An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta
Department of Enterprise, Trade and Innovation

An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta

Scéim na Gaeilge

Deireadh Fómhair 2010-
Deireadh Fómhair 2013

Faoi Alt 11

d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Sceideal na nÁbhar

Caibidil 1- Cúlra agus Scóip na Scéime

1.1 Réamhrá

1.2 Iarratais ar Aighneachtaí

1.3 Scéim na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta

1.4 Scóip na Scéime

Caibidil 2 - An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta: a Misean, Feidhmeanna agus Seachadadh Seirbhíse

2.1 Ráiteas Misin na Roinne

2.2 Príomhfheidhmeanna na Roinne

2.3 Custaiméirí na Roinne agus Teagmhálaí an Chustaiméara

2.4 Seachadadh Seirbhíse

Caibidil 3 - Ráiteas ar Sheirbhísí infhaighte don Phobal trí mheán na Gaeilge

3.1 Réamhrá

3.2 Príomh-Ghníomhaíochtaí na Roinne - as Béarla go príomha

3.3 Seirbhísí na Roinne trí mheán na Gaeilge

Caibidil 4 - Feabhsú na Seirbhísí le soláthar ar bhonn Dátheangach

4.1 Réamhrá

4.2 Plean na Roinne um Fheabhsú na Scileanna Gaeilge i measc na mBall Foirne

4.3 Feabhsú na Seirbhísí le soláthar ar bhonn Dátheangach

Caibidil 5 - Monatóireacht agus Leasú

Caibidil 6 - Poibliú na Scéime Comhaontaithe

Caibidil 1 Cúlra agus Scóip na Scéime

1.1 Réamhrá

D'ullmhaigh an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta an scéim seo faoi alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ("an tAcht").

Déanann alt 11 den Acht foráil go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ag sonrú na seirbhísí a sholáthróidh siad

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

agus na bearta atá le cur i bhfeidhm d'fhonn a chinntiú go gcuirfear seirbhís ar bith nach bhfuil á cur ar fáil ag an gcomhlacht trí mheán na Gaeilge faoi láthair ar fáil laistigh d'fhráma ama comhaontaithe. Bainfidh an scéim arna ullmhú ag an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta go príomha le seirbhísí á soláthar ag an Roinn don phobal i gcoitinne ach go háirithe.

1.2 Iarratais ar Aighneachtaí

D'fhoilsigh an Roinn fógra faoi alt 13 den Acht sna nuachtáin náisiúnta ar an Aoine, 29 Bealtaine 2009, ag cuir fáilte roimh aighneachtaí maidir le hullmhúchán na dréacht-scéime faoi alt 11 den Acht ó aon pháirtithe leasmhara. Cuireadh an fógra ar shuíomh gréasáin na Roinne agus scaipeadh i measc na mball foirne é freisin.

Fuarthas dhá aighneacht mar fhreagra ar an nglao ar chomhairliúchán poiblí. Cuireadh an scéim ar an eolas trí mheán na n-aighneachtaí seo agus na tuairimí agus moltaí a rinne an fhoireann i Rannóga éagsúla na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Is mór leis an Roinn an t-am agus an iarracht a rinne gach duine a bhí bainteach sa phróiseas seo.

1.3 Scéim na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta

Tá an scéim ag cur le leibhéil na seirbhísí atá á soláthar as Gaeilge faoi láthair laistigh den Roinn chomh maith le prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Beidh sé mar fhreagracht an Ghrúpa Ardbhainistíochta laistigh den Roinn monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar an scéim.

Imlíníonn an scéim a mhéid is a bhfuil seirbhísí ar fáil faoi láthair trí Ghaeilge mar bhunlíne. Ainmnítear réimsí na seirbhísí seo á soláthar ag an Roinn atá le feabhsú amach anseo i gcorp na scéime.

San áireamh sa scéim chomh maith tá tiomantas chun measúnú a dhéanamh ar bhonn leanúnach ar leibhéal an éilimh ar sheirbhísí trí Ghaeilge agus chun a chinntiú go leanann an Roinn uirthi ag freastal ar an éileamh seo i slí beartaithe, soiléir agus inrochtana. Leanfaidh an Roinn uirthi ag meas leibhéal an éilimh dá cuid seirbhísí trí Ghaeilge trí iniúchtaí a dhéanamh go rialta d'fhonn leibhéal na n-iarratas/na bhfiosrúchán ar sheirbhísí trí Ghaeilge i dtréimhse ama áirithe a shocrú.

1.4 Scóip na Scéime

Leagann an scéim amach raon na seirbhísí Gaeilge, atá beartaithe ag an Roinn a sheachadadh dá custaiméirí agus dá baill foirne, ó thús na scéime ar 25ú Deireadh Fómhair 2010 agus fanfaidh sé i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana ón dáta seo nó go dtí go bhfuil scéim nua dearbhaithe ag an Aire Gnóthaí Pobail, Comhionannais agus Gaeltachta de bhun Alt 15 den Acht, pé ceann acu is túisce.

Caibidil 2 An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta: a Misean, Feidhmeanna agus Seachadadh Seirbhíse

2.1 Ráiteas Misin na Roinne

Tá Ráiteas Misin na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta á athbhreithniú i láthair na huaire agus áireofar é i *Ráiteas Straitéise na Roinne 2010-2012*, a fhoilseofar níos déanaí i mbliana.

2.2 Príomhfheidhmeanna na Roinne

Is Roinn forbartha beartais go príomha í an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Tá ról lárnach ag an Roinn maidir le beartas an Rialtais a cheapadh, a chur chun cinn agus a chur i bhfeidhm, sna réimsí um fhorbairt fiontar, iomaíochas, eolaíocht, teicneolaíocht, nuálaíocht, maoin intleachtúil, trádáil, beartas tomhaltóra, beartas iomaíochta, rialúchán tráchtála, cosaint na gceart fostaíochta chomh maith le cur chun cinn caidrimh thionsclaíoch seasta agus maidir le comhairle agus tacaíocht a thabhairt don Aire Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta, na trí Airí Stáit sa Roinn agus an Rialtas sna réimsí sin ar fad.

Tá an Roinn eagraithe i 6 Rannóg feidhmeach, a léiríonn leithead a sainchúraim reachtúil go ginearálta. Is iad na Rannóga sin:

1. *An Rannóg Fiontar agus Gníomhaireachtaí*
2. *An Rannóg Iomaíochais, Trádála agus Gnóthaí Idirnáisiúnta*
3. *Rannóg na gCeart Fostaíochta agus Caidrimh Thionsclaíoch*
4. *An Rannóg Eolaíochta, Teicneolaíochta agus Maoine Intleachtúil*
5. *An Rannóg um Beartas Tráchtála, Tomhaltóirí agus Iomaíochais*
6. *Rannóg na Seirbhísí Corparáideacha agus Beartais Eacnamaíoch*

Déanann an 6 Rannóg atá liostaithe thuas obair na Roinne a chomhlíonadh. Is é príomhfhócas na Roinne beartais a thiteann laistigh de shainchúram díreach na Roinne a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, i dteannta le beartais a thacú ar fud an Rialtais agus an Gheilleagair a chuireann le misean na Roinne um chruthú fostaíochta, cosaint na n-oibrithe agus iomaíochas. Tagann na beartais, straitéisí agus tionscnaimh a dhéanann an Roinn iarracht a fhorfheidhmiú go príomha ón gClár don Rialtas, ón bPlean Forbartha Náisiúnta, ó na Comhaontuithe Comhpháirtíochta Sóisialta agus, gan dabht, ó threoir laethúil na nAirí agus an Rialtais.

De bharr nádúr freagrachtaí, feidhmeanna agus róil na Roinne, ní sholáthraíonn na Rannóga seo seirbhísí díreach do bhaill an phobail go príomha. Is éard a dhéanann na Rannóga go príomha ná seirbhísí a chur ar fáil díreach don Aire, don triúr Airí Stáit, don Rialtas, don Oireachtas, do

Ranna Rialtais eile, don AE agus do Chomhlachtaí Idirnáisiúnta s.rl. Chomh maith le sin bíonn an Roinn de shíor i gcomhairle le raon leathan páirtithe leasmhara, lena n-áirítear na comhpháirtithe sóisialta, ionadaithe gnó agus earnálacha, ceardchumainn, fóraim agus institiúidí taighde s.rl. Ní bheadh idirchaidreamh díreach le baill an phobail i gcoitinne mar mhór-ghné de ghníomhaíochtaí na Roinne.

Feidhm tábhachtach eile atá ag an Roinn ná comhoibriú leis na 8 nOifigí Reachtúla de chuid na Roinne (An Oifig um Chlárú Cuideachtaí; Oifig Chláraitheoir na gCara-Chumann; Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach; Oifig na bPaitinní; An Coimisiún um Chaidreamh Oibreachais; An Chúirt Oibreachais; An Binse Achomhairc Fostaíochta; An tÚdarás Náisiúnta Cearta Fostaíochta) agus leis na mórán Gníomhaireachtaí Stáit atá bainteach leis an Roinn (Fiontraíocht Éireann; Forfás; IDA Ireland; Boird Fhiontar Contae & Cathrach; Inter Trade Ireland; An tÚdarás Iomaíochta; An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí; Údarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann; An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta; Injuries Board.ie). I gcomhthéacs na bhfreagrachtaí atá bronnta ar an Roinn, déanann na hOifigí Reachtúla agus na Gníomhaireachtaí Stáit seo formhór an idirchaidrimh le baill an phobail thar ceann na Roinne. Bheadh breithniú ar chearta fostaíochta, clárú na bpaitinní agus na dtrádmharcanna, clárú agus comhdú cuideachtaí, sábháilteacht agus sláinte ghairme, saincheisteanna tomhaltóra mar shamplaí de raon na seirbhísí a sheachadann an Roinn do chustaiméirí aonair trí mheán struchtúir tiomnaithe na nOifigí Reachtúla agus na nGníomhaireachtaí Stáit.

Bheadh roinnt Rannóga den Roinn bainteach go pointe áirithe le soláthar na seirbhísí díreach do bhaill an phobail m.sh., an tAonad Faisnéise, an Phreasoifig agus an tAonad um Shaoráil Faisnéise de chuid Rannóg na Seirbhísí Corparáideacha agus Beartais Eacnamaíoch, Aonad na gCeadúnas Fostaíochta de chuid Rannóg na gCeart Fostaíochta agus Caidrimh Thionsclaíoch, Aonad na nÍocaíochtaí Iomarcaíochta de chuid Rannóg na gCeart Fostaíochta agus Caidrimh Thionsclaíoch (atá sceidealaithe le haistriú chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí ar 01 Eanáir 2011) s.rl.

2.3 Custaiméirí na Roinne agus Teagmhálaí an Chustaiméara

Mar sin, ní baill den phobal i gcoitinne a bheadh mar phríomh chustaiméirí na Roinne. Bíonn teagmháil suntasach ag roinnt réimsí den Roinn leis an bpobal, áfach, agus is iad na réimsí seo:

Rannóg na Seirbhísí Corparáideacha agus Beartais Eacnamaíoch

- **Teileafónaithe na Roinne**
- **Foireann na hOifige Fáilte ag ceanncheathrúna na Roinne** (Sráid Chill Dara, Teach Mhic Dhaibhéid agus Ionad Phort an Iarla)
- **Aonad Faisnéise**
- **Preasoifig**
- **Aonad um Shaoráil Faisnéise**

Rannóg na gCeart Fostaíochta agus Caidrimh Thionsclaíoch

Aonad na gCeadúnas Fostaíochta

Aonad na nÍocaíochtaí Iomarcaíochta/Aonad na nÍocaíochtaí Dócmhainneachta (iad araon atá sceidealaithe le haistriú chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí ar 01 Eanáir 2011)

Baineann an scéim atá imlínithe sa chuid eile den cháipéis seo go príomha le réimsí thuasluaite na Roinne de bharr a gcuid teagmhála le baill an phobail.

2.4 Seachadadh Seirbhíse

Nuair a bhíonn an Roinn i dteagmháil leis an bpobal, déantar é go príomha trí chomhfhreagras, guthán, suíomh gréasáin agus r-phost agus cuairteanna le coinne. Cinntíonn éagsúlacht na modhanna cumarsáide leis an Roinn ilchumas agus solúbthacht dár gcustaiméirí agus cinntítear go bhfaigheann siad an tseirbhís atá de dhíth orthu nuair a bhíonn a leithéid de dhíth. Coimeádtar deiseanna nua cumarsáide faisnéise le custaiméirí, ar nós foláirimh téacs, faoi athbhreithniú de réir mar a théann an teicneolaíocht ar aghaidh.

Ina theannta sin, tá suíomh gréasáin na Roinne (www.deti.ie) ina sheirbhís faisnéise ríthábhachtach do chustaiméirí, ag soláthar sonraí maidir le critéir incháilitheachta do scéimeanna, foirmeacha iarratais, nótaí treoracha agus sonraí scéimeanna, seirbhísí, s.rl.

Caibidil 3 Ráiteas ar Sheirbhísí infhaighte don Phobal trí mheán na Gaeilge

3.1 Réamhrá

Ceann de phríomhchuspóirí na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta ná seirbhís ardchaighdeáin, éifeachtach a chur ar fáil dá custaiméirí i gcomhréir leis na caighdeáin agus spriocanna atá leagtha amach i bPlean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméara agus Cairt na gCustaiméirí de chuid na Roinne. Tá sé mar ghealltanas ag an bPlean Gníomhaíochta Seirbhíse Custaiméara a dhícheall a dhéanamh d'fhonn custaiméir ar mian leis/léi gnó a dhéanamh trí Ghaeilge a éascú sna bealaí seo a leanas:

- Freagra a thabhairt as Gaeilge aon am a fhaightear comhfhreagras as Gaeilge
- Príomh-cháipéisí na Roinne a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla ar bhonn comhuaineach

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin trí mheán na Gaeilge a sholáthar don phobal faoi na srianta atá ann maidir le hinfhaighteacht foirne, éileamh ar sheirbhísí as Gaeilge agus scileanna agus oilteacht Ghaeilge na n-oifigeach, a bheidh ag dul idir an Roinn agus a cuid Oifigí go rialta de réir mar a iarann riachtanais na Roinne. Ba cheart a thabhairt faoi deara chomh maith gur náisiúnaigh iasachta iad mórán de chustaiméirí an phobail i gcoitinne den Roinn, go minic daoine le scileanna teangeolaíocha an Bhéarla fíorlaga, go háirithe maidir le réimsí na gCeadúnas Fostaíochta agus Iomarcaíochtaí (tá an dara réimse úd sceidealaithe le haistriú chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí ó 01 Eanáir 2011), agus nach mbeadh aon suim ag custaiméirí dá leithéid cumarsáid trí Ghaeilge agus go mbeadh sé fíordheacair dóibh i roinnt cásanna déileáil leis an Roinn dá mbeadh an chéad teagmháil leis an Roinn ar an nguthán trí mheán na Gaeilge do dhaoine dá leithéid.

3.2 Príomh-Ghníomhaíochtaí na Roinne- as Béarla go príomha

Cuireann an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta a cuid seirbhísí ar fáil go príomha trí mheán an Bhéarla toisc go gcuimsítear freagracht as na réimsí atá liostaithe i gCaibidil 2 thuas i sainchúram na Roinne. Tá a lán custaiméirí agus geallsealbhóirí éagsúla ag an Roinn agus baineann a sainrogha siúd le caidreamh i mBéarla. Samhlaítear go leanfar leis an staid atá imlínithe anseo go gceann i bhfad agus tá sé seo ríthábhachtach d'inmharthanacht oibríochtaí na Roinne. De bharr nádúr a cuid feidhmeanna agus freagrachtaí, níl ardleibhéal teagmhála dírí ag an Roinn le baill aonair an phobail i gcoitinne, agus ní sholáthraíonn an Roinn, le heisceachtaí áirithe, scéimeanna agus seirbhísí go díreach do bhaill aonair an phobail.

De bharr nádúr na bpríomh-ghníomhaíochtaí a thugann an Roinn aghaidh orthu, de réir mar a imlíníodh roimhe seo, beidh cuid mhór de na cáipéisí curtha i gcrích ag an Roinn ar bhonn leanúnach nach dtáirgtear mar sheirbhís don phobal i gcoitinne nó d'aicmí an phobail i gcoitinne nó mar mhodh cumarsáide leis an bpobal i gcoitinne maidir le seirbhísí ar bith dá leithéid. Dá bharr seo, beidh roinnt mhaith cáipéisí ón Roinn nach mbeidh ar fáil go fóill ach i mBéarla amháin. San áireamh anseo bheadh cáipéisí de nádúr speisialtóra nó teicniúil arna tháirgeadh ag an Roinn ach nach bhfuil deartha don phobal i gcoitinne m.sh. cáipéisí maidir le hIarratais Tairisceana, foirmeacha iarratais mhóra agus mionsonraithe, ciorcláin, lámhleabhair threoracha inmheánaigh, treoracha oibríochta, s.rl.

3.3 Seirbhísí na Roinne trí mheán na Gaeilge

Cuireann an Roinn a cuid seirbhísí ar fáil dá príomh-gheallsealbhóirí agus don phobal i gcoitinne trí mheán an Bhéarla den chuid is mó. In ainneoin sin, ó thabhairt isteach Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, tá an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta meabhrach i ndáil leis na hoibleagáidí ar chomhlachtaí poiblí freastal ar a gcustaiméirí ar mian le rochtain a fháil ar cháipéisíocht oifigiúil trí mheán na Gaeilge. Ó 2005 i leith tá cáipéisí foilsithe ag an Roinn i nGaeilge agus i mBéarla araon i gcomhréir le halt 10 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla agus táthar tar éis a chinntiú go n-éascaítear custaiméirí agus geallsealbhóirí a dteastaíonn uathu leaganacha Gaeilge de cháipéisí tábhachtacha na Roinne a fháil ina gcuid mianta.

Sa bhreis air sin, tá an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta meabhrach i ndáil leis na hoibleagáidí ar chomhlachtaí poiblí freastal ar a gcustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh leis an Roinn agus leas a bhaint as na seirbhísí a soláthraíonn an Roinn trí mheán na Gaeilge agus táthar tar éis na seirbhísí seo a leanas a chur ar fáil do chustaiméirí na Roinne trí mheán na Gaeilge le blianta beaga anuas:

- Liostaíonn an Roinn a príomhsheirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla in eolaire teileafóin Eircom gach bliain i rannóg an Eolaire Stáit;

- Tá na cártaí aitheantais oifigiúla d'fhoireann na Roinne i nGaeilge den chuid is mó;

- Tugann an Roinn freagra ar chomhfhreagras (traidisiúnta agus leictreonach) sa teanga ina fhaightear é (Gaeilge/Béarla) i gcomhréir le forálacha Alt 9(2) de chuid an Achta;

- Táthar tar éis comhairle a chur ar bhaill foirne na Roinne ar Inlíon na Roinne gur chóir dóibh dul i dteagmháil le hAonad Traenála agus Forbartha na Roinne má theastaíonn uathu feabhas a chur ar a gcuid scileanna Gaeilge in oirchill seirbhísí a gcuid Aonaid Ghnó ar leith a sholáthar don phobal i gcoitinne trí mheán na Gaeilge;

- Foilsíonn an Roinn roinnt cáipéisí príomha ar leith i nGaeilge agus i mBéarla araon ar bhonn comhuaineach i gcomhréir le forálacha Alt 10 de chuid an Achta, lena n-áirítear:-
-
    - Cáipéisí a leagann amach tograí beartais phoiblí
    - Tuarascálacha Bliantúla
    - Ráitis Airgeadais nó Cuntais Bhliantúla Iniúchta
    - Ráitis Straitéise
    - Mór-cháipéisí beartais (Páipéir Uaine/Páipéir Bhána)

- Foilsíonn an Roinn Achtanna an Oireachtais i nGaeilge agus i mBéarla araon go comhuaineach trí Oifig Foilseachán an Rialtais;

- Mar fhreagra ar na R-Phoist go léir a fhaigheann Aonad Seirbhísí Custaiméara na Roinne, cuimsíonn an freagra nóta deiridh dátheangach i dtéarmaí sonraí teagmhála, seoladh na Roinne s.rl.;

- Tá na buntásca slándála ar na R-Phoist go léir a eisítear ón Roinn i nGaeilge agus i mBéarla araon;

- Soláthraíonn suíomh gréasáin na Roinne nasc chuig rannóg Ghaeilge;

- Déanann an Roinn iarracht a chinntiú go mbeidh oifigeach de chuid na Roinne a bhfuil roinnt taithí acu sa Ghaeilge, más féidir, ar fáil do bhaill an phobail ar mian leo gnó a dhéanamh leis an Roinn trí mheán na Gaeilge ar an nguthán.

Caibidil 4 Feabhsú na Seirbhísí le soláthar ar bhonn Dátheangach

4.1 Réamhrá

Ní mór aird a thabhairt ar na pointí a rinneadh sna caibidlí roimhe seo i ndáil le gníomhaíochtaí agus freagrachtaí na Roinne nuair atáthar ag breithniú cibé feabhsuithe ar chóir don Roinn a dhéanamh maidir le feabhas a chur ar a cuid seirbhísí dátheangacha d'aon bhall den phobal i gcoitinne ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh leis an Roinn trí mheán na Gaeilge.

4.2 Plean na Roinne um Fheabhsú na Scileanna Gaeilge i measc na mBall Foirne

Tá an Roinn tiomanta le cur leis na leibhéil feasachta agus inniúlachta atá ann cheana féin maidir le scileanna Gaeilge atá ar fáil faoi láthair laistigh den Roinn. D'fhonn leibhéal an tsaineolais sa Ghaeilge i measc na mball foirne a fháil amach, cuirfear suirbhé ar na baill foirne ag iarraidh orthu a gcumas i ndáil le scríobh, léamh agus labhairt na Gaeilge a mheas agus le léiriú an bhfuil siad sásta go ligfeadh a gcaighdeán feasachta agus scileanna reatha dóibh a bheith san áireamh ar liosta teagmhála don Roinn (.i. an mbeadh siad in ann agus sásta glacadh le glaonna á dtarchur ó oibreoirí lasc-chláir nó ó fháiltiú na Roinne). Cuirfidh an suirbhé seo le suirbhé comhchosúil a cuireadh i gcrích ar fud na Roinne sa bhliain 2006 a léirigh go soiléir go bhfuil leibhéal inniúlachta eisigh i nGaeilge scríofa agus labhartha d'fhonn déileáil le saincheisteanna riaracháin, teicniúla agus fiosrúcháin béil as Gaeilge an-teoranta laistigh den Roinn. Déanfaidh an suirbhé beartaithe iarracht freisin a fháil amach cad é an t-éileamh cruinn ar sheirbhísí na Roinne a bheith curtha ar fáil trí mheán na Gaeilge ónar gcustaiméirí/ngeallsealbhóirí agus go háirithe ó bhaill an phobail i gcoitinne.

Beidh gá le hiarracht suntasach thar roinnt mhaith bliana d'fhonn an leibhéal feasachta agus inniúlachta maidir leis an nGaeilge a ardú i measc na foirne laistigh den Roinn. An phríomh-mheicníocht a bheidh ann chun acmhainn na Roinne a dhoimhniú d'fhonn níos mó dá gnó a dhéanamh leis an bpobal i gcoitinne trí mheán na Gaeilge ná traenáil agus forbairt foirne na Roinne.

Leanfaidh an Roinn uirthi ag lorg oibrithe deonacha breise chun seirbhísí Gaeilge a chur ar fáil ar fud na Roinne de réir mar a fhorbraíonn cumas na Gaeilge laistigh den Roinn. Le comhaontú na mball foirne, aithneofar iad i mbealach cuí ar liostaí teileafóin agus ar chairteacha eagraíochtúla.

Sa chomhthéacs seo, agus mar chuid de thiomantas leanúnach d'fhonn traenáil agus forbairt chuí a sholáthar don fhoireann le freastal ar riachtanais athraitheacha chustaiméirí na Roinne agus acmhainneacht na mball foirne a fhorbairt, tá sé beartaithe na céimeanna seo a leanas a thógáil i rith tréimhse

na scéime reatha chun leibhéal na Gaeilge i measc ball foirne na Roinne a fheabhsú:

- leanfaidh an Roinn uirthi ag tabhairt spreagadh agus tacaíochta do bhaill foirne ar mian leo freastal ar réimse ranganna Gaeilge go háirithe iad siúd á soláthar ag Gaeleagras na Seirbhíse Poiblí, a chuireann an Ghaeilge chun cinn ar fud na Státseirbhíse;

- leanfaidh an Roinn uirthi ag éascú na foirne ag freastal ar ranganna Gaeilge i gcaitheamh uaireanta oifige;

- soláthrófar comhairle don fhoireann maidir le réimse na ranganna Gaeilge ardchaighdeáin ar fáil lasmuigh d'uaireanta oifige (m.sh. Dioplóma tríú leibhéal sa Ghaeilge; Sult, Gael-Linn, s.rl.) agus soláthrófar tacaíocht airgeadais dó bhaill foirne ag tabhairt faoi chúrsaí dá leithéid faoi théarmaí na Scéime um Aisíoc Táillí Iariontrála.

Déanfar an obair seo de gheall ar aghaidh a thabhairt ar an saincheist faoi iarracht a dhéanamh ar sheirbhís ardchaighdeáin duine ar dhuine a sholáthar d'aon bhall den phobal ar mian leis/léi gnó a dhéanamh leis an Roinn trí mheán na Gaeilge le rannóga ábhartha na Roinne.

Roimhe seo thug an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta tacaíocht do bhaill foirne a léiríonn go bhfuil suim acu a gcuid líofachta i scileanna Gaeilge a fheabhsú trí deiseanna a thabhairt dóibh freastal ar ranganna, scrúdaithe a dhéanamh agus freastal ar chúrsaí athnuachana sa Ghaeltacht.

Léiríonn fiosrúcháin úrnua sa Roinn go bhfuil leibhéal inniúlachta measartha íseal ann i measc na mball foirne i scileanna Gaeilge in ainneoin cur chuige réamhghníomhach na Roinne i dtacú le sealbhú scileanna teanga i measc na foirne.

Go traidisiúnta, tugadh formheas le haghaidh traenála na Gaeilge faoi rogha an bhainisteora líne i gcomhréir le riachtanais na Seirbhíse. Tá riachtanais na Seirbhíse ag gabháil faoi athrú suntasach i gcúinsí reatha de bharr an clár díláraithe úrnua; luathscor agus cláir sos gairme dreasaithe, neamh-líonadh folúntas agus struchtúir ama oibre ghearrthéarmacha a thacaíonn le teaghlaigh. Faoi mar a bhíodh cheana, déanfaidh an Roinn iarracht a bheith solúbtha agus déanfar gach iarracht an fhoireann a éascú nuair is féidir.

4.3 Feabhsú na Seirbhísí le soláthar ar bhonn Dátheangach

Bunaithe ar shuirbhéanna custaiméara roimhe seo, fardal foirne na Roinne maidir le héileamh ar sheirbhísí Gaeilge ó chustaiméirí agus ar amais ghréasáin nuair atá leaganacha Gaeilge agus Béarla de cháipéisí ar fáil, tá an t-éileamh ar sheirbhísí as Gaeilge ag custaiméirí na Roinne an-íseal.

D'fhonn feabhas a chur ar leibhéal agus caighdeán a cuid seirbhísí a soláthraítear don phobal ar bhonn dátheangach, déanfaidh an Roinn na bearta ginearálta agus na bearta sainiúla seo a leanas a chur i bhfeidhm thar

saol na scéime seo, ag brath ar na hacmhainní agus ar choinníoll ar an tionchar atá ag lánchoisc/ earcaíocht foirne agus tionscnaimh um athrú suntasach eile ar ár bpríomh-ghníomhaíochtaí:

- Leanfaidh an Roinn uirthi ag soláthar a raon seirbhísí atá ar fáil faoi láthair trí mheán na Gaeilge dá custaiméirí de réir mar atá imlínithe i gCaibidil 3;

- Tá Fáilteoirí/Oibreoirí Lasc-Chláir ar na chéad phointí teagmhála leis an bpobal. Beidh sé mar bheartas na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta a chinntiú go bhfeidhmíonn cleachtas caighdeánach na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (QCS) sa réimse seo, a léiríonn go ndéanfaí na nithe seo a leanas laistigh de 2 bhliain ó thosú na Scéime:

    - Beidh an fhoireann fáiltithe/lasc-chláir in ann ainm na Roinne a thabhairt i nGaeilge;
    - Beidh siad eolach ar a laghad ar an mbeannú bunúsach i nGaeilge;
    - Beidh socruithe oiriúnacha i bhfeidhm ionas gur féidir leo baill den phobal a chur i dteagmháil, gan mhoill, leis an oifig nó oifigeach freagrach as an seirbhís atá de dhíth a sholáthar trí mheán na Gaeilge, nuair atá a leithéid ar fáil.

- Léireoidh ‘G’ ar liostaí teileafóin atá ag Fáilteoirí agus Oibreoirí Lasc-Chláir na baill foirne atá sásta déileáil le fiosrúcháin ghutháin as Gaeilge. Tarchuirfidh na hOibreoirí Lasc-Chláir nó Fáilteoirí glaonna a fhaightear as Gaeilge chuig cainteoir Gaeilge sa Rannóg ábhartha;

- Beidh cead ag baill foirne ar leith fógraí glórphoist gutháin a fhágáil ina rogha teanga (teangacha) agus spreagfar iad chun úsáid a bhaint as an nGaeilge i nglórphoist dá leithéid nuair atá amhail praiticiúil;

- Áireoidh an Roinn ábhar ar Fheasacht Teanga mar chuid de Chúrsaí Ionduchtaithe agus Cúrsaí Traenála um Sheirbhísí do Chustaiméirí araon d’fhonn a chinntiú go dtuigeann an fhoireann cén fáth go bhfuil an Roinn ag iarraidh leibhéal na seirbhísí a soláthraítear ar bhonn dátheangach a mhéadú, comhthéacs agus cúlra an bheartais agus conas a rachaidh an beartas i bhfeidhm ar a gcuid oibre;

- Cinnteoidh an Roinn i gcaitheamh tréimhse na Scéime go gcuirtear foirmeacha, bileoga nó ciorcláin nua agus eiseacha á n-úsáid ag a Roinn ina cuid idirchaidrimh leis an bpobal ar fáil ar bhonn dátheangach i gcomhréir leis an sceideal seo a leanas: -

    - Faoi dheireadh **na céad bliana** den Scéim – **15%** d’fhoirmeacha, de bhileoga agus de chiorcláin nua agus eiseacha;

- Faoi dheireadh **na dara bliana** den Scéim – **30%** d'fhoirmeacha, de bhileoga agus de chiorcláin nua agus eiseacha;
- Faoi dheireadh **na tríú bliana** den Scéim – **40%** d'fhoirmeacha, de bhileoga agus de chiorcláin nua agus eiseacha.

Cuirfear na foirmeacha, bileoga agus ciorcláin ábhartha ar fáil ar bhonn dátheangach laistigh d'aon chlúdach amháin, ach amháin sa chás nach bhfuil a leithéid praiticiúil de bharr méid nó nádúr na cáipéise.

Preasoifig

Déileálann an Phreasoifig le cumarsáidí chuig/ó na meáin thar ceann an Aire, na nAirí Stáit agus na Roinne Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Na príomh-chustaiméirí atá aici ná an tAire, na 3 Airí Stáit, an Roinn, Seirbhísí Faisnéise an Rialtais, na meáin náisiúnta agus idirnáisiúnta agus an pobal i gcoitinne.

Chun an leibhéal seirbhíse á soláthar ar bhonn dátheangach dá custaiméirí a fheabhsú tabharfaidh an Phreasoifig faoi:

- Ar a laghad deich bpreasráiteas in aghaidh na bliana a fhoilsiú i bhformáid dátheangach ó thús na dara bliana den Scéim. Bainfidh na preasráitis dátheangacha le saincheisteanna nó forbairtí de shuntas náisiúnta/idirnáisiúnta, agus/nó rachaidh siad i ngleic le téamaí spéise coiteann do lucht léite náisiúnta. D'fhéadfadh go mbainfeadh siad le fógraí beartais suntasacha ó Airí i ndáil le príomhghnéithe a gcúraimí. Eiseofar aon phreasráitis maidir le saincheisteanna na Gaeilge ar bhonn dátheangach freisin;

- Leanúint ar aghaidh ag cur óráidí agus ráitis ón Aire, Aire Stáit agus Oifigigh Sinsearacha na Roinne ar fáil sa teanga (sna teangacha) ina ndéantar iad a sheachadadh cibé an i nGaeilge nó i mBéarla;

- Tuairisc a choimeád de litreacha, glaonna gutháin, iarratais, s.rl., a faightear as Gaeilge sa Phreasoifig ionas gur féidir monatóireacht a dhéanamh ar an éileamh;

- Toisc go bhfuil cumas na foirne sa Roinn chun déileáil leis an bpobal as Gaeilge teoranta faoi láthair, braitheann an Phreasoifig ar chonraitheoirí allamuigh chun preasráitis, óráidí, nótaí chuig eagarthóirí, comhfhreagras s.rl., a aistriú go Gaeilge. Tairgfear traenáil don fhoireann sa Phreasoifig i gcomhrá Gaeilge bunúsach agus scileanna scríbhneoireachta atá bainteach lena gcuid oibre i rith tréimhse na scéime mar iarracht chun a leibhéal líofachta a fheabhsú.

Suíomh gréasáin

Níl suíomh gréasáin na Roinne (**www.deti.ie**) inseolta go hiomlán as Gaeilge faoi láthair. Faoi dheireadh na Scéime, méadóidh an Roinn líon na leathanach

ar fáil as Gaeilge ar an suíomh gréasáin faoi 20%, os cionn leibhéil na bliana 2010.

Sa bhreis air sin, beidh sé mar bheartas na Roinne a chinntiú go leanfar ar aghaidh ag cur foilseacháin uile lena n-áirítear ráitis bheartais, tuarascálacha bliantúla, bileoga eolais, ciorcláin agus bróisiúir, a soláthraítear as Gaeilge nó ar bhonn dátheangach, ar fáil ar an leagan gaeilge den suíomh gréasáin ag an am céanna leis an leagan Béarla.

Cuimseofar ábhar Gaeilge ar aon suíomh gréasáin nó suímh ghréasáin nua arna dtabhairt isteach ag an Roinn chun leasa an phobail i gcoitinne i gcaitheamh tréimhse na Scéime.

Ríomhchórais

Beidh aon ríomhchórais nua á suiteáil sa Roinn ar mhaithe le húsáid an phobail i gcoitinne cumasach go hiomlán freastal ar an nGaeilge agus déanfar córais eiseacha, nuair is cuí, a chomhoiriúnú i gcomhar leis an gcéad obair chothabhála nó uasghrádaithe beartaithe oiriúnach eile. De bharr na saincheisteanna acmhainne agus teicniúla ollmhóra atá i gceist, is saincheist é seo nach mór aghaidh a thabhairt air sa bhfadtéarma.

Seirbhísí Idirghníomhacha Ar Líne

Déanfar seirbhísí idirghníomhacha eiseacha nach bhfuil ar fáil ach i mBéarla amháin don phobal i gcoitinne a uasghrádú chomh luath agus a cheadaíonn acmhainní agus brúnna na hoibre eile i réimse TF na Roinne.

Tabharfar aon seirbhísí idirghníomhacha nua, a cheadaíonn don phobal i gcoitinne iarratais a dhéanamh nó leasanna a fháil ar líne, isteach go comhuaineach i mBéarla agus i nGaeilge faoi dheireadh na Scéime.

Caibidil 5 Monatóireacht & Leasú

Coimeádfaidh an Grúpa Ardbhainistíochta laistigh den Roinn feidhmiú éifeachtach na Scéime faoi athbhreithniú.

Déanfaidh bainisteoirí líne an fheidhm monatóireachta laethúil den chuid is mó i ngach ceann de Rannóga líne na Roinne a bheidh freagrach as forfheidhmiú na scéime, nuair is cuí, laistigh dá réimsí féin agus as tuairisciú ar bhonn rialta dá Rúnaí Cúnta.

Caibidil 6 Poibliú na Scéime Comhaontaithe

Cuirfear ábhar na scéime seo mar aon le tiomantais agus forálacha na Scéime in iúl don phobal mar seo a leanas:

- scaipeadh na scéime chuig gníomhaireachtaí agus comhlachtaí poiblí cuí;
- cuimsiú ar shuíomh gréasáin na Roinne.

Seolfar cóip den Scéim seo chuig Oifig an Choimisinéara Teanga chomh maith.

Is é an leagan Béarla téacs bunaidh na Scéime seo.