

# **Electricity Supply Board Scheme**

2008-2011

Under Section 11 of the Official Languages Act 2003

<b>1. Overview of the Electricity Supply Board</b>	<b>4</b>
<b>2. Preparation of the Scheme</b>	<b>5</b>
<b>3. The Content and Objectives of the Scheme</b>	<b>6</b>
<b>4. Commencement Date of Scheme</b>	<b>7</b>
<b>5. Principal Means of Communication with the Public</b>	<b>7</b>
<b>6. Assessment of services available through Irish only</b>	<b>8</b>
<b>7. Assessment of services available through English only</b>	<b>8</b>
<b>8. Assessment of extent to which services are available through Irish and English</b>	<b>8</b>
<b>9. Enhancement of Services to be provided bilingually</b>	<b>10</b>
<b>10. Work places in the Gaeltacht areas</b>	<b>11</b>
<b>11. Staff Training</b>	<b>12</b>
<b>12. Information Systems</b>	<b>12</b>
<b>13. Public Meetings Policy</b>	<b>13</b>
<b>14. Telephone Services and Oral Announcements</b>	<b>13</b>
<b>15. Promotional Measures</b>	<b>14</b>
<b>16. Implementation, Monitoring and Revision</b>	<b>14</b>
16.1 Implementation	14
16.2 Monitoring and Revision	14
<b>17. Publicising of Agreed Scheme</b>	<b>15</b>
<b>Appendix 1.</b>	<b>16</b>
Appendix 1.1	16
Appendix 1.2	18
Appendix 1.3	19

**Appendix 1.4** \_\_\_\_\_ **28**  
**Appendix 1.5** \_\_\_\_\_ **32**

# 1. Overview of the Electricity Supply Board

Founded in 1927, the Electricity Supply Board (ESB) is a statutory corporation. It is 95 per cent owned by the Government of Ireland, with the remaining stock held by an employee share trust.

ESB is a vertically integrated utility and employs approximately 7,500 people who work in the following areas;

**ESB Power Generation:** operates a range of electricity generating stations totalling 4.650 MW covering hydro-electric generation, and stations powered by coal, oil, gas and peat. In 2006 ESB Power Generation had 52% market share. ESB Power Generation has limited interaction with the public.

**ESB Customer Supply:** supplies electricity to 1.9 million customers. The principal services provided by ESB Customer Supply include billing of customers, account management for customers and dealing with customer queries, e.g. by telephone, e-mail, fax and letter.

In 2006, over 12 million bills were issued and over 15 million payments collected. The primary contact point for customers is ESB's National Customer Contact Centre which handles four million calls annually.

**ESB Networks:** is the owner of the high voltage transmission system and the owner and operator of the medium and lower voltage distribution system. It provides services to all electricity customers and to all generators and suppliers of electricity.

The principal services provided by ESB Networks include:

- ❖ New connections to the electricity networks including design of networks
- ❖ Alterations to existing connections (e.g. moving lines, meters)
- ❖ Upgrading of existing connections due to increased customer needs
- ❖ Resolving problems with quality of supply (e.g. voltage problems)

- ❖ Network fault repairs
- ❖ Meter reading
- ❖ Network maintenance
- ❖ Notification of interruptions of supply to facilitate work on the Networks
- ❖ Serving of way-leaves

**ESB International:** is responsible for ESB's international business, for ESB's independent (i.e. non-regulated) generation and supply businesses and for ESB's investments in renewable energy.

**ESB Corporate Centre** in Dublin provides professional and administrative services to support the Group's business.

**Customers and Clients:** ESB's key clients and customer base are:

- ❖ approximately 2 million customers
- ❖ all electricity generators who use ESB Networks infrastructure
- ❖ stakeholders such as Government and public bodies
- ❖ the business community who rely on ESB to provide the necessary electricity infrastructure
- ❖ ESB employees and trade unions.

## 2. Preparation of the Scheme

This scheme was prepared under Section 11 of the Official Languages Act 2003 ("the Act") and has been drawn up in accordance with the Guidelines under Section 12 of the Official Languages Act 2003 issued by the Department of Community, Rural and Gaeltacht Affairs in September 2004.

Section 11 of the Act provides for the preparation by public bodies of a statutory scheme detailing the services they propose to provide

- ❖ Exclusively through the medium of Irish,

- ❖ Exclusively through the medium of English, and
- ❖ Through the medium of both Irish and English and
- ❖ The measures to be adopted to ensure that any services not provided by the body through the medium of the Irish language will be so provided within an agreed timeframe.

ESB published a notice under Section 13 of the Act on 10<sup>th</sup> of October, 2007 inviting submissions in relation to the preparation of the draft scheme from interested parties. All submissions made are available on ESB's website at [www.esb.ie](http://www.esb.ie) and are attached as **Appendix I**. The scheme has been informed by these submissions and views and suggestions put forward by staff. A working group comprising representatives from the relevant business areas of ESB has assisted in drafting the scheme. Responsibility for monitoring and reviewing the scheme will rest with a designated project leader reporting to the company secretary. By agreement with the Minister this Scheme covers ESB Customer Supply and ESB Networks only as these businesses are ESB's main interface with its customers.

### **3. The Content and Objectives of the Scheme**

The primary objective of the Scheme is to ensure that ESB provides core services to customers in both official languages and to develop further ESB's customer service through Irish, subject only to avoiding prohibitive costs.

The scheme builds on ESB's long-standing commitment to the Irish language. For example:

- ❖ the option of customer bills through Irish is long-standing
- ❖ it is ESB policy that public meetings in Gaeltacht area are conducted at least bilingually
- ❖ customer communications such as the Customer Charter are produced in both official languages and media advertising is through both on a regular basis
- ❖ over many years a range of Irish language programmes have been offered to staff

- ❖ ESB's policy always has been that customers who wished to communicate with the company through Irish were facilitated.

Having committed itself in a variety of ways to Irish-language development over the years, ESB now recognises the new emphasis placed upon this aspect of its service by the Official Languages Act 2003, and will approach the Act in a positive way.

The scheme builds on the extent to which services provided by ESB are currently available through Irish. Areas for future enhancement of the service provided by ESB are identified in the body of the scheme.

ESB will measure customers' satisfaction with the provision of services through Irish on a bi-annual basis through research surveys.

#### **4. Commencement Date of Scheme**

This scheme has been confirmed by the Minister for Community, Rural & Gaeltacht Affairs. The scheme takes effect from (17<sup>th</sup> March 2008) and shall remain in force for a period of 3 years from this date or until a new scheme has been confirmed by the Minister pursuant to Section 15 of the Act, whichever is the earlier.

#### **5. Principal Means of Communication with the Public**

ESB's main communications with its customers include:

- ❖ Electricity Bills
- ❖ Information leaflets and Brochures
- ❖ Correspondence and Telephone calls and e-mails
- ❖ Common application forms
- ❖ Media and Press Releases
- ❖ Advertisements
- ❖ Speeches or statements by ESB personnel
- ❖ Web Site

## **6. Assessment of services available through Irish only**

ESB does not provide any services to its customers through Irish only.

## **7. Assessment of services available through English only**

The services ESB currently provides in English only include:

- 7.1** Integrated Voice Recognition (IVR) automated telephone answering system.
- 7.2** Telephone queuing system for customers accessing the National Call Centre.
- 7.3** Interactions between the public and those Networks Staff who do not speak Irish, on site visits outside Gaeltacht areas.
- 7.4** Information published in English only prior to the commencement of the Scheme.
- 7.5** Documents of a technical nature are normally published in English only.
- 7.6** Outbound electronic messages (e.g. Texts and Automated Voice Telephony (AVT) sent by ESB Customer Supply as part of its debt management system).
- 7.7** ESB Networks currently issues quotations and invoices for certain once-off services (e.g. new connections and service alterations) in English only.
- 7.8** Currently there is only an English language web site.

## **8. Assessment of extent to which services are available through Irish and English**



The following services are currently provided in both English and Irish:

- 8.1** Electricity bills, currently some 9,000 customers avail of this service in Irish.
- 8.2** All information leaflets and brochures sent as inserts to domestic customers included with the bill are in both the Irish and English language.
- 8.3** ESB replies in Irish to all written correspondence received in Irish.
- 8.4** ESB Customer Supply currently has a panel of Irish speakers available during the normal working day to support customer service units (National Call Centre and Billing and Payments). Staff are trained to direct customers on request to Irish speaking staff to transact any of the services required.
- 8.5** ESB Networks currently has available to it a panel of Irish speakers in the National Call Centre during the normal working day.
- 8.6** Forms and associated information leaflets that relate to core services are for the most part available in Irish and English.
- 8.7** ESB has staff available in the Press Office competent in the Irish language and currently ESB issues all of its press statements from its Press Office in English and in Irish on request.
- 8.9** ESB's policy is to conduct public meetings in Gaeltacht areas in Irish or Irish and English.
- 8.10** ESB's Annual Report is published in Irish and in English as is required by the Act
- 8.11** A bilingual Intranet site for Irish language resources in ESB has been established.
- 8.12** Speeches and statements by ESB personnel are normally available in the official language of delivery.

## **9. Enhancement of Services to be provided bilingually**

ESB is committed to enhancing the level of service it provides to the general public through the medium of Irish in line with the requirements of the Act. To this end ESB will adopt the following specific measures:

- 9.1** ESB Customer Supply will continue to provide, on request, bills to its domestic customers in the Irish language and will proactively increase awareness of this facility over the life time of the Scheme.
- 9.2** ESB Networks does not currently provide invoices and quotation letters in the Irish language and over the term of the Scheme these will be made available.
- 9.3** Information Leaflets and Brochures distributed to ESB customers will continue to be available in both Irish and English.
- 9.4** ESB's National Customer Contact Centre will continue to have staff competent in the Irish language available to deal with customers and will continue training and support for those staff.
- 9.5** Most customer application forms are currently available in Irish as well as English. Where exceptionally a form is available in English only, an Irish version will be made available during the life time of this Scheme.
- 9.6** ESB Press Office will continue to respond in Irish to Irish Language enquires whether written or oral. From the commencement of the Scheme, all Press Releases will be made available in Irish to local and national media on request.
- 9.7** Where scripts exist of speeches and statements by ESB Personnel these will normally be available in the official language of delivery. However, as from the commencement of the Scheme any reasonable request for a translation into the other official language will be favourably considered.

- 9.8** Documents of a technical nature which are normally published in English will be made available in Irish also, in particular cases, if there is a clear customer demand for this.
- 9.9** Over the duration of the Scheme a bi-lingual version of the core information elements of ESB Customer Supply and ESB Networks core web site will be provided within the context of an overall IT strategy.
- 9.10** Interactive services are progressively being introduced on ESB's web site. Over the duration of the scheme ESB IT organisation will positively and actively examine the viability of bilingual formats for these services. The result of this examination will inform our second Language Scheme
- 9.11** The telephone queuing system for customers' accessing the National Call Centre is currently available in English only. Over the life time of the Scheme ESB will positively and actively examine the viability of a bilingual format for this service.
- 9.12** To provide a focus for enhancing the level of service provided through Irish, ESB has established the position of Project Leader, Official Languages Act. This officer has a central supporting role, for all Irish language-related services in ESB.
- 9.13** The Project Leader also provides back-up assistance for staff taking telephone calls or dealing with other written or electronic correspondence in the Irish language.

## **10. Work places in the Gaeltacht areas**

ESB has no public offices in Gaeltacht areas. A number of smaller staff reporting depots have been (or are in the process of being) closed and therefore do not feature in this Scheme. It is our intention to build a large new depot for our Galway networks staff and the current proposed location is in the Gaeltacht. It will be towards the end of this Scheme period before that is a reality and therefore this will be addressed in the next Scheme rather than this one.

## **11. Staff Training**

**11.1** ESB will provide the necessary staff training to maintain panels of Irish speaking staff adequate to meet demand for services through Irish. Specific training will be provided to receptionists and staff dealing directly with the public to ensure that communications they receive in the Irish language are dealt with in a prompt and satisfactory manner either immediately or by referral to an Irish-speaking staff member.

**11.2** ESB's National Customer Contact Centre will include Irish language awareness as part of both Induction and Customer Service training courses so as to ensure staff awareness of:

- ❖ why ESB implements a bilingual policy
- ❖ the context and background to the policy
- ❖ how the policy will affect their work

**11.3** In addition the commitments made by ESB in this scheme will be brought to the attention of all ESB staff.

## **12. Information Systems**

**12.1** ESB will establish separate e-mail addresses for queries in the Irish Language.

- 12.2** The by-lines on ESB e-mails will be in Irish and English following on the Scheme coming into force.
- 12.3** Subject to resources as new information systems are introduced, or existing systems are upgraded, ESB will actively and positively explore how bilingual facilities can be incorporated.
- 12.4** Over the lifetime of the scheme, in the case of outbound electronic messages sent by ESB Customer Supply (e.g. text and AVT) ESB will actively and positively explore how customers who are registered as requesting communications in Irish can be accommodated.
- 12.5** ESB has established a dedicated Irish Language intranet site and this will continue to be developed as a staff resource to promote bilingualism

### **13. Public Meetings Policy**

- 13.1** All meetings in the Gaeltacht will be held principally through Irish
- 13.2** Outside the Gaeltacht, all meetings will normally be held in the official language chosen by the participants in the meeting unless prior notice is given of a *bona fide* requirement for a bilingual meeting.

### **14. Telephone Services and Oral Announcements**

- 14.1** Receptionist / switchboard staff in all main ESB customer service centres, if requested by the customer, shall be able to transact business through Irish or direct customers to the appropriate office or staff member who can provide the service required through Irish.
- 14.2** During the lifetime of this Scheme ESB will actively and positively explore how customers who interact with us through our Interactive Voice Recognition (IVR) telephone service can carry-out their transaction through Irish.

## **15. Promotional Measures**

The following are some additional proposals which ESB shall continue to provide and / or seek to develop over the life of the plan:

Participation in Seachtain na Gaeilge / Irish Language Week (e.g. events/exhibitions etc.)

Ongoing support for, and participation in, Irish language events

Introduction and encouragement of voluntary Fáinne Scheme among staff so that Irish-speaking staff are readily identifiable to the public and to each other.

Organisation of Irish language events for staff

Inclusion of Irish language section/material in staff Magazine

## **16. Implementation, Monitoring and Revision**

### **16.1 Implementation**

An annual progress report from ESB Networks and ESB Customer Supply will be prepared and a summary of these reports will be included in ESB's Annual Report.

### **16.2 Monitoring and Revision**

ESB will keep the effective operation of the scheme under review, principally through the mechanisms outlined in 17.1 above.

Reporting to the Company Secretary, the Irish language project leader, as well as providing ongoing specialist support to line managers and staff, will have overall responsibility for ensuring compliance with the Scheme.

As indicated above, ESB will carry out measurement with its customers to assess their satisfaction with the provision of services through Irish on a biannual basis through research surveys.

ESB may initiate further development activities not covered in this scheme.

## **17. Publicising of Agreed Scheme**

The contents of this scheme along with the commitments and provisions of the scheme will be publicised to staff and to the general public by means of:-

- ❖ Official Launch of Scheme
- ❖ Circulation to appropriate agencies and public bodies
- ❖ Website and intranet site
- ❖ A copy of this scheme has also been forwarded to Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.

All queries on the Scheme and requests for clarification should be forwarded to the Project Leader, Official Languages Act, ESB Head Office.

## Appendix 1.

### **Appendix 1.1**

A chara,

Faoi iamh leis seo tá mo chuid moltaí - sa lá atá inniu ann tá cumarsáid agus scaipeadh faisnéise ar an idirlíon thar a bheith tábhachtach ó thaobh seirbhíse den scoth a chur ar fáil don chustaiméara - iarraim oraibh mar sin aird faoi leith a thabhairt don mholadh atá á dhéanamh agam maidir le rogha teanga a thabhairt don saoránach sula dtéann sí/sé isteach sa suíomh idirlíon (BSL). Seo an nós atá ag Bord Soláthar Leictreachais Cheanada - tír atá dhá-theangach chomh maith.

Le gach dea-mhéin, Pilib.

Pilib Ó Muircheartaigh [pomuircheartaigh@hotmail.com]

**D'aird: Bord Soláthar Leictreachais (BSL)**

**Acht na dTeangacha Oifigiúla – moltaí don Scéim**

#### ***Suíomh Idirlín an BSL***

Ba chóir go mbeadh suíomh idirlín an BSL go hiomlán dátheangach. Go sonrach - agus is é seo an moladh is tábhachtaí ó thaobh scéime éifeachtaí a chur i bhfeidhm **caithfear rogha teanga a thabhairt don té a thugann cuairt ar shuíomh idirlín an BSL sula dtéann said isteach sa phríomhleathanach (i.e. *Homepage / leathanach baile*) amhail na samplaí seo a leanas:**

<http://www.pobail.ie> (An Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta)

<http://www.wales.gov.uk/> (Rialtas na Breataine Bige)

<http://www.neb-one.gc.ca/> (An Bord Soláthar Leictreachais i gCeanada)

Múna ndéantar é seo beidh claonadh ag daoine cloígh leis an leagan Béarla a chuirtear ar fáil ar dtús seachas dul sa tóir ar an leagan Gaeilge den suíomh – ar an mbonn gur



minic nach ann dó, nach bhfuil an rogha le feiscint go soiléir nó nach bhfuil na leathanaigh go léir ar fáil i nGaeilge nó nach gcoimeádtar suas chun dáta iad (mar a tharlaíonn i gcásanna áirithe).

### ***Comharthaí Oibre***

Ba chóir gach comhartha sealadach a chuirtear in airde agus obair deisiúcháin srl ar siúl, a bheith dátheangach.

### ***Teagmháil á dhéanamh leis an BSL***

Ba chóir uimhreacha fóin/teagmhála ó thaobh seirbhíse i nGaeilge a chur ar fáil don phobal agus iad a thaispeáint in áiteanna poiblí agus sna heolairí gutháin. Ba chóir go mbeadh an t-eolas maidir leis an BSL a chuirtear in eolairí Eircom a bheith go hiomlán dhátheagnach.

Ba chóir go bhfreagródh fáilteoirí, teileafónaithe nó baill foirne an guthán go dátheangach agus ba chóir clár traenála bunúsach a chur ar fáil d'fhoireann an BSL maidir le húsáid na Gaeilge ar an nguthán. Ba chóir go mbeadh aon teachtaireacht réamhthairfeadtha ar ghuthán a bheith dátheangach.

### ***Oifigeach Gaeilge***

D'fhonn an tseirbhís Ghaeilge atá ar fáil ón BSL a fheabhsú ba chóir post lánaimseartha d'Oifigeach Gaeilge a bhunú.

### ***Litriú ainmneacha***

Ba chóir go gcinnteodh an BSL go bhfuil ar cumas a gcuid córais ríomhaireachta ainmneacha Gaelacha a litriú i gceart (i.e. gur féidir sínte fada a phrinteáil).

## Appendix 1.2

### **Aighneacht/Moladh; Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003**

Ó tharla cuid mhór oibre de chuid BSL a bheith fágtha i lámha fo-chonraitheoirí (m.sh: Sierra i gCeantar Ghaoth Dobhair) bheith fí ag súil go leanfadh na fo-chonraitheoirí seo polasaí teanga BSL agus iad ag déileáil leis an bpobal. Ní mar seo atá, áfach. I nGaeltacht Thír Chonaill is trí Bhéarla amháin a déantar cumarsáid poist le pobal na h-áite agus baintear úsáid as logainmneacha Béarla nach bhfuil aon stádas oifigiúil ag baint leo.

---

Caomhán Ó Scolaí

Déanann BSL Galldú ar mo sheoladh in aon comhfhreagras a bhíonn ag an gcomhlacht liom cé gurb í an leagan ceart Gaeilge a bhíonn in úsáid agam i gcónaí. Níl aon deis tugtha don Ghaeilgeoir déileáil leis an BSL nuair a bhíonn seirbhísí cuistiméara faoi chaibideal (i.e: is trí Bhéarla amháin a reáchtáiltear seirbhís uathoibríoch 1850 372 372 an Bhoird.) An féidir seo a chur ina gceart?

---

Caomhán Ó Scolaí

## Appendix 1.3

Treasa Ní Mhurchú  
Bord Soláthair an Leictreachais  
27 Sr. Mac Liam  
Baile Átha Cliath 2

9 Samhain 2007

### **Tagairt: Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 – Ullmhú Scéime de réir Alt 11**

A chara,

Tá áthas ar Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge an deis a fháil moltaí a chur faoi bhráid Bhord Soláthair an Leictreachais atá ar tí scéim a ullmhú.

Tá seans anois ag BSL struchtúr a bhunú lena chinntiú go bhfuil seirbhís trí Ghaeilge ar fáil go leanúnach agus gan deacracht. Ní mór riachtanais phobal na Gaeilge agus na Gaeltachta a thabhairt san áireamh i ngach gné de ghnóthaí an Bhoird. Éilíonn An Chomhdháil go mbeidh gach gné den obair a bhaineann go díreach nó go h-indíreach le pobal na Gaeltachta á riaradh trí Ghaeilge. Is gá go mbeadh pleanáil córasach teanga san áireamh mar chuid den ghnáth phróiseas pleanála agus go mbeadh cúram ar fhostaithe feidhmiú ar bhealach a chinntíonn go bhfuil cearta teanga an tsaoránaigh á gcomhlíonadh.

Iniata tá aighneacht ó Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge agus ba mhór againn dá dtabharfadh sibh ár moltaí san áireamh agus sibh ag dréachtadh na scéime. Tá súil ag an gComhdháil go mbeidh gach rath oraibh leis an obair thábhachtach seo agus beidh mé ar fáil má bhíonn aon cheist le cur nó soiléiriú á lorg.

Is mise le meas,

---

Áine Ní Chonghaile  
Feidhmeannach  
[aine@comhdhail.ie](mailto:aine@comhdhail.ie)

# Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge



***Aighneacht  
maidir le dréachtú scéime faoi réir Alt 11  
d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003  
chuig Bord Soláthair an Leictreachais***

***Samhain 2007***

## Réamhrá

Is í Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge an lár-chomhairle ar na heagraíochtaí deonacha Gaeilge. Bunaíodh í sa bhliain 1943 agus faoi láthair tá 23 ball eagraíocht inti.

Is í feidhm don Chomhdháil na heagraíochtaí Gaeilge agus cairde eile na teanga a chomhdhlúthú d'fhonn comhpháirtíocht thorthúil a chinntiú trí chumarsáid a chothú agus aontú ar phríomh spriocanna oibre na Comhdhála.

Baineann an Chomhdháil leis an earnáil dheonach. Ní eagraíocht stáit í nó ní eagraíochtaí stáit iad a cuid baill. Tá an Chomhdháil mar chuid d'earnáil na saoránach, i.e. cuid riachtanach den daonlathas rannpháirteach.

Léirítear fealsúnacht, ról agus aidhmeanna Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge go soiléir ina ráiteas misin 'bá agus tacaíocht don Ghaeilge mar bheo theanga agus cumas inti í a neartú agus a bhuanú le go mbeidh sí á húsáid go saoráideach agus go forleathan i ngach gné de shaol mhuintir na hÉireann'. Tá eolas breise le fáil ag [www.gaelport.com](http://www.gaelport.com)

Tá spéis ar leith ag eagraíochtaí na Comhdhála i stádas na Gaeilge agus go háirithe sa chás go bhfuil feidhm á tabhairt don stádas sin i reachtaíocht na tíre. Fáiltíonn Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge roimh an deis seo tuairimí a chur faoi bhur mbráid faoin ndrúacht scéim atá beartaithe ag **Bord Soláthair an Leictreachais** agus is i bhfoirm scéime atá ár moltaí déanta. Aontaíonn an Chomhdháil leis na treoirlínte a d'eisigh an tAire le déanaí. Tá sé den riachtanas go bhfeidhmeoidh an oifig seo dá réir.

## Comhthéacs na Scéime -

Is comhlacht poiblí é Bord Soláthair an Leictreachais. Tá eolas tugtha ar sain-fhreagrachtaí BSL ar an suíomh idirlíon. I measc an eolais ar an suíomh maidir leis na freagrachtaí sin tá—

Stair

Stáisiúin Cumhachta

International ESB

Cuntais  
Sábháilteacht  
The National Grid  
Procurement  
Tuarascáil um Fhreagracht Corporáideach

I measc an eolais atá tugtha as Gaeilge tá cur síos déanta ar oifigí BSL i Sr. Mhic Liam, agus Tuarascáil um Fhreagracht Chorparáideach ina ndeirtear mar a leanas –

[“Is dúshlán lárnach maidir le Freagracht Chorparáideach é cothromaíocht a bhaint amach idir riachtanais geall sealbhóirí, na grúpaí a mbíonn tionchar ag gnó orthu, agus riachtanais tráchtála.”](#)

Moltar an suíomh agus an méid eolais atá tugtha as Gaeilge, ach iarrtar áfach go ndéanfaí forbairt leanúnach go dtí go mbeidh an leagan Gaeilge chomh feiceálach leis an leagan Béarla. Tá ról lárnach ag an mBord seo i leith na Gaeilge agus molann an Chomhdháil go léireodh Bord Soláthair an Leictreachais an ról seo go soiléir ar an idirlíon, trí chomharaíocht, fógraíocht, comhfhreagras agus modhanna eile cumarsáide. Tá obair thábhachtach ar siúl ag Bord Soláthair an Leictreachais a chuireann seirbhís riachtanach ar fáil ar bhonn náisiúnta. Is beag duine sa tír nach bhfuil mar chustaiméir ag BSL, pobal na Gaeilge agus na Gaeltachta ina measc. Ag tagairt don ráiteas thuas luaite meabhraítear go féidir pobal na Gaeilge a áireamh i measc **“geall sealbhóirí”** agus **“grúpaí a mbíonn tionchar ag gnó orthu.”** Moltar go mbeadh billí, fógraí faoi chuntais agus ábhar dá leithéid curtha ar fáil i gcónaí sa dá theanga oifigiúil. Is féidir seo a dhéanamh i bhfoirm scríofa tríd an bpost agus tríd an idirlíon. Tá sé tábhachtach go mbeadh an Ghaeilge le feiceáil go forleathan ag muintir na tíre seo agus cuairteoirí ón iasacht i ngach gné den obair a dhéanann le Bord Soláthair an Leictreachais.

Molann Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge go n-úsáidfí Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, chun *ethos* an Bhoird i leith na Gaeilge a neartú. Le go mbeidh an tionchar ceart ag an scéim ní mór go léireodh sí go bhfuil i gceist seirbhís den scoth a thairiscint do phobal na Gaeilge bunaithe ar Sheirbhís Ard Chaighdeán do Chustaiméirí”.

Aithneoidh Bord Soláthair an Leictreachais a dualgas agus a ról faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus deimhneoidh sí go bhfeidhmeoidh sí go dílis de réir an Achta agus de réir an spioraid atá taobh thiar den Acht.

## An Scéim

**Nóta** : Is ionann “**Comhlacht Poiblí**” i gcás an aighneachta seo agus Bord Soláthair an Leictreachais agus baineann gach tagairt do “An Comhlacht Poiblí” ins an doiciméad le Bord Soláthair an Leictreachais.

### Réamhrá don scéim

1.1 Déanfaidh An Comhlacht Poiblí cur síos ar a custaiméirí, a seirbhísí agus a ghníomhachtaí ar nós mar atá leagtha amach faoin *Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997 & 2003*.

1.2 Ina theannta sin saineoidh An Comhlacht Poiblí na seirbhísí sin atá ar fáil cheana féin i nGaeilge.

1.3 Cinnteoidh An Comhlacht Poiblí go mbeidh na seirbhísí bunaithe ar phrionsabail “Seirbhís Ard Chaighdeán do Chustaiméirí” agus déileálfaidh an fhoireann leis an bpobal i nGaeilge agus i mBéarla soiléir intuigthe.

1.4 Leagfaidh An Comhlacht Poiblí spriocanna cinnte síos agus amscála len iad a bhaint amach.

1.5 Léireoidh An Comhlacht Poiblí córas measúnaithe a dhéanfaidh seachadadh na seirbhíse a mheas agus a chinnteoidh go n-aithneofar céimeanna feabhais.

1.6 Lorgóidh An Comhlacht Poiblí aischothú leanúnach ón bpobal ar fheidhmiú na scéime agus beidh cur síos ar an gcóras sin ríofa sa scéim.

### An Scéim

2.( a) Beidh sé mar bhun aidhm ag an gComhlacht Poiblí go mothóidh an custaiméir i gcónaí go bhfuil fáilte croíúil roimhe/roimpi agus go mbeidh teacht aige/aici ar sheirbhís trí Ghaeilge gan aon mhór dua.

(b) Tá sé tábhachtach go mbeadh Ard-Rúnaí / Príomh fheidhmeannach Príomh Oifigeach freagrach as seachadadh na seirbhíse seo. Ceapfar Oifigeach Sinsearach i ngach rannóg gníomhaíochtaí chun féachaint chuige go bhfeidhmeofar an scéim ach í a bheith aontaithe leis

an Aire. Ní leor an fhreagracht a leagan ar oifigeach le Gaeilge díreach mar go bhfuil Gaeilge ag an duine sin. **Is gá go mbeadh cumhacht ag an duine atá freagrach as féachaint chuige go bhfuil an scéim á fheidhmiú go foirfe.**

Nót1222.1Beartóidh an comhlacht Poiblí caitheamh leis an nGaeilge agus an mBéarla ar bhonn comhionannais agus iad ag plé leis an bpobal. Ciallaíonn an gealltanas seo go gcuirfear saor-rogha teanga ar fáil don phobal agus iad ag plé leis an gComhlacht Poiblí . Ní bheidh aon saoránach faoi mhí-bhuntaíste ar bith ag éirí as a rogha teanga oifigiúil a roghnú. De bharr cúlra éagsúil gairmiúil na foirne, tá roinnt ball foirne ins na hoifigí gan Ghaeilge. Dá bhrí sin, mar shocrú *ad interim*

2.2 Freagróidh fáilteoirí, teileafónaithe nó baill foirne an guthán go dátheangach. Cuirfear clár traenála bunúsach ar fáil don bhfoireann maidir le húsáid na Gaeilge ar an nguthán. Beidh aon teachtaireacht réamh thairfeadtha ar ghuthán dátheangach.

2.3 Beidh liosta reatha ag gach fáilteoir nó teileafónaí de dhaoine ainmnithe i ngach rannóg nó fo-roinn de chuid an Chomhlachta Poiblí atá in ann ábhar na rannóige nó na fo-roinne a phlé i nGaeilge.

2.4 Aithneoidh an Comhlacht Poiblí go bhfuil Gaeilge riachtanach le seirbhís chuimsitheach a chuir ar fáil don phobal. Aithneoidh sí freisin, nuair a lorgaíonn an saoránach seirbhís uaithe, go bhfuil sé de cheart aige/aici an teanga ina ndéantar an tseirbhís sin a sheachadadh a bheith mar an gcéanna leis an teanga ina lorgaíodh an tseirbhís ar an gcéad dul síos. Chuige seo, beartóidh an Comhlacht Poiblí nach mbeidh aon seirbhís dá chuid ar fáil trí mheán an Bhéarla amháin laistigh de 5 bliana ó theacht i bhfeidhm na dréacht Scéime.

2.5 Chun an sprioc seo a bhaint amach beidh polasaí cinnte ag an gComhlacht Poiblí maidir le hearcú, ionduchtú agus oiliúint foirne agus mar chuid de sin tógfar na céimeanna seo a leanas

- ❖ Beidh an Ghaeilge mar riachtanas sainithe i gcúrsaí earcaíochta an Chomhlachta Poiblí i bpáirtíocht le Coimisinéirí na Stáit Seirbhíse as seo amach;
- ❖ Tá ceart ag fostaithe de chuid an Chomhlachta an Ghaeilge a úsáid go himmheánach. Chuige seo, beidh athbhreithniú rialta ar riaracháin chun a chinntiú go mbeidh deis ag baill foirne ar mhaith leo nó atá toilteanach obair a dhéanamh trí mheán na Gaeilge sin a dhéanamh mar ghrúpa/aonad.
- ❖ Leanfar le scéim Gaeleagras ach cuirfear scéim inmheánach ar leith ar bun freisin ionas go mbeidh deis ag gach uile ball foirne Gaeilge a fhoghlaim.

## **Comhfhreagras**



3.(a) Sa mbreis ar an gcleachtas san Aontas Eorpach agus an méid atá leagtha síos in Alt 9 (2) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, cinnteoidh an Comhlacht Poiblí go bhfaighidh an custaiméir freagra nó admháil ar chomhfhreagras taobh istigh d'amscála réasúnach agus cinnte ar chomh chaighdeán seirbhíse le comhfhreagras i mBéarla.

(b) Faoi mar atá in Alt 9 (3) den Acht beidh comhfhreagras a thionscnaíonn an Comhlacht Poiblí i nGaeilge nó beidh ráiteas soiléir i nGaeilge ag cur in iúl don léitheoir go bhfuil fáilte roimh chomhfhreagras i nGaeilge. Beidh comhfhreagras ón gComhlacht Poiblí maidir leis an nGaeilge nó cúrsaí Gaeltachta i nGaeilge sa chéad dul síos.

(c) Sa chás go bhfuil a fhios ag an gComhlacht Poiblí gur fearr le custaiméir feidhmiú trí Ghaeilge beidh gach comhfhreagras leis an duine sin i nGaeilge.

#### *Stáiseanóireacht*

4. (a) I gcás stáiseanóireachta de, beidh sé mar pholasaí ag an gComhlacht Poiblí, go mbeidh sí i nGaeilge nó dátheangach. Sa chás seo, beidh sé mar pholasaí go mbeidh aon téacs i nGaeilge nó i mBéarla ar chomh mhéid. Beidh an leagan Gaeilge os cionn an leagan Béarla agus áit a mbeidh an dá théacs le chéile beidh an leagan Gaeilge ar taobh na lámhe clé. Beidh an dá théacs comhionann ó thaobh cruth, méid, caighdeán, soléiteacht agus suntasacht de.

Más gá aon idirdhealú eile a dhéanamh beidh forlámhas ag an Gaeilge.

(a) Is i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh fógráin, fhógairtí béil (beo nó réam thaifeadta), agus comharthaí de chuid an Chomhachta Poiblí taobh amuigh den Ghaeltacht. Is i nGaeilge amháin a bheidh fógráin 7rl sa nGaeltacht.

(b) Beidh póstaer eolais ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla go comhuaineach.

#### **Cumarsáid Leictreonach**

5.1(a) Baineann an treoir thuas maidir le comhfhreagras leictreonach nó ríomhphoist chomh maith. Beidh an séanadh a cuirtear ar gach ríomhphoist dátheangach nó i nGaeilge amháin.

5.1(b) Beidh an suíomh idirlíon a chuireann eolas ar fáil don phobal go hiomlán dátheangach agus beidh rogha teanga ón tús ar oscailt an tsuíomh.

#### *Ábhar Scríofa*

**Nóta : Is gá a bheith ciallmhar faoi méid na bhfoilseacháin seo. Níl ciall tuarascáil 100 leathanach a chur i gcló. Ní léifear iad is cuma cén teanga ina mbíonn siad.**

6.(a) Tá dualgas reachtúil ar an gComhlacht Poiblí roinnt ábhar scríofa a fhoilsiú go comhuaineach i ngach ceann de na teangacha oifigiúla : cuntaisí, tuairiscí, 7rl.

(b) Beidh sé mar chleachtas ag an gComhlacht Poiblí gach uile doiciméad poiblí a fhoilsiú go dátheangach, iad siúd nach luaitear san Acht san áireamh ach díreofar go speisialta ar na cinn is mó tábhacht don phobal. .

(c) Beidh foirmeacha coitianta seachtrach (.i.e. foirmeacha go mbíonn ar an bpobal a úsáid seachas foirmeacha inmheánach an Chomhacht Poiblí), i nGaeilge intuigthe sa nGaeltacht sa chás gur gnó Gaeltachta amháin atá i gceist. Is go dátheangach a bheidh na foirmeacha coitianta seachtracha eile. Molann an Chomhdháil don úsáid a bhaint as an suíomh idirlíon chun foirmeacha a chur ar fáil.

### **Cruinnithe Poiblí**

7.(a) Reáchtálfar cruinnithe, fiosrúcháin, 7rl a eagraíonn an Comhlacht Poiblí don phobal trí mheán na Gaeilge sa Ghaeltacht le seirbhís ateangaireacht comhuaineach Gaeilge-Béarla/Béarla-Gaeilge ar fáil don té go bhfuil fonn air Béarla a úsáid.

(b) Lasmuigh den Ghaeltacht beidh cead ag an bpobal ceachtar den dá theanga oifigiúil a úsáid agus beidh seirbhísí ateangaireacht ar fáil. Tógfaidh an Comhlacht Poiblí cumas labhartha Gaeilge san áireamh agus socruithe á dhéanamh acu maidir le Cathaoirligh chruinnithe poiblí nó Cathaoirligh agus foirne binse á roghnú acu.

(c) Foilseofar aon tuairisc ag éirí as cruinnithe, fiosrúcháin faoi choimirce an Chomhlacht Poiblí i nGaeilge nó go dátheangach. Beidh an dá theanga in aon téacs dátheangach ar chomhmhéid. Beidh an leagan Gaeilge os cionn an leagan Béarla, agus, áit a mbeidh an dá théacs le chéile beidh an leagan Gaeilge ar fáil ar thaobh na láimhe clé. Beidh an dá théacs comhionann ó thaobh cruth, méid, caighdeán, soléiteacht agus suntasacht de. Más gá aon idirdhealú eile a dhéanamh beidh forlámhas ag an leagan Gaeilge.

### **Caighdeán Seirbhíse.**

8. Beidh foirm agus stíl aon ábhar poiblí a fhoilsiú an Comhlacht Poiblí i nGaeilge nó i mBéarla intuigthe, soléite agus éasca le freagairt.

### **An Ghaeltacht**

9. Tá sainriachtanais teanga ag pobal na Gaeltachta de bharr go bhfuil siad ag feidhmiú trí theanga neamhfhorleathan atá faoi shíor bhrú ag an dara teanga oifigiúil, ceann de na teangacha is cumhachtaí sa domhan. Beartóidh An Comhlacht Poiblí gach seirbhís a bhaineann leis an nGaeltacht a sholáthar sa gnáth-chúrsa trí mheán na Gaeilge amháin. Is é

sin a rá gur cóir an Ghaeilge a úsáid, mar ghnás iompar teanga, leis an bpobal sa Ghaeltacht agus san áit ina bhfuil sí ag plé cúrsaí Gaeilge go bhfuil an Comhlacht Poiblí sainfhreagrach as.

### **Tríú Páirtithe**

10.1. Beidh téarmaí na scéime seo mar choinníoll dóibh siúd atá ag obair thar ceann an Chomhlacht Poiblí e faoi chonradh nó mar fho-chuideachtaí.

10.2. Comhlíonfaidh aon chomhaontú nó socrú idir an Comhlacht Poiblí agus tríú páirtí téarmaí na scéime seo - aon seirbhís a dháiltear amach ar chonradh san áireamh. Beidh ar chonraitheoir monatóireacht a dhéanamh ar aon soláthar seirbhíse don Chomhlacht de réir na scéime. As seo amach beidh a leithéid de riachtanas soiléir ó cháipéisí dlíthairiscint.

### **Feidhmiú na Scéime agus an Achta, 2003**

12.1 Tá freagracht reachtúil ar an gComhlacht Poiblí maidir le feidhmiú Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

12.2. Cuirfear an fhoireann ar an eolas faoin Scéim agus faoi na dualgais a leagann sé ar an gComhlacht Poiblí. Beidh an Scéim ar fáil go poiblí ar shuíomh idirlín an Chomhlachta Poiblí agus beidh leagan crua ar fáil freisin. **Cuirfidh an Comhlacht Poiblí in iúl don phobal ar bhonn forleathan go bhfuil an scéim aontaithe leis an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta agus tabharfaidh siad cuireadh don phobal leas a bhaint aisti.**

### **Focal Scoir**

**Ní féidir le Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge dóthain béime a chur ar an riachtanas go gcuirfear seirbhís ar fáil don phobal le deá thoil. Tá sé fíor thábhachtach go gcuirfí an pobal ar an eolas go rialta faoi na seirbhísí céanna.**

## **Appendix 1.4**

**Treasa Ní Mhurchú**  
**Bord Soláthair an Leictreachais**  
**27 Sráid Mac Liam Íochtair**  
**Baile Átha Cliath 2.**

Ríomhphost: [gaeilge@esb.ie](mailto:gaeilge@esb.ie)

8 Samhain 2007

### **Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (“An tAcht”)**

#### **Dréacht-Scéim á hUllmhú ag Bord Soláthair an Leictreachais**

Is main le hÚdarás na Gaeltachta an aighneacht seo a leanas a dhéanamh:

#### **Údarás na Gaeltachta**

Bunaíodh Údarás na Gaeltachta i 1980 mar ghníomhaireacht fhorbartha réigiúnach don Ghaeltacht. Tá gníomhaíochtaí an Údaráis dírithe tríd is tríd ar leas phobal na Gaeltachta a fheabhsú agus ar an gcaoi sin a chinntiú go gcaomhnófar an Ghaeilge mar theanga an phobail. Tá Údarás na Gaeltachta luaite le ról forbartha eacnamaíochta, sé sin, poist mharthanacha a chruthú agus infheistíocht a mhealladh go dtí na réigiúin Ghaeltachta chomh maith le gníomhaíochtaí forbartha pobail, cultúrtha agus teanga, ag obair i bpáirtíocht le pobail agus eagraíochtaí áitiúla.

Tá dualgas reachtúil ar Údarás na Gaeltachta forbairt a dhéanamh ar gheilleagar na Gaeltachta ar maithe le spreagadh a thabhairt do chaomhnú agus do leathadh na Gaeilge mar phríomh-mheán cumarsáide sa Ghaeltacht. Is cuid thábhachtach í an Ghaeilge, ní hamháin de chultúr agus d’oidhreacht na Gaeltachta ach mar dhlúth cuid d’oidhreacht na tíre in iomlán.

Is é Bord Soláthair an Leictreachais an príomhchomhlacht in earnáil na háirgiúlachta fuinnimh in Éirinn. Tá fo-ranna a fheidhmíonn go neamhspleách taobh istigh den mBord i mbun seirbhísí éagsúla a chur ar fáil do phobal na tíre. Tá an tÚdarás den tuairim chomh fada agus a bhaineann le pobal na Gaeltachta agus pobal na Gaeilge gur iad *ESB Customer Supply* agus *ESB Networks* an dá roinn is mó taobh istigh den mBord a mbíonn baint acu leis an bpobal agus dá réir sin gur orthu is mó ar chóir aird na scéime a dhíriú.

Iarraimid dá brí sin go dtógfaí na nithe seo a leanas san áireamh agus scéim teanga á dhréachtú i gcomhthéacs na seirbhísí a chuireann Bord Soláthair an Leictreachais ar fáil do phobal na Gaeltachta agus pobal na tíre i gcoitinne.

### **Ábhar Scríofa**

Sa mhéid go bhfuil forálacha iomlána Acht na dTeangacha Oifigiúla i bhfeidhm ó 14 Iúil 2006, glactar leis i gcás ina ndéanfaidh Bord Soláthair an Leictreachais cumarsáid i scríbhinn nó leis an bpost leictreonach leis an bpobal i gcoitinne nó le haicme den phobal chun faisnéis a thabhairt don phobal nó don aicme, go gcinnteoidh sé gur i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh an chumarsáid (i réir le halt 9(3) den Acht).

Ar an gcaoi chéanna, glactar leis go mbíonn gach comhfhreagras uaibh ag cloí le halt 9(2) den Acht.

### **Láithreán Gréasáin**

Tá eolas cuimsitheach ar bhur láithreán gréasáin <http://www.esb.ie> maidir le gníomhaíochtaí iomlána Bhord Soláthair an Leictreachais.

Tá treoirínte ginearálta leagtha amach sna Treoirínte faoi Alt 12 den Acht a d'éisigh an Roinn Gnóthaí Pobail Tuaithe agus Gaeltachta i Meán Fómhair 2004 i dtaca le láithreáin ghréasáin (ar leathanach 24 de na Treoirínte), agus tá comhairle shonrach ar fáil maidir le dearadh láithreáin ghréasáin.

Tugtar suntas de go bhfuil fáil ar go leor eolais faoi sheirbhísí an Bhoird i nGaeilge do chustaiméirí nua agus tá moladh ar leith tuillte agaibh as seo. Is mian linn a mholadh go mbeidh oiread agus is féidir den láithreán gréasáin dátheangach, agus go gcloífear leis

na scoth chleachtas chuí maidir le leagan amach – mar shampla réam scáileán (“splashscreen”) ag tabhairt cuireadh Gaeilge nó Béarla a roghnú, agus an deis aistriú go díreach ó gach rannóg den suíomh i dteanga amháin go dtí an rannóg chéanna sa teanga eile. Moltar freisin a chinntiú go gcuirfear ábhar Gaeilge ar fáil ar chaighdeán maith inléite agus cruinn. Aithnímid go bhfuil tús maith déanta agaibh ón dtaobh sin de leis an ábhar atá á chur ar fáil trí Ghaeilge agaibh cheana féin.

### **Seirbhísí Teileafóin**

Faoi Alt 11 (2) den Acht ba chóir don chomhlacht a shonrú cad iad na seirbhísí agus na gníomhaíochtaí a chuirfear ar fáil i nGaeilge amháin, i mBéarla amháin nó sa dá theanga oifigiúla. Beidh sé riachtanach go mbeidh nósanna imeachta soiléire ag gach eagraíocht maidir lena straitéis chumarsáide le déileáil leis an bpobal. I gcás Bhord Sholáthair an Leictreachais a bhfuil seirbhísí theileafóin agus seirbhísí eolais theileafóin taifeadta lárnach i ndáileadh seirbhísí a chuid fo-ranna ní mór don scéim soiléiriú cruinn a dhéanamh ar cad iad na seirbhísí a bheidh ar fáil trí Ghaeilge don phobal.

### **Foirmeacha**

Tá moladh ar leith tuillte ag an mBord as leagan Gaeilge de fhoirmeacha a chur ar fáil do lucht gnó na Gaeilge agus do phobal na Gaeilge agus na Gaeltachta i gcoitinne. Molaimid go leanfaí leis an gcleachtas leagan Gaeilge de fhoirmeacha a chur ar fáil agus é a bheith ar fáil go comhuaineach leis an leagan Béarla. Creidimid go mbeadh sé an-éasca an leagan Gaeilge de na treoracha maidir le comhlánú foirmeacha a leagan amach taobh le taobh leis an leagan Béarla agus foirmeacha nua á ndearadh agus na foirmeacha a dhéanamh dátheangach dá réir.

### **Téarmaíocht**

Maidir le téarmaíocht a úsáidfear in ábhar Gaeilge Bhoird Soláthair an Leictreachais tá sé fíor thábhachtach go mbeadh an téarmaíocht simplí, intuigthe agus soiléir ach caighdeánach.

### **Cúrsaí Foirne**

Tá sé tábhachtach go mbeadh foireann oilte ar fáil sna réimsí oibre éagsúla le freastal go cumasach trí Ghaeilge ar dhaoine a roghnódh an Ghaeilge mar theanga chumarsáide le bhur n-oifigí. Tá an ghné seo criticiúil chomh fada agus a bhaineann sé

le seirbhísí an Bhoird a chuirtear ar fáil do phobal na Gaeltachta agus in aon ionaid ina n-aithnítear go bhfuil pobal láidir Gaeilge ann.

Mura bhfuil an fhoireann chuí ar fáil faoi láthair, molaimid go láidir go leagfar amach spriocanna chun tabhairt faoin méid sin a chur ina cheart trí earcaíocht agus/nó trí scéimeanna oiliúna Gaeilge don fhoireann.

Measaimid freisin go bhfuil sé inmhianaithe go mbeadh ar chumas urlabhraí ón mBord déileáil leis na meáin Ghaeilge.

Tá áthas orainn an deis seo a bheith ar fáil le moltaí a dhéanamh faoi sheirbhísí trí Ghaeilge a bheith ar fáil ag Bord Soláthair an Leictreachais le freastal a dhéanamh orthu siúd ar mian leo gnó a dhéanamh libh trí Ghaeilge. Má tá aon cheist agaibh faoi aon ghné den ábhar atá luaite anseo táimid ar fáil chun é a phlé.

Máire Ní Mhainín  
Údarás na Gaeltachta  
Na Forbacha  
Contae na Gaillimhe.

Teil. 091 503100

Ríomhphost: [m.nimhainin@udaras.ie](mailto:m.nimhainin@udaras.ie)

## **Appendix 1.5**

A chara,

Mar gheall ar an scéim i gcóir Acht na dTeangacha Oifigiúla atá á ullmhú agaibhse faoi láthair, ba mhaith liomsa cúpla nóiméad a thógáil chun na moltaí seo a leanas a dhéanamh:

Go mbeidh na billí BSL a fhaigheann daoine dátheangach ina iomláine - chomh maith le chuile cáipéis eile a thagann isteach faoin doras léi.

Go mbeadh na feithiclí BSL go léir dátheangach ó thaobh na rudaí atá scríobha orthu.

Go mbeadh na fógraí teilifíse dátheangach ar RTE1, RTE2 agus TV3 agus ach amháin as Gaeilge na cinn ar TG4.

Go mbeadh an suíomh idirlíon do BSL dátheangach. Agus go mbeadh daoine in ann rochtain a dhéanamh ar an suíomh trí [www.bsl.ie](http://www.bsl.ie) chomh maith.

Go mbeadh aon fógraíocht eile a dhéanann BSL go dátheangach - aon póstaer nó fógra eile a dhéanann i scríbhinn dátheangach - agus ach amháin as Gaeilge taobh istigh den Gaeltacht.

Do dhaoine atá ag iarraidh glaoch a chur ar an BSL, go mbeadh córas gutháin ar fáil trí mheán na Gaeilge, maidir leis na roghanna atá ar fáil, chomh maith le duine i BSL atá ábalta ceisteanna a fhreagairt trí Gaeilge.

Is mise le meas,

Déaglán Ó Gréasáin.

(If you would like me to translate this email into English, please reply).



## Appendix 1.6

Treasa, a chara,

Táim ag plé le pleanáil teanga sa Roinn anseo, ach seo, go fóill, aighneachta pearsanta uaim, mar chustaiméir x 2, den BSL. Beidh an Roinn ag cur aighneacht foirm ealta chugat ar ball agus roimh an sprioc am tá súil agam!

### **Moltaí ginearálta:**

1. Go mbeadh gach comhartha in úsáid ag an BSL dá-theangach le cló na Gaeilge ionann le cló an Bhéarla
2. Go mbeadh gach comhartha do limistéir Gaeltachta as Gaeilge amháin le siombail (teanga idirnáisiúnta) mar a oireann.
3. Go mbeadh gach fógra TV agus Raidió ag an BSL craolta go dá-theangach nó as Gaeilge amháin mar a oireann.
4. Go mbeadh fógraí ins na nuachtáin / meáin scríofa dá-theangach nó i nGaeilge amháin mar a oireann, ach go mbeadh an Ghaeilge difriúil nó éagsúil ar an mBéarla. (e.g. ábhar so-thuigthe agus easca as Gaeilge , ábhar níos casta as Béarla.) Loighic; bheadh ar an léitheoir dhá scil teanga a bheith acu. Gaeilge agus Béarla - sin forbairt ó thaobh na Gaeilge dhé.
5. Go mbeadh gach glórphost, seachas, glórphost in lí mistéirí Gaeltachta as Béarla/Gaeilge, Gaeilge amháin sa Ghaeltacht.
6. Go mbeidh seirbhís aistriúcháin "in-house" Gaeilge-Béarla, Béarla-Gaeilge ag ceannáras an BSL.
7. Go mbeadh polasaí earcaíochta Gaeilgeoirí cáilithe ag an BSL le sprioc sonrath de 5-10% ar a laghad roimh 2016 agus go gcrabhscaoilfí an polasaí sin.

8. Inniu, tá dár leis na hÚdaráis "99.9%" de ábhar á aistriú ó Bhéarla go Gaeilge, toisc go gcumtar ábhar as Béarla ar dtús len aistriú go Gaeilge. Tá an stádas reatha seo ag laghdú stádais na Gaeilge féin agus ag laghdú stádais feidhme agus úsáid na Gaeilge laistigh de eagraíochtaí agus comhlachtaí an Stáit. Ní miste cleachtais nó fiú polasaí a leagan síos go mbeadh bunábhar á dhréachtú as Gaeilge ar dtús, nuair is féidir, len aistriú go Béarla agus teangacha eile ar ball. Dá mbeadh a leithéid de chleachtas ann is ardú meanma agus stádas do Ghaeilge agus úsáideoirí Gaeilge a d'eascródh as. Chuirfeadh a léithéid de chleachtais le corpus na Gaeilge freisin.

9. Ábhar bolscaireachta, biros, fáinní-eochrach, marc-leabhair srl, a bheadh á n-ordú ag an BSL do fheachtais fógraíochta go mbeadh siad mar chéad rogha as Gaeilge amháin nó dá-theangach ar a laghad.

10. Go mbeadh "Ardán na Gaeilge" ar aon suímh idirlín a atá nó a bheidh ag an BSL dá gcustaiméirí ionas go féidir leis an gcustaiméir gnó, moltaí, nó idir phlé a bheith aige/aici leis an BSL i gcoitinne. Go mbeadh feasach Gaeilge ar aon mheáin cumarsáid digiteach nó eile a bheidh in úsáid ag an BSL

Tús maith leath na h-oibre. Seol admháil chugam led thoil go bhfuil seo faighte agat.

Dia leat,

Uinseann Mac Thómais

Saoránach