Scéim Teanga Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath cpt

2013-2016

Faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

daa

Críochfort
Terminal 2
daa

Réamhrá & Cúlra

Forbhreathú ar Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath cpt

Is eagraíocht leathstáit tráchtála Éireannach é Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath cpt ("ÚABÁC") ina bhfostaítear thart ar 2,500 duine in Éirinn, agus fostaítear 3,500 duine eile ina ghnóthas thar lear, Aer Rianta International (ARI), fochuideachta ar lánúinéireacht, in 12 thír ar fud 3 hilchríoch.

Agus a cheanncheathrú ag Aerfort Bhaile Átha Cliath, áirítear ar phríomhghníomhaíochtaí ÚABÁC bainistíocht, oibriú agus forbairt an aerfoirt, bainistíocht miondíola aerfort na hÉireann agus idirnáisiúnta. Áirítear ar oibríochtaí Éireannacha na cuideachta bainistíocht agus forbairt ar aerfoirt Bhaile Átha Cliath agus Chorcaí mar aon le gníomhaíochtaí tráchtála amhail bainistíocht punann réadmhaoine, oibríochtaí páirceála agus bainistíocht ar lamháltais mhiondíola. Is é an ARI a dhéanann infheistíochtaí thar lear in aerfoirt agus miondíol aerfoirt. In 2012 ba ionann láimhdeachas na cuideachta agus €575 milliún.

Lena chéile, déileáladh le sa bhreis ar 21.4 milliún paisinéirí, nó thart ar 92% de phaisinéirí idirnáisiúnta ag teacht go dtí Poblacht na hÉireann trí eitiltí in aerfoirt Éireannacha na cuideachta, aerfort Bhaile Átha Cliath agus Aerfort Chorcaí in 2012.

Ullmhú na Scéime

Is é ÚABÁC a d'ullmhaigh an scéim seo, ar iarratas ón Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ('an tAcht') agus de réir na dTreoirlínte faoi Alt 12 den Acht céanna.

In Alt 11 den Acht déantar foráil i leith ullmhú dréachtscéime ag comhlachtaí poiblí ina mionsonraítear na seirbhísí a chuireann siad ar fáil:

- Trí mheán na Gaeilge;
- Trí mheán an Bhéarla; agus
- Trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla
- Na bearta a ghlacfar leo lena chinntiú go ndéanfar seirbhís ar bith nach gcuireann an comhlacht ar fáil trí mheán na Gaeilge a chur ar fáil amhlaidh laistigh d'fhráma ama comhaontaithe.

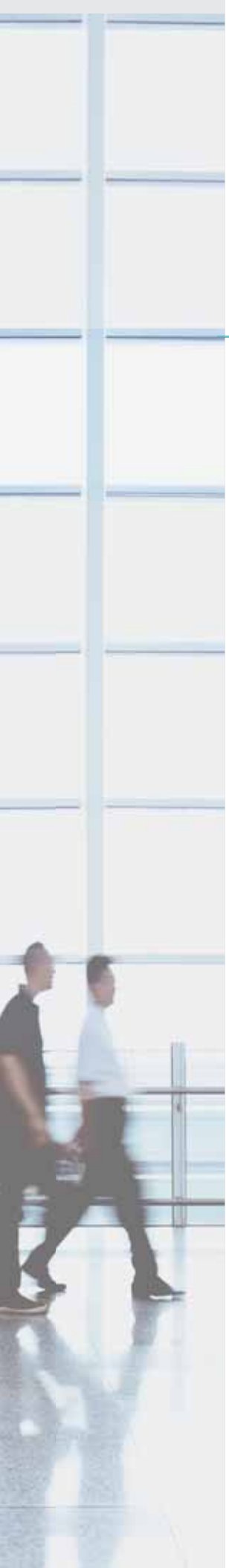
D’fhoilsigh Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath fógra faoi Alt 13 den Acht inar iarradh aighneachtaí ó dhaoine ar bith ar suim leo an scéal i dtaca leis an dréachtscéim a ullmhú faoi Alt 11. Cuireadh an fógra sin ar fáil ar láithreán Gréasáin ÚABÁC chomh maith. Fuarthas 24 aighneacht ón bpobal le linn na céime comhairliúcháin agus is féidir iad a fheiceáil ar www.daa.ie. Tá Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath buíoch as an am a thug gach duine lena mbaineann agus as an iarracht atá déanta acu le cur leis an bpróiseas seo.

Chomh maith leis sin, rinneadh Grúpa Stiúrtha, ina gcuimsítear ionadaí bainistíochta sinsearaí agus Grúpa Oibre ina gcuimsítear ionadaithe ó raon réimsí ábhartha den Chuideachta a bhunú chun ionchur ilréimsiúil a chinntiú agus chun cuidiú le dréachtú na Scéime.

Forbraíodh an Scéim ag cur san áireamh na haighneachtaí a fuarthas trí phróiseas an chomhairliúcháin phoiblí, tuairimí agus moltaí an Ghrúpa Oibre ilréimsiúil, an staid reatha sa Chuideachta i dtaca le seirbhís agus cumas na Gaeilge atá ar fáil, agus measúnú ar an éileamh ar sheirbhísí trí mheán na Gaeilge thar shaolré na Scéime.

Tosach Dháta na Scéime

Rinne an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta an Scéim seo a dhearbhú. Tosóidh an Scéim le héifeacht ó 26 Lúnasa 2013 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh trí bliana ón dáta sin nó go dtí go ndéanfaidh an tAire Scéim úr a dhearbhú de bhun Alt 15 den Acht.



Measúnú ar Sholáthar Seirbhísí trí Ghaeilge

Paisinéirí agus Custaiméirí Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath

Mar an aerfort idirnáisiúnta is mó sa tír, ina láimhseáiltear gar do 170 bealach sceidealaithe agus cairte ar a bhfreastalaíonn 55 aerlíne (sonraí 2012), freastalaítear in aerfort Bhaile Átha Cliath agus in aerfort Chorcaí ar bhonn fairsing custaiméirí agus paisinéirí idirnáisiúnta. I suirbhé a rinneadh in 2012, dúirt thart ar 60% de phaisinéirí a bhí ag imeacht agus a ghlac páirt sa suirbhé nach Éireannaigh a bhí iontu agus dúirt 44.3% gur Éireannaigh a bhí iontu.

Aithníonn ÚABÁC go bhfuil sé ag oibriú laistigh de thionscal ardrialaithe chomh maith sa chás gurb é an Béarla an teanga oifigiúil, arna chur i bhfeidhm ag an Eagraíocht Eitlíochta Sibhialta Idirnáisiúnta (EESI) ó bhí 1951 ann.

In ainneoin ár n-oibleagáidí ceanglais an EESI a chomhlíonadh, déanann Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath a dhícheall an Ghaeilge a chur chun cinn agus feabhas a chur ar ár seirbhísí don phobal trí Ghaeilge, agus fáiltímid roimh ullmhú na Scéime mar dheis chun na seirbhísí atá á dtairiscint cheana trí Ghaeilge a chur ar bhonn foirmiúil agus infhaighteacht na seirbhísí trí Ghaeilge a fhairsingiú.

Tugann Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath tacaíocht do na prionsabail maidir le dúbailteacht an Bhéarla agus na Gaeilge, faoi mar atá léirithe in Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, agus tá sé tiomanta do gach iarracht réasúnta a dhéanamh chun freastal ar a chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

Na príomh-mhodhanna Cumarsáide leis an bPobal

- Teagmháil Aghaidhe ar Aghaidh
- Seirbhísí Gutháin
- Cumarsáid Leictreonach
- Láithreán Gréasáin
- Na Meáin Shóisialta
- An Preas / Poiblíocht

Seirbhísí atá ar Fáil faoi Láthair trí Ghaeilge Amháin

- Tugtar freagairt ar gach comhfhreagras i scríbhinn a fhaightear sa Ghaeilge trí Ghaeilge amháin

Seirbhísí atá ar Fáil faoi Láthair trí Bhéarla Amháin

- Láithreáin Ghréasáin agus láithreán meán sóisialta Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath
- Preaseisiúintí arna n-eisiúint ag Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath
- Cumarsáid Mhargaíochta
- Fógraí poiblí beo nó fógraí a fhógraítear do phaisinéirí.

Seirbhísí atá ar Fáil faoi Láthair trí Ghaeilge agus trí Bhéarla

- Foilseachán Thuarascáil Bhliantúil Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath
- Tá ainm agus sonraí na cuideachta i nGaeilge agus i mBéarla i gcinn litreach agus i bpáipéarachas uile Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath.
- Comharthaíocht Bhóthair (de réir an Achta um Thrácht ar Bhóithre 1961)
- Comharthaíocht Aimsithe Bealaigh
- Uathfhreagairt ríomhphoist le haghaidh fiosruithe ó Sheirbhísí do Chustaiméirí a fhaightear trí ríomhphoist
- Fógraí Béil Taifeadta lena n-áirítear seirbhísí uathfhreagartha gutháin
- Tá roinnt baill foirne i rannóga seirbhísí tosaigh ÚABÁC a chuireann seirbhísí dátheangacha ar fáil do phaisinéirí. Aithníonn ÚABÁC go bhfuil soláthar na seirbhíse neamhstruchtúraithe agus deonach agus go mbraitheann sé ar na daoine aonair sin a labhraíonn an Ghaeilge a bheith i láthair agus ar fáil chun é sin a dhéanamh.

Feabhsuithe ar Sholáthar Seirbhísí trí Ghaeilge

Tá ÚABÁC tiomanta d'fheabhas de réir a chéile a dhéanamh ar na seirbhísí a sholáthraíonn sé don phobal i gcoitinne trí mheán na Gaeilge ar aon dul le ceanglais an Achta. Chun na críche sin glacfaidh ÚABÁC na bearta sainiúla seo a leanas:

Cumarsáid leis an bPobal

- Ó thús na Scéime i leith, déanfar gach preaseisiúint a bhaineann le himeachtaí sóisialta / cultúrtha a eisiúint agus a phostáil ar láithreán Gréasáin na Cuideachta sa dá theanga. Chomh maith leis sin, ar iarratas ó na meáin áitiúla agus/nó náisiúnta cuirfear na preaseisiúintí ar fáil trí Ghaeilge.
- Déanfar gach preaseisiúint agus gach ráiteas a bhaineann le heisiúint tuarascálacha dátheangacha (amhail an tuarascáil bhliantúil) a eisiúint sa dá theanga ó thús na Scéime i leith.
- Ar iarratas ó na meáin áitiúla agus/nó náisiúnta, tá sé d'aidhm ag ÚABÁC a chinntiú go mbeidh urlabhraí a labhraíonn Gaeilge, is leorúdarás iad, ar fáil le haghaidh agallaimh na meán ag lainseáil a thuarascála bliantúla.
- Thar fhadtréimhse na Scéime, cuirfear faisnéis dhátheangach do chustaiméirí ar fáil ar láithreáin Ghréasáin aerfort Bhaile Átha Cliath agus Chorcaí maidir le seirbhísí aerfoirt agus paisinéirí agus ar an dóigh le dul chuig/ó na haerfoirt.
- Cuirfear seirbhísí caighdeánacha ríomhphoist amhail clásail séanta ar fáil sa dá theanga. Spreagfar baill foirne aonair chun freagra 'as an oifig' neamhchórais / uathfhreagartha a úsáid i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Seirbhís do Chustaiméirí

- Déanfar baill foirne atá ábalta seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge a aithint trí Shuaitheantais ar a dtaispeánfar a gcumas Gaeilge ‘Cúpla Focal’ / ‘Fáinne Óir’ / ‘Fáinne Airgid’. Nuair a chuirfear tús leis an Scéim seo cuirfear próiseas cumarsáide i bhfeidhm chun deonacha a lorg le haghaidh na seirbhíse seo, agus tá sé le cur i bhfeidhm sa dara ráithe in 2014.
- Le linn chúrsa na Scéime seo, déanfar Bileog Eolais Gaeilge a fhorbairt agus a chur ar fáil ag Deasca Eolais ÚABÁC (agus ar láithreáin Ghréasáin UÁBÁC) ina soláthrófar faisnéis do chustaiméirí Éireannacha agus Idirnáisiúnta maidir le frásaí i nGaeilge, faisnéis chúlra ar an nGaeilge agus ar cheantair Ghaeltachta agus cur síos gairid ar na seirbhísí atá ar fáil trí Ghaeilge ag aerfoirt ÚABÁC.
- Déanfar eolaire baill foirne atá ábalta seirbhís a chur ar fáil trí mheán na Gaeilge, más gá, a bhunú agus a chur ar fáil don fhoireann ar fad.

ROME CIA
LONDON LGW
MADRID
SOUTHAMPTON
BARCELONA
GLASGOW
COPENHAGEN
LONDON LHR
EASTMIDLANDS
FRANKFURT HHN
ISLE OF MAN
MILAN MXP
BERLIN SXF
FRANKFURT FRA
LONDON LCY
8

Oiliúint Foirne / Feabhas a chur ar Chumas Gaeilge ÚABÁC.

- Tabharfar na tiomantais atá déanta ag anÚABÁC sa Scéim seo ar aird na foirne trí fheachtas cumarsáide inmheánach.
- Beidh an Lámhleabhar d'Fhostaithe ar fáil sa dá theanga. Áireofar tagairt sa lámhleabhar seo do Scéim Teanga ÚABÁC mar aon leis na tiomantais don Ghaeilge faoin Scéim agus faoin Acht araon. Cuirfear an lámhleabhar ar fáil ar mhodh leictreonach trí láithreán inlín na cuideachta i lár 2014.
- Cuirfear cláir oiliúna inmheánacha sa Ghaeilge ar fáil do bhaill foirne ar mian leo páirt a ghlacadh iontu. Díreofar sna cláir oiliúna teanga sin ar oiliúint a bhaineann le haerfoirt chun cumas fhoireann ÚABÁC maidir le déileáil le fiosruithe ó chustaiméirí sa Ghaeilge a mhéadú go sonrach. Déanfar an cúrsa a thionól gach bliain agus tosóidh sé ar dtús i mí na Samhna 2013.
- Cuirfidh ÚABÁC tús le Scéim um Ghradaim don Ghaeilge chun na baill foirne a léiríonn an cumas nó an feabhas is fearr in úsáid na Gaeilge ina gcuid oibre a aithint. Tosóidh an Scéim um Ghradaim nuair a chríochnófar dhá chlár oiliúna Gaeilge as a chéile .i. an dara ráithe in 2015 agus beidh siad ar fáil gach bliain ina dhiaidh sin.
- Molann ÚABÁC feabhas a chur ar cheiliúradh imeachtaí áirithe poiblí / cultúrtha sa Ghaeilge amhail Lá Fhéile Pádraig le fócas faoi leith ar cheiliúradh trí Ghaeilge agus cur chun cinn na Gaeilge. Glacfaidh ÚABÁC páirt i Seachtain na Gaeilge sa chás go spreagfar an fhoireann uile chun cumarsáid a dhéanamh ina dtascanna laethúla trí mheán na Gaeilge.

Cur i bhFeidhm na Scéime

Cur i bhFeidhm, Monatóireacht agus Athbhreithniú

Sannfar freagracht fhoriomlán as maoirseacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm na Scéime do Cheannaire Tionscadail na Gaeilge.

Beidh ceann gach réimse fheidhmiúil in ÚABÁC freagrach as oibriú le Ceannaire Tionscadail na Gaeilge le cur i bhfeidhm na Scéime a chinntiú agus le monatóireacht a dhéanamh ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge ina réimsí faoi seach.

Tuairisceoidh Ceannaire Tionscadail na Gaeilge do Rúnaí na Cuideachta ag tabhairt nuashonruithe rialta ar an dul chun cinn ar a ndéanfar monatóireacht i gcoinne:

- An clár ama sa Scéim
- Teagmhas agus cineál na ngearán
- Cur i bhfeidhm beart maidir le soláthar foirne agus oiliúint arna leagan amach sa Scéim
- Moltaí taifeadta maidir le feabhsuithe

Déanfar dul chun cinn ar an Scéim a thuairisciú i dTuarascáil Inbhuanaitheachta na Cuideachta a fhoilsítear gach bliain.

Poiblíocht na Scéime Comhaontaithe

Déanfar ábhar na Scéime seo mar aon le tiomantais agus forálacha na Scéime a fhógairt don fhoireann agus don phobal i gcoitinne trí:

- Preaseisiúint
- Fógraíocht
- Ciorclaíocht ar na gníomhaireachtaí cuí
- Láitreá(i)n G(h)réasáin agus láithreán Inlín na cuideachta

Cuireadh cóip den Scéim ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.

Le haghaidh tuilleadh eolais déan teagmháil le:

Secretariat Department
Old CTB
Dublin Airport
Ireland

+353 (0) 1 8145431