An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003
2016 – 2019

1. Caibidil 1. Tús Eolais agus Cúlra

1.1 Tús Eolais

Déanann Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 foráil do chomhlachtaí poiblí scéim teanga a ullmhú ina sonraítear na seirbhísí a chuirfidh siad ar fáil:

- trí Ghaeilge,
- trí Bhéarla, agus
- trí Ghaeilge agus trí Bhéarla

agus na bearta a dhéanfar le cinntiú go gcuirfear seirbhís ar bith nach bhfuil ar fáil ag an gcomhlacht trí Ghaeilge i láthair na huaire ar fáil taobh istigh de thréimhse ama chomhaontaithe.

I gcomhréir le halt 14(3) den Acht, bíonn scéimeanna teanga i bhfeidhm go fóill ar feadh tréimhse trí bliana nó go dtí go mbíonn scéim nua deimhnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta, nó cibé is déanaí.

1.2 Ullmhú agus Ábhar na Scéime

Agus an scéim seo á hullmhú, tugadh an aird chuí ar na Treoirlínte a bhí eisithe ag an Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta. Anuas air sin, cuireadh tús le próiseas comhairliúcháin agus lorgaíodh tuairimí páirtithe leasmhara. Fuarthas sé aighneacht tar éis don phróiseas comhairliúcháin críochnú, ach ní raibh na haighneachtaí seo bainteach le hobair an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta.

Tá **an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta** á threorú ag an bprionsabal gur chóir go mbeadh soláthar seirbhísí Gaeilge bunaithe ar:

- leibhéal bunúsach an éilimh ar sheirbhísí ar leith trí Ghaeilge,
- an tábhacht atá le cur chuige forghníomhach i leith sholáthar na seirbhísí sin, agus
- na hacmhainní, acmhainní daonna agus airgeadais san áireamh, agus cumas an chomhlachta atá i gceist an inniúlacht riachtanach teanga a fhorbairt nó teacht uirthi.

Cuireann an scéim seo le prionsabail Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus lenár gCairt do Chustaiméirí. Tá sí ceaptha agus é mar aidhm a chinntiú go ndíreofar go hiomlán ar gach oibleagáid bhainteach faoi Acht na dTeangacha

Oifigiúla atá leagtha ar an g**Coimisiún um Rialáil Eitlíochta** diaidh ar ndiaidh, tríd an scéim seo agus scéimeanna ina diaidh.

1.3 Dáta tosaithe na Scéime

Bhí an Scéim seo daingnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta. Tá éifeacht léi ó 08 Lúnasa 2016 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana nó go dtí go mbeidh scéim nua deimhnithe, nó cibé is déanaí.

2. Caibidil 2: Forbhreathnú ar an gCoimisiún um Rialáil Eitlíochta

Déanann an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta rialáil ar ghnéithe áirithe de na hearnálacha eitlíochta agus gnó taistil in Éirinn. Bunaíodh é ar 27 Feabhra 2001 faoin Acht um Rialáil Eitlíochta, 2001. Leasaíodh Acht 2001 ina dhiaidh sin leis an Acht um Aerfoirt Stáit, 2004 agus an tAcht Eitlíochta, 2006.
Is comhlacht neamhspleách poiblí é an Coimisiún faoi choimirce na Roinne Iompair, Turasóireachta agus Spóirt agus tá sé freagrach do Thithe an Oireachtais. Tá 16 dhuine mar bhaill foirne ann. Tá an Coimisiún á threorú ina ghníomhartha ag an reachtaíocht a rialaíonn na réimsí ar a ndéanann sé rialáil.

2.1 Príomhfheidhmeanna

Is é príomhfheidhm an Choimisiúin ná an leibhéal uasta muirir aerfoirt in Aerfort Bhaile Átha Cliath a shocrú.

Tá an Coimisiún freagrach faoi reachtaíocht an AE as dualgais na hÉireann a chur i gcrích maidir le comhordú sceidil/leithdháileadh sliotán ag aerfoirt na hÉireann agus as éascaitheoir sceideal/comhordaitheoir sliotán a cheapadh, pé áit ar cuí.

Tá an Coimisiún freagrach chomh maith as ceadúnú an ghnó taistil in Éirinn, agus tugann sé ceadúnais do thionscnóirí turas agus gníomhairí taistil araon. Mar chuid den fheidhm seo, riarann an Coimisiún scéim bannaithe chun aisíocaíocht a dhéanamh le tomhaltóirí má chliseann ar ghníomhaire taistil. Déanann an Coimisiún ceadúnú ar aerlínte chomh maith agus ceadaíonn sé soláthraithe seirbhísí ar an talamh faoi rialacháin lena gcuirtear reachtaíocht an AE i bhfeidhm.

Tá ról suntasach cosanta tomhaltóirí ag an gCoimisiún. Is é an Coimisiún an comhlacht náisiúnta forfheidhmithe a bhfuil sé mar chúram air monatóireacht agus rialáil a dhéanamh ar reachtaíocht den AE a chuimsíonn Cearta Paisinéirí Aeir agus cur ar fáil cúnaimh do Phaisinéirí atá faoi Mhíchumas Luaineachta (DML/PRM).

3. Caibidil 3: Sonraí seirbhísí atá á gcur ar fáil as Béarla amháin nó go dátheangach faoi láthair

Seirbhísí a chuirtear ar fáil go dátheangach:

- Foilsíonn an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta a Thuarascáil Bhliantúil as Gaeilge agus as Béarla i láthair na huaire.
- Tá ceann litreach an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta á chur i gcló as Gaeilge agus as Béarla araon.
- Tá codanna de shuíomh gréasáin an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta ar fáil as Gaeilge agus as Béarla araon.

Sonraí seirbhísí atá á gcur ar fáil as Béarla amháin i láthair na huaire:

- Comhairliúcháin ar Mhuirir Aerfoirt, Táillí Teachta ar Shuiteáil agus Táillí Paisinéirí faoi Mhíchumas Luaineachta
- Seirbhísí Comhordaithe Sliotán ag Aerfort Bhaile Átha Cliath
- Tionscnóirí Turas agus Gníomhairí Taistil a cheadúnú
- Seirbhísí a chuirtear ar fáil do dhaoine den phobal a bhíonn thíos le Cliseadh Tionscnóirí Turas nó Gníomhairí Taistil
- Aeriompróirí atá bunaithe in Éirinn a cheadúnú
- Lucht Seirbhíse ar an Talamh a cheadúnú
- Seirbhísí a chuirtear ar fáil do phaisinéirí aeir faoi Rialachán (CE) 261/2004 agus Rialachán (EC) Uimh. 1107/2006

4. Caibidil 4: Soláthar Seirbhísí as Gaeilge a fheabhsú

Tá an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta tiomanta feabhsú a dhéanamh ar an bhfáil atá ar sheirbhísí trí Ghaeilge, faoi réir na n-acmhainní atá ar fáil. Déanfar na bearta seo a leanas chuige sin**:**

- Beannóidh foireann an fháiltithe trí Ghaeilge do dhaoine a bhíonn ag glaoch, agus "Dia Duit", "maidin mhaith" is araile á rá acu, agus beidh siad in ann cur in iúl do dhaoine a bhíonn ag glaoch trí Ghaeilge go gcuirfear iad ar aghaidh chuig duine atá in ann cabhrú leo trí Ghaeilge.

- Freagróidh ball foirne a bhfuil cumas inghlactha Gaeilge aige/aici glaonna, ríomhphoist nó ceisteanna ar bith as Gaeilge sa teanga sin. Más gá, caithfear am ar thaighde a dhéanamh le haghaidh freagra a bhfuil stór focal speisialaithe de dhíth air, agus tabharfar freagra ar an gcustaiméir taobh istigh de thréimhse ama chomhaontaithe.

- Cuirfear bileoga eolais as Gaeilge agus as Béarla ar fáil ina gcuirfear síos ar chearta paisinéirí aeir faoi Rialacháin bhainteacha an AE. Cuirfear iad ar fáil ó thús na Scéime in aerfoirt na hÉireann.

- Beidh an t-ábhar go léir sna codanna den suíomh gréasáin a bhaineann le cearta paisinéirí aeir agus cearta paisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta, beidh sé ar fáil as Gaeilge taobh istigh de dhá bhliain ó chomhaontú na scéime.

- Cuirfear foirmeacha iarratais le haghaidh na gceadúnas éagsúil a thugann an Coimisiún d'aeriompróirí, lucht seirbhíse ar an talamh, gníomhairí taistil agus tionscnóirí turas ar fáil as Gaeilge ar a shuíomh gréasáin le linn shaolré na scéime.

- Cuirfear foirmeacha iarratais maidir le scéimeanna cosanta tomhaltóirí a bhíonn á riar ag an gCoimisiún a bhaineann le cur ar ceal eitiltí, moill agus cosc dul ar bord, cuirfear ar fáil iad as Gaeilge le linn shaolré na scéime ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin in éineacht le foirmeacha éilimh maidir le cliseadh gníomhairí taistil agus tionscnóirí taistil agus teip cabhrú i gceart le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta in aerfoirt na hÉireann.

5. Caibidil 5: Soláthar Seirbhísí Gaeilge sa Ghaeltacht a Fheabhsú

Ní oibríonn an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta i gCeantair Ghaeltachta. Ach tá achoimrí ar ábhar na Rialachán um chearta paisinéirí aeir ar fáil as Gaeilge agus as Béarla ag Aerfort Dhún na nGall.

6. Caibidil 6: Cumas Teanga a Fheabhsú

6.1 An fhoireann, oiliúint agus forbairt

Cuirfear paca insealbhaithe ar fáil do gach ball foirne nua ina mbeidh cóip dár scéim chomhaontaithe ar mhaithe le cinntiú go bhfuil ár ngealltanais faoin reachtaíocht ar eolas acu.

Tá an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta tiomanta deiseanna a chur ar fáil do bhaill foirne freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge atá creidiúnaithe go cuí faoi réir na n-acmhainní atá ar fáil. Cuirfear na baill foirne go léir ar an eolas faoi áiseanna/deiseanna atá ann ar mhaithe le feabhas a chur ar a gcuid Gaeilge.

Is é an príomhbhealach a dhéanfar barrfheabhsú ar an bhfáil atá ar sheirbhísí trí Ghaeilge ná go mbeidh ball foirne amháin a bhfuil cumas cuí Gaeilge aige/aici i ngach réimse d'obair an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta.

6.2 Poist Shainithe Ghaeilge

Agus aird ar bheartas an Rialtais feabhsú a dhéanamh ar sholáthar seirbhísí as Gaeilge, faoi dheireadh na chéad bhliana den scéim, aithneoidh an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta poist ar bith a bhfuil riachtanas inniúlachta Gaeilge ag baint leo. Déanfar gach iarracht na riachtanais seo a chomhlíonadh faoi dheireadh na scéime agus aird ar pholasaithe faoi earcaíocht, ardú céime agus oiliúint, de réir mar is cuí. Cuirfidh sé seo ar chumas an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta feabhsú seirbhísí as Gaeilge diaidh ar ndiaidh a phleanáil agus tosaíocht a dhéanamh de sin ar bhealach níos straitéisí.

7. Caibidil 7: Monatóireacht agus Athbhreithniú

Déanfaidh an Coimisinéir monatóireacht agus athbhreithniú rialta ar chur i bhfeidhm na Scéime. Is é teagmhálaí na scéime ná Joanne Molloy.

Beidh córas foirmiúil ann chun monatóireacht a dhéanamh ar iarratais ar sheirbhísí as Gaeilge agus déanfar é a thaifead inár dTuarascáil Bhliantúil.

8. Caibidil 8: An Scéim Chomhaontaithe a Chur Chun Cinn

Cuirfear an scéim seo chun cinn go hinmheánach agus go seachtrach ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta.

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

Is é an leagan Béarla den scéim seo an leagan oifigiúil.