An Coimisiún um Chosaint Sonraí
Data Protection Commission

Cúigiú Scéim Teanga an Choimisiúin Um Chosaint Sonraí

Ullmhaithe de réir Alt 15 d' Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

2020 - 2023

Ábhar

Caibidil 1 Réamhrá agus Cúlra 4

1.1 Ullmhú agus Ábhar na Scéime 4

1.2 Ábhar na Scéime Teanga 5

1.3 Dáta tosaithe na Scéime 5

Caibidil 2 Forléargas ar an gCoimisiún um Chosaint Sonraí 6

2.1 Ár Misean 6

2.2 Ár gcuid oibre 6

2.3 Ár gCustaiméirí agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil dóibh 7

Caibidil 3 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal 9

3.1 Foilseacháin 9

3.2 Ríomhchumarsáid 10

3.3 Seirbhísí a bhfuil fáil orthu faoi láthair i mBéarla amháin, i nGaeilge amháin, agus go dátheangach 11

Caibidil 4 Feabhsú ar Sheirbhísí a chuirfear ar fáil go dátheangach 12

4.1 Na seirbhísí a fheabhsú 12

4.2 Tiomantas Ginearálta d'fhorbairt na seirbhísí i nGaeilge 12

4.3 Foilseacháin 12

4.4 Ríomhchumarsáid 13

4.5 Seirbhís Fhóin 13

4.6 Teagmháil Aghaidh ar Aghaidh 14

4.7 Caidreamh leis na Meáin 14

Caibidil 5 Forbairt ar Inniúlacht Foirne 14

5.1 Tiomantas 14

5.2 Forbairt ar chumas Gaeilge sa DPC 15

Caibidil 6 Monatóireacht agus Leasú 15

Caibidil 7 Poibliú ar an Scéim Aontaithe.....15

Caibidil 1 Réamhrá agus Cúlra

D'ullmhaigh an Coimisiún um Chosaint Sonraí (DPC) an scéim seo de réir Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ('an tAcht'). Déantar soláthar faoi Acht 15 d'ullmhú, ag Comhlachtaí Poiblí, scéim reachtúil ina ndéanfar cur síos ar na seirbhísí a sholáthróidh siad:

- i nGaeilge;
- i mBéarla; agus
- i nGaeilge agus i mBéarla

agus na socruithe a dhéanfaidh siad d'fhonn a chinntiú go gcuirfear ar fáil, taobh istigh den scála ama atá aontaithe, aon seirbhísí nach bhfuil á soláthar cheana féin, i nGaeilge, ag an gComhlacht. Déantar foráil le hAlt 15 den Acht le hathbhreithniú a dhéanamh ar an scéim reatha.

1.1 Ullmhú agus Ábhar na Scéime

Agus an scéim seo á hullmhú tugadh aird mar is cuí ar na Treoirlínte a d'eisigh an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán. Ina theannta sin, bhí próiseas comhairliúcháin cuimsitheach ar bun le páirtithe leasmhara.

Tá an DPC faoi threoir ag an bprionsabal gur cheart go mbeadh soláthar na seirbhísí trí Gaeilge bunaithe ar:

- an leibhéal éilimh atá ann ar sheirbhísí áirithe i nGaeilge;
- an tábhacht a bhaineann le cur chuige réamhghníomach i leith soláthar na seirbhísí sin; agus
- acmhainneacht an chomhlachta, lena n-áirítear acmhainní daonna agus airgeadais, agus inniúlacht an chomhlachta sin forbairt a dhéanamh ar an gcumas teanga atá riachtanach nó rochtain a bheith aige air.

Ar an 17 Lúnasa 2020 d'fhoilsigh an DPC fógra ar an suíomh gréasáin faoi Alt 13 agus 15(3) den Acht, ag lorg aighneachtaí ó pháirtithe leasmhara maidir le hullmhúchán na dréachtscéime. Níl aon aighneachtaí faighte maidir leis an scéim seo.

Rinneadh an scéim seo a fhorbairt ag cur tuairimí a léirigh an Coimisinéir Teanga le linn thréimhse feidhme an cheathrú scéim san áireamh. Cuireadh san áireamh chomh maith tuairimí agus moltaí a tháinig ó fhoireann an DPC. Tá an DPC buíoch as an am agus as an iarracht atá curtha isteach ag an dream ar bhain sé leo.

Déanann an scéim seo comhlánú ar na prionsabail a bhaineann le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus Cairt Custaiméirí an DPC. Rinneadh é a

fhoirmliú ar mhaithe lena chinntiú go ndíreofar go cuimsitheach agus go hincriminteach, tríd an scéim seo agus na scéimeanna a leanfaidh é, ar na dualgais chuí go léir atá ar an DPC faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.

Tá an scéim seo bunaithe ar an tuiscint gur cuireadh i bhfeidhm na gealltanais ar fad a bhain le scéimeanna a tháinig roimhe seo.

1.2 Ábhar na Scéime Teanga

Tá an DPC tiomanta do chomhlíonadh na ndualgas atá leagtha síos sa scéim seo, an cúigiú scéim de chuid DPC faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Le linn shaolré na gcéad ceithre scéim chuir DPC feabhas leanúnach ar sholáthar agus ar chaighdeán na seirbhísí a bhí á gcur ar fáil i nGaeilge. Bíonn gach bileog eolais, treoircháipéis agus foirm gréasáin de chuid an DPC ar fáil go dátheangach. Chomh maith leis sin, tá leagan Gaeilge dár suíomh gréasáin ar fáil agus formhór an ábhair ann go dátheangach. Tá gach seirbhís ar líne dár gcuid ar fáil go dátheangach freisin.

1.3 Dáta tosaithe na Scéime

Tá an Scéim seo dearbhaithe ag an Aire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus na Meán. Cuirfear tús leis an scéim seo le héifeacht ó 21 Nollaig 2020, agus beidh feidhm léi ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta seo nó go dtí go ndearbhóidh an tAire scéim nua, faoi Alt 15 den Acht, nó pé ceann is déanaí.

Caibidil 2 Forléargas ar an gCoimisiún um Chosaint Sonraí

2.1 Ár Misean

Cumhdach a thabhairt do chearta cosanta sonraí trí chomhlíontacht a chinntiú trí threoir, maoirseacht agus forfheidhmiú.

2.2 Ár gcuid oibre

Is é an Coimisiún um Chosaint Sonraí, a bunaíodh faoin Acht um Chosaint Sonraí 2018, an t-údarás maoirseachta neamhspleách náisiúnta in Éirinn agus é freagrach as seasamh le cearta bunúsacha an duine aonair a chuid sonraí pearsanta a bheith cosanta. Eascraíonn cumhachtaí reachtúla, feidhmeanna, agus dualgais an DPC as an Acht um Chosanta Sonraí 2018, an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS), an Rialachán um Fhorfheidhmiú Dlí, chomh maith leis na hAchtanna um Chosaint Sonraí ó 1988 go dtí 2003 a thugann, inter alia, éifeacht do Choinbhinsiún Chomhairle na hEorpa 108.

Agus é ag úsáid a chuid cumhachtaí reachtúla de réir mar is cuí, bíonn an Coimisiún um Chosaint Sonraí i mbun:

- scrúduithe ar ghearáin ó dhaoine aonair maidir le sárú a d'fhéadfadh a bheith déanta ar dhlíthe cosanta sonraí;
- imscrúduithe agus fiosrúcháin maidir le cásanna ina mbíonn sárú ar dhlíthe cosanta sonraí i gceist agus forfheidhmiú dá réir nuair is gá;
- feasacht a ardú i measc an phobail maidir leis an gceart atá ag daoine, faoin dlí um chosaint sonraí, go ndéanfaí a gcuid sonraí pearsanta a chosaint;
- feasacht agus comhlíontacht i leith na ndlíthe cosanta sonraí a chur chun cinn i measc rialaitheoirí agus próiseálaithe sonraí, trí threoir ar ardchaighdeán a fhoilsiú agus caidreamh gníomhach a bhunú le heagraíochtaí na n-earnálacha poiblí agus príobháideacha;
- dul i gcomhairle le heagraíochtaí chun cuidiú le measúnú riosca i leith cosaint ar shonraí pearsanta agus treoir a thabhairt i dtaobh dea-chleachtais a mhaolódh an riosca seo;
- comhoibriú le húdaráis eile i réimse an chosanta sonraí (lena n-áirítear eolas a roinnt leo) agus gníomhú mar Phríomhshaineolaí Maoirseachta ag leibhéal an AE ar son eagraíochtaí a bhfuil a bpríomhghnó, faoin AE, lonnaithe acu in Éirinn.

2.3 Ár gCustaiméirí agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil dóibh

Tá téarmaí tagartha an-leathana agus ilsraitheacha ag an DPC i dtaca lena chúraimí i leith maoirseachta, comhairle a thabhairt, forfheidhmiú agus ardú feasachta, chomh maith le cúraimí ó thaobh monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíontacht i leith sonraí pearsanta ag gach saghas eagraíocht atá lonnaithe in Éirinn, sa chomhthéacs náisiúnta agus idirnáisiúnta.

Faoi sholáthar Ionaid Aon Fhreastail an GDPR, feidhmíonn an DPC mar phríomhúdarás maoirseachta ag Leibhéal an AE thar ceann go leor de na comhlachtaí teicneolaíochta, idirlín agus meán sóisialta a bhfuil a gceanncheathrúna acu in Éirinn. Dá bharr seo, tá ról an-lárnach ag an DPC ó thaobh cearta cosanta sonraí a chosaint ar son na milliún duine aonair ar fud fad an AE. Mar gheall air seo, is minic nach in Éirinn a bhíonn custaiméirí agus lucht spéise an DPC lonnaithe.

Seirbhís do Chustaiméirí

Is iad custaiméirí an DPC go príomha, ná, ábhair sonraí (i.e duine aonair), nó rialaitheoirí sonraí (eagraíochtaí a bhailíonn agus a smachtaíonn sonraí pearsanta), nó próiseálaithe sonraí (eagraíochtaí a bhíonn i mbun taisc ina mbailítear sonraí pearsanta thar ceann an rialaitheora sonraí) nó ionadaithe dá gcuid. Tá sé mar chuspóir againn seirbhís éifeachtach agus éifeachtúil a chur ar fáil, lena laghad moille agus is féidir, agus dearbhaímid go léireofar meas ar chearta gach duine le linn don tseirbhís a bheith á soláthar. Seo a leanas samplaí de na seirbhísí a chuirimid ar fáil do na cineálacha éagsúla custaiméirí:

Daoine Aonair

Seasann an DPC le cearta cosanta sonraí an duine aonair. Ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil tá:

- ceisteanna a fhreagairt agus eolas a chur ar fáil tríd an Aonad Eolais agus Measúnachta, ag an líne thosaigh;
- comhairle agus treoir a sholáthar maidir le cearta cosanta sonraí tríd an suíomh gréasáin, na meáin shóisialta, agus ar mhodhanna foilsitheoireachta eile; agus
- déileáil, de réir mar is cuí, faoi réir phróiseas an DPC i leith láimhseáil cásanna mar atá leagtha síos san Acht um Chosaint Sonraí 2018, le gearáin ó dhaoine aonair a chreideann gur deineadh a gcearta cosanta sonraí a shárú.

Chomh maith le seasamh le cearta cosanta sonraí an duine aonair tá an DPC faoi réir ag reachtaíocht a bhaineann le soláthar seirbhísí do dhaoine aonair:

- Tá an DPC faoi réir, go pointe áirithe, ag an reachtaíocht a bhaineann le Saoráil Faisnéise agus freagraíonn sé d'iarrataí i leith saoráil faisnéise; agus
- is duine ainmnithe é an DPC faoin reachtaíocht Faisnéisiú faoi Chosaint agus tugann sé freagraí ar fhaisnéisú faoi chosaint a chuirtear faoina bhráid.

Eagraíochtaí

Tá ról ag an DPC ó thaobh maoirseachta, comhairle a sholáthar, forfheidhmiú agus feasachta maidir leis na heagraíochtaí a dhéanann próiseáil ar shonraí pearsanta. San áireamh anseo tá eagraíochtaí na seirbhíse poiblí agus eagraíochtaí san earnáil phríobháideach.

Ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil d'eagraíochtaí tá:

- freagairt ceisteanna agus soláthar eolais tríd an Aonad Eolais agus Measúnaithe, ag an líne tosaigh;
- eolas agus treoir a chur ar fáil i leith dualgais cosanta sonraí, tríd an suíomh gréasáin, trí na meáin shóisialta, agus trí mhodhanna eile foilseacháin agus scaipeadh eolais;
- oibriú go gníomhach, trí fheidhm chomhairliúcháin an DPC, le heagraíochtaí agus le grúpaí as na earnálacha;
- moltaí a dhéanamh maidir le bearta rialála / reachtaíochta a bheadh á gcur chun cinn; agus
- faoin reachtaíocht cosanta sonraí, tá roinnt freagrachtaí ar eagraíochtaí a dhéanann sonraí pearsanta a phróiseáil, a éilíonn go gcaithfidh siad a bheith ag plé leis an DPC.[1]

Leibhéal na seirbhíse atá ar fáil i nGaeilge

Tá sé mar phríomhchuspóir ag Acht na dTeangacha Oifigiúla a chinntiú go mbeidh níos mó rochtana agus caighdeán níos airde ann maidir leis na seirbhísí poiblí trí Ghaeilge. Tugadh gealltanais shuntasacha sna Scéimeanna Teanga roimhe seo go gcuirfí feabhas ar leibhéal na seirbhíse atá ar fáil i nGaeilge. Comhlíonadh gach gealltanas acu seo, lena n-áirítear forbairt leanúnach ar an ábhar atá sa leagan Gaeilge dár suíomh gréasáin, a cruthaíodh le linn an cheathrú scéim; seirbhísí nua ar líne a bheith ar fáil sa dá theanga go comhuaineach, agus go gcuirfí ar fáil go

[1] Chun treoir an DPC maidir le freagrachtaí eagraíochtaí faoin GDPR a fheiceáil, téigh chuig https://www.dataprotection.ie/ga/organisations

dátheangach gach bileog, treoirleabhar agus foirm a bhíonn á chur amach ag an DPC.

Is é cuspóir an chúigiú scéim seo leanúint de bheith ag comhlíonadh na ngealltanas sin, agus, ag braith ar acmhainneacht, dlús a chur leis an dul chun cinn atá déanta go dtí seo ar fud na heagraíochta. Leanfaidh an DPC den mhonatóireacht ar cheisteanna, ar ghearáin agus ar iarrataí a thagann isteach, d'fhonn a chinntiú go ndéanfaidh na seirbhísí a chuirfear ar fáil faoin scéim freastal iomlán, ar bhealach eagraithe agus inrochtana, ar riachtanais na gcustaiméirí.

Caibidil 3 Modhanna Cumarsáide leis an bPobal

Bíonn an DPC i mbun cumarsáide leis an bpobal:

- i bhfoirm scríofa, lena n-áirítear an chumarsáid leictreonach; agus
- cumarsáid fhóin.

3.1 Foilseacháin

Modhanna Cumarsáide leis an bPobal / Eolas don Phobal

Bíonn an DPC i mbun cumarsáide leis an bpobal i gcoitinne ar na modhanna seo:

- Bileoga Eolais;
- Treoircháipéisí;
- Podchraoltaí;
- Preaseisiúintí;
- Suíomh gréasáin;
- Cainteanna agus cur i láthair a dhéanann an Coimisinéir agus baill eile foirne ag imeachtaí;
- Agallaimh sna Meáin & Feachtais Eolais;
- Comhchainteanna le heagraíochtaí éagsúla;
- An Tuarascáil Bhliantúil agus foilseacháin eile;
- Na Meáin Shóisialta

Bíonn na Tuairiscí Bliantúla agus formhór na dtreoircháipéisí agus na mbileog eolais dátheangach.

Eisítear formhór na bpreasráiteas ón DPC go dátheangach; bíonn fáil sa teanga/sna teangacha ina ndéantar iad, áfach, ar óráidí, cur i láthair, agus agallaimh a dhéanann an Coimisinéir nó oifigigh shinsearacha de chuid an DPC leis na meáin.

3.2 Ríomhchumarsáid

Tá ábhar mionsonraithe i nGaeilge le fáil anois ar ár suíomh gréasáin Gaeilge www.cosantasonrai.ie. Tá ár cuid foirmeacha gréasán ar fad ar fáil i nGaeilge, mar shampla, foirmeacha iarratais, foirmeacha gearáin, foirmeacha clarúcháin do DPO, agus foirmeacha i leith sárú coinníll.

3.3 Seirbhísí a bhfuil fáil orthu faoi láthair i mBéarla amháin, i nGaeilge amháin, agus go dátheangach

Cur síos ar an tSeirbhís	Béarla amháin	Gaeilge amháin	Go Dátheangach	Nótaí
Foilsiú cuntais iniúchta nó tuairiscí airgeadais, tuarascála bliantúla agus ráitis straitéiseacha			X	
Foilsiú bileoga eolais, foirmeacha agus eolaithe			X	
Foilsiú Preasráiteas			X	Seachas sna cásanna ina ndéantar ráiteas faoi ghearrfhógra agus nach bhféadfaí an t-ábhar (go háirithe ábhar teicniúil) a aistriú taobh istigh den amscála.
Scéim Foilsitheoireachta FOI			X	
Suíomh gréasáin			X	
Eolaithe, bróisiúir etc a fhoilsítear ar an suíomh gréasáin			X	Seachas doiciméid theicniúla nó doiciméid nár chum an DPC.
Seirbhísí ar líne			X	
Forbairt ar sheirbhísí nua ar líne			X	
Ábhar Ilmheáin Digiteach (m.s. podchraoltaí)	X			
Seirbhís fhóin			X	Sa chás is nach mbíonn teacht, láithreach, ar dhuine a bhfuil Gaeilge aige, déanfar socrú maidir le glaoch ar ais.
Beannú ar an bhfón			X	
Urlabhraí ar fáil do na meáin			X	
Comhfhreagras scríofa			X	
Stáiseanóireacht			X	
Foilsiú óráidí, cur i láthair nó agallaimh				Níl, ach amháin sa teanga inar tugadh/deineadh iad
Comharthaíocht			X	

Caibidil 4 Feabhsú ar Sheirbhísí a chuirfear ar fáil go dátheangach

4.1 Na seirbhísí a fheabhsú

Beidh an DPC ag díriú go príomha sa chúigiú scéim seo ar leanúint ar aghaidh ag cur go seasta leis an réimse modhanna cumarsáide, scríofa agus leictreonacha, a bheidh á soláthar go dátheangach, ag cur an t-éileamh a bheidh ann san áireamh. Féachfar go háirithe ar aon ábhar nua i bhfoirm físeáin, ábhar closamhairc nó podchraoltaí a bheidh á bhforbairt ag an DPC. D'fhéadfaí leaganacha comhionanna díobh, i mBéarla agus i nGaeilge, a ullmhú agus a fhoilsiú.

Beidh an DPC dírithe i gcónaí ar chur le cumas na foirne seirbhís idirphearsanta i nGaeilge a sholáthar ag leibhéal ginearálta.

4.2 Tiomantas Ginearálta d'fhorbairt na seirbhísí i nGaeilge

Leagfaidh an DPC béim ar fhorbairt cumais sa Ghaeilge i ngach réimse chun gur féidir seirbhís custaiméara ardchaighdeáin duine le duine a fhorbairt i nGaeilge, d'fhonn freastal ar an éileamh a bheadh ar a leithéid.

Cheana féin, freagraíonn an DPC d'aon chumarsáid a dhéantar linn i nGaeilge sa teanga sin, ach leanfaimid orainn ag cur le cumas Gaeilge na foirne chun gur féidir linn seirbhís idirphearsanta a chur ar fáil ó lá go lá, trí mhéadú ar an gcroí-ghrúpa beag foirne a bhfuil an dóthain Gaeilge agus an dóthain muiníne acu leis na seirbhísí seo a sholáthar.

Déanfaidh an DPC athbhreithnithe dearbhaithe caighdeáin ar an tseirbhís atá ar fáil cheana féin i nGaeilge, d'fhonn measúnú a dhéanamh ar a bhfeidhmiú agus chun deiseanna a aimsiú len iad a fheabhsú. Déanfar sonraí na n-athbhreithnithe seo a fhoilsiú i dTuarascáil Bhliantúil an DPC.

4.3 Foilseacháin

Leanfar de thuairiscí, bileoga, foirmeacha agus treoircháipéisí a eisiúint go dátheangach.

Tá an DPC faoi ghéillsine, go pointe áirithe, don Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 maidir le taifid a bhaineann le riarachán na hoifige go ginearálta. Beidh Scéim Foilseacháin OSF na heagraíochta ar fáil i gcónaí go dátheangach ar ár suíomh gréasáin. Go dátheangach, freisin, a dhéanfar uasdátú ar an Scéim Foilseacháin OSF. Leanfar de Loga Nochta FOI an DPC a chur ar fáil do dátheangach, agus déanfar gach nuashonrú ar an Loga Nochta go dátheangach.

4.4 Ríomhchumarsáid

Tháinig méadú as cuimse, le blianta beaga anuas, ar mhéid agus ar chaighdeán an ábhair a bhfuil fáil air i nGaeilge ar ár suíomh gréasáin. Leanfaidh an DPC de bheith ag soláthar seirbhís ardchaighdeáin i nGaeilge ar an mbealach seo agus cuirfear tuilleadh feabhais ar an tseirbhís mar seo a leanas:

- beidh treoircháipéisí, bileoga agus bróisiúir ar fáil go dátheangach i gcónaí ar ár suíomh gréasáin;
- beidh ábhar treorach nua a fhoilsítear ar an suíomh gréasáin ar fáil i gcónaí go dátheangach (seachas cáipéisí teicniúla nó ábhar tagartha nár chum an DPC féin);
- beidh fáil go dátheangach i gcónaí ar an tsraith iomlán dár seirbhísí ar líne (beidh fáil go dátheangach, de réir mar cuí, ar aon seirbhísí nua ar líne a dhéantar a fhorbairt don phobal)
- leanfar de bheith ag forbairt agus ag déanamh athbhreithniú, de réir ár seirbhísí, ar na teimpléid Ghaeilge atá ann le haghaidh litreacha / cáipéisí a úsáidtear go minic, chun go mbeidh an fhoireann spreagtha le páirt a ghlacadh i soláthar na seirbhísí i nGaeilge, ó thús na scéime; agus
- déanfar uasdátú go leanúnach ar an lámhleabhar d'fhocail agus nathanna chun go dtabharfaidh sé léargas ar na hathruithe a thagann ar ár dtimpeallacht rialála.

4.5 Seirbhís Fhóin

Iarrann líon beag de na daoine a chuireann glaoch ar an DPC seirbhís i nGaeilge. Tá deasc chabhrach shonraithe ag an DPC ag a n-oibríonn roinnt ball foirne ar bhonn sealaíochta. Tá gach ball foirne ag an deasc chabhrach ar an eolas maidir leis na baill foirne a mbeadh sé ar a gcumas déileáil le ceisteanna i nGaeilge. Cuirfidh siad an glaoch ar aghaidh go pras chuig an duine cuí. Mura mbíonn teacht ar an mball foirne seo, iarrfaidh an té a ghlac an glaoch ainm, uimhir agus sonraí i leith na ceiste ón nglaoiteoir agus cinnteoidh sé go gcuirfidh duine a bhfuil Gaeilge aige glaoch ar ais air.

Ina theannta sin, beidh an fhoireann ag an deasc chabhrach fós ag beannú go dátheangach, lena n-áirítear ainm na hoifige a bheith á thabhairt i nGaeilge agus i mBéarla. Leanfaimid orainn freisin de thraenáil a ofráil don fhoireann ó am go ham, lena chinntiú go mbeidh ar a gcumas na seirbhísí sin a sholáthar. Na baill foirne sin a bhfuil ar a gcumas seirbhís a sholáthar i nGaeilge, leanfaidh siad de bheith ag fágáil leaganacha dátheangacha ar a gcuid teachtaireachtaí glórphoist.

4.6 Teagmháil Aghaidh ar Aghaidh

Níl cuntar poiblí ag an DPC agus ní bhuailtear le custaiméirí ach go rí-annamh, ar chúinsí eisceachtúla agus caithfear coinne a dhéanamh. Sna cásanna seo, má theastaíonn seirbhís i nGaeilge ón gcustaiméir, déanfar é sin a éascú sa chruinniú leis an mball foirne sin, le cúnamh, más gá, ó bhall foirne a bhfuil cumas sa teanga acu.

4.7 Caidreamh leis na Meáin

Leanfaimid de bheith ag eisiúint gach preasráiteas go dátheangach ag an am céanna, seachas sna cásanna ina ndéantar ráiteas faoi ghearrfhógra agus nach bhféadfaí an t-ábhar (ábhar teicniúil go háirithe) a aistriú taobh istigh den amscála a bhíonn i gceist.

Leanfar de bheith ag cur urlabhraí ar fáil thar ceann an DPC chun déileáil i nGaeilge leis na meáin, chomh fada agus go dtugtar fógra roimh ré.

Caibidil 5 Forbairt ar Inniúlacht Foirne

5.1 Tiomantas

Tuigeann foireann an DPC go bhfuil dualgas orthu faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla agus faoin Scéim Reachtúil seo, seirbhís ardchaighdeáin i nGaeilge a sholáthar. Leanfaidh an DPC de bheith ag cinntiú go dtuigeann an fhoireann éirim an Achta, na riachtanais dhlíthiúla is práinní agus an dualgas i leith seirbhís, a bheadh ag feabhsú go leanúnach, a sholáthar agus go dtuigeann siad gur cuid lárnach í an tseirbhís seo den ghealltanas atá tugtha i leith seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar don chliant.

Tá forfheidhmiú rathúil ár seirbhísí i nGaeilge ag brath go mór ar chumas agus ar dhea-thoil na foirne. I láthair na huaire, tá grúpa beag as an bhfoireann ag cur seirbhís i nGaeilge ar fáil go deonach, chomh maith agus atá siad in ann, bunaithe ar a leibhéal cumais. Leanfaidh an DPC de bheith ag spreagadh na foirne lena bhfuil acu den teanga a úsáid agus cuirfimid an fhoireann ar an eolas faoi aon deiseanna oiliúna a thiocfaidh chun cinn sa réimse seo. Má léiríonn baill foirne spéis nó má tá siad toilteanach dul faoi oiliúint chun go mbeidís inniúil sa réimse seo, leanfaimid de bheith ag cur oiliúna agus tacaíochta ar fáil dóibh, ag brath ar acmhainneacht.

Leanfar de bheith ag aimsiú riachtanais oiliúna tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta agus déanfar riachtanais a glacadh san áireamh i gcláir oiliúna aonair agus chineálacha, de réir mar is cuí.

5.2 Forbairt ar chumas Gaeilge sa DPC

Seachtain na Gaeilge

Tá an DPC tiomanta do thionscnaimh chultúir a thugann spreagadh agus tacaíocht do labhairt na Gaeilge. Dá bhrí sin, leanfaidh an DPC le linn tréimhse feidhme na scéime seo, de bheith ag cur imeachtaí a eagraítear i rith Sheachtain na Gaeilge chun cinn.

Cumarsáid Inmheánach: Feasachán Seachtainiúil na Foirne

Bainfear úsáid as nuachtlitir sheachtainiúil leictreonach an DPC agus as an Idirlíon chun an fhoireann ar fad a chur ar an eolas i dtaobh rudaí a bhaineann leis an nGaeilge.

Caibidil 6 Monatóireacht agus Leasú

Coinneoidh Coiste Bainistíochta Sinsearaí an DPC oibríocht na scéime faoi athbhreithniú tríd na tuairiscí leathbhliantúla ar dhul chun cinn a sholáthróidh an Ceannasaí Gnóthaí Corparáideacha, atá freagrach as oibríocht na scéime ó lá go lá, chomh maith le monatóireacht leanúnach a dhéanamh ar an méid éilimh atá ann agus ar chomhlíonadh na ngealltanas in aonaid éagsúla gnó an DPC.

Féach, le do thoil, ár gcairt eagraíochta chun teacht ar mhiondealú maidir le haonaid ghnó an DPC.

Caibidil 7 Poibliú ar an Scéim Aontaithe

Tarraingeofar aird an phobail ar sholáthairtí na scéime ar na modhanna seo a leanas:

- foilseofar inár dTuarascáil Bhliantúil agus ar ár suíomh gréasáin an scéim féin agus nuashonraithe ina dhiaidh sin maidir le comhlíonadh na ngealltanas i dtaca le seirbhísí ar leith.

Ina theannta sin, tapóidh an DPC gach deis sa chumarsáid ó lá go lá le custaiméirí, le poiblíocht agus margaíocht a dhéanamh ar na seirbhísí atá á soláthar i nGaeilge, trí i measc rudaí eile:

- a chur in iúl do chustaiméirí, go hoscailte, réamhghníomhach go bhfuil sé de rogha acu plé i nGaeilge leis an DPC, trí mar shampla, a thabhairt le fios ar an suíomh gréasáin agus i bhfoilseacháin, go bhfuil fáil ar sheirbhísí i nGaeilge; agus

- fonótaí a cur i dtreoircháipéisí, i mbileoga eolais agus i bhfoirmeacha gréasáin ar leith ag tabhairt le fios go bhfuil fáil orthu i nGaeilge (nuair nach faoin aon chlúdach amháin atá ábhar clóite dátheangach á chur ar fáil)

Seoladh cóip den scéim seo chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.