

Scéim Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge

2005-2008

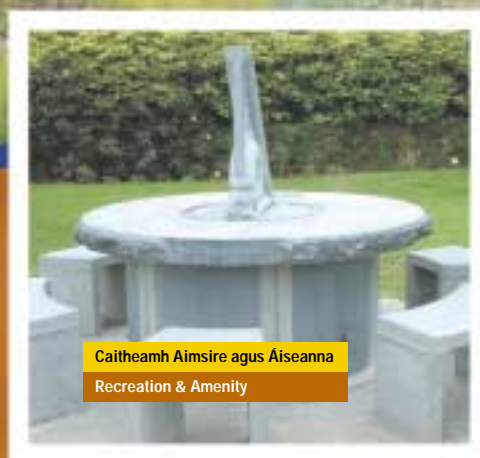
*Faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha
Oifigiúla 2003*



Cosaint an Chomhshaoil
Environmental Protection

Waterford County Local
Authorities Scheme
2005-2008

under Section 11 of the Official Languages Act 2003



Caitheamh Aimsire agus Aiseanna
Recreation & Amenity



Tithíocht agus Foirgníocht
Housing and Building



Iompar agus Sábháilteacht Bóthair
Road Transportation and Safety

An Clár

Contents

| Caibidil 1 | <i>Lth</i> |
|---|------------|
| Réamhrá agus Cúlra | 2 |
| 1.1 Ábhar na Scéime Teanga | 2 |
| 1.2 Dáta Tosaigh na Scéime | 2 |
| 1.3 Forléargas ar Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge | 2 |
| 1.4 Custaiméirí agus Cliaint | 4 |
| 1.5 Measúnú ar a mhéid is atá seirbhísí ar fáil cheana féin trí Ghaeilge | 4 |
| Caibidil 2 | |
| Soláthar Seirbhísí/Gníomhaíochtaí Ginearálta na Comhairle | 5 |
| 2.1 Modh Oibre agus Taighde Déanta | 5 |
| 2.2 Sliote Cumarsáide leis an bPobal | 5 |
| 2.3 Doiciméidí Scríofa | 6 |
| 2.4 Cumarsáid ó Bhéal | 7 |
| Caibidil 3 | |
| Achoimre ar na Seirbhísí/Gníomhaíochtaí a Sholáthraítear de réir Rannóg | 8 |
| 3.1 Réamhrá | 8 |
| 3.2 Teanga Oibriúcháin i ngach Rannóg | 8 |
| 3.3 Rannóga a Oibríonn trí Ghaeilge | 9 |
| 3.4 Rannóga a Chuireann Seirbhís Dátheangach ar Fáil | 10 |
| 3.5 Rannóga a Oibríonn trí Bhéarla amháin | 11 |
| Caibidil 4 | |
| Feabhas ar Sheirbhísí a Sholáthrófar go Dátheangach | 15 |
| 4.1 Polasaí Ginearálta | 15 |
| 4.2 Teicneolaíocht an Eolais | 16 |
| 4.3 Earcú & Socrúchán | 16 |
| 4.4 Oiliúint & Forbairt | 17 |
| 4.5 An Ghaeltacht | 18 |
| 4.6 Gaelscoileanna & Eagraíochtaí Eile Gaeilge | 18 |
| Caibidil 5 | |
| Monatóireacht, Athbhreithniú & Poiblíocht ar an Scéim Chomhaontaithe | 19 |
| 5.1 Monatóireacht & Athbhreithniú | 19 |
| 5.2 Poiblíocht ar an Scéim Chomhaontaithe | 19 |

| Chapter 1 | <i>Pge</i> |
|--|------------|
| Introduction and Background | 1 |
| 1.1 Content of the Language Scheme | 2 |
| 1.2 Commencement Date of Scheme | 2 |
| 1.3 Overview of Waterford County Local Authorities | 2 |
| 1.4 Customers and Clients | 4 |
| 1.5 Assessment of the extent to which services are already available through Irish | 4 |
| Chapter 2 | |
| Provision of General Council Services/Activities | 5 |
| 2.1 Methodology and Research Undertaken | 5 |
| 2.2 Means of Communication with the Public | 5 |
| 2.3 Written Documentation | 6 |
| 2.4 Oral Communication | 7 |
| Chapter 3 | |
| Summary of Services/Activities provided by Sections | 8 |
| 3.1 Introduction | 8 |
| 3.2 Operating Language of Each Section | 8 |
| 3.3 Sections Working in Irish | 9 |
| 3.4 Sections Providing a Bilingual Service | 10 |
| 3.5 Sections Providing an English language only Service | 11 |
| Chapter 4 | |
| Enhancement of Services to be Provided Bilingually | 15 |
| 4.1 General Policy | 15 |
| 4.2 Information Technology | 16 |
| 4.3 Recruitment & Placement | 16 |
| 4.4 Training & Development | 17 |
| 4.5 An Ghaeltacht | 18 |
| 4.6 Gaelscoileanna & Other Irish Language Organisations | 18 |
| Chapter 5 | |
| Monitoring, Revision & Publicising of Agreed Scheme | 19 |
| 5.1 Monitoring & Revision | 19 |
| 5.2 Publicising of Agreed Scheme | 19 |

Caibidil 1

Réamhrá agus Cúlra

D'ullmhaigh Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge an scéim seo faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Forálann Alt 11 d'ullmhú scéim reachtúil ag comhlachtaí poiblí ag tabhairt mionsonraí faoi na seirbhísí a sholáthróidh siad:

- trí mheán na Gaeilge
- trí mheán an Bhéarla agus
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla.

Leagann an scéim seo amach na bearta a ghlacfar lena chinntiú go ndéanfar aon seirbhís nach bhfuiltear á soláthar trí mheán na Gaeilge a sholáthar laistigh de fhráma ama comhaontaithe.

1.1 Ábhar na Scéime Teanga

Tógann an scéim ar an "bPlean Gníomhaíochta Chun Úsáid na Gaeilge a Chur Chun Cinn 2002-2005" de chuid Chomhairle Contae Phort Láirge. Chabhraigh Grúpa Oibre inmheánach ar a raibh ionadaithe shinsireacha bainistíochta leis an scéim a dhréachtadh. Beidh bainistíocht sinsearach Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge freagrach as cur i bhfeidhm na scéime, chomh maith le faire agus athbhreithniú a dhéanamh ar an scéim.

Tá an scéim ag tógaint ar a mhéid is atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge cheana féin mar bhonn tosaithe.

1.2 Dáta Tosaigh na Scéime - 1ú Lúnasa 2005

Tá an scéim seo deimhnithe ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta. Cuirfear tús leis an scéim le héifeacht ón 1ú Lúnasa 2005 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse de 3 bliana ón dáta sin nó go dtí go mbeidh scéim nua deimhnithe ag an Aire de bhua Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, cibé acu is túsce.

1.3 Forléargas ar Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge

Séard atá i gceist le hÚdarás Áitiúla Chontae Phort Láirge ná Comhairle Contae Phort Láirge, an t-údarás áitiúil atá freagrach as riaracháin Chontae Phort Láirge, chomh maith le trí

Chapter 1

Introduction and Background

This scheme was prepared under Section 11 of the Official Languages Act 2003 by Waterford County Local Authorities. Section 11 provides for the preparation by a public body of a statutory scheme specifying the services it proposes to provide:

- through the medium of Irish,
- through the medium of English, and
- through the medium of both Irish and English.

This scheme sets out the measures to be adopted to ensure that any services that are not provided through the medium of Irish will be so provided within an agreed timeframe.

1.1 Content of the Language Scheme

The scheme builds on the 'Action Plan for Irish for Waterford County Council 2002-2005'. An internal Working Group consisting of representatives of senior management assisted in drafting the scheme. Responsibility for ensuring implementation of the scheme as well as monitoring and reviewing the scheme will rest with senior management within Waterford Local Authorities.

The scheme builds on the extent to which services are currently available through Irish as a starting base.

1.2 Commencement Date of Scheme - 1st August 2005

This scheme has been confirmed by the Minister for Community, Rural & Gaeltacht Affairs. The scheme has commenced with effect from the 1st August 2005 and shall remain in force for a period of 3 years from this date or until a new scheme has been confirmed by the Minister pursuant to Section 15 of the Official Languages Act, whichever is earlier.

1.3 Overview of Waterford County Local Authorities

Waterford County Local Authorities consists of Waterford County Council, which is the local

Chomhairle Baile taobh istigh den gcontae - An Lios Mór, Trá Mhór agus Dún Garbhán. Tagann gach Comhairle Baile, taobh istigh de limistéir an chontae, faoi dhlínse Bhainisteoir an Chontae.

Seo a leanas ár Ráiteas Aidhme:

Seirbhís Rialtas Áitiúil chumasach agus éifeachtach a chuir ar fáil do phobal Chontae Phort Láirge.

Caomhnú agus feabhsú a dhéanamh ar an gcomhshaol agus ar bheatha na saoránach uile, i gcomhar le pobal an Chontae agus le hÁisíneachtaí an Rialtais agus an Stáit.

Cuireann Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge an iliomad sheirbhísí ar fáil, a mbíonn tionchar acu ar shaol gach saoránach sa chontae. Tá na príomh-fheidhmeanna agus na seirbhísí rangaithe in ocht gClár Ghrúpaí:

- Tithíocht agus Foirgníocht
- Iompar agus Sábháilteacht Bóthair
- Soláthar Uisce agus Séarachais
- Gríosachtaí agus Smachtanna Forbartha
- Cosaint an Chomhshaoil
- Caitheamh Aimsire agus Áiseanna
- Talmhaíocht, Oideachas, Sláinte & Leas
- Ginearálta agus Ilghnéitheach

Tá príomh-fheidhmeanna agus gníomhaíochtaí na nÚdarás Áitiúil thar, agus tacaíthe ag, roinnt bunaidhmeanna nó aidhmeanna corporáideacha, ina measc:

1. Seirbhís Chustaiméara den chéad scoth a chuir ar fáil
2. Forbairt ar Acmhainní Daonna
3. Feabhas a chur ar Chumarsáid agus Caidreamh Poiblí
4. Infrastruchtúr Nádúrtha agus Oidhreacht a chur chun cinn agus a fheabhsú, mar aon le Forbairt Eacnamaíochta, Sóisialta agus Chultúrtha i gContae Phort Láirge.

Leagann Plean Corparáideach 2005-2009 reatha Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge amach cuspóirí agus straitéisí do na húdarás agus do gach rannóg. Déanfar athrá freisin ar fheidhmeanna, ar bhunluachanna agus ar aidhmeanna straitéiseacha na heagraíochta agus déanfar athbhreithniú ar chaighdeán do reachtáil seirbhísí i ngach clár atá faoi stiúir na Comhairle.

authority responsible for administration of County Waterford, plus three Town Councils within the county - Lismore, Tramore and Dungarvan. Each Town Council, within the county area, comes under the jurisdiction of the County Manager.

Our mission statement is as follows:

To provide the people of County Waterford with an efficient and effective Local Government Service.

To protect and enhance the quality of the environment and the life of all the citizens in co-operation with the people of the County, Government and State Agencies.

Waterford County Local Authorities provide a multiplicity of services, which touch the lives of every citizen in the county. The principal functions and services are classified into eight Programme Groups:

- Housing and Building
- Road Transportation and Safety
- Water Supply and Sewerage
- Development Incentives and Control
- Environmental Protection
- Recreation and Amenity
- Agriculture, Education, Health & Welfare
- General and Miscellaneous

The main functions and activities of the Local Authorities are transcended and underpinned by a number of core, or corporate, objectives, which include:

1. Providing a high quality Customer Service
2. Human Resource Development
3. Improving Communications and Public Relations
4. Promoting and Improving the Physical Infrastructure and Environment, as well as Economic, Social and Cultural Development in County Waterford

Waterford County Local Authorities' current Corporate Plan 2005-2009 sets out the objectives and strategies for the authorities and for each of the departments. The Plan restates the functions, core values and strategic objectives of the organisation and revises standards for service delivery in each of the programmes under the Council's control.

1.4 Custaiméirí agus Cliaint

Daonra Chontae Phort Láirge atá mar bhonn custaiméirí Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge, a sheas ag 56,952 de réir Daonáirimh 2002, le thart ar 18,000 duine faoi 18 mbliain d'aois. Fágann sé seo daonra fásta de thart ar 39,000. Anuas ar ár dteagmháil laethúil le custaiméirí ar bhonn phearsanta, bíonn teagmhálaithe againn le bonn custaiméirí/cliaint níos leithne, ina measc:

- An tAire agus An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht & Rialtais Áitiúil
- Ranna Rialtais agus Oifigí Aireachta Eile
- Grúpaí Pobail Áitiúla
- Áisíneachtaí Stáit Eile
- Páirtnéirí Sóisialta
- Údaráis eile áitiúla agus réigiúnacha
- Eagrais an Aontais Eorpaigh
- Grúpaí LEADER
- Soláthóirí seirbhíse san earnáil phríobháideach
- Gnónna príobháideacha áitiúla

1.5 Measúnú ar a mhéid is atá seirbhísí ar fáil cheana féin trí Ghaeilge

Is é príomhaidhm an Achta a chinntiú go mbeidh seirbhísí poiblí ar fáil níos fairsinge trí Ghaeilge agus go mbeidh caighdeán níos airde ag baint leo. Maidir leis sin, soláthraíonn Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge seirbhísí áirithe cheana féin trí Ghaeilge nó go dátheangach, lena n-áirítear seirbhísí do phobail Ghaeltachta agus d'eagraíochtaí Gaeilge lasmuigh den Ghaeltacht. Ceanglaíonn Cairt Chustaiméirí na nÚdarás orthu: "an t-seirbhís is fearr is féidir a sholáthar go héifeachtach agus go cuirtéiseach daoibhse, ár gcustaiméirí." Luann sé freisin go mbeidh sé mar aidhm ag Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge "a chinntiú go mbeidh custaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge in ann amhlaidh a dhéanamh."

1.4 Customers and Clients

Waterford County Local Authorities' customer base is primarily the population of County Waterford, which according to the 2002 Census of population was 56,952, with approximately 18,000 under 18. This leaves a total adult population in the region of 39,000. However, beyond our day-to-day contact with customers on an individual basis, we also have dealings with a broader customer/client base, including:

- The Minister and Department of the Environment, Heritage & Local Government
- Other Government Departments and Ministerial Offices
- Local community groups
- Other State Agencies
- Social Partners
- Other local and regional authorities
- Organisations of the European Union
- LEADER Groups
- Private sector service providers
- Local private businesses

1.5 Assessment of the extent to which services are already available through Irish

The primary objective of the Act is to ensure better availability and a higher standard of public services through Irish. In this regard Waterford County Local Authorities already provide certain services through Irish or bilingually, including services for Gaeltacht communities and Irish language organisations outside the Gaeltacht. The Authorities' Customer Charter commits to "providing, you, our customers, with the best possible service, in an efficient and courteous manner." It also states that Waterford Local Authorities will "aim to ensure that customers who wish to conduct their business through Irish can do so."

Caibidil 2

Soláthar Seirbhísí/ Gníomhaíochtaí Ginearálta na Comhairle

2.1 Modh Oibre agus Taighde Déanta

Agus an scéim seo á réiteach, thug Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge faoi phróiseas comhairliúcháin i dt trí chuid, mar a leanas:

- (i) Lorgaíodh aighneachtaí ón bpobal ar réiteach na dréacht-scéime
- (ii) Suirbhé Custaiméara tras-chontae ar na seirbhísí éagsúla a chuireann na húdaráis áitiúla ar fáil, iad siúd trí mheán na Gaeilge san áireamh.
- (iii) Iníúchadh inmheánach ar na seirbhísí trí Ghaeilge atá curtha ar fáil/inniúil a bheith curtha ar fáil ag gach rannóg.

Cuireadh iomlán de 44 aighneachtaí ón bpobal faoi bhráid Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge le linn an phróiseas chomhairliúcháin. Tá príomh-thorthaí an tSuirbhé Chustaiméara a deineadh maidir le soláthar seirbhísí trí Ghaeilge le fáil in Aipindic 1. Léiríonn ainilís ar na torthaí seo go bhfuil comhchoibhneas díreach idir leibhéal íseal éilimh ó lucht labhartha Gaeilge agus beag súil ag daoine a bheith in ann seirbhís a fháil trí Ghaeilge, chomh maith le beag súil a bheith in ann seirbhís den gcaighdeán chéanna leis an seirbhís Béarla a fháil. Tá aitheantas an pointe seo mar chroílár na n-aidhmeanna atá leagtha amach sa scéim seo.

2.2 Slite Cumarsáide leis an bPobal

Cuirtear roinnt mhaith de chumarsáid Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge leis an bpobal i gcoitinne maidir lena seirbhísí ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge, chomh fada agus is féidir, lena n-áirítear:

- Bróisiúir & Bileoga Eolais
- Foirmeacha Iarratais
- Foilseacháin
- Preas-Ráitis
- Láithreán gréasáin

Chapter 2

Provision of General Council Services/Activities

2.1 Methodology and Research Undertaken

In the preparation of this Scheme, Waterford County Local Authorities undertook a three-pronged consultation process, which involved:

- (i) Seeking submissions from the public on the preparation of a draft scheme
- (ii) A county-wide Customer Survey on the various services provided by the local authorities, including those through the medium of Irish
- (iii) An internal audit of services provided/capable of being provided through Irish by each section.

Waterford County Local Authorities received a total of 44 submissions from the public during the consultation process. The main findings of the Customer Survey undertaken in relation to the provision of services through Irish are outlined in Appendix 1. An analysis of these submissions indicates that the low level of demand from Irish speakers for a service, is often a direct correlation to low expectations of being able to receive such a service through Irish, and in particular, a low expectation of being able to receive a service of equivalent standard to the service available through English. Recognition of this fact is at the core of the objectives, as laid out in the scheme.

2.2 Means of Communication with the Public

Many of Waterford County Local Authorities' methods of communication with the general public in terms of service provision are currently made available in both English and Irish in so far as is possible. These methods of communication include:

- Brochures & Information Leaflets
- Application Forms
- Publications
- Press releases
- Website

2.3 Doiciméidí Scríofa

Beidh na polasaithe seo a leanas, maidir leis na catagóirí éagsúla de dhoiciméidí scríofa a chuireann Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge ar fáil, a chaithe le linn saolré na scéime seo.

(i) Bróisiúir, Bileoga Eolais & Foirmeacha Iarratais

- Beidh gach Bileog Eolais & Foirm Iarratais a chuirfidh na húdaráis áitiúla ar fáil go hiomlán dátheangach.
- Tá foirmeacha Iarratais agus bileoga áirithe móra mionsonraí ar fáil i mBéarla amháin faoi láthair. Tá Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge tiomanta a chinntiú go mbeidh na foirmeacha seo curtha ar fáil go dátheangach.
- Beidh bileoga eolais agus doiciméidí eile a cuirtear ar fáil don bpobal ar fáil go dátheangach.
- Beidh 10% dátheangachais i gceist le gach bróisiúir a cuirtear ar fáil. Méadófar an céatadán seo de réir a chéile thar am.

(ii) Foilseacháin

- Sa chás go bhfuil doiciméidí áirithe ar fáil sa dá theanga faoi láthair mar dhá dhoiciméad éagsúil, tá Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge tiomanta a chinntiú go mbeidh foilseacháin dhoiciméidí dá leithéid seo sa todhchaí ar fáil go hiomlán dátheangach agus laistigh den chlúdach céanna ach amháin sa chás nach bhfuil sé indéanta de bharr nádúr, méid nó leagan amach an ábhair.
- Tá sé i gceist ag Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge a mBuiséad agus a bPleananna Sábhála Bóthar a fhoilsiú go dátheangach le linn saolré na scéime seo.

(iii) Preas-Ráitis

- Cuirfear preas-ráitis a bhaineann le ceantar na Gaeltachta ar fáil go dátheangach agus beidh siad dáilithe ar na meáin Ghaeilge agus Bhéarla go comhuaineach.
- Cuirfear preas-ráitis i nGaeilge amháin ar fáil do na meáin Ghaeilge go speisialta.
- Méadófar céatadán na bpreas-ráitis iomlán a cuirtear ar fáil go dátheangach de réir a chéile thar saolré na scéime seo.

(iv) Láithreán gréasáin

- Cuirfidh Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge leagan faoi leith dá láithreán gréasáin ar fáil faoi dheireadh 2007 agus coimeádfar an suíomh seo suas chun dáta sa tslí chéanna leis an suíomh Béarla.

2.3 Written Documentation

The following policies in relation to the various categories of written documentation produced by Waterford Local Authorities shall be enacted during the lifetime of this scheme:

(i) Brochures, Information Leaflets & Application Forms

- All new Information Leaflets & Application Forms produced by the local authorities shall be fully bilingual.
- Certain larger, more detailed application forms and leaflets are currently available in English only. Waterford County Local Authorities are committed to ensuring that these forms will be made available bilingually.
- Other relevant information leaflets and documents produced for public consumption will be available bilingually.
- Each brochure produced shall contain a 10% element of bilingualism. This percentage will be increased gradually over time.

(ii) Publications

- Where certain documents are currently available in both languages as two separate documents, Waterford County Local Authorities are committed to ensuring that future publications of such documents will be available bilingually within the same cover except where it is not feasible because of the nature, size or layout of the material.
- Waterford County Local Authorities intend to publish their Budget and Road Safety Plans bilingually during the lifetime of this scheme.

(iii) Press releases

- Press releases relating to the Gaeltacht area will be produced bilingually and circulated to the Irish language and English language media simultaneously.
- Press releases in Irish only will be tailored for the Irish language media.
- The percentage of total press releases produced bilingually will gradually be increased over the lifetime of this scheme.

(iv) Website

- Waterford County Local Authorities shall develop a tailored Irish version of its website by the end of 2007 and this site shall be kept up to date in the same manner as the English site.

2.4 Cumarsáid ó Bhéal

■ Is é/í an fáilteoir/oibritheoir malartáin an chéad phointe teagmhála a bhíonn leis an bpobal. Beidh sé mar pholasáí ag Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge a chinntiú go bhfeidhmeoidh gnáthchleachtas na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí sa chás seo, sé sin:

- go mbeadh foireann an fháiltithe ábalta ainm an Údarás Áitiúil a thabhairt i nGaeilge agus
- go mbeadh cleachtadh acu ar a laghad ar na bunbheannachtaí i nGaeilge, agus socruithe oiriúnacha bunaithe le go mbeidh siad in ann daoine as an bpobal a chur i dteagmháil gan mhoill le pé oifig nó oifigigh atá freagrach as an tseirbhís a bhítear a lorg trí Ghaeilge, sa chás go bhfuil sé ar fáil.

Tá Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge tiomanta a chinntiú go mbeidh an cuspóir seo bainte amach faoi dheireadh na scéime seo, sé sin faoi Lúnasa 2008.

- Maidir leis an bpointe roimh ré, déanfar treoirínte maidir le conas deileáil leis na cásanna sin a fhorbairt agus scaipfear iad ar an bhfoireann ar fad agus beidh foireann an fháiltithe cleachtaithe ar na bunbheannachtaí i nGaeilge. Bainfear an cuspóir seo amach faoi dheireadh 2006.
- Beidh fógraí ar thaispeáint ag an bpríomh-dheasc fháiltithe agus ag na cúntair phoiblí faoi leith i ngach rannóg, ag cur fáilte roimh an phobail Gaeilge a úsáid agus tabharfaidh na fógraí ainmneacha na mball foirne i ngach rannóg atá toilteanach agus ábalta seirbhís a chur ar fáil trí Ghaeilge. Bainfear an cuspóir seo amach faoi dheireadh 2006.
- Déanfar iarrachtaí eilimint den dátheangachais a thabhairt isteach i ngach cruinniú den gComhairle agus le linn chruinnithe poiblí ar fud an chontae.
- Déanfar éascaíocht d'aon duine ar mian leis/léi labhairt i nGaeilge ag cruinniú poiblí.
- Beidh eilimint den dátheangachais tugtha isteach in imeachtaí poiblí d'ard-fheiceálacht mar chuid d'iarrachtaí na Comhairle chun an Ghaeilge a chur chun cinn i slí dearfach sa phobal.
- Beidh ionadaí labhartha údarásaithe ar fáil le ráitis a thabhairt do na meáin Ghaeilge nuair is gá.

2.4 Oral Communication

■ Receptionists/switchboard operators are the first points of contact with the public. It shall be the policy of Waterford Local Authorities to ensure that standard Quality Customer Service (QCS) practice apply in this area, which is that:

- reception/switchboard staff are able to give the name of the Local Authority in Irish, and
- they are at least familiar with the basic greetings in Irish, and suitable arrangements are in place so that they can put members of the public in touch, without delay, with the office or officer responsible for offering the service required through Irish, where available.

Waterford County Local Authorities are committed to ensuring that this objective will be achieved by the end of the current scheme, i.e. by August 2008.

- In relation to the previous point, guidelines for dealing with such instances will be developed and circulated to all staff and reception staff will be familiar with the basic greetings in Irish. This objective will be achieved by the end of 2006.
- The main reception desks and the individual public counters in each section will display notices inviting the public to use Irish and will give the names of the staff in each section who are willing and able to provide a service in Irish. This objective will be achieved by the end of 2006.
- Efforts will be made to introduce an element of bilingualism during all Council meetings and public meetings throughout the county.
- Anyone wishing to speak in Irish at a public meeting shall be facilitated.
- High profile public events shall incorporate an element of bilingualism into the proceedings as part of the Council's efforts to positively promote Irish in the community.
- An authorised spokesperson will be available to give statements to the Irish language media should the need arise.

Caibidil 3

Achoimre ar na Seirbhísí/ Gníomhaíochtaí a Sholáthraítear de réir Rannóg

3.1 Réamhrá

Leagann an Chaibidil seo amach an staid i ndáil le soláthar seirbhíse/gníomhaíochtaí ag Rannóga aonaracha sna hÚdaráis Áitiúla. Liostaíonn an chéad roinn den chaibidil seo na Rannóga éagsúla agus an réim teanga oifigiúil a fheidhmítear i ngach cás. Tugann an dara cuid tuairisc achomair ar fheidhmeanna/gníomhaíochtaí gach Rannóg.

3.2 Teanga Oibriúcháin i ngach Rannóg

3.2.1 Na Rannóga a oibríonn trí Ghaeilge

Oibríonn an tOifigeach Forbartha Gaeilge trí Ghaeilge agus dá bharr sin soláthraítear gach seirbhís trí mheán na Gaeilge, ach amháin sa chás go n-iarrann custaiméir/cliant go soláthrófaí an tseirbhís sin dó nó di go sonrath trí Bhéarla.

3.2.2 Liosta de na Rannóga a chuireann seirbhís dátheangach ar fáil

Cuireann na Rannóga seo a leanas seirbhís dátheangach ar fáil:

- Cosaint an Chomhshaoil
- Oifigeach Ealaíon
- Oifig Mótarchánach Dhún Garbhán

Tá seirbhísí áirithe curtha ar fáil go dátheangach sna rannóga seo a leanas, mar atá léirithe:

- Tithíocht & Foirgníocht - seirbhísí ginearálta cuntair
- Iompar agus Sábháilteacht Bóthair - fiosrúcháin ghinearálta bóthar agus seirbhísí uisce/séarachais
- Seirbhísí Sláintíochta - seirbhísí ginearálta cuntair, cuanta & trána
- Pobal & Fiontar - fiosrúcháin ghinearálta eolais
- Leabharlann Dhún Garbhán - fiosrúcháin ghinearálta eolais agus cuairteanna scoileanna
- Leabharlann na Trá Móire - fiosrúcháin ghinearálta eolais
- Seirbhís Chartlainne - fiosrúcháin ghinearálta eolais

Chapter 3

Summary of Services/ Activities provided by Sections

3.1 Introduction

This Chapter sets out the position in relation to service provision/activities by individual Sections within the Local Authorities. The first part of the chapter lists the various Sections and the official language regime operated in each case. The second part briefly describes the functions/activities of each Section.

3.2 Operating Language of Each Section

3.2.1 Sections Working in Irish

The Oifigeach Forbartha Gaeilge (Irish Development Officer) works through the Irish language and consequently provides all services through the medium of Irish, except where the customer/client specifically requests such a service be provided to them in the English language.

3.2.2 Sections Providing a Bilingual service

The following sections provide a bilingual service:

- Environment
- Arts Officer
- Dungarvan Motor Tax Office

Certain services are provided bilingually in the following sections, as outlined:

- Housing & Building - general counter service
- Road Transportation & Safety - general roads queries and water/sewerage services
- Sanitary Services - general counter services, harbours & beaches
- Community & Enterprise - general information queries
- Dungarvan Library - general information queries and schools visits
- Tramore Library - general information queries
- Archive Service - general information queries

3.2.3 Rannóga a oibríonn trí Bhéarla amháin

Seo a leanas liosta de na Rannóga laistigh d'Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge nach bhfuil i riocht seirbhís duine le duine a sholáthar trí Ghaeilge:

- Ceannteathrú na Leabharlainne, An Lios Mór agus brainsleabharlanna eile seachas Dún Garbhán agus Trá Mhór
- Oifigeach Oidhreachta
- Cuspóirí Ginearálta
- Seirbhís Dóiteáin
- Acmhainní Daonna (Pearsanra)
- Oifigí Cathartha an Leasa Mhóir
- Oifigí Cathartha na Trá Móire
- Oifig Limistéir Phort Chládhach
- Comhairle Baile Dhún Garbhán
- Pleanáil & Forbairt
- Ionad Ealaíon

San áireamh sna rannóga sa chatagóir seo, tá roinnt rannóga a sholáthraíonn seirbhís tacaíochta inmheánach don gcuid is mó do Rannóga Roinne eile, cé go mbíonn roinnt chaidreamh teoranta acu leis an bpobal ó am go chéile:

- Seirbhísí Airgeadais
- Teicneolaíocht an Eolais

3.3 Rannóga a Oibríonn trí Ghaeilge

Leagann an roinn seo amach feidhmeanna/gníomhaíochtaí na Rannóige dá dtagraítear thuas a oibríonn trí Ghaeilge agus a sholáthraíonn gach seirbhís trí Ghaeilge ach amháin nuair a éilíonn an custaiméir/an cliant go sonrach an tseirbhís sin trí Bhéarla.

3.3.1 Oifigeach Gaeilge

Sé ról an Oifigigh Ghaeilge ná polasaí dátheangachais Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge a fhorbairt, ag cinntiú go mbeidh rogha ag custaiméirí a gcuid gnó a dhéanamh leis an gComhairle i gceachtar den dá theanga oifigiúil. Oibríonn an tOifigeach Gaeilge chomh maith ar mhaithe le forbairt agus cur chun cinn ginearálta na Gaeilge sa chontae.

3.2.3 Sections offering an English language only service

The following is a list of Sections within Waterford County Local Authorities that currently are not in a position to provide a one-to-one service through the Irish language:

- Library HQ Lismore and other branch libraries besides Dungarvan & Tramore
- Heritage Officer
- General Purposes
- Fire Services
- Human Resources (Personnel)
- Lismore Civic Offices
- Tramore Civic Offices
- Portlaw Area Office
- Dungarvan Town Council
- Planning & Development
- Arts Centre

The sections in this category also include a number which, while having some limited interaction with external customers, primarily provide an internal support service to other Departmental Divisions:

- Financial Services
- IT

3.3 Sections working in Irish

The following sets out the functions/activities of the section referred to above that works through the Irish language and provides all services through the medium of Irish, except where the customer/client specifically requests such a service be provided to them in the English language.

3.3.1 Irish Officer

The role of the Irish Officer is to develop Waterford County Local Authorities' bilingual policy ensuring customers have a choice to do their business with the Council in either of the two official languages.

The Irish Officer also works towards the development and promotion of the Irish Language throughout the county.

3.4 Rannóga a chuireann Seirbhís Dátheangach ar fáil

Leagann an roinn seo a leanas amach feidhmeanna/gníomhaíochtaí na Rannóga dá dtagraítear thuas a sholáthraíonn seirbhís iomlán dhátheangach, i nGaeilge agus i mBéarla, agus a chuireann seirbhísí áirithe ar fáil go dátheangach. Tá spriocanna áirithe ar mhaithe leis an tseirbhís dátheangach atá á cur ar fáil ag rannóga áirithe a fheabhsú sonraithe freisin.

Seirbhís Iomlán Dátheangach

3.4.1 Cosaint an Chomhshaoil

Tá an Rannóg Comhshaoil freagrach as Bainistiú Dramháola, bainistiú bruscair agus Feasacht agus Oideachas Chomhshaoil san áireamh. Tá an rannóg seo freagrach as Biúro Fuinnimh Phort Láirge, Ceadúnais do Mhadraí agus Seirbhísí Tréidliachta, sábháilteacht bhia san áireamh.

3.4.2 Oifigeach Ealaíon

Oibríonn Oifigeach Ealaíon an Chontae ar mhaithe le cur i bhfeidhm Phlean Ealaíon an Chontae, soláthar chlár ealaíon bhliantúil, tacaíocht d'ealaíontóirí agus d'eagraíochtaí ealaíne, chomh maith le soláthar eolais agus chomhairle.

3.4.3 Oifig Mótarchánach Dhún Garbhán

Eisíonn Oifig Mótarchánach Chomhairle Contae Phort Láirge i nDún Garbhán díoscaí cánacha agus ceadúnais fheithicle do Chontae Phort Láirge.

Seirbhísí Áirithe Dátheangacha

I gcás gach ceann de na Rannóga seo, a chuireann seirbhísí áirithe ar fáil go dátheangach cheana féin, cinnteoidh na hÚdaráis Áitiúil, thar shaolré na scéime seo, go ndéanfar sannadh agus uas-sciliú ar dhuine cuí amháin den fhoireann ar a laghad ionas go mbeidh na Rannóga sin in ann déileáil go héifeachtach trí mheán na Gaeilge leis an bpobal, de réir mar a éilítear.

3.4.4 Tithíocht & Foirgníocht

Sé an bunchuspóir atá ag an Rannóg Tithíochta ná cur ar chumas gach teaghlach a bheith in ann teacht ar thithíocht oiriúnach ar phraghas réasúnta, de chaighdeán mhaith, i dtimpeallacht mhaith, agus chomh fada agus is féidir, ag a rogha tionachta.

3.4 Sections Providing a Bilingual service

The following section sets out the functions/ activities of the sections referred to above that provide a bilingual service and that provide certain services bilingually. Specific targets for improving the bilingual service provided by certain sections are also outlined.

Fully Bilingual Service

3.4.1 Environmental Protection

The Environment Section is responsible for Waste Management, including litter management and Environmental Awareness and Education. This section is also responsible for the Waterford Energy Bureau, Dog Licensing and Veterinary Services, including food safety.

3.4.2 Arts Officer

The County Arts Officer provides for the implementation of the County Arts Plan, the delivery of an annual arts programme, support for artists and arts organisations plus the provision of information and advice.

3.4.3 Dungarvan Motor Tax Office

Waterford County Council's Motor Taxation Office in Dungarvan handles Motor Taxation & Driver Licensing for Waterford County.

Certain Services Bilingually

In the case of each of these Sections, which already provide certain services bilingually, the Local Authorities will ensure over the lifetime of this scheme the assignment or upskilling of at least one appropriate member of staff so that each of these Sections can offer a more complete service through the medium of Irish to members of the public, as required.

3.4.4 Housing & Building

The overall aim of the Housing Section is to enable every household to have available an affordable dwelling of good quality, suited to its needs, in a good environment and, as far as possible, at a tenure of its choice.

3.4.5 Iompar agus Sábháilteacht Bóthair

Sé bunchuspóir Rannóg na mBóithre ná gréasán phoiblí bóithre a fhorbairt atá oiriúnach chun deileáil le hualach tráchta an lae inniu, atá ag méadú de shíor, le haird chuí do shábháilteacht agus do thaitneamhacht gach úsáideoir bhóthair.

3.4.6 Seirbhísí Sláintíochta

Tá soláthar seirbhísí uisce agus séarachais faoi stiúr an Rannóg Seirbhísí Sláintíochta. Tá an rannóg seo freagrach as Reiligí na Comhairle agus Bainistiú Trá freisin.

3.4.7 Pobal & Fiontar

Siad príomhfheidhmeanna an Rannóg Pobail & Fiontair ná tacaíocht a thabhairt do ghníomhaíochtaí na Comhairle agus do Bhord Forbartha Chontae Phort Láirge agus a bhfo-struchtúirí; comhordú seirbhís áitiúla a mhéadú agus a chur chun cinn; ag obair go dlúth leis an Earnáil Fhorbartha Áitiúil, an Earnáil Phoiblí, an Earnáil Stáit agus na Páirtneirí Sóisiala; agus a chinntiú go bhfuil pobail áitiúla curtha ar an eolas mar gheall ar ghníomhaíochtaí na n-údarás áitiúil trí Fhóram Pobail an Chontae, tríd na meáin agus beartais eile.

3.4.8 Leabharlann Dhún Garbhán & Leabharlann na Trá Móire

Tá sé mar aidhm ag an tSeirbhís Leabharlainne freastal ar riachtanais eolais, oideachais, chultúrtha agus caithimh aimsire an phobail trí ghréasán de Bhrainteabharlanna agus trí sheirbhís a sholáthar do bhunscoileanna an chontae.

3.4.9 Seirbhís Chartlainne

Soláthraíonn Cartlann an Chontae rochtain ar thaifid a bhaineann le riaracháin phoiblí agus le heagraíochtaí le baint acu le Contae Phort Láirge.

Beidh na Liostaí Tuairisciúla do bhailiúcháin de thaifid i nGaeilge curtha ar fáil i nGaeilge le linn saolré na scéime seo.

3.5 Rannóga a oibríonn trí Bhéarla amháin

Leagann an roinn seo a leanas amach feidhmeanna/gníomhaíochtaí na Rannóga dá dtagraítear thuas nach bhfuil i riocht seirbhís duine le duine a sholáthar do chustaiméirí trí Ghaeilge.

3.4.5 Road Transportation and Safety

The overall objective of the Roads Section is to develop a public road network adequate to cater for the ever-increasing volume of modern traffic, with due regard for the safety and amenity of all road users.

3.4.6 Sanitary Services

The supply of water and sewerage services is administered by the Sanitary Services Section. This section is also responsible for Council Burial Grounds and Beach Management.

3.4.7 Community and Enterprise

The main functions of the Community & Enterprise Section include supporting the activities of the Council and the Waterford County Development Board and its sub-structures; enhancing and promoting local service co-ordination; working closely with Local Development Sector, Public Sector, State Sector and the Social Partners and ensuring that local communities are informed on local authority activities through the County Community Forum, media and other measures.

3.4.8 Dungarvan Library & Tramore Library

The library service has the objective of meeting informational, educational, cultural and recreational needs of the community through a network of Branch Libraries and the delivery of a service to primary schools in the county.

3.4.9 Archive Service

The County Archive provides access to the records of local administration and organisations of County Waterford interest.

Descriptive Lists for collections of records in Irish will be provided in Irish during the lifetime of this scheme.

3.5 Sections Providing an English language only service

The following sets out the functions/activities of the Sections referred to above that currently are not in a position to provide a one-to-one service to customers through the Irish language.

Maidir leis na rannóga seo, tabharfar faoi obair ullmhúcháin chun tús a chuir leis an bpróiseas chun seirbhís trí Ghaeilge a fhorbairt le linn saolré na scéime seo. Tabharfar faoin obair ullmhúcháin seo agus aghaidh á dtabhairt ar an gceist a bhaineann le seirbhís d'ardchaighdeán duine le duine a sholáthar do chustaiméirí trí Ghaeilge ó na hoifigí seo sa dara scéim agus i scéimeanna ina dhiaidh sin. Go sonrach, déanfar iniúchadh foirne chun leibhéal Ghaeilge na foirne ar fad a fháil amach agus cuirfear oiliúint ar fáil chun cumas foirne sa Ghaeilge a fheabhsú.

3.5.1 Ceannteathrú na Leabharlainne, An Lios Mór agus brainsleabharlanna eile (seachas Dún Garbhán agus Trá Mhór)

Tá sé mar aidhm ag an tSeirbhís Leabharlainne freastal ar riachtanais eolais, oideachais, chultúrtha agus caithimh aimsire an phobail trí ghréasán de Bhrainsleabharlanna agus trí sheirbhís a sholáthar do bhunscoileanna an chontae.

3.5.2 Oifigeach Oidhreacht

Sé ról an Oifigigh Oidhreacht ná cabhrú le cosaint, caomhnú agus le feabhsú Oidhreacht Chontae Phort Láirge trí shonraí a bhailiú, trí mhórtas a chur chun cinn agus trí ghlacadh le modhanna forbartha inbhuanaithe.

3.5.3 Cuspóirí Ginearálta

Tá an rannóg seo mar chuid den mór Rannóg Seirbhísí Corporáideacha. Siad na príomh-sheirbhísí a chuirtear ar fáil ná Deontais Ardoideachais, Saincheadúnais, Cruinnithe Comhairle agus Coistí, Riaracháin Fhoirgintí, Cróinéirí agus Coistí Cróinéara, Imeachtaí Cathartha, Corrrhádáil, Saoráil Faisnéise agus Gearáin.

3.5.4 Rannóg Seirbhísí Dóiteáin

Bíonn Seirbhís Dóiteáin Chontae Phort Láirge ag deileáil le Smachtú & Freagra Éigeandála, Sábháilteacht Tine, Cosc Tine, Smachtú Tógála agus Cosaint Shibhialta.

In relation to these sections, preparatory work will be carried out to begin the process of building a service through Irish within the lifetime of scheme. This preparatory work will be carried out with a view to addressing the issue of the provision of a quality one-to-one customer service through Irish from these offices in the second and subsequent language schemes. In particular, a staff audit will be carried out to ascertain the level of Irish of all staff and training will be provided to improve staff competence in the Irish language.

3.5.1 Library HQ Lismore and other branch libraries (besides Dungarvan & Tramore)

The library service has the objective of meeting informational, educational, cultural and recreational needs of the community through a network of Branch Libraries and the delivery of a service to primary schools in the county.

3.5.2 Heritage Officer

The role of the Heritage Officer is to assist in the protection, conservation and enhancement of the Heritage of County Waterford through the collection of data, promotion of pride and adoption of sustainable methods of development.

3.5.3 General Purposes section

This section forms part of the overall Corporate Services Section. The main services provided are Higher Education Grants, Franchise, Council Meetings & Committees, Buildings' Administration, Coroners and Inquests, Civic Events, Casual Trading, Freedom of Information and Complaints.

3.5.4 Fire Services Department

Waterford County Fire Service deals with Fighting & Emergency Response, Fire Safety, Fire Prevention, Building Control and Civil Defence.

3.5.5 Acmhainní Daonna (Pearsanra)

Sé príomh-fheidhm an Rannóg Acmhainní Daonna ná Pleanáil Daonchumhachta, sé sin acmhainní foirne a bhainistiú ar mhaithe le feidhmiú éifeachtach na heagraíochta, pleanáil i gcomhair earcaíochta, úsáid foirne agus scor as oifig san áireamh. I measc na seirbhísí a cuirtear ar fáil tá: Oiliúint & Forbairt Foirne; Caidreamh Tionsclaíoch; agus Sláinte, Sábháilteacht agus Leas.

3.5.6 Oifigí Cathartha an Leasa Mhóir & na Trá Móire & Oifig Limistéir Phort Chládhach

Tá roinnt oifigí limistéir ag Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge ar fud an chontae, oifig amháin i gcomhair gach Toghcheantar, mar chuid den ghealltanas chun seirbhís níos inrochtana agus níos áitiúla a chur ar fáil don gcustaiméar. Tá oifigí limistéir lonnaithe sa Trá Mhór, i bPort Chládhach agus sa Lios Mór, le riaracháin Dhún Garbhán agus Choill Mhic Thomáisín ag tarlú ó na hOifigí Cathartha i nDún Garbhán.

3.5.7 Comhairle Baile Dhún Garbhán

Bíonn Comhairle Baile Dhún Garbhán ag plé le riaracháin sheirbhísí poiblí taobh istigh de cheantar uirbeach Dhún Garbhán. Tá a hoifigí riaracháin lonnaithe in Oifigí Cathartha Chomhairle Contae Phort Láirge, Cé Dáibhead.

3.5.8 Ionad Ealaíon

Is spás amhairc é Ionad Ealaíon Seanteach an Mhargaidh go príomha, ina mbíonn clár de thaispeántais áitiúla, náisiúnta agus chuartaíochta i rith na bliana, a athraítear go míosúil. Soláthraíonn an Ionad seirbhís ghinearálta faisnéise ealaíona freisin. Taispeánann Club Scannánaíochta Seanteach an Mhargaidh Scannáin 'Arthouse' san Amharclann 50 suíochán, Seomra de Paor agus tá Seirbhísí Ealaíne de chuid Chomhairle Contae Phort Láirge ar fáil san Ionad Ealaíon freisin.

3.5.9 Seirbhísí Airgeadais: Cuntais, Bailiú Ioncaim agus Rátaí

Seo a leanas na príomh sheirbhísí a chuireann an Rannóg Airgeadais ar fáil: Cuntasaíocht Airgeadais & Bainistíocht - ina measc ullmhúcháin an Bhuiséid Bhliantúil agus Ráiteas Airgeadais Bhliantúil; rialú Buiséid agus tuairisciú airgeadais; Tuairisceáin Airgeadais, idir inmheánach agus seachtrach; Íocaíochtaí Creidiúnaithe agus Bailiú Ioncaim.

3.5.5 Human Resources (Personnel)

The Human Resources Section's main function is Manpower Planning, which involves the management of the staff resources for the effective operation of the organisation, including planning for recruitment, deployment and retirements. Services provided include: Staff Training & Development; Industrial Relations; and Health, Safety and Welfare.

3.5.6 Lismore & Tramore Civic Offices & Portlaw Area Office

Waterford Local Authorities have a number of area offices throughout the county, one office for each Electoral Area, as part of the commitment to providing a more accessible, localised service to the customer. Area offices are currently located in Tramore, Portlaw and Lismore, with Dungarvan and Kilmacthomas being administered from the Civic Offices in Dungarvan.

3.5.7 Dungarvan Town Council

Dungarvan Town Council deals with the administration of public services within the urban area of Dungarvan. Its administrative offices are located in Waterford County Council's Civic Offices, Davitt's Quay.

3.5.8 Arts Centre

The Old Market House Arts Centre is primarily a visual space hosting a year round programme of local, national and touring exhibitions which change monthly and also provides a general arts information service. The Old Market Film Club screens arthouse cinema in it's 50 seater theatre. Seomra de Paor and the Arts Centre also houses the Arts Services of Waterford County Council.

3.5.9 Financial Services: Accounts, Revenue Collection and Rates

The following areas are the main services provided by the Finance Section: Financial & Management Accounting - including preparation of Annual Budget and Annual Financial Statement; Budgetary control and financial reporting; Financial Returns, internal & external; Creditors Payments and Revenue Collection.

3.5.10 Rannóg Teicneolaíocht an Eolais

Tá an rannóg seo freagrach as soláthar agus cothabháil ghréasáin ríomhaireachta agus riachtanais theicneolaíochta eolais Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge. Tá Rannóg Teicneolaíocht an Eolais freagrach freisin as forbairt agus cothabháil láithreáin ghréasáin na Comhairle.

3.5.11 Pleanáil & Forbairt

Sé ról an Rannóg Pleanála & Forbartha ná “soláthar a dhéanamh do chóras pleanála fisiciúil a bheadh ábalta cuspóirí eacnamaíoch agus sóisialta a aistriú isteach i bhfoirgintí agus saghasanna eile forbartha, ag tabhairt prionsabail na hinbhuaine san áireamh.” I measc na seirbhísí a cuirtear ar fáil ná scríobh agus athbhreithniú a dhéanamh ar Phleananna Forbartha an Chontae, chomh maith le hoidhreacht ailtireachta an chontae a chaomhnú.

Beidh an pacáiste iarratais pleanála reatha ar fáil i bhfoirm iomlán dátheangach le linn saolré na scéime seo.

3.5.10 IT Section

This section is responsible for the provision and maintenance of Waterford County Local Authorities' computer network and information technology requirements. The IT section is also responsible for the development and maintenance of the Council's website.

3.5.11 Planning & Development

The role of the Planning and Development Section is “to provide for a system of physical planning capable of the translation of economic and social objectives into buildings and other types of development having regard to the principles of sustainability.” Services provided include the making and reviewing of County Development Plans and Local Area Plans and the preservation of the counties' architectural heritage.

The current planning application package will be available in a completely bilingual format, during the lifetime of this scheme.

Caibidil 4

Feabhas ar Sheirbhísí a Sholáthrófar go Dátheangach

4.1 Polasaí Ginearálta

Tá Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge tiomanta líon leordhóthanach foirne a bheidh inniúil seirbhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge a bheith i ngach rannóg de chuid na nÚdarás a mbíonn ag deileáil go rialta leis an bpobal.

Is é an chéad chéim a chaithfear a dhéanamh ná atmasféar an dátheangachais a chruthú agus a chothú taobh istigh de gach rannóg sa Chomhairle ionas go mothóidh custaiméirí a labhrann Gaeilge go bhfuil fáilte rompu agus go spreagtar iad chun a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge ionas go mothaíonn idir chustaiméirí agus lucht foirne compórdach gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Tá sé i gceist soláthar na seirbhíse Gaeilge a fhógairt sna rannóga sin trí shonraí teagmhála do chustaiméirí a fhógairt ar an láithreán gréasáin agus trí infhaighteacht na seirbhíse a fhógairt ag na pointí teagmhála custaiméara (cuntar). Beidh sé de thionchar breise leis sin go spreagfar muinín an phobail go bhfuil seirbhís d'ardchaighdeán ar fáil i nGaeilge agus tiocfaidh an t-éileamh foluiteach sin atá ann ar sheirbhísí trí Ghaeilge chun cinn.

Chapter 4

Enhancement of Services to be Provided Bilingually

4.1 General Policy

Waterford County Local Authorities are committed to securing an adequate number of staff competent to provide a service through Irish in all sections of the Authorities that deal regularly with the public.

The primary deliverable will be to create and foster an atmosphere of bilingualism within all sections of the Council so that Irish speaking customers feel welcome and are encouraged to do their business in Irish and so that both customers and staff feel comfortable in conducting their business through the Irish language.

It is proposed to promote the availability of an Irish language service in the various sections by listing contact details on the website for customers and by advertising the availability of the service at the customer contact points (counter). This will have the additional effect of promoting public confidence in the availability of a quality customer service in Irish and unlocking latent demand for services in Irish.

4.2 Teicneolaíocht an Eolais

Maidir le caidreamh leictreonach, déanfaidh Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge cinnte de go mbeidh na polasaithe seo a leanas curtha i bhfeidhm:

- Beidh aon séanadh nó teachtaireacht caighdeánach ar chomhfhreagras ríomhphoist dátheangach faoi dheireadh na bliana 2005.
- Cinnteoidh na hÚdarás Áitiúla go mbeidh aon chórais ríomhaire nua a cheannófar ar bhonn neamhspleách amach anseo in ann deileáil leis an nGaeilge, más gá; agus déanfar cinnte freisin (chomh fada is atá sé faoina smacht) go ndéanfar na córais eile atá ann cheana comhoiriúnach le linn saolré na scéime seo.
- Seoladh ríomhphoist cineálaigh a bhunú d'fhiosruithe i nGaeilge. Cinnteoidh na hÚdarás Áitiúla go dtabharfar aird ar fhiosruithe den tsórt sin chomh pras céanna leis na fiosruithe i mBéarla.
- Beidh aon chórais nua idirghníomhacha géilliúil don teanga agus déanfar uasghrádú ar na córais atá ann (chomh fada is atá siad faoi smacht na Comhairle), le linn saolré na scéime seo.

4.3 Earcú agus Socrúchán

Tabharfaidh an Rannóg Acmhainní Daonna aghaidh ar cheist na Gaeilge maidir le hearcaíocht, le hoiliúint agus le bainistíocht foirne. Tógfar na céimeanna seo a leanas:

- Déanfar ár bpolasaithe earcaíochta agus so-aistritheacht foirne a athbhreithniú i gcomhthéacs postanna taobh istigh d'Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge faoina mbeidh líofacht i nGaeilge (scríobh agus labhairt araon) ina riachtanas lárnach agus go háirithe i gcomhthéacs na ngealltanas faoi leith atá tugtha sa scéim. Tabharfar faoi aon athbhreithniú den tsaghas seo tríd an bpróiseas comhpháirtíochta.
- Tógfar riachtanais agus dualgais gach rannóg maidir le bheith in ann seirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge san áireamh nuair atá baill foirne á socrú nó á lonnú taobh istigh den eagraíocht.

4.2 Information Technology

In relation to electronic communication, Waterford Local Authorities will ensure that the following policies will be implemented:

- Any standard disclaimer or message on e-mail correspondence will be bilingual by the end of 2005.
- The Local Authorities shall ensure that any new computer software being purchased independently is fully capable of handling the Irish language, if necessary, and it will also ensure (in so far as it is under its control) that existing systems are made compatible within the lifetime of this scheme.
- Establish a generic e-mail address for queries 'as Gaeilge'. The Local Authorities will ensure that such queries are addressed promptly in the same manner as English language queries.
- Any new interactive systems will be language compliant and existing systems upgraded (in so far as it is under the Council's control) within the lifetime of this scheme.

4.3 Recruitment & Placement

The Human Resources Section will address the issue of the Irish language in relation to recruitment, training and management of staff.

The following steps will be taken:

- We will review our recruitment and staff mobility policies in the context of posts within Waterford Local Authorities where proficiency in the Irish language (both written and oral) is an essential requirement and especially in the context of specific commitments made in the scheme. Any such review will take place through the partnership process.
- The requirements and obligations of each section in relation to being able to provide a high quality service through Irish will be taken into account when placing or deploying staff within the organisation.

4.4 Oiliúint agus Forbairt

Tá sé mar bhunspríoc straitéiseach d'Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge forbairt a dhéanamh ar "lucht oibre atá oilte, solúbtha agus spreagtha agus comhairle tofa a thuigeann an timpeallacht athraitheach ina bhfuilimid." (Plean Corporáideach). Aithníonn na hÚdarás Áitiúla an tábhacht a bhaineann le lucht saothair atá chomh hoilte a bheith acu chun soláthar éifeachtach seirbhíse a chinntiú. Os rud é go bhfuiltear le leanúint ar aghaidh leis an bhfeabhsú seo, caithfidh Údarás Áitiúla Chontae Phort Láirge eolas, scileanna agus inniúlacht na foirne a fhorbairt go barr a gcuid cumais. Ciallóidh sé seo infheistíocht suntasach in oiliúint agus i bhforbairt thar tréimhse an Phlean Corporáideach.

I bhfianaise na straitéise thuasluaite mar atá sonraithe sa Phlean Corporáideach, chomh maith le hAcht na dTeangacha Oifigiúla agus an Scéim seo, déanfaidh an Rannóg Acmhainní Daonna an méid seo a leanas:

- Cinntiú go dtabharfar comh-ghríosadh agus comh-dheis do gach ball foirne a gcuid scileanna Gaeilge a fheabhsú trí oiliúint agus cúrsaí forbartha.
- Feasacht teanga a chur san áireamh i gcúrsaí oiliúna Insealbhairthe agus Seirbhísí Custaiméirí.
- Daoine a lorg ar bhonn deonach chun seirbhísí i nGaeilge a sholáthar ar feadh na nÚdarás Áitiúil. (Déanfar na daoine sin ar an bhfoireann a aithint ag pointí teagmhála chustaiméara, ar na liostaí gutháin agus ar an liosta ríomh-phoist).
- Cinntiú go bhfuil pé tacaíocht is gá tugtha do bhaill foirne atá toilteanach seirbhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge ar bhonn deonach.
- Féachfaidh an Coiste Oiliúna ar na féidearthachtaí a bheidh ann oiliúint i seirbhís an chustaiméara maidir le deileáil le custaiméirí trí Ghaeilge a chur ar fáil.

4.4 Training & Development

It is a core strategic objective of Waterford County Local Authorities to develop "a highly skilled, flexible and motivated workforce and elected council responsive to the changing environment in which we operate" (Corporate Plan). The Local Authorities acknowledge the importance of having such a highly trained workforce to ensure efficient and effective delivery of service. If continued improvement is to be sustained, Waterford County Local Authorities must develop the knowledge, skills and competencies of all staff to full potential. This will involve significant investment in training and development over the term of the Corporate Plan.

In the light of the above strategy as outlined in the Corporate Plan, and the Official Languages Act and this Scheme, the Human Resources Section will:

- Ensure that all staff are given equal encouragement and opportunity to improve their Irish language skills through training and development courses.
- Include language awareness as part of both Induction and Customer Service training courses.
- Seek volunteers to provide Irish language services in relevant sections across the Local Authorities. (Such staff will be identified at customer contact points, on phone lists and on the e-mail list.)
- Ensure that staff volunteering to provide services through Irish will be given all necessary support.
- The Training Committee will examine the possibility of providing customer service training for dealing with customers in Irish.

4.5 An Ghaeltacht

Tá Gaeltacht na Rinne/An tSean Phobail i limistéar feidhme Chomhairle Contae Phort Láirge. Aithníonn an Chomhairle riachtanais faoi leith na Gaeltachta mar lárionaid ár n-oidhreacht teangeolaíochta agus cultúrtha. Tá an Chomhairle tiomanta an Ghaeltacht a chaomhnú agus a fhorbairt agus leanfar leis seo mar thosaíocht. Tá an Chomhairle tiomanta leis a chinntiú go bhfuil a cuid seirbhísí ar fáil as Gaeilge do mhuintir na Gaeltachta ach go háirithe. Níl aon oifigí de chuid Chomhairle Contae Phort Láirge lonnaithe sa Ghaeltacht féin. Sin ráite, de bharr gurb iad Oifigí Cathartha na Comhairle i nDún Garbhán a úsáideann muintir na Gaeltachta mar a gcuid oifigí áitiúla, tabharfaidh an Chomhairle Contae tosaíocht do chéimeanna chun a chinntiú go bhfuil seirbhísí ar fáil go dátheangach sna hoifigí seo le linn saolré na scéime seo.

- Reachtáilfear cruinnithe poiblí sa Ghaeltacht trí Ghaeilge amháin nó go hiomlán dátheangach.
- Beidh eolas atá dírithe ar phobal na Gaeltachta ar fáil i nGaeilge amháin nó i nGaeilge agus i mBéarla, mar is cuí. San áireamh leis seo tá bróisiúirí agus bileoga, foirmeacha iarratais, preas-ráitis, doiciméidí polasaithe agus láithreán gréasáin, sa chás go bhfuil siad faoi smacht na Comhairle.
- Bainfidh na húdaráis áitiúla úsáid as an Ordú Logainmneacha (Ceantair Ghaeltachta) 2004 chun críocha oifigiúla.

4.6 Gaelscoileanna & Eagraíochtaí Eile Gaeilge

Aithníonn Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge tosaíochtaí teangeolaíochta faoi leith na scoileanna Gaeilge agus na Gaelscoileanna i gContae Phort Láirge, chomh maith le heagraíochtaí agus grúpaí eile Gaeilge atá ag feidhmiú sa chontae agus go náisiúnta. Tabharfar tosaíocht do sholáthar sheirbhísí do na heagrais agus na grúpaí áirithe seo thar saolré na scéime.

- Beidh aon chomhfhreagras a thosaítear le scoileanna Gaeilge, le Gaelscoileanna agus le heagraíochtaí nó grúpaí eile Gaeilge i nGaeilge amháin nó go dátheangach agus tabharfar tosaíocht do sholáthar sheirbhísí Gaeilge do na hinstitiúid agus na heagrais seo thar saolré na céad scéime.

4.5 An Ghaeltacht

The Gaeltacht area of An Rinn/An Sean Phobal falls within the functional area of Waterford County Council. The Council recognises the special needs of the Gaeltacht areas as centres of our linguistic heritage and culture. The Council is committed to the protection and development of the Gaeltacht and this will continue to be a priority. It is also committed to ensuring that its services are available in Irish to the people of the Gaeltacht in particular. Waterford County Council does not have any offices located directly in the Gaeltacht. However, as the Civic Offices in Dungarvan are the local offices used by the people of the Gaeltacht, the County Council shall prioritise steps to ensure that services are available bilingually in these offices within the lifetime of this scheme.

- Public meetings organised in the Gaeltacht shall be in Irish only or fully bilingual.
- Information directed at the public in the Gaeltacht will be available in Irish only, or in both English and Irish where appropriate. This includes brochures and leaflets, application forms, press releases, policy documents and website, where within the control of the Council.
- The Placenames (Ceantair Ghaeltachta) Order 2004, will be used by the local authorities for official purposes.

4.6 Gaelscoileanna & Other Irish Language Organisations

Waterford County Local Authorities also recognise and acknowledge the particular linguistic preferences of Irish language schools and Gaelscoileanna in County Waterford, as well as other Irish Language organisations and groups operating throughout the county and nationally. The provision of services in Irish to these particular bodies and groups will be prioritised over the lifetime of this scheme.

- Any dealings initiated with Irish language schools, Gaelscoileanna and other Irish speaking groups or organisations shall be in the Irish language only or bilingual and provision of an Irish language service to such institutions and organisations will be prioritised over the lifetime of the first scheme.

Caibidil 5

Monatóireacht, Athbhreithniú & Poiblíocht ar an Scéim Chomhaontaithe

5.1 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Coimeádfaidh An Grúpa Bainistíochta Sinsearaí laistigh d'Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge gníomhú éifeachtach na scéime faoi athbhreithniú.

Is é an bainisteoir líne i ngach ceann de na Rannóga a bheidh freagrach go príomhdha as feidhmiú na scéime laistigh dá réimse féin, le tacaíocht ón Oifigeach Gaeilge, agus tuairisceoidh an bainisteoir sin ar bhonn rialta chuig a Stiúrthóir Seirbhísí féin. Beidh sonraí faoin dul chun cinn foilsithe i dTuairisc Bhliantúil Údaráis Áitiúla Chontae Phort Láirge.

5.2 Poiblíocht ar an Scéim Chomhaontaithe

Déanfar poiblíocht ar a bhfuil sa scéim seo, mar aon le tiomantais agus forálacha na scéime, don phobal i gcoitinne ar na slí seo a leanas:-

- Preas-Ráiteas;
- Seoladh Oifigiúil na scéime;
- Fógraíocht ar na forálacha;
- Scaipeadh chuig na gníomhaireachtaí agus na comhlachtaí poiblí cuí;
- Láithreán Gréasáin.

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

Chapter 5

Monitoring, Revision & Publicising of Agreed Scheme

5.1 Monitoring & Revision

The Senior Management Group within Waterford County Local Authorities will keep the effective operation of this scheme under review.

The day-to-day monitoring function will be carried out primarily by line managers in each of the Sections (who are responsible for the implementation of the scheme within their own areas), with the assistance of the Irish Officer, and will report on a regular basis to the relevant Director of Services. Details of progress will be published in Waterford County Local Authorities' Annual Report.

5.2 Publicising of Agreed Scheme

The contents of this scheme, along with the commitments and provisions of the scheme, will be publicised to the general public by means of:-

- Press Release;
- Official Launch of the scheme;
- Advertising of provisions;
- Circulation to appropriate agencies and public bodies;
- Website.

A copy of this scheme has also been forwarded to Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla.

Aipindic 1

Torthaí an tSuirbhé Chustaiméara - Nollaig 2004

Ar lorg tú ariamh do ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge?

| | Minicíocht | Céatadán |
|-------------|------------|----------|
| Lorg | 22 | 3 |
| Níor lorg | 598 | 97 |
| Gan freagra | 1 | 0 |
| Iomlán | 621 | 100 |

• *Luaigh furmhór na ndaoine easpa líofachta (ar a son féin (sic)) mar chúis gan an tseirbhís seo a lorg.*

Céatadán an-bheag díobh siúd a cuireadh faoi agallamh a dhein iarracht ag aon am a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge (22), agus thug 13 measúnú mar a leanas:

Sástacht leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil trí Ghaeilge

| | Minicíocht | Céatadán |
|---------------------------------|------------|----------|
| Míshásta | 3 | 0 |
| Gan a bheith sásta nó mhíshásta | 2 | 0 |
| Sásta | 5 | 2 |
| An-shásta | 3 | 0 |
| Gan freagra | 608 | 98 |
| Iomlán | 621 | 100 |

Dúirt iomlán de 46 chustaiméara go mbainfeadh siad leas as seirbhís trí Ghaeilge dá mbeadh sé ar fáil ar chomh-chaighdeán leis an tseirbhís trí Béarla.

An t-aon phointe suntasach ná, ó na 16 chustaiméara a cuireadh faoi agallamh a bhí ina gcónaí sa Rinn, ní dúirt ach seisear gur lorg siad seirbhís trí Ghaeilge, le seisear eile i nDún Garbhán. Bhí an fuíollach scaipithe ar fud an chontae.

Appendix 1

Results of Customer Survey - December 2004

Have you ever looked to conduct your business through Irish?

| | Frequency | Percent |
|-------------|-----------|---------|
| Yes | 22 | 3 |
| No | 598 | 97 |
| No response | 1 | 0 |
| Total | 621 | 100 |

• *Most people cited lack of fluency (on their own part (sic)) as the reason for not looking for this service.*

A very small proportion of those interviewed had at any time attempted to conduct their business through Irish (22), 13 gave it a rating as follows:

Satisfaction with service provided through Irish

| | Frequency | Percent |
|----------------|-----------|---------|
| Dissatisfied | 3 | 0 |
| Neither | 2 | 0 |
| Satisfied | 5 | 2 |
| Very satisfied | 3 | 0 |
| No response | 608 | 98 |
| Total | 621 | 100 |

A total of 46 customers said they would avail of a service through Irish if it were available at a comparable standard to English.

The only point of note was that of the 16 customers interviewed who lived in Ring, just 6 said that they had looked to conduct their business through Irish, with 6 more in Dungarvan. The remainder were well spread throughout the county.




Talmhaíocht, Oideachas, Sláinte & Leas
Agriculture, Education, Health & Welfare




Griosaictaí agus Smachtanna Forbartha
Development Incentives and Control





Soláthar Uisce agus Séarachais
Water Supply and Sewerage



Ginearálta agus Ighnéitheach
General and Miscellaneous

**COMHAIRLE CONTAE
PHORT LÁIRGE**

Oifigi Cathartha, Dún Garbhán,
Co. Phort Láirge.
Guthán: 058 22000.
Gréasán: www.waterfordcoco.ie



**WATERFORD COUNTY
COUNCIL**

Civic Offices, Dungarvan,
Co. Waterford.
Tel: 058 22000.
Web: www.waterfordcoco.ie