

CUMANN NA nOIFIGEACH FORBARTHA GAEILGE (An Earnáil Phoiblí)

AIGHNEAIGHT don ATHBHREITHNIÚ AR ACHT NA dTEANGACHA OIFIGIÚLA 2003

1. “Cumarsáid faoi alt 9 den Acht (litreacha, ríomhphoist & cora poist)

Dualgais reatha faoin Acht:

- Cumarsáid a fhreagairt sa teanga ina bhfuarthas í;
- Faisnéis i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach a eisiúint i nGaeilge nó go dátheangach”.

Ceist 1: I do thuairimse, an leor na dualgais seo, an bhfuil siad iomarcach nó an dteastaíonn leasú orthu?

Ní chreidimidne go bhfuil siad iomarcach. Is buncheart é ag saoránach cumarsáid scríofa a dhéanamh leis an stát i nGaeilge agus freagra a fháil i nGaeilge ar an chomhfhreagras sin. Ba chóir fosta leanúint leis an dualgas atá ar chomhlachtaí poiblí aon ‘faisnéis i scríbhinn nó leis an phost leictreonach’, a eisiúint siad féin chuig aon aicme den phobal, sin a dhéanamh i nGaeilge nó go dátheangach. Is é taithí na nOifigeach Forbartha Gaeilge le blianta anuas go bhfuil an-tábhacht leis an chéad teagmháil scríofa idir an saoránach agus an comhlacht poiblí ó thaobh seirbhísí i nGaeilge de.

Creidimid fosta, le teacht chun cinn an iliomad córas leictreonach um ghréasánú sóisialta (ms facebook, twitter, blaganna, suíomhanna idirlín) go bhfuil níos mó tábhachta leis na dualgais seo anois de bharr méadú ar an chomhfhreagras scríofa ón chomhlacht poiblí go dtí an pobal tríd na cainéil seo. Tá féidearthachtaí iontacha ag baint leis na córais um ghréasánú sóisialta chun seirbhís scríofa níos láithrí, níos minice, níos lárnai agus níos cost-éifeachtúla a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla. Má dhéantar an chumarsáid ar na cainéil seo trí Bhéarla amháin, is céim síos bhreise a bheadh ann don Ghaeilge.

Creidimid leis go bhfuil sé easnamhach nach bhfuil an dualgas céanna luaite sa chuid seo den Acht maidir le **seirbhísí labhartha i nGaeilge**, go háirithe ar an ghuthán. San am i láthair, má chuireann saoránaigh scairt ghutháin ar chomhlacht poiblí ní féidir leo bheith cinnte ar chor ar bith cé acu gheobhaidh siad seirbhís labhartha i nGaeilge nó nach bhfaighidh. Cuireann seo brú ar gach saoránach cinneadh a dhéanamh Béarla a labhairt fiú sula gcuireann siad an scairt ghutháin. Creidimidne gur chóir go mbeadh seirbhís labhartha ar ghuthán luaite go soiléir sa chuid seo den Acht fosta, agus dualgas ar gach comhlacht poiblí seirbhís labhartha lárnach a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla. D’fhéadfaí é seo a dhéanamh ar dhóigh a bheadh an-chost-éifeachtúil; féach an moladh maidir le Deasc Seirbhísí Custaiméara thíos.

- **Moladh:** Go bhféachfaidh comhlachtaí poiblí ar dhóigheanna chun freastal ar na fiosrúcháin ghinearálta i nGaeilge agus i mBéarla araon ón phobal i slí lárnach agus de réir dea-chleachtais, mar shampla trí **Deasc Seirbhísí Custaiméara** a bhunú. Bheadh níos mó i gceist le Deasc Seirbhísí Custaiméara ná seirbhís fáiltithe agus malartán; bheadh an Deasc Seirbhísí Custaiméara mar thúsliú seirbhísí agus teagmhála leis an phobal. Bheadh a leithéid de struchtúr ag teacht leis na riachtanais atá ann san am i láthair sa chúlú eacnamaíochta chun seirbhísí a lárnú agus a eagrú ar dhóigh chost-éifeachtúil.

- **Moladh:** Go gcuirfí **Próiseas Earcaíochta Náisiúnta Nua** i bhfeidhm a chinnteoidh go ndéanfar céatadán leordhóthanach daoine le líofacht sa Ghaeilge a earcú isteach sa tSeirbhís Phoiblí (nuair a thosnaíonn cúrsaí earcaíochta athuair), rud a chinnteoidh gur féidir leis na Comhlachtaí Poiblí seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar don phobal. Is é taithí na nOifigeach Forbartha Gaeilge gur éifeachtaí earcaíocht ná oiliúint agus/nó uas-sciliú mar dhóigh le seirbhís d'ardchaighdeán trí Ghaeilge a fhorbairt.
- **Moladh:** Féachaint le baill foirne atá sa tseirbhís phoiblí cheana féin a mhealladh agus a atheagrú ar dhóigh a bhfeabhsódh an tseirbhís i nGaeilge do chustaiméirí (mar shampla, iad a mhealladh go dtí rólanna a bhaineann le seirbhísí custaiméara seachas seirbhísí cúloifige).

2. Foilseacháin faoi alt 10 den Acht

Dualgais reatha faoin Acht:

- *Doiciméid áirithe a fhoilsiú go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla (m.sh. tuarascálacha bliantúla, cuntais iniúchta, tograí beartais phoiblí, ráitis straitéise srl.*

Ceist 2: I do thuairimse, an leor na dualgais seo, an bhfuil siad iomarcach nó an dteastaíonn leasú orthu

Níl siad iomarcach ach is cóir soiléiriú a dhéanamh ar na cáipéisí sin. Is féidir sin a dhéanamh tríd liosta cáipéisí a aontú leis an Roinn/Coimisinéir Teanga, ag tabhairt tosaíochta do na foilseacháin is mó éileamh orthu ó phobal na Gaeilge.

- **Moladh:** Go n-aontóidh gach Comhlacht Poiblí **Liosta Cáipéisí Dáttheangacha** leis an Roinn/Coimisinéir Teanga bunaithe ar éileamh ó phobal na Gaeilge.
- **Moladh:** Go mbunófaí córas náisiúnta chun **Caighdeánú a dhéanamh ar Fhoilseacháin** áirithe comónta atá á n-eisiúint ag Comhlachtaí Poiblí éagsúla ar fud na tíre.
- **Moladh:** Go n-aithneofaí na **Foirmeacha** agus **Bileoga Eolais** is mó a chuirtear ar fáil agus go ndéantar leagan amháin comónta dáttheangach a fhorbairt agus a fhoilsiú.

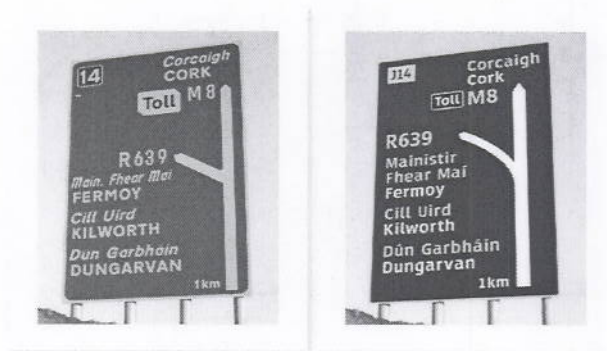
3. Comharthaí, stáiseanóireacht & fógairtí taifeadta béil

- *Cloí leis na Rialacháin maidir le húsáid na Gaeilge agus an Bhéarla ar chomharthaí, ar stáiseanóireacht agus i bhfógairtí taifeadta béil.*

Ceist 3: I do thuairimse, an leor na dualgais seo, an bhfuil siad iomarcach nó an dteastaíonn leasú orthu?

Níl siad iomarcach ach tá géarghá le Lámhleabhar na gComharthaí Tráchtacha a chur ar aon dul le Rialacháin an Achta. Is minic go dtagann an treoír sa Lámhleabhar salach ar na Rialacháin agus bíonn sé fíor-dheacair ar Chomhlachtaí Poiblí agus ar chomhlachtaí comharthaíochta idirdhealú a dhéanamh eatarthu.

- **Moladh:** Is ceart Lámhleabhar na gComharthaí Tráchtacha a chomhnascadh leis na Rialacháin Chomharthaíochta faoin Acht Teanga in aon cháipéis amháin a bheadh mar threoir chomónta do chomharthaíocht dháttheangach don earnáil phoiblí agus go n-úsáidfí téacs dath-chódaithe (seachas cló iodálach) chun idirdhealú a dhéanamh idir an dá theanga - féach moltaí Garrett Reil agus Conradh na Gaeilge i 2009 thíos.



4. Scéimeanna Teanga faoin Acht

Is iad na scéimeanna teanga croílár an Achta Teanga. Leagtar amach sna scéimeanna teanga an córas trína bhforbraíonn comhlachtaí poiblí a gcuid seirbhísí trí Ghaeilge thar thréimhse ama. Is trí na scéimeanna teanga a dhéileáiltear le húsáid na Gaeilge ar shuíomhanna gréasáin, ar bhileoga, ar bhróisiúir, ar fhoirmeacha, trí sheirbhísí teileafóin, trí sheirbhísí idirphearsanta eile, trí sheirbhísí ar líne srl.

Ceist 4. (a) I do thuairimse, an bhfuil córas na scéimeanna teanga sásúil, an bhfuil sé iomarcach nó an dteastaíonn leasú air?

Creideann Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge go mbeadh córas na scéimeanna teanga sásúil dá gcuirfí an fhoireann chuí ar fáil don Roinn chun an córas agus an t-ualach oibre sin a láimhseáil. Tá an Roinn i bhfad ró-mhall ag aontú scéimeanna de dheasca easpa acmhainní.

Ceist 4.(b) An bhfuil malairt córais a mholfá a bheadh níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla

Bheadh sé níos éifeachtaí ag an phointe seo na **bunchuspóirí ó chéad Scéimeanna** na gComhlachtaí Poiblí a leagan síos mar chóras nua caighdeánaithe, bunaithe ar rialacháin reachtúla. Tacaíonn Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge le moltaí an Choimisinéara Teanga in Thuairisc faoi Alt 29 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla (Iúil 2011, leathanach 14), ina ndeir sé:

“Tá rogha eile ann nár mhiste a scrúdú: rogha a laghdódh an t-ualach riaracháin agus maorlathais a bhaineann le dréachtú, aontú agus daingniú scéimeanna teanga. Córas caighdeán a bheadh bunaithe ar rialacháin reachtúla an rogha eile sin – ceann a thabharfaí i bhfeidhm in imeacht thréimhse ama agus a leagfadh síos an leibhéal seirbhísí i nGaeilge a bheadh le soláthar ag comhlachtaí poiblí a bheadh rangaithe chuige sin de réir critéar ar leith. Tá an córas seo á bheartú don Bhreatain sa Bhreatain Bheag faoi láthair.

Bheadh sé de bhuntáiste ag an dara rogha sin go laghdófaí go mór an riachtanas foirne le plé leis an réimse seo a luaithe agus a bheadh na rialacháin déanta. B’fhusa i bhfad na cearta agus na dualgais teanga faoin gcóras seo a mhíniú don phobal i gcoitinne agus d’fhéadfadh comhsheasmhacht a bheith ann idir na hearnálacha éagsúla go léir.”





(Tuairisc ag an gCoimisinéir Teanga faoi alt 29 den Acht sin. Iúil 2011)

D’fheadfaí seo a dhéanamh bunaithe ar sheicliosta den saghas a ullmhaíodh i gComhairle Contae Dhún na nGall (féach sampla thíos).

SEICLIOSTA GAEILGE DON bhFOIREANN

(le cloí le hAcht na dTeangacha Oifigiúla 2003)



 <p>Comhfhreagras & Staiseanóireacht</p>	<p>Gach comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge (leictreonach san áireamh) caithfear é a fhreagairt i nGaeilge.</p> <p>Más tú a chuireann tús le comhfhreagras le heolas a chur ar fáil don phobal, caithfidh sé bheith i nGaeilge, nó i nGaeilge agus i mBéarla</p> <p>Caithfidh gach páipéarachas agus staiseanóireacht bheith go hiomlán dátheangach; .i. ainm seirbhíse, seoladh, sonraí teagmhála srl.</p>
<p>Foirmeacha Iarratais</p> 	<p>Ba chóir gach foirm iarratais a sheoladh, agus a chur ar taispeáint, i nGaeilge agus i mBéarla.</p>
 <p>Glaonna Gutháin</p>	<p>Ba chóir gach glaoch fóin ón bpobal a fhreagairt i nGaeilge, nó i nGaeilge agus i mBéarla: msh. ainm seirbhíse nó beannú.</p> <p>Ba chóir do gach oifig féachaint le cainteoir(i) Gaeilge a cheapadh le plé le glaonna fóin i nGaeilge</p>
 <p>Suímh Idirlín</p>	<p>Caithfidh gach ábhar ar shuíomh idirlín Chomhairle Contae Chiarraí bheith i nGaeilge agus i mBéarla, ag an am céanna.</p> <p>Má tá aon suíomh idirlín eile fé chúram ag d'oifig ar son na Comhairle, ba chóir ábhar seasta ar an suíomh seo a bheith i nGaeilge leis.</p>
<p>Preas-Ráitis & Fógraí Poiblí</p> 	<p>Caithfear gach preas-ráiteas a eisiúint go dátheangach i nGaeilge agus i mBéarla, ag an am céanna, chuig na meán cuí.</p> <p>Caithfear gach fógra poiblí nuachtáin a chlúdaíonn an Contae nó ceantar Gaeltachta a fhoilsiú go dá-theangach.</p>
 <p>Bileoga & Doiciméid</p>	<p>Caithfidh gach bileog eolais nó bróisiúr (ms., tionscadail, imeachtaí, eolas ginearálta srl) a bheith i nGaeilge agus i mBéarla, ag an am céanna.</p> <p>Caithfidh gach doiciméad mór-bheartais, tuarascáil bhliantúil, ráiteas bliantúil airgeadais bheith i nGaeilge agus i mBéarla, ag an am céanna.</p>
 <p>Ag obair sa Ghaeltacht</p>	<p>Ag obair sa Ghaeltacht (msh. scoileanna, cruinnithe, tionsnaimh) ceap ball foirne le Gaeilge agus úsáid an oiread Gaeilge agus is féidir, nuair is féidir.</p> <p>Ba chóir do bhaill foirne atá lonnaithe in Oifigí Gaeltachta (Ionaid, Leabharlanna, Stáisiúin Dóiteáin, srl) Gaeilge a labhairt lena chéile san oifig.</p>
 <p>Comharthaíocht www.logainm.ie</p>	<p>Caithfidh comharthaí na Comhairle (oifig, tionscadal, amuigh srl) a bheith i nGaeilge nó dátheangach, leis an nGaeilge chun tosaigh, chomh mór agus chomh feiceálach leis an mBéarla. (msh. <i>gan cló lodálach</i>)</p> <p>Tabharfar túsáite don nGaeilge ar Chomharthaí Gaeltachta dhátheangacha.</p> <p>Tá gach comhartha bóthair, comharthaí rabhaidh san áireamh, faoi réir ag rialacháin dhátheangacha sa Lámhleabhar do Chomharthaí Tráchta, 2010.</p>

5. Seirbhísí ó chomhlachtaí poiblí sa Ghaeltacht

Sa chaoi is gur féidir leis an Stát tacú le stádas agus le húsáid na Gaeilge sa Ghaeltacht, tá sé an-tábhachtach go mbeidh pobal na Gaeltachta ábalta a ngnóthaí oifigiúla a dhéanamh leis an Stát trí Ghaeilge.

5.(a) An bhfuil tú sásta leis na seirbhísí atá á soláthar trí Ghaeilge ag comhlachtaí poiblí sa Ghaeltacht

Tríd is tríd, is é tuairim Chumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge nach bhfuil seirbhísí sásúla á soláthar i nGaeilge ag Comhlachtaí Poiblí sa Ghaeltacht. Tá na seirbhísí sin ag brath go huile agus go hiomlán ar chaighdeán Gaeilge oifigigh na gComhlachtaí Poiblí sa Ghaeltacht agus cé go mbíonn 'cúpla focal' ag cuid mhaith acu, agus cé go mbíonn líon áirithe acu líofa ó oifig go hoifig ar fud na nGaeltachtaí éagsúla, níl céatadán ard go leor de bhaill foirne atá líofa nó ábalta gnó iomlán a dhéanamh as Gaeilge, ná an Ghaeilge a úsáid mar ghnáth-theanga oibre na hoifige sa Ghaeltacht. Is é taithí na nOifigeach Forbartha Gaeilge, nuair a earcaítear cainteoirí líofa Gaeilge in Oifigí Gaeltachta, go gcuireann seo go mór le líon na gcustaiméirí a úsáideann seirbhísí i nGaeilge. Mar shampla, in Oifig Chomhairle Contae Dhún na nGall ar an Chlochán Liath, mhéadaigh líon na ndaoine a d'iarr seirbhís as Gaeilge idir 2003 agus 2007 de réir mar a earcaíodh níos mó ball foirne san oifig sin a bhí líofa sa Ghaeilge. I rith na tréimhse seo, bhí polasaí ag Comhairle Contae Dhún na nGall níos mó ball foirne a earcú a raibh Gaeilge líofa acu. Mhéadaigh céatadán na gcustaiméirí a rinne teagmháil leis an oifig i nGaeilge ó 5.65% in 2003 go dtí 9.13% in 2007. Féach an tábla thíos:

SCAIRTEANNA GUTHÁIN / CUAIRTEANNA AR AN OIFIG FÁILTITHE AR AN CHLOCHÁN LIATH			
Bliain	Líon iomlán	Gaeilge	% i nGaeilge
2003	26,891	1,518	5.65%
2004	45,299	1,627	3.59%
2005	46,496	3,626	7.80%
2006	41,006	3,516	8.58%
2007	40,496	3,697	9.13%

Ceist 5: (b) An bhfuil leasuithe a mholfá a chuirfeadh le héifeachtacht agus le héifeachtúlacht na gcomhlachtaí poiblí sa réimse seo

Molann Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge go mbeidh an Ghaeilge mar bhunriachtanas d'éinne ón earnáil phoiblí atá lonnaithe agus ag obair sa Ghaeltacht. Agus dá bharr, go gcuirfí tús le próiseas oiliúna/earcaíochta a chinnteoidh go mbeidh Gaeilge ag gach ball foirne ón earnáil phoiblí atá ag obair sa Ghaeltacht (lonnaithe ann nó obair go rialta ann) laistigh de 3 bliana.

6. Forálacha eile faoin Acht

Cearta Gaeilge san Oireachtas, sna cúirteanna agus i gcóras logainmneacha an Stáit

Ceist 6: I do thuairimse, an leor na forálacha seo, an bhfuil siad iomarcach nó an dteastaíonn leasú orthu

Creideann Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge nach bhfuil na forálacha eile faoin Acht iomarcach. Ba chóir iad uilig a choinneáil. Cuireann Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge na moltaí seo a leanas chun tosaigh:

6(a) Moladh: Go leagfaí síos go soiléir critéir, próiseas marcála agus na hacmhainní tagartha a bheidh in úsáid chun logainmneacha a aithint agus a litriú, agus a bheidh oiriúnach do chomhéadain nua-aimseartha léarscáilíochta.

6(b) Moladh: Cleachtas a chur in áit don litriú Gaeilge ar logainmneacha ina mbeidh leanúnachas sa litriú agus úsáid leanúnach de na rialacha gramadaí is déanaí.

6(c) Moladh: Go bhfeicfí ar chóras a chur ar bun chun ionchur a thabhairt don phobal áitiúil ar logainmneacha m.sh. trí **Coiste Logainmneacha** do gach contae.

7. Comhlachtaí poiblí faoin Acht

Cuireann an tAcht dualgas ar chomhlachtaí poiblí, atá liostaithe faoin Acht, seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge. Tá liosta iomlán na gcomhlachtaí poiblí faoin Acht ar fáil ag www.ahg.gov.ie. Tá na comhlachtaí poiblí seo a leanas liostaithe faoin Acht – Ranna agus oifigí Rialtais, údarais áitiúla, ollscoileanna, institiúidí tríú leibhéal eile, coistí gairmoideachais, an Garda Síochána, an tSeirbhís Chúirteanna, na Coimisinéirí Ioncaim, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, gníomhaireachtaí, boird & cuideachtaí Stáit eile.

Ceist 7: I do thuairimse, an bhfuil liosta na gcomhlachtaí poiblí faoin Acht cuí nó an dteastaíonn leasú sa réimse seo

Tá liosta na gcomhlachtaí poiblí faoin Acht cuí, agus ba chóir na comhlachtaí atá luaite ann a choinneáil. Ba cheart aon chomhlacht poiblí nua a bunaíodh / nó a bunófar tar éis don Acht Teanga teacht i bhfeidhm, a thabhairt faoi scáth an Achta céanna, agus go mbeadh sé sin luaite go sonrach sa reachtaíocht a bhaineann le bunú na heagraíochta sin. Creideann Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge gur chóir dualgais áirithe teanga a chur ar ghnólachtaí móra san earnáil phríobháideach de réir a chéile. Creidimid fosta, gur chóir, i gcás aon chomhlacht poiblí a dhéanfaí a phríobháidiú, go dtiocfadh an comhlacht sin faoi théarmaí Acht na dTeangacha Oifigiúla.

8. Oifig an Choimisinéara Teanga

Is faoin Acht a bunaíodh Oifig an Choimisinéara Teanga. Is é príomhról na hOifige ná monatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm an Achta.

Ceist 8: I do thuairimse, an bhfuil cumhachtaí agus feidhmeanna na hOifige sin dóthanach nó iomarcach agus an dteastaíonn leasuithe orthu

Is é ár mbarúil go bhfuil cumhachtaí agus feidhmeanna Oifig an Choimisinéara Teanga ceart agus cuí. Tá an oifig seo an-éifeachtach ó thaobh cearta saoránaigh a chosaint agus tá siad

réamhghníomhach i gcur chun cinn an dea-chleachtais teanga agus tá muinín an phobail acu ó bunaíodh é i 2004.

- **Moladh:** Gan Oifig an Choimisinéara Teanga a dhúnadh mar oifig reachtúil neamhspleách, agus a cuid feidhmeanna ar fad a chur isteach faoi Oifig an Ombudsman mar chuid de phlean athchóirithe don Earnáil Phoiblí.
- **Moladh:** Go gcoimeádfaí Oifig an Choimisinéara Teanga neamhspleách agus lonnaithe sa Ghaeltacht agus gan a stádas ná cumhacht a ísliú.

9. Go Ginearálta

Ceist 9: An bhfuil leasuithe eile a mholfá ar an Acht lena chinntiú gur reachtaíocht í atá oiriúnach agus cuí dá feidhm

- **Moladh:** Go gcuirfí reachtaíocht/rialacháin i bhfeidhm chun Deasc Seirbhísí Custaiméara (lárnach) a bhunú i ngach Comhlacht Poiblí a bheas freagrach as **seirbhísí túslíne i nGaeilge agus i mBéarla a chur ar fáil don phobal** maidir le fiosrúcháin ghinearálta agus bunseirbhísí.
- **Moladh:** Go mbeidh dualgas reachtúil ar gach Comhlacht Poiblí **Oifigeach Forbartha Gaeilge** le Gaeilge líofa a earcú go sonrach, nó a cheapadh go himheánach, chun seirbhísí Gaeilge a fhorbairt agus a chur chun cinn sa Chomhlacht sin mar aon leis an Deasc Seirbhísí Custaiméara a riar. Bheadh an Deasc Seirbhísí Custaiméara freagrach as céad teagmháil a dhéanamh leis an phobal agus bunseirbhísí túslíne a chur ar fáil (ar nós foirmeacha iarratais, buneolas, gréasánú sóisialta ar an idirlíon, glacadh le scairteanna gutháin, taifead a choinneáil de na cúlseirbhísí atá ar fáil i nGaeilge agus custaiméirí ar Gaeilgeoirí iad a chur sa treo sin, seirbhísí i nGaeilge a phoiblíú go rialta, taifead a choinneáil den líon iarratas (ó bhéal nó scríofa) a fhaightear i nGaeilge srl).
- **Moladh:** Go mbeidh Alt 11 d'Acht na dTithe 1988 ar aon dul le Alt 47 den Acht um Pleanáil agus Forbairt i gcás Tithíocht Shóisialta i gCeantair Catagóir A na Gaeltachta ar mhaithe leis an Ghaeilge a chosaint mar theanga pobail.

Ceist 10: Céard iad na seirbhísí trí Ghaeilge a bhfuil éileamh agat féin orthu ó chomhlachtaí poiblí nó an gceapann tú gur cheart tosaíocht a thabhairt dóibh

Is iad na fiosrúcháin ghinearálta a dhéantar ag líne tosaigh na gComhlachtaí Poiblí na seirbhísí gur ceart tosaíocht a thabhairt dóibh i dtús ama, agus tógáil ar na cúlseirbhísí de réir a chéile, agus de réir éilimh.

Ceist 11: Céard iad na constaicí nó na deacrachtaí a fheictear duit a bhaineann le seirbhísí ar chomhchaighdeán a sholáthar i nGaeilge ag comhlachtaí poiblí

Is é an constaic is mó ná **easpa líofachta i measc oifigigh foirne** san Earnáil Phoiblí agus is é an leigheas is éifeachtaí agus is saoire don Stát ná próiseas nua earcaíochta a chur i bhfeidhm mar atá molta ag an Choimisinéir Teanga, próiseas a thabharfadh líon ard daoine atá líofa sa Ghaeilge isteach sa chóras. Cuirfidh seo an fhreagracht ó thaobh foghlaim na Gaeilge san áit is ceart dó a bheith, ar an Roinn Oideachais. Sábhálfaidh seo mórán airgid agus dua ar an Stát.

Lena chois seo, tá roinnt ball foirne ag obair sa tSeirbhís Phoiblí san am i láthair a bhfuil Gaeilge acu, ach nach mbíonn ag cur seirbhísí túslíne ar fáil do chustaiméirí. Ba chóir sa ghearrthréimhse

féachaint an féidir na baill foirne seo a aimsiú, a mhealladh agus a atheagrú i dtreo seirbhísí custaiméara a chur ar fáil nuair is cuí (ó thaobh grád poist de srl).

Ceist 12: Céard iad na leasuithe a mholfá ar an Acht le forbairt a dhéanamh ar sheirbhísí Stáit trí Ghaeilge ar bhonn éifeachtach agus éifeachtúil ó thaobh costais de

- **Moladh:** Glacadh le moltaí an Coimisinéara Teangan, Seán Ó Cuirreáin, ón cháipéis *"Athbhreithniú ar Acht na ndTeangacha Oifigiúla 2003"* a foilsíodh i mí Iúil 2011.
- **Moladh:** Glacadh leis na moltaí thuasluaite, ach go háirithe **Deasc Seirbhísí Custaiméara** lárnach a bhunú i ngach Comhlacht Poiblí chun freastal ar fhiosrúcháin ón phobal sa dá theanga oifigiúla. Creidimid go láidir, sa chomhthéacs eacnamúil ina bhfuil muid san am i láthair, gurb é seo an dóigh is fearr agus is cost-éifeachtúla le seirbhísí túsline custaiméara sa dá theanga oifigiúla a chosaint agus a eagrú sna blianta amach romhainn. De réir mar a dhéantar an tseirbhís phoiblí a thanú trí chosc ar earcaíocht agus trí bhaill foirne a dhul amach ar scor, beidh gá leis na seirbhísí custaiméara a eagrú ar dhóigh níos éifeachtaí.

Tá mórán buntáistí le **Deasc Sheirbhísí Chustaiméara** don Chomhlacht Poiblí agus don Stát araon, buntáistí a chuirfidh bunseirbhísí Gaeilge ón Earnáil Phoiblí ar fáil don phobal ar chomhchéim lena macasamhail i mBéarla i slí atá éifeachtach agus ar bheagán costais don Stát, rud a chabhróidh go mór le spriocanna an Achta agus Straitéis 20 Bliain an Rialtais don Ghaeilge a chomhlíonadh.

Le **Deasc Sheirbhísí Chustaiméara Dháttheangach** is féidir ...

- le foireann bheag oifigigh cuid mhór de chúram Gaeilge an Chomhlachta Poiblí a chomhlíonadh ag an líne tosaigh ar ghuthán, ar ríomhphoist, ag déileáil le custaiméirí ón chuntar poiblí nó tríd an phost,
- líon foirne don chúram seo a aithint go soiléir agus iad a earcú dá réir,
- gearradh siar ar an am a chaitear ag oiliúint baill foirne le Gaeilge agus costaisí airgid dá réir
- an líon foirne seo a uasoiliúint i réimse leathan cúraimí/seirbhísí,
- go mbeadh an Ghaeilge mar theanga oibre na foirne seo, rud a chabhróidh leo caighdeán ard Gaeilge a choimeád mar aon le héileamh na seirbhísí Gaeilge sin a chothú,
- foirmeacha agus bileoga eolais dáttheangacha a eisiúint ón Deasc,
- foilseacháin dháttheangacha an Chomhlachta a eisiúint ón Deasc,
- bunseirbhísí Gaeilge an Chomhlachta Poiblí don phobal a aithint go soiléir,
- taifid a choimeád ar éileamh an phobail ar na seirbhísí seo gan mórán dua.

Aighneacht ó: Cumann na nOifigeach Forbartha Gaeilge (An Earnáil Phoiblí)

Seán Ó Daimhin

Órla Ní Ghliosáin

Roibeard Ó hEartáin

Orla McMorrow

Máire Seó Breathnach

Ciarán Mac Samhráin

Cuimín Mac Aodha Bhuí

Oonagh Ní Chéileachair

Páid Ó Neachtáin