



**An Roinn Gnó,
Fiontar agus Nuálaíochta**
Department of Business,
Enterprise and Innovation

**An Roinn Gnó, Fiontar agus
Nuálaíochta**
Scéim Teanga 2019-2022
Faoi Alt 15
d'Acht na dTeangacha Oifigiúla,
2003

Clár Ábhar

Caibidil 1- Réamheolas agus Cúlra

- 1.1 Réamheolas
- 1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime
- 1.3 Dáta Tosaigh na Scéime

Caibidil 2 - Forbhreathnú ar an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta

- 2.1 Ráiteas Misin na Roinne
- 2.2 Príomhfheidhmeanna na Roinne
- 2.3 Príomhsheirbhísí na Roinne
- 2.4 Custaiméirí agus Cliant na Roinne

Caibidil 3 - Mionsonraí na Seirbhísí atá á gcur ar fáil faoi láthair i mBéarla amháin nó go Dátheangach

- 3.1 Réamheolas
- 3.2 Seirbhísí na Roinne trí Ghaeilge
- 3.3 Príomhghníomhaíochtaí na Roinne - Go príomha trí Bhéarla

Caibidil 4 - Cumas Teanga a Fheabhsú

- 4.1 Earcú
- 4.2 Oiliúint agus Forbairt
- 4.3 Poist Ghaeilge Shainithe

Caibidil 5 - Monatóireacht agus Athbhreithniú

- 5.1 Feabhas a chur ar Shocruithe Monatóireachta

Caibidil 6 - Feabhas a chur ar Sholáthar Seirbhísí trí Ghaeilge

- 6.1 Réamheolas
- 6.2 Plean na Roinne um Fheabhsú Seirbhísí trí Ghaeilge

Caibidil 7 - Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

- 7.1 Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

Caibidil 1 Réamheolas agus Cúlra

1.1 Réamheolas

In Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ("an tAcht") foráiltear d'ullmhú scéime teanga ag comhlachtaí poiblí ina mionsonraítear na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil

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

mar aon le bearta a ghlacfar chun a chinntiú go gcuirfear seirbhís ar bith nach bhfuil á cur ar fáil ag an gcomhlacht trí mheán na Gaeilge ar fáil laistigh de thráthchlár comhaontaithe.

De réir ailt 14(3) den Acht beidh scéimeanna teanga i bhfeidhm go ceann tréimhse 3 bliana nó go dtí go ndeimhneoidh an tAire Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta scéim nua, cibé acu is déanaí.

Is í seo an tríú scéim Ghaeilge atá ullmhaithe ag an Roinn Gnó,

Fiontar agus Nuálaíochta. Tá an scéim seo ullmhaithe de bhun Ailt 15 den Acht. Bainfidh an scéim athbhreithnithe seo go príomha leis na seirbhísí a chuireann an Roinn ar fáil don bpobal, amhail ár gcuid scéimeanna roimhe seo.

1.2 Ullmhú agus ábhar na Scéime

Agus an scéim seo á hullmhú tugadh aird chuíf ar na Treoirlínte a d'eisigh an Roinn Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta. Lena chois seo tairgeadh deiseanna do luchtanna leasa tuairimí a chur leis trí phróiseas comhairliúcháin. Tá aird tugtha ag an Roinn ar na tuairimí a fuarthas tríd an bpróiseas sin agus an scéim seo á dréachtú.

Tá an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta á treorú ag an bprionsabal gur chóir do sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge a bheith bunaithe ar an

- leibhéal éilimh bunúsach ar sheirbhísí ar leith trí mheán na Gaeilge;
- tábhacht atá le cur chuige réamhghníomhach i leith soláthar na seirbhísí sin; agus
- na hacmhainní, acmhainní daonna san áireamh, agus ar ábaltacht na Roinne an cumas teanga riachtanach a fhorbairt nó rochtain a dhéanamh air.

Leis an scéim seo cuirtear le Cáilíocht Seirbhíse Custaiméara agus lenár gCairt Chustaiméirí. Cuireadh le chéile í d'fhonn a chinntiú go dtabharfar faoi gach oibleagáid ábhartha faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla atá ar an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta ina hiomláine diaidh ar ndiaidh, leis an scéim seo agus le scéimeanna a bheidh ann amach anseo. Tá an scéim seo ag brath ar na gealltanais uile a tugadh i scéim ar bith a tháinig roimhe seo a bheith curtha i bhfeidhm.

Gabhaimid buíochas le gach duine a bhí rannpháirteach sa phróiseas seo as ucht an ama agus na hoibre atá curtha isteach acu.

1.3 Dáta Tosaigh na Scéime

Tá an scéim seo deimhnithe ag an Aire Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta. Tosaíonn sí le héifeacht ó 18 Feabhra 2019 dáta seo agus fanfaidh i bhfeidhm go ceann tréimhse 3 bliana nó go dtí go bhfuil scéim nua deimhnithe, cibé acu is déanaí.

Caibidil 2 Forbhreathnú ar an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta

2.1 Misin na Roinne

Is é seo a leanas Misin na Roinne Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, de réir mar atá ráite ina Ráiteas Straitéise 2018-2021:

“Rachaimid i gceannas ar an obair atá ar siúl chun lánfhostaíocht atá inbhuanaithe agus ar ardchaighdeán a chruthú agus a choinneáil ar bun ar fud gach réigiúin den tír trí chúrsaí fiontair agus nuálaíochta a chur chun cinn ar fud an rialtais, trí thacú le bonn iomaíoch fiontair ar mhaithe le hobair, fiontraíocht, trádáil, nuálaíocht agus infheistíocht a dhreasú agus trí mhargaí cothroma iomaíocha a chur chun cinn mar aon le barrchleachtas gnó trí hobair rialála agus obair forfheidhmithe na Roinne, a cuid oifigí agus a cuid gníomhaireachtaí a chur chun cinn.”

2.2 Príomhfheidhmeanna na Roinne

Roinn is ea an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta a dhéanann forbairt beartais ar an gcuid is mó de. Tá ról tábhachtach ag an Roinn maidir le beartas Rialtais a chumadh, a chur chun cinn agus a chur i bhfeidhm i réimsí forbairt fiontair, iomaíochais, eolaíochta, teicneolaíochta, nuálaíochta, maoine intleachtúla, trádála, beartas tomhaltóra, beartas iomaíochta, rialáil trádála agus cosaint cearta fostaíochta. Lena cois sin oibríonn an Roinn chun caidreamh seasmhach tionscail a chur chun cinn agus comhairle a chur ar an Aire Gnó, Fiontair agus Nuálaíochta agus ar an mbeirt Airí Stáit sa Roinn agus ar an Rialtas sna réimsí seo agus chun tacú leo.

Tá an Roinn eagraithe ina 7 Rannóg fheidhmiúla faoi láthair a léiríonn réimse a sainchúraim reachtúil, a bheag nó a mhór. Is iad seo a leanas na Rannóga:

1. An Rannóg um Nuálaíocht agus Infheistíocht
2. An Rannóg um Rialáil an Áit Oibre agus Imirce Eacnamaíoch
3. An Rannóg um Ghnóthaí AE, Beartas Trádála
4. An Rannóg um Thrádáil, Tomhaltóirí agus Iomaíocht
5. An Rannóg um Fhorbairt Fiontair Dhúchasaigh
6. An Rannóg um Bheartas Straitéiseach
7. An Rannóg um Sheirbhísí Corparáideacha

Déanann na 7 Rannóg seo obair na Roinne. Is iad seo na réimsí is mó a díríonn an Roinn a cuid oibre orthu: Beartais a fhorbairt agus a chur i ngníomh atá faoi shainchúram na Roinne go díreach, mar aon le beartais a mholadh ar fud an Rialtais agus an Gheilleagair a thacaíonn le misean na Roinne maidir le fostaíocht a chruthú, oibríthe a chosaint agus maidir le hiomaíochas. Díorthaítear na beartais, na straitéisí agus na tionscnaimh a fhéachann an Roinn le cur i bhfeidhm go mór mór ó Chlár an Rialtais, Ár Seirbhís Phoiblí 2020, Comhaontú Bhóthar Lansdúin agus ó threoracha a thugann na hAirí agus an Rialtas ó lá go chéile.

I bhfianaise nádúr na bhfreagrachtaí, na bhfeidhmeanna agus na ról atá ag an Roinn ní chuireann na 7 rannóg seirbhísí do bhaill an phobail amháin ar fáil go príomha ach cuireann siad seirbhísí ar fáil go díreach don Aire, don bheirt Airí Stáit, don Rialtas, don Oireachtas, do Ranna Rialtais eile, don AE agus do Chomhlachtaí Idirnáisiúnta srl. Lena chois sin bíonn an Roinn i gcomhairle go leanúnach le réimse leathan luchtanna leasa lena n-áirítear na comhpháirtithe sóisialta, ionadaithe gnó agus earnála, ceardchumann, fóraim thaighde agus

institiúidí taighde, srl. Ní áirítear idirghníomhú leis an bpobal ar na gníomhaíochtaí is mó a bhíonn ar siúl ag an Roinn.

Ar na hAonaid a bhíonn ag soláthar seirbhísí go díreach do bhaill an phobail, go pointe áirithe, áirítear an tAonad um Cheadúnais Fostaíochta sa rannóg um Rialáil an Áit Oibre agus Imirce Eacnamaíoch, an tAonad um Cheadúnú agus Rialú Trádála sa rannóg Gnóthaí AE, Beartas agus Ceadúnú Trádála agus an tAonad um Shaoráil Faisnéise i rannóg na Seirbhísí Corparáideacha.

Ar fheidhmeanna tábhachtacha eile na Roinne áirítear a bheith i dteagmháil lena cuid oifigí reachtúla (An Oifig um Chlárú Cuideachtaí, Oifig Chláraitheoir na gCara-Chumann, Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, Oifig na bPaitinní, an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre) agus leis an líon mór Gníomhaireachtaí Stáit atá bainteach leis an Roinn (Fiontar Éireann, ÚFT Éireann, Fondúireacht Eolaíochta Éireann, Idir-Thrádáil Éireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, an tÚdarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann, an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta, an Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta, an tÚdarás um Mhaoirseacht Iniúchóireachta & Cuntasaíochta). I gcomhthéacs na bhfreagrachtaí atá leagtha ar an Roinn is iad na hOifigí Reachtúla agus na Gníomhaireachtaí Stáit seo a dhéanann an chuid is mó den idirghníomhú le baill an phobail thar ceann na Roinne.

Ar shamplaí na réimse seirbhísí a sholáthraíonn an Roinn do chustaiméirí ar leith trí struchtúr saintiomnaithe na nOifigí Reachtúla agus na nGníomhaireachtaí Stáit áirítear breithniú cearta fostaíochta, clárú paitinní agus trádmharcanna, clárú cuideachtaí agus comhdú, sláinte agus sábháilteacht cheirde agus saincheistanna tomhaltóra. Le haird chuí ar an leibhéal ard teagmhála díri atá ag Oifigí na Roinne le baill an phobail tá a gcuid Cairteacha Custaiméara, Pleananna Gnímh Chustaiméara agus Scéimeanna Teanga féin curtha le chéile ag mórán de na hOifigí mar is cuí.

2.3 Príomhsheirbhísí na Roinne

Nuair a idirghníomhaíonn an Roinn leis an bpobal déantar an t-idirghníomhú seo trí chomhfhreagras, an guthán, an suíomh gréasáin agus ríomhphost de ghnáth, nó trí chuairteanna trí choinne. Le héagsúlacht na modhanna cumarsáide leis an Roinn cinntítear ilfheidhmeacht agus solúbthacht dár gcustaiméirí agus go bhfaigheann siad an tseirbhís atá uathu ar an tslí is mó a oireann dóibh.

De bhreis air seo is foinse eolais thábhachtach do chustaiméirí é suíomh gréasáin na Roinne (www.dbei.gov.ie). Tugann sé mionsonraí maidir le critéir incháilitheachta do scéimeanna, foirmeacha iarratais, nótaí teorach agus mionsonraí scéimeanna, seirbhísí srl. Tá an leathanach baile ar fáil i nGaeilge. Ar an leathanach seo déantar cur-síos ar struchtúr, réimsí beartais agus obair Gníomhaireachtaí na Roinne.

2.4 Custaiméirí agus Cliaint na Roinne

Mar sin, tá réimse príomhchustaiméirí na Roinne seo níos leithne seachas baill den phobal amháin. Mar sin féin, mar a dúradh thuas, bíonn idirghníomhú nach beag ag codanna áirithe den Roinn leis an bpobal. Áirítear iad seo a leanas orthu:

Guthánaithe na Roinne

Foireann Deasc Fháiltithe i príomhfhoirgnimh na Roinne

Aonad na gCeadúnas Fostaíochta

Aonad um Shaoráil Faisnéise

Aonad um Cheadúnú agus Rialáil Trádála

Baineann an scéim a dtugtar breac-chuntas uirthi sna leathanaigh thíos sa doiciméad seo go mór mór leis na réimsí thuasluaite den Roinn toisc leibhéal idirghníomhaíochta sách ard a bheith aige le baill den phobal.

Caibidil 3 Mionsonraí na Seirbhísí atá á gcur ar fáil faoi láthair i mBéarla amháin nó go Dáttheangach

3.1 Réamheolas

Ar cheann de príomhchuspóirí na Roinne Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta áirítear seirbhís éifeachtach ardcháilíochta a chur ar fáil dá custaiméirí de réir na gcaighdeán agus na spriocanna atá leagtha amach ina Cairt Chustaiméara agus ina Plean Gnímh Chustaiméara. Sa Phlean Gnímh Chustaiméara gealltar go n-éascófar custaiméir ar mhaith leis/léi a c(h)uid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge mar seo a leanas:

- Freagairt i nGaeilge nuair a fhaightear comhfhreagras i nGaeilge;
- Doiciméid thábhachtacha na Roinne a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla go comhuaineach.

Geallann an Roinn i gcónaí go gcuirfidh sí seirbhís den scoth ar fáil don bpobal trí Ghaeilge le haird chuí ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge agus ar scileanna agus inniúlachtaí Gaeilge na n-oifigeach. Tugtar faoi deara leis, gur náisiúnaigh choigríche mórán de chustaiméirí na Roinne, go háirithe i réimse na gCeadúnas Oibre, agus ní rogha leis na custaiméirí sin cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge leis an Roinn.

3.2 Seirbhísí na Roinne trí Ghaeilge

Cuireann an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta a cuid seirbhísí ar fáil dá príomh-luchtanna leasa agus don bpobal i gcoitinne trí mheán an Bhéarla go príomha.

Mar sin féin tuigeann an Roinn na hoibleagáidí atá ar chomhlachtaí poiblí freastal ar chustaiméirí ar mhian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge agus leas a bhaint as na seirbhísí a chuirtear ar fáil trí Ghaeilge.

Tá an Roinn sásta leis na torthaí atá ar fheidhmiú na mbearta a gheall sí sa 2ú scéim Ghaeilge. I gcuid 6.2 tugtar breac-chuntas ar na seirbhísí a chuireann an Roinn ar fáil faoi láthair trí mheán na Gaeilge.

3.3 Príomhghníomhaíochtaí na Roinne - Go príomha trí Bhéarla

Mar a míníodh i gCaibidil 2, tá mórán custaiméirí agus luchtanna leasa éagsúla ag an Roinn agus is fearr leo, ar an gcuid is mó de, plé linn i mBéarla. Dá réir sin cuireann an Roinn a cuid seirbhísí ar fáil trí mheán an Bhéarla go príomha. I bhfianaise nádúr a cuid feidhmeanna agus a cuid freagrachtaí níl a lán teagmhála díri ag an Roinn le baill aonair an phobail ná ní chuireann an Roinn scéimeanna ná seirbhísí ar fáil go díreach do bhaill aonair an phobail, seachas cuid bheag eisceachtaí. Dá thoradh sin tá cuid mhór den doiciméadú a chuireann an Roinn amach

ar bhonn leanúnach nach gcuirtear amach mar sheirbhís don bpobal i gcoitinne nó d'aicmí den bpobal i gcoitinne ná mar mheán cumarsáide leis an bpobal i gcoitinne maidir le seirbhísí ar bith den sórt sin.

Ina fhianaise seo beidh mórán doiciméad de chuid na Roinne ar fáil i mBéarla amháin i gcónaí. Áirítear orthu seo doiciméid speisialtóra nó teicniúla a dhéanann an Roinn cé nach bhfuil siad ceaptha don bpobal i gcoitinne, cosúil le doiciméid maidir le hlarratais ar Thairiscintí, imlitreacha chuig Oifigí agus Gníomhaireachtaí na Roinne, lámhleabhair threoracha inmheánacha, treoracha oibríochta, srl.

.

Caibidil 4 - Cumas Teanga a Fheabhsú

4.1 Earcú

Glacann gach iontrálaí nua don Roinn páirt i gclár oiliúna ionduchtúcháin a mhaireann ar feadh dhá lá. Sa chlár oiliúna seo tugtar faisnéisiú ar Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 chun na rannpháirtithe a chur ar an eolas faoi oibleagáidí na Roinne faoin Acht seo. Lena chois sin dírítear go mór ar scéim Ghaeilge na Roinne d'fhonn feasacht i measc an díorma seo a ardú ar na gealltanais atá tugtha ag an Roinn faoin scéim.

4.2 Oiliúint agus Forbairt

De réir na nGealltanais atá tugtha ag an Roinn sa Scéim Teanga 2015-2018 tairgeann an Roinn cúrsaí Gaeilge creidiúnaithe ag gach leibhéal do bhaill foirne ar mhian leo feabhas a chur ar a gcuid scileanna Gaeilge agus atá sásta iad a chur ar fáil don Roinn chun a chur ar a cumas freastal ar a cuid riachtanais ghnó trí Ghaeilge. Tairgtear cúrsaí athnuachana Gaeilge d'fhoireann an Lasc-chláir/deasc fháiltithe a phléann go díreach leis an bpobal.

De bhreis ar a bheith ag leanúint uirthi ag cur ar fáil cláir ionduchtúcháin oiliúna shainoiriúnaithe agus cúrsaí oiliúna Gaeilge geallann an Roinn faoin scéim seo go mbainfear úsáid as teicneolaíocht nua-aimseartha d'fhonn cumarsáid idir comhghleacaithe ar shaincheisteanna sóisialta/na huaire a chothú trí Ghaeilge. Lena chois sin bainfidh sí leas as an teicneolaíocht chun eagrú imeachtaí labhartha Ghaeilge a spreagadh trína gcuirtear deiseanna ar fáil don bhfoireann a gcuid scileanna Gaeilge a chur chun cinn i dtimpeallachtaí oiliúna neamhfhoirmiúla.

4.3 Poist Ghaeilge Shainithe

Agus í ag cuimhneamh ar a cuid oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 agus ar an ngealltanais atá tugtha aici ina scéim Ghaeilge 2015-2018 go meafar an gá le poist Ghaeilge a shainiú mheas an Roinn an leibhéal éilimh ar sheirbhísí custaiméara atá le cur ar fáil trí Ghaeilge thar tréimhse na scéime. De bharr an éileamh ar a leithéid de sheirbhísí a bheith an-bheag ar fad níor shainaithin an an Roinn aon poist ina bhfuil inniúlacht sa Ghaeilge ina réamhriachtanas. Mar a míníodh roimhe, tá cohórt de bhaill foirne curtha le chéile ag an Roinn áfach, a bhfuil ar a gcumas plé le custaiméirí ar mhian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

Moltar go leanfadh an Roinn uirthi ag déanamh monatóireachta ar an éileamh ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge thar tréimhse na scéime seo d'fhonn poist ar bith a shainaithint a bhfuil an Ghaeilge ina réamhriachtanas bunúsach dóibh.

Caibidil 5 Monatóireacht agus Athbhreithniú

5.1 Feabhas a chur ar Shocruithe Monatóireachta

Ina scéim Ghaeilge 2015-2018 thug an Roinn gealltanais go bhfeabhsódh sí socruithe chun monatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm na ngealltanais a rinneadh sa scéim sin. Dá thoradh sin is iad na bainisteoirí líne go príomha a dhéanann an mhonatóireacht laethúil i ngach ceann de Rannóga líne siúd na Roinne atá freagrach as cur i bhfeidhm na scéime de réir mar is cuí, ina gcuid réimsí féin. D'fhonn tacú leis na bainisteoirí líne ina thaobh seo cuireadh Coiste Tras-rannóige na Roinne a bun go déanach in 2014. Déanann sé ionadaíocht ar Rannóga uile na Roinne . Bíonn cruinniú ag an gCoiste seo i gceann gach ráithe ó shin chun a chinntiú go gcuirtear gealltanais scéim Ghaeilge na Roinne i bhfeidhm agus chun gur féidir dul i ngleic le dúshlán ar bith a thagann chun cinn agus aird Bhoird Bhainistíochta na Roinne a tharraing orthu de réir mar is gá. Moltar na sásraí monatóireachta reatha seo a choinneáil ar siúl ar feadh saolré na scéime seo.

Caibidil 6 Feabhas a chur ar Sholáthar Seirbhísí trí Ghaeilge

6.1 Réamheolas

I Scéim Ghaeilge 2015-2018 de chuid na Roinne tugadh gealltanais go gcinnteofaí go gcuirfí na bearta a moladh sa Scéim i bhfeidhm. Is iad na bainisteoirí líne sna hAonaid Ghnó atá freagrach as na bearta seo a chur i bhfeidhm go príomha a dhéanann an ghnáth-mhonatóireacht laethúil ar ghealltanais ar leith ach de bhreis air sin tugann Coiste Tras-rannóige tacaíocht faoi stiúradh an Aonaid um Sheirbhís Chustaiméara. Is ionadaí na Rannóga uile é an Coiste Tras-rannóige. Bíonn cruinniú ag an gCoiste seo i gceann gach ráithe chun a chinntiú go gcuirfear gealltanais scéim Ghaeilge na Roinne i bhfeidhm agus chun gur féidir dul i ngleic le dúshlán ar bith a thagann chun cinn agus aird Bhoird Bhainistíochta na Roinne a tharraing orthu de réir mar is gá.

Baineadh leas as aiseolas ó ionadaithe na rannóga ag na cruinnithe seo ó 2014 ar aghaidh chun a dheimhniú go bhfuil an méid comhfhreagrais/glaonna gutháin a fhaigheann baill foirne ar fud na Roinne an-bheag.

Léirítear an treocht seo i dtorthaí suirbhé ar an bhfoireann a rinneadh níos luaithe i mbliana chun bonn eolais do dhréachtú na scéime seo a sholáthar. Is iad seo a leanas na torthaí a fuarthas ón 138 mball foirne a thug freagra ar an suirbhé:

- Ní raibh aon fhiosrú as Gaeilge thar an nguthán faighte ag 128 (96%) díobh; bhí níos lú ná 5 cinn faighte ag 5 (4%) agus bhí idir 5 agus 10 nglaoch faighte ag ball amháin (1%).
- Ní raibh aon fhiosrú ná aon iarratas as Gaeilge i scríbhinn faighte ag 120 (89%); bhí níos lú ná 5 cinn faighte ag 14 (10%) agus bhí idir 5 agus 10 bhfiosrú i scríbhinn faighte ag ball amháin.
- Níor fhreastail duine ar bith den 135 freagróir (100%) ar chruinniú a reáchtáladh trí Ghaeilge.

I suirbhé níos sine a rinne Aonad Foghlama agus Forbartha na Roinne in 2016 nochtadh go raibh 6 ball foirne líofa i nGaeilge. Lena chois sin cuireann an tAonad Foghlama agus Forbartha oiliúint Ghaeilge ar fáil chun a chinntiú go bhfuil rochtain ar an Roinn agus go bhfuil ar a chumas a bheith i dteagmháil le custaiméirí ar shlí inniúil. Cuirtear an oiliúint seo ar fáil chun a chinntiú go bhfuil cohórt de bhaill foirne ag an Roinn a bhfuil ar a chumas cabhrú leis na haonaid ghnó freagraí a chur chuig cliaint ar mhaith leo cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge anuas ar a bheith ag tacú le baill foirne tuilleadh forbartha a dhéanamh ar a gcuid scileanna Gaeilge. Ina thaobh seo, i lár 2018, bhí 22 bhall foirne i mbun cúrsaí Gaeilge creidiúnaithe a chríochnú a thosaigh in 2017.

Lasmuigh de bheith ag éascú don bhfoireann freastal ar chúrsaí oiliúna foirmiúla spreag an Roinn baill foirne le feabhas a chur ar a gcuid scileanna Gaeilge i dtimpeallacht neamhfhoirmiúil trí clubanna tae, tráthanna na gceist agus imeachtaí sóisialta eile a chur ar siúl.

D'ainneoin an leibhéal éilimh ó chustaiméirí ar sheirbhísí Gaeilge ón Roinn seo a bheith íseal i gcónaí geallann an Roinn na leibhéil eolais agus cumais maidir le scileanna Gaeilge atá ar fáil sa Roinn faoi láthair a fhorbairt tuilleadh.

Tar éis dul i gcomhairle le foireann agus leis an bpobal chun bonn eolais a thabhairt do dhréachtú na Scéime tá cinneadh déanta ag an Roinn ag an bpointe seo réimse tionscnamh nua a chur i bhfeidhm chun cumas agus cáilíocht a cuid seirbhísí do chustaiméirí trí Ghaeilge a fhorbairt agus a fheabhsú i gcaitheamh na tríú Scéime Gaeilge. Is dóigh leis an Roinn gur féidir leis na tionscnaimh seo cur go mór ar an dul chun cinn atá déanta le linn saolré na dara Scéime Gaeilge.

Cuirfidh an Roinn na bearta ginearálta agus na sainbhearta seo a leanas i bhfeidhm le linn saolré na scéime seo. Tabharfaidh sí aird chuí ar acmhainní agus ar an tionchar a bheidh ag earcú foirne/lánchoisc agus ag thionscnaimh shuntasacha athraithe eile ar ár bpríomhghníomhaíochtaí.

6.2 Plean na Roinne um Fheabhsú Seirbhísí trí Ghaeilge

Meáin Cumarsáide leis an bPobal	Gealltanais Reatha	
<p><u>Comhfhreagras ó bhéal</u></p> <p>Deasc Fáiltithe & Lasc-chlár</p> <p>Cumarsáid gutháin leis an bpobal</p> <p>Fógraí taifeadta ó Bhéal</p>	<p>Tá foireann an Deasc Fháiltithe/Lasc-chláir eolach ar na beannachtaí bunúsacha i nGaeilge; Tá socrúithe ar bun chun gur féidir le foireann an Deasc Fháiltithe/Lasc-chláir baill den phobal a chur i dteagmháil leis an oifigeach/na hoifigigh ábhartha atá freagrach as an tseirbhís atá ag teastáil a chur ar fáil i nGaeilge gan mhoill, má tá sí ar fáil.</p> <p>Spreagtar baill foirne ar leith le fógraí glórphoist ghutháin a fhágáil i nGaeilge más indéanta.</p> <p>Beidh na fógraí taifeadta seo a leanas ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach gcónaí: (a) Fógraí taifeadta ó bhéal arna dtarchur tríd an nguthán a dhéantar chun go n-éistear leo le linn don Roinn a bheith dúnta; (b) Fógraí a dhéantar agus a tharchuirtear trí sheirbhís teachtaireachta ríomhchuidithe nó trí sheirbhís freagra ghutháin ríomhchuidithe.</p>	<p>Ar siúl i gcónaí</p> <p>Ar siúl i gcónaí</p> <p>Ar siúl i gcónaí</p>
<p><u>Comhfhreagras i scríbhinn</u></p>		

<p>Litreacha agus Ríomhphoist</p> <p>Stáiseanóireacht</p>	<p>Leanfar ar aghaidh ag freagairt gach comhfhreagrais i scríbhinn sa teanga ina bhfuarthas é.</p> <p>Leanfar ar aghaidh ag soláthar ceanteidil stáiseanóireachta lena n-áirítear páipéar litreach, duillíní dea-mhéine, leatháin chlúdaigh facs agus clúdaigh chomhaid a chur ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach.</p>	<p>Ar siúl i gcónaí</p>
<p>Comharthaíocht</p>	<p>Leanfaidh an Roinn uirthi ag cur gach comharthaíocht ar fáil, nó cuirfear ar fáil thar a ceann í, i nGaeilge nó go dátheangach, de réir na rialachán (I.R. Uimh. 391/2008)</p>	<p>Ar siúl i gcónaí</p>
<p><u>Foilseacháin</u></p> <p>Foilseacháin/Billeoga Eolais/Leabhráin/Foirmeacha</p>	<p>Foilseofar doiciméid ina leagtar amach moltaí maidir le beartas poiblí, cuntais iniúchta nó ráitis airgeadais, tuarascálacha bliantúla agus ráitis straitéise go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla.</p>	<p>Ar siúl i gcónaí</p>
<p>Meáin Preaseisiúintí</p>	<p>Foilsíonn an Phreasoifig 12 phreaseisiúint in aghaidh na bliana ar a laghad i bhformáid dhátheangach. D'fhéadfadh go mbaineann na preaseisiúintí dátheangacha le saincheisteanna nó le forbairtí a bhfuil tábhacht náisiúnta/idirnáisiúnta leo agus/nó pléitear ábhair iontu ar spéis leis an bpobal go náisiúnta iad. D'fhéadfadh go mbaineann siad le fógraí beartais suntasacha ó Airí maidir le príomhghnéithe a gcuid cúramaí;</p> <p>Eisítear preaseisiúintí ar bith maidir le saincheisteanna faoin nGaeilge go dátheangach freisin; Déantar taifead de litreacha, glaonna gutháin, iarratais srl. a fhaightear i nGaeilge san Phreasoifig chun monatóireacht a dhéanamh ar éileamh;</p> <p>Leanfar de bheith ag tairiscint oiliúna i gcumarsáid bhunúsach agus i mbunscileanna scríofa Gaeilge a bhaineann lena gcuid oibre don bhfoireann sa Phreasoifig le linn saolré na Scéime chun a gcuid líofachta a chur chun cinn.</p>	<p>Ar siúl i gcónaí</p>

	Ghailge na Roinne i bhfeidhm agus chun gur féidir dul i ngleic le dúshlán ar bith a thagann chun cinn agus aird Bhoird Bhainistíochta na Roinne a tharraing orthu de réir mar is gá.	
Meáin Chumarsáide leis an bPobal	Tionscnaimh nua bheartaithe	Líne Ama Faoi dheireadh Bl. 1/Bl. 2/Bl. 3
Comhfhreagras i scríbhinn	<p>Foilseoidh an Phreasoifig 15 preaseisiúint in aghaidh na bliana ar a laghad mar aon le postálacha sna meáin shóisialta, i bhformáid dhátheangach. Bainfidh na preaseisiúintí dátheangacha le saincheisteanna nó le forbairtí a bhfuil tábhacht náisiúnta/idirnáisiúnta leo agus/nó pléitear ábhair iontu ar spéis leis an bpobal go náisiúnta iad.</p> <p>Cuimhneoidh an Roinn ar tuilleadh mór-doiciméid bheartais a fhoilsiú go dátheangach. Má tá costas ró-ard ar fhoilseachán dátheangach de bharr mhéid an doiciméid d'fhéadfadh an Roinn achoimre fheidhmeach agus moltaí a fhoilsiú i bhformáid dhátheangach.</p>	Faoi dheireadh Bliana 1
Teicneolaíocht Faisnéise	Forbrófar rannóg thiomanta san Inlíon Foirne nua chun baill foirne a chur ar an eolas faoi oibleagáidí na Roinne faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla agus a Scéim Ghailge. Lena chois sin beidh ainmneacha na mbaill siúd den bhfoireann atá sásta seirbhís a chur ar fáil trí Ghailge agus a bhfuil a leithéid ar a gcumas acu, mar aon le liosta cuideachtaí seachtracha a chuireann seirbhísí aistriúcháin ar fáil ag leibhéal sármhaitheasa ar fáil sa rannóg seo.	Faoi dheireadh Bliana 1

	<p>Mar an gcéanna, cuirfear rannóg Ghaeilge “Mír Aníos” ar bun faoi réimse Shóisialta inlíon na Roinne d’fhonn eagrú imeachtaí sóisialta trí Ghaeilge agus cruthú líonra Cainteoirí Gaeilge ar fud na Roinne a spreagadh.</p> <p>Lena chois sin cothóidh sí cumarsáid idir chomhoibrithe faoi shaincheisteanna sóisialta/saincheisteanna na huairé trí Ghaeilge cuirfidh sí a gcuid scileanna sa teanga scríofa agus labhartha araon chun cinn ar an mbealach sin.</p>	
--	--	--

Caibidil 7 Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

7.1 Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

Poibleofar an scéim seo go hinmheánach agus go seachtrach araon. Áireofar air seo preaseisiúint a eiseofar i nGaeilge agus i mBéarla. Cuirfear leagan dátheangach den scéim ar fáil ar ár suíomh gréasáin agus scaipfear ar an bhfoireann go léir agus ar na gníomhaireachtaí cuí é. D'fhéadfaí slite eile chun an scéim a phoibliú a úsáid freisin.

Lena chois sin tapóimid gach deis in idirghníomhú laethúil le custaiméirí na seirbhísí a chuirimid ar fáil trí Ghaeilge a chur chun cinn agus a phoibliú tríd na meáin seo a leanas:

- Custaiméirí a chur ar an eolas go díreach ar bhonn réamhghníomhach faoin rogha a bheith ann gnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge, mar shampla, trí fógraí a thaispeáint sa limistéir fáiltithe a chuireann in iúl go bhfuil seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge;
- Na seirbhísí seo a liostáil go soiléir ar leagan Gaeilge ár suíomh gréasáin;
- A chur in iúl ar threoirínite, bileoga agus foirmeacha iarratais roghnaithe go bhfuil na doiciméid seo ar fáil i nGaeilge freisin ach amháin más go dátheangach atá siad curtha i láthair;
- An tsuntasacht céanna a thabhairt d'ábhair i nGaeilge agus i mBéarla.

Seolfar cóip den scéim seo chuig Oifig an Choimisinéara Teanga freisin.