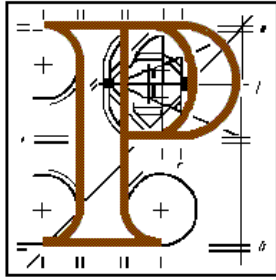


## An Bord Pleanála



Scéim Teanga an Bhoird Pleanála 2015 – 2018

faoi Alt 15

d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003



## **Clár:**

Caibidil 1	Réamhrá, Forléargas agus Cur Síos Achomair ar na Seirbhísí
Caibidil 2	Ullmhú na Scéime Teanga Nua
Caibidil 3	Modhanna Cumarsáide maidir le Seirbhísí
Caibidil 4	Feabhsú na Seirbhísí a chuirfear ar fáil go dátheangach
Caibidil 5	Cur i bhfeidhm
Caibidil 6	Monatóireacht agus Athbhreithniú
Caibidil 7	Poiblíocht mar gheall ar an Scéim Nua

## Caibidil 1

### An Bord Pleanála – Réamhrá, Forléargas agus Cur Síos Achomair ar na Seirbhísí.

Cuireadh an Bord Pleanála ar bun i 1977 faoin Acht Rialtais Áitiúil (Pleanáil agus Forbairt), 1976, agus tá sé freagrach as cinntí a dhéanamh ar achomhairc agus gnóthaí áirithe eile faoi na hAchtanna um Pleanáil agus Forbairt, 2000 go 2014, agus as cinntí a dhéanamh ar iarratais ar fhorbairt bonneagair straitéisigh, lena n-áirítear mórchásanna bóthair agus iarnróid. Tá sé freagrach chomh maith as déileáil le tograí maidir le talamh a fháil go héigeantach ag údaráis áitiúla agus comhlachtaí eile faoi achtacháin éagsúla. Lena chois sin, tá feidhmeanna ag an mBord chun achomhairc a chinneadh faoi na hAchtanna Truailithe Uisce agus Aeir agus faoin Acht um Rialú Foirgníochta.

Tá de rún againn:

"Ár gcion a dhéanamh mar chomhlacht náisiúnta neamhspleách ar bhealach neamhchlaon, éifeachtach agus oscailte chun a áirithiú go luífeadh forbairt fhisiciúil agus tionscnaimh mhóra bhonneagair in Éirinn le prionsabail na forbartha inbhuanaithe, lena n-áirítear cosaint an chomhshaoil."

Tá roinnt freagrachta maidir leis an nGaeilge ar an mBord Pleanála faoi Alt 135(8) Acht na bliana 2000 mar seo a leanas:

- (a) Is féidir éisteacht ó bhéal a sheoladh trí mheán na Gaeilge nó trí mheán an Bhéarla.
- (b) Sa chás go mbaineann éisteacht ó bhéal le forbraíocht laistigh den Ghaeltacht, seolfar an éisteacht trí mheán na Gaeilge, mura n-aontaíonn na páirtithe san achomharc nó leis an gcur faoi bhráid lena mbaineann an éisteacht gur chóir an éisteacht a sheoladh trí Bhéarla.
- (c) Sa chás go mbaineann éisteacht ó bhéal le forbraíocht lasmuigh den Ghaeltacht, seolfar an éisteacht trí mheán an Bhéarla, mura n-aontaíonn na páirtithe san achomharc nó leis an gcur faoi bhráid lena mbaineann an éisteacht gur chóir an éisteacht a sheoladh trí Ghaeilge.

Caithfidh an Bord chomh maith, faoi Alt 120(1) Acht na bliana 2000, daoine a cheapadh ina bhfostaithe agus aird aige ar an ngá atá ann a chinntiú go mbeidh inniúlacht sa Ghaeilge ag líon leordhóthanach den fhoireann le go mbeifear in ann seirbhís a chur ar fáil trí Ghaeilge agus trí Bhéarla araon.

Chomh maith leis sin, foráiltear faoi Alt 10(2)(m) Acht na bliana 2000 go dtabharfar san áireamh i bplean forbartha aidhmeanna maidir le cosaint oidhreacht teanga agus chultúr na Gaeltachta lena n-áirítear cur chun cinn an Ghaeilge mar theanga an phobail nuair atá ceantar Gaeltachta sa cheantar lena mbaineann an plean forbartha. Caithfidh an Bord aird a thabhairt ar phlean forbartha an údaráis phleanála agus cinní á ndéanamh.

Fáiltíonn an Bord Pleanála roimh an deis a thugann ullmhúchán na scéime teanga seo dó chun scrúdú a dhéanamh ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil agus chun leathnú a dhéanamh ar na seirbhísí a bheidh ar fáil trí Ghaeilge as seo amach.

Faoi láthair tá an Bord Pleanála i mbun feabhas a chur ar a gcórais Theicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (an tionscadal Plean-IT). De thoradh an uasghrádaithe seo beidh sé níos éasca eolas a fheiceáil agus beidh deis ann iarratais, achomhairc nó aighneachtaí a dhéanamh go leictreonach tríd shuíomh greasáin an Bhoird. Mar chuid den tionscadal seo tá an Bord chun machnamh a dhéanamh úsáid a bhaint as **\*\*cainéil chumarsáide**, mar shampla na meáin shóisialta, le haghaidh eolas a scaipeadh maidir le feidhmeanna agus gníomhachtaí an Bhoird. Tá sé tugtha faoi deara ag an mBord de thoradh an tionscadail seo go gcaithfidh dearadh agus feidhmiú na sonraí mar a bhaineann siad leis na hidirbhealaí custaiméara **\*\*cloí** le forálacha na Scéime seo.

Is é an leagan Gaeilge bunleagan na Scéime seo.

## Caibidil 2

### 2.1 Ullmhú na Scéime Teanga Nua

D'ullmhaigh an Bord Pleanála an dara Scéim dá chuid faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

D'iarr an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta ar an mBord Pleanála faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 athbhreithniú a dhéanamh ar an dara Scéim agus Scéim nua a ullmhú.

Foráiltear in Alt 11 an Achta go ndéanfaidh comhlachtaí poiblí, chun críche úsáid na Gaeilge chun críocha oifigiúla sa Stát a chur chun cinn, Scéim reachtúil a ullmhú ina sonraítear na seirbhísí atá beartaithe ag an gcomhlacht poiblí a chur ar fáil

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

agus na bearta a bheartaíonn an comhlacht a ghlacadh chun a chinntiú go ndéantar aon seirbhísí nach gcuireann an comhlacht ar fáil trí mheán na Gaeilge a chur ar fáil trí Ghaeilge taobh istigh de chreat ama aontaithe.

Ba i bhfianaise na dTreoirínte a d'eisigh an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta i mí Meán Fómhair 2004 faoi Alt 12 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a ullmhaíodh an Scéim seo.

D'fhoilsigh an Bord Pleanála fógra faoi Alt 13 an Achta, ag lorg aighneachtaí ó aon pháirtithe leasmhara maidir le hullmhú na dréachtscéime nua. Cuireadh fógra faoi seo ar ár suíomh gréasáin chomh maith. Tá na haighneachtaí le fáil ag [www.pleanala.ie](http://www.pleanala.ie).

D'ullmhaigh Bord an Bhoird Pleanála an Tríú Scéim nua seo agus cheadaigh siad é tar éis measúnú a dhéanamh ar na haighneachtaí ábhartha a tháinig ó pháirtithe. Mar chuid de na haighneachtaí seo fuarthas moltaí ón Roinn Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta, ón Oifig an Choimisinéara Teanga agus ó Choiste Bainistíochta, ó Choiste Páirtnéireachta agus ó Choiste na Gaeilge san áireamh freisin. Ina theannta sin cheadaigh an tAire Stáit don Ghaeltacht, Joe McHugh TD an Scéim.

## 2.2 Ábhar agus Cuspóirí na Scéime Teanga

Glacann an Bord leis go bhféadfaidh daoine den phobal a gcuid tuairimí agus a gcuid riachtanas a chur in iúl níos fearr sa teanga is rogha leo, gur beart dea-chleachtas atá ann cur ar chumas dhaoine den phobal an teanga is rogha leo a úsáid, agus go bhféadfadh an ceart a rogha teanga a úsáid a chosc ar an gcustaiméir daoine den phobal a chur faoi mhíbhuntáiste. Le cur i bhfeidhm na Scéime seo, tá an Bord dúthrachtach maidir le cultúr dátheangach a chruthú sa phlé a bhíonn le custaiméirí agus leis na seirbhísí uile dá chuid a bheith ar fáil trí mheán na Gaeilge de réir a chéile le himeacht roinnt blianta.

Is é is príomhchuspóir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus leis an Scéim seo teacht agus caighdeán níos fearr a chinntiú i gcás seirbhíse poiblí trí Ghaeilge.

Tugadh gealltanais shuntasacha i gcéad dá scéim an Bhoird Pleanála go gcuirfí feabhas ar leibhéal na seirbhísí trí Ghaeilge. Tá an tríú scéim seo bunaithe ar an tuiscint gur comhlíonadh na gealltanais ar fad sna Scéimeanna a ghabh roimpi.

Is é an cuspóir atá leis an tríú Scéim seo ná go leanfar ar aghaidh leis an obair chun na gealltanais sa chéad scéim a chomhlíonadh agus go gcuirfear leis an dul chun cinn a baineadh amach i gcaitheamh thréimhse na chéad Scéime agus leis an bpolasaí teanga atá i bhfeidhm ag an mBord Pleanála le roinnt blianta. Déantar soláthar do na bearta seo a leanas leis an bpolasaí sin:

- Ta cuairteoirí ag oifigí an Bhoird in ann a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge más é sin is mian leo.
- Sa chás gur i nGaeilge a scríobhtar achomharc nó aighneacht, is i nGaeilge nó go dátheangach a eiseofar cinneadh an Bhoird.
- Sa chás go mbaineann éisteacht ó bhéal le forbraíocht a bheartaítear laistigh den Ghaeltacht, seolfar an éisteacht ó bhéal trí Ghaeilge, mura n-aontaíonn na páirtithe san achomharc gur i mBéarla a ba cheart an éisteacht a sheoladh.
- Is i nGaeilge a fhreagrófar gach mír chomhfhreagrais a thagann isteach i nGaeilge.
- Cuirfear cúrsaí oiliúna inmheánacha ar fáil don fhoireann d'fhonn baill foirne a spreagadh chun cur lena gcuid eolais ar an nGaeilge d'fhonn seirbhís níos fearr a chur ar fáil trí Ghaeilge.
- Spreagfar baill foirne agus réiteofar an bealach dóibh chun freastal ar chúrsaí Gaeilge tar éis uaireanta oibre trí tháillí a aisíoc agus saoire staidéir a cheadú.
- Réiteofar an bealach do bhaill foirne chun freastal a dhéanamh ar chúrsaí Gaeilge sa Ghaeltacht i rith an tsamhraidh.

Tá i gceist go neartóidh an Scéim nua na gealltanais a tugadh maidir le Comhionannas i gcás na dTeangacha Oifigiúla sa Phlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís don Chustaiméir.

## 2.3 Dáta Tosach Feidhme na Scéime

Tá an Scéim seo dearbhaithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta. Beidh an Scéim i bhfeidhm le héifeacht ó 5 Deireadh Fómhair 2015 agus leanfaidh sí i bhfeidhm go ceann trí bliana ón dáta sin nó go dtí go ndearbhaíonn an tAire Scéim nua faoi alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, cibé dáta is déanaí.

## Caibidil 3

### 3.1 Modhanna Cumarsáide maidir le Seirbhísí

Is iad na príomh-mhodhanna cumarsáide a bhíonn ag an mBord Pleanála le hachomharcóirí/lbreathnóirí/agóidithe agus leis an bpobal i gcoitinne:

- (i) Cinntí agus comhfhreagras a eisítear maidir le hachomhairc, tarchuir agus iarratais.
- (ii) Foilseacháin Chomparáideacha san áireamh Ráiteas Straitéise, Tuarascáil Bhliantúil, Cairt Chustaiméirí/Plean Gníomhaíochta Custaiméirí agus Scéim Teanga a fhoilsiú.
- (iii) Suíomh gréasáin.
- (iv) Bileoga agus Treoirínte Eolais Ginearálta.
- (v) Na Meáin Chumarsáide náisiúnta agus áitiúla.

#### **(i) Cinntí agus Comhfhreagras**

Sa chás gur forbraíocht i gceantar Gaeltachta a bhaineann leis an iarratas agus sa chás gur i nGaeilge a rinneadh an t-iarratas, an t-achomharc nó a tugadh an aighneacht, tá sé mar pholasaí ag an mBord ordú a eisiúint go dátheangach. Ina theannta sin, eisiúint an Bord ordú dátheangach i gcásanna a bhaineann le forbairtí suntasacha atá lonnaithe sa Ghaeltacht cé nach mbeadh aon aighneacht faighte trí Ghaeilge.

#### **(ii) Foilseacháin Chomparáideacha**

Foilsítear na príomhcháipéisí comparáideacha agus cuirtear iad ar fáil go dátheangach. Nuair a eisítear ráiteas na meán mar gheall ar fhoilsiú eisítear an ráiteas go dátheangach. Trí Bhéarla a reáchtáiltear seoladh do na meáin, ach má iarrtar orainn, cuirfidimid duine ar fáil agallamh a dhéanamh leis na meáin chumarsáide Ghaeilge teilifíse agus raidió trí Ghaeilge, más féidir é sin a dhéanamh.

### **(iii) Suíomh Idirlín**

Gheofar ar shuíomh gréasáin an Bhoird cáipéis eolais agus treoirlíne i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Foilsítear cur síos ar an bhforbraíocht a bhaineann le cásanna nua agus le cásanna ar cinneadh orthu ar an suíomh idirlíon gach seachtain. Is é atá de pholasaí againn faoi láthair cur síos ar an bhforbraíocht a fhoilsiú ar an suíomh gréasáin sa teanga ina ndearnadh an t-iaratas.

### **(iv) Bileoga Eolais**

Foilsítear bileoga eolais agus treoirlínte an Bhoird go dátheangach agus cuirtear iad ar shuíomh gréasáin an Bhoird go dátheangach.

### **(v) Na Meáin Chumarsáide go Náisiúnta agus go hÁitiúil**

Eisítear cinntí maidir le mórfhorbraíocht nó maidir le cásanna a bhfuil suim ghinearálta sna meáin chumarsáide iontu chuig na meáin chumarsáide tar éis an cinneadh a chur in iúl do na páirtithe a bhaineann leis an gcás. Is sa teanga ina ndéantar fiosrúchán maidir le cinneadh a fhreagraítear fiosrúcháin ó na meáin chumarsáide.

## **Caibidil 4**

### **Feabhsú na Seirbhísí a Chuirfear ar fáil go Dátheangach.**

Tá gach rún ag an mBord teacht a bheith ar a seirbhísí trí Ghaeilge. Chomh maith leis na bearta a liostaítear ar na leathanaigh seo, i gcónaí bíonn sé mar aidhm ag an mBord Pleanála seirbhís den scoth i nGaeilge a thabhairt go forásach don chustaiméir.

#### **4.1 Foilsíú Cáipéisí**

Leanfar de gach eolas, nótaí comhairle agus nótaí treorach, turascálacha bliantúla agus araile le bheith ar fáil go dátheangach, agus is ar shuíomh gréasáin an Bhoird Phleanála a dhéanfar é sin go príomha. Nuair a dhéantar doiciméid i gcóip chrua, cuirfear ar fáil go dátheangach iad in aon cháipéis amháin agus beidh an stádas céanna ag an dá theanga iontu.

**Spríoc: Leanúnach**



## 4.2 Cumarsáid i Scríbhinn

4.2.1 Beidh fáilte i gcónaí ag an mBord Pleanála roimh chomhfhreagras i nGaeilge.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.2 Admhófar go bhfuarthas comhfhreagras sa teanga chéanna leis an teanga sa bhunchumarsáid. Nuair a bhíonn gá le breis comhfhreagrais, déanfar sin sa teanga chéanna.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.3 Ní tharraingeoidh comhfhreagras a dhéanamh leis an mBord Pleanála i nGaeilge aon mhoill mhíchuí. Beidh de chuspóir ann i gcónaí go dtugtar freagra ar gach mír comhfhreagrais taobh istigh de na spriocthréimhsí a leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.4 Is i nGaeilge a bheidh an comhfhreagras a eascraíonn as comhrá teileafóin nó comhrá ar an láthair a dhéantar i nGaeilge mura luann an comhfhreagraí a mhalairt.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.5 Is i nGaeilge a dhéanfar an comhfhreagras a eascraíonn ó chruinniú nó ó chomhrá teileafóin sa chás go bhfuil leagtha síos gurb í an Ghaeilge an teanga is rogha le duine, fiú sa chás nach trí mheán na Gaeilge a réachtáladh an cruinniú nó an comhrá teileafóin.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.6 Is i nGaeilge a bheidh comhfhreagras a gcuireann an Bord Pleanála tús leis le duine den phobal nó le heagraíocht i gceantar Gaeltachta nó is féidir é a bheith dátheangach má iarrtar sin nó má mheastar gur gá.

**Spríoc: Leanúnach**

4.2.7 Sa ghnáthsheirbhís a chuirtear ar fáil, eisítear comhfhreagras caighdeánacha i mBéarla nó i nGaeilge mar is iomchuí.

**Spríoc: Leanúnach**

### 4.3 Foirmeacha Achomhairc/Iarratais

4.3.1 Beidh gach foirm iarratais agus foirm achomhairc, gach treoir agus gach ábhar mínithe le fáil sna dá theanga oifigiúla ar shuíomh gréasáin an Bhoird. Nuair a chuirfear ar fáil iad i gcóip crua beidh siad ar fáil i gcáipéis amháin.

#### **Spríoc: Leanúnach**

4.3.2 I gcásanna eisceachtúla nuair nach praiticiúil sin thuas a chur ar fáil de bharr a theicniúla nó a thoirtiúla agus a bheadh cáipéisí den saghas sin, d'fhéadfadh gur leaganacha ar leith i nGaeilge agus i mBéarla a chuirfí ar fáil. Beidh an dá leagan ar fáil ag an am céanna agus leagfar an tábhacht chéanna ar an dá leagan.

#### **Spríoc: Leanúnach**

4.3.3 Déanfaidh an Bord Pleanála gach dícheall a chinntiú go mbíonn an Ghaeilge a úsáidtear ar fhoirmeacha, i dtreoracha etc. le tuiscint go héasca agus beifear airdeallach maidir le cruinneas ó thaobh litriú agus ghramadach an chaighdeáin.

#### **Spríoc: Leanúnach**

### 4.4 Preaseisiúintí agus Ráitis

4.4.1 Go dátheangach agus ag an am céanna a eiseofar gach preaseisiúint agus gach ráiteas.

#### **Spríoc: Leanúnach**

4.4.2 Cinnteoidh an Bord Pleanála go mbíonn urlabhraí le Gaeilge, le húdarás leordhóthanach, ar fáil d'fhonn agallaimh a dhéanamh leis na meáin, más féidir é sin a dhéanamh.

#### **Spríoc: Leanúnach**

4.4.3 Luafar ainm(neacha) fostaí(-ithe) maidir le breis eolais ar phreaseisiúintí/ráitis a bheidh ar fáil chun an t-eolas sin a chur ar fáil i nGaeilge nuair a fhaigheann an Bord iarratas faoi seo.

#### **Spríoc: Leanúnach**

## **4.5 Foilseacháin/Áis don Phobal**

4.5.1 Beidh gach foilseachán Corparáideach le fáil go dátheangach taobh istigh de chlúdach amháin, ag teacht leis an sárchleachtas.

**Spríoc: Leanúnach**

4.5.2 Sa chás go mbíonn foilseachán nó cáipéis á chur ar fáil mar áis don phobal, ní ghearrfar aon táille maidir leis an gcáipéis dhátheangach níos airde ná an táille a ghearrtar i gcás leagan aonteangach den cháipéis.

**Spríoc: Leanúnach**

## **4.6 Suíomh Idirlín, Seirbhísí Ar Líne agus TE**

4.6.1 Coimeádfar go dátheangach suíomh gréasáin an Bhoird agus cothrom le dáta, mar a chéile ó thaobh feidhme de agus beidh sé inmhalartaithe go hiomlán idir an dá theanga oifigiúla. Leantar ar aghaidh go mbeidh gach uile treoirlíne, nó eolas eile le fáil ar an leagan Gaeilge den suíomh gréasáin ag an am céanna leis an leagan Béarla.

**Spríoc: Leanúnach**

4.6.2 De bharr na seirbhísí digiteacha nua beidh an Bord Pleanála in ann gach seirbhís agus gach eolas a chur ar fáil go dátheangach. Tá ríomhchórais an Bhoird, idir chórais nua agus seanchórais, comhoiriúnach leis an nGaeilge agus beidh feasta.

**Spríoc: Leanúnach**

4.6.3 Beidh aon áis priontála nua in ann doiciméid Ghaeilge a phriontáil go foirfe.

**Spríoc: Leanúnach**

4.6.4 Leanfaidh an Bord Pleanála den teicneolaíocht a úsáid go gníomhach chun an tslí ina gcuirtear seirbhísí dátheangacha ar fáil a fheabhsú.

**Spríoc: Leanúnach**

4.6.5 Leathnófar rannóg na dteangacha oifigiúla ar an Idirlíon mar thaca agus mar acmhainn don fhoireann.

**Spríoc: Leanúnach**

#### 4.7 Cumarsáid Ghutháin

4.7.1 Is iad fáilteoirí agus oibreoirí lasc-chláir céad phointí teagmhála an Bhoird leis an bpobal. Beidh sé ina pholasaí ag an mBord Pleanála a chinntiú i gcónaí go mbíonn prionsabail dea-chleachtais i dtaca le seirbhís do chustaiméirí i bhfeidhm sa réimse seo, mar atá siad thíosluaite:

- Ainm an Bhoird Pleanála a thabhairt i nGaeilge ag an bhfáilteoir/oibrí lasc-chláir.
- An fáilteoir a bheith in ann beannú i nGaeilge shimplí.
- Tá socruithe cuí i bhfeidhm le gur féidir leis an bhfáilteoir baill den phobal a chur i dteagmháil gan mhoill le pé oifigeach atá freagrach as an tseirbhís a iarradh a thairiscint trí Ghaeilge, ach é/í a bheith ar fáil.

**Spríoc: Leanúnach**

4.7.2 Leanfaidh an Bord ag cinntiú go mbeidh deis ag aon duine gur mian leis nó léi gnó a dhéanamh trí Ghaeilge, sin a dhéanamh, go háirithe i gcás na rannóga a bhíonn ag déileáil leis an bpobal go rialta. Sa chás nach bhfuil Gaeilgeoir ar fáil chun plé leis an nglao, míneoidh an té a fhreagraíonn an glao an cás agus tógfar ainm an té a dhéanann an glao, an uimhir theileafóin agus mionsonraí an fhiosrúcháin agus cinnteofar go nglaofaidh Gaeilgeoir ar ais i rith an lae sin. Nuair nach féidir sin e.g. sa chás gur mall sa lá a thagann an glao, glaofar ar ais taobh istigh de lá oibre amháin.

**Spríoc: Leanúnach**

4.7.3 Sa chás nach bhfuil Gaeilgeoir ar fáil chun plé le fiosrúchán saincheiste, tabharfar de rogha don té atá ag glaoch go nglaofar ar ais i nGaeilge nó gur féidir leanúint ar aghaidh leis an nglao i mBéarla.

**Spríoc: Leanúnach**

4.7.4 Tá eolaí de Ghaeilgeoirí chun plé le glaonna i nGaeilge le fáil san eolaí teileafóin inmheánach mar threoir do bhaill foirne nuair is mian leo glaonna a aistriú go dtí Gaeilgeoir. Tá béim leagtha go soiléir ar ainmneacha na mball foirne riaracháin seo.

**Spríoc: Leanúnach**

4.7.5 Beidh teachtaireacht taifeadta dátheangach ar aon chóras freagartha gutháin don phobal agus beidh rogha ag an té atá ag glaoch teachtaireacht a fhágáil i nGaeilge nó i mBéarla.

**Spríoc: Leanúnach**

#### 4.8 Seirbhísí Fáilte/Cuntair

4.8.1 Bíonn fáilte ag an mBord roimh chuairoteoirí chun na hoifigí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh i nGaeilge. Cuirfear sin ar a súile don phobal.

**Spríoc: Leanúnach**

4.8.2 Caitear le gach cuairteoir ar bhonn cúirtéise agus comhionannais agus de réir phrionsabail dea-chleachtais seirbhíse don chustaiméir agus is amhlaidh a bheidh i gcónaí. Gheofar amach cad í rogha teanga an chuairoteora. Sa chás gur mian leis an gcuairteoir an chumarsáid a dhéanamh i nGaeilge agus nach bhfuil Gaeilgeoir ar fáil chun plé leis an gcuairteoir, cuirfear in iúl don chuairoteoir an uair a bheidh teacht ar Ghaeilgeoir atá in ann an tseirbhís a chur ar fáil agus tabharfar de rogha don chuairoteoir (1) teacht ar ais nuair atá Gaeilgeoir ar fáil, (2) an gnó a dhéanamh trí bhall eile den fhoireann a chuirfidh seirbhís aistriúcháin ar fáil nó (3) leanacht ar aghaidh i mBéarla.

**Spríoc: Leanúnach**

4.8.3 Is i nGaeilge a bheidh aon chomhfhreagras a eascraíonn ó ghnó ag an ionad fáilte nuair is í an Ghaeilge rogha teanga an chuairoteora.

**Spríoc: Leanúnach**

4.8.4 Ní tharlóidh aon mhoill mhíchuí de bharr seirbhís trí Ghaeilge a iarraidh ag an ionad fáilte.

**Spríoc: Leanúnach**

4.8.5 Glacfaidh an fhoireann gan stró le mionsonraí cuairteora i nGaeilge agus ní tharlóidh aon iarracht féachaint le tabhairt ar an gcuariteoir na sonraí a athrú go Béarla.

**Spríoc: Leanúnach**

#### **4.9 Cruinniú le Geallsealbhóirí**

Is go dátheangach nó i nGaeilge a reáchtálfar gach cruinniú a eagraítear le grúpa geallsealbhóirí ón nGaeltacht nó sa chás gur leis an nGaeilge nó le ceisteanna maidir le pleanáil agus forbairt inmharthana i gceantair Ghaeltachta a bhaineann leas an ghrúpa.

**Spríoc: Leanúnach**

#### **4.10 Comhairliú**

Beidh gach comhairliú a dhéanann an Bord nó a dhéantar thar ceann an Bhoird ag teacht leis an Scéim.

**Spríoc: Leanúnach**

#### **4.11 Cló Corparáide agus Comharthaí**

4.11.1 Tá cló corparáide dátheangach ina iomláine glactha ag an mBord.

**Spríoc: Leanúnach**

4.11.2 Beidh gach comhartha tógtha ag an mBord nó curtha ar son an Bhoird ag cloí le forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (Alt 9).

**Spríoc: Leanúnach**

4.11.3 Aon fhógra poiblí a éilíonn an Bord ar an iarratasóir nó ar údarás pleanála i gceantar Gaeltachta a fhoilsiú/a chrochadh nó a bhaineann le forbraíocht nó le togra i gceantar Gaeltachta, is i nGaeilge nó sa dá theanga a bheidh sé.

**Spríoc: Leanúnach**

#### **4.12 Leabharlann**

Cinntoidh foireann leabharlann inmheánach an Bhoird go mbíonn líon leabhar agus ábhar eile i nGaeilge ar fáil mar acmhainn don fhoireann d'fhonn líofacht sa Ghaeilge a chothú.

**Spríoc: Leanúnach**

#### **4.13 Polasaithe agus Tionscnaimh Nua**

Beidh polasaithe agus tionscnaimh nua ag teacht leis an Scéim.

**Spríoc: Leanúnach**

## **Caibidil 5**

### **Cur i bhfeidhm**

Luaitear in Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 go ndéanfaidh comhlacht poiblí, le linn dréachtscéim a ullmhú, 'a chinntiú go bhfuil líon leordhóthanach dá fhoireann inniúil sa Ghaeilge chun go mbeidh siad in ann a sheirbhís a sholáthar trí Ghaeilge chomh maith lena soláthar trí Bhéarla'. Is d'fhonn cur ar chumas an Bhoird na seirbhísí a gheallann sé a chur ar fáil go dátheangach sa Scéim seo nó le linn sraith Scéimeanna ag teacht le prionsabail sheirbhís den scoth don chustaiméir é sin.

Tá an Bord Pleanála dúthrachtach seirbhísí feidhmiúla ar dhea-chaighdeán a chur ar fáil dá chuid custaiméirí ar mian leo déileáil leis an mBord trí Ghaeilge. Tá sé de chuspóir ag an mBord Pleanála leanúint ar aghaidh le líon ball foirne a fhostú a bhfuil ábaltacht acu sa Ghaeilge le haghaidh seirbhís dhea-chaighdeán i nGaeilge a chur ar fáil dá chuid custaiméirí. Beidh bearta oiliúna agus bearta tacaíochta eile ar fáil i gcónaí don fhoireann, chun inniúlacht sa Ghaeilge a thacú agus a mhéadú, agus chun gnáthúsáid na Gaeilge a mhéadú san eagraíocht.

#### **5.1 Oiliúint**

5.1.1 Leanfar ar aghaidh le cláir oiliúna inmheánacha atá ar siúl cheana féin agus cuirfear leo.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.2 Spreagfar baill foirne chun freastal ar chúrsaí oiriúnacha atá dírithe ar chur le leibhéal na hinniúlachta atá acu sa teanga.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.3 Sonrófar líon áirithe ball foirne a bhfuil dóthain cumas Gaeilge iontu chun go dtabharfaidís faoi chúrsaí oiriúnacha tríú leibhéal sa Ghaeilge, d'fhonn gur fearr arís a bheidís in ann seirbhís den scoth a chur ar fáil don chustaiméir. Réiteofar an bealach do bhaill foirne dá leithéid chun tabhairt faoin gcúrsa.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.4 Leanfar de chlár oiliúna inmheánacha maidir le héisteachtaí ó bhéal agus an Ghaeilge.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.5 Leanfar leis an bpróiseas bogearraí foclóra Gaeilge a shuiteáil ar ríomhairí pearsanta gach ball foirne a shonraítear mar bhaill atá inniúil sa Ghaeilge.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.6 Tabharfar spreagadh do chomhaltaí agus d'fhostaithe atá ag foghlaim na Gaeilge úsáid a bhaint aisti gach uair is féidir gan aon bhac de bharr easpa misnigh. Chuige sin, déanfaidh grúpa inmheánach, a bhfoilseofar a gcuid ainmneacha go himmheánach, iarracht a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge lena chéile.

**Spríoc: Leanúnach**

5.1.7 Tabharfar spreagadh don fhoireann chun dul i mbun comhrá i nGaeilge san ionad oibre a mhinice is féidir.

**Spríoc: Leanúnach**

**5.2 Socrúcháin Foirne**

Bronnfar marcanna breise i ngach comórtas inmheánach ar chumas sa Ghaeilge a léiriú.

**Spríoc: Leanúnach**



### 5.3 Earcaíocht

5.3.1 Leagfar amach i gcás gach comórtas earcaíochta go mbronnfar marcanna breise ar chumas sa Ghaeilge a léiriú.

**Spríoc: Leanúnach**

5.3.2 Is féidir agallamh maidir le post ar bith a reáchtáil i nGaeilge nó go dátheangach ar sin a iarraidh ag an té atá ag dul faoin agallamh má bhíonn painéal agallóirí oiriúnacha nó córas aistriúcháin oiriúnach ar fáil.

**Spríoc: Leanúnach**

5.3.3 Beidh modúl maidir le Scéim na Gaeilge mar chuid de na cúrsaí túsoiliúna.

**Spríoc: Leanúnach**

## Caibidil 6

### Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coinneoidh an Coiste Bainistíochta, ar a bhfuil ardbhainisteoirí na heagraíochta, súil ar oibriú na Scéime. Chomh maith leis sin, beidh Coiste na Gaeilge ag lorg slite i gcónaí chun teacht níos fearr a thabhairt ar sheirbhís phoiblí trí Ghaeilge agus chun an tseirbhís sin a chur ar chaighdeán níos airde. Lorgófar tuairim an Choiste Pháirtnéireachta ar oibriú na Scéime chomh maith.

Is ar bhainisteoirí líne atá an cúram maidir le gnáthoibriú na Scéime chomh maith leis an monatóireacht leanúnach ar leibhéal an éilimh i réimsí faoi leith.

Mar chuid den phróiseas monatóireachta, déanfaidh Bainistíocht, i gcomhar leis an gCoiste Gaeilge, tuairisc gach bliain don Bhord ar an dul chun cinn maidir leis na bearta éagsúla i gcomparáid leis an tráthchlár a leagtar amach sa Scéim. Tar éis thosach na Scéime, déanfar aon ghearán maidir leis na gealltanais atá tugtha sa Scéim a phróiseáil de réir na nósanna imeachta atá leagtha amach i bPlean Gníomhaíochta an Bhoird Phleanála maidir le Custaiméirí.

## Caibidil 7

### Poiblíocht mar gheall ar an Scéim nua

Cuirfear ábhar na Scéime maille le gealltanais agus forálacha eile na Scéime in iúl don phobal i gcoitinne agus le haghaidh sin foilseofar í ar an suíomh gréasáin agus beidh sí ar taispeánt i bhfáiltiú an Bhoird Pleanála.

Cuirfear gach fostaí agus gach ball an Bhoird ar eolas faoin Scéim nua agus cuirfear gealltanais an Bhoird mar atá leagtha amach sa scéim i gcuimhne dóibh freisin.

Ina theannta sin, déanfaidh an Bord gach iarracht na seirbhísí a chuireann sí ar fáil trí Ghaeilge a chur chun cinn agus a fhógairt, lena n-áirítear:

- a chur in iúl go díreach, ar bhonn gníomhach do chustaiméirí go bhfuil rogha acu plé leis an mBord Pleanála i nGaeilge, mar shampla, trí fhógraí a chrochadh sna hoifigí fáilte agus chomh maith leis sin trí fhógraí mar gheall air sin a chur go soiléir ag [www.pleanala.ie](http://www.pleanala.ie).
- fonótaí a chur ar fhoirmeacha iarratais/bileoga eolais ag cur in iúl go bhfuil na doiciméid seo ar fáil i nGaeilge chomh maith (sa chás nach mbíonn an t-ábhar dátheangach ar fáil faoi aon chlúdach amháin); agus
- nótaí a chur i bhfoilseacháin agus i bhfógraí ag cur in iúl go gcuireann an Bord seirbhísí ar fáil i nGaeilge, agus dá bhrí sin, go gcuirtear fáilte roimh chustaiméirí ar mian leo plé linn i nGaeilge, de réir na ngealltanais atá sa scéim seo.

Tá cóip den Scéim seo curtha ar aghaidh chuig Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.