

OIFIG AN OMBUDSMAN & OIFIG AN CHOIMISINÉARA FAISNÉISE

Caibidil 1

Réamhrá agus Cúlra

D'ullmhaigh Oifig an Ombudsman i gcomhpháirt le hOifig an Choimisinéara Faisnéise an Scéim seo faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 (An tAcht). Áiríodh an dá oifig ar liosta na gcomhlachtaí poiblí a roghnaigh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta chun scéimeanna a dhréachtadh sa chéad bhabhta den phróiseas seo. Ba chóir go dtuigfí gur ag tagairt d'Oifig an Ombudsman agus d'Oifig an Choimisinéara Faisnéise, araon, atá na tagairtí don "Oifig" nó don "Eagraíocht" atá le fáil sa doiciméad seo.

San Oifig seo bímid ag brath ar líon foirne atá sách beag, agus a bhfuil na scileanna riachtanacha acu chun seirbhís a sholáthar i nGaeilge. Cé go bhfuil sé d'ádh orainn faoi láthair foireann a bheith againn atá iniúil ar an teanga, níl na baill foirne seo ar fáil i ngach grád ná i ngach réimse freagrachta. Srian amháin atá orainn is ea nach féidir linn, go héasca, baill foirne a earcú ná baill foirne a chur ina n-ionad siúd a bhfuil na scileanna riachtanacha acu. Theastódh díriú go mór arís ar pholasaithe earcaíochta, agus b'fhéidir, ag tabhairt na bpolasaithe gluaiseachta agus forbartha foirne san áireamh, nach bhféadfaí duine a mbeadh na scileanna riachtanacha aige a choinneáil in aon réimse amháin, (ag an bhfáiltiú, mar shampla), go fadtéarmach.

Forálann Alt 11 d'ullmhú scéim reachtúil ag comhlachtaí poiblí ina dtabharfaidh siad mionsonraí faoi na seirbhísí a sholáthróidh siad:

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

agus na bearta a bheartaíonn siad a ghlacadh chun a chinntiú go ndéanfar aon tseirbhís nach soláthraíonn an comhlacht poiblí i nGaeilge a sholáthar amhlaidh taobh istigh de scála ama aontaithe.

1.1 Treoirínte d'ullmhú na Scéime

Forálann Alt 12 den Acht d'ullmhú treoirínte ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta agus a seachadta chuig comhlachtaí poiblí d'fhonn cuidiú leo in ullmhú a ndrúachtscéimeanna. Leagadh amach an scéim seo ag féachaint do na treoirínte seo.

D'fhoilsigh an Oifig fógraí faoi Alt 13 den Acht i mí na Samhna 2004 ag tabhairt cuireadh do pháirtithe leasmhara aighneachtaí a chur isteach i ndáil le hullmhú na drúachtscéime. Fuarthas isteach is amach le fiche aighneacht ó dhaoine aonair agus ó eagraíochtaí. Rinneadh suirbhé orthu siúd a bhíonn rannpháirteach i seirbhís na nuashonraí ar an suíomh gréasáin in Oifig an Choimisinéara Faisnéise agus ina theannta sin d'fhiafraíomar freisin d'úsáideoirí an tsuímh ghréasáin faoi na tuairimí a bhí acu faoi leaganacha dátheangacha den ábhar a bheith ar fáil ar an suíomh.

Tá ábhar na Scéime bunaithe ar na haighneachtaí seo agus ar na tuairimí agus na moltaí a tháinig ó fhoireann na hOifige. Táimid buíoch as an ionchur sa phróiseas.

1.2 Ábhar Scéim na Teanga

Is é cuspóir na Scéime polasaí reatha agus cleachtas na hOifige, maidir le seirbhísí a sheachadadh i nGaeilge, a dhaingniú agus a fheabhsú. Aithnítear, inár Ráiteas Straitéise 2004 - 2006, gur cuspóir lárnach de chuid na hEagraíochta ná: **"Gníomhú go neamhspleách chun na caighdeáin is airde a chaomhnú agus a chur chun cinn sna hidirghníomhaíochtaí idir an duine aonair agus an Stát."** Ag teacht leis an gcuspóir sin, tá sé mar sprioc againn seirbhís d'ardchaighdeán, a bhfuil teacht uirthi go héasca agus atá éifeachtach, a chur ar fáil. Is gníomh sonraithe é, d'fhonn tacú leis an sprioc sin, seirbhísí a sholáthar i nGaeilge nuair is í an Ghaeilge rogha teanga an chliaint.

Rinne an Coiste Comhairleach Bainistíochta maoirseacht ar ullmhú na Scéime seo agus beidh bainistíocht shinsearach na hEagraíochta freagrach as monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh uirthi. Cuirfear an Scéim i gcrích i gcomhar le Ráiteas Straitéise na hOifige agus tá na cuspóirí comhsheasmhach le seachadadh Ardchaighdeán Seirbhíse don Chustaiméir agus leis na cuspóirí atá sna Pleananna

Gnó.

Cuireann an Scéim lena bhfuil de sheirbhísí ar fáil uainn i nGaeilge faoi láthair. Sa Scéim aithnítear na réimsí seirbhíse a sholáthraíonn an Oifig a mbeidh le breisiú amach anseo. Beidh córas feabhsuithe i bhfeidhm ag an Oifig chun leibhéal na bhfiosruithe, na ngearán agus na n-iarratas a thomhas chun a chinntiú gur féidir freastal ar an éileamh ar bhealach atá pleanáilte agus éasca le teacht air.

1.3 Dáta Tosaithe na Scéime

Tá an Scéim seo deimhnithe ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta. Cuirfear tús léi le héifeacht ó I Iúil 2005 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta seo nó go ndeimhneodh an tAire Scéim nua de bhun Ailt 15 den Acht, cibé cé acu ceann is túsce.

1.4 Forléargas ar Oifig an Ombudsman agus ar Oifig an Choimisinéara Teanga

1.4.1 Sainordú agus Misean

Feidhmíonn Oifigí an Ombudsman agus an Choimisinéara Faisnéise ar bhonn feidhmeanna reachtúla ar leithligh agus an struchtúr acmhainní atá acu roinnte eatarthu. Cé go bhfuil an dá fheidhm neamhspleách ar a chéile, is féidir iad a mheas, ar leibhéal eile, mar fheidhmeanna atá comhlántach agus a thacaíonn le clár níos leithne nuachóiríochta an Rialtais.

Bunaíodh Oifig an Ombudsman sa bhliain 1984 faoin Acht Ombudsman, 1980 agus Oifig an Choimisinéara Faisnéise sa bhliain 1998 tar éis feidhm dlí a bheith tugtha don Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997. Tá an bheirt, an tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise, ceaptha ag an Uachtarán, faoi réir rúin arna ghlacadh ag an Oireachtas.

[Soláthraítear Rúnaíocht agus seirbhísí tacaíochta eile don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí agus do Choimisiún an Reifrinn; ní thagann na réimsí freagrachta seo faoi réir na Scéime reatha seo, áfach].

Tá buiséad de €6.17 milliún (2005) ag an Eagraíocht go hiomlán agus foireann chomhlántach de 80 ball.

Is féidir achoimre mar seo a leanas a dhéanamh ar phríomhfheidhmeanna na hEagraíochta:

- Gearáin faoi chomhlachtaí poiblí, atá i réimse théarmaí tagartha an Ombudsman, a iniúchadh. Dá gcruthófaí go mbeadh bunús leis an ngearán, d'fhéadfadh go molfadh an Oifig go dtabharfaí an sásamh cuí agus b'fhéidir go n-oibreodh sí freisin leis an gcomhlacht a bheadh i gceist chun na caighdeáin déanta cinntí agus na caighdeáin seachadta seirbhíse a fheabhsú;
- Cinneadh a dhéanamh maidir le cearta iarratasóirí aonair teacht a bheith acu ar thaifid faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus dea-chleachtas Saorála Faisnéise a chur chun cinn.

Is é an cás-oibre a bheidh ann, de dheasca na ngearán a bheidh déanta ag daoine leis an Ombudsman agus de dheasca na n-iarratas ó dhaoine ar an gCoimisinéir Faisnéise athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh faoi leith, a bheidh i gcónaí i gcroílár ár ngníomhaíochtaí. Chomh maith leis na clabhsúir agus na cinntí a dhéantar sna cásanna-oibre, cuireann an Oifig roimpi freisin anailís a dhéanamh ar na cúiseanna córasacha foluiteach sna hábhair seo a dtarraingíonn baill den phobal a haird orthu; agus déanaimid iarracht treoracha dea-chleachtais a fhorbairt a rachaidh chun tairbhe na gcomhlachtaí poiblí.

1.4.2 Iad siúd a bhfuilimid ag freastal orthu

Próiseáileann eanáil phoiblí na hÉireann na milliúin idirbheart gach bliain a bhaineann le daoine aonair sa phobal a bhíonn ina gcónaí sa tír nó nach mbíonn. Cuirtear na hidirbhearta seo i ngníomh trí bhithín réimse de chomhlachtaí éagsúla poiblí a dtagann roinnt mhaith díobh faoi réir théarmaí tagartha an Ombudsman nó an Choimisinéara Faisnéise nó na beirte. D'fhéadfadh go mbeadh duine ar bith, gur custaiméir de chuid na gcomhlachtaí poiblí seo é, a bheith ina chliant ag ceachtar den dá Oifig mar atá ranna Rialtais, údaráis áitiúla agus réigiúnacha, gníomhaireachtaí sláinte, ospidéal dheonacha, comhlachtaí oideachais, comhlachtaí eile stáit agus gníomhaireachtaí sa tseirbhís phoiblí.

Ina theannta sin cuireann an Oifig roimpi tacaíocht a thabhairt don Oireachtas agus é i mbun scrúdúcháin ar ghníomhaíochtaí riaracháin agus ina ról reachtúil.

Cuireann an Oifig roimpi freisin ionchur a bheith aici i ndíospóireacht sa tsochaí phoiblí trí fheasacht na saincheisteanna agus na bprionsabal atá ábhartha dár gcuid oibre a chur chun cinn trí na meáin, nuair is cuí sin.

1.4.3 An chaoi a bhfuilimid eagraithe

Seo mar a leanas réimsí feidhmithe na hOifige:

RÓL SEACHTRACH

- Aonaid imscrúdaithe agus tacaíochta Oifig an Ombudsman
- Aonad imscrúdaithe agus tacaíochta Oifig an Choimisinéara Faisnéise

INMHEÁNACH

- Seirbhísí Corparáideacha - Airgeadas, Pearsanra, Fáiltiú, Aonad Oiliúna,
- Aonad Theicneolaíocht na Faisnéise

1.4.4 A bhfuil de sheirbhísí ar fáil uainn i nGaeilge cheana féin

Tá an cuspóir, seirbhísí a sholáthar i nGaeilge nuair is í an Ghaeilge rogha teanga an chliaint, san áireamh i Ráiteas Straitéise na nOifigí. Tá sé de nós san Oifig le blianta fada a chinntiú go bhfreagraítear gach comhfhreagras, a fhaightear i nGaeilge, sa teanga sin. Foilsítear tuarascálacha bliantúla go dátheangach ach oiread leis na preaseisiúintí a ghabhann leo. Cuireadh leaganacha Gaeilge nó leaganacha dátheangacha de roinnt de na foilseacháin a mbeadh suim ag an bpobal iontu ar fáil ar chóip chrua nó ar ár suímh gréasáin ach níor cuireadh iad go léir ar fáil mar sin. Fuair baill foirne a rinne staidéar ar an nGaeilge tacaíocht ón Oifig agus áirítear leis sin aisíoc táillí agus faomhadh saoire staidéir.

Caibidil 2

Seirbhísí a Sholáthar/Gníomhaíochtaí

Leagtar amach sa chaibidil seo réim na teanga oifigiúla agus áirítear uirthi seirbhísí comónta an Ombudsman agus an Choimisinéara Faisnéise.

2.1 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal/ Faisnéis don Phobal

Bíonn an Oifig i gcumarsáid leis a bpobal i gcoitinne trí:

- Bileoga Eolais
- Foilseacháin
- Preaseisiúintí
- Suímh gréasáin
- Cuairteanna ar na Réigiúin agus cuairteanna ar na hIonaid Faisnéise don Phobal
- Óráidí agus cur i láthair a dhéanann an tOmbudsman/Coimisinéir Faisnéise ag comhdhálacha
- Agallaimh leis na Meáin

Tá roinnt díobh seo ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair ach níl siad go léir ar fáil amhlaidh. Tá na Tuarascálacha Bliantúla agus na preaseisiúintí a ghabhann leo ar fáil go hiomlán sa dá theanga agus tá leaganacha Gaeilge de bhileoga eolais agus de roinnt de na tuarascálacha speisialta a foilsíodh ar fáil freisin go leictreonach agus ar chóip chrua.

Cuirtear óráidí agus an cur i láthair a dhéanann an tOmbudsman/Coimisinéir Faisnéise nó oifigigh shinsearacha ar fáil sa teanga (sna teangacha) ina ndéantar iad.

Caibidil 3

Achoimre ar Gníomhaíochtaí na nOifigí agus ar na Seirbhísí a chuireann rannóga na nOifigí ar fáil

Ní oibríonn aon cheann de na rannoga go hiomlán nó beagnach go hiomlán i nGaeilge. Faoi láthair, tá baill foirne sa chuid is mó de na rannóga a bhfuil ar a gcumas seirbhísí labhartha agus scríofa a chur ar fáil sa teanga is rogha leis an gcustaiméir, bíodh sin i nGaeilge nó i mBéarla. Nuair nach mbíonn fáil ar bhaill foirne dá leithéid, tá socruithe ann trína gcuirtear an cliant i dteagmháil le ball foirne as rannóg eile a mbíonn ar a chumas an tseirbhís a chur ar fáil i nGaeilge.

3.1 Rannóga na nOifigí a bhíonn ag déileáil le cás-oibre

Oifig an Ombudsman

Tá trí rannóg inti, Imscrúdaitheoir Sinsearach i mbun gach rannóige díobh agus foireann Imscrúdaitheoirí agus foireann tacaíochta i ngach ceann a bhíonn ag déileáil le gearáin ón bpobal sna réimsí seo a leanas:

- Ranna Rialtais agus An Post
- Sláinte agus Leas Sóisialach
- Údaráis Áitiúla

Scrúdaíonn na rannóga seo gearáin agus déanann siad iniúchadh orthu agus déileáileann siad le fiosruithe ó dhaoine aonair a bhíonn míshásta le riarachán na gcomhlachtaí poiblí. Tugtar faoi imscrúduithe speisialta, agus tuarascálacha orthu, nuair is cuí sin. Dhéileáil an tOmbudsman le 9,496 fiosrú sa bhliain 2004 agus tháinig 3,075 gearán isteach chuige. Is tríd an bpost a dhéantar formhór na ngearán ach buaileann roinnt daoine isteach go pearsanta chuig an Oifig, téann roinnt eile i dteagmháil trí bhithín na gcuartheanna ar na Réigiúin nó trí bheith i láthair sna hIonaid Faisnéise don Phobal.

Faoi láthair tá ball amháin foirne i ngach aon cheann de na rannóga, seachas rannóg na Seirbhísí Corparáideacha, a bhfuil ar a chumas seirbhís a sholáthar i nGaeilge.

Oifig an Choimisinéara Faisnéise

Déanann dhá fhoireann d'imscrúdaitheoirí, lena fhoireann tacaíochta agus faoi cheannas beirt Imscrúdaitheoirí Shinsearacha, scrúdú ar iarratais i gcomhair athbhreithnithe ó dhaoine ar mian leo achomharc a dhéanamh i gcoinne chinntí na gcomhlachtaí poiblí maidir le hiarratais i ndáil le rochtain ar thuarascálacha faoi réir na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Mura leantar ar aghaidh le hathbhreithniú, má dhéantar socrú nó má tharraingítear siar an t-athbhreithniú, tugtar na cásanna chun críche trí chinntí foirmiúla a rialaíonn ar a mbaineann nó nach baineann fírinniú le díolúintí a éilíodh faoi na hAchtanna; is féidir achomharc i ndáil leis na cinntí seo a dhéanamh, ar phointe dlí, chuig An Ard-Chúirt.

Fuarthas 435 iarratas chun athbhreithniú a dhéanamh orthu sa bhliain 2004. Maidir leis an líon réasúnta beag de "chinntí atá foilsithe", is é an cleachtadh atá ann iad seo a chur ar fáil ar **www.oic.gov.ie** nuair a mheastar gur ábhar é a mbeadh suim ag an bpobal ann nó go mba chabhair é do lucht déanta cinntí sna comhlachtaí poiblí. Roghnaítear na cinntí seo ar an mbonn go leagann siad síos nó go ndéanann siad soiléiriú ar thuairim an Choimisinéara ar fheidhmiú díolúine nó saincheiste eile. I bhformhór na gcásanna ní chuirtear an cinneadh in iúl ach amháin do na páirtithe sin lenar bhain an t-athbhreithniú. Ó bunaíodh an Oifig níor eisíodh aon chinneadh i nGaeilge mar nár roghnaigh aon iarrthóir go dtionólfai an t-athbhreithniú go hiomlán i nGaeilge.

Tá go leor de na baill foirne san Oifig seo inniúil ar sheirbhís a chur ar fáil i nGaeilge sna cásanna go léir, más gá, ach amháin sna cásanna dleathacha is casta nuair a tharlódh go dteastódh cúnamh seachtrach.

Seirbhísí Corparáideacha lena n-áirítear Fáiltiú agus An Malartán

Is iondúil gurb é an fáiltiú an chéad phointe teagmhála leis an bpobal. Déileáileann an rannóg seo le glaonna agus le cuairteoirí don dá Oifig chomh maith le glaonna agus cuairteoirí na Rúnaíochta don Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí agus do Choimisiún an Reifrinn (nuair is ann dó). Faoi mar atá cúrsaí faoi láthair, níl foireann atá inniúil ar sheirbhís iomlán a chur ar fáil do chliant i nGaeilge sa chuid seo den Oifig. Is é an polasaí atá ann go dtreoraítear cuairteoirí chomh tapa is is féidir é chuig an mball cuí sin den fhoireann a bhfuil ar a chumas déileáil lena ngnó i

nGaeilge. Tá liosta de na baill atá inniúil ar Ghaeilge, agus a bhféadfar cuairteoirí mar iad a threorú chucu, ag foireann an fháiltithe.

3.2 Na Rannóga san Oifig nach mbíonn ag déileáil leis an bpobal.

Ní iondúil go gcuireann na rannóga seo seirbhísí ar fáil don phobal: Pearsanra, Oiliúint, Airgeadas agus Teicneolaíocht na Faisnéise.

Caibidil 4

Seirbhísí a Bhreiseiú

1. Oibleagáidí reachtúla agus tiomantais

Éilíonn Alt 11(1) (b) go leagfaidh gach comhlacht poiblí síos na bearta atá beartaithe aige a chur roimhe lena chinntiú go soláthrófar aon seirbhísí nach bhfuil á soláthar aige trí mheán na Gaeilge, amhlaidh.

Tá an Oifig tiomanta don tseirbhís trí mheán na Gaeilge a chuirtear ar fáil dár gcliaint a fheabhsú go leanúnach. Beidh sé de thoradh ar an tiomantas seo go rachfar ag obair ar ghníomhaíochtaí so-aitheanta le linn saolré na Scéime seo agus le linn saolré na Scéimeanna seo romhainn. Tá na gníomhaíochtaí seo á beartú i gcomhthéacs na gcomaoineacha reachtaíochta, polasaithe agus pragmatacha seo a leanas:

- oibleagáidí reachtúla láithreacha;
- tiomantas do sheirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil don chliant mar atá leagtha síos sa Chairt don Chliant dár gcuid (atá le foilsiú amach annseo - féach **www.ombudsman.gov.ie** agus **www.oic.gov.ie**);
- Treoir an Ombudsman maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí (féach **www.ombudsman.gov.ie**);
- na tosaíochtaí a aithníodh sa phróiseas comhchomhairleach;
- an t-éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge mar atá aitheanta ag an Oifig, agus
- na hacmhainní atá riachtanach chun tacú leis na gníomhaíochtaí a bheith ar fáil agus teacht a bheith orthu, san Oifig, sa tseirbhís phoiblí agus sa phobal i gcoitinne.

De bharr na Scéime beifear ábalta feabhsúcháin ar leith a chur i gcrích thar raon de mheáin a bhíonn ag an Oifig chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint; san áireamh orthu seo tá foilseacháin, cumarsáid go leictreonach agus i scríbhinn, agus teagmháil phearsanta/ós comhair a chéile.

2. Cumarsáid leis an bpobal i gcoitinne

2.1 Foilseacháin

- Foilseofar bileoga nó treoracha a bheidh le foilsiú amach anseo go dátheangach *ó thús na Scéime*
- Beidh treoracha, bileoga agus foirmeacha a bhíonn ar fáil don phobal agus atá ann cheana, á bhfoilsiú go dátheangach de réir mar a dhéantar athnuachan orthu.
- Cuirfear óráidí ar fáil sa teanga nó sna teangacha inar tugadh iad *ó thús na Scéime*.
- I dteannta na dTuarascálacha Bliantúla a bhfuiltear á bhfoilsiú go dátheangach le blianta fada anuas, foilseofar na tuarascálacha sin, a fhoilsítear faoi alt 6 (7) den Acht Ombudsman 1980, go comhuaineach agus go dátheangach *ag tosú i Meán Fómhair 2005*.
- Foilseofar Tuarascálacha Imscrúduithe an Choimisinéara Faisnéise, faoi alt 36 den Acht um Shaoráil Faisnéise go comhuaineach agus go dátheangach *ag tosú i Meán Fómhair 2005*.
- Foilseofar Cairt dár gCliaint go dátheangach *faoi Mhí na Nollag 2005*.
- Cuirfear Preaseisiúintí dátheangacha ar fáil go comhuaineach *ó thús na Scéime*, ach amháin i gcásanna eisceachtúla, nuair a bheidh ráitis a chur amach gan mórán fógra ón Oifig.

2.2 Cumarsáid leictreonach

Éilíonn Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 [alt 9(3)] ar chomhlachtaí poiblí a chinntiú nuair atá siad ag déanamh cumarsáide d'fhonn faisnéis a sholáthar don phobal i gcoitinne nó de chineál den phobal i gcoitinne - i scríbhinn nó trí phost leictreonach - go mbeidh an chumarsáid sin i nGaeilge amháin nó i nGaeilge agus i mBéarla.

Beidh seirbhís bhreisithe i nGaeilge ar fáil ón Oifig ar an suíomh gréasáin, mura gcuirfidh aon srian teicniúil a thiocfaidh chun solais fad is a bheidh athdhearadh á

dhéanamh air isteach air, agus beidh na seirbhísí seo a leanas, ar a laghad, san áireamh:

- Nuair a dhéanfar aon athdhearadh ar na suímh gréasáin déanfar foráil do leagan den suíomh gréasáin a bheifear in ann a úsáid i nGaeilge.
- Nuair a fhoilseofar doiciméad ar an suíomh gréasáin (.i. tuarascáil bhliantúil, cuntais) gur gá faoi réir Acht na dTeangacha Oifigiúla leagan Gaeilge de a bheith foilsithe, foilseofar an leagan Gaeilge ar an suíomh gréasáin go comhuaineach leis an leagan Béarla. I gcás na ndoiciméad a bheidh á seoladh chuig foireann na hOifige (doiciméid inmheánacha), agus a fhoilsítear ar an suíomh gréasáin freisin, ní bheidh an riachtanas leagan Gaeilge díobh a bheith foilsithe i gceist.
- I gcás na bhfoilseachán a foilsíodh sula raibh an Scéim seo ann, agus nach bhfuil ar fáil ach i mBéarla amháin, beidh nasc (i nGaeilge) chuig an leagan Béarla den doiciméad ar an suíomh gréasáin.
- Maidir leis na moltaí teacht a bheith níos éasca ag ár gcliainnt ar an Oifig, sa chás is go bhfuil seirbhísí ar líne ar fáil, cuirfear ar fáil sa dá theanga go comhuaineach iad.
- Foilseofar tuarascálacha a fhoilsíonn an tOmbudsman faoi alt 6 (7) den Acht Ombudsman, 1980 go comhuaineach agus go dátheangach *ag tosú i Meán Fómhair 2005*.
- As seo amach, cuirfear na príomhchinntí a bheidh déanta ag an gCoimisinéir Faisnéise agus a roghnófar le bheith foilsithe ar an suíomh gréasáin, isteach ar an suíomh gréasáin go comhuaineach agus go dátheangach. Déanfar seo i gcomhthéacs an athdhearaidh ar an suíomh gréasáin agus, ar a laghad, *ag am nach rachaidh thar Eanáir 2006*. Séard is brí le "Príomhchinntí" na cinntí sin a aithníonn an Oifig a mbaineann luach ar leith leo ó thaobh fasaigh nó soiléirithe de agus ina mbeadh spéis shuntasach ag an bpobal. Féadfaidh Oifig an Choimisinéara Faisnéise freisin, fad is a bheidh an Scéim i réim, soláthar idirlín a chur ar fáil chuig gnáthchinntí eile; ní cuirfear a leithéid sin de chinntí ar fáil ach i mbunteanga an chinnidh amháin.
- Beidh Cairt na gCliant dár gcuid ar fáil ar ár suímh gréasáin go dátheangach *faoi Mhí na Nollag 2005*.

- Tá sé d'oibleagáid ar an Oifig, de réir ailt 15 agus ailt 16 den Acht um Shaoráil Faisnéise, Lámhleabhair a tháirgeadh a leagann síos na feidhmeanna atá ag an gcomhlacht, na hoibleagáidí atá air agus na nósanna imeachta atá aige. Cuirfear leagan Gaeilge de lámhleabhair Oifig an Choimisinéara Faisnéise, a bhfuil athdhéanamh á dheanamh orthu faoi láthair, ar fáil *faoi Mheán Fómhair 2005*. Beidh leagan Gaeilge de lámhleabhair an Ombudsman ar fáil ar an suíomh gréasáin, nuair a bheidh athdhéanamh déanta ar na doiciméid atá ann anois, *faoi Bhealtaine 2006*.
- Beidh nasc chuig leagan Gaeilge den Acht Ombudsman, 1980 agus chuig an Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997 istigh ar na suímh gréasáin reatha ó *thús na Scéime*.

3. Teagmháil Phearsanta

3.1 Seirbhísí Fáiltithe/Teileafóin

Dhéileáil an fhoireann fháiltithe le 8,394 fiosrú ar an teileafón sa bhliain 2004. Tá sé le tuiscint as na taifid gurbh bheag an líon de na daoine seo a d'iarr a gcuid gnó a dhéanamh i nGaeilge. Fiú agus an t-éileamh chomh híseal sin, breiseofar an tseirbhís ar an mbealach seo a leanas:

- Teachtaireachtaí teileafóin réamhthairfeadta - beidh teachtaireacht sa dá theanga ann *faoi Iúil 2005*.
- Fáiltiú - Tá sé mar nós san Oifig go n-oibríonn 19 baill den fhoireann san seirbhís fáiltithe ar shealaíocht. Faoi láthair níl sé ar chumas na foirne seo seirbhís fáiltithe as Ghaeilge chur ar fáil. Faoi Bealtaine 2006 scrúdóidh an Oifig na roghanna atá aici i ndáil le foireann an fháiltithe a bheith ag fáiltiú sa dá theanga. Áirítear leis seo forbairt a dhéanamh ar scileanna teanga na mball foirne seo atá sásta a bheith rannpháirteach agus earcú foirne atá inniúil ar an nGaeilge. B'fhéidir go mbeadh polasaí na hOifige i ndáil le gluaiseacht inmheánach na foirne ábhartha freisin.
- Cuirfidh foireann an fháiltithe daoine a bhíonn ag glaoch agus a bhíonn ag éileamh seirbhís i nGaeilge nó go dátheangach ar aghaidh chuig baill foirne a bhfuil ar a gcumas seo a chur ar fáil, chomh fada is is féidir é. Beidh liosta na mball foirne atá inniúil ar an nGaeilge faoina lámh ag foireann an fháiltithe ó *thús*

na Scéime.

- Fágfaidh baill foirne, a bhfuil a fhios go bhfuil siad inniúil ar an nGaeilge agus sásta seirbhís a chur ar fáil inti, leagan dátheangach dá dteachtaireachtaí glórphoist *ó thús na Scéime.*

3.2 Os comhair a chéile

Bíonn cumarsáid ag daoine ós comhair a chéile faoi láthair nuair a bhuaileann cliant isteach go neamhfhoirmiúil, gan choinne nó mar go mbíonn coinne déanta acu. Sa chéad chás, b'fhéidir go gcuirfí mionsonraí an chliant ar taifead agus go seolfaí ar aghaidh iad chuig an mball foirne cuí chun gníomhú orthu, mura bhfuil sé nó sí ar fáil nó saor chun bualadh leis an duine. Mar mhalairt air sin b'fhéidir go roghnódh an cliant coinne a dhéanamh chun bualadh leis an duine nó leis na daoine atá ag déileáil lena chás nó lena gcás. Breiseofar an tseirbhís mar seo a leanas *ó thús na Scéime:*

- Coinní - má bhíonn cliant ag lorg seirbhíse i nGaeilge agus má éilíonn sé coinne a dhéanamh chun a chás a phlé déanfar cúram de go mbuailfidh sé leis an gcás-oibrí. De ghnáth cuirtear ball foirne atá inniúil ar ghníomhú ar an gcás i nGaeilge ag obair ar ghearán/iarratas nuair a thagann an gearán/an t-iarratas isteach i nGaeilge. I roinnt de na cásanna b'fhéidir go mba ghá do chás-oibrithe a bhíonn ag láimhseáil cásanna aonaracha baill foirne a bhfuil saineolas acu, ach atá ag obair i réimsí eile den Oifig, a thabhairt ar bord.
- Neamhfhoirmiúil/Bualadh isteach gan choinne - beidh fáil ag cliant ar chainteoir Gaeilge má tá cainteoir Gaeilge ar fáil san Oifig ag an am. Mura bhfuil, tabharfaimid deis dul i dteagmháil leis an gcás-oibrí cuí trí coinne a dhéanamh leis nó léi.

3.3 Cuairteanna chuig na Réigiúin (An tOmbudsman)

Socraítear isteach is amach le 3-4 cuairt chuig na réigiúin gach bliain. Foilsítear sonraí ina dtaobh seo sna nuachtáin áitiúla. Níl aon taifead ag an Oifig gur éilíodh seirbhís i nGaeilge le linn aon cheann de na cuairteanna seo le blianta beaga anuas. Mar sin féin, tá sé ar intinn againn an tseirbhís a bhreisiú mar seo a leanas:

Déanfar socruithe go mbeidh seirbhís dátheangach ar fáil sna limistéir seo atá buailte ar an nGaeltacht. Tabharfar fógra faoin tseirbhís sin sa réamhfhógraíocht a

dhéanfar faoi na cuairteanna seo *ó thús na Scéime*.

3.4 An Preas/Fógraíocht

- Cuirfear Preaseisiúintí dátheangacha ar fáil faoi réir na srianta atá leagtha síos ag 2.1 thuas *ó thús na Scéime*.
- Beidh urlabhraí ón Eagraíocht ar fáil do na meáin chun seirbhís Ghaeilge a sholáthar, ach réamhfhógra a bheith faighte, *ó thús na Scéime*.

4. Ábaltacht na Foirne a Fhorbairt

4.1 Acmhainní

Braitheann cur i bhfeidhm rathúil seirbhísí reatha agus breisithe i nGaeilge go mór ar ábhaltacht agus ar thoil na foirne na seirbhísí sin a sholáthar. Faoi láthair ghlac 13 ball den fhoireann (16%) orthu féin seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge chomh fada is a bheidh ar a gcumas sin a dhéanamh. Tugadh liosta de na baill foirne sin don fhoireann fháiltithe [agus coinneofar an liosta sin cothrom le dáta]. Léirigh roinnt daoine eile spéis a scileanna sa teanga a fheabhsú ionas go mbeidís in ann fáilte agus seirbhísí bunúsacha eile a chur ar fáil sa dá theanga.

4.2 Tiomantas

Tógfaidh an Oifig céimeanna d'fhonn a chinntiú go dtuigeann an fhoireann treo an Achta, go dtuigeann sí na riachtanais láithreacha dlíthiúla agus an tiomantas i leith seirbhís bhreisithe leanúnach a chur ar fáil agus go mbreathnóidh an fhoireann ar an tseirbhís mar chuid shuimeálach den tiomantas d'ardchaighdeán seirbhíse don chustaiméir. Spreagfaidh an Oifig an fhoireann an méid Gaeilge atá aici a úsáid; cuirfimid oiliúint agus tabharfaimid tacaíocht don fhoireann ionas go gcuirfear feabhas ar a cumas reatha teanga agus cuirfimid na tacaíochtaí cuí riaracháin atá riachtanach ar fáil d'fhonn a chinntiú go gcomhlíonfar na caighdeáin/gníomhaíochtaí atá aitheanta.

- Oiliúint i bhFeasacht Teanga - cuirfidh polasaí oiliúna laistigh den Eagraíocht meon deimhneach eolasach chun cinn i leith na cearta a bhíonn ag an gcliant seirbhís a fháil i nGaeilge. Déanfar é seo trí oiliúint chuí ionductúcháin, a neartófar trí oiliúint rialta *ó thús na Scéime*.
- Spreagfar baill foirne, ar éirigh leo triail ábaltachta Gaeilge na státseirbhíse a

bhaint amach. an teanga a úsáid agus a fheabhsú *ó thús na Scéime*.

- Beifear ag lorg daoine deonacha san Eagraíocht d'fhonn páirt a ghlacadh i gcur i bhfeidhm na seirbhíse *ó thús na Scéime*.
- Forbrófar ábaltacht na foirne trí chúrsaí oiliúna teanga a chuirfear ar fáil go seachtrach. Beidh an fhoireann á spreagadh chun freastal ar chúrsaí oiliúna teanga le linn agus i ndiaidh uaireanta oifige.
- Aithneofar riachtanais oiliúna le linn Chóras Forbartha na Bainistíochta Feidhmiúcháin agus corpróidh an tOifigeach Oiliúna na riachtanais sin i gclár indibhidiúla agus cineálacha oiliúna de réir mar is cuí ag brath ar thosaíochtaí agus ar acmhainní údaraithe ag an gCoiste Bainistíochta.
- Forbrófar teimpléid Ghaeilge de na litreacha/na doiciméid is minicí a úsáidtear d'fhonn an fhoireann a spreagadh chun páirt a ghlacadh i seirbhís Ghaeilge a chur ar fáil, *laistigh de shaolré na Scéime*
- Forbrófar lámhleabhar le foclóir/abairtíní ábharthacha, *laistigh de shaolré na Scéime*.
- Tá an Oifig ag forbairt Polasaí Luaíochta agus Inspreagtha agus féachfar ar na féidearthachtaí a bhaineann le húsáid an pholasaí sin d'fhonn an fhoireann a spreagadh a scileanna Gaeilge a úsáid agus a fhorbairt.

5. Éileamh a Mheas

Chun measúnú cruinn a dhéanamh ar an éileamh atá ar sheirbhísí i nGaeilge, déanfaidh an Eagraíocht scrúdú, *faoi mhí na Nollag 2005*, ar nósanna imeachta reatha chun fiosrithe agus cásanna a thaifeadadh d'fhonn taifead cruinn cuimsitheach a chinntiú ar na nithe seo a leanas:

- gach gearán a bhaineann le húsáid na Gaeilge agus/nó
- gearáin/iarratais a rinneadh i nGaeilge.

Caibidil 5

Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Grúpa Comhairleach Bainistíochta, ar a bhfuil Bainistíocht Shinsearach na hOifige mar bhaill agus ar a bhfuil an Stiúrthóir Ginearálta mar chathaoirleach, feidhmiú na scéime faoi athbhreithniú. Moltar go gcuirfeadh an tImscrúdaitheoir Sinsearach tuarascálacha dul chun cinn ar gach rannóg faoi bhráid an Ghrúpa Chomhairligh Bhainistíochta faoi dhó sa bhliain *ag tosú sé mhí i ndiaidh thús na Scéime sin*.

Tá feidhmiú na Scéime ó lá go lá, chomh maith le meastóireacht leanúnach ar leibhéal an éilimh i réimsí éagsúla, mar fhreagracht ar na bainisteoirí líne sna rannóga a dhéanann tuairisciú chuig an Imscrúdaitheoir Sinsearach cuí.

Caibidil 6

An Scéim Aontaithe á Foilsiú

Cuirfear forálacha na Scéime faoi bhráid an phobail ar na bealaí seo a leanas:

- Foilseofar an Scéim féin, agus nuashonraí dá leanann ar chur i bhfeidhm na dtiomantas ar sheirbhísí áirithe, ar na suímh gréasáin agus déanfar tuairisciú orthu sna Tuarascálacha Bliantúla.
- D'fhéadfaí preaseisiúint agus fógraíocht a bhaineann le foilseacháin agus le hinúsáideacht na Scéime a dhéanamh *i gcomhcheangal le seoladh na scéimeanna eile atá le ceadú ag an Roinn Gnóthaí Pobai, Tuaithe agus Gaeltachta*.
- Scaipfear eolas orthu siúd a sheol aighneachtaí a bhain leis an Scéim, chuig eagraíochtaí Gaeilge, chuig Ionaid Faisnéise don Phobal agus chuig comhlachtaí cuí poiblí.

Seoladh cóip den Scéim seo ar aghaidh chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.