An Roinn Coimirce Sóisialaí
Department of Social Protection

# Scéim Teanga 2023-2026

# Clár Ábhar

**Caibidil 1 Cúlra** **3**

**Caibidil 2 Léargas Ginearálta ar an Roinn** **6**

**Caibidil 3 Seirbhísí Gaeilge** **9**

**Caibidil 4 Foilsiú agus Monatóireacht a dhéanamh ar an Scéim** **17**

# Caibidil 1: Cúlra

## 1.1 Réamhrá

D'ullmhaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí ('an Roinn') an Scéim Gaeilge seo faoi mar a cheanglaítear faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 ('an tAcht').

Foráiltear san Acht go n-ullmhaíonn comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonraítear 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 a ghlacfar le cinntiú, maidir le haon seirbhís nach gcuirtear ar fáil trí mheán na Gaeilge, go gcuirfear ar fáil ar an gcaoi sin í laistigh de thréimhse ama aontaithe. Leagtar dualgas san Acht freisin ar chomhlachtaí poiblí feabhas a chur de réir a chéile ar an leibhéal agus an caighdeán seirbhísí a sholáthraíonn sí trí Ghaeilge.

Is ar an Aire Turasóireachta, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán ('an tAire') atá an fhreagracht as Scéimeanna a dheimhniú.

I gcomhréir le halt 14(3) den Acht, fanann Scéimeanna Teanga i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana nó go dtí cibé am a dheimhníonn an tAire scéim nua, cibé acu is déanaí. Tiocfaidh athrú air seo mar thoradh ar Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021.

## 1.2 An Comhthéacs don Scéim

Ba é Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 an chéad phíosa reachtaíochta a rinne foráil do chreat reachtúil chun seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge.

Tá an Roinn tiomanta dár n-oibleagáidí a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 agus is é beartas na Roinne an méid seo a leanas a chinntiú:

- Freagraítear i nGaeilge do gach litir agus ríomhphost a fhaightear i nGaeilge;
- Cuirtear teidil pháipéarachais, páipéar nótaí, duillíní dea-mhéine, cumhdaigh chomhaid, lipéid agus clúdaigh litreach ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach;
- Tá gach fógra taifeadta ó bhéal ar línte gutháin dátheangach;
- Foilsítear cáipéisí ina leagtar amach tograí beartais poiblí, ráitis airgeadais, tuarascálacha bliantúla agus ráitis straitéise go dátheangach ar láithreán gréasáin na Roinne;
- Cloíonn an chomharthaíocht in oifigí na Roinne leis na hAchtanna;
- Tá ciorcláin/cora poist i nGaeilge agus i mBéarla araon;
- Tá foirmeacha iarratais i nGaeilge agus i mBéarla araon;
- Úsáideann an Roinn logainmneacha oifigiúla ceantair Ghaeltachta.

## 1.3 Ullmhú na Scéime Nua

Foráiltear faoi Acht 2003 go n-ullmhaíonn comhlachtaí poiblí Dréachtscéim atá le deimhniú ag an Aire. Forbraíodh an Scéim seo laistigh de chomhthéacs beartais 'Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge 2010-2030' an Rialtais. Cuireadh le chéile é agus é i gceist againn a chinntiú go rachfar i ngleic go hiomlán le gach oibleagáid ábhartha faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 ar bhonn incriminteach, tríd an reachtaíocht seo agus reachtaíocht amach anseo.

Dréachtaíodh Scéim 2023-2026 an RCS i gcomhréir leis na treoirlínte a d'eisigh an tAire, faoi threoir an phrionsabail gur cheart go mbeadh soláthar seirbhísí i nGaeilge bunaithe ar an méid seo a leanas:

- leibhéal an éilimh ar sheirbhísí faoi leith i nGaeilge;
- an tábhacht atá le cur chuige forghníomhach maidir le seirbhísí dá leithéid a sholáthar; agus
- na hacmhainní, acmhainní daonna agus airgeadais, agus cumas an chomhlachta atá i gceist teacht ar an gcumas teanga a theastaíonn nó an cumas sin a fhorbairt.

Cuireann an Scéim seo le prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus le Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí 2020-2022 agus lenár Straitéis Seirbhíse do Chustaiméirí 2020-2022.

I nDeireadh Fómhair 2021, d'fhoilsigh an Roinn comhairliúchán poiblí inar tugadh cuireadh d'aighneachtaí ó pháirtithe leasmhara maidir le hullmhú na Scéime nua. Tugadh faoi fheachtas meán sóisialta freisin. Cuireadh fógra in airde ar láithreán gréasáin na Roinne agus cuireadh a mhacasamhail de chuireadh in iúl d'fhoireann uile na Roinne. Chuir na haighneachtaí a fuarthas bonn eolais faoin Scéim nua seo.

## 1.4 Cuspóir na Scéime

Is é cuspóir na Scéime seo chun cur leis an dul chun cinn a rinneadh i rith shaolré scéimeanna roimhe seo agus an leibhéal de sheirbhís ardchaighdeáin atá ar fáil trí Ghaeilge a choimeád agus a fheabhsú dár gcustaiméirí i rith shaolré na Scéime nua seo.

## 1.5 Tosach Feidhme na Scéime

Dheimhnigh an tAire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán an Scéim seo. Beidh éifeacht ag an Scéim ó 01 Feabhra 2023 agus leanfaidh sé de bheith i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana ón dáta seo nó go dtí gur cuireadh tús leis an gCuid ábhartha d'Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021.

# Caibidil 2: Léargas Ginearálta ar an Roinn

## 2.1 Misean agus Cuspóirí

Is é misean na Roinne :

*'Rannpháirtíocht agus ionchuimsiú gníomhach sa tsochaí a chur chun cinn trí thacaíochtaí ioncaim, seirbhísí fostaíochta agus seirbhísí eile a sholáthar.'*

Is é cuspóir foriomlán na Roinne, faoi mar a leagtar amach i Ráiteas Straitéise 2020-2023 na Roinne ár gcliaint a shuíomh i gceartlár ár n-oibríochtaí go léir agus seirbhís éifeachtúil agus éifeachtach a sholáthar agus leanúint lenár bhfoireann, ár struchtúir agus ár bpróisis a fhorbairt.

## 2.2 Ár Luachanna, ár nIompar agus ár gCultúr

Shainaithin an Roinn cúig chroíluach, a dtacaíonn gach ceann díobh go díreach le spriocanna straitéiseacha na Roinne. Rinneadh breithniú cuimsitheach ar ár luachanna agus léirítear comhdhearcadh tréan iontu i measc na foirne agus páirtithe leasmhara maidir leis na luachanna a bhuntacaíonn le sársheirbhís ón Roinn seo.

Mar Roinn, léirímid luach ar an méid seo a leanas:

| | |
|---|---|
| **Seirbhís Phoiblí** | Táimid tiomnaithe d'fhreastal ar mhuintir na hÉireann ar bhealach éifeachtúil agus neamhchlaonta. |
| **Díriú ar Chustaiméirí** | Táimid go hiomlán tiomanta don difear dearfach is féidir linn a dhéanamh do shaol ár gcustaiméirí agus do shochaí na hÉireann. |
| **Gairmiúlacht Iomlán** | Táimid bródúil as ár ngairmiúlacht agus ár dtiomantas do cháilíocht i ngach rud a dhéanaimid. |
| **Foireann Ghníomhach** | Creidimid go mbraitheann ár n-éifeachtacht mar eagraíocht ar lucht saothair ardoilte agus gníomhach. |
| **Nuálaíocht** | Creidimid go mbaineann ríthábhacht leis an meon agus an timpeallacht a bheith againn inar féidir linn dul i mbun oiriúnú agus nuálú maidir leis an rath a bheidh orainn amach anseo. |

## 2.3 Eagrú na Roinne

Tá líon foirne buan thart ar 6,300 ag an Roinn, agus cuireann foireann bhreise shealadach agus ar iasacht leis an líon seo ó thráth go chéile.

Tá an struchtúr seo a leanas ag an Roinn:

- Riartar sna hoifigí láraithe ar fud na tíre scéimeanna fadtéarmacha agus go leor de scéimeanna gearrthéarmacha na Roinne agus tá réimse freagrachtaí beartais acu freisin. Áirítear leo seo oifigí i mBun Cranncha, Cora Droma Rúisc, Baile Átha Cliath, Dún Dealgan, Leitir Ceanainn, an Longfort, Ros Comáin, Sligeach agus Port Láirge.

- Soláthraíonn an Roinn scéimeanna agus seirbhísí go háitiúil trí líonra náisiúnta 62 Ionad Intreo, 4 Oifig Rialaithe agus 56 Oifig Brainse. Tá ar Oifigí Brainse seirbhísí a sholáthar ar an leibhéal céanna a sholáthraíonn Ionaid

- Tá roinnt de na hoifigí seo i gceantair Ghaeltachta, iad seo a leanas san áireamh: Ionaid Intreo Acla, an Chlocháin Léith agus Bhéal an Mhuirthead, agus Oifig Brainse Dhaingean Uí Chúis. Is féidir leis na hoifigí seo go léir seirbhís ghutháin agus aghaidh ar aghaidh a sholáthar do chustaiméirí trí Ghaeilge.

- Tacaíonn aonaid seirbhísí corparáideacha, cosúil le bainistíocht acmhainní daonna, forbairt agus oiliúint foirne, buiséad agus airgeadas, iniúchóireacht inmheánach, forbairt córais faisnéise, bainistíocht saoráidí, reachtaíocht agus tacaíocht agus comhairle beartais a sholáthar don Aire, le gníomhaíochtaí na Roinne.

Déanann **Oifig an Ard-Chláraitheora (OAC),** atá bunaithe i Ros Comáin, an tSeirbhís Chlárúcháin Shibhialta a bhainistiú, a éascaíonn breitheanna, marbh-bhreitheanna, uchtuithe, póstaí, páirtnéireachtaí sibhialta agus básanna sa Stát a chlárú. Is í Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) a sholáthraíonn an tSeirbhís Chlárúcháin Shibhialta ó lá go lá trí líonra oifigí áitiúla clárúcháin shibhialta ar fud an Stáit.

Tá **an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh** bunaithe i mBaile Átha Cliath agus tá sí freagrach as cinneadh neamhspleách a dhéanamh i dtaobh achomhairc i gcoinne cinntí maidir le teidlíochtaí leasa shóisialaigh agus inárachas fostaíochta.

## 2.4 Príomhfheidheanna

Tacaíonn an Roinn leis an Aire Coimirce Sóisialaí i dtabhairt faoi dhualgais rialtais, pharlaiminteacha agus roinne. Is iad príomhfheidhmeanna na Roinne:

- comhairle a chur ar an rialtas agus beartais chuí choimirce sóisialaí agus ionchuimsithe shóisialta a chruthú;
- tacaíochtaí ioncaim, seirbhísí gníomhachtaithe agus fostaíochta éifeachtacha agus costéifeachtúla a dhearadh, a fhorbairt agus a sholáthar agus eolas cuimsitheach cruinn a sholáthar dá custaiméirí go léir;
- oibriú i dtreo soláthar seirbhísí saoráideacha i gcomhar le Ranna, Gníomhaireachtaí agus comhlachtaí eile, agus calaois agus mí-úsáid a bhaint as cistí laistigh den chóras coimirce sóisialaí a rialú.

## 2.5 Príomhsheirbhísí

Freastalaíonn an Roinn ar ghrúpa leathan éagsúil custaiméirí lena n-áirítear teaghlaigh, daoine dífhostaithe, daoine a bhfuil breoiteacht orthu agus atá faoi mhíchumas, cúramóirí agus daoine scothaosta. Teastaíonn leibhéal suntasach d'idirchaidreamh le fostóirí freisin ó shainchúram na Roinne, réimse seirbhísí fostaíochta a sholáthar d'fhostóirí san áireamh. Déanann an Roinn breis agus 90 scéim agus seirbhís ar leith a riar, a dhéanann difear do shaol beagnach gach duine sa Stát.

I measc na bpríomhsheirbhísí, tá an méid seo a leanas:

- réimse fairsing tacaíochtaí ioncaim árachais shóisialaigh agus cúnaimh shóisialta a íoc, cosúil le híocaíochtaí cuardaitheora poist, sochar breoiteachta, íocaíochtaí míchumais, íocaíochtaí cúramóra, pinsin agus liúntais leasa fhorlíontacha, anuas ar shochar linbh a íoc go huilíoch;
- seirbhísí íocaíochta fostaíochta agus sochair a chomhtháthú trí Intreo lena chinntiú go mbíonn ceangal idir tacaíochtaí ioncaim a íoc le daoine nach bhfuil post acu agus an tasc tábhachtach lena mbaineann tacú le daoine chun tabhairt faoi dheiseanna fostaíochta, oiliúna agus oideachais, chun a n-ionchais phoist a fheabhsú;
- réimse seirbhísí fostóra a sholáthar, seirbhísí earcaíochta, folúntais phoist a fhoilsiú ar líne, tacaíochtaí fostaíochta (e.g. scéimeanna fóirdheontais pá, atá ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas) agus íocaíochtaí iomarcaíochta agus dócmhainneachta;
- gealltanais faoin Straitéis Bealaí chun Oibre a chomhordú;
- Comhordú a dhéanamh ar an Treochlár um an Ionchuimsiú Sóisialta 2020-2025;
- réimse seirbhísí pobail chun ionchuimsiú sóisialta a chur chun cinn agus bealach a fhaide leis an bhfostaíocht a sholáthar dóibh siúd atá dífhostaithe;

## 2.6 Soláthar seirbhíse

Cuirtear soláthar seirbhíse ar fáil sa Roinn don phobal trí leas a bhaint as réimse fairsing tacaíochtaí, an méid seo a leanas ina measc:

- seirbhísí ar líne
- teagmháil aghaidh ar aghaidh
- an guthán
- cumarsáid scríofa
- Láithreán gréasáin na Roinne www.gov.ie/dsp
- MyGovID
- WelfarePartners
- JobsIreland
- Twitter, LinkedIn, Instagram
- MyWelfare

## Caibidil 3: Seirbhísí Gaeilge

Leagtar amach sa Chaibidil seo na seirbhísí atá ar fáil don phobal faoi láthair trí Ghaeilge, chomh maith leis na bearta agus na gníomhartha a mbeartaíonn an Roinn tabhairt fúthu i gcaitheamh na chéad trí bliana eile amach romhainn le feabhas a chur ar na seirbhísí seo.

### 3.1 Seirbhís ardchaighdeáin

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar i nGaeilge agus/nó go dátheangach dá custaiméirí, faoi mar is gá.

Sonraítear inár bprionsabail threoracha i Straitéis Seirbhíse do Chustaiméirí 2020-2022 na Roinne go soláthróidh an Roinn 'seirbhísí ardchaighdeáin trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus go gcuirfidh sí custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu a roghnú a ngnó a dhéanamh i gceachtar den dá theanga oifigiúil', agus neartaíonn Cairt Chustaiméirí 2020-2022 na Roinne an prionsabal seo trína lua:

> '*Tá foireann ag oibriú ar fud na Roinne ar féidir leo ár seirbhísí trí Ghaeilge a sholáthar. Déanfaimid ár seacht ndícheall chun freastal ar dhaoine ar mian leo tabhairt faoina gcuid gnó trí Ghaeilge. Cuirimid cainteoir Gaeilge ar fáil chomh maith le foirmeacha iarratais agus cáipéisí i nGaeilge, nuair is gá.'*

Déanfaidh an Roinn an gealltanas seo do sheirbhís ardchaighdeáin trí Ghaeilge a chur chun cinn níos mó i rith shaolré na Scéime seo.

Gealltanais:

- Nuair atá an Chairt Chustaiméirí agus an Straitéis Seirbhíse do Chustaiméirí á bhforbairt, beidh seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge mar chuid lárnach dár ngealltanais.
- Sa Chairt reatha, gheall an Roinn do thabhairt faoina gnó trí Ghaeilge, nuair a iarrtar. Déanfaimid iarracht, i rith shaolré na Scéime seo, bheith níos réamhghníomhaí ina leith seo agus seirbhísí a chur ar fáil go gníomhach trí Ghaeilge dár gcustaiméirí.

### 3.2 Comhfhreagras

Anuas ar an oibleagáid a chomhlíonadh maidir le freagra i nGaeilge a thabhairt ar chomhfhreagras a fuarthas tríd an meán sin, tá an Roinn tiomanta freisin do chomhfhreagras a eisiúint i nGaeilge do na custaiméirí siúd a thug le fios gur fearr leo go ndéileáiltear leo trí Ghaeilge amháin.

Tá clár nuachóirithe ár gcóras teicneolaíochta faisnéise agus clár i bhfeidhm ag an Roinn ina ndéanfar córais Samhail Earraí Gnó (BOMi) a chur in ionad córais leagáide. Tá áis ag na córais seo le rogha teanga an chliaint a chur i gcuntas nuair a chláraítear éileamh. Nuair a thugann custaiméir le fios gur fearr leo go ndéileáiltear leo trí Ghaeilge, forbraíodh próisis i limistéir ghnó lena chinntiú go dtarlaíonn sin. Tá scéimeanna uile na Roinne, nach mór, á bpróiseáil ar BOMi, seachas i gcás roinnt scéimeanna in aois oibre.

Gealltanais:

- Spreagfaidh an Roinn an fhoireann comhfhreagras a thosú agus a chríochnú le beannú/síniú i nGaeilge (i.e. 'A chara'/'Le meas'/etc.);
- Spreagfaimid an fhoireann fógraí dátheangacha 'as láthair ón oifig' a úsáid;
- Spreagfaimid an tAire, an tAire Stáit nó Oifigigh Shinsearacha na Roinne tús agus deireadh a chur lena n-óráidí agus a ráitis i nGaeilge, fiú má tá an chuid eile den óráid/ráiteas i mBéarla nó i dteanga eile;
- Cuimseofar i bhforbairtí eile ar an gcóras BOMi na scéimeanna in aois oibre mar chuid den phróiseas seo.

### 3.3 Iarratais Ríomhaire

Is féidir le feidhmchláir ríomhaire agus córais phróiseála na Roinne carachtair Ghaeilge a láimhseáil chun tacú le próiseáil agus le cumarsáid a dhéanamh le custaiméirí trí mheán na Gaeilge.

Tá coinníoll i dTeimpléad na Roinne d'Iarraidh ar Thairiscintí do Sheirbhísí go gcloífidh an Forthairgeoir Rathúil le gach beartas agus/nó treoirlíne a bhaineann le Seirbhísí a sholáthar, cloí le beartais agus/nó prótacail maidir le dlí fostaíochta, Achtanna na dTeangacha Oifigiúla, agus rialacháin sláinte agus sábháilteachta san áireamh ach gan a bheith teoranta dóibh.

Tá an Roinn tiomanta do chinntiú go mbeidh gach feidhmchlár ríomhaire/córas próiseála nua in ann carachtair Ghaeilge a láimhseáil.

Luaitear i dtreoirlínte soláthair na Roinne *'beidh ar an fortháirgeoir rathúil ceanglais Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 a chomhlíonadh mar a bhaineann sé le soláthar na seirbhísí agus beidh na riachtanais íosta seo a leanas i gceist:*

*(a) Tá na córais iarratais go léir in ann sonraí Gaeilge a láimhseáil;*
*(b) Táirgtear cumarsáid le custaiméirí, cosúil le bileoga eolais agus póstaeir i nGaeilge agus i mBéarla araon;*
*(c) Éascaítear custaiméirí ar mian leo cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge i gceisteanna a bhaineann leis na Seirbhísí.'*

Gealltanais:

- Leanfaidh an Roinn lena chinntiú go sásaítear na critéir thuas mar chuid d'aon chonarthaí/idirbheartaíocht ina n-iontráiltear mar chuid d'Iarraidh ar Thairiscint do Sheirbhísí;
- Déanfaimid iarracht a chinntiú go gcomhlíonann ár bhfeidhmchláir/gcórais ríomhaire ár n-oibleagáidí faoi Achtanna na dTeangacha Oifigiúla.

### 3.4 Seirbhísí do Chustaiméirí

Is éard ata i bpríomhlimistéir sheirbhíse na Roinne Ionaid agus Oifigí Brainse Intreo a sholáthraíonn seirbhísí áitiúla, agus limistéir Scéime Láraithe a sholáthraíonn réimse fairsing scéimeanna árachais shóisialaigh agus cúnaimh shóisialta, e.g. íocaíochtaí

breoiteachta/míchumais agus pinsin. Cuireann na hoifigí seo go léir seirbhís trí Ghaeilge ar fáil do chustaiméirí.

Nuair a chuireann custaiméir glaoch gutháin ar an Roinn agus nuair a iarrann siad seirbhís Ghaeilge, cuirtear i dteagmháil iad le ball foirne a labhraíonn an Ghaeilge. Mura bhfuil ball foirne ar fáil, glactar a sonraí agus déantar socrú go nglaofaidh ball foirne a labhraíonn an Ghaeilge ar ais orthu.

Tá rogha Freagartha Gutha Idirghníomhaigh (IVR) ar fáil freisin mar chuid de sheirbhís ghutháin na Roinne a cheadaíonn dóibh seirbhís trí Ghaeilge a roghnú nuair a dhéileáiltear le limistéir scéime áirithe.

Éascaíonn Rannóg Aistriúchán agus Seirbhísí Ateangaireachta na Roinne iarrataí a dhéanann limistéir ghnó do sheirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta. Socraíonn an tseirbhís seo go ndéantar aistriúchán tráthúil ar chomhfhreagras agus ar cháipéisíocht. Déanann an Rannóg seo socruithe freisin le haghaidh seirbhís ateangaireachta i gcásanna inar mian le custaiméir a ngnó a dhéanamh i nGaeilge agus nach mbíonn ball foirne ar fáil chun an tseirbhís a sholáthar. Is féidir é seo a sholáthar ar an nguthán agus i bpearsan araon.

**Ateangaire ar an nGuthán** — cuirtear an tseirbhís ar fáil trí chomhrá gutháin trí bhealach idir an custaiméir, an ball foirne agus an t-ateangaire.
I bhformhór mór na gcásanna, is féidir an tseirbhís seo a shocrú ar an láthair gan aon tréimhse feithimh a bheith i gceist.

**Ateangaire i bPearsan** — cuirtear an tseirbhís ar fáil trí chruinniú aghaidh ar aghaidh leis an gcustaiméir, an ball foirne agus an t-ateangaire. Is féidir leis seo titim amach nuair a thugann custaiméir cuairt ar an oifig agus nuair nach mbíonn aon bhall foirne ar fáil le seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge. Sna cásanna siúd, caithfear coinne a shocrú. Braithfidh saghas na seirbhíse ateangaire a úsáidtear ar an gcás. I gcás gnáthcheisteanna, cosúil le coinní a dhéanamh agus a dheimhniú, d'fhéadfadh ateangaireacht ar an nguthán nó trí nasc físe a bheith oiriúnach. I gcás idirghníomhú níos mionsonraithe le custaiméir, d'fhéadfadh seirbhís i bpearsan a bheith níos oiriúnaí.

Gealltanais:

- Dearfar agus taispeánfar póstaeir a thugann le fios do chustaiméirí gur féidir leis an oifig seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge;
- Oibreoidh an Roinn lena chinntiú go gcuireann seirbhísí gutháin a bhfuil IVR acu an rogha ar fáil go ndéileáiltear le custaiméirí trí Ghaeilge;
- Spreagfaimid an fhoireann fógraí dátheangacha glórphoist a úsáid.
- Leanfaidh an Roinn le seirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta a sholáthar i rith shaolré na Scéime, agus oibreoidh sí le feabhas a chur ar thréimhsí freagartha do na seirbhísí seo.

### 3.5 Oifigí i gceantair Ghaeltachta

Tá ceithre oifig phoiblí i gceantair Ghaeltachta ag an Roinn: Ionaid Intreo Acla, an Chlocháin Léith agus Bhéal an Mhuirthead, agus Oifig Brainse Dhaingean Uí Chúis.

Is féidir leis na hoifigí seo go léir seirbhís ghutháin nó aghaidh ar aghaidh a sholáthar trí Ghaeilge agus leanfaidh siad le hamhlaidh a dhéanamh i rith shaolré na Scéime.

Oibreoidh an Roinn leis an leibhéal seirbhíse atá ar fáil trí Ghaeilge i gceantair Ghaeltachta a choimeád agus a fheabhsú tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- an fhoireann a spreagadh agus a éascú freastal ar chúrsaí oiliúna le feabhas a chur ar a n-inniúlacht i nGaeilge;
- tacú leis an bhfoireann atá toiliúil seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge;
- tacú leis na bainisteoirí go léir seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge in oifigí a fhreastalaíonn ar an nGaeltacht.

Beartaítear go ndéanfar teanga oibre ár n-oifigí Gaeltachta den Ghaeilge.

Gealltanais:

- Leanfaidh an Roinn lena chinntiú go gcuireann na hoifigí seo seirbhís ardchaighdeáin ar fáil, agus déanfaidh sí dícheall aon fheabhsúcháin riachtanacha a dhéanamh ar an tseirbhís seo más gá/faoi mar is gá;
- Scrúdóimid a indéanta atá sé seirbhísí iomlána trí Ghaeilge a thabhairt isteach in oifigí agus i gceantair eile i ngar do phobal na Gaeltachta;
- Tabharfar tús áite don Ghaeilge in aon déileálacha le pobal na Gaeltachta, bíodh na déileálacha nó an chumarsáid siúd i scríbhinn nó ó bhéal, agus ní eiseofar comhfhreagras trí Bhéarla ach má iarrtar go sonrach air sin;
- Cuirfear bearta i bhfeidhm laistigh de na hoifigí siúd leis an nGaeilge a neartú mar theanga oibre agus mar bhealach le cumarsáid a dhéanamh don fhoireann iontu. Áireofar leis na bearta seo:
    - cruinnithe inmheánacha trí Ghaeilge;
    - oiliúint agus tacaíocht chuí a chur ar fáil do bhaill foirne ar mian leo a n-inniúlacht sa Ghaeilge a neartú, chun nach mbíonn cosc orthu páirt a ghlacadh sna cruinnithe siúd.

### 3.6 Seirbhísí ar Líne

Tá na seirbhísí agus an t-eolas go léir laistigh de www.MyGovID.ie, www.MyWelfare.ie and www.WelfarePartners.ie ar fáil dár gcustaiméirí i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Tá réimse fairsing seirbhísí MyWelfare ar fáil. Déanfar dul chun cinn leis an líon seirbhísí a mhéadú atá ar fáil i rith shaolré na Scéime.

Gealltanas:

- Leanfaidh an Roinn ag oibriú ar an líon seirbhísí ar líne atá ar fáil do chustaiméirí agus an líon sin a fhairsingiú, agus feabhas á chur ar leibhéal na seirbhísí seo atá ar fáil trí Ghaeilge.

### 3.7 Láithreán Gréasáin

Tá méid mór ábhair i nGaeilge agus i mBéarla araon ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne https://www.gov.ie/dsp. Áirítear leis seo eolas ar réimse scéimeanna agus seirbhísí na Roinne, agus cuirimid leathanach fiosrúchán ginearálta ar fáil freisin atá ar fáil i nGaeilge ag an nasc thíos:
https://www.gov.ie/ga/seirbhis/fiosruchan-ginearalta/

Tá foirmeacha iarratais agus bileoga eolais ábhartha ar fáil lena n-íoslódáil ó láithreán gréasáin na Roinne i nGaeilge agus i mBéarla.

Tá an Roinn tiomanta do chinntiú go bhfuil teacht ag gach duine ar an eolas ar a láithreán gréasáin.

Cuirfidh an Roinn leis an dul chun cinn a rinneadh i dtaobh eolas, foirmeacha iarratais agus bileoga a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon ar láithreán gréasáin na Roinne. Beidh aon bhileoga eolais agus foirmeacha iarratais statacha nua a chuirtear ar an láithreán gréasáin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon ar aon dul leis an gceanglas go bhfoilsítear go comhuaineach iad, faoi mar a leagtar amach in Achtanna na dTeangacha Oifigiúla.

Socraíonn an Phreasoifig go n-aistrítear gach preaseisiúint go Gaeilge agus foilsítear iad seo ar láithreán gréasáin na Roinne. De bharr a gcineáil, tarlaíonn go leasaítear preaseisiúintí an-ghar don tráth a eisítear iad agus, ar an ábhar sin, ní féidir i gcónaí preaseisiúint a bheith aistrithe go Gaeilge go comhuaineach ar fhoilsiú an leagain Bhéarla. Geallaimid, mar sin féin, do chinntiú go n-aistreofar na preaseisiúintí go léir go Gaeilge a luaithe agus is féidir i ndiaidh gur foilsíodh iad i mBéarla.

Gealltanais:

- Cuirfidh an Roinn leis an dul chun cinn a rinneadh i dtaobh eolas, foirmeacha iarratais agus bileoga a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon ar láithreán gréasáin na Roinne; Beidh aon bhileoga eolais agus foirmeacha iarratais statacha nua a chuirtear ar an láithreán gréasáin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon;
- Cuirfear leagan Gaeilge ar fáil den eolas statach go léir ar láithreán gréasáin an RCS;
- Foilseofar na preaseisiúintí go léir i nGaeilge a luaithe agus is féidir i ndiaidh gur foilsíodh an leagan Béarla;
- Ina theannta sin, fiosrófar a indéanta atá sé ball foirne amháin, ar a laghad, a bheith sa Phreasoifig atá dátheangach.

### 3.8 Poist Ainmnithe Ghaeilge

Mar chuid de phróiseas pleanála lucht saothair na Roinne, tugtar cuireadh do Phríomhoifigí sa Roinn poist a shainaithint ar cheart go nglacfaidh foireann leo ar féidir leo seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar. Tar éis dul i gcomhairle le Cinn Rannán, bhain an Roinn an tátal as gur fearr a fhreastalófar ar ghnó a sholáthar trí Ghaeilge trí láithreacha a ainmniú ina dteastaíonn oifigeach dátheangach seachas creat post dátheangach feidhmiúil ainmnithe a fhorbairt, a mheastar atá róshriantach.

Trí oifigigh fheidhmiúla dhátheangacha a shannadh de réir láithreach gan aird ar ghrád, is féidir leis an Roinn foireann a fháil ó phainéil dhátheangacha na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí (an SCP) atá ar fáil sa láthair a theastaíonn agus tríd an bhfoireann inmheánach atá toiliúil seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar.

Gealltanais:

- Fiosróidh an Roinn an gá atá le poist dhátheangacha i sainlimistéir áirithe ag féachaint le freastal ar na riachtanais siúd i rith shaolré na Scéime;
- Déanfaimid idirchaidreamh leis an SCP i dtaca leis an bhfoireann a earcú agus a roghnú do shainphoist Ghaeilge;
- Déanfaimid breithniú ar mharcanna breise a bhronnadh ar dhaoine atá inniúil chun tabhairt faoi ghnó oifigiúil trí Ghaeilge i gcomórtais inmheánacha ardaithe céime

### 3.9 Tacaíocht Foirne

Tá láithreán inlín ar a dtugtar STÓR ag an Roinn. Tá leathanach tiomnaithe ar an láithreán seo ar a bhfuil eolas atá dírithe ar chabhrú le foireann na Roinne oibleagáidí Achtanna na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh agus seirbhís trí Ghaeilge na Roinne a fheabhsú. Beidh cóip den Scéim seo agus liosta cothrom le dáta de shonraí teagmhála na foirne atá toiliúil seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge ar fáil ar STÓR. Leanfar leis an ábhar Gaeilge atá ar STÓR a athbhreithniú agus a nuashonrú dá réir. Spreagfaidh an Roinn an fhoireann an láithreán a úsáid mar phríomhfhoinse d'ábhar ábhartha.

Gealltanais:

- Déanfar láithreán Gaeilge ar STÓR a athdhearadh le teacht níos fearr agus níos mó tacaíochtaí ábhartha a sholáthar don fhoireann;
- Eiseofar fógraí rialta faoi nuashonruithe ar an láithreán don fhoireann lena spreagadh úsáid níos mó a bhaint as na háiseanna atá ar fáil dóibh;
- Tabharfar faoi shuirbhéanna ar na tacaíochtaí atá ar fáil don fhoireann;
- Tabharfar faoi shuirbhé le baill eile foirne a bhfuil inniúlacht i nGaeilge acu a shainaithint go luath in 2023.

### 3.10 Oiliúint agus Forbairt

Tá réimse tacaíochtaí ar fáil trí Aonad Forbartha Foirne (AFF) na Roinne leis na scileanna agus an mhuinín riachtanach a thabhairt don fhoireann túslíne cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge leis an bpobal ar an nguthán, i litreacha agus i bpearsan. Mheas an Roinn riachtanais oiliúna Gaeilge trí dhul i gcomhairle le bainisteoirí agus an fhoireann agus shocraigh sí oiliúint Ghaeilge don fhoireann. Tacaítear leis an bhfoireann ar bhonn leanúnach chun tabhairt faoi Theastas sa Ghaeilge Ghairmiúil (leibhéil 3 go 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí (an CNC)) le Gaelchultúr. Cuirtear measúnuithe inniúlachta teanga réamhiontrála ar fáil lena chinntiú go dtacaítear leis an bhfoireann chun freastal ar an leibhéal cuí agus tá Cúrsa Ullmhúcháin dírithe ar fhoghlaimeoirí nach bhfuil leibhéal oiriúnach bainte amach go fóill acu chun tabhairt faoin Teastas sa Ghaeilge Ghairmiúil.

Cinntíonn an Roinn go gcuirtear an fhoireann ar an eolas ar ár n-oibleagáidí faoi Achtanna na dTeangacha Oifigiúla agus an Scéim Gaeilge sna cúrsaí oiliúna ábhartha foirne, cúrsaí ionduchtúcháin d'iontrálaithe nua agus cúrsaí oiliúna do bhainisteoirí san áireamh. Chuige sin, déanann an tAonad Forbartha Foirne Oiliúint sa Ghaeilge a chur chun cinn trí oiliúint "Casadh agus Fáiltiú", "Ionduchtúchán agus Seisiún Tionscnaimh" agus "Seirbhís Túslíne do Chustaiméirí".

Cuirtear béim ar leith ar oibleagáidí foirne faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, agus cuirtear an fhoireann ar an eolas ar sheirbhísí ateangaireachta agus aistriúcháin agus ar thacaíochtaí oiliúna teanga na Roinne, scéim Aisíocaíochta Táillí na Roinne san áireamh don fhoireann a thugann faoi oideachas Gaeilge lasmuigh d'uaireanta oibre.

Tá ár n-eagraíocht tiomanta d'fhorbairt agus d'oiliúint leanúnach a chur ar an bhfoireann lena éascú seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge. Leanfaidh an Roinn le riachtanais oiliúna Gaeilge a mheas trí dhul i gcomhairle le bainisteoirí agus an fhoireann, agus eagróidh sí oiliúint Ghaeilge don fhoireann, faoi mar is cuí. Mar chuid den phróiseas seo, rinne an tAonad Forbartha Foirne (an AFF) athbhreithniú in 2022 ar rannpháirtíocht na foirne i bhfoghlaim Gaeilge, coinnítear taisclann ainmneacha inar bhain baill foirne cáilíocht chreidiúnaithe amach go lárnach. Úsáidfear é seo ansin chun tacú le comhghleacaithe agus le limistéir ghnó go háitiúil, nuair is gá idirchaidreamh trí Ghaeilge a dhéanamh le custaiméirí. Deimhneoidh an AFF an bhfuil limistéir ghnó na Roinne ann ina bhfuil bearnaí féideartha nó easpa fála ar chainteoirí Gaeilge, chun gur féidir leis an AFF díriú ar na limistéir seo agus ar an bhfoghlaim seo níos éifeachtaí ar fud na Roinne.

Mar chuid dá n-idirchaidreamh le limistéir ghnó eile, rinne an AFF teagmháil le hAonad Folláine na Roinne lena dheimhniú an bhfuil spéis ann grúpaí áitiúla Ciorcal Comhrá a fhorbairt don fhoireann chun forbairt bhreise a dhéanamh ar a spéis sa Ghaeilge, seachas trí idirghabháil oiliúna fhoirmiúil. Déanfaidh oifigeach ón AFF idirchaidreamh leis an Aonad Folláine le forbairt bhreise a dhéanamh ar an rogha seo.

Déanfaidh an tAonad Forbartha Foirne idirchaidreamh leis an Aonad Pleanála Corparáidí maidir le riachtanais oiliúna na mball foirne, más ann dóibh, atá toiliúil agus ábalta seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge dár gcustaiméirí. Áireofar leis seo cúrsaí oiliúna ó leibhéal Ullmhúcháin aníos go dtí Leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí a chur ar tairiscint dóibh agus, más mian leo tabhairt faoi chúrsaí oiliúna ar leibhéal níos airde, tacú leo tríd an scéim Aisíocaíochta Táillí.

Gealltanais:

- I rith shaolré na Scéime seo, déanfaidh an Roinn an fhoireann a spreagadh agus a éascú go gníomhach leas a bhaint as an réimse tacaíochtaí atá ar fáil dóibh, agus chun freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge, ach go háirithe;

- Leanfaimid leis an bhfoireann a chur ar an eolas ar ár n-oibleagáidí faoi Achtanna na dTeangacha Oifigiúla agus an Scéim Gaeilge sna cúrsaí oiliúna ábhartha foirne, cúrsaí ionduchtúcháin d'iontrálaithe nua agus cúrsaí oiliúna do bhainisteoirí san áireamh;
- Déanfaimid Oiliúint sa Ghaeilge a chur chun cinn trí oiliúint "Casadh agus Fáiltiú", "Ionduchtúchán agus Seisiún Tionscnaimh" agus "Seirbhís Túslíne do Chustaiméirí".
- Déanfaimid an clár Aisíocaíochta Táillí a chur chun cinn chun oiliúint Ghaeilge a fháil lasmuigh d'uaireanta oibre;
- Tabharfaidh an tAonad Forbartha Foirne faoi athbhreithniú ar rannpháirtíocht in oiliúint Ghaeilge;
- Deimhneoidh an tAonad Forbartha Foirne má tá limistéir ghnó na Roinne ann ina bhfuil easpa fála ar chainteoirí Gaeilge, chun gur féidir díriú níos éifeachtaí ar an bhfoghlaim ar fud na Roinne;
- Déanfaidh an tAonad Pleanála Corparáidí (an APC) idirchaidreamh leis an Aonad Forbartha Foirne leis an bhfoireann siúd a shainaithint a bhfuil cáilíocht i nGaeilge acu a bheadh in ann tacú lena gcomhghleacaithe agus le limistéir ghnó áitiúla maidir le fiosrúcháin/ceisteanna Gaeilge;
- Oibreoidh an APC leis an Aonad Forbartha Foirne le tacaíochtaí oiliúna a fhorbairt don fhoireann siúd nach bhfuil aon eolas ar an nGaeilge ná aon inniúlacht acu sa Ghaeilge ach ar spéis leo iarracht iad siúd a fhorbairt;
- Déanfaimid bunú Ciorcail Chomhrá a chur chun cinn agus a spreagadh i measc na foirne i ngach limistéar gnó chun tacú lena bhforbairt agus lena chur ar a gcumas feabhas a chur ar a scileanna Gaeilge.

# Caibidil 4: Foilsiú agus Monatóireacht a dhéanamh ar an Scéim

## 4.1 Monatóireacht agus Athbhreithniú

Déanfaidh an Roinn tuairisciú ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge agus ar chur i bhfeidhm na Scéime inár dTuarascáil Bhliantúil.

Déanfaidh an tAonad Pleanála Corparáidí an mhonatóireacht agus an tuairisciú ar an Scéim a chomhordú tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- maoirseacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm na Scéime trí nuashonruithe agus tuairiscí a sholáthar dhá uair sa bhliain;
- Monatóireacht a dhéanamh ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge;
- athbhreithniú agus nuashonrú a dhéanamh ar eolaire foirne atá toiliúil seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge ar bhonn leanúnach;
- gearáin a dhéanann custaiméirí faoi na seirbhísí atá á soláthar trí Ghaeilge a chomhordú agus a fhreagairt agus idirchaidreamh a dhéanamh le hOifig an Choimisinéara Teanga ar bhonn leanúnach;
- úsáid na Gaeilge a chur chun cinn i measc na foirne agus rannpháirtíocht a spreagadh i gcúrsaí oiliúna ábhartha;
- tabhairt faoi shuirbhé ar ár limistéir ghnó lena thabhairt le fios leibhéal agus saghas na seirbhíse atá ar fáil trí Ghaeilge.

Leanfaidh an Roinn le breithniú a dhéanamh ar aon bhearta breise is gá a dhéanamh le feabhas a chur ar an leibhéal seirbhíse a sholáthraíonn an eagraíocht i gcomhthéacs an éilimh agus a eascraíonn as measúnú rialta a dhéanamh ar dhul chun cinn.

Beidh Cinn Limistéir Ghnó freagrach as an Scéim a chur i bhfeidhm ina limistéir. Déanfaidh an Roinn athbhreithniú bliantúil ar chur i bhfeidhm a ngealltanas sa Scéim Teanga.

Gealltanais:

- Tabharfar faoi athbhreithniú bliantúil ar fhorbairtí faoin Scéim Gaeilge agus cuirfear faoi bhráid an Bhoird Bhainistíochta é;
- Tabharfaimid faoi shuirbhé ar ár limistéir ghnó;
- Leanfaimid leis na líonta foirne a nuashonrú atá ar fáil le seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge;
- Déanfaimid monatóireacht ar an líon foirne a ghlacann páirt i gcúrsaí oiliúna Gaeilge agus sa Scéim Aisíocaíochta Táillí gach seimeastar;
- Cuirfimid eolas staitistiúil ar fáil ar an leibhéal seirbhíse trí Ghaeilge a sholáthraíonn an Roinn. Nuair is féidir, áireofar an méid seo a leanas leis seo:
    - An líon cáipéisí a sheoltar ar aghaidh lena n-aistriú go Gaeilge:
    - An méid uaireanta a úsáideadh na seirbhísí ateangaireachta chun tabhairt faoi ghlaonna gutháin/cruinnithe fíorúla le custaiméirí trí Ghaeilge;
    - Sonraí faoin méid uaireanta a thagtar ar sheirbhísí agus a thugtar faoi sheirbhísí ar MyWelfare.ie, MyGovID agus WelfarePartnersare trí

Ghaeilge;

- Nuashonruithe ar an méid gearán a fuarthas ó Oifig an Choimisinéara Teanga;
- Sonraí faoin méid litreacha/comhfhreagras eile a eisítear do chustaiméirí i nGaeilge;
- An méid foirmeacha/foilseachán a íoslódáladh ónár láithreán gréasáin.

## 4.2 Foilsiú agus Cur chun Cinn

Cuirfear leagan dátheangach den Scéim ar fáil ar ár láithreáin ghréasáin inmheánacha agus sheachtracha.

Taispeánfar fógraí a chuireann custaiméirí ar an eolas ar na seirbhísí atá ar fáil trí Ghaeilge in áit fheiceálach i ngach oifig ábhartha.

Cuirfidh an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán cóip den Scéim faoi bhráid Oifig an Choimisinéara Teanga.