

**Scéim 2005 - 2008 faoi Alt 11 de  
Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003**



# Scéim 2005 - 2008 faoi Alt 11 de Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

## Ábhar

Leathanach

<b>Caibidil 1</b> Réamhrá	3
<b>Caibidil 2</b> An córas láithreach Teanga chun seirbhísí ginearálta a sholáthar	6
<b>Caibidil 3</b> An córas láithreach Teanga chun seirbhísí a sholáthar, de réir Rannáin	7
<b>Caibidil 4</b> Feabhsú Seirbhísí	7
<b>Caibidil 5</b> Feabhsú Seirbhísí - Soláthar seirbhíse ar bhonn détheangach	8
<b>Caibidil 6</b> Seirbhísí trí Bhéarla	11
<b>Caibidil 7</b> Monatóireacht agus Athbhreithniú	11
<b>Caibidil 8</b> Ag Poibliú Scéim na gCoimisinéirí Ioncaim	11

# Scéim 2005 - 2008 faoi Alt 11 de Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

## Caibidil 1

### Réamhrá

Ar an 28 Meán Fómhair 2004, d'iarr an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta ar Chathaoirleach na gCoimisinéirí Ioncaim Dréachtscéim a ullmhú faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 ("An tAcht") agus í a thíolacadh dó lena dheimhniú ar nó roimh an 28 Márta 2005.

Faoi Alt 11 den Acht leagtar freagracht ar chomhlachtaí poiblí Scéim reachtúil a ullmhú ina mionsonrófar na seirbhísí a bheidh á soláthar acu

- Trí mheán na Gaeilge
- Trí mheán an Bhéarla
- Trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla araon

agus na céimeanna atá á mbeartú acu lena chinntiú, maidir le seirbhís ar bith nach soláthraíonn siad faoi láthair trí mheán na Gaeilge, go ndéanfaidh siad amhlaidh laistigh d'amchreat comhaontaithe.

### 1.1 Ullmhú na Scéime

Chuir na Coimisinéirí Ioncaim an Scéim le chéile, de réir na dTreoirlínte a d'ullmhaigh an Roinn Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta faoi Alt 12 den Acht agus ar an tuiscint, go háirithe, go mbeadh an soláthar seirbhíse trí Ghaeilge bunaithe ar na critéir seo a leanas:

- Leibhéal folúiteach an éilimh ar shainseirbhísí trí Ghaeilge i gcomhthéacs freastail dheimhnigh
- Na hacmhainní, ar a n-áirítear acmhainní daonna agus airgeadais chomh maith le hinniúlacht an chomhlachta phoiblí atá i gceist an cumas teanga is gá a fhorbairt nó a chur á úsáid.

De réir Alt 13(1)(a) den Acht d'fhoilsigh na Coimisinéirí Ioncaim fógra intinne ar an 29 Deireadh Fómhair 2004 maidir le Dréachtscéim a ullmhú. Foilsíodh sa phreas náisiúnta agus ar ár suíomh gréasáin fógraí détheangacha ag lorg aighneachtaí ina leith chomh maith le fógraí i nGaeilge i ndhá fhoilseachán Gaeilge. Cuireadh an t-eolas céanna ar a súile dár bhfoireann trínár nInlín. Fuarthas toradh teoranta dá bharr. (Ar na moltaí a rinneadh sna haighneachtaí a fuairéamar, moladh go mbeadh Aonad Gaeilge amháin i ngach Réigiún dár gcuid, go mbeadh an t-eolas ar fad atá ar ár suíomh gréasáin ar fáil trí Ghaeilge, go gcuirfí sain-uimhreacha Lóghlao (Lo-call) ar fáil chun déileáil le gnóthaí cánach trí Ghaeilge amháin, go mbeadh beannú as Gaeilge le cloisteáil ar línte fiosruithe teileafóin.) Tá cuid de na moltaí curtha isteach againn cheana féin sa chéad Scéim seo.

I mí Meán Fómhair 2004, rinneadh suirbhé ginearálta custaiméara i dtrí cheantar (Baile Átha Cliath, Dún Dealgan agus Luimneach) ar lucht úsáidte ár seirbhís teileafón ÍMAT 1890. Fiafraíodh díobh siúd a ndearnadh suirbhé orthu faoina riachtanais maidir le seirbhís trí Ghaeilge. Áiríodh 750 cáiníocóir sa suirbhé agus astusiúd, dúirt 3% go mbainfidís leas as seirbhís trí Ghaeilge ach a leithéid a bheith ar fáil.

Tugadh cuireadh do gach Rannán den Eagraíocht cabhrú le hullmhú na Scéime agus chuathas i gcomhairle freisin le daoine leasmhara tríd an bPróiseas Comhpháirtíochta.

### 1.2 Cuspóirí na Scéime

Go dtí seo, be é ár gcleachtas, oiread agus a b'fhéidir, seirbhís trí Ghaeilge "de réir éilimh" a thabhairt dóibh siúd a bhíonn á lorg. Tugann sé sin chun suntais ár dtiomantas do chothú comhlíonaidh dheonaigh trí sheirbhís chustaiméara d'ardcháilíocht a thabhairt. Aithnímid gur cuid den tiomantas sin seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar agus is dearbhú é ullmhú na Scéime ar an rún leanúnach atá againn freastal ar na

héilimh, fiú ag síorathrú dóibh, a thagann ónár mbunachar ilchodach custaiméirí. Sa Scéim seo tógtar ar an soláthar seirbhíse atá ann cheana, sain-aithnítear réimsí áirithe ina bhféadfaí seirbhís níos fearr a sholáthar trí Ghaeilge agus cuirtear ar an bhfód struchtúir nua lena chinntiú go mbainfear é sin amach.

Mar eagraíocht, táimid tiomanta do chur i gcrích fhorálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla. Is ar bhonn incrimintíúil a dhéanfar é seo, ag tosú leis an gcéad Scéim seo agus trí scéimeanna eile amach anseo de réir leibhéal an éilimh agus infhaighteacht acmhainní. Maidir le haistriú agus clóbhualadh doiciméad, oiliúint foirne agus athfhorbairt bogearraí a chaithfear a dhéanamh chun ár n-oibleagáidí faoin scéim a chomhlíonadh, féadfar, den chuid is mó, iad a mhaoiniú as an mbuiséad reatha riaracháin.

Fad a bheidh an Scéim thosaigh seo i bhfeidhm, déanfaimid monatóireacht ar an leas atá á bhaint as na seirbhísí d'fhonn an soláthar seirbhíse trí Ghaeilge a chomhoiriúnú de réir a chéile do leibhéal an éilimh a shain-aithnítear.

### 1.3 Forbhreathnú ar Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

#### 1.3.1 Mandáid agus Misean

##### ***Ráiteas Misin - Freastal ar an bpobal trí bhailiú cánacha agus dleachtanna agus chur i bhfeidhm na rialúchán allmhairithe agus onnmhairithe go cothrom éifeachtúil***

Is é an cúram príomha atá leagtha orainn ná bailiú na gcánacha agus na ndleachtanna a mhaoiníonn caiteachas an Rialtais ar sheirbhísí sóisialacha agus ar sheirbhísí eile ar mhaithe leis an bpobal i gcoitinne. Cuimsíonn ár ngníomhaíochtaí:

- Cánacha agus dleachtanna, as a dtagann níos mó ná 90% d'loncam an Státchiste, a bhailiú agus a bhainistiú
- An córas custaim a riaradh maidir le rialú allmhairí agus onnmhairí, agus bailiú dleachtanna agus tobhach ar son an AE
- Imghabháil cánach, smuigleáil agus cionta eile in aghaidh na ndlíthe Custaim agus Máil a chosc, a aimsiú, agus a ionchúiseamh
- Obair i gcomhar le Gníomhaireachtaí Stáit eile sa choimhlint i gcoinne drugaí agus i dtionscnaimh idir-ranna eile
- Obair ghníomhaireachta a chur i gcrích ar son Ranna eile, lena n-áirítear Árachas Sóisialach Pá-Choibhneasa (ÁSPC) a bhailiú don Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh
- Comhairle a thabhairt ar bheartas sna réimsí a bhfuil freagracht orainn agus saineolas againn ina leith.

#### 1.3.2 Struchtúr Eagraíochtúil

Tá líon foirne 6,500 ag na Coimisinéirí Ioncaim. Is i gCaisleán Bhaile Átha Cliath atá ár gceanncheathrú.

##### **Bord na gCoimisinéirí Ioncaim**

Ar an mBord tá an Cathaoirleach agus beirt Choimisinéir.

San Eagraíocht tá trí Aonad Gnó déag san iomlán ar a n-áirítear ceithre Réigiún agus naoi Rannán.

Is iad seo a leanas na ceithre Réigiún:

##### **An Réigiún Teorann, Lár-Tíre agus Iarthair**

(Contae an Chabháin, Dhún na nGall, na Gaillimhe, Liatroma, an Longphoirt, Lú, Mhaigh Eo, Mhuineacháin, Uibh Fhailí, Ros Comáin, Shligigh agus na hIarmhí).

Oifig Réigiúnach: **An Gaillimh**

##### **Réigiún Bhaile Átha Cliath**

(Cathair agus Contae Bhaile Átha Cliath).

Oifig Réigiúnach: **Baile Átha Cliath**

### **Réigiún an Oirthir agus an Oirdheiscirt**

(Contae Cheatharlach, Chill Dara, Chill Chainnigh, Laoise, na Mí, Thiobraid Árann, Phort Láirge, Loch Garman agus Chill Mhantáin).

Oifig Réigiúnach: **Port Láirge**

### **Réigiún an Iardheiscirt**

(Contae An Chláir, Chorcaí, Chiarraí agus Luimnigh).

Oifig Réigiúnach: **Corcaigh**

Lasmuigh de roinnt eisceachtaí teoranta (mar shampla, gnóthaí a mbíonn an Rannán Cásanna Móra ag déileáil seo) bíonn gach ceann de na Réigiúin sin ag déileáil le gnóthaí cánach agus dleachta custaiméirí sna háiteanna geografacha a mbíonn siad ag freastal orthu. I gcoitinne déileáiltear le gnóthaí cánach agus dleachta custaiméirí gnó sa Cheantar Cánach ina bhfuil a gcúrsaí gnó á mbainistiú agus á rialú. Maidir le custaiméirí ÍMAT, áfach, déileáiltear leo, den chuid is mó, sa Cheantar Cánach a bhíonn ag freastal ar an gcontae ina bhfuil cónaí orthu.

### **Rannán an Ard-Bhailitheora**

Tá teagmhálacha forleathana ag an Rannán seo le baill den phobal agus tá sé freagrach go príomha as:

- Fáil agus próiseáil íocaíochtaí cánach
- Bainistiú fiachais maidir le gach cineál tábhachtach cánach
- Faoiseamh Cánach ag an bhFoinse (TRS) agus Cuntais Dreasachta Coigiltis Speisialta (SSIA).

### **Rannán na gCásanna Móra**

Freagrach as na cánacha agus dleachtanna ar fad i leith mórghnólachtaí corparáideacha agus daoine aonair ardrachmais Éireannacha.

### **An Rannán Imscrúduithe agus Ionchúiseamh**

Bainistíonn sé agus cuireann sé chun cinn gach ionchúiseamh de chuid na gCoimisineirí Ioncaim i gcásanna imghabhála cánach agus dleachtanna chomh maith le sain-imscrúduithe de chineálacha éagsúla.

### **Rannán Seirbhísí Reachtaíocht na gCoimisineirí Ioncaim**

Is é atá iontusan ná ceithre Rannán a bhaineann go príomha le léiriúchán reachtaíochta um cháin, dhleacht agus mhál. Is iad na Rannáin sin ná:

An Rannán Beartas Dírchánacha agus Reachtaíochta,  
An Rannán Idirnáisiúnta agus Léiriúcháin Cánacha Díreacha,  
An Rannán Cánacha Indíreacha  
An Rannán Custaim.

Tá cúig Rannán Oifige Náisiúnta ann:

### **An Rannán Pleanála Straitéiseach**

Tacaíonn sé le Bord na gCoimisineirí Ioncaim chun straitéis chorparáideach a chur le chéile agus feidhmíocht a athbhreithniú. (Cuimsíonn sé Oifig an Ard-Chuntasóra in Inis, Co. An Chláir ar a bhfuil freagracht chuntasachta as fáiltais agus caiteachas ar fad na gCoimisineirí Ioncaim, chomh maith leis an Aonad Iniúchta Inmheánach.)

### **An Rannán Luachála agus Polasaí Oibríochtaí**

Comhordaíonn sé forbairt polasaí oibríochtaí agus déanann sé luacháil ar ár gcláir sheirbhíse custaiméara, iniúchta agus chomhlíonaidh ó thaobh eagrúcháin de.

**An Rannán Acmhainní Daonna** (a chuimsíonn an Brainse Oiliúna), **Rannán an Atur nae Ioncaim**, agus **Rannán Theicneolaíocht Chumarsáid an Eolais agus Gnólachta Leictreonaigh** (lena n-áirítear ROS, Seirbhís Ar-Líne na gCoimisineirí Ioncaim), soláthraíonn siad raon leathan seirbhísí tacaíochta sain-fheidhmeacha agus corparáideacha don Eagraíocht ar fad.

I gclár an Rialtais um Dhílárú a fógraíodh i mí na Nollag 2003, tá sé beartaithe go ndílárófar aonaid áirithe de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim go dtí Baile Átha Í, Co. Chill Dara; Baile Chill Dara; Cill Rois, Co. An Chláir; Lios Tuathail, Co. Chiarraí agus Caisleán Nua Thiar, Co. Luimnigh.

### **1.3.3 Custaiméirí agus Cliaint**

- Airí, Airí Stáit agus comhaltaí eile An Rialtais
- Comhaltaí an Oireachtas
- Cáiníocóirí Aonair
- Cáiníocóirí Gnó
- Grúpaí Ioncaim Gnólachta agus Tionscail
- Cleachtóirí Cánach
- Allmháireoirí/Onnmháireoirí
- Ranna Stáit Eile
- Gníomhaireachtaí Stáit
- Eagraíochtaí an AE
- Gníomhaireachtaí Idirnáisiúnta.

### **1.3.4 Measúnú leibhéal na seirbhíse atá ar fáil cheana trí Ghaeilge**

Is cuid d'ár gcaighdeán seirbhíse custaiméara é ár dtiomantas do sheirbhís a sholáthar oiread agus is féidir dóibhsiúd ar mian leo a ngnóthaí cánach a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Baineann ár raon caighdeán seirbhíse custaiméara i gcoitinne leis na tiomantais atá á dtairiscint againn sa Scéim seo maidir le seachadadh seirbhíse trí Ghaeilge.

Tugtar seirbhís trí Ghaeilge do na custaiméirí sin a iarrann a leithéid. Mar sin, más mian le custaiméirí ÍMAT agus Cánach Ioncaim go ndéileálfai lena ngnóthaí cánach trí Ghaeilge, tá an rogha acu é sin a dhéanamh agus ina dhiaidh sin gheobhaidh siad gach seirbhís i ngnóthaí ÍMAT agus Cánach Ioncaim trí mheán na Gaeilge. Is ar an mbonn sin a leanfar ag tabhairt seirbhíse trí Ghaeilge.

Mar chuid den mheasúnú leanúnach ar ár Scéim, déanfaimid monatóireacht ar líon iomlán na gcáiníocóirí ar ár mbunachar sonraí a bhfuil roghnú déanta acu clárú do sheirbhís trí Ghaeilge.

## **Caibidil 2**

### **An córas láithreach teanga chun seirbhísí ginearálta a sholáthar**

#### **Seirbhís Chuntair/Glaonna Teileafóin**

Faoi láthair, cuidimid ar bhonn neamhfoirmiúil le custaiméirí a dhéanann teagmháil leis an Eagraíocht chun seirbhís trí Ghaeilge a fháil.

#### **Comhfhreagras**

Cuirtear freagraí trí Ghaeilge ar litreacha, ríomhphost agus faicseanna.

#### **Foirmeacha & Bileoga Eolais**

Is féidir teacht ar na Foirmeacha agus Bileoga Eolais is mó a úsáidtear go forleathan i bhformáid pháipéir ónár sain-uimhir náisiúnta I890.

#### **Suíomh Gréasáin**

Tá rannóg speisialta don Ghaeilge ar ár suíomh gréasáin [www.revenue.ie](http://www.revenue.ie) ina bhfuil eolas le fáil ar ár seirbhísí, foilseacháin chorparáideacha trí Ghaeilge chomh maith le raon leathan Foirmeacha agus Bileoga i bhformáid in-traslódáilte.

## **ROS - Seirbhís Ar-Líne na gCoimisinéirí Ioncaim**

Tá tuairisceán áirithe cánach ar fáil i nGaeilge dóibh siúd a thuiriscíonn go míosúil nó go bliantúil.

### **Foilseacháin**

Ón 1 Bealtaine 2004, foilsítear ar bhonn détheangach foilseacháin thábhachtacha chorparáideacha.

## **Caibidil 3**

### ***An córas láithreach teanga chun seirbhísí a sholáthar, de réir Rannán***

#### **3.1: Soláthar Seirbhísí trí Ghaeilge**

##### **Réigiún Bhaile Átha Cliath - Aonad 8**

Is aonad é Aonad 8 a bhíonn ag déileáil trí mheán na Gaeilge le raon leathan fiosruithe teileafóin agus le próiseáil tuairisceán agus éileamh aisíocaíochtaí etc. do chustaiméirí ÍMAT agus Cánach Ioncaim. Is féidir áfach, i gcásanna níos casta, go mbeidh ionchur breise ag teastáil ó réimsí eile de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim, a bheidh á sholáthar trí mheán an Bhéarla. Is sain-aonad Gaeilge é Aonad 8 a dhéileálann le cáiníocóirí i Rannán Bhaile Átha Cliath ar theastaigh uathu freastal a fháil trí Ghaeilge ina ngnóthaí ÍMAT agus Cánach Ioncaim. Lasmuigh den Aonad seo is trí Bhéarla a oibríonn an chuid eile den Rannán.

Maidir leis na cásanna ar fad atá cláraithe mar "cásanna Gaeilge", soláthraíonn Rannán an Ard-Bhailitheora aschur foirmeacha agus litreacha trí Ghaeilge tríd an gCóras Cánachais Chomhtháite (ITS).

#### **3.2: Soláthar Seirbhísí trí Bhéarla**

Lasmuigh den Aonad atá luaithe thuas i Rannán Bhaile Átha Cliath, soláthraíonn gach Réigiún/Rannán Seirbhísí trí Bhéarla amháin, seachas na seirbhísí ginearálta atá liostaithe i gCaibidil 2.

## **Caibidil 4**

### **Feabhsú Seirbhísí**

#### **4.1: Soláthar Seirbhísí trí Ghaeilge**

Cuirfimid seirbhísí feabhsaithe ar fáil trí mheán na Gaeilge do chustaiméirí ÍMAT agus Cánach Ioncaim (is ionann agus os cionn 90% dár mbunachar custaiméirí) i Réigiún (i) an Oirthir agus an Oirdheiscirt, (ii) an Iardheiscirt agus (iii) Teorann, Lár-Tíre agus Iarthair. Tá sé beartaithe go mbeidh na Réigiúin seo ag soláthar na seirbhísí céanna agus a dhéantar i Réigiún Bhaile Átha Cliath.

Tabharfaidh gach ceann de na Réigiúin seo rochtain teileafóin trínár seirbhísí I890, a bheidh in ann raon leathan fiosruithe teileafóin a láimhseáil do chustaiméirí ÍMAT agus Cánach Ioncaim. Is féidir áfach i gcásanna níos casta go mbeadh ionchur breise ag teastáil ó réimsí eile dár gcuid a bheidh á sholáthar trí mheán an Bhéarla.

Chun freastal go sonrach ar riachtanais ár gcustaiméirí i limistéir Ghaeltachta, soláthrófar seirbhísí feabhsaithe trí Ghaeilge sna suímh seo a leanas:

##### **An Réigiún Teorann, Lár-Tíre agus Iarthair (BMW)**

- Leitir Ceanainn, Co. Dhún na nGall
- Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo
- An Fhaiche Mhór, An Ghailimh.

## **Réigiún an Iardheiscirt**

- Cé Uí Shúilleabháin, Corcaigh
- Teach na hAbhann, Luimneach
- Trá Lí, Co. Chiarraí.

## **Réigiún an Oirthir agus an Oirdheiscirt**

- Port Láirge.

Freastalóidh gach ceann de na suímh seo ar chustaiméirí pearsanta trí Ghaeilge i dtaobh ceisteanna ÍMAT agus Cánach Ioncaim le linn gnáthuaire oibre.

Cuirfidh **Rannán an Ard-Bhailitheora** sain-fhoireann ar bun chun seirbhísí trí Ghaeilge a shólathar dá chustaiméirí.

### **4.1.1: Amchreat**

Beidh na seirbhísí á bhfeidhmiú faoi dheireadh na chéad Scéime seo (Márta 2008).

### **4.1.2: Maoiniú na seirbhísí nua**

#### **Foireann**

Tá tús curtha ag na trí Réigiún (Teorann, Lár-Tíre agus Iarthair; Iardheiscirt; Oirthir agus Oirdheiscirt) agus Rannán an Ard-Bhailitheora le suirbhé foirne

- Chun inniúlacht na foirne i gcoitinne sa Ghaeilge a mheasúnú
- Chun teacht ar dhaoine a tholeoidh freastal sna réimsí nua..

Meastar go bhféadfar an líon foirne is gá a aimsiú laistigh den Eagraíocht gan díriú ar earcaíocht.

#### **Airgeadas**

Maoineofar an tseirbhís fheabhsaithe nua sna Réigiúin agus i Rannán an Ard-Bhailitheora as an mBuiséad Riaracháin reatha do gach Réigiún/Rannán leith ar leith..

#### **Oiliúint**

Socróidh An Brainse Oiliúna (HRD) oiliúint oiriúnach don fhoireann a bheidh ag soláthar na seirbhíse seo sna Réigiúin nó i Rannán an Ard-Bhailitheora.

Maoineoidh agus soláthróidh An Brainse Oiliúna (HRD) cúrsaí oiliúna sa Ghaeilge go dtí an caighdeán is gá chun go bhféadfaidh an fhoireann freastal deimhneach a dhéanamh ar éilimh ár gcustaiméirí. Sain-aithneoidh an bhainistíocht áitiúil riachtanais ghnó-bhunaithe ar leith a bhfoirne agus rachaidh siad i gcomhar leis an mBrainse Oiliúna maidir le struchtúrú cúrsaí a shásóidh an t-éileamh ónár gcustaiméirí ar sheirbhísí trí Ghaeilge.

## **Caibidil 5**

### **Feabhsú Seirbhísí - Soláthar seirbhíse ar bhonn détheangach**

#### **5.1: Foirmeacha agus Bileoga Eolais**

Tá na Foirmeacha agus Bileoga Eolais is minice a úsáidtear ar fáil ar leithligh i nGaeilge agus i mBéarla cibé acu ar ár suíomh gréasáin, nó ónár sain-uimhir I890 nó ó aon cheann dár n-oifigí poiblí.



Ag tabhairt san áireamh na bhFoirmeacha agus na mBileoga Eolais is minice a iarrtar trínár seirbhís 1890 agus na dtraslódálacha is minice a dhéantar ónár suíomh gréasáin, déanfaimid leathnú ar raon na bhFoirmeacha agus na mBileoga ar fáil trí Ghaeilge, mar a leanas:

Foirmeacha & Bileoga Eolais	Sonraí
P50	An chéad éileamh ar aisíoc cánach le linn dífhostaíochta
IT 70	Treoir na gCoimisinéirí loncaim ar loncam ó Chíos
IT 2	Gearradh Cánach ar Dhaoine Pósta
IT 6	Faoiseamh ar Chostais Liachta
IT 9	Creidmheas Cánach Teaghlaigh Aontuismitheora
IT 61	Eolaí Treorach na gCoimisinéirí loncaim maidir le Cáin Iarchoimeáda ar Sheirbhísí Gairmiúla, do Dhaoine Cuntasacha agus Dhaoine Sonraithe
IT 50	ÍMAT / ÁSPC do Mhionfhostóirí
IT 39	Cáin Tabhartais/Oidhreacht. Treoir maidir leis an Tuairisceán Féinmheasúnachta a líonadh (Foirm IT 38)

### 5.1.1: Amchreat

An raon iomlán mar atá liostaithe thuas ar fáil i bhformáid pháipéir agus ar ár suíomh gréasáin freisin faoi dheireadh na chéad Scéime seo.

### 5.1.2: Acmhainní

Ní bheidh a thuilleadh acmhainní ag teastáil lena aghaidh seo toisc go bhféadfar é a chur i gcrích as soláthairtí reatha acmhainní.

## 5.2: Suíomh Gréasáin na gCoimisinéirí loncaim

Tá rannóg chuimsitheach i nGaeilge faoi láthair ag ár suíomh gréasáin. Coimisiúnóimid forbairt bhreise ar an ngréasán chun suíomh scathánach détheangach a thairiscint le treoir as Gaeilge chuig cáipéisí Gaeilge más ann dóibh agus chuig cáipéisí Béarla go dtí go n-aistreofar iad.

Cuirfear foilseachán ar bith, a mbaineann mórtábhacht chorparáideach leis agus a fhoilsítear ar bhonn détheangach, ar fáil sa ghnáthchúrsa ar ár suíomh gréasáin trí Ghaeilge agus Bhéarla araon, chomh maith le Foirmeacha, Bileoga Eolais agus Eolaithe sonraithe.

### 5.2.1: Amchreat

Le bheith curtha i gcrích faoi dheireadh na chéad Scéime seo.

### 5.2.2: Acmhainní

Féadfar é so a bhaint amach as soláthairtí reatha acmhainní.

## 5.3: ROS - Seirbhís Ar-Líne na gCoimisinéirí loncaim

Tá roinnt seirbhísí i nGaeilge ar fáil trí ROS faoi láthair. Leathnóimid de réir a chéile na seirbhísí ar fad a bhaineann leis na foirmeacha thuas, agus déanfaimid forbairt ar na seirbhísí nua ÍMAT ar fad trí Bhéarla agus trí Ghaeilge araon.

### 5.3.1: Amchreat

Le bheith curtha i gcrích faoi dheireadh na chéad Scéime seo.

### 5.3.2: *Acmhainní*

Féadfar é seo a dhéanamh as soláthairtí reatha acmhainní.

### 5.4: **Seirbhísí Idirghníomhacha**

Déanfar seirbhísí idirghníomhacha a sholáthraítear ar ár suíomh gréasáin agus trinár Seirbhís Ar-Líne a uasghrádú go dtí seirbhís détheangach faoi dheireadh 2010.

### 5.5: **Idirphlé Poiblí**

#### **Teileafóin**

- Cinnteoidimid go bhfuil oibreoirí lasc-chláir oile go hiomlán chun daoine a ghlaonn isteach a threorú chun seirbhís a fháil trí Ghaeilge.

#### **Oifigí Poiblí**

- Soláthróimid seirbhís inár gceithre réigiún do chuartheoirí pearsanta ÍMAT agus IT ar mian leo a ngnóthaí a dhéanamh trí Ghaeilge
- Soláthróidh Rannán an Ard-Bhailitheora seirbhís do chuartheoirí pearsanta ar mian leo a ngnóthaí a dhéanamh trí Ghaeilge

Is iad seo a leanas na suímh ag a mbeidh an tseirbhís seo ar fáil:

***Baile Átha Cliath: CRIO (Lárionad Eolais na gCoimisinéirí Ioncaim),  
Sr. na hArdEaglaise, Baile Átha Cliath I***

***Oirthear agus Oirdheisceart: Port Láirge***

***BMW (Teorainn, Lár-Tíre agus Iarthar): Leitir Ceanainn,  
Caisleán an Bharraigh, An Ghaillimh***

***Iardheisceart: Corcaigh, Trá Lí, Luimneach***

***Oifig an Ard-Bhailitheora: Teach an tSáirséalaigh, Luimneach***

Cinntimid go mbeidh an fhoireann fáilte in ann custaiméirí a theorú go dtí réimse ina bhfaighfidh siad seirbhís trí Ghaeilge.

### 5.5.1: *Amchreat*

Beidh seirbhísí feabhsaithe i bhfeidhm faoi dheireadh na chéad Scéime seo.

### 5.5.2: *Acmhainní*

Ní gá acmhainní breise a sholáthar.

### 5.6: **Oiliúint – Ginearálta**

Tabharfaimid isteach modúl "Feasacht na Gaeilge" mar ghné d'ár nOiliúint Induchtaithe agus Seirbhíse Custaiméara.

### 5.6.1: *Amchreat*

Tabharfar isteach an modúl inár gcláir oiliúna ó thús 2006.

### 5.6.2: *Acmhainní*

Ní thagann soláthar acmhainní breise i gceist.

## 5.7: Preas-Ráitis:

Foilseofar 20% de na preas-ráitis ar fad ar bhonn détheangach.

### 5.7.1: Amchreat

Le beith curtha i gcrích faoi dheireadh na chéad Scéime seo. Athbhreithneofar céatadán na bpreas-ráiteas ina dhiaidh sin de réir taithí agus acmhainní a bheidh ar fáil.

**5.8:** Úsáidfídh na Coimisinéirí Ioncaim Logainmneacha Oifigiúla na gCeantar Gaeltachta mar a fógraíodh ag an Aire san Ordú Logainmneacha (Ceantair Ghaeltachta) 2005 mar ghnáthchleachtas chun críocha corparáideacha, mar shampla, i bhfoilseacháin reachtúla chorparáideacha agus staitistiúla dár gcuid.

## Caibidil 6

### Seirbhísí trí Bhéarla

Leanfar de sholáthar na seirbhísí láithreacha ar fad atá ar fáil trí Ghaeilge ar thosú na scéime. Seachas na seirbhísí seo agus seirbhísí feabhsaithe trí Ghaeilge agus seirbhísí détheangacha, is trí Bhéarla a sholáthrófar gach seirbhís eile fad a mhaireann an chéad scéim seo.

Tá Oifigigh cheangail ceaptha i ngach Rannán de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim chun an tAcht a chur i bhfeidhm iontu. Maidir leis na seirbhísí sin go háirithe a leanfar de bheith á soláthar trí Béarla le linn na chéad Scéime seo, déanfaidh na hOifigigh Cheangail monatóireacht ar éileamh ina leith sa Ghaeilge. Beidh sé sin á chomhordú leis an aiseolas lárnach agus an anailís ar an éileamh atá luaite sa chéad chaibidil eile. Úsáidfear na sonraí a eascraíonn as seo mar ionchur don oiliúint foirne agus de riachtanais IT d'fhonn tosaíochtaí a leagan amach d'fheabhsú na seirbhísí agus iad a chur isteach sa dara Scéim de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim a thosóidh in 2008. Cuirfear béim láidir, fad a mhaireann an Scéim seo, ar fhorbairt inniúlacht na foirne sa teanga, le súil, in am trátha, go bhféadfar feastal ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge trasna raon iomláin ár seirbhísí ach an inniúlacht is gá sa Ghaeilge a bheith bainte amach ag go leor comhaltaí den fhoireann.

## Caibidil 7

### Monatóireacht & Athbhreithniú

Ag an leibhéal lárnach, luífidh an fhreagracht phríomha as monatóireacht leanúnach ar an Scéim ar an Aonad Polasaí Seirbhíse Custaiméara den rannán Luachála agus Polasaí Oibríochtaí (OPED). Is í an bhainistíocht áitiúil a dhéanfaidh an mhonatóireacht lena n-áireofar rianú úsáid na seirbhíse trí Ghaeilge ó dháta thosaithe na chéad Scéime. Tabharfar an t-aiseolas seo do OPED tríd an nGréasán Príomhoifigeach Seirbhíse Custaiméara

I lár na chéad Scéime seo déanfaidh OPED athbhreithniú eatramhach ar fheidhmiú na Scéime.

Mar chuid leanúnach dár n-idirghníomhú le cáiníocóirí maidir le ceisteanna seirbhíse custaiméara, díreoimid go háirithe ar sheirbhísí trí Ghaeilge. Leasóimid ár seirbhísí trí Ghaeilge agus détheangacha agus socróimid spriochosaíochtaí don dara Scéim, a bheidh bunaithe ar an aiseolas a fhaightear..

## Caibidil 8

### Ag Foilsiú Scéim na gCoimisinéirí Ioncaim

Cuirfear ábhar na Scéime ar a súile dár gcustaiméirí agus don phobal i gcoitinne trí Shuíomh Gréasáin na gCoimisinéirí Ioncaim.

Is mian linn ár mbuóchas a ghabháil lenár nOifigigh Cheangail a chomhordaigh ullmhú na Scéime seo dá Réigiúin/Rannáin. Is mian linn freisin ár mbuóchas a chur in iúl don Dlíthghrúpa Comhpháirtíochta as ucht a gcúnaimh.