

AN COIMISINÉIR COSANTA SONRAÍ
Scéim 2014-2017 faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

DATA PROTECTION COMMISSIONER
Scheme 2014-2017 under Official Languages Act 2003

Brollach

Caibidil 1 Réamhrá agus Cúlra

- 1.1 Treoirlínte/Ullmhú na Scéime
- 1.2 Cúlra
- 1.3 Dáta Tosaigh na Scéime
- 1.4 Léargas Ginearálta ar Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí
 - 1.4.1 Sainordú
 - 1.4.2 Spriocanna Misin
 - 1.4.3 Custaiméirí agus Cliaint

Caibidil 2 Modhanna Cumarsáide

- 2.1 Foilseacháin
- 2.2 Cumarsáid Leictreonach

Caibidil 3

Feabhsú Seirbhísí atá le cur ar fáil go Dáttheangach

- 3.1 Seirbhísí nach bhfuil ar fáil trí Ghaeilge
- 3.2 Gealltanais Ginearálta maidir le Forbairt na Seirbhíse trí Ghaeilge
- 3.3 Foilseacháin
- 3.4 Cumarsáid Leictreonach
- 3.5 Seirbhís Teileafóin
- 3.6 Teagmháil Duine le Duine
- 3.7 Preas/Poiblíocht

Caibidil 4 Inniúlacht Foirne a Fhorbairt

- 4.1 Gealltanais

Caibidil 5 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Caibidil 6 Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

Brollach

Le linn mo théarma mar an Coimisinéir Cosanta Sonraí, chuir sé lúcháir croí orm ról a imirt lena chinntiú go bhfuil ár dtiomantas do sheirbhís do chustaiméirí le tabhairt faoi deara go hiomlán inár gcuid iarrachtaí chun an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dóibh siúd ar mian leo tabhairt faoina gcuid gnó i nGaeilge. Réaltacht iad srianta ar acmhainní in eagraíocht seirbhíse poiblí ar bith, ach trí athruithe breisíocha, d'éirigh linn fíor-fheabhsúcháin a chur i bhfeidhm ar bhealach costéifeachtúil. Ábhar mór bróid dom é an dul chun cinn a rinneamar maidir lena chinntiú go bhfuil ár bpríomhphointe teagmhála le custaiméirí, ár láithreán gréasáin, ar fail i leaganacha Gaeilge agus Béarla araon (www.cosantasonrai.ie agus www.dataprotection.ie). Ar a bharr sin, táim an-sásta le tiomantas agus le díocas na gcomhaltaí foirne a rinne iarracht chun feabhas a chur ar a gcumas chun déileáil le fiosrúcháin ó chustaiméirí i nGaeilge. Príomhghné a bheidh i leanúint an díocais agus an tiomantais seo i measc ár bhfoirne chun breis forbartha a dhéanamh ar na seirbhísí Gaeilge a sholáthraíonn ann Oifig thar shaolré na Scéime seo.

Liam Ó hÉacháin
An Coimisinéir Cosanta Sonraí

Lúnasa 2014

Caibidil 1 Réamhrá agus Cúlra

D’ullmhaigh Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí an scéim seo de réir Alt 15 d’Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (“an tAcht”). Forálann Alt 15 d’ullmhú scéime reachtúla ag Comhlachtaí Poiblí, scéim a mhíneoidh na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil:

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

Agus na bearta atá le cur i gcrích lena chinntiú go gcuirfear ar fáil, laistigh d’am aontaithe, aon seirbhís nach bhfuil á cur ar fáil ag an gcomhlacht trí mheán na Gaeilge.

1.1 Treoirlínte/Ullmhú na Scéime

Forálann Alt 12 den Acht d’ullmhú treoirlínte ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta (an tAire Ealaíon, Oidhreacht agus Gaeltachta anois) agus a neisiúint chuig comhlachtaí poiblí d’fhonn cuidiú le hullmhú na ndrúachtscéimeanna. Tugadh na treoirlínte a eisíodh in 2004 san áireamh agus an scéim á cur i dtoll a chéile.

D’fhoilsigh an Oifig fógra ar a láithreáin ghréasáin faoi Ailt 13 agus 15 (3) den Acht ar an 22^ú Lúnasa 2013, ag tabhairt cuiridh do dhaoine aighneachtaí a chur isteach i ndáil le hullmhú na drúachtscéime faoi Alt 15. Fuarthas 2 aighneacht.

Tugadh na haighneachtaí a fuarthas san áireamh agus an Scéim á forbairt agus is mór ag an Oifig an t-am a chaith na daoine sin i mbun an phróisis seo agus an dua a chaith said leis.

Dearbhaítear an Scéim seo trí gach gealltanais in aon scéim roimhe seo a chur i bhfeidhm. Sa chás nár cuireadh i bhfeidhm go hiomlán go dtí seo gealltanais i scéimeanna roimhe seo, beidh an tsaincheist seo á phlé le hOifig an Choimisinéara Teanga.

1.2 Cúlra

Tá an Oifig meáite go hiomlán ar na gealltanais seo a chomhlíonadh, na gealltanais sa Tríú Scéim seo de chuid Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. I gcaitheamh na dara scéime, leanamar ar aghaidh chun scileanna Gaeilge na foirne a fhorbairt trí fhreastal ag cúrsaí oiliúna agus gníomhaíochtaí Gaeilge agus é mar aidhm leo ar fad feabhas a chur ar an tseirbhís phearsanta trí Ghaeilge ó lá go lá. Gach bileog, treoir agus foirm a chuireann an Oifig amach, cuirtear amach anois iad go dátheangach faoi aon chlúdach amháin. Táimid fós ag cur amach céatadán suntasach dár bpreasráitis go dátheangach. Inár gcéad scéim, gheallamar go gcruthóimis an leagan Gaeilge dár láithreán gréasáin (www.cosantasonraí.ie) agus táimid fós ag déanamh an-dul chun cinn ó thaobh an t-ábhar Gaeilge atá ansin a mhéadú agus cinnte a dhéanamh go bhfuil ár seirbhís ar líne ar fáil go dátheangach.

1.3 Dáta Tosaigh na Scéime

Tá an Scéim seo daingnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta. Tosóidh an scéim seo le héifeacht ón **06 Deireadh Fómhair 2014** agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón data seo nó go dtí go mbeidh Scéim nua daingnithe ag an Aire faoi Alt 15 an Achta, pé acu is déanaí.

1.4 Léargas Ginearálta ar Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí

1.4.1 Sainordú “*Céard a dhéanaimid?*”

Tá Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí bunaithe faoin Acht um Chosaint Sonraí 1988, a ritheadh an 13 Iúil 1988, agus a tháinig i bhfeidhm go hiomlán an 19 Aibreán 1989.

Thug an tAcht um Chosaint Sonraí (Leasú) 2003 an reachtaíocht cothrom le dáta, ag cur i bhfeidhm fhorálacha Threoir 95/46 ón AE. Leagann na hAchtanna amach an prionsabal ginearálta gur chóir go mbeadh smacht ag daoine ar an gcaoi a n-úsáidtear sonraí a bhaineann leo. Caithfidh "rialaitheoirí sonraí" – daoine nó eagraíochtaí a bhfuil faisnéis faoi dhaoine ina seilbh acu ar ríomhaire nó ar chomhaid láimhe struchtúrtha – caighdeáin áirithe a chomhlíonadh ó thaobh sonraí pearsanta a láimhseáil, agus tá cearta áirithe ag daoine.

Tá an Coimisinéir Cosanta Sonraí freagrach as seasamh le cearta daoine mar atá leagtha amach sna hAchtanna, agus as na dualgais a cheangal ar rialaitheoirí sonraí. Is é an Rialtas a cheapann an Coimisinéir agus tá sé/sí neamhspleách ó thaobh a c(h)uid feidhmeanna a chomhlíonadh. Cuireann an Coimisinéir tuarascáil bhliantúil faoi bhráid an Oireachtais. Is féidir le dhaoine a mheasann go bhfuil a gcearta á sárú gearán a dhéanamh chuig an gCoimisinéir. Déanfaidh an Coimisinéir an t-ábhar a imscrúdú agus déanfaidh sé/sí cibé beart is gá chun é a réiteach.

Coinníonn an Coimisinéir clár freisin, ar féidir leis an bpobal breathnú air, ag tabhairt sonraí ginearálta faoi chleachtais láimhseáil sonraí a lán rialaitheoirí sonraí tábhachtacha, ar nós Oifigí Rialtais agus comhlachtaí earnáil Stáit, institiúidí airgeadais, agus aon duine nó eagraíocht a choimeádann cineálacha íogaire sonraí pearsanta.

Tá ról ag an gCoimisinéir freisin ó thaobh Rialacháin um Chosaint Sonraí agus Príobháideacht maidir le Cumarsáid Leictreonach (**I.R. 336 de 2011**) a chur i bhfeidhm. Is uasdátú na rialachán sin de rialachán I.R. 535 de 2003. De bharr na rialachán, is cion é teachtaireachtaí margaíochta díri gan iarraidh a sheoladh go leictreonach agus, tá forálacha éagsúla sna rialachain maidir le úsáid ‘fianáin’ ar láithreáin ghréasáin, agus ag tabhairt trédhearcachta go leor i conas a úsáidtear fianáin go úsáideoirí.

I dteannta a chuid freagrachtaí príomhúla, tá feidhmeanna ag an gCoimisinéir Cosanta Sonraí freisin a éiríonn as ballraíocht na hÉireann san Aontas Eorpach agus i gcomhlachtaí idirnáisiúnta eile agus i ndáil le Comhlachtaí Thuaidh/Theas.

Tá Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí freagrach as seasamh le cearta Cosaint Sonraí daoine agus as na dualgais chomhfhreagracha a cheangal ar eagraíochtaí, mar a

fhóráiltear faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003. Is féidir tuilleadh faisnéise a fháil ach cuairt a thabhairt ar ár láithreán gréasáin www.cosantasonrai.ie nó www.dataprotection.ie nó dul i dteagmháil lenár nOifig ar LoCall:1890 252 231.

1.4.2 Cuspóirí Misin

Is é ár Misin a chur ar chumas daoine fios a bheith acu cén chaoi a bhfuil a bhfaisnéis phearsanta á húsáid, agus smacht a bheith acu air sin, de réir na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003 agus, ar an gcaoi sin, ceart an duine ar phríobháideacht a chosaint.

Spriocanna Ardleibhéil

De réir ár sainordaithe reachtaíochta:

1. Chun seasamh le ceart an duine aonair i leith cosanta ar shonraí pearsanta mar atá leagtha amach ag an dlí.
2. Chun leibhéil na feasachta agus na chomhlíontachta le dualgais um chosaint sonraí a uasmhéadú ina measc iad siúd a choimeádann sonraí pearsanta.
3. Chun comhairle thráthúil, phraiticiúil agus éasca le tuiscint a sholáthar do dhaoine aonair agus eagraíochtaí.
4. Chun a chinntiú go mbeidh cearta an duine aonair chun cosanta ar a sonraí pearsanta mar chuid den straitéis le haghaidh seachadadh níos éifeachtaí de sheirbhísí poiblí, lena n-áirítear slándáil phoiblí.
5. Chun ár gníomhachtaí a dhéanamh i slí atá éifeachtúil ó thaobh costas de, ag baint an úsáid is mó as teicneolaíocht agus seirbhísí comhroinnte, ag obair i gcomhar le rialtóirí eile agus ag seachaint ualaí rialála neamhriachtanacha ar eagraíochtaí.
6. Ullmhú le haghaidh timpeallacht nua Rialála nuair a thagann bearta nua rialála ón AE i bhfeidhm maidir le cosaint sonraí.

1.4.3 Custaiméirí agus Cliant

Seirbhís do Chustaiméirí

D'fhoilsigh an Oifig Cairt na gCustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí don 2014. Leagann an chairt sin amach an caighdeán seirbhíse a bhfuil sé mar aidhm againn a sholáthar dár gcustaiméirí. Is féidir le custaiméirí a bheith ina n-ábhar sonraí (.i. duine aonair) nó ina rialaitheoir sonraí (eagraíocht a bhailíonn agus a rialaíonn sonraí pearsanta) nó ina bpróiseálaí sonraí (eagraíocht a chuireann tasc i gcrích lena mbaineann úsáid sonraí pearsanta, thar ceann rialaitheoir sonraí) nó ionadaí do cheann díobh sin.

Tá cóipeanna den Chairt sin agus dár bPlean Gníomhaíochta ar fáil ag pointí seirbhíse agus ar ár láithreán gréasáin. Tá gealltanús tugtha againn go dtomhaisfimid ár bhfeidhmíocht, agus go ndéanfaimid measúnú uirthi, i gcomhthéacs na gcaighdeán sin agus go dtuairisceoidimid air sin gach bliain inár dTuarascáil Bhliantúil. Tá sé d'aidhm againn seirbhís a sheachadadh go héifeachtúil agus go héifeachtach, le cúirtéis agus chomh tapa agus is féidir, agus geallaimid go mbeidh meas againn ar chearta gach páirtí agus muid ag seachadadh na seirbhíse.

A mhéid atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge cheana féin

Is é bunchuspóir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ná cinnte a dhéanamh go mbeidh fáil níos fearr ar sheirbhísí poiblí trí Ghaeilge agus go mbeidh siad ar chaighdeán níos airde. Rinneadh gealltanais shuntasacha sa chéad agus sa dara Scéim chun leibhéal na seirbhíse trí Ghaeilge a fheabhsú. Tá na gealltanais sin ar fad comhlíonta. Mar chuid de chomhlíonadh na ngealltanais sin forbraíodh leagan Gaeilge dár láithreán gréasáin agus cuireadh gach bileog, treoir agus foirm de chuid na hOifige ar fáil go dátheangach faoi aon chlúdach amháin.

Is é cuspóir an tríú Scéim seo ná leanúint ar aghaidh ag comhlíonadh na ngealltanais seo agus cur leis an dul chun cinn a baineadh amach ar fud na hOifige i gcaitheamh thréimhse na Scéime deireanaí.

Caibidil 2 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal

Déanann an Oifig cumarsáid leis an bPobal ar na modhanna seo a leanas:

- a) Modhanna scríofa, lena n-áirítear cumarsáid leictreonach;
- b) Modhanna idirphearsanta

Foilseacháin

Modhanna Cumarsáide leis an bPobal / Faisnéis don Phobal

Déanann an Oifig cumarsáid leis an bpobal ginearálta ar na modhanna seo a leanas:

- Bileoga Faisnéise
- Foilseacháin
- Preasráitis
- Láithreáin Ghréasáin
- Cuairteanna réigiúnacha agus cuairteanna ar Lárionaid Faisnéise Pobail
- Óráidí agus cuir i láthair ag comhdhálacha ag an gCoimisinéir agus ag baill foirne eile
- Agallaimh leis na Meáin

Mar atá ráite cheana, de thoradh chomhlíonadh ár ngealltanas sa chéad agus dara scéim, tá an chuid is mó díobh sin ar fáil faoi láthair i nGaeilge agus i mBéarla. Tá na Tuarascálacha Bliantúla, na príomhcháipéisí treorach agus na bileoga faisnéise dátheangach go hiomlán.

Eisítear formhór na bpreasráiteas go dátheangach anois.

Óráidí, cuir i láthair agus agallaimh leis an meáin a dhéanann an Coimisinéir nó feidhmeannaigh de chuid na hOifige, cuirtear ar fáil iad sa teanga inar tugadh iad.

Cumarsáid Leictreonach

Tá ábhar agus treoir mhionsonraithe ar fáil anois ar ár láithreán gréasáin Gaeilge, www.cosantasonrai.ie. Tá gearáin ar líne, ceisteanna (trí colas@cosantasonrai.ie), seirbhísí clárúcháin ar líne agus an foirm ar líne chun fógairt sárú ar shlándaíl sonraí ag soláthraithe teileacumarsáide faoi Rialacháin an Choimisiúin (AE) 611/2013 go léir ar fáil trí Ghaeilge.

Caibidil 3 Feabhsú Seirbhísí atá le cur ar fáil go Dátheangach

3.1 Feabhsú Seirbhísí

Sa tríú scéim seo uainn, beidh an Oifig ag díriú go háirithe ar fhorbairt ar bhealach comhsheasmhach, ag tabhairt san áireamh leibhéal an éilimh ar sheirbhís ar raon na modhanna cumarsáide scríofa agus leictreonach atá ar fáil go dátheangach agus ar inniúlacht Ghaeilge a fhorbairt i measc na foirne chun seachadadh seirbhíse trí Ghaeilge ar leibhéal ginearálta a éascú.

3.2 Gealltanais Ginearálta maidir le Forbairt na Seirbhíse trí Ghaeilge

Tá an Oifig meáite ar fhorbairt scileanna Gaeilge a spreagadh i ngach réimse den Oifig le cur le forbairt céim ar chéim seirbhísí do chustaiméirí duine le duine d'ardchaighdeán trí Ghaeilge chun an t-éileamh ar sheirbhísí den sórt sin a chomhlíonadh.

Tugann an Oifig freagra i nGaeilge ar gach cumarsáid a fhaightear i nGaeilge cheana féin ach leanfaimid de bheith ag forbairt scileanna Gaeilge na foirne chun seachadadh seirbhíse idirphearsanta ó lá go lá a éascú trí chur leis an gcroíghrúpa foirne sách beag a bhfuil an cumas agus an mhuinín acu, ó thaobh na Gaeilge de, chun na seirbhísí sin a sheachadadh.

3.3 Foilseacháin

- Faoi láthair, foilsítear gach bileog, foirm agus treoir de chuid na hOifige go dátheangach agus taobh istigh d'aon chlúdach amháin. Leanfar den nós sin ó thosach na scéime.
- Ó thosach na Scéime, eiseoidh an Oifig a oiread agus is féidir de phreasráitis go dátheangach (80% in aghaidh na bliana ar a laghad).
- Is féidir go dtabharfar an Oifig faoi scáth an Achta um Shaoráil Faisnéise i gcaitheamh na Scéime seo agus beidh ceangal orainn, de réir ailt 15 agus 16 den Acht um Shaoráil Faisnéise, lámhleabhair a chur ar fáil a leagfaidh amach feidhmeanna, dualgais agus nósanna imeachta an chomhlachta. Cuirfear leagan dátheangach de na lámhleabhair sin ar fáil.

3.4 Cumarsáid Leictreonach

Cuireadh go mór le caighdeán agus le méid na faisnéise trí Ghaeilge ar ár láithreán gréasáin i gcaitheamh ár dara Scéime faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla. Leanfaimid orainn ag soláthar ardchaighdeán seirbhíse trí Ghaeilge ar an gcaoi seo agus cuirfimid a thuilleadh le caighdeán na seirbhíse seo mar leanas:

- I dteannta an t-ábhar seasta ar fad a sholáthar, leanfaidh an Oifig de bheith ag cur leis an méid Gaeilge ar a láithreán gréasáin. Ó thosach na Scéime nua, cinnteoidh an Oifig go gcuirfear gach foilseachán ar fáil ar leagan Gaeilge an láithreáin ghréasáin ag an am céanna a gcuirtear an leagan Béarla ar fáil, lena n-áirítear bileoga faisnéise agus bróisiúir a fhoilsítear i nGaeilge nó go dátheangach.
- Tá formhór mór na gcáipéisí atá ar fáil ar an láithreán gréasáin faoi láthair ar fáil go dátheangach. Aon cháipéisí de chineál ginearálta (i.e. níl cáipéisí

áirithe de chineál teicniúil san áireamh) nach bhfuil leagan Gaeilge díobh ar fáil faoi láthair fós, cuirfear ar fáil i nGaeilge iad diaidh ar ndiaidh lena chinntiú go mbeidh gach cáipéis den sórt sin ar fáil go dátheangach faoi dheireadh na scéime.

Go háirithe, cuirfear na teimpléidí do cur i láthair, sa mír Traenáil agus Feasacht Poiblí ar an láithreán ghréasáin, ar fáil go dátheangach.

Déanfar aon uasdhatú do cáipéisí treorach atá ar fáil ar an láithreán ghréasáin cheana i nGaeilge agus i mBéarla ag an am chéanna.

- Cuirtear seirbhísí idirghníomhacha ar líne ar fáil go comhuaineach faoi láthair sa dá theanga, lena n-áirítear ár tSeirbhís Chlárúcháin ar líne. Beidh sé sin fós i bhfeidhm ó thosach na scéime.
- Má chuirtear tús le haon seirbhísí idirghníomhacha ar líne nua i gcaitheamh na scéime, beidh siad dátheangach agus cuirfear tús leis na seirbhísí sin sa dá theanga go comhuaineach.
- Má chuireann an Oifig tús le haon láithreáin ghréasáin nua i gcaitheamh an tríú scéim, beidh an t-ábhar seasta ar na láithreáin ghréasáin sin dátheangach.
- Tá na córais ríomhaireachta atá ann faoi láthair ar fad in ann an Ghaeilge a láimhseáil. Aon chóras nua a shuiteálfar, beidh sé sin freisin in ann an Ghaeilge a láimhseáil go hiomlán.

Leanfar de bheith ag forbairt agus ag athbhreithniú teimpléid Ghaeilge de litreacha agus de cháipéisí a úsáidtear go minic, chun an fhoireann a spreagadh le páirt a ghlacadh i soláthar na seirbhíse Gaeilge ó thosach na Scéime. Déanfar an lámhleabhar atá ann cheana féin d'fhocail agus de fhrásaí ábhartha, a cuireadh ar fáil don fhoireann faoin dara Scéim, a athbhreithniú agus a thabhairt cothrom le dáta i dtús na Scéime, agus ar bhonn bliantúil ina dhiaidh sin.

3.5 Seirbhís Teileafóin

Is annamh a bhíonn duine a chuireann glao Teileafóin ar Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí ag iarraidh a g(h)nó a dhéanamh trí Ghaeilge. Ní hionann agus comhlachtaí poiblí eile, níl seirbhís lasc-chláir againn, toisc go bhfuilimid róbheag dá leithéid. Táimid ag oibriú deasc chabhrach faoi láthair agus bíonn roinnt baill foirne ag obair ag an deasc sin ar bhonn sealáíochta. Bunaíodh socrúithe faoin gcéad Scéim lena chinntiú go mbíonn an deasc chabhrach in ann baill den phobal a chur i dteagmháil, gan mhoill, le cibé oifigeach atá freagrach as an tseirbhís a chur ar fáil trí Ghaeilge. Beidh na socrúithe sin fós i bhfeidhm ó thosach na scéime.

Mura mbíonn duine a bhfuil Gaeilge aige/aici ar fáil, míneoidh an té a fhreagróidh an glao an cás agus tógfaidh sé/sí ainm agus uimhir an duine a chuir an glao agus sonraí na ceiste agus cinnteoidh sé/sí go gcuirfidh duine a bhfuil Gaeilge aige/aici glao ar ais ar an duine.

Ina theannta sin, déanfaimid na nithe seo a leanas:

- leanfaidh foireann na deisce cabhrach ar aghaidh ag tabhairt ainm na hOifige i nGaeilge agus i mBéarla
- beidh na baill foirne atá in ann seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar fós ag cur leagan dátheangach dá dteachtaireachtaí glórphoist ar fáil; agus
- beimid fós ag tairiscint oiliúna don fhoireann ó am go chéile lena chinntiú go mbeidh siad in ann tacú leis na seirbhísí sin.

3.6 Teagmháil Duine le Duine

Faoi láthair, is éard atá i gceist le teagmháil duine le duine ná go mbuaileann daoine isteach gan choinne nó go ndéanann siad coinne roimh ré. Sa chéad chás, is féidir sonraí an chliant a thaifeadadh agus iad a chur ar aghaidh go dtí an ball foirne cuí, mura mbíonn an ball foirne sin ar fáil le bualadh leis an duine ag an am.

De rogha air sin, is féidir le cliant coinne a dhéanamh le bualadh leis an duine nó leis na daoine atá ag plé lena gcás.

Beidh an tseirbhís fós ag oibriú mar leanas ó thosach na Scéime nua:

- Coinní – má theastaíonn seirbhís trí Ghaeilge ó chliant, agus má iarrann sé/sí coinne chun an cás a phlé, déanfar socruithe le go mbeidh sé/sí in ann bualadh leis an mball foirne cuí agus, más gá, tabharfaidh ball foirne eile a bhfuil an Ghaeilge ar a t(h)oil aige/aici cabhair don bhall foirne sin.
- Bualadh isteach gan choinne – má bhíonn ball foirne a bhfuil Gaeilge aige/aici ar fáil san Oifig ag an am, is é/í an ball foirne sin a bheidh ag plé leis an gcliant. Mura féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid sonraí teagmhála don chliant agus coinne le ball foirne cuí a bheidh in ann cabhrú leis/léi.

3.7 Preas/Poiblíocht

Ó thosach na Scéime seo, eiseofar **80%** na bpreasráiteas in aghaidh na bliana ar a laghad go dátheangach. Beidh urlabhraí thar ceann na heagraíochta fós ar fáil do na meáin chun seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar, má thugtar fógra roimh ré, ó thosach na Scéime.

Caibidil 4 Inniúlacht Foirne a Fhorbairt

4.1 Gealltanais

Déanfaidh an Oifig cinnte de go dtuigfidh an fhoireann príomhghnéithe an Achta, go dtuigfidh siad na ceanglais dhlíthiúla a chaithfimid a chomhlíonadh láithreach agus an gealltanais le seirbhís a bheidh á feabhsú de réir a chéile a sheachadadh, agus gurb é an dearcadh a bheidh acu ná gur dlúthchuid de sheirbhís ardchaighdeáin do chliaint í an tseirbhís seo.

Chun na críche sin, rinneadh cur i láthair cheana féin do na baill foirne ar Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, agus ar na dualgais seirbhíse atá ar Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí de thoradh an Achta, sular ullmhaíodh an Scéim seo. Leanfaidh an Oifig de bheith ag spreagadh na foirne leis an inniúlacht atá acu cheana féin a úsáid; leanfaimid de bheith ag oiliúint na foirne agus ag tabhairt tacaíochta dóibh (ag brath ar na hacmhainní a bheidh ar fáil) ionas gur féidir an inniúlacht atá ann cheana féin a fheabhsú a thuilleadh, agus soláthróimid an tacaíocht riaracháin chúil lena chinntiú gur féidir na caighdeáin agus na gníomhartha, a sainaitníodh mar spriocanna, a chomhlíonadh.

Cuirfidh an beartas oiliúna inár nOifig dearcadh eolasach agus dearfach chun cinn i leith cheart an chliaint ar sheirbhís trí Ghaeilge. Bainfear é sin amach trí oiliúint inmheánach agus trí chuir i láthair sheachtracha nuair a bhíonn a leithéid ar fáil.

Beimid fós ag iarraidh inniúlacht foirne a fhorbairt trí chúrsaí oiliúna teanga a chuirfear ar fáil go seachtrach, ag brath ar na hacmhainní a bheidh ar fáil. Leanfar de bheith ag spreagadh na foirne le freastal ar chúrsaí oiliúna teanga, i gcaitheamh uaireanta oifige nó lasmuigh díobh. Spreagfar an fhoireann le húsáid a bhaint as gluaiseanna teicniúla a forbraíodh mar chuid de chúrsaí oiliúna a rinneadh cheana.

Beifear fós ag sainaitint riachtanais oiliúna mar chuid den Chóras um Fhorbairt Bainistiú Feidhmíochta. Tabharfaidh an tOifigeach Oiliúna na riachtanais sin san áireamh, de réir mar is cuí, agus é/í ag forbairt cláir oiliúna, idir chláir a bheidh saindeartha do dhuine aonair agus chláir ghinearálta.

Caibidil 5 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Beidh an Coimisinéir Cúnta sa Rannán Riarachán ag athbhreithniú oibriú na scéime ar bhonn leanúnach. Tá sé molta go ndéanfar sin trí mheán tuarascálacha ar dhul chun cinn ar bhonn bliantúil.

Is faoi chúram an Choimisinéara Cúnta sa Rannán Riarachán a bheidh oibriú na Scéime ó lá go lá, mar aon le monatóireacht leanúnach ar leibhéal an éilimh sna réimsí éagsúla.

Caibidil 6 Foilsiú na Scéime Aontaithe

Cuirfear forálacha na Scéime ar a súile don phobal ar na bealaí seo a leanas:

- Foilseofar ar ár láithreán gréasáin an Scéim féin agus an nuacht is déanaí ina dhiaidh sin ar sheachadadh na ngealltanais maidir le seirbhísí ar leith, agus tuairisceofar orthu sin sna Tuarascálacha Bliantúla; agus
- Ina theannta sin, tapóidh an Oifig gach deis ina teagmháil le custaiméirí ó lá go lá chun na seirbhísí a chuireann sí ar fáil trí Ghaeilge a chur chun cinn agus a phoibliú. Seo cuid de na rudaí a dhéanfar:

- Cuirfear custaiméirí ar an eolas go díreach, ar bhealach réamhghníomhach, go bhfuil an rogha acu plé leis an Oifig trí Ghaeilge, mar shampla, trí fhógraí a chur ar taispeáint i limistéir fáiltithe, ag cur in iúl cé na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil agus, freisin, trí na seirbhísí sin a liostú ar bhealach feiceálach ar láithreán gréasáin na hOifige;

- Cuirfear fónótaí i dtreoirínte, i mbileoga agus i bhfoirmeacha iarratais roghnaithe, ag cur in iúl go bhfuil na cáipéisí sin ar fáil as Gaeilge freisin (i gcásanna nach bhfuil ábhar clóite dátheangach foilsithe faoi aon chlúdach amháin); agus

- Cuirfear nótaí i bhfoilseacháin agus i bhfógraí go gcuireann an Oifig seirbhísí trí Ghaeilge ar fáil agus, dá réir sin, go gcuireann sí fáilte roimh chustaiméirí ar mian leo déileáil léi trí Ghaeilge, de réir na ngealltanais ina Scéim comhaontaithe.

Ar fhaomhadh na Scéime seo, cuirfear cóip di ar aghaidh chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.

Is é leagan Béarla na scéime seo an bunleagan.