

Gnáthaimh maidir le glaonna gutháin i nGaeilge; comhfhreagras leictreonach/scríofa agus maidir le fiosruithe ag seirbhís chuntair Ollscoil Luimnigh

Ráiteas Ardchaighdeáin

Tá dualgas reachtúil ar Ollscoil Luimnigh de réir fhorálacha coitinn Acht na dTeangacha Oifigiúla (ATO) fiosruithe i nGaeilge ar ríomhphost nó ar an ngnáthphost a fhreagairt i nGaeilge. Tá gealltanais bhreise tugtha ag an Ollscoil ina cuid Scéimeanna Teangacha Oifigiúla 2006-2009 agus 2009-2012, agus chuige sin ainmneofar duine amháin ar a laghad i sprioc-ranna riaracháin le fiosruithe scríofa agus fiosruithe cainte araon i nGaeilge a láimhseáil.

Is ar mhaithe le foireann **iomlán** Ollscoil Luimnigh atá na gnáthaimh seo á gcur faoina mbráid. Baineann siad go háirithe le foireann i spriocréimsí Scéimeanna na dTeangacha Oifigiúla 2006-2009 agus 2009-2012.

Cuirfear fáilte roimh gach éinne i gcomhluadar an champais an cárta deisce agus na comhaid fuaimne atá leis a úsáid. Tá fáil ar chomhaid Mp3 na nathanna deisce agus ar ghnáthnathanna riaracháin eile Gaeilge ar shuíomhanna de chuid OL www.ul.ie/aonadnagaeilge agus www.ul.ie/ola

1. Go Ginearálta

1.1 Cuirfidh gach spriocréimse a thiomantas do sholáthar seirbhísí chun cinn trína chuid litríocht stocaireachta a bheith sa dá theanga oifigiúil.

1.2 Beidh le feiceáil ar shuíomh gréasáin na roinne ainmneacha na mball foirne a ceapadh le seirbhís a sholáthar i nGaeilge. Ba cheart go mbeadh ainmneacha na ndaoine ceaptha agus a gcuid uimhreacha folíne ar eolas ag gach ball foirne sna spriocréimsí seo.

1.3 Ba cheart do gach ball foirne custaiméirí a fhreagairt go dea-mhúinte (de réir sainmhíniú ar chustaiméirí i Scéim 2009-2012) ar mian leo gnó a dhéanamh i nGaeilge.

1.4 Ba chóir cuntas a scríobh ar gach fiosrú i nGaeilge agus ba chóir tuairisciú uair in aghaidh na bliana chuig an nGrúpa um Fheidhmiú ATO OL.

1.5 Ba chóir go mbeadh an seal freagartha don fhreagra scríofa Gaeilge a bheith mar a chéile le seal freagartha i dteanga an Bhéarla.

1.6 Misneofar foghlaimoírí Gaeilge chun a gcuid Gaeilge a chleachtú ach beannú don ghlaiteoir sa dá theanga nuair a fhreagraítear an guthán. (Féach na nathanna áisiúla agus na comhaid fuaimne)

2. Comhfhreagras Scríofa i nGaeilge

2.1 Sa chás go bhfuil leagan seasta de ghnáthlitreacha sna spriocréimsí riaracháin, ba chóir iad seo a aistriú go Gaeilge.

2.2 Ba cheart freagraí nach gnáthfhreagraí iad a sheachfhoinsiú chuig aistritheoirí (féach Gnáthaimh le haghaidh Aistriúcháin OL ag www.ul.ie/ola)

2.3 Tá gnáth-theimpléad do litir admhála le fáil ar shuíomh gréasáin an Rúnaí Ghníomhaigh www.ul.ie/ola

2.4 Ba cheart aistriúcháin Bhéarla a chomhdú lena leaganacha Gaeilge.

2.5 Ní gá ainmneacha pearsanta ná sloinnte a aistriú i siniú ríomhphoist/freagraí as-an-oifig.

3. Cumarsáid gutháin leis an bpobal

3.1 Cuireann an Ollscoil fáilte roimh chumarsáid ar an nguthán i nGaeilge nó i mBéarla.

Freagróidh an Príomhionad Fáilte gach glao go dátheangach trí Ollscoil Luimnigh/University of Limerick a rá.

3.2 Má thugann an custaiméir a ainm i nGaeilge, ba cheart gach iarracht a dhéanamh an t-ainm a fhuaimniú i gceart. [Ná fiafraítear go brách cad é sin i mBéarla!]

3.3 Má thugann an custaiméir a ainm i nGaeilge ach go mbíonn deacracht ag ball foirne OL lena litriú nó lena fhuaimniú, ba chóir dó iarraidh ar an gcustaiméir é a litriú. Níor cheart aon cheist a bheith ann faoin síneadh fada ar litir. Féach ar threoracha innéacs 1.

3.4 Má thosaíonn an glaoiteoir an glao i nGaeilge, ba cheart do theagmhálaí OL freagairt i nGaeilge. Má tharlaíonn sé nach féidir leis an té a fhreagraíonn an glao Gaeilge a labhairt, ba chóir nathanna coitinn an chárta deisce faoi iamh anseo a úsáid sula n-aistreofaí an glao chuig an duine atá ceaptha do fhiosruithe i nGaeilge sa roinn áirithe sin.

3.5 Sa chás go bhfreagraíonn duine dátheangach an glao, nó má aistrítear an glao chuig an duine sin, ba chóir dó/dí a dhéanamh soiléir go bhfuil sé nó sí dátheangach. Beidh an comhrá ina dhiaidh sin i rogha teanga an ghlaiteora.

3.6 I Roinn/Rannóg a bhfuil baill foirne dátheangacha nach bhfuil ar fáil le fiosrú i nGaeilge a ghlacadh ag am ar leith, ba chóir don té a fhreagróidh an guthán a chur in iúl go dea-bhéasach don ghlaiteoir an tslí a bhfuil cúrsaí agus

(i) ba chóir a eagrú go n-aisghlaofaidh ball foirne a bhfuil Gaeilge aige, mura mbíonn an glaoiteoir sásta a g(h)nó a chíoradh i mBéarla, nó

(ii) Más le práinn é, ba chóir an glao a aistriú chuig Aonad na Gaeilge (folíne 4754)

3.7 Beidh gach beannú agus treoir dátheangach ar ghléas freagartha na n-oifigí agus na rannóg sna spriocréimsí faoi Scéim 2006-09 agus faoi Scéim 2009-12. [Tabhair faoi deara nach gá ainmneacha pearsanta a aistriú go Gaeilge].

3.8 Chruthaigh Aonad na Gaeilge cárta deisce mar thaca leis an nguthán a fhreagairt agus chruthaigh siad comhaid fuaimne mar áis leis. (mír 5 thíos)

4. Seirbhísí cuntair

4.1 Beidh comhartha tacaíochta seirbhísí dátheanga OL ar taispeáint ag an roinn/rannóg.

4.2 Láimhseálfaidh an “duine ceaptha” na fiosruithe i nGaeilge.

4.3 Mura mbíonn an “duine ceaptha” ar fáil, ba chóir an rogha a thairiscint coinne a dhéanamh leis an duine sin. Féach na gnáthfhreagraí agus na nathanna áisiúla eile ar na hacmhainní Mp3/cárta deisce.

5. CÁRTA DEISCE

On the phone

Start with:

(1) Greeting, and the name of your Unit/Office*

Dia D(h)uit (Audio file 1)

[Note that the pronunciation aid for departmental names are in a separate file]

When you hear the caller asking for a named person reply:

(2) "Thank you, who's calling please?"

Go raibh maith agat, cé atá ag caint? (Audio file 2)

(3) "Can I take your name?"

Cén t-ainm atá ort? (Audio file 3)

Then you can put them through and ask them to:

(4) Hold on please

Nóiméad amháin le do thoil (Audio file 4)

If the named person is not in or if the caller did not ask for a named person don't panic!! Simply explain:

(5) "Sorry I don't have much Irish myself but if you give me your name and number, I'll get an Irish speaker to call you back. Otherwise, if you don't mind I can deal with your query now in English."

Is oth liom nach bhfuil mórán Gaeilge agam féin ach má fhágann tú d'ainm agus d'uimhir agam, iarrfaidh mé ar chainteoir Gaeilge glaoch ar ais ort. Nó, más maith leat, is féidir liom do ghnó a phlé leat i mBéarla anois díreach. (Audio file 5)

or

you could explain that the person that usually deals with Irish medium queries is not in the office at the moment:

(6) "I'm sorry but Máire, the person who normally deals with Irish medium queries is not available at the moment".

Is oth liom nach bhfuil an té a bhíonn ag plé le ceistanna i nGaeilge ar fáil faoi láthair. (Audio file 6)

The following are some questions you might ask the caller:

(7) "Would you like to leave a message in English?"

Ar mhaith leat teachtaireacht a fhágaint i mBéarla? (Audio file 7)

(8) "Would you like to make an appointment to meet him?"

Ar mhaith leat coinne a dhéanamh leis? (Audio file 8)

(9) "Would you like to make an appointment to meet her?"

Ar mhaith leat coinne a dhéanamh léi? (Audio file 9)

(10) "Can I take a phone number for you, please?"

An bhféadfá d'uimhir theileafóin a thabhairt dom? (Audio file 10)

Some other useful phrases are

(11) "Seán will be back at x o'clock"

Beidh Seán ar ais ar a x a chlog. (Audio file 11)

(12) "He will be back to the office later"

Beidh sé ar ais san oifig níos déanaí. (Audio file 12)

(13) "She will be back to the office later"

Beidh sí ar ais san oifig níos déanaí. (Audio file 13)

(14) "He will be back after lunch"

Beidh sé ar ais tar éis lóin. (Audio file 14)

(15) "She will be back after lunch"

Beidh sí ar ais tar éis lóin. (Audio file 15)

(16) "Thank You"

Go raibh maith agat. (Audio file 16)

(17) "Bye"

Slán. (Audio file 17)

(18) "All the best"

Go n-éirí leat (Audio file 18)

Where a call is taken by a bilingual individual, or if the call is transferred to that individual, **he/she should make it evident that he or she is bilingual.** The ensuing conversation will be in the caller's preferred language.

(19) "Hello, how are you. I can deal with your query in Irish if you wish"

Conas atá tú? Is féidir liom labhairt i nGaeilge leat más mian leat. (Audio file 19)

Irish version of Departmental names/ Targeted Areas [Audio files no. 20-39]

Note that shortened versions are available for departments marked * (Audio files 78-82)

20. Admissions

An Oifig Iontrála (AF20)

21. Access Office

An Oifig Rochtana (AF21)

22. Student Academic Administration

Riarachán Acadúil na Mac Léinn (AF22)

23. Finance Division

Rannóg an Airgeadais (AF23)

24. Human Resources Department

Roinn na nAcmhainní Daonna (AF24) (AF78)

25. Information Technology Division

Rannóg na Teicneolaíochta Faisnéise (AF25) (AF82)

26. Library & Information Services Division

Rannóg na Seirbhísí Faisnéise Leabharlainne (AF26) (AF79)

27. Faculty of Arts, Humanities and Social Sciences

Dámh na nDán, na nDaonnachtaí agus na nEolaíochtaí Sóisialta (AF27)

- 28. Faculty of Science and Engineering
- 29. Faculty of Education & Health Science
- 30. Faculty of Business
- 31. Research Office
- 32. Information and Compliance
- 33. Department of Lifelong Learning and Outreach
- 34. Procurement and Contracts
- 35. Campus Life Services
- 36. Co-Operative Education and Careers Division
- 37. Buildings and Estates
- 38. Dean's Office
- 39. Faculty Office

- Dámh na hEolaíochta agus na hInnealtóireachta (AF28)
- Dámh an Oideachais agus na nEolaíochtaí Sláinte (AF29)
- Dámh an Ghnó (AF30)
- An Oifig Thaighde (AF31)
- Faisnéis agus Géilliúlacht (AF32)
- An Roinn Buanoideachais agus For-rochtana (AF33) (AF80)
- Soláthar agus Conarthaí (AF34)
- Seirbhísí Beatha Campais (AF35)
- Rannóg an Chomharoideachais agus na nGairmeacha (AF36) (AF81)
- Foirgnimh agus Eastáit (AF37)
- Oifig an Déin (AF38)
- Oifig na Dáimhe (AF39)

Some other useful phrases [Audio files 40-71]

- 40. Are you looking for someone in particular?
An bhfuil duine faoi leith uait? (AF40)
- 41. Can I help you?
An féidir liom cabhrú leat? (AF41)
- 42. Could you give me a reference number?
An dtabharfá an uimhir thagartha dom? (AF42)
- 43. Have you made an appointment?
An bhfuil coinne agat? (AF43)
- 44. Do you know what Department he is in?
An bhfuil a fhios agat cén Roinn ina bhfuil sé? (AF44)
- 45. Do you know what Department she is in?
An bhfuil a fhios agat cén Roinn ina bhfuil sí? (AF45)
- 46. Excuse me
Gabh mo leithscéal (AF46)
- 47. He will be with you shortly
Beidh sé chugat gan mhoill (AF47)
- 48. She will be with you shortly
Beidh sí chugat gan mhoill (AF48)
- 49. He is on the way
Tá sé ar a shlí (AF49)

50. She is on the way
Tá sí ar a slí (AF50)
51. I'll find out if she is available
Gheobhaidh mé amach an bhfuil sí ar fáil (AF51)
52. I'm sorry for the delay
Maith dom an mhoill (AF52)
53. She is at extension 343
Is é 343 an fholíne s'aici 343 (AF53)
54. He is at extension 343
Is é an fholíne s'aige 343 (AF54)
55. The line is engaged
Tá an uimhir gafa (AF55)
56. There is no answer
Níltear ag freagairt (AF56)
57. The information is available on our website
Tá an t-eolas ar fail ar an suíomh idirlín (AF57)
58. Good morning / Good afternoon
Dia duit (AF58)
59. I'm learning Irish
Tá mé ag foghlaim Gaeilge (AF59)
60. Sorry but I don't understand what you've said
Is oth liom nach dtuigim é sin (AF60)
61. Would you mind repeating that again please?
Ar mhiste leat é sin a rá arís? (AF61)
62. Turn right
Cas ar dheis (AF62)
63. Turn left
Cas ar chlé (AF63)
64. Go upstairs
Téigh suas an staighre (AF64)
65. You have to go to another building
Caithfidh tú dul go dtí foirgneamh eile (AF65)
66. Thanks a million
Go raibh maith agat (AF66)
67. You're welcome
Tá fáilte romhat (AF67)

68. Don't mention it!
Ná habair é! (AF68)

69. You're welcome (alternative)
Go raibh maith agat féin (AF69)

70. Would you mind calling back later
Ar mhiste leat glaoch ar ais ar ball? (AF70)

71. Extension 343
Folíne 343 (AF71)

Press Office / Speeches – standard welcome phrases [Audio files 72-74]

(72) "Hello everyone and welcome to the University of Limerick"
Dia daoibh go léir agus fáilte romhaibh go hOllscoil Luimnigh (AF72)

(73) "Guests, friends, students and colleagues I would like to welcome you all here this evening to the University of Limerick"
A aíonna, a chairde, a scoláirí agus a chomhghleacaithe, ba mhaith liom fáilte a chur romhaibh go léir anseo go hOllscoil Luimnigh tráthnóna. (AF73)

(74) "It is my pleasure to welcome you all to the University of Limerick"
Tá áthas orm fáilte a chur romhaibh go léir go hOllscoil Luimnigh (AF74)

Standard voicemail [Audio Files 75-77]

75. Hello, this is Seán. I am unable to take your call at the moment but if you leave a brief message and your contact number, I'll call you on my return.
Dia duit, Seán anseo. Nílím ar fáil faoi láthair ach fág teachtaireacht agus d'uimhir agus glaofaidh mé ar ais ort nuair a fhillfidh mé. (AF75)

76. Hello, this is Máire. I am on annual leave at the moment. Please contact my colleague Síle at 061-203344
Dia duit. Máire anseo. Tá mé ar saoire faoi láthair. Is féidir glaoch ar mo chomhghleacaí, Síle, ar 061-203344 (AF76)

77. You've reached the voicemail of Síle Ryan at the Kemmy Business School. Please leave a message and I'll get back to you as soon as I can.
Síle Ryan anseo i Scoil Ghnó Kemmy. Fág teachtaireacht le do thoil agus cuirfidh mé glaoch ar ais ort chomh luath agus is féidir (AF77)

Appendix 1

Guidelines on inserting a síneadh fada (accent in Irish)

Press '**Alt Gr**' and the vowel you require or

Press '**Ctrl**' '**Alt**' and the vowel you require or

Insert 'symbol' (main toolbar) and choose vowel you require or insert symbol and pick out the symbol you require and press shortcut keys. Choose the buttons you wish to use in order to make a shortcut for the desired letter.