé teanga is rogha leo.

#### **4.2.6 Preasoifig**

Cé go bhfuil an Roinn ag druidim i dtreo beartais trína eiseofar preaseisiúintí cuí sa dá theanga, níor cuireadh ach líon teoranta preaseisiúintí agus faisnéise do na meáin ar fáil go nuige seo. Déanfaidh an Preasoifig, faoi dheireadh na scéime seo:

- 20% ar a laghad de na preaseisiúintí a chur ar fáil trí Ghaeilge agus trí Bhéarla araon
- a chinntiú go mbeidh gach príomhcháipéis bheartais ar fáil sa dá theanga ar an láithreán gréasáin (mar a cuireadh in iúl ag 3.2 thuas)
- gach litir, glao teileafóin agus fiosrú/iarraidh eile ar fhaisnéis a fhaightear a logáil, d'fhonn monatóireacht a dhéanamh ar leibhéal an éilimh ar sheirbhísí trí Ghaeilge. Leanfaidh an Roinn dá beartas reatha go bhfreagrófaí comhfhreagras dá shórt go pras trí Ghaeilge, i gcomhall le Alt 9(1) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla
- oiliúint a thairiscint d'fhoireann na Preasoifige agus spreagadh gníomhach a thabhairt dóibh le feabhas a chur ar a gcumas labhartha agus, nuair is gá, scríbhneoireachta Gaeilge, d'fhonn freastal ar éilimh ar fhaisnéise ó na meáin Ghaeilge
- leanfaidh ár bPreasoifig dá tacaíocht gníomhach do na meáin Ghaeilge, mar iarracht chun an tsaindeacracht atá acu tráchtairí thar lear le cumas Gaeilge a shainaithint, chun críocha agallaimh.

## **5 Monatóireacht agus Athbhreithniú**

Déanfar monatóireacht leanúnach ar shóláthar seirbhíse, agus leibhéal éileamh ar sheirbhísí Gaeilge, ag leibhéal bainisteoirí áitiúla, go bhfuil freagracht orthu maidir le feidhmiú na Scéime laistigh de Rannán, Rannóg nó Misean.

Coinneoidh an Roinn oibríocht éifeachtach na scéime faoi athbhreithniú, go háirithe trí Coiste Comhpháirtíochta na Roinne agus an Fochoiste Gaeilge go speisialta. Ullmhóidh an t-Oifigeach Gaeilge tuairisc ar fheidhmiú na Scéime agus cuirfear faoi bhráid, tríd Chomhphairtíocht, Coiste Comhairliúchán Bainistíochta na Roinne ar bhonn bliantúil.

Rachaidh an Roinn i gcomhairle le páirtithe leasmhara, lena n-áirítear iad siúd a chur aighneachta isteach maidir leis an Scéim, nuair a táthar ag athbhreithniú a fheidhmiú.

## **6 Poibliú ar Scéim Aontaithe**

Poibleofar ábhar na scéime seo don phobal ginearálta trí na bealaí seo a leanas:

- Láithreán Gréasáin
- Eisiúnt Phreas
- Seoladh oifigiúil na Scéime
- Cursaíocht do gníomhaireachtaí agus comhlachtaí poiblí cuí

Lena chois sin, fógróidh an Roinn sonraí ar gach seirbhís Ghaeilge nua a chuirtear ar fáil le linn saoil na Scéime seo.

Seolfar cóip den scéim chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla freisin.

---