

**daa ctp**  
(“daa”)

**Acht na dTeangacha Oifigiúla**  
**2003**  
**Scéim Teanga**  
(“an Scéim”)

**2020 - 2023**



## Clár

Caibidil 1: Réamhrá agus Cúlra.....	2
1.1 Réamhrá.....	2
1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime .....	2
1.3 Dáta thosach feidhme na Scéime .....	3
Caibidil 2: Forléargas ar daa .....	4
Caibidil 3: Mionsonraí maidir leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil faoi láthair i mBéarla amháin, i nGaeilge amháin nó go dátheangach .....	5
Caibidil 4: Feabhas a chur ar sholáthar Seirbhísí Gaeilge .....	6
4.1 Cumarsáid leis an bPobal .....	6
4.2 Seirbhís do Chustaiméirí .....	6
4.3 Oiliúint Foirne / Acmhainneacht Ghaeilge daa a fheabhsú.....	7
Caibidil 5: Monatóireacht agus Athbhreithniú .....	7
Caibidil 6: An Scéim Chomhaontaithe a Phoibliú.....	7

## Caibidil 1: Réamhrá agus Cúlra

### 1.1 Réamhrá

Déantar foráil in Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 do Chomhlachtaí poiblí d'ullmhú scéime teanga ina dtugtar mionsonraí faoi na seirbhísí a sholáthróidh siad:

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

agus na bearta a bheartaíonn an comhlacht a ghlacadh chun a chinntiú go ndéanfar aon seirbhísí nach soláthraíonn an comhlacht trí mheán na Gaeilge a sholáthar amhlaidh laistigh de chreat ama comhaontaithe.

De réir alt 14(3) den Acht, fanann scéimeanna teanga i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana nó go dtí go mbíonn scéim nua daingnithe ag an Aire Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta, cibé acu is déanaí.

### 1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime

Seo í an tríú scéim teanga atá á hullmhú ag daa agus le linn an scéim seo a ullmhú, tugadh aird chuí ar na Treoirínte arna n-eisiúint ag an Roinn Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta.

D'fhoilsigh daa fógra faoi Alt 13 den Acht ag lorg aighneachtaí ó aon pháirtithe leasmhara maidir le hullmhú na dréacht-scéime. Cuireadh an fógra seo ar láithreán gréasán daa freisin. Fuarthas dhá aighneacht ón bpobal le linn chéim an chomhairliúcháin.

Ullmhaíodh an Scéim ag féachaint do na haighneachtaí a fuarthas tríd an bpróiseas comhairliúcháin phoiblí.

Tá mar threoir ag daa gur cheart seirbhísí Gaeilge a bhunú ar:

- an mbun-éileamh ar sheirbhísí sonracha i nGaeilge,
- an tábhacht a bhaineann le cur chuige forghníomhach ar sheirbhísí den sórt sin a sholáthar, agus
- an fáil ar acmhainní, lena n-áirítear acmhainní daonna agus airgeadais, agus cumas daa an acmhainneacht teanga riachtanach a fhorbairt, nó teacht uirthi.

Tá an scéim ag teacht le prionsabail na seirbhíse ardcháilíochta do chustaiméirí. Leagadh amach í agus é beartaithe a chinntiú go dtabharfar aghaidh go hiomlán ar gach ceanglas ábhartha atá ar daa faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla ar bhonn incriminteach, tríd an scéim seo agus trí scéimeanna eile amach anseo.

Tá an Scéim á hullmhú ar an tuiscint go bhfuil gach gealltanais sna scéimeanna roimhe seo curtha i bhfeidhm. Sa chás nach bhfuil gealltanais a tugadh i scéimeanna roimhe seo curtha i bhfeidhm go hiomlán go dtí seo, pléifear sin le hOifig an Choimisinéara Teanga.

Aithnítear an t-am agus an iarracht atá caite ag gach duine a raibh baint acu leis an bpróiseas seo, agus táthar buíoch díobh.

### **1.3 Dáta thosach feidhme na Scéime**

Tá an Scéim seo daingnithe ag an Aire Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta. Is é **8 Bealtaine 2020** dáta feidhme na Scéime agus fanfaidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana nó go dtí go ndaingneofar scéim nua, cibé acu is déanaí.

## Caibidil 2: Forléargas ar daa

Áirítear ar phríomhghníomhaíochtaí daa aerfoirt Bhaile Átha Cliath agus Chorcaí a oibriú agus a bhainistiú, tá oibríochtaí agus infheistíochtaí aerfoirt thar lear againn sa Chipir, sa Ghearmáin agus san Araib Shádach. Tá ionaid díolacháin san Eoraip, i Meiriceá Thuaidh, sa Mheánoirthear, san India agus san Aigéan Ciúin agus an Áise ag ár bhfochuideachta miondíola taistil ARI. Tugaimid seirbhísí comhairleoireachta eitlíochta chomh maith. Is é an Stát úinéir na cuideachta agus is é Aerfort Bhaile Átha Cliath a ceanncheathrú. €897 milliún a bhí i láimhdeachas an ghrúpa in 2018.

Le chéile, dhéileáil aerfoirt na cuideachta in Éirinn, aerfoirt Bhaile Átha Cliath agus Chorcaí, le breis agus 33.9 milliún paisinéir in 2018, nó tuairim is 92% de na paisinéirí aeir a tháinig go dtí Poblacht na hÉireann agus a d'ímigh aisti

Mar na haerfoirt idirnáisiúnta is mó sa tír, a láimhseálann beagnach 191 bealach sceidealaithe agus cairtfhostaithe a ndéanann 59 aerlíne freastal orthu (sonraí 2018), freastalaíonn aerfoirt Bhaile Átha Cliath agus Chorcaí ar bhonn fairsing paisinéirí agus custaiméirí idirnáisiúnta. I suirbhéanna a rinneadh in 2018, thug beagnach 62% de na paisinéirí a bhí ag imeacht ón aerfort náisiúnaigh nach Éireannaigh iad orthu féin agus thug 38% Éireannaigh orthu féin

Tugann daa ar aird go bhfuil sé ag oibriú i dtionscal a ndéantar an-chuid rialála air agus inarb é Béarla an teanga oifigiúil, mar a cuireadh i bhfeidhm i 1951 ag an Eagraíocht Eitlíochta Sibhialta Idirnáisiúnta (ICAO).

D'ainneoin ár gcuid oibleagáidí maidir le riachtanais an ICAO a chomhlíonadh, déanann daa gach iarracht an Ghaeilge a chur chun cinn agus seirbhísí don phobal i nGaeilge a fheabhsú. Fáiltimid roimh ullmhú an trío scéim seo mar dheis chun na seirbhísí Gaeilge arna dtairiscint cheana féin a chur ar bhonn foirmiúil agus chun cur leis na bearta a soláthraíodh i scéimeanna roimhe seo.

**Caibidil 3: Mionsonraí maidir leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil faoi láthair i mBéarla amháin, i nGaeilge amháin nó go dátheangach**

<b>Soláthar Seirbhísí</b>			
<b>Ainm na Seirbhíse</b>	<b>I mBéarla Amháin</b>	<b>I nGaeilge Amháin</b>	<b>Go Dátheangach</b>
Freagraí ar chomhfhreagras i scríbhinn a fuarthas i nGaeilge		√	
Cumarsáidí Margaíochta	√		
Fógraí poiblí beo nó fógraí glaoireachta do phaisinéirí	√		
Tuarascáil Bhliantúil daa a fhoilsiú			√
Cinn litreach agus stáiseanóireacht daa			√
Comharthaí bóthair (de réir an Achta um Thrácht ar Bhóithre 1961)			√
Treocharthaíocht			√
Uathfhreagra ríomhphoist d'fhiosrúcháin Seirbhísí do Chustaiméirí a fhaightear ar ríomhphost			√
Fógraí Béil Taifeadta lena n-áirítear seirbhísí freagartha teileafóin uathoibríthe			√
Sonraí teoranta ar láithreáin ghréasáin daa agus ar láithreáin na meán sóisialta			√
Gach sonra eile ar láithreáin ghréasáin daa agus ar láithreáin na meán sóisialta	√		
Preaseisiúntí teoranta arna n-eisiúint ag daa			√
Gach preaseisiúint eile arna eisiúint ag daa	√		

## Caibidil 4: Feabhas a chur ar sholáthar Seirbhísí Gaeilge

Tá daa tiomanta feabhas leanúnach a chur ar na seirbhísí a chuireann sé ar fáil don phobal i gcoitinne trí mheán na Gaeilge, ag teacht le ceanglais an Achta. Glacfaidh daa na bearta sonracha seo a leanas sa tríú scéim:

### 4.1 Cumarsáid leis an bPobal

- Ar feadh ré na Scéime, eiseofar gach preaseisiúint a bhaineann le himeachtaí sóisialta / cultúrtha go dátheangach agus cuirfear iad ar láithreán gréasáin daa. Chomh maith leis sin, cuirfear preiseisiúintí ar fáil i nGaeilge ar iarratas ó na meáin áitiúla agus/nó náisiúnta
- Is i nGaeilge agus i mBéarla a bheidh 10% de na preaseisiúintí a fhoilsítear ar láithreán gréasáin corparáide daa
- Is go dátheangach a eiseofar gach preaseisiúint agus ráiteas a bhaineann le tuarascálacha dátheangacha a eisiúint (mar shampla an tuarascáil bhliantúil) an fhad a mhaireann an Scéim
- Ar iarratas ó na meáin áitiúla agus/nó náisiúnta, féachfaidh daa lena chinntiú go mbeidh urlabhraí a bhfuil Gaeilge acu agus a bhfuil údarás leordhóthanach acu ar fáil le dul faoi agallamh ag na meáin, an tráth a sheolfar an tuarascáil bhliantúil
- Déanfar monatóireacht leanúnach ar an láithreán gréasáin corparáideach, ar láithreán gréasáin Aerfort Bhaile Átha Cliath agus ar láithreán gréasáin Aerfort Chorcaí an fhad a mhaireann an Scéim, agus déanfar iad a nuashonrú le faisnéis bhreise dhátheangach do chustaiméirí maidir le háiseanna sna haerfoirt agus le seirbhísí do phaisinéirí
- Beidh séantaí ríomhphoist ar fáil sa dá theanga
- Leanfaidh daa ar aghaidh ag spreagadh comhaltaí foirne chun uathfhreagra ríomhphoist dátheangach (nach bhfuil ginte ag an gcóras) “amuigh as an oifig” a úsáid

### 4.2 Seirbhís do Chustaiméirí

- Aithneofar comhaltaí foirne atá in ann seirbhís i nGaeilge a thabhairt trí Shuaitheantais a chaitheamh a léireoidh a gcuid inniúlachta sa Ghaeilge ‘Cúpla Focal’ / ‘Fáinne Óir’ / ‘Fáinne Airgid’. Bainfear úsáid as Cumarsáid Inmheánach, m.sh. Inlíon/iris foirne lena chur i gcumhne do chomhaltaí foirne go bhfuil suaitheantais an Fháinne ar fáil.
- Déanfar athbhreithniú agus nuashonrú ar bhileog eolais Aerfort Bhaile Átha Cliath de réir mar is gá agus leanfar ar aghaidh á cur ar fáil ag deasca Eolais Aerfort Bhaile Átha Cliath agus ar láithreán ghréasáin daa
- Déanfaidh foireann an lasc-chláir agus foireann Seirbhíse do Chustaiméirí custaiméirí a threorú chuig an oifig chuí nó chuig an comhalta foirne cuí a bheidh in ann an tseirbhís atá de dhíth a chur ar fáil i nGaeilge, ar iarratas
- Tabharfar liosta do chomhaltaí foirne an lasc-chláir ar a mbeidh beannachtaí bunúsacha i nGaeilge agus tabharfar spreagadh dóibh na beannachtaí sin a úsáid

- Glacfaidh daa páirt i Seachtain na Gaeilge agus déanfaidh sé an ócáid a cheiliúradh trí úsáid na Gaeilge a chur chun cinn ar fud na n-aerfort agus trí na meáin shóisialta. Tabharfar spreagadh do chomhaltaí foirne freisin an Ghaeilge a úsáid le linn na tréimhse seo agus iad i mbun a gcuid tascanna laethúla

### **4.3 Oiliúint Foirne / Acmhainneacht Ghaeilge daa a fheabhsú**

- Sa chás go léiríonn comhaltaí foirne spéis ann, éascófar dóibh cúrsa oiliúna Gaeilge a dhéanamh. Meabhrófar do chomhaltaí foirne go tréimhsiúil cad iad na cúrsaí atá ar fáil dóibh trí Chomhpháirtithe Gnó áitiúla agus trí Chumarsáid Inmheánach
- Leanfar ar aghaidh ag cur lámhleabhair na cuideachta d'fhostaithe ar fáil go dátheangach ar láithreán inlín na cuideachta
- Leanfadh daa ar aghaidh le Scéim Ghradaim na Gaeilge chun aitheantas a thabhairt do na comhaltaí foirne a léirigh an inniúlacht is fearr nó an feabhas is fearr ó thaobh an Ghaeilge a úsáid ina gcuid oibre. Is ar ainmniúcháin a dhéanfaidh na hAonaid Ghnó a bhunófar an scéim gradam
- Coinneoidh daa eolaire de na comhaltaí foirne atá in ann cúnamh/seirbhís a thabhairt trí mheán na Gaeilge. Déanfar monatóireacht agus nuashonrú ar an eolaire de réir mar is gá. Meabhrófar do chomhaltaí foirne gur ann don eolaire seo agus tabharfar spreagadh dóibh, trí Chumarsáid Inmheánach, m.sh. an tInlín/an iris foirne, a n-ainmneacha a chur san áireamh

### **Caibidil 5: Monatóireacht agus Athbhreithniú**

Is é Gary Clooney, Ceannaire Thionscadal na Gaeilge, Rannóg Seirbhísí Corparáideacha daa, a dhéanfaidh monatóireacht agus athbhreithniú ar chur i bhfeidhm na Scéime.

Déanfar córas foirmiúil chun monatóireacht a dhéanamh ar an Scéim a thaifeadadh i dTuarascáil Inbhuanaitheachta na Cuideachta.

### **Caibidil 6: An Scéim Chomhaontaithe a Phoibliú**

Déanfar an scéim seo a phoibliú go himmheánach agus go seachtrach araon, trí phreasráiteas. Cuirfear leagan dátheangach den scéim ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

Cuirfear cóip den scéim chomhaontaithe ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.