

# Aighneacht d'Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú

## Corparáideach faoi alt 11

### d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

## Ráiteas Misean Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach:

*Is é misean Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach (OSFC) an timpeallacht ghéilliúntais maidir le gníomhaíocht chorparáideach i ngeilleagar na hÉireann a fheabhsú trí ghéilliúntas i leith cheangail Achtanna na gCuideachtaí a spreagadh agus trí dhaoine nach dtugann aird ar an dlí a thabhairt os comhair na cúirte.*

## Tiomantas Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach do sheirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí:

*Tá caighdeán seirbhíse den scoth tábhachtach do OSFC ó thaobh seachadadh seirbhíse dá chustaiméirí ar mhodh cuí, cothrom, oscailte agus neamhchlaonta. Rianaíonn an cairt seo\* an chaighdeán ar féidir leis an gcustaiméir bheith ag súil leis ina phlé leis an Oifig.*

*Cothromas sa choir agus urraim don éagsúlacht- cuirfimid na prionsabail seo i bhfeidhm i ndáil leis an reachtaíocht frith-leatrom atá i bhfeidhm faoi láthair agus tabharfar aitheantas do chomhionannas teangacha oifigiúla.*

*\*Cairt Chustaiméara OSFC*

**Faoi seo, is gá go mbeadh an custaiméir in ann gnó a dhéanamh trí Ghaeilge le gach gné de chuid Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach.**

## **Eolas:**

Is gá go mbeadh eolas faoi chúlra, sheirbhísí reatha, phleananna agus gach cineál eolais eile ar fáil go dátheangach i dtaca le hOifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach. Gach ábhar a chur ar fáil go dátheangach, ina n-áirítear, bileoga eolais, paimfléid, foirmeacha, tuarascálacha bliantúla, cuntais agus gach eolas eile a chuirtear ar fáil trí na meáin chlóite, an raidió, an teilifís agus na meáin leictreonacha. An t-eolas seo a bheith ar fáil go comhuaineach agus gan gá le haon obair bhreise a dhéanamh thar mar a bheadh i gceist chun teacht ar an eolas i mBéarla.

- *Spríoc: Roimh dheireadh na chéad bhliana den Scéim*

## Comhfhreagras:

Go mbeidh comhfhreagras iomlán ar fáil i nGaeilge más é sin rogha an custaiméir. Clúdaíonn an téarma comhfhreagrais gach teagmháil idir an custaiméir agus Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, litreacha, ríomhphoist, gutháin srl. Go ndéanfar é seo ar bhealach nach gcuirfidh moill ar ghnó an custaiméir nó nach gcuirfidh as don leibhéal seirbhíse a chuirtear ar fáil.

- *Spríoc: Roimh dheireadh na chéad bhliana den Scéim*

## Córas Gutháin:

Tá an-tábhacht leis an gcóras gutháin mar gurb í seo an chéad phointe teagmhála go hiondúil a bhíonn ag an custaiméir le hOifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach. Tá sé riachtanach go dtuigfeadh an té atá ag gaoch go bhfuil fáilte roimh an nGaeilge agus go mbeidh seirbhís éifeachtach ar fáil trí Ghaeilge.

Caithfidh córas a bheith ann chun plé le fiosrúcháin ghutháin i nGaeilge chun a chinntiú go mbeidh seirbhís ar fáil láithreach don té a chuireann gaoch ar aon uimhir ghutháin de chuid Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach. D'fhéadfaí leas a bhaint as uimhir ghutháin faoi leith i gcás fiosrúcháin Gaeilge mar shampla.

Ba chóir a chinntiú:

Go dtabharfaí an leagan Gaeilge den ainm nuair a fhreagraítear an guthán.

Mar shampla :

*'Dia dhuit, Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, an féidir liom cabhrú leat?'*

Go mbeadh sé ar chumas an té atá ag freagairt an ghutháin plé le fiosruithe i nGaeilge agus na gaochanna a sheoladh ar aghaidh chuig an mball cuí foirne.

Más córas uathoibríoch atá in úsáid go mbeadh sé seo ar fáil go dátheangach agus nach mbeadh sé socraithe ar bhealach a mbeadh teachtaireacht i mBéarla ar dtús agus gur gá fanacht go dtí an deireadh ar fad don teachtaireacht Ghaeilge.

I gcás córas uathoibríoch is féidir tús a chur leis an teachtaireacht mar seo a leanas:

*'Dia dhuit, Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, Office of the Director of Corporate Enforcement' Brú a haon má tá seirbhís Ghaeilge uait, nó, press two for this service in English''.*

Tá sé fíorthábhachtach go leanfaí leis an dá leagan den tseirbhís.

Is gá go mbeidh gach oibríteoir ar mhalartáin Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach iniúil ar a c(h)uid oibre a dhéanamh i nGaeilge agus i mBéarla.

Is gá go mbeidh gach fógairt thaifeadta agus gach fógairt chaighdeánach, cibé acu beo nó taifeadta, ar chóras gutháin Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach i nGaeilge nó dátheangach.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

- **Ríomhphost:**

Ba chóir a chinntiú go mbíonn seirbhís ríomhphoist ar fáil i nGaeilge mar chuid den ghnáth-chomhfhreagras agus freisin go mbeadh leagan dátheangach ar fáil d'aon teachtaireacht uathoibríoch a mbainfear úsáid aisti mar chuid den chóras. Ba chóir go mbeadh an seoladh ríomhphost i nGaeilge agus i mBéarla.

Mar shampla, d'fhéadfaí [eolas@osfc.ie](mailto:eolas@osfc.ie) agus [info@odce.ie](mailto:info@odce.ie) a úsáid. Is féidir na seoltaí a cheangail agus beidh an dá leagan in ann teacht isteach ag an seoladh amháin.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

## **Suíomh Idirlín:**

An Suíomh Idirlín a bheith dátheangach go hiomlán. i láthair na huaire níl leagan Gaeilge den Suíomh Idirlín ar fáil go hiomlán. Ba cheart go mbeadh leagan iomlán Gaeilge den Suíomh ar fáil agus, maidir le preasráitis agus le fógraí poiblí, ba cheart go mbeadh an leagan Gaeilge ar fáil ag an am céanna leis an leagan Béarla. Chomh maith leis sin, ba cheart a dhéanamh cinnte de go bhfuil na sínte fada ag obair i gceart.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

## **Córas Ríomhaireachta:**

Ba chóir a chinntiú go mbíonn an córas ríomhaireachta ábalta déileáil le húsáid na Gaeilge. Go háirithe na síntí fada. Ba chóir 'Gaelspell', 'Gléacht' nó córas ar bith eile chun litriú Gaeilge a cheartú a bheith mar chuid den phacáiste ríomhaireachta atá in úsáid ag Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, díreach mar atá sa Bhéarla.

- *Spríoc: Roimh dheireadh na dara bliana*

## **Foireann:**

1. Go gcuirfí eolas ar fáil don gcustaiméir faoin bhfoireann atá ábalta seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge agus go n-eagrófaí córas cinnte chun teagmháil a dhéanamh leis na baill foirne seo agus chun a léiriú cén réimse seirbhíse atá siad in ann a chur ar fáil.

Go gcuirfear feachtais agus seimineáir eolais ar bun chun na dualgais nua faoin Acht Teanga agus Scéim na Gaeilge a mhíniú don fhoireann ar fad.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

2. Go gcuirfí córas oiliúna ar fáil chun a chur ar chumas an chuid eile den fhoireann caighdeán Gaeilge a bhaint amach a chuirfeadh ar a gcumas seirbhís i nGaeilge a chur ar fáil ar a gcompord féin agus ar chompord an chustaiméara. Molamíd Teastas Eorpach na Gaeilge de chuid Ollscoil na hÉireann, Má Nuad ach go háirithe.

Go mbeadh sé seo déanta ag leibhéal a mbeadh seirbhís i nGaeilge ar fáil gan stró ag clúdach gach réimse d'obair Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach

- *Spríoc: Roimh dheireadh na chéad bhliana den Scéim*

3. Go gcuirí cumas Gaeilge san áireamh agus foireann á hearcú feasta.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

Ginearálta: Ní bheidh sé inghlactha go mbeadh ar na baill foirne a bhfuil Gaeilge ar a dtoil acu plé le gach éileamh ar sheirbhísí i nGaeilge, cuma cén rannóg lena bhfuil siad ag obair. Níl sé seo cothrom don bhall foirne agus ní bheidh an réimse eolais acu chun seirbhís chuí a chur ar fáil don gcustaiméir.

4. Go mbunófaí **Coiste Comhairleach** a bhuaileadh le hOifig an Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach ar bhonn rialta chun dul chun cinn an chomhionannais agus forbairt teanga a phlé agus a scrúdú.

*Spríoc: Tús na Scéime*

## • **Soláthar Seirbhísí:**

Go mbeidh deis ag an gcustaiméir seirbhísí iomlán Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach a fháil trí mheán na Gaeilge, ó eolas faoi na seirbhísí a fháil, comhfhreagras trí Ghaeilge, agus ansin plé díreach leis an bhfoireann trí mheán na Gaeilge. Chomh maith leis sin, go ndéanfaí cinnte go mbeidh gach comhartha agus fógraíocht á soláthar i nGaeilge agus go mbeidh gach comhartha san oifig i nGaeilge chomh maith.

Go mbeadh an tseirbhís seo a leanas, ach go háirithe, á cur ar fáil:

**Oifigí:** Foireann ar fáil i ngach oifig chun seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge.

Nósmhaireacht bunaithe chun an rogha teanga atá ar fáil a chur in iúl don phobal.

Córas eagraithe chun a chinntiú nach gcuirí moill ar leith ar an té atá ag lorg seirbhíse i nGaeilge.

- *Spríoc: Roimh dheireadh dhara bliain na Scéime*

- 
- 

## **Plé leis an gCustaiméir:**

**Foireann:** Foireann a chur ar fáil atá lánchumasach sa Ghaeilge chun plé le custaiméirí nó le daoine aonair ar mian leo seirbhís i nGaeilge a fháil. Eolas a bhfuil seirbhís mar seo ar fáil a phoibliú go forleathan.

**Ócáidí:** Aon chúrsa, seirbhís phoiblí, seimineár nó aon ócáid eolais a bhíonn ar siúl a eagrú go dátheangach, nó i nGaeilge amháin más ceantar Gaeltachta/ Institiúid oideachais tríú leibhéal Gaeltachta atá i gceist

- *Spríoc: Deireadh na chéad bhliana*

## **Oifigí / Foirgnimh:**

Go ndéanfaí soiléir trí chomharthaí, dhearcadh foirne, bheannachtaí agus trí chóras gutháin srl... go bhfuil fáilte roimh úsáid na Gaeilge agus go mbeidh seirbhís i nGaeilge ar fáil a bheidh ar chomhchaighdeán le seirbhísí i mBéarla.

*Spríoc: Tús na Scéime, agus ag cur leis de réir mar a chuirtear le leibhéal na seirbhíse a chuirfear ar fáil i nGaeilge*

## **Ócáidí Poiblí:**

Go ndéanfar cinnte go mbeidh gach ócáid phoiblí atá á reáchtáil ag Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach dátheangach, idir chomharthaí agus chur i láthair, óráidí san áireamh.

- *Spríoc: Tús na Scéime*

## **Freagracht:**

Go mbunófaí córas freagrachta chun soláthar na seirbhísí i nGaeilge a chinntiú agus go mbeidh dualgais chinnte ag leibhéal éagsúla riaracháin chun é seo a bhaint amach. Go mbeidh na daoine atá roghnaithe chun an córas freagrachta a fheidhmiú i gceannas chomh maith ar an bhfeachtas eolais chun na dualgais nua faoin Acht Teanga agus faoi Scéim na Gaeilge a mhíniú don fhoireann ar fad.

*Spríoc: Tús na Scéime*

## **GINEARÁLTA**

Is cóir a chinntiú gá gurb i nGaeilge nó go dátheangach a bheidh;

(i) fógairtí ó bhéal, cibé acu beo nó taifeadta, uile de chuid Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach

(ii) ceanteidil stáiseanóireachta Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach;

(iii) comharthaí agus fógráin Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach;

(iv) Suíomh Idirlín an Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach go huile agus go hiomlán; agus

(v) aon fhoilseachán eile de chuid Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach atá dírithe ar an bpobal i gcoitinne nó ar aicme den phobal i gcoitinne nó atá ar fáil don phobal i gcoitinne nó do aicme den phobal i gcoitinne.

Ciallaíonn “dátheangach” i gcás fógartha ó bhéal, í a bheith i nGaeilge agus i mBéarla an dá leagan ar comhfhad agus an leagan Gaeilge ar dtús.

Ciallaíonn “dátheangach” i gcás ábhair scríofa, é a bheith i nGaeilge agus i mBéarla, an dá leagan ar cóimhéid, iad taobh le taobh, bun le barr, cúl le cúl nó aghaidh ar

aghaidh, dá réir mar is cuí. Tugtar tosaíocht don leagan Gaeilge .i. bíodh sé os cionn an leagain Bhéarla nó ar a chlé.

Sa chás go bhfuil seirbhís de chuid Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach ar fáil as Gaeilge, cuirtear é sin in iúl go soiléir don Pobal le fógraí sna hoifigí agus sna ranna cuí agus le suaitheantaisí i gcás bhaill foirne dátheangacha. D'Fháilteodh baill foirne dátheangacha roimh an bPobal mar seo: "An féidir liom cabhrú leat? May I help you?"

## **Earcaíocht:**

Is gá féachaint chuige daoine a fhostú ar fhoireann Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach idir bhainistíocht, riaracháin agus sheirbhíse, atá inniúil ar chúraimí a bpostanna a chomhlíonadh i nGaeilge agus i mBéarla.

(b) Chuige sin, fógrófar ar fhógraí earcaíochta uile Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach go dtabharfar tús áite don iarrathóir dátheangach (Gaeilge/Béarla) ach na cáilíochtaí cuí eile a bheith aige/aici ach go nglactar freisin le hiarratais ó dhaoine le gan Ghaeilge a bheidh sásta cur ar a gcumas a gcuid oibre a dhéanamh trí Ghaeilge.

(c) Sa chás is nach gcuireann aon iarrathóir le Gaeilge isteach ar phost ar leith le hOifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, cuirtear ar atráth na hagallaimh don phost sin ar feadh tréimhse 6 seachtainí, athfhógraítear an post agus tógtar céimeanna cuí eile chun iarrathóirí le Gaeilge a aimsiú agus a mhealladh.

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

Is gá go gcuirfidh Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach in iúl do gach institiúid oideachas tríú leibhéal, eagrais, seirbhís agus gnólacht ar shuíomh Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach go gcaithfear seirbhís dhátheangach a chur ar fáil.

Is gá go rachaidh Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach i mbun taighde gach 3 bliana chun na ceisteanna seo a leanas a fhreagairt agus na torthaí a fhoilsiú:-

Maidir le gnóthaí riaracháin Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach le gach oifig in Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach, agus gach ceann ar leith acu, cén ceann de (i), (ii), (iii), (iv) atá amhlaidh?:-

(i) Tá na seirbhísí a sholáthraíonn sí ar fáil as Gaeilge faoi láthair.

(ii) Níl na seirbhísí a sholáthraíonn sí ar fáil as Gaeilge faoi láthair ach tá leordhóthain Gaeilge ag foireann na hoifige chun na seirbhísí sin a chur ar fáil as Gaeilge.

(iii) Níl leordhóthain Gaeilge ag foireann na hoifige chun na seirbhísí a chur ar fáil as Gaeilge ach tá sé/sí/siad sásta an cumas Gaeilge riachtanach a bhaint amach ach an deis a fháil chuige sin.

(iv) Níl leordhóthain Gaeilge ag foireann na hoifige chun na seirbhísí a chur ar fáil as Gaeilge agus níl siad sásta an cumas Gaeilge riachtanach a bhaint amach. Dá réir sin glacann Oifig an Stiúrtóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach leis gur gá malairt foirne nó foireann bhreise a cheapadh má tá na seirbhísí sin le cur ar fáil as Gaeilge.

### ***Siobhán Nic Gaoithín & Clare Spáinneach***

---

**Aighneacht ó:**

**Oifig na Gaeilge, Institiúid Teicneolaíochta  
Bhaile Átha Cliath, Teach Mhic Liam, 30  
Sráid Pheambróg, Baile Átha Cliath 2  
21 Aibreán 2006**