

**AN POST**

**SCÉIM TEANGA 2015 - 2018**

Faoi Alt 11  
d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

## Clár

<b>1. RÉAMHRÁ</b> .....	<b>3</b>
1.1 Treoirínte chun Scéim a Ullmhú .....	3
<b>2. FORLÉARGAS AR AN POST</b> .....	<b>3</b>
2.1 Cúlra .....	3
2.2 Misean, Fís agus Luachanna An Post .....	5
2.3 Custaiméirí .....	5
2.4 Réimsí Feidhmiúla An Post .....	6
<b>3. ULLMHÚ NA SCÉIME</b> .....	<b>6</b>
<b>4. ÁBHAR AGUS CUSPÓIRÍ NA SCÉIME</b> .....	<b>7</b>
<b>5. DÁTA TOSAITHE NA SCÉIME</b> .....	<b>7</b>
<b>6. PRÍOMH-MHODHANNA CUMARSÁIDE LEIS AN bPOBAL</b> .....	<b>7</b>
<b>7. MEASÚNÚ AR NA SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ GHAEILGE AMHÁIN</b> .....	<b>8</b>
<b>8. MEASÚNÚ AR NA SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ BHÉARLA AMHÁIN</b> .....	<b>8</b>
<b>9. MEASÚNÚ AR AN RAON SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ GHAEILGE AGUS TRÍ BHÉARLA</b> .....	<b>9</b>
<b>10. FEABHSÚ AR SHEIRBHÍSÍ ATÁ LE SOLÁTHAR AR BHONN DÁT HEANGACH</b> .....	<b>10</b>
10.1 Suíomh Gréasáin: <a href="http://www.anpost.ie">www.anpost.ie</a> .....	10
10.2 Clár Oideachais An Post do Bhunscoileanna agus do Mheánscoileanna .....	10
10.3 Na Meáin .....	10
10.4 Seirbhísí Coigiltis agus Infheistíochta .....	11
10.5 Seirbhísí na Roinne Coimirce Sóisialaí .....	11
10.6 Seirbhísí Seachadta Poist .....	11
10.7 Oifigí Poist .....	11
10.8 Seirbhísí Ceadúnas Teilifíse .....	12
10.9 Seirbhísí Díolachán agus Margaíochta .....	12
<b>11. OIFIGÍ POIST I gCEANTAIR GHAELTACHTA</b> .....	<b>12</b>
<b>12. OILIÚINT FOIRNE</b> .....	<b>13</b>
<b>13. CÓRAIS FAISNÉISE</b> .....	<b>14</b>
<b>14. POLASÁÍ CRUINNITHE POIBLÍ</b> .....	<b>14</b>
<b>15. SEIRBHÍS GHUTHÁIN</b> .....	<b>14</b>
<b>16. FÓGRAÍ UATHOIBRITHE</b> .....	<b>14</b>
<b>17. BEARTA CUR CHUN CINN</b> .....	<b>14</b>
<b>18. CUR I bhFEIDHM, MONATÓIREACHT AGUS ATHBHREITHNIÚ</b> .....	<b>15</b>
<b>19. FÓGAIRT NA SCÉIME COMHAONTAITHE</b> .....	<b>15</b>
<b>AGUISÍN 1</b> .....	<b>16</b>

## 1. RÉAMHRÁ

Is í seo an chéad Scéim Teanga arna hullmhú ag An Post faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (dá ngairtear "an tAcht" anseo thíos).

Foráiltear le hAlt 11 den Acht go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina gcuirtear síos ar na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil:

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

agus na modhanna a chaithfear a thabhairt isteach chun deimhin a dhéanamh de go mbeidh aon seirbhís nach soláthraíonn An Post trí mheán na Gaeilge á soláthar laistigh den fhráma ama socraithe.

### 1.1 Treoirlínte chun Scéim a Ullmhú

Foráiltear le hAlt 12 den Acht go n-ullmhóidh an tAire Ealaíon, Oidhreacht agus Gaeltachta treoirlínte le heisiúint chuig comhlachtaí poiblí le cabhrú leo dréachtscéimeanna a ullmhú. Cuireadh an scéim seo i dtoll a chéile faoi réir na dtreoirlínte sin.

## 2. FORLÉARGAS AR AN POST

### 2.1 Cúlra

Cuideachta theoranta faoi úinéireacht stáit é An Post a bunaíodh in 1983 faoin *Acht um Sheirbhísí Postais agus Teileachumarsáide, 1983*. Sealbhaíonn an tAire Airgeadais gnáthscair amháin agus sealbhaíonn an tAire Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha fuilleach an scairchaipitil eisithe.

Tá ceann-oifig na Cuideachta lonnaithe in Ard-Oifig an Phoist, Sráid Uí Chonaill, Baile Átha Cliath 1.

Eagraíocht mhór tráchtála é An Post a chuireann réimse leathan seirbhísí ar fáil a chuimsíonn seirbhísí poist, cumarsáide, miondíola agus tarchuir airgid. Tá sé ar cheann de na cuideachtaí is mó in Éirinn agus fostaíonn sé os cionn 9,500 duine trína líonra náisiúnta de láithreacha miondíola, próiseála agus seachadta.

Tá líonra de thart ar 1,150 oifig mhiondíola ag An Post, agus tá foireann Cuideachta ag obair i 57 gcinn díobh. Tá 69 oifig lonnaithe i gceantair Ghaeltachta. Tugann an pobal thart ar 1.7 milliún cuairt in aghaidh na seachtaine ar oifigí poist. Seachadann An Post na príomhsheirbhísí seo a leanas trína líonra miondíola:

Seirbhísí Poist  
Íocaíochtaí Leasa Shóisialaigh (thar ceann na Roinne Coimirce Sóisialaí)

Seirbhísí Coigiltis agus Infheistíochta (thar ceann GBCN)  
Díolacháin agus Athnuachan Ceadúnas Teilifíse  
Seirbhísí Aistrithe Airgid  
Seirbhísí Íocaíochta Billí  
Seirbhísí Baincéireachta

Faoin Acht um Rialáil Cumarsáide (Seirbhísí Poist), 2011 (“Acht 2011”), ainmnítear An Post mar an Soláthraí Seirbhíse Uilechoitinne agus é d’oibleagáid air seirbhís poist uilechoiteann a sholáthar. Faoi Acht 2011, cinnteoidh soláthraí seirbhíse uilechoitinne:

- (a) gach lá oibre, seachas i cibé imthosca nó dálaí geografacha a mheasann an Coimisiún a bheith eisceachtúil, go ndéantar ar a laghad:
  - (i) imréiteach amháin, agus
  - (ii) seachadadh amháin ar bhaile nó ar áitreabh gach duine sa Stát nó, de réir mar is dóigh leis an gCoimisiún is cuí, faoi cibé coinníollacha a chinnfidh sé ó am go ham, ar shuiteálacha cuí,

agus

- (b) go soláthraítear na seirbhísí seo a leanas:
  - (i) postphaicéid ar 2 chileagram nó níos lú a meáchan a imréiteach, a shórtáil, a iompar agus a dháileadh;
  - (ii) beartáin arb é an meáchan arna shloinneadh i gcileagram a shonraítear i bhfo-alt (2) d’Acht 2011 nó níos lú a meáchan a imréiteach, a shórtáil, a iompar agus a dháileadh;
  - (iii) beartáin ó Bhallstáit eile ar 20 cileagram nó níos lú a meáchan a shórtáil, a iompar agus a dháileadh;
  - (iv) seirbhís míreanna cláraithe;
  - (v) seirbhís míreanna árachaithe laistigh den Stát agus chuig gach tír agus ó gach tír a dhearbhaíonn, mar thíortha a shínigh Coinbhinsiún Poist Uilechoiteann an Aontais Poist Uilechoitinn, go bhfuil siad toilteanach míreanna den sórt sin a cheadú, cibé acu ar bhonn cómhalartach nó in aon treo amháin, agus
  - (vi) seirbhísí poist saor in aisce do dhaoine dalla agus leathdhalla.

Soláthraíonn An Post rochtain ar an Oibleagáid Seirbhíse Uilechoitinne seo trína líonra oifigí poist. Chun rochtain fhisiciúil ar an tseirbhís seo a éascú, tá thart ar 4,800 bosca poist ag An Post ar fud an Stáit agus bailíonn sé postas ó áitribh custaiméirí freisin chomh maith le 43 phointe glactha bulcphoist a chur ar fáil. Seachadann an Chuideachta 2.5 milliún ní gach lá trína líonra fairsing ina bhfuil ceithre ionad próiseála postais agus os cionn 400 aonad seirbhíse seachadta. Cuireann an Chuideachta seirbhís laethúil ar fáil d’os cionn 2.2 milliún pointe seachadta.

## 2.2 Misean, Fís agus Luachanna An Post

### **Misean**

Seirbhísí poist, dáileacháin agus airgeadais den scoth ar chaighdeán domhanda le rochtain phobail áitiúil agus naisc dhomhanda nach féidir a shárú a chur ar fáil.

### **Fís**

Agus muid ag obair le chéile mar fhoireann aontaithe, is é ár n-aidhm an t-iomaíochas nua atá ann a shárú, seirbhís de cháilíocht níos fearr a sheachadadh, ar bhealach níos éifeachtaí, ar níos mó custaiméirí trí bheith de shíor ag dul in oiriúint, a bheith nuálach agus an t-athrú a chur i bhfeidhm go leanúnach.

### **Luachanna**

Seirbhís Custaiméirí d'Ardchaighdeán  
Tús áite a thabhairt don chustaiméir i ngach rud a dhéanaimid, caighdeán den chéad scoth a sholáthar go seasta.

#### Rath Tráchtála

Rath tráchtála a bhaint amach, agus brabús a thuilleamh ar mhaithe leis an ngnó a bhuanú agus a fhorbairt.

Iomaíochas Costais agus Éifeachtúlacht  
Gnó éifeachtúil a rith ar bhonn iomaíoch.

#### Meas agus Freagracht Phearsanta

Meas a bheith againn dá chéile agus glacadh le freagracht phearsanta.

#### Saoránach Corparáideach Faoi Mheas

Cúram a dhéanamh den chomhshaol agus a bheith rannpháirteach sa phobal mar shaoránach corparáideach faoi mheas.

#### Nuáil agus Athrú

Nuáil agus oiriúnú a chleachtadh go leanúnach, agus athrú a fhorfheidhmiú go rathúil.

## 2.3 Custaiméirí

Baineann custaiméirí leas as na seirbhísí seo a leanas de chuid An Phoist:

- Post a sheoladh.
- Post a fháil.
- Seirbhísí Coigiltis agus Infheistíochta.
- Seirbhísí Leasa Shóisialaigh.
- Seirbhísí Íocaíochta Billí.

- Seirbhísí Baincéireachta.
- Seirbhísí Aistrithe Airgid.
- Díolacháin agus Athnuachan Ceadúnas Teilifíse.

#### 2.4 Réimsí Feidhmiúla An Post

I dteannta an Phríomhfheidhmeannaigh, tá foireann feidhmeannach sinsearach ann atá freagrach as gnéithe éagsúla d'oibríochtaí na Cuideachta. Is iad sin:

- Oibríochtaí Postais.
- Oibríochtaí Miondíola.
- Seirbhísí.
- Airgeadas.
- Díolacháin agus Margaíocht.
- Straitéis agus Sármhaitheas Gnó.
- Cumarsáid agus Gnóthaí Corparáideacha.
- Acmhainní Daonna.
- Rúnaíocht na Cuideachta.

### 3. ULLMHÚ NA SCÉIME

D'ullmhaigh An Post an Scéim seo faoi *Alt 11* den Acht de réir na dtreoirlínte a d'ullmhaigh an Roinn Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta faoi *Alt 12* den Acht.

D'fhoilsigh An Post fógraí faoi *Alt 13* den Acht ag iarraidh aighneachtaí maidir le hullmhú na Scéime ó pháirtithe leasmhara agus tá na haighneachtaí ar fad a fuarthas ar fáil ar shuíomh gréasáin An Phoist ag [www.anpost.ie](http://www.anpost.ie). Úsáideadh na haighneachtaí sin mar bhonn eolais don Scéim. Ina theannta sin iarraidh ar fhoireann An Post (trí alt i bhfoilseachán foirne An Post "Postnews") chun moltaí agus tuairimí a chur isteach.

Chabhraigh grúpa oibre ina raibh ionadaithe ó réimsí ábhartha gnó An Post le dréachtú na Scéime.

Leagfar freagracht as monatóireacht agus as athbhreithniú na Scéime ar bhainisteoir tionscadail ainmnithe a thuarisceoidh do Stiúrthóir Seirbhísí An Post.

#### 4. **ÁBHAR AGUS CUSPÓIRÍ NA SCÉIME**

Is trí Bhéarla go príomha a sholáthraítear seirbhísí faoi láthair agus is iad seo a leanas príomhchuspóirí Scéim An Post:

- Tógáil ar thiomantas seanbhunaithe An Post don Ghaeilge chomh maith leis na prionsabail go ndéanfaí caighdeán a chuid seirbhísí uile a dhearbhu agus a fheabhsú;
- Líon na seirbhísí a chuirtear ar fáil do chustaiméirí go dátheangach a mhéadú; agus
- Inniúlacht foirne sa Ghaeilge a fheabhsú trí oiliúint foirne agus trí earcú seachtrach.

Mar phointe tosaigh, forbraíonn an Scéim réimse na seirbhísí atá ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair. I gcorp na Scéime, ainmnítear réimsí ar a bhfuil forbairt le déanamh amach anseo. Cuimsíonn an Scéim gealltanas freisin measúnú a dhéanamh ar bhonn leanúnach ar an leibhéal éilimh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge agus a chinntiú go leanann An Post ag tógáil ar a chumas freastal ar an éileamh sin ar bhealach pleanáilte, comhtháite. Leanfaidh An Post ar aghaidh ag measúnú an leibhéil éilimh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge trí mhonatóireacht a dhéanamh ar an leibhéal fiosruithe agus iarratas a dhéantar agus trí thaighde a dhéanamh lena chustaiméirí de réir mar is gá.

#### 5. **DÁTA TOSAITHE NA SCÉIME**

Tá an Scéim daingnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta. Cuirfead tús leis an Scéim le héifeacht ón **21 Meán Fómhair 2015** agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta sin, nó go dtí go ndeimhneoidh an tAire Scéim nua, de bhua *Alt 15* den Acht, pé acu is deireanaí.

#### 6. **PRÍOMH-MHODHANNA CUMARSÁIDE LEIS AN bPOBAL**

Áirítear i measc phríomhchumarsáid An Post lena chustaiméirí:

- Foilseacháin chorparáideacha – Tuarascáil Bhliantúil srl.
- Bileoga agus bróisiúir eolais (gan ábhar margaíochta san áireamh).
- Teagmháil phearsanta idir custaiméirí agus foireann cuntair ag oifigí poist.
- Teagmháil phearsanta idir custaiméirí agus foireann seachadta i mbun a n-oibre seachadta.
- Teagmháil phearsanta idir custaiméirí agus foireann oifig seachadta in oifigí seachadta.
- Comhfhreagras, ríomhphoist agus glaonna gutháin trí Ionad tiomanta do Sheirbhísí do Chustaiméirí.
- Fógraí seachadta.
- Comhfhreagras a bhaineann le ceannach agus le hathnuachan ceadúnais teilifíse.
- Fógraí agus foirmeacha iarratais le haghaidh:
  - Seirbhísí Postais ar nós Atreorú

- Ceannach, athnuachan, sóinseáil Coigiltis agus Infheistíochta
- Leas Sóisialach
- Na Meáin.
- Fógráin.
- Suíomh gréasáin.

## **7. MEASÚNÚ AR NA SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ GHAELGE AMHÁIN**

Ní chuireann An Post aon seirbhísí ar fáil dá chustaiméirí trí Ghaeilge amháin.

## **8. MEASÚNÚ AR NA SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ BHÉARLA AMHÁIN**

Áirítear leis na seirbhísí a chuireann An Post ar fáil trí Bhéarla amháin:

- Córas bainistíochta caidreamh custaiméirí ar an nguthán do chustaiméirí atá ag glaoch ar líne chabhrach na Seirbhísí do Chustaiméirí.
- Idirghníomhaíochtaí idir custaiméirí agus baill foirne nach labhraíonn Gaeilge nuair atá siad ag plé le seirbhísí Coigiltis agus Infheistíochta.
- Idirghníomhaíochtaí le custaiméirí agus le baill foirne na Cuideachta nach labhraíonn Gaeilge in oifigí poist.
- Idirghníomhaíochtaí idir custaiméirí agus Máistrí Poist agus a bhfostaithe nach labhraíonn Gaeilge.
- Idirghníomhaíochtaí idir custaiméirí agus baill foirne nach labhraíonn Gaeilge nuair atá siad ag seachadadh postais.
- Idirghníomhaíochtaí idir custaiméirí agus baill foirne nach labhraíonn Gaeilge in Oifigí Seachadta.
- Idirghníomhaíochtaí idir custaiméirí agus baill foirne nach labhraíonn Gaeilge ar Líne Chabhrach na Seirbhísí do Chustaiméirí.
- Na Meáin.
- Suíomh gréasáin.
- Tairiscintí, Luachana agus Sonraisc.
- Faoi láthair, is i mBéarla amháin a chuirtear ábhar áirithe ar fáil, lena n-áirítear foirmeacha do tháirgí agus do sheirbhísí a chuireann An Post ar fáil thar ceann aonáin eile (e.g. GBCN agus an Roinn Coimirce Sóisialaí). Tabhair faoi deara gurb iad na gníomhaireachtaí sin atá freagrach as dearadh na dtáirgí agus na seirbhísí sin.



## 9. MEASÚNÚ AR AN RAON SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL TRÍ GHAeilGE AGUS TRÍ BHÉARLA

Cuirtear na seirbhísí seo a leanas ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon faoi láthair:

- Is i nGaeilge a fhreagraíonn An Post gach comhfhreagras i scríbhinn a fhaightear i nGaeilge de réir Alt 9(2) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.
- Foilsítear Tuarascáil Bhliantúil An Post i nGaeilge agus i mBéarla mar a cheanglaítear leis an Acht (Alt 10).
- Bíonn gach bileog eolais, a chuimsítear le hAlt 9(3) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chuirtear chuig an bpobal i nGaeilge agus i mBéarla.
- Bíonn gach comhartha seachtrach ar oifigí poist dátheangach i gceantair nach ceantair Ghaeltachta iad agus i nGaeilge amháin i gceantair Ghaeltachta. Úsáideann gach oifig phoist logainmneacha oifigiúla Gaeilge mar a sholáthraíonn an Brainse Logainmneacha iad.
- Tá roinnt foirmeacha agus bileoga eolais lena mbaineann ar fáil i nGaeilge ach iad a iarraidh.
- Cuireann roinnt d'fhoireann na Cuideachta / Máistrí Poist agus a bhfostaithe in oifigí poist seirbhísí ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla. Cuireann go leor oifigí poist i gceantair Ghaeltachta seirbhísí ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.
- Bunaíodh suíomh inlín le haghaidh acmhainní Gaeilge.
- Bíonn óráidí fhoireann An Post ar fáil sa teanga a úsáideadh le linn na hóráide.
- Seoltar fógraí aibíochta, dúnta agus meabhrúcháin le haghaidh táirgí Coigiltis agus Infheistíochta (thar ceann GBCN) chuig custaiméirí i nGaeilge má chuir siad in iúl do An Post gur mian leo na cáipéisí sin a fháil i nGaeilge. Murar chuir, seoltar na cáipéisí chucu i mBéarla. Tabhair faoi deara gur gníomhaire do GBCN muid agus gurb í an ghníomhaireacht sin atá freagrach as dearadh na dtáirgí agus na seirbhísí sin.
- Seachadann An Post postas a bhfuil seoltaí Gaeilge agus/nó Béarla orthu.
- Bíonn foirmeacha agus fógraí réamhchlóite do cheadúnais teilifíse dátheangach.

## 10. FEABHSÚ AR SHEIRBHÍSÍ ATÁ LE SOLÁTHAR AR BHONN DÁT HEANGACH

Tá An Post tiomanta don leibhéal seirbhíse a chuirimid ar fáil do chustaiméirí trí mheán na Gaeilge a fheabhsú, i mbealach eagraithe agus thar thréimhse ama, ag cur riachtanais tráchtála agus riachtanais an Achta san áireamh. Chuige sin, glacfaidh An Post leis na bearta sonracha seo a leanas.

### 10.1 Suíomh Gréasáin: [www.anpost.ie](http://www.anpost.ie)

**Inneachar Statach** – tá An Post tiomanta d'inneachar statach ar [www.anpost.ie](http://www.anpost.ie), atá ar fáil i mBéarla go príomha, a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla thar shaolré na Scéime. Cuirfear leagan dátheangach de na príomhghnéithe faisnéise ar shuíomh gréasáin An Post ar fáil laistigh de chomhthéacs na straitéise foriomláine TF (30% sa chéad bhliain, 50% sa dara bliain agus 100% sa tríú bliain).

**Inneachar Idirghníomhach** – thar shaolré na Scéime, fiosróidh Seirbhísí TF An Post go gníomhach an fhéidearthacht go bhféadfaí formáidí dátheangacha a úsáid do sheirbhísí idirghníomhacha.. Tabharfar isteach aon seirbhísí nua idirghníomhacha, a cheadaíonn don phobal iarratais a dhéanamh nó sochair a fháil ar líne, go comhuaineach sa dá theanga.

**Aimsigh do sheoladh ceart Gaeilge** – cuimseofar saoráid chuardaigh do sheoltaí poist Gaeilge ar shuíomh gréasáin An Post. Sa chás go bhfuil leagan Gaeilge de sheoltaí poist ar fáil beartaítear go mbeidh custaiméir in ann an seoladh poist a chur isteach i nGaeilge nó i mBéarla agus ansin scoránú idir na seoltaí poist Gaeilge agus Béarla. Cuirtear na seoltaí i láthair sa Seiceálaí Seoltaí, don leagan Gaeilge agus don leagan Béarla, gan ach Ceannlitreacha in úsáid.

**Foirmeacha iarratais agus eolais do tháirgí agus do sheirbhísí An Post** – cuirfear ar fáil go dátheangach iad ar an suíomh gréasáin thar shaolré na scéime..

### 10.2 Clár Oideachais An Post do Bhunscoileanna agus do Mheánscoileanna

Cuirfear leagan Gaeilge ar fáil ach é a iarraidh agus beidh sé ar fáil ar líne go dátheangach. Glactar le hiontrálacha comórtas i nGaeilge nó i mBéarla faoi láthair agus leanfar ar aghaidh leis sin. Cuirfear an leagan Gaeilge ar fáil do gach scoil sa Ghaeltacht agus do Ghaelscoileanna.

### 10.3 Na Meáin

- Eiseofar 10% ar a laghad dár bpreaseisiúintí go dátheangach. Chomh maith leis sin cuirfear leaganacha Gaeilge de phreaseisiúintí agus de ráitis eile do na meáin ar fáil i nGaeilge ach iad a iarraidh.

- Eiseofar gach preaseisiúint a bhaineann le ceisteanna na Gaeltachta nó na Gaeilge go comhuaineach i nGaeilge nó go dátheangach. Tá sé d'aidhm againn urlabhraí Gaeilge a chur ar fáil don chúpla ócáid fhánach go dteastaíonn an tseirbhís. Tiomnóimid d'uas-sciliú níos mó baill foirne chun freagra a thabhairt ar cheisteanna ó na meáin i nGaeilge thar shaolré na Scéime.

#### 10.4 Seirbhísí Coigiltis agus Infheistíochta

- Cuirfear gach foirm chaighdeánach atá ar fáil i mBéarla ar fáil i bhfoirm dhigiteach ar an idirlíon i nGaeilge le linn shaolré na Scéime mar seo a leanas: 40% faoi dheireadh na Chéad Bhliana, 60% faoi dheireadh an Dara Bliain, 100% faoi dheireadh an Tríú Bliain. Tabhair faoi deara gur gníomhaire do GBCN muid agus gurb í an ghníomhaireacht sin atá freagrach as dearadh na dtáirgí agus na seirbhísí sin.

#### 10.5 Seirbhísí na Roinne Coimirce Sóisialaí

- Soláthraíonn an Roinn Coimirce Sóisialaí a bhfoirmeacha agus bileoga eolais do An Post agus cuirfimid na foirmeacha Gaeilge ar fad a thugann an Roinn dúinn ar fáil dár gcustaiméirí. Tabhair faoi deara go soláthraímid na seirbhísí sin faoi chonradh don Roinn Coimirce Sóisialaí agus gurb í an Roinn atá freagrach as dearadh na dtáirgí agus na seirbhísí sin.

#### 10.6 Seirbhísí Seachadta Poist

- Ba é ár n-aidhm i gcónaí go bhfaigheadh postas ar a bhfuil seoladh Gaeilge an leibhéal céanna seirbhíse agus a gheobhadh postas ar a bhfuil seoladh Béarla agus leanfaimid leis sin.
- Tá modhanna inár Nósanna Imeachta Oibríochta Caighdeánacha anois chun aghaidh a thabhairt ar litreacha ar a bhfuil seoladh Gaeilge nach bhfuil ar eolas ag ball foirne. Tá treoir inár Nósanna Imeachta Oibríochta a nuashonraíodh freisin nach gceadaítear d'fhoireann An Phoist formhuiniú Béarla a scríobh ar phost ar a bhfuil seoladh Gaeilge.

#### 10.7 Oifigí Poist

- Cuirfear cuntas a n-aithneofar go héasca ar fáil thar shaolré na Scéime inár gceithre phríomhoifig (Ard-Oifig an Phoist i mBaile Átha Cliath, i gCorcaigh, i Luimneach agus i nGaillimh) agus beidh custaiméirí in ann a ngnó a dhéanamh i nGaeilge ansin más mian leo.
- Cuirfear córas tarchuir do Sheirbhísí do Chustaiméirí trí Ghaeilge ar fáil i ngach oifig ina n-oibríonn foireann Cuideachta (tarchuirfimid iad do dhuine i Seirbhísí do Chustaiméirí a bheidh in ann plé leo trí Ghaeilge).

- Molfaidh An Post do gach oifig phoist seirbhísí feabhsaithe a chur ar fáil i nGaeilge a mhéad is féidir. Mar chéim thosaigh, cuirfear cáipéis ar fáil do gach oifig phoist ina dtugtar breac-chuntas ar phríomhghnéithe na scéime atá ábhartha d'oifigí poist agus tacóidh An Post leis na hoifigí sin atá toilteanach seirbhís Ghaeilge a chur ar fáil trí chomharthaíocht oiriúnach a dhearbhaíonn sin a chur in airde.
- Is i mBéarla amháin a bhíonn admhálacha faoi láthair. Fiosrófar an fhéidearthacht go bhféadfaí Gaeilge a úsáid lenár mbogearraí thar shaolré na Scéime.
- Cuireann An Post, ó am go chéile, foilseacháin a chruthaigh eagraíochtaí eile ar fáil don phobal trína líonra oifigí. Leanfar ar aghaidh ag cur na bhfoilseachán sin ar fáil sa teanga a roghnaíonn an eagraíocht eisithe.

#### 10.8 Seirbhísí Ceadúnas Teilifíse

- Cuirfear gach foirm agus fógra ar fáil i nGaeilge le linn shaolré na Scéime.
- Tabharfar isteach córas tarchuir nó seirbhís ghutháin i nGaeilge do Sheirbhísí do Chustaiméirí le haghaidh fiosruithe faoi cheadúnais teilifíse thar shaolré na Scéime.
- Tá leagan Gaeilge de shuíomh gréasáin an cheadúnais teilifíse i bhfeidhm.

#### 10.9 Seirbhísí Díolachán agus Margaíochta

- Leanfar ar aghaidh ag cur bileoga eolais a sheolann An Post chuig an bpobal ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla agus cuirfear ar fáil faoi chlúdach amháin iad nuair is praiticiúil.
- Beidh baill foirne ag Ionad Seirbhísí do Chustaiméirí An Post atá inniúil i nGaeilge le plé leis na custaiméirí. D'fhéadfadh nach mbeadh sé indéanta i gcónaí gach custaiméir a aistriú go gníomhairí seirbhíse do chustaiméirí le Gaeilge láithreach. Sa chás nach bhfuil sé sin indéanta, rachaidh gníomhaire seirbhíse do chustaiméirí atá cáilithe go cuí i dteagmháil le custaiméirí laistigh de lá oibre amháin.
- Fógróidh An Post i nGaeilge agus i mBéarla de réir mar is oiriúnach ó thaobh na tráchtála de.

### 11. OIFIGÍ POIST I gCEANTAIR GHAELTACHTA

- Tá 69 n-oifig phoist ag An Post i gceantair Ghaeltachta faoi láthair, agus tá siad ar fad á reáchtáil ag conraitheoir. (Tá an liosta iomlán le fáil in Aguisín 1.) Tugadh faoi iniúchadh mionsonraithe i mí na Samhna 2014 chun

measúnú a dhéanamh ar an soláthar reatha seirbhísí trí Ghaeilge sna hoifigí sin agus seo achoimre ar na torthaí:

Cuireann 41 oifig phoist seirbhís ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair, agus

Cuireann 28 n-oifig phoist eile seirbhísí teoranta ar fáil trí Ghaeilge nó ní chuireann siad seirbhís ar bith ar fáil trí Ghaeilge.

Le linn shaolré na scéime seo leagfaidh An Post béim faoi leith ar thacú leis na hoifigí sin chun soláthar Gaeilge a mhéadú agus a fheabhsú dá chustaiméirí.

Cuirfidh An Post comharthaíocht ar fáil a thugann le fios go bhfuil seirbhís trí Ghaeilge ar fáil sna hoifigí ina bhfuil an tseirbhís sin ar fáil.

- Ó thosach feidhme na Scéime, tabharfaidh An Post riachtanas inniúlachta Gaeilge isteach don Mháistir Poist agus dá f(h)oireann mar chuid dá chritéir chun Máistrí Poist a roghnú sa Ghaeltacht.
- Ó thosach feidhme na Scéime, éileofar i bhfógraí do gach Conradh nua d'oifigí i gceantair Ghaeltachta go gcuirfidh Máistrí Poist seirbhís Ghaeilge ar fáil dá gcustaiméirí.

## 12. OILIÚINT FOIRNE

- Thar shaolré na Scéime, cuirfidh An Post an oiliúint riachtanach foirne ar fáil chun painéil de bhaill foirne le Gaeilge a choinneáil a fhreastalóidh ar ghealltanais na Scéime seo. Cuirfear oiliúint shonrach ar fáil d'fháiltithe agus do bhaill foirne a bhíonn ag plé leis an bpobal chun a chinntiú go dtéitear i ngleic leis an gcumarsáid a fhaigheann siad i nGaeilge go pras agus go sásúil, láithreach bonn nó trí tharchur chuig ball foirne le Gaeilge.
- Tá cúrsa oiliúna Gaeilge intí eagraithe ag An Post cheana féin do bhaill foirne. Spreagtar baill foirne atá páirteach sa chúrsa sin le tabhairt faoi scrúduithe Theastas Eorpach na Gaeilge (TEG) agus/nó FETAC. Forbrófar na cúrsaí oiliúna sin tuilleadh thar shaolré na Scéime.
- Tairgidh An Post cúrsaí Oiliúna ar Fheasacht Teanga don fhoireann i ngráid bhainistíochta.
- Áireoidh Ionad Náisiúnta Seirbhísí do Chustaiméirí An Post feasacht Ghaeilge mar chuid de chúrsaí oiliúna Ionduchtúcháin agus Seirbhíse do Chustaiméirí araon lena chinntiú go bhfuil an fhoireann ar an eolas faoi:
  - An chúis a gcuireann An Post beartas dátheangach i bhfeidhm
  - Comhthéacs agus cúlra an bheartais
  - An chaoi a rachaidh an beartas i bhfeidhm ar a gcuid oibre

- Cuirfear foireann uile An Post ar an eolas faoi na gealltanais a rinne An Post sa Scéim seo.

### **13. CÓRAIS FAISNÉISE**

- Socróidh An Post seoltaí ríomhphoist ar leith do cheisteanna i nGaeilge laistigh de shé mhí de thosach feidhme na Scéime.
- Beidh ainmneacha an údair ar ríomhphoist An Post i nGaeilge agus i mBéarla laistigh de thrí mhí de thosach feidhme na Scéime.
- Faoi réir acmhainní, de réir mar a thugtar córais nua faisnéise isteach, nó mar a uasghrádaítear córais mhóra go suntasach, iniúchfaidh An Post go gníomhach agus go tairbheach an chaoi a bhféadfaí saoráidí dátheangacha a chuimsiú iontu.
- Cuirfear teachtaireacht ríomhphoist “As Oifig” dhátheangach ar fáil do bhaill foirne ar mian leo í a úsáid laistigh de shé mhí de thosach feidhme na Scéime.
- Tá suíomh inlín Gaeilge bunaithe ag An Post agus leanfar ar aghaidh á fhorbairt seo mar acmhainn foirne.

### **14. POLASAÍ CRUINNITHE POIBLÍ**

- Reáchtálfar gach cruinniú poiblí sa Ghaeltacht i nGaeilge.

### **15. SEIRBHÍS GHUTHÁIN**

- Faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim, cuirfear oiliúint ar an bpríomhfhoireann fáiltithe / guthánaithe chun ainm ‘oifig’ An Post agus beannachtaí bunúsacha a thabhairt i nGaeilge. Tabharfar ainm ball foirne dóibh freisin agus iarrfar orthu dul i dteagmháil leo má tá ceist i nGaeilge ag aon duine den phobal. Beidh an ball foirne sin in ann aghaidh a thabhairt gan mhoill ar aon cheisteanna a thagann aníos.

### **16. FÓGRAÍ UATHOIBRITHE**

- Bíonn fógraí taifeadta ó bhéal i ngach oifig phoist a reáchtálann an Chuideachta dátheangach.

### **17. BEARTA CUR CHUN CINN**

- Seo a leanas roinnt moltaí breise a leanfaidh An Post ar aghaidh ag cur ar fáil agus a fhéachfaidh sé le forbairt le linn shaolré na Scéime seo:
  - Páirt a ghlacadh i Seachtain na Gaeilge

- Tacaíocht leanúnach d'imeachtaí Gaeilge agus rannpháirtíocht iontu
- Scéim dheonach an Fháinne a bhunú agus a chur chun cinn i measc na foirne, sa chaoi is go mbeidh sé furasta don phobal, agus do bhaill foirne eile, foireann le Gaeilge a aithint
- Ailt Ghaeilge a chur san iris foirne (Postnews).

## **18. CUR I bhFEIDHM, MONATÓIREACHT AGUS ATHBHREITHNIÚ**

- Coinneoidh An Post oibriú éifeachtach na Scéime faoi athbhreithniú. Fanfaidh an fhreagracht as an Scéim a chur i bhfeidhm le foireann ardbhainistíochta An Phoist.
- Cuirfidh an Bainisteoir Tionscadail d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, ag tuairisciú don Stiúrthóir Seirbhísí, saintacaíocht leanúnach ar fáil do bhainisteoirí líne agus don fhoireann agus is air/uirthi a bheidh an fhreagracht fhoriomlán as monatóireacht ar chomhlíonadh na Scéime.
- Nuair a dhéantar suirbhéanna taighde tréimhsiúla lena chustaiméirí cuirfear ceisteanna chun a sástacht le soláthar seirbhísí i nGaeilge a mheas.
- Is féidir go dtionscnóidh An Post gníomhaíochtaí forbartha eile nach gcuimsítear sa Scéim seo.

## **19. FÓGAIRT NA SCÉIME COMHAONTAITHE**

- Déanfar poiblíocht ar a bhfuil sa Scéim seo, mar aon le gealltanais agus forálacha na Scéime i measc na foirne agus an phobail mar seo a leanas:
  - Seoladh oifigiúil na Scéime
  - Dáileadh ar ghníomhaireachtaí agus ar chomhlachtaí poiblí cuí
  - Suíomh gréasáin agus suíomh inlín
  - Cuirfear cóip den Scéim seo ar aghaidh freisin chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.
- Ba cheart gach fiosrú faoin Scéim agus iarratais ar shoiléiriú a sheoladh chuig: An Bainisteoir Tionscadail d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, Ard-Oifig an Phoist, Sráid Uí Chonaill, Baile Átha Cliath 1.
- Is é leagan Béarla na scéime an leagan oifigiúil.

## AGUISÍN 1

### Liosta na nOifigí Poist i gCeantair Ghaeltachta

#### AGUISÍN 1

1 = Seirbhís ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair  
2 = Seirbhís theoranta/lag ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair  
3 = Níl seirbhís ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair

Co. Chiarraí	An Daingean	1
Co. Chiarraí	Ceann Trá	1
Co. Chiarraí	Baile na nGall	1
Co. Chorcaí	Baile Mhic Íre	1
Co. Dhún na nGall	Cill Charthaigh	1
Co. Dhún na nGall	Baile Láir	1
Co. Dhún na nGall	An Bun Beag	1
Co. Dhún na nGall	Gort an Choirce	1
Co. Dhún na nGall	Dún Lúiche	1
Co. Dhún na nGall	Toraigh	1
Co. Dhún na nGall	An Charraig	1
Co. Dhún na nGall	Gleann Cholm Cille	1
Co. Dhún na nGall	Leitir Mhic an Bhaird	1
Co. Dhún na nGall	Anagaire	1
Co. Dhún na nGall	Árainn Mhór	1
Co. Dhún na nGall	Doirí Beaga	1
Co. Dhún na nGall	Na Dúnaibh	1
Co. Dhún na nGall	Dún Fionnachaidh	1
Co. Mhaigh Eo	Gaoth Sáile	1
Co. Mhaigh Eo	Tuar Mhic Éadaigh	1
Co. Mhaigh Eo	An Clochar	1
Co. Mhaigh Eo	Bun na hAbhna	1
Co. Mhaigh Eo	Fionnaithe	1
Co. na Gaillimhe	Cill Chiaráin	1
Co. na Gaillimhe	Indreabhán	1
Co. na Gaillimhe	Bearna	1
Co. na Gaillimhe	An Spidéal	1
Co. na Gaillimhe	Baile na hAbhann	1
Co. na Gaillimhe	Casla	1
Co. na Gaillimhe	Ros Muc	1
Co. na Gaillimhe	Corr na Móna	1
Co. na Gaillimhe	Leitir Móir	1
Co. na Gaillimhe	Béal an Daingin	1
Co. na Gaillimhe	Inis Meáin	1



Co. na Gaillimhe	Inis Oírr	1
Co. na Gaillimhe	An Cheathrú Rua	1
Co. na Gaillimhe	Carna	1
Co. na Gaillimhe	An Chloch Bhreac	1
Co. na Gaillimhe	Cill Rónáin	1
Co. na Gaillimhe	Leitir Mealláin	1
Co. Phort Láirge	An Rinn	1
Co. Dhún na nGall	Carraig Airt	2
Co. Dhún na nGall	Ailt an Chorráin	2
Co. Dhún na nGall	An Fál Carrach	2
Co. Dhún na nGall	Ard an Rátha	2
Co. Dhún na nGall	An Clochán	2
Co. Dhún na nGall	An Clochán Liath	2
Co. Dhún na nGall	Bun na Leaca	2
Co. Dhún na nGall	Mín an Aoire	2
Co. Dhún na nGall	Cionn Droma	2
Co. Mhaigh Eo	Barr na Trá	2
Co. Mhaigh Eo	Gob an Choire	2
Co. Mhaigh Eo	Béal an Mhuirthead	2
Co. Mhaigh Eo	Dumha Thuama	2
Co. Mhaigh Eo	Ceathrú Thaidhg	2
Co. na Gaillimhe	Maigh Cuilinn	2
Co. na Gaillimhe	An Fháirche	2
Co. na Gaillimhe	Baile Chláir	2
Co. na Gaillimhe	Sraith Salach	2
Co. na Gaillimhe	Cor an Dola	2
Co. Chiarraí	Baile an Sceilg	3
Co. Chiarraí	Máistir Gaoithe	3
Co. Chorcaí	Ré na nDoirí	3
Co. Chorcaí	Cill na Martra	3
Co. Dhún na nGall	Cionn Caslach	3
Co. Mhaigh Eo	Poll an tSómais	3
Co. Mhaigh Eo	An Geata Mór	3
Co. Mhaigh Eo	Cnocán na Líne	3
Co. Mhaigh Eo	Gleann na Muaidhe	3