Conradh na Gaeilge

Aighneacht

maidir le dréachtú an dara scéim

faoi réir Alt 11

d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

chuig an Údarás Clárúcháin Maoine

Márta 2010

Réamhrá

Is é **Conradh na Gaeilge** fóram daonlathach phobal na Gaeilge agus saothraíonn an eagraíocht ar son na teanga ar fud na hÉireann uile agus timpeall na cruinne.

Is í príomhaidhm na heagraíochta an Ghaeilge a athréimniú mar ghnáththeanga na hÉireann.

Ó bunaíodh é ar 31 Iúil 1893 tá baill an Chonartha gníomhach ag cur chun cinn na Gaeilge i ngach gné de shaol na tíre, ó chúrsaí dlí agus oideachais go forbairt meán cumarsáide agus seirbhísí Gaeilge. Músclaíonn an mhóreagraíocht seo pobal na hÉireann, tugann sí tuiscint úrnua dúinn ar ár n-oidhreacht luachmhar agus cothaíonn sí meas ionainn ar an gcultúr Gaelach.

Tá 200 craobh agus iomaí ball aonair ag Conradh na Gaeilge, agus bíonn baill uile an Chonartha ag saothrú go dian díograiseach chun úsáid na Gaeilge a chur chun cinn ina gceantair féin.

Tá breis eolais faoi obair an Chonartha le fáil ag www.cnag.ie.

Aighneacht

Éilíonn an tiomantas do Sheirbhís Chustaiméirí ar Ardchaighdeán mar chuid de Phróiseas Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí tiomantas ar leith ó chomhlachtaí poiblí maidir le feabhas leanúnach a dhéanamh ar chaighdeáin cúram custaiméirí, ar sheirbhísí agus ar chomhchomhairle le custaiméirí chun na críche sin. Mar thúsphointe do Scéim an Údaráis Clárúcháin Maoine, tá gá anois le próiseas chomhchomhairle leathnaithe a chuimsíonn suirbhéanna chustaiméirí, grúpaí fócais rialta, srl.

Moltaí

1. **Teimpléad Comónta**
   Moltar go mbeidh an dara scéim ar theimpléad atá comónta le scéimeanna eile a thagann faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ionas go mbeidh scéimeanna den leagan amach céanna ag gach eagraíocht stáit. Beidh sé níos soileire don chustaiméir cad iad na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil trasna na n-eagraíochtaí Stáit ar fad.

2. Moltar go ndéanfaí cur síos cuimsitheach san *Achoimre ar Sheirbhísí agus Ghníomhaíochtaí na hEagraíochta* ar:

   - na seirbhísí trí Ghaeilge a bhí ar fáil roimh theacht i bhfeidhm na céad scéime,
   - mar a cuireadh leis na seirbhísí sin de réir thosaíochta trí fheidhmiú na céad scéime, agus
   - mar a chuirfear leis na seirbhísí ar bhonn chéimiúil anois sa dara scéim.

3. Tairiscint ghníomhach agus cothú éilimh

(i) Ní leor d'eagraíochtaí Stáit / Comhlachtaí Poiblí freastal ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge. Tá dualgas ar an Stát éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge a chothú i gcónaí.

(ii) Tá sé den riachtanas go mbeadh a fhios ag an bpobal go bhfuil seirbhísí i nGaeilge á dtairiscint ag an eagraíocht, go bhfuil na seirbhísí sin ríofa amach go soiléir agus go bhfuil fíor fháilte roimh an bpobal na seirbhísí sin a úsáid.

(iii) Ní mór a chinntiú go ndeimhníonn gach fianaise fhisiciúil san eagraíocht, sna hoifigí phoiblí ach go háirithe, gurb ionad oibre dátheangach atá ann.

(iv) Sa chaoi seo tugtar tairiscint dearfach go bhfuil mar aidhm leis an custaiméir a chur ar a s(h)uaimhneas agus seirbhísí i nGaeilge á lorg.

4. Foilseacháin

Fáiltímid roimh na hiarrachachtaí atá déanta ag an Údarás chun eolas faoi chúlra, sheirbhísí reatha, phleananna agus réimsí eile eolais i dtaca leis an Údarás a chur ar fáil go dátheangach, an tuarascáil bhliantúil san áireamh.

(i) Maidir le foirmeacha, comharthíocht, fógraí réamhthaifeadta teilefóin agus fógráin phreasa, molann Conradh na Gaeilge iad siúd ar fad a bheith dátheangach, gan aon eisceacht.

(ii) Is gá go mbeadh an t-eolas seo ar fáil go comhuaineach, an dá theanga taobh le taobh, in aon chlúdach amháin, agus gan gá le haon obair bhreise a dhéanamh chun teacht ar an eolas i nGaeilge thar mar a bheadh i gceist chun teacht ar an eolas i mBéarla. Tá sé tábachtach an Ghaeilge a dhéanamh níos feiceálaí le cur in iúl go bhfuil fáilte roimh an nGaeilge i ngnóthaí an Údaráis.

(iii) Maidir le preaseisiúintí, éilímid go mbeidh 100% de phreaseisiúintí an Údaráis á gcur ar fáil go dátheangach.

5. Comhfhreagras

Go mbeidh comhfhreagras iomlán ar fáil i nGaeilge más é sin rogha an tsaoránaigh agus go ndéanfar é seo ar bhealach nach gcuirfidh moill ar ghnó an tsaoránaigh nó nach gcuirfidh as don leibhéal seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Maidir le stáiseanóireacht, molaimid tairiscint ghníomhach a thabhairt do chustaiméirí an Údaráis, tríd an ráiteas **"Cuirfear fáilte roimh chomhfhreagras i nGaeilge"** ar an stáiseanóireacht. Molaimid a chinntiú go bhfuil seo curtha i bhfeidhm agus go leanfaí leis le linn na dara Scéime agus ar aghaidh.

Moltar go mbeadh oifigigh na heagraíochta ar an airdeall faoi shainriachtanais lucht labhartha na Gaeilge, muintir na Gaeltachta, Gaelscoileanna agus eagraíochtaí Gaeilge araon agus gach comhfhreagras a chur chucu i nGaeilge, ach amháin má iarrann siad ar an Údarás comhfhreagras a chur i mBéarla.

6. Córas Gutháin

Tá an-tábhacht leis an gcóras gutháin mar gurb é seo an chéad phointe teagmhála go hiondúil a bhíonn ag an saoránach leis an gComhairle. Tá sé tábhachtach gur féidir le gach teileafónaí déileáil le fiosruithe an phobail sa dá theanga oifigiúla agus go gcuirfí in iúl do gach saoránach:

- go bhfuil rogha teanga aige/aici,
- go bhfuil fáilte roimh an nGaeilge
- go bhfuil seirbhís Ghaeilge ar chomhchaighdeán le seirbhís Bhéarla ar fáil.

Moltar fáilte a chur as Gaeilge agus rogha teanga a thabhairt nuair a fhreagraítear an guthán, agus teachtaireachtaí dátheangacha a thaifead, nó teachtaireachtaí Gaeilge más i gceantar Gaeltachta í an oifig.
Maidir le córas uathoibríoch, ba chóir go dtabharfaí rogha teanga don saoránach roimh aon rogha eile.

7. **Ríomhphost**

   Go mbeidh an séanadh dátheangach ar gach ríomhphost a sheoltar ón Údarás. Moltar leagan Gaeilge a bheith ann do gach seoladh ríomhphoist, mar shampla eolas@ucm.ie a úsáid agus a cheangal leis an leagan Béarla ionas go dtéann gach ríomhphost isteach chuig aon seoladh amháin. Tá sé tábhachtach nach gcuirtear moill ar ghnó an tsaoránaigh má dhéanann sé/sí a g(h)nó i nGaeilge.

8. **Suíomh Idirlín**

   Tá an-tábhacht sa lá atá inniu ann leis an suíomh idirlín mar gurb é an chéad fhoinse eolais go hiondúil a bhíonn ag an saoránach faoin Údarás agus léiríonn úsáid na Gaeilge ar an suíomh meon an Úaráis i leith na Gaeilge. Cuirimid fáilte roimh an iarracht chun dátheangachas a bhaint amach ar an suíomh gréasáin ach tá níos mó oibre ag teastáil ar an méid ábhair le fáil ar an suíomh trí Ghaeilge. Cuirimid na moltaí seo a leanas roimh an Údarás:

   - Leathanach baile nach bhfuil aon rud eile air seachas rogha dul isteach sa leagan Gaeilge nó sa leagan Béarla den suíomh.
   - An rogha don leagan Gaeilge a chur os cionn an rogha don leagan Béarla ar an leathanach molta seo chun an rogha Gaeilge a dhéanamh níos feiceálaí.
   - Leagan Gaeilge de sheoladh an tsuímh a chruthú agus gan tosaíocht a thabhairt don Bhéarla trí www.prai.ie/ga a chur ar an leagan Gaeilge.
   - Cinntiú go bhfuil Gaeilge chruinn ar an suíomh.
   - Leagan Gaeilge de gach preasráiteas a bheith ann, agus a bheith in ann cliceáil idir an dá leagan go héasca.
   - Óráidí ar an suíomh a chur ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach.

9. Córas Ríomhaireachta

Tá sé an-tábhachtach go mbíonn an córas ríomhaireachta ábalta déileáil le húsáid na Gaeilge sa chaoi is gur féidir seirbhís Ghaeilge a chur ar fáil atá ar chomhchaighdeán le seirbhís Bhéarla. Ba chóir 'Gaelspell', 'WinGléacht' nó córas ar bith eile chun litriú Gaeilge a cheartú a bheith mar chuid den phacáiste ríomhaireachta atá in úsáid san Údarás Clárúcháin Maoine.

10. Imfhálú ar phostanna

(i) Iarrtar go mbeidh feidhmeannach/oifigeach amháin ar a laghad ainmnithe agus dualgas air/uirthi seirbhísí trí Ghaeilge a chur ar fáil ó **gach rannóg** de chuid na heagraíochta a bhíonn ag plé leis an bpobal, agus go bhfoilseofaí ainmneacha agus sonraí teagmhála (uimhir gutháin, seoladh r-phoist, srl.) na bhfostaithe sin.

(ii) Ní mór a chinntiú go bhfuil an fáilteoir / oibrí malartáin inniúil sa Ghaeilge le gur féidir leis/léi déileáil le glaonna trí Ghaeilge go héifeachtach.

(iii) Ba cheart go mbeadh an Ghaeilge aitheanta mar riachtanas do na poist thuasluaite agus foireann á hearcú. Ba cheart leis go mbeadh an eagraíocht sásta córas oiliúna a chur ar fáil go hinmheánach nó go seachtrach dá bhfostaithe chun freastal ar an iarratas thuas.

(iv) Ní mór a chinntiú go mbíonn gach oifig de chuid na heagraíochta atá lonnaithe i gceantar Gaeltachta ag feidhmiú de réir Alt 13(2)(d & e).

(v) De réir mar a chuirtear scéim an Údaráis i bhfeidhm cuirfear leis na seirbhísí atá á soláthar trí Ghaeilge ar bhonn chéimiúil. Ní mór a chinntiú go mbíonn deiseanna ardaithe céime ar fáil do na daoine atá i mbun seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge, mar aitheantas don tseirbhís atá á cur ar fáil acu agus lena saineolas a chinntiú don eagraíocht sa réimse chéanna amach anseo.

(vi) Tá den riachtanas go gcuirtear córais mhonatóireachta agus athbhreithnithe chuí i bhfeidhm san eagraíocht lena chinntiú go bhfuil an soláthar seirbhíse ar chomhchaighdeán i nGaeilge agus i mBéarla.

11. Oiliúint Fhoirne

(i) Maidir le cúrsaí Gaeilge don fhoireann, tá cúlra fadbhunaithe ag Conradh na Gaeilge i dteagasc na Gaeilge agus molaimid cúrsaí Gaeilge Chonradh na Gaeilge atá curtha in oiriúint don earnáil phoiblí.

(ii) Tá sé tábhachtach go dtuigeann an fhoireann an tábhacht a bhaineann le seirbhís dhátheangach a chur ar fáil agus go bhfaigheann said oiliúint ar fheasacht teanga chomh maith.

(iii) Molann Conradh na Gaeilge go mbeidh dreasacht ann don fhoireann tabhairt faoi ranganna Gaeilge, bíodh sé lasmuigh nó laistigh d'uaireanta oifige an Údaráis.

(iv) Molaimid go mbeidh treoirleabhar ar fáil do gach ball foirne le gach eolas faoi chearta teanga na gcustaiméirí agus conas déileáil go proifisiúnta agus go héifeachtach le custaiméirí atá ag iarraidh seirbhís a fháil trí Ghaeilge.

12. Earcú Foirne

(i) Molaimid féachaint chuige líon níos airde daoine a fhostú ar fhoireann an Údaráis idir acadúil, riaracháin agus sheirbhíse, atá inniúil ar chúraimí a bpostanna a chomhlíonadh i nGaeilge agus i mBéarla. Chuige sin:-

(ii) Fógrófar ar fhógraí earcaíochta uile an Údaráis go dtabharfar tús áite don iarrthóir dátheangach (Gaeilge/Béarla) ach na cáilíochtaí cuí eile a bheith aige/aici ach go nglactar freisin le hiarratais ó dhaoine gan Gaeilge a bheidh sásta cur ar a gcumas a gcuid oibre a dhéanamh trí Ghaeilge.

(iii) Sa chás nach gcuireann aon iarrthóir le Gaeilge isteach ar phost ar leith leis an Údarás, cuirtear na hagallaimh don phost ar atráth ar feadh tréimhse 6 seachtaine, athfhógraítear an post agus tógtar céimeanna cuí eile chun iarrthóirí le Gaeilge a aimsiú agus a mhealladh.

(iv) Tionscnófar córas nua ceapacháin lena síneofar conradh sealadach 3 bliana le duine gan Gaeilge le cur ar a c(h)umas leordhóthain Ghaeilge a thabhairt leis nó léi chun cúraimí a p(h)oist a chomhlíonadh trí Ghaeilge. Má éiríonn leis an duine sin sa scrúdú inniúlacht Ghaeilge ag deireadh na tréimhse 3 bliana sin, déantar iomlán an ceapachán. Muna n-éiríonn, fógraítear an post arís gan dochar do cheart an iarrthóra ar theip air/uirthi sa scrúdú inniúlacht Ghaeilge cur isteach air agus conradh sealadach eile 3 bliana a shíniú leis an Údarás más cuí.

(v) An rogha teanga a thabhairt do gach agallalaí, is cuma má tá an Ghaeilge ina sainriachtanas don phost i gceist nó nach bhfuil.

13. Cruinnithe Poiblí

Moltar go mbeadh oifigigh na heagraíochta ar an airdeall faoi shainriachtanais lucht labhartha na Gaeilge agus muintir na Gaeltachta araon ach go háirithe sa chás go mbíonn cruinniú poiblí le heagrú.

14. Reachtaíocht

Is gá go dtógfaí san áireamh riachtanais phobal na Gaeilge agus na Gaeltachta in aon reachtaíocht a bheadh á hullmhú ag an eagraíocht.

15. Tuairisciú ar dhul chun cinn

(i) Ba cheart go bhfoilseofaí na tuairiscí ar dhul cinn a chuirtear faoi bhráid an Ghrúpa Bainistíochta Sinsearaí laistigh den Údarás go tráthúil.

(ii) Ba cheart go gcuirfí tuairisc bhliantúil ar fáil don phobal maidir le dul chun cinn feidhmiú na scéime agus go bpoibleofaí an tuairisc sin.

(iii) Ba cheart go mbeadh an dul chun cinn faoin gcéad scéim mar thúsphointe tuairiscthe sa dara scéim agus go léireofaí go soiléir sa chaoi seo go bhfuil an tÚdarás ag saothrú chun feabhais trí Ghaeilge.

17. Poiblíocht na Scéime

(i) Molaimid go ndéanfar an dara scéim chomhaontaithe a phoibliú go leathan agus go ndéanfar fógraíocht ar na seirbhísí atá ar fáil trí Ghaeilge cheana féin mar gheall ar an gcéad scéim chomh maith leis na seirbhísí breise a bheidh ar fáil mar gheall ar an dara scéim.

(ii) Molaimid go gcuirfear isteach siombal nó ráiteas a léiríonn go bhfuil fáilte roimh Ghaeilge, chomh maith leis an seoladh idirlín Gaeilge, i ngach fógra a fhoilsíonn an Chomhairle go dtuigeann an pobal gur féidir an Ghaeilge a úsáid thar na réimsí ar fad den Chomhairle.