# An Roinn Coimirce Sóisialaí

# Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

# Scéim Teanga

# 2015 go 2018

# Clár na nÁbhar


| | | |
|---|---|---|
| **Caibidil 1** | **Cúlra** | **Leathanach 2** |
| **Caibidil 2** | **Forbhreathnú na Roinne** | **Leathanach 4** |
| **Caibidil 3** | **Achoimre ar na Seirbhísí Reatha atá ar fáil trí Ghaeilge** | **Leathanach 7** |
| **Caibidil 4** | **Feabhsú na Seirbhísí a chuirfear ar fáil trí Ghaeilge** | **Leathanach 10** |
| **Caibidil 5** | **Monatóireacht agus Foilsiú na Scéime** | **Leathanach 14** |

# Caibidil 1 Cúlra

## 1.1 Réamhrá

Tá an Scéim Teanga ullmhaithe ag an Roinn Coimirce Sóisialaí (‘an Roinn’) mar a éilítear faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (‘an tAcht’).

Forálann an tAcht go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonrófar na seirbhísí a sholáthróidh siad:

a) trí mheán na Gaeilge;
b) trí mheán an Bhéarla;
c) trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla,

agus na bearta atá le glacadh lena chinntiú go ndéanfar aon seirbhís nach bhfuil ar fáil trí mheán na Gaeilge a sholáthar laistigh d’achar ama comhaontaithe. Is é nó í an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta ('an tAire’) atá freagrach as Scéimeanna a dheimhniú.

## 1.2 Comhthéacs na Scéime

D'aontaigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh scéim leis an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta agus a cuireadh i bhfeidhm ar an 1 Meitheamh 2007. Is féidir a rá go teicniúil go n-eascraíonn an scéim seo ón scéim sin. Mar gheall ar na himthosca a shonraítear thíos dréachtaíodh an scéim nua i gcomhthéacs na n-athruithe suntasacha atá déanta ar shainchúram na Roinne Coimirce Sóisialaí.

Rinneadh athrú ó bhonn le blianta beaga anuas ar chóras eagrúcháin agus ar struchtúr na Roinne Coimirce Sóisialaí ó cheap an Rialtas sainordú nua don Roinn. Áirítear leis sin bhí lánpháirtiú a rinneadh ar líon mór ball foirne agus comhtháthú na seirbhísí a bhain le roinnt eagraíochtaí eile, lena n-áirítear an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus FÁS agus seilbh a ghlacadh ar a gcuid foirgneamh. (Aistríodh beagnach 3,000 ball foirne breise agus 84 fhoirgnimh chuig an Roinn agus socraíodh go mbeadh cóiríocht roinnte i níos mó ná 700 ionad.) De thoradh na n-athruithe forleathana sin tá féiniúlacht chorparáideach nua ag an Roinn. Rinneadh éascú ar chónascadh seirbhísí agus ar thabhairt isteach múnla seirbhíse nua (Intreo) trí chlár leanúnach atá ar siúl maidir le hatheagrú oifigí.

Ba é an cur chuige a glacadh i bhforbairt na Scéime ná scéim teanga a fhorbairt a chuirfeadh san áireamh leagan amach nua agus méadú mór na Roinne Coimirce Sóisialaí agus a thabharfadh freagra ar na riachtanais go léir ar fud na heagraíochta. Measann an Roinn gurb é sin an bealach is fearr chun dul chun cinn a dhéanamh maidir le feabhas a chur ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge. Chuaigh an Roinn i mbun idirchaidrimh leis an Roinn Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta i bhforbairt an chuir chuige seo.

## 1.3 Ullmhú na Scéime

Forálann an tAcht go bhféadfaidh an tAire a cheangal ar chomhlachtaí poiblí dréachtscéimeanna a ullmhú lena ndaingniú ag an Aire. Forálann an tAcht freisin go n-ullmhóidh an tAire treoirlínte le cuidiú le hullmhú na ndréachtscéimeanna. Dréachtaíodh an Scéim seo de réir na dtreoirlínte agus faoi threoir an phrionsabail gur cheart soláthar seirbhísí i nGaeilge a bheith bunaithe ar:

- leibhéal bunúsach an éilimh atá ar sheirbhísí ar leith i nGaeilge i gcomhthéacs soláthair dhearfaigh;
- an tábhacht a bhaineann le cur chuige réamhghníomhach maidir le soláthar na seirbhísí sin, agus
- na hacmhainní atá ar fáil, lena n-áirítear acmhainní daonna agus airgid, agus cumas an chomhlachta lena mbaineann an scéal an cumas teanga atá riachtanach a fhorbairt nó a fháil.

I mí Dheireadh Fómhair 2013, d'fhoilsigh an Roinn fógra ag lorg aighneachtaí ó aon pháirtithe leasmhara i ndáil le hullmhú na Scéime nua. Cuireadh fógra ag lorg aighneachtaí ar láithreán gréasáin na Roinne agus tugadh cuireadh cosúil leis do gach ball foirne sa Roinn. Fuarthas líon beag aighneachtaí de thoradh na gcuirí sin agus úsáideadh iad in ullmhú na Scéime nua.

Tugadh cuireadh do dhaoine i ngach réimse den Roinn tacú le hullmhú na Scéime. Rinneadh athbhreithniú freisin ar an leibhéal reatha seirbhíse atá ar fáil trí Ghaeilge.

Forbraíodh an Scéim i gcomhthéacs bheartas an Rialtais ‘Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge 2010-2030’.

### 1.4 Cuspóirí agus Ábhar na Scéime 2015-2018

Is é cuspóir na Scéime ná tógáil ar bhunús an dul chun cinn a baineadh amach thar na blianta chun an leibhéal seirbhíse ar ardchaighdeán trí Ghaeilge atá ar fáil dár gcustaiméirí a choimeád ar bun agus a fheabhsú i rith na Scéime seo. Mar sin féin, ní mór dúinn cúrsaí na seirbhíse poiblí faoi mar atá siad faoi láthair a chur san áireamh agus ní mór a admháil go bhféadfadh na srianta reatha ar acmhainní agus ar earcaíocht sa tseirbhís phoiblí agus staid an airgeadais phoiblí bac a chur ar chumas na Roinne déanamh mar atá geallta aici maidir le leibhéal na seirbhíse trí Ghaeilge a choinneáil agus a fheabhsú. Chomh maith leis sin, tá an Roinn faoi cheangal ag socruithe a ndearnadh comhaontú lárnach fúthu maidir le daoine a aistriú agus déantar folúntais a líonadh trí thagairt do na liostaí aistrithe. Níl aon fhoráil ann chun dearmad a dhéanamh ar dhaoine atá ar an liosta aistrithe chun duine a bhfuil Gaeilge líofa aige nó aici a roghnú agus lena chois sin cuireann na socruithe a comhaontaíodh bac ar dhaoine a earcú go díreach má tá baill foirne ag fanacht lena n-aistriú.

Áirítear ar an Scéim tiomantas chun monatóireacht a dhéanamh ar leibhéal an éilimh ar sheirbhísí trí Ghaeilge ionas gur féidir linn freastal ar an éileamh sin ar bhealach pleanáilte, comhleanúnach agus praiticiúil.

### 1.5 Tosach na Scéime

Dhaingnigh an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta an Scéim. Cuirfear an Scéim i bhfeidhm ar an 16 Márta 2015 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana ón dáta sin nó go dtí go mbeidh scéim nua daingnithe ag an Aire, cibé acu is déanaí.

# Caibidil 2 Forbhreathnú na Roinne

## 2.1 Ról na Roinne

Is é ráiteas misin na Roinne 'rannpháirtíocht ghníomhach agus cuimsiú sa tsochaí a chur chun cinn trí thacaíochtaí ioncaim, seirbhísí fostaíochta agus seirbhísí eile a chur ar fáil'.

Tacaíonn an Roinn leis an Aire Coimirce Sóisialaí i gcomhlíonadh na ndualgas rialtais, parlaiminte agus roinne. Is iad seo a leanas ár bpríomhfheidhmeanna:

- comhairle a chur ar an Rialtas agus beartais oiriúnacha a cheapadh maidir le cosaint shóisialta agus cuimsiú sóisialta agus;
- tacaíochtaí éifeachtacha ioncaim agus seirbhísí fostaíochta a bheidh éifeachtach ó thaobh costais de a dhearadh, a fhorbairt agus a chur ar fáil mar aon le seirbhísí gníomhachtaithe agus comhairle a thabhairt do chliaint agus seirbhísí gaolmhara eile;
- obair chun seirbhísí a sholáthar ar bhealach comhsheasmhach comhtháite i gcomhar le Ranna, Gníomhaireachtaí agus comhlachtaí eile; agus
- calaois agus mí-úsáid a rialú.

## 2.2 Seirbhísí na Roinne

Riarann an Roinn níos mó ná 70 scéim agus seirbhís a mbíonn tionchar acu ar shaol beagnach gach duine sa Stát. Déantar níos mó ná 2 mhilliún éileamh ó chustaiméirí a phróiseáil gach bliain agus os cionn 88 milliún íocaíochtaí scéime. Ba é beagnach €19.75 billiún caiteachas iomlán na Roinne in 2014.

Freastalaíonn an Roinn ar ghrúpa leathan, éagsúil custaiméirí lena n-áirítear teaghlaigh, daoine atá fostaithe, daoine dífhostaithe, daoine faoi mhíchumas, cúramóirí, agus seanóirí. Cuireann an Roinn réimse seirbhísí ar fáil d'fhostóirí freisin. Áirítear ar na seirbhísí sin:

- réimse leathan scéimeanna tacaíochta ioncaim ó thaobh árachas sóisialta agus cúnamh sóisialta de mar íocaíochtaí sochar leanaí, íocaíochtaí cuardaitheoirí poist, íocaíochtaí breoiteachta/ íocaíochtaí míchumais agus pinsin;
- seirbhísí fostaíochta agus seirbhísí íocaíochta sochar a chomhtháthaítear tríd an tseirbhís Intreo lena chinntiú go bhfuil an íocaíocht ioncaim a thugtar do dhaoine nach bhfuil postanna acu nasctha go díreach leis an tasc, atá lán chomh tábhachtach, i tacú le daoine den sórt sin agus iad ag cuardach fostaíochta agus deiseanna gaolmhara agus feabhas a chur ar a ndeiseanna sa saol;
- réimse tacaíochtaí fostaíochta, seirbhísí treorach agus socrúcháin le cabhrú le cuardaitheoirí poist fostaíocht a aimsiú agus a fháil;
- réimse seirbhísí fostóra lena n-áirítear seirbhísí earcaíochta, foilsiú folúntas ar líne, tacaíochtaí fostaíochta (m.sh. scéimeanna fóirdheontais pá do dhaoine faoi mhíchumas) agus seirbhísí iomarcaíochta agus dócmhainneachta;
- réimse seirbhísí pobail chun cuimsiú sóisialta a chur chun cinn agus bealach i dtreo fhostaíochta a chur ar fáil do dhaoine atá dífhostaithe;
- forbairt beartas sóisialta cuí i réimsí mar phinsin, tacaí ioncaim leanaí, gníomhachtú agus lucht cuardaigh fostaíochta;
- comhordú a dhéanamh ar chur i bhfeidhm straitéisí an rialtais maidir le cuimsiú sóisialta;
- riar na Príomh-Oifige Chlárúcháin (POC) de chuid na Seirbhíse um Chlárú Sibhialta (do chlárú breitheanna, marbh-bhreitheanna, uchtuithe, póstaí, páirtnéireachtaí sibhialta agus básanna sa Stát); agus

- soláthar córais neamhspleách achomhairc (tríd an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh agus an Binse Fiosraithe Leasa Shóisialaigh.)

## 2.3 Eagrú na Roinne

Tá sainordú nua tugtha ag an rialtas don Roinn maidir lena cuid oibre agus tá tréimhse dhian chomhtháthaithe curtha i bhfeidhm aici sa chaoi go bhfuil beagnach 3,000 ball nua foirne sa Roinn agus beagnach 7,000 ball foirne san iomlán aici anois.

### Soláthar seirbhíse

Is féidir na seirbhísí a chuireann an Roinn ar fáil a roinnt idir seirbhísí 'díreacha' agus seirbhísí 'indíreacha'. Cuirtear *seirbhís dhíreach* ar fáil trí theagmháil duine le duine leis an bpobal nó ar an nguthán nó trí chumarsáid i scríbhinn le linn di a bheith ag riar scéimeanna íocaíochta éagsúla. Is beag teagmháil le daoine aonair nó le grúpaí a bhíonn i gceist sa *tseirbhís indíreach* a chuirtear ar fáil don phobal, cé go bhféadfaí mórchuid comhairliúcháin a bheith ar siúl le hionadaithe poiblí, le grúpaí leasmhara agus leis na comhpháirtithe sóisialta.

Seirbhís ríthábhachtach eolais do chustaiméirí is ea láithreán gréasáin na Roinne (www.welfare.ie) trína gcuirtear foirmeacha iarratais ar fáil mar aon le sonraí faoi na scéimeanna agus na seirbhísí atá ar fáil.

### Seirbhísí Áitiúla agus Intreo

Déantar *seirbhísí díreacha* áitiúla do chustaiméirí a riar ar bhonn réigiúnach. Tá struchtúr réigiúnach nua i bhfeidhm ó 2012. Tá trí réigiún ann mar aon le 13 limistéar rannáin. Tá gach rannán freagrach as seirbhísí áitiúla a bhaineann le trí shnáithe na Roinne a chur ar fáil - Seirbhísí Coimirce Sóisialaí, Seirbhísí Leasa Pobail agus na Seirbhísí Pobail agus Fostaíochta a bhíodh ag FÁS roimhe seo.

Tá múnla comhtháite gníomhachtaithe agus tacaíochta ioncaim forbartha ag an Roinn. Áirítear leis seo soláthar seirbhíse comhtháite in ionad ilfhreastail Intreo do chliaint. Tá an tseirbhís nua Intreo á chur ar fáil agus á chur feidhme de réir a chéile mar chuid de ghealltanais an Rialtais faoin mbeartas maidir le Bealaí chun Oibre. Déantar comhtháthú sna hionaid ilfhreastail seo ar thacaíochtaí fostaíochta agus ioncaim agus cinntítear go gcuirtear seirbhís chuíchóirithe ar fáil do chustaiméirí le teacht ar dheiseanna fostaíochta agus leas a bhaint as tacaíochtaí le cur ar a gcumas filleadh ar an obair chomh luath agus is féidir.

Rinneadh éascú ar thabhairt isteach na Seirbhíse Intreo trí chlár leanúnach atheagraithe oifigí agus tá athrú ag teacht i gcónaí ar líon na n-oifigí ina bhfuil *seirbhísí díreacha* áitiúla ar fáil de réir mar a chuirtear an tionscadal i bhfeidhm.

Tá obair ar siúl i gcónaí ag cur seirbhísí Intreo ar fáil agus tá sé beartaithe go mbeidh seirbhís Intreo iomlán ar fáil i ngach oifig áitiúil de chuid na Roinne in 2015.

### Seirbhísí Eile

Riartar seirbhísí eile ar bhonn náisiúnta trí oifigí cheanncheathrúna i mBaile Átha Cliath, Leitir Ceanainn, Sligeach, An Longfort, Dún Dealgan, Cora Droma Rúisc, Béal Átha Beithe, Bun Cranncha, Tobar an Choire agus Port Láirge. Bíonn an chuid is mó de na hoifigí sin i dteagmháil le custaiméirí go díreach trí oifigí poiblí, ar an nguthán, nó i scríbhinn. Bíonn siad ag déileáil go príomha le riar na scéimeanna íocaíochta.

Déileálann seirbhísí ceanncheathrúna eile go príomha le pleanáil, teicneolaíocht na faisnéise, agus saincheisteanna maidir le cúrsaí riaracháin inmheánaigh agus ní bhíonn ach teagmháil theoranta dhíreach acu leis an bpobal i gcoitinne.

Bainistíonn an Phríomh-Oifig Chlárúcháin (POC) atá lonnaithe i Ros Comáin an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta trína gcláraítear breitheanna, marbh-bhreitheanna, uchtuithe, póstaí, páirtnéireachtaí sibhialta agus básanna sa Stát. Tá oifig phoiblí aici freisin i mBaile Átha Cliath. Is iad Cláraitheoirí atá ceaptha ag Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte a chuireann na seirbhísí clárúcháin ar fáil ag suíomhanna éagsúla ar fud an Stáit.

Tá an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh bunaithe i mBaile Átha Cliath. Bunaíodh é chun seirbhís achomhairc a sholáthar do dhaoine atá míshásta le cinntí na Roinne Coimirce Sóisialaí maidir le ceisteanna a bhaineann le teidlíocht chun íocaíochtaí leasa shóisialaigh a fháil agus maidir le fostaíocht inárachais faoi na hAchtanna Leasa Shóisialaigh.

## Oifigí Gaeltachta

Tá na hoifigí poiblí seo a leanas de chuid na Roinne lonnaithe sna ceantair Ghaeltachta: Oifigí Intreo Acla, An Clochán Liath agus Béal an Mhuirthead agus oifig brainse An Daingin.

# Caibidil 3 Achoimre ar na Seirbhísí Reatha atá ar fáil trí Ghaeilge

## 3.1 Seirbhís Ardchaighdeáin

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla de réir mar a éilíonn an custaiméir. Tá achoimre sa Chaibidil seo ar na seirbhísí atá ar fáil faoi láthair don phobal trí mheán na Gaeilge.

## 3.2 Oibleagáidí de bhun Acht na dTeangacha Oifigiúla

Tá an Roinn tiomanta d'ár n-oibleagáide faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh agus is é beartas na Roinne a chinntiú:

- Go dtugtar freagra as Gaeilge ar gach litir agus r-phoist a fhaightear i nGaeilge.
- Go gcuirtear ceannteidil stáiseanóireachta, lena n-áirítear nóta-pháipéar, duillíní deá-mhéine, leatháin chlúdaigh facs, clúdaigh chomhad agus fillteáin eile, lipéid agus clúdaigh litreach ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach.
- Go bhfuil gach fógra taifeadta béil dátheangach.
- Go bhfoilsítear doiciméid ina leagtar amach tograí beartais phoiblí, ráitis airgeadais, tuarascálacha bliantúla agus ráitis straitéise go dátheangach ar láithreán gréasáin na Roinne.
- Go gcloíonn an chomharthaíocht in oifigí na Roinne leis an Acht.
- Go bhfuil ciorcláin/ cora poist dátheangach.
- Go n-úsáideann an Roinn logainmneacha oifigiúla na gceantar Gaeltachta.

## 3.3 Suíomh Idirlíon

Tá lear mór ábhair i nGaeilge agus i mBéarla araon ar láithreán gréasáin na Roinne **www.welfare.ie**. Áirítear leis sin faisnéis faoi réimse scéimeanna agus seirbhísí na Roinne mar aon le foirmeacha iarratais.

Tá beartas teanga maidir leis an láithreán gréasáin curtha ar bun ag an Roinn is tá sé ar fáil i bhformáid dhátheangach ar shuíomh Inlín na Roinne. Tá foráil sa bheartas nuair atá aon ábhar á fhoilsiú ar an láithreán gréasáin, go bhfiafraítear d'úinéir an ábhair an bhfuil dualgas ann é a fhoilsiú go comhuaineach sa dhá theanga oifigiúla. Más mar sin atá an cás, éilítear ar an úinéir leagan Gaeilge den ábhar a chur ar fáil sular féidir an leagan Béarla a fhoilsiú.

Tá an Roinn ag cur deireadh leis an nós a bhíodh aici bearta móra foirmeacha iarratais agus bileoga eolais a choinneáil ina hoifigí agus ina áit sin bíonn an t-ábhar sin ar fáil de ghnáth le híoslódáil ó láithreán gréasáin na Roinne. Tá an Roinn tiomanta d'fhoirmeacha iarratais agus bileoga eolais faoi scéimeanna na Roinne a choinneáil ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla ar an Láithreán Gréasáin. Tá go leor oibre déanta cheana féin sa réimse seo. Bhí sé seo ag teastáil go háirithe i gcás na seirbhísí a tugadh mar chúram don Roinn le blianta beaga anuas toisc go raibh go leor den ábhar sin ar fáil i mBéarla amháin roimhe sin. Tá an chuid is mó d'fhoirmeacha iarratais agus bileoga eolais na Roinne ar fáil sa dhá theanga ar an láithreán gréasáin anois.

## 3.4 Teachtaireachtaí Ríomhphost

Bíonn teachtaireachtaí caighdeánacha, mar shampla, séanadh freagrachta, ar chóras ríomhphoist na Roinne ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.

## 3.5 Feidhmeanna agus Córais Phróiseála Oifige

Bíonn feidhmeanna agus córais phróiseála iarratas ar ríomhairí na Roinne in ann déileáil le carachtair Gaeilge de ghnáth.

## 3.6 STÓR

STÓR an teideal atá ar shuíomh inlín na Roinne. Tá leathanach le fáil i STÓR atá tiomnaithe d'Acht na dTeangacha Oifigiúla ina bhfuil eolas ar fáil le cuidiú le foireann na Roinne na hoibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh agus seirbhís trí Ghaeilge a fheabhsú. Lena chois sin tá suíomh tiomnaithe don Ghaeilge (ar a dtugtar Gaeilge) ar a bhfuil ábhar cultúrtha chomh maith le hábhar gnó. San ábhar gnó ar an suíomh seo tá nótaí treorach, bunachar sonraí de chomharthaí dátheangacha agus samplaí de stáiseanóireacht dhátheangach.

## 3.7 Oiliúint agus Forbairt

Tá réimse tacaíochtaí ar fáil trí Aonad Forbartha Foirne na Roinne (AFF) chun na scileanna riachtanacha agus an mhuinín is gá a thabhairt don fhoireann túslíne chun seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil i nGaeilge do chustaiméirí ar an nguthán, i litreacha agus go pearsanta. Ar na tacaíochtaí sin tá maoiniú a chuirtear ar fáil le freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge; acmhainní oiliúna mar dhioscaí teanga agus leabhair; agus maoiniú trí scéim na Roinne um aisíoc táillí do bhaill foirne a théann i mbun oideachais Gaeilge taobh amuigh d'uaireanta oibre.

## 3.8 *Seirbhís dhíreach* (ar an nguthán/ duine le duine) a sholáthar trí mheán na Gaeilge

Tá dhá phríomhréimse ina gcuirtear *seirbhís dhíreach* ar fáil: seirbhísí áitiúla a gcuirtear ar fáil den chuid is mó in oifigí Intreo agus réimsí lárnaithe riaracháin ina mbítear ag plé le híocaíochtaí le haghaidh réimse leathan scéimeanna tacaíochta ioncaim ó thaobh árachas sóisialta agus cúnamh sóisialta, mar íocaíochtaí sochar leanaí, íocaíochtaí míchumais agus breoiteachta agus íocaíochtaí pinsin.

Cuireann go leor d'oifigí Intreo na Roinne seirbhísí trí Ghaeilge ar fáil i láthair na huaire ar an nguthán/ duine le duine. Má tharlaíonn sé sna hoifigí sin nach bhfuil ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici ann nuair a dhéanann custaiméirí glaoch gutháin nó nuair a thagann siad ar chuairt chun na hoifige déanfar coinne a thairiscint don chustaiméir chun seirbhís ar an nguthán/ seirbhís duine le duine a fháil trí Ghaeilge. Tá liosta de na hoifigí atá in ann an tseirbhís seo a chur ar fáil faoi láthair le feiceáil in Aguisín 1.

Is féidir lenár n-oifigí *seirbhíse dhírí* Ceanncheathrúna seo a leanas seirbhís ar an nguthán a sholáthar trí Ghaeilge faoi láthair:

- Seirbhísí Leasa Shóisialaigh, Leitir Ceanainn
- Seirbhísí Leasa Shóisialaigh Shligigh
- Seirbhísí Leasa Shóisialaigh An Longfoirt
- Seirbhísí Leasa Shóisialaigh Bhun Cranncha
- An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh (Baile Átha Cliath)
- An Rannóg um Shochar Breoiteachta (Baile Átha Cliath)

Nuair a ghlaonn custaiméirí ar cheann de na hoifigí sin, cuirfear ar aghaidh iad go ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici. De rogha air sin glacfar a gcuid sonraí agus déanfar socrú go nglaofaidh ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici ar ais orthu.

Cé go ndéanfar gach iarracht chun na seirbhísí ar an nguthán/ duine le duine a choimeád ar bun tá siad faoi réir bheartais níos leithne an rialtais maidir le hearcú agus imlonnú foirne san earnáil seirbhíse poiblí agus ní mór an t-airgead riachtanach a bheith ar fáil sa bhuiséad.

## 3.9 Seirbhís Aistriúcháin

Déanann Rannóg Faisnéise na Roinne éascú ar iarratais ó réimsí gnó ar sheirbhísí aistriúcháin/ ateangaireachta. Socraíonn an tseirbhís aistriúcháin lárnach go ndéantar comhfhreagras agus doiciméid a aistriú go tráthúil. Déanann an Rannóg Faisnéise na socruithe freisin le haghaidh seirbhís ateangaireachta i gcásanna inar mian le custaiméir gnó a dhéanamh trí Ghaeilge agus nach bhfuil aon bhall foirne ar fáil chun an tseirbhís a sholáthar.

## 3.10 Oifigí sa Ghaeltacht

Tá ceithre oifig phoiblí ag an Roinn i gceantair Ghaeltachta. Tá gach ceann de na hoifigí sin in ann seirbhís dhíreach (ar an nguthán/ duine le duine) a sholáthar trí Ghaeilge faoi láthair.

# Caibidil 4 Feabhsú na Seirbhísí a chuirfear ar fáil trí Ghaeilge

## 4.1 Seirbhís Ardchaighdeáin

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla de réir mar a éilíonn an custaiméir. Leagtar amach sa Chaibidil seo an leibhéal seirbhíse a bheidh ar fáil don phobal i rith na Scéime ó 2015 go 2018. Leagtar amach inti freisin na bearta agus na gníomhartha a chuirfidh an Roinn i gcrích i gcaitheamh na trí bliana amach romhainn chun na seirbhísí atá ar fáil trí Ghaeilge a choinneáil ar fáil agus a fheabhsú nuair is féidir.

## 4.2 Cairt Chustaiméirí

Tugtar le fios i gCairt agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2013-2015, atá curtha ar fáil ag an Roinn de réir na bPrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí,'seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu a rogha teanga oifigiúil a úsáid agus déileáil á déanamh leo'. Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag cinntiú go mbeidh tiomantas sa Chairt agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí maidir le seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge.

## 4.3 Comhfhreagras

Chomh maith le comhlíonadh oibligeáid na Roinne freagra a thabhairt i nGaeilge ar chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge, tá an Roinn tiomanta do chomhfhreagras a thionscnamh i nGaeilge, a mhéid is atá sé ar chumas ár gcóras teicneolaíochta faisnéise é sin a dhéanamh, le custaiméirí a bhfuil a fhios againn gur fearr leo comhfhreagras i nGaeilge. Tá clár ag an Roinn chun nuachóiriú a dhéanamh ar ár gcórais teicneolaíochta faisnéise agus córais an Mhúnla Cuspóirí Gnó (BOMi) a chur in ionad na gcóras atá againn. Tá áis ag na córais BOMi chun rogha teanga an chliaint a thaifeadadh nuair a chláraítear an t-éileamh agus éascaíonn sé sin comhfhreagras a eisiúint don chliant ina rogha theanga. Tá na córais íocaíochta nua curtha i bhfeidhm anois le haghaidh 28 gcóras íocaíochta agus leanfar ar aghaidh leis an gclár nuachóirithe seo thar shaolré na Scéime.

## 4.4 Feidhmeanna agus Córais Phróiseála Oifige

Tá rún daingean ag an Roinn a chinntiú go mbeidh gach feidhm agus córas próiseála ar ríomhaire in ann déileáil le carachtair Ghaeilge. Tá sé ráite i dtreoirlínte soláthair na Roinne gur cheart go gcuirfí an tiomantas seo san áireamh nuair a bhíonn na riachtanais/ sonraíochtaí do chórais riaracháin á ndréachtú

## 4.5 Seirbhís Aistriúcháin

Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag cur seirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta ar fáil i gcaitheamh na Scéime mar atá leagtha amach in alt 3.9.

## 4.6 Láithreán Gréasáin

Tógfaidh an Roinn ar bhonn an dul chun cinn a rinneadh maidir le soláthar eolais, foirmeacha iarratais agus bileoga i nGaeilge agus i mBéarla ar láithreán gréasáin na Roinne. Ó thús na Scéime beidh gach bileog eolais nua agus foirm iarratais statach a chuirfear ar an láithreán gréasáin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag cur i bhfeidhm a beartais teanga i leith an láithreáin gréasáin.

Chomh maith leis sin beidh foirm ar líne ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon ó thús na Scéime le cur ar chumas custaiméirí ceisteanna a sheoladh chun na Roinne ag **www.welfare.ie** agus leanfar ar aghaidh leis a rith na Scéime.

Maidir le custaiméirí nach mian leo bileoga a íoslódáil ón láithreán gréasáin cuirfear seirbhís gutháin dhátheangach ar fáil chuig saoráid iarrtha bileog.

## 4.7 STÓR

Déanfar monatóireacht, nuashonrú agus feabhsú ar an ábhar ar shuíomh inlín na Roinne, STÓR i rith na Scéime. Foilseofar cóip de Scéim na Roinne ar STÓR. Déanfaidh Roinn athbhreithniú nó athdhearadh ar na suíomhanna Gaeilge ar STÓR sa chéad bhliain.

## 4.8 Soláthar *seirbhíse dírí* (ar an nguthán/ duine le duine) trí mheán na Gaeilge

Faoi mar a míníodh cheana, tá dhá phríomhréimse ina gcuirtear *seirbhís dhíreach* ar fáil: seirbhísí réigiúnacha lena n-áirítear oifigí Intreo agus limistéir lárnaithe riaracháin ina mbítear ag plé le réimse leathan scéimeanna tacaíochta ioncaim a bhaineann le hárachas sóisialta agus cúnamh sóisialta, mar shampla íocaíochtaí sochar leanaí íocaíochtaí míchumais/ breoiteachta agus pinsin.

Cuirfear *seirbhís dhíreach* trí Ghaeilge ar fáil do chustaiméirí mar seo a leanas:

- Cuirfidh Oifigí Réigiúnacha Rannacha na Roinne seirbhís ar an nguthán/ duine le duine ar fáil trí Ghaeilge nuair a bhíonn go leor ball foirne ar fáil atá líofa go leor sa Ghaeilge chun a leithéid de sheirbhís a chur ar fáil. Má tharlaíonn sé sna hoifigí sin nach bhfuil ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici ann nuair a dhéanann custaiméirí glaoch gutháin/ nuair a thagann siad ar chuairt chun na hoifige déanfar coinne a thairiscint don chustaiméir chun seirbhís ar an nguthán/ seirbhís duine le duine a fháil trí Ghaeilge. De rogha air sin déanfar seirbhís ateangaireachta a thairiscint don chustaiméir.

- Cuirfidh oifigí Ceanncheathrún *seirbhís dhíreach* ar an nguthán ar fáil trí Ghaeilge nuair a bhíonn go leor ball foirne ar fáil atá líofa go leor sa Ghaeilge chun a leithéid de sheirbhís a chur ar fáil. Nuair a ghlaonn custaiméirí ar cheann de na hoifigí sin, cuirfear ar aghaidh iad go ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici. Má tharlaíonn sé nach bhfuil ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici ann nuair a ghlaonn custaiméir glacfar sonraí an chustaiméara agus déanfar socrú go nglaofaidh ball foirne a bhfuil Gaeilge aige nó aici ar ais ar an té sin gan mhoill. De rogha air sin déanfar seirbhís ateangaireachta a thairiscint don chustaiméir.

- I limistéir nach bhfuil sé ar chumas na foirne déileáil le duine ach amháin trí mheán an Bhéarla, déanfar seirbhís ateangaireachta a thairiscint don chustaiméir. Is féidir an tseirbhís seo a chur ar fáil go tapa agus is féidir le custaiméirí leas a bhaint (as dara guthán láimhe nó as cluasáin) chun comhrá a bheith acu trí bhíthin ateangaire le baill foirne.

Oibreoimid chun[1] leibhéal na *seirbhíse dírí* atá ar fáil trí Ghaeilge a choinneáil ar bun agus a fheabhsú ar na bealaí seo a leanas:

[1] *Cé go ndéanfar gach iarracht chun an leibhéal seirbhíse seo a choinneáil ar bun tá sé faoi réir beartais níos leithne an rialtais faoi earcú agus imlonnú foirne san earnáil seirbhíse poiblí agus an t-airgead riachtanach a bheith ar fáil sa bhuiséad.*

- déanfaimid athbhreithniú le linn céad bhliain na Scéime le fáil amach cé hiad na baill foirne atá toilteanach agus ábalta seirbhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge agus forbróimid eolaire ina mbeidh sonraí teagmhála na mball foirne sin;

- tabharfar spreagadh agus cúnamh do bhaill foirne le freastal ar chúrsaí oiliúna chun feabhas a chur ar a n-inniúlacht sa Ghaeilge;

- déanfar creat maidir le sainiú post feidhme dátheangach a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm i dtaca le hoibleagáidí faoin reachtaíocht Gaeilge.

## 4.9 Soláthar Seirbhísí sa Ghaeltacht

Tá na hoifigí poiblí seo a leanas de chuid na Roinne lonnaithe sna ceantair Ghaeltachta: Oifigí Intreo Acla, An Clochán Liath agus Béal an Mhuirthead agus oifig bhrainse An Daingin. Tá gach ceann de na hoifigí sin in ann seirbhís dhíreach (ar an nguthán/ duine le duine) a sholáthar trí Ghaeilge faoi láthair.

Oibreoidh an Roinn i gcaitheamh na Scéime chun[1] leibhéal na seirbhíse atá ar fáil trí Ghaeilge sa Ghaeltacht a choinneáil ar bun agus a fheabhsú ar na bealaí seo a leanas:

- tabharfar spreagadh agus cúnamh do bhaill foirne le freastal ar chúrsaí oiliúna chun feabhas a chur ar a n-inniúlacht sa Ghaeilge;

- déanfar creat maidir le sainiú post feidhme dátheangach a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm i dtaca le hoibleagáidí faoin reachtaíocht Gaeilge;

- rachfar i mbun caibidlíochta le Bainisteoirí Oifigí Brainse ag iarraidh foráil a chur ina gcuid conarthaí gur cheart seirbhís trí Ghaeilge a bheith ar fáil in oifigí a fhreastalaíonn ar an nGaeltacht. (Ní baill foirne de chuid na Roinne iad na daoine a chuireann seirbhísí ar fáil ar bhonn conartha in Oifigí Brainse agus níl aon fhoráil faoi láthair ina gconarthaí maidir le seirbhísí a sholáthar trí mheán na Gaeilge.)

- Tá sé beartaithe trí bhíthin na mbealaí seo agus bealaí eile go mbeidh an Ghaeilge ina teanga oibre inár n-oifigí Gaeltachta thar shaolré roinnt scéimeanna.

Sa chás go mbíonn cruinnithe poiblí ar siúl i gceantair Ghaeltachta, féadfar na cruinnithe sin a reáchtáil trí Ghaeilge nó go dátheangach má iarrann an lucht freastail é sin.

## 4.10 Poist Ainmnithe Gaeilge

I bhfianaise bheartas an Rialtais maidir le seirbhísí feabhsaithe a sholáthar i nGaeilge, aithneoidh an Roinn roimh dheireadh chéad bhliain na scéime, poist a bhfuil inniúlacht sa Ghaeilge riachtanach dóibh. Déanfar gach iarracht na poist sin a líonadh faoi dheireadh na scéime seo ag féachaint do bheartais earcaíochta, arduithe céime agus oiliúna, de réir mar is cuí. Cuirfidh sé seo ar chumas na Roinne seo tús áite a thabhairt d’fheabhsú incriminteach a dhéanamh ar sheirbhísí i nGaeilge agus pleanáil níos straitéisí a dhéanamh faoi.

[1] *Cé go ndéanfar gach iarracht chun an tseirbhís seo a choinneáil ar bun, tá sé faoi réir beartais níos leithne an rialtais maidir le hearcú agus imlonnú foirne in earnáil na seirbhíse poiblí agus airgead a bheith ar fáil chuige.*

## 4.11 Seirbhísí trí Ghaeilge a chur chun cinn

Cuirfear fógraí ar taispeáint i ngach oifig ábhartha ag cur in iúl do chustaiméirí go bhfuil seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge.

## 4.12 Oiliúint agus Forbairt

Tá an Roinn tiomanta d'fhorbairt agus oiliúint leanúnach na foirne chun éascú a dhéanamh ar sheirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge agus do leanúint ar aghaidh ag soláthar an réimse tacaíochtaí (dá dtagraítear in alt 3.7) atá ar fáil.

Le linn saolré na Scéime spreagfaidh an Roinn an fhoireann agus cabhróidh sí leo chun leas a bhaint as an réimse tacaíochtaí atá ann agus, go háirithe, le freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge. Déanfaidh an Roinn measúnú ar na riachtanais oiliúna Gaeilge trí dhul i gcomhairle le bainisteoirí agus leis an bhfoireann agus socrú a dhéanamh chun oiliúint Ghaeilge a sholáthar don bhfoireann. Déanfaidh an Roinn deimhin de freisin go gcuirfear na hoibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla agus faoin Scéim ar a súile don bhfoireann ag na cúrsaí oiliúna ábhartha a chuirfear ar fáil dóibh lena n-áirítear cúrsaí ionduchtaithe d'iontrálaithe nua agus cúrsaí oiliúna do bhainisteoirí.

## 4.13 Aonad na Seirbhísí Corparáideacha

Beidh sé de dhualgas ar Aonad Seirbhísí Corparáideacha na Roinne:

- maoirseacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm Scéime na Gaeilge,
- tuarascálacha a sholáthar ar chur i bhfeidhm na Scéime,
- monatóireacht a dhéanamh ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge
- iniúchadh a dhéanamh i rith na chéad bhliana ag féachaint cé hiad na baill foirne atá sásta seirbhís a chur ar fáil trí mheán na Gaeilge agus eolaire a thiomsú fúthu,
- athbhreithniú nó athdhearadh a dhéanamh i rith na chéad bhliana ar shuíomhanna Gaeilge STÓR,
- freagra a thabhairt ar aon ghearáin ó chustaiméirí faoi sheirbhísí trí Ghaeilge.

## Caibidil 5 Monatóireacht agus Foilsiú na Scéime

### 5.1 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Beidh tuairisc ag an Roinn ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge agus cur i bhfeidhm na Scéime le fáil inár dTuarascáil Bhliantúil.

Déanfaidh Seirbhísí Corparáideacha chomhordú ar mhonatóireacht agus ar thuairisciú na Scéime go hinmheánach agus go seachtrach.

Déanfar monatóireacht ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge i rith na Scéime.

Beidh Ceannairí na Réimsí Gnó freagrach as cur i bhfeidhm na Scéime ina réimsí féin.

### 5.2 Foilsiú agus Cur Chun Cinn

Déanfar ábhar na Scéime a chur in iúl dár gcustaiméirí agus don phobal i gcoitinne ar láithreán gréasáin na Roinne.

Cuirfear foireann na Roinne ar an eolas faoi thabhairt isteach na Scéime trínár gcóras cumarsáide inmheánaí.

Cuirfear a n-oibleagáidí faoin Acht agus faoin Scéim in iúl d'earcaigh nua na Roinne mar chuid dá n-oiliúint ionduchtaithe.

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

Is é leagan Béarla na Scéime seo an leagan oifigiúil.

## Aguisín 1

## Oifigí Intreo agus Oifigí Áitiúla atá in ann Seirbhís a chur ar fáil trí Ghaeilge in 2015

| **Ceantar Réigiúnach Rannáin** | **Lárionaid Intreo** | **Oifigí Áitiúla**<br>(A bhfuil Lárionaid Intreo le déanamh díobh) |
|---|---|---|
| Baile Átha Cliath Láir | | Teach Apollo#<br>An Garrán Cnó<br>Sráid Thomáis# |
| Baile Átha Cliath Thuaidh | Baile Munna<br>An Chúlóg<br>Fionnghlas<br>Sráid Parnell | Cearnóg an Easpaig<br>Sord |
| Baile Átha Cliath Theas | Tamhlacht | Cluain Dolcáin |
| An Lár-Réigiún Thuaidh | Baile Áth Luain<br>An Longfort | An Muileann gCearr |
| An Lár-Réigiún Theas | Cluain Meala<br>Cill Chainnigh | |
| An tIarthar Láir | Luimneach<br>Inis<br>An Caisleán Nua | |
| An tIarthar | Acaill*<br>Béal an Mhuirthead*<br>An Clochán<br>Baile Locha Riach | Gaillimh<br>Cathair na Mart |
| Corcaigh Lár | An Cóbh | Corcaigh<br>Carraig Uí Leighin |
| An tOirdheiscart | Port Láirge | |
| An tIardheisceart | Cathair Saidhbhín<br>Lios Tuathail<br>Trá Lí | [*An Daingean Oifig Brainse* **] |
| An tOirthuaisceart | Dún Dealgan | |
| An tIarthuaisceart | Dún Fionnachaidh<br>An Clochán Liath*<br>Cluainín<br>Sligeach | Leitir Ceanainn |

*Léiríonn *  Oifigí suite i gceantair Ghaeltachta.*
*Léiríonn ** Oifig Brainse i gceantar Gaeltachta*
*Léiríonn #  Go bhfuil an Oifig le dúnadh in 2015*