

Conradh na Gaeilge



Conradh na Gaeilge

Aighneacht

maidir le dréachtú an dara scéim

faoi réir Alt 11

d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

chuig Institiúid Teicneolaíochta Dhún Dealgáin

30 Deireadh Fómhair 2013

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.

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 IT Dhún Dealgáin tá gá anois le próiseas comhchomhairle leathnaithe a chuimsíonn suirbhéanna custaiméirí, grúpaí fócais rialta, srl.

Molann Conradh na Gaeilge na forbairtí déanta ag IT Dhún Dealgáin leis an gcéad scéim agus moltar don Institiúid iad a fhorbairt a thuilleadh, ar nós:

- Leath den nuachtlitir a bheith dátheangach
- Na cártaí aitheantais a chinntiú go dátheangach gach bliain
- Líon preasráiteas a mhéadú go 100% roimh dheireadh na scéime
- An suíomh gréasáin a chríochnú go dátheangach agus an Ghaeilge a chur chun cinn ar na meáin shóisialta
- Oifigeach Gaeilge a cheapadh go lánaimseartha

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 soiléire 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 san IT go bhfuil seirbhísí i nGaeilge á dtairiscint ag an eagraíocht, go bhfuil na seirbhísí sin scríofa 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 poiblí 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 IT Dhún Dealgáin chun eolas faoi chúlra, sheirbhísí reatha, phleananna agus réimsí eile eolais i dtaca leis an gcoláiste a chur ar fáil go dátheangach, an tuarascáil bhliantúil san áireamh.

- (i) Maidir le foirmeacha, comharthaíocht, fógraí réamhthairseacha teileafóin agus fógraí 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 tábhachtach an Ghaeilge a dhéanamh níos feiceálaí le cur in iúl go bhfuil fáilte roimh an nGaeilge i ngnóthaí an IT

- (iii) Maidir le preaseisiúintí, éilimid go mbeidh 100% de phreaseisiúintí an IT á gcur ar fáil go dátheangach roimh dheireadh na scéime.

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 IT, 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 IT 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 eagraíocht. 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 IT Moltar leagan Gaeilge a bheith ann do gach seoladh ríomhphost, mar shampla eolas@itdd.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 fhoinsé eolais go hiondúil a bhíonn ag an saoránach faoin IT agus léiríonn úsáid na Gaeilge ar an suíomh meon na heagraíochta 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 IT

- 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.dkit.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 eagraíocht.

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 himmheánach nó go seachtrach dá bhfostaithe chun freastal ar an iarratas thuas.
- (iv) De réir mar a chuirtear scéim na heagraíochta i bhfeidhm cuirfear leis na seirbhísí atá á soláthar trí Ghaeilge ar bhonn céimiúil. 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 chur ar fáil acu agus lena saineolas a chinntiú don eagraíocht sa réimse chéanna amach anseo.

11. Oilíúint Foirne

- (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 IT
- (iv) Molaimid go mbeidh treoirleabhar ar fáil do gach ball foirne le gach eolas faoi chearta teanga na gcustaiméirí agus conas déileáil go profisiúnta agus go héifeachtach le custaiméirí atá ag iarraidh seirbhís a fháil trí Ghaeilge.
- (v) Tá den riachtanas go gcuireadh Meitheal na Gaeilge córais mhonatóireachta agus athbhreithnithe chuí i bhfeidhm san IT lena chinntiú go bhfuil an soláthar seirbhíse ar chomhchaighdeán i nGaeilge agus i mBéarla.

12. Earcú Foirne

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

- (i) Fógrófar ar fhógraí earcaíochta uile an IT 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.
- (ii) Sa chás nach gcuireann aon iarrthóir le Gaeilge isteach ar phost ar leith leis an IT 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.

(iii) 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 IT más cuí.

(iv) 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. Téarmaíocht Ghaeilge

Ba chóir do gach eagraíocht san earnáil phoiblí cinnte a dhéanamh de go bhfuil an téarmaíocht a bhaineann lena dualgais ar fáil ar focal.ie agus acmhainn.ie agus mura bhfuil faoi láthair go ndeanfaidís cinnte de go mbeidh go luath sa todhchaí chun an Ghaeilge a athbheochan, a chur chun cinn, a leathnú agus a fhorbairt tuilleadh i measc an phobail.

15. Reachtaíocht

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

16. 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 IT 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 tuairiscithe sa dara scéim agus go léireofaí go soiléir sa chaoi seo go bhfuil an IT 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 eagraíocht go dtuigeann an pobal gur féidir an Ghaeilge a úsáid thar na réimsí ar fad den eagraíocht.