Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Scéim de réir mar is gá faoi Chuid 11 den Acht

I bhfeidhm ó 1 Bealtaine 2007

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Clár Ábhair

Caibidil 1

Cúlra agus scóip na scéime

1.1 Réamhrá
1.2 Scéim na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh
1.3 Scóip na scéime
1.4 Comhthéacs
1.5 Éileamh ar sheirbhís trí mheán na Gaeilge

Caibidil 2

Misean, feidhmeanna agus seachadadh seirbhíse

2.1 Ráiteas misin na Roinne
2.2 Príomhfheidhmeanna na Roinne
2.3 Teagmháil leis an gcustaiméir
2.4 Seachadadh seirbhíse
2.5 Seachadadh seirbhíse trí mheán na Gaeilge faoi láthair

Caibidil 3

Ráiteas um sheirbhísí atá ar fáil don phobal

3.1 Soláthar seirbhíse díreach don phobal
3.2 Soláthróirí seirbhíse indíreacha don phobal
3.3 Saincheisteanna trasghearrtha

Caibidil 4

Soláthar seirbhíse trí mheán na Gaeilge dár gcustaiméirí

4.1 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís trí mheán na Gaeilge
4.2 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís theoranta trí mheán na Gaeilge
4.3 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís trí mheán an Bhéarla
4.4 Soláthróirí seirbhíse indíreacha
4.5 Reach
4.6 Seachadadh seirbhíse sna réigiúin
4.7 Seirbhís Gaeilge sna ceantair Ghaeltachta
4.8 An Ghaeilge mar an teanga oibre in oifigí Gaeltachta
4.9 Teicneolaíocht na faisnéise
4.10 Feabhsú seirbhísí in oifigí na Roinne

Caibidil 5

An Scéim Gaeilge i mbun oibre

5.1 Poibliú na scéime
5.2 Comhtháthú na scéime sna Pleanann Gnó bliantúla
5.3 Forfheidhmiú agus monatóireacht na scéime

Aguisín A: Achoimre aighneachtaí

Aguisín B: Foirmeacha sa Ghaeilge agus leabhráin chomhbhainteacha atá ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Aguisín C: **Catagóirí na scéime/híocaíochta a oibríonn an Roinn agus suíomh reatha**

Caibidil 1 – Cúlra agus scóip na Scéime

1.1 Réamhrá

Ní foláir faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (Cuid 11) go n-ullmhaíonn comhlachtaí poiblí ainmnithe scéim ina mionsonraítear na seirbhísí atá beartaithe ag gach comhlacht poiblí, lena n-áirítear ranna Rialtais, chun foráil do chustaiméirí laistigh de théarma thrí bliana na Scéime.

Sonrófar leis an scéim na seirbhísí a sholáthrófar

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

Ina theannta sin is amhlaidh a léireoidh an comhlacht poiblí na bearta a ghlacfaidh sé le seirbhísí a sholáthar sa Ghaeilge, nach bhfuil ar fáil sa teanga sin faoi láthair, laistigh d'achar na scéime comhaontaithe.

1.2 Scéim na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Dréachtaítear an scéim seo de réir cheanglais Chuid 11 den Acht agus ag glacadh san áireamh na treoirlínte a scaip an Roin Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta. Is í trí bliana an t-achar don scéim, ag tosú 1 Meitheamh, 2007.

1.3 Scóip na scéime

Sonraíonn an scéim réimse na seirbhísí arb í aidhm na Roinne seachadadh dá gcustaiméirí idir lár na bliana 2007 agus lár na bliana 2010. Ina theannta sin is amhlaidh a aithnítear modhanna seachadta seirbhíse inti. Áirítear leis sriantaí um sheachadadh na scéime freisin.

1.4 Comhthéacs

Bhí sé mar bheartas na Roinne riamh anall seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar ach í a iarraidh. Spreagadh an fhoireann agus éascaíodh dóibh chun freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge d'fhonn an tseirbhís seo a sholáthar. Táthar tar éis sainchúrsaí oiliúna a sholáthar don fhoireann tuloifige ón mbliain 2001 i leith, arna ndearadh le heolas na rannpháirtithe um théarmaíocht ar ábhartha dá bpoist iad a fheabhsú. Cé go raibh caighdeán fíor-ard leis an oiliúint a soláthraíodh, ba bheag deis a bhí ag an bhfoireann an Ghaeilge a úsáid sa láthair oibre. Is amhlaidh dá réir gur comhfhiosach dúinn cumas teoranta na foirne sa Ghaeilge labhartha agus scríofa, agus muid ag tabhairt tiomantas don scéim, Is comhfhiosach dúinne freisin go mbraithfidh soláthar na seirbhíse sa Ghaeilge ar chumas na foirne dá bhfuil ann, agus nach rogha í earcú na foirne breise chun na críche seo. Is deacair tionchar an athraithe eagrúcháin, clár díláraithe na Státseirbhíse mar shampla, a mheas ag an

bpointe seo; ach d'fhéadfadh sé seo dul i bhfeidhm ar oibriú na scéime comhaontaithe agus foireann oilte tuloifige á mbogadh óna limistéar reatha.

1.5 Éileamh ar sheirbhís trí mheán na Gaeilge

Bhí tionchar ag an éileamh ar sheirbhís trí mheán na Gaeilge ar ábhar na scéime agus a chur i bhfeidhm ina dhiaidh sin. Rinneadh suirbhé ar an éileamh le deireanas. Is achoimre í an méid seo a leanas ar thorthaí an tsuirbhé:

a) I gcaitheamh an tsuirbhé náisiúnta MRBI thiar sa bhliain 2001 le tuairimí custaiméirí a fháil um cháilíocht na seirbhíse a sholáthraíonn an Roinn ab amhlaidh a áiríodh ceist i leith a rogha chun plé leis an bhfoireann trí mheán na Gaeilge. Thug a dó faoin gcéad de na freagróirí go mb'fhearr leo plé leis an bhfoireann trí mheán na Gaeilge.

b) Áiríodh le suirbhé i mí Dheireadh Fómhair na bliana 2004 a rinneadh i ngach oifig áitiúil ceist um rogha na gcustaiméirí an Ghaeilge a úsáid. D'fhreagair a ceathair faoin gcéad go dearfach.

c) Léiríonn an fhaisnéis a bailíodh i gceistneoir sa Roinn i mí na Samhna 2004 éileamh an-íseal, agus easpa éilimh i go leor cásanna d'éileamh ar sheirbhís Gaeilge ó chustaiméirí.

d) Níor éirigh le hiarracht le déanaí i gceantar Gaeltachta painéal custaiméirí a eagrú chun plé le hábhair lenar cuimsíodh úsáid na Gaeilge.

e) Mealladh ceithre aighneacht ó eagrais agus seacht gcinn ó dhaoine aonair sna freagraí don Iarratas ar Aighneachtaí a fógraíodh sa phreas i ndáil leis an scéim, a foilsíodh sna nuachtáin Ghaeilge agus Béarla i mí na Samhna 2004, (féach an achoimre ar aighneachtaí in **Aguisín A**).

Caibidil 2 - Misean, feidhmeanna agus seachadadh seirbhíse

Soiléireofar sa chaibidil seo misean, feidhmeanna agus modhanna seachadta seirbhíse na Roinne sa chaibidil seo.

2.1 Ráiteas Misin na Roinne

Is é Ráiteas Misin na Roinne: "sochaí chomhbhách a chur chun cinn trí chinntiú na rochtana ar fhordheontas ioncaim agus seirbhísí eile, trína gcumasaítear an rannpháirteachas gníomhach, ag cur chun cinn na cuimsitheachta sóisialta agus chun tacú le teaghlaigh".

2.2 Is iad príomhfheidhmeanna na Roinne:

- Beartais chosanta sóisialaí oiriúnacha a fhoirmliú;
- Seachadadh réimse seirbhísí sóisialacha agus teaghlaigh reachtúla agus neamhreachtúla a riaradh agus a bhainistiú; agus
- Oibriú le Ranna agus gníomhaireachtaí eile um sheachadadh tosaíochtaí Rialtais.

Aistrítear na feidhmeanna sin ina seirbhís do chustaiméirí i gceithre phríomhlimistéar:

a) Trí réimse fordheontas ioncaim a sholáthar, idir chinn árachas-bhunaithe agus cúnamh-bhunaithe, agus réimse custaiméirí lena n-áirítear iad siúd atá dífhostaithe, breoite, ar saoire mháithreachais, ar baintreach iad, atá ar scor nó atá scothaosta. Is iondúil go n-íoctar an Sochar Linbh i ndáil le leanaí laistigh den Stát aníos go haois áirithe agus íoctar sochair thánaisteacha ar nós Saorthaistil agus Saorleictrachais le pinisinéirí faoi leith.

b) Spreagtar agus éascaítear custaiméirí sna grúpaí gníomhacha aoise atá dífhostaithe le rídheireanas trí dheiseanna oideachasúla agus fordheontais eile chun filleadh ar an obair.

c) Trí chomhordú Straitéise Frith-Bhochtaine Náisiúnta an Rialtais agus trí bheartas a fhorbairt chun tacú le teaghlaigh.

d) Trí sheirbhísí bainistiú aitheantais a sholáthar do ghníomhaireachtaí eile ina n-úsáid um Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (uimhir PSP)

2.3 Teagmháil leis an gcustaiméir

Seachadtar an tseirbhís le custaiméirí ag leibhéal áitiúil go príomha trí líonra d'ocht n-oifig déag is daichead agus ocht n-oifig brainse is séasca ar fud na tíre a phléann go príomha le híocaíochtaí agus seirbhísí dífhostaíocht-bhunaithe.[1] Tá Cigirí Leasa Shóisialaigh bunaithe in oifigí áitiúla na Roinne, a théann i dteagmháil dhíreach le héilitheoirí agus le fostóirí trí fhiosrú teidlíochta ar scéimeanna agus seirbhísí agus a chinntíonn an comhlíonadh leis an gcóras ÁSPC. Tugann Seirbhís an Éascaitheora, atá bunaithe in oifigí áitiúla freisin, aghaidh ar ghníomhaíochtaí tacaíochta fostaíochta agus teaghlaigh araon, agus cuidíonn sí le daoine chun filleadh ar an obair, oiliúint nó oideachas.

Tugtar struchtúr do sheirbhísí áitiúla ar bhunú naoi réigiún, le hoifigí réigiúnacha i bPort Láirge, Corcaigh, Luimneach, Gaillimh, Sligeach, Dún Dealgan agus trí cinn i limistéar Bhaile Átha Cliath. Tacaíonn gach Oifig Réigiúnach le gach leibhéal bainistiú sa réigiún. Tacaíonn Oifig an Stiúrthóra Réigiúnaigh ag an leibhéal náisiúnta le seachadadh seirbhíse sna réigiúin trí chur chun cinn agus bainistiú an athraithe, agus soláthraíonn tacaíocht oibriúcháin/riaracháin go leibhéil áitiúla na Roinne.

Is í oifigí na ceanncheathrún istigh i mBaile Átha Cliath, Leitir Ceanainn, Sligeach, Longfort, Dún Dealgan agus Port Láirge a riarann seirbhísí eile ar bhonn náisiúnta. Pléann na hoifigí seo, i roinnt cásanna, go díreach le custaiméirí trí oifigí poiblí, thar an nguthán, nó i bhfoirm scríbhinne. Pléann seirbhísí eile na ceanncheathrún go príomha le pleanáil, teicneolaíocht na faisnéise, agus le saincheisteanna riaracháin inmheánaigh, agus ní bhíonn ach teagmháil dhíreach theoranta acu leis an bpobal i gcoitinne.

2.4 Seachadadh seirbhíse

Féadtar cur síos ar sheachadadh seirbhíse laistigh den Roinn mar 'dhíreach' nó 'indíreach'. Seachadtar an *tSeirbhís dhíreach* go príomha trí theagmháil duine le duine, le cumarsáid thar an nguthán nó scríofa a d'fhéadfadh teacht ar a seal féin ina dhiaidh sin i gcaitheamh riaradh na scéimeanna íoca éagsúla.

Sainítear *Seirbhís indíreach* don phobal mar theagmháil neamhrialta le daoine agus grúpaí aonair, cé go bhféadfadh comhairliúchán fairsing le hionadaithe poiblí, leasghrúpaí agus na comhpháirtithe sóisialta bheith ann. Tá sonraí iomlána na seirbhísí díreacha agus indíreacha i gCaibidlí 3 & 4 den Scéim seo.

---

[1] Oibríonn daoine aonair phríobháideacha Oifigí Brainse don Roinn ar bhunús conartha, agus is iondúil go mbíonn siad lonnaithe i mbaile/sráidbhaile éigin mar nach indéanta don Roinn Oifig Áitiúil bheith acu ann.

I dteannta na teagmhála dírí agus indírí leis an bpobal, is seirbhís eolais ríthábhachtach é láithreán gréasáin na Roinne (www.welfare.ie) do chustaiméirí, ag soláthar foirmeacha iarratais agus mionsonraí na scéimeanna agus na seirbhísí atá ar fáil.

2.5 Seachadadh seirbhíse trí mheán na Gaeilge faoi láthair

Is tuairisc í seo an méid seo a leanas ar an tseirbhís Gaeilge trí na modhanna éagsúla atá in úsáid faoi láthair:

a) Cumarsáid ghutháin agus duine-ar-dhuine

Bíonn caighdeán Gaeilge níos airde ná áiteanna eile ar fáil sna hoifigí laistigh den Ghaeltacht nó a fhreastalaíonn orthu, a bhuíochas d'fhoireann Gaeilgeoirí ó na limistéir sin a fhostaítear iontu. *Tá* na seirbhísí sonraithe leagtha amach in ailt 4.6 – 4.8 faoi seach. Braitheann an leibhéal Gaeilge i limistéir eile go príomha ar chumas agus toilteanas daoine aonair chun rannpháirt a ghlacadh i sainchúrsaí oiliúna agus chun tairbhe a bhaint astu, atá deartha le hoiliúint a chur ar fhoireann um úsáid na téarmaíocht atá ábhartha dá bpost faoi leith. Féach Caibidil 4 i gcomhair mionsonraí an tseachadta seirbhíse i limistéir shonracha – *Soláthar seirbhíse trí mheán na Gaeilge dár gcustaiméirí.*

b) Foirmeacha agus bileoga eolais

Tá os cionn a leath de na príomhfhoirmeacha, .i. iad siúd a úsáidtear chun cur isteach ar scéimeanna agus seirbhísí éagsúla de chuid na Roinne, ar fáil sa Bhéarla; agus tá siad *ar fáil sa Ghaeilge freisin ar láithreán gréasáin na Roinne faoi láthair.* Tá réimse foirmeacha leantacha a úsáidtear sa chumarsáid le custaiméirí a d'úsáid foirmeacha iarratais Ghaeilge ar fáil freisin ar láithreán gréasáin inmheánach na Roinne. Tá raon leathan de bhileoga eolais a bhaineann le gníomhaíochtaí na Roinne ar fáil freisin *sa Ghaeilge ar an láithreán gréasáin agus i gcruachóip.* Féach Aguisín B i gcomhair mionsonraí na bhfoirmeacha agus na mbileog dá bhfuil ar fáil faoi láthair

c) Eisiúint uathoibríoch na bhfoirmeacha rogha teanga

Tá aistriú leictreonach na sonraí clárúcháin bhreithe ó Oifig Chláraitheora Ghinearálta chuig Seirbhísí Aitheantais Chliaint na Roinne faoi láthair agus chuig an gcóras Sochair Leanaí ina dhiaidh sin trí mheán na Samhla Seachadta Seirbhíse (SSS) i mbun oibre. Eisíonn Sochar Leanaí foirm éilimh chuig an éilitheoir, ag baint leasa as sonraí breithe. Áirítear leis an bhfoirm seo ceist um rogha teanga. Má thugann an t-éilitheoirí le fios gurb í an Ghaeilge an rogha teanga acu, tugtar é sin faoi deara agus eisítear gach cumarsáid sa Ghaeilge chuig an éilitheoir ina dhiaidh sin. Moltar modheolaíocht chomhchosúil a úsáid don chóras pinsean de réir mar a éiríonn sí bheith clúdaithe leis an SSS go gairid amach anseo.

Caibidil 3 - Ráiteas um sheirbhísí atá ar fáil don phobal

Liostaítear sa chaibidil seo na scéimeanna agus seirbhísí atá ar fáil don phobal, go díreach agus go hindíreach araon.

3.1 Soláthar seirbhíse díreach don phobal

Thugamar tús áite don seachadadh seirbhíse díreach agus muid ag dréachtú na scéime seo, .i. na rannóga úd a sholáthraíonn seirbhís dhíreach don phobal. Tá seacht gcinn leathana d'aicmí íoca laistigh den chatagóir seo, le réimse scéimeanna agus fordheontais iontu faoi seach, arna riaradh ag an Roinn, mar seo a leanas:[2]

a) **Íocaíochtaí bainteach le leanaí**
b) **Tinneas, Míchumas agus Cúram**
c) **Fordheontais Dífhostaíochta**
d) **Fordheontais Fostaíochta**
e) **Baintreacha, Baintreacha Fir agus Teaghlaigh Aontuismitheora**
f) **Daoine Scortha agus Scothaosta**
g) **Sochair Bhreise**

I dteannta na n-aicmí íoca thuas is amhlaidh atá rannóga a phléann go díreach leis an bpobal i ndáil le gnéithe eile de ghnó na Roinne, viz.,

- **Seirbhísí Incháilitheachta Cliaint**
- **Seirbhísí Aitheanthais Chliaint**
- **Rannóga Scóipe, Aisíoca, Ró-íocaíochtaí agus Bainistiú Féich**
- **Seirbhísí Eolais**
- **Oifig um Chuimsitheacht Shóisialta**

Tá éagsúlacht mhór idir an leibhéal teagmhála idir an pobal i gcoitinne agus an fhoirean atá liostaithe thuas. Mar shampla, bíonn an fhoireann sna rannóga ina bpróiseáiltear éilimh ar nós Sochair Thinnis nó Oifig Áitiúil Leasa Shóisialaigh i dteagmháil go rialta, idir scríofa agus béil, leis an bpobal; agus ní bhíonn ach teagmháil fhánach le custaiméirí ag an bhfoireann sa Rannóg Ró-íocaíochtaí.

[2] Féach Aguisín C i gcomhair miondealú de gach catagóir de réir scéime/íocaíochta.

3. 2 Soláthróirí seirbhíse indíreacha don phobal

Bíonn teagmháil indíreach agus neamhrialta ag na rannóga seo a leanas leis an bpobal i gcoitinne de bharr bhunbhrí na hoibre a dhéantar sna réimsí sin, .i. riarachán inmheánach, forbairt beartais nó saincheisteanna cuntas:

- **Pearsanra**
- **Pleanáil**
- **Forbairt Chorparáideach**

Tá an Roinn tiomanta thar gach limistéar seachadta seirbhíse chun seirbhís Gaeilge den scoth a sholáthar don phobal laistigh de shriantaí infhaighteacht na foirne agus an éilimh ar sheirbhís i limistéir faoi leith.

3.3 Saincheisteanna trasghearrtha

Tá gnéithe den tseirbhís sa Ghaeilge nach féidir le rannóg amháin a sheachadadh; teastaíonn comhoibriú rannóga amháin eile ar a laghad chun seirbhís shásúil a sheachadadh. Sampla amháin de seo is ea soláthar foirne oiliúna chun plé le custaiméirí sa Ghaeilge. Ní féidir é seo a bhaint amach ach amháin le comhoibriú idir an tAonad Forbartha Foirne, atá freagrach as oiliúint foirne ar fud na Roinne, agus an rannóg óna dteastaíonn oiliúint dá fhoireann. Cosúil leis sin, tá Seirbhísí Eolais freagrach as gach foirm phríomha sa Bhéarla agus sa Ghaeilge do rannóga éagsúla na scéime, agus is iad atá freagrach freisin as forbairt láithreán gréasáin na Roinne. Is é an tAonad Bainistiú Saoráidí, nach soláthraíonn seirbhís go díreach le custaiméirí seachtracha, atá freagrach as soláthar comharthaíochta ag/i ngach oifig de chuid na Roinne.

Caibidil 4 - Soláthar seirbhíse trí mheán na Gaeilge dár gcustaiméirí

Ina dhiaidh seo a fhaightear an staid reatha i ndáil le soláthar seirbhíse sa Ghaeilge ag soláthraithe seirbhíse sa Roinn. Féadann rannóga áirithe seirbhís iomlán sa Ghaeilge a sholáthar, .i. duine le duine, freagraí gutháin agus scríofa; agus féadann rannóga eile seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge nó sa Bhéarla amháin. Ciallaíonn 'Seirbhís theoranta' go soláthraítear gach ceann de na seirbhísí a liostaítear faoi 'sheirbhís iomlán' (thuas) ar bhonn páirtaimseartha amháin sna hoifigí i gceist. Féadann uaireanta infhaighteachta na seirbhíse Gaeilge bheith éagsúil ó am go chéile, agus moltar do chustaiméirí dul i dteagmháil leis an oifig ábhartha le freastal a sceidealadh. Glacann an cur chuige seo san áireamh na hacmhainní atá ar fáil, brí an Achta agus roghanna chustaiméirí na Roinne. Feidhmítear na sainmhínithe seo de sheirbhís 'iomlán' agus 'theoranta' do gach ásc ina n-úsáidtear iad sna codanna seo a leanas.

4.1 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís iomlán trí mheán na Gaeilge

Soláthraítear gach seirbhís trí mheán na Gaeilge sna scéimeanna idir rannóga a) – e) faoi láthair, agus leanfaidh an méid sin ar aghaidh ar bhonn lánaimseartha amach anseo:

a) ***Scéimeanna arna riaradh in oifig dhíláraithe Leitir Ceanainn***

- **Sochar Linbh**
- **Sochar Máithreachais**
- **Sochar Uchtála**
- **Sochar Sláinte agus Sábháilteachta.**

Is ó oifig na Roinne istigh i Leitir Ceanainn a riartar na ceithre scéim go léir. Is íocaíocht mhíosúil é an Sochar Leanaí arb iondúil go n-íoctar í le máthair nó leasmháthair linbh atá ina gcónaí leosan. Íoctar Sochar Máithreachais le mná fostaithe nó féinfhostaithe timpeall an tinnis chlainne a shásaíonn coinníollacha rannícoca áirithe. Íoctar Sochar Uchtála le máthair uchtaithe nó le fear singil a uchtaíonn leanbh, agus íoctar Sochar Sláinte agus Sábháilteachta le mná dá dtugtar Saoire Sláinte agus Sábháilteachta faoin Acht um Chosaint Máithreachais 1994.

b) ***Sochar Tinnis agus Sochar Gortaithe***

Riartar an dá scéim seo i mBaile Átha Cliath faoi láthair. Íoctar Sochar Tinnis le hárachaithe nach féidir obair de bharr tinnis. Is íocaíocht é an Sochar Gortaithe a dhéantar le daoine nach féidir leo obair de bharr timpiste i mbun oibre nó toisc gur tholg siad galar de dheasca an chineáil oibre a dhéanann siad**.**

c) ***An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid, Baile Átha Cliath***

Is í foireann na hoifige seo a sholáthraíonn seirbhísí na Roinne le trí chuideachta dhéag is daichead de chuid na Seirbhíse Buiséadta agus Chomhairle Airgid ar fud na tíre, a sholáthraíonn comhairle do dhaoine aonair agus teaghlaigh um bainistiú an fhiachais. Is thar an nguthán a dhéantar teagmháil le custaiméirí den chuid is mó.

d) Scéimeanna arna riaradh in oifig dhíláraithe an Longfoirt

Bítear á riaradh na scéimeanna/liúntais seo a leanas san oifig dhíláraithe istigh sa Longfort:

- Sochar Buanmhíchumais
- Liúntas Míchumais
- Liúntas agus Sochar Cúramóirí,
- Pinsean Easláine,
- Deontas Méala
- Forlíonadh Ioncaim Theaghlaigh.

Bíonn foireann oilte ar fáil le gach seirbhís a sholáthar sa Ghaeilge.

e) ***Tacaíocht lárnach na Scéimeanna Dífhostaíochta***

Soláthraíonn an rannóg seo, atá suite i mBaile Átha Cliath, deasc chabhrach do chustaiméirí le foireann áitiúil na hoifige agus leis an bpobal um gach saincheist a bhaineann le fordheontas agus sochar dífhostaíochta agus fordheontas ioncaim.

4.2 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís theoranta trí mheán na Gaeilge

Féadann na rannóga seirbhíse dírí seo a leanas seirbhís theoranta a sholáthar trí mheán na Gaeilge faoi láthair agus ar feadh achar na scéime, faoi réir shainmhíniú na *seirbhíse teoranta* ag tús na caibidle seo.

a) ***Seirbhísí Aitheantais Chliaint, Baile Átha Cliath***

Comhordaítear leithdháileadh Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí na Roinne san oifig seo. Is thar an nguthán agus i bhfoirm scríbhinne a dhéantar cumarsáid leis an bpobal den chuid is mó.

b) ***Seirbhísí Tacaíochta Fostaíochta***

Pléann na rannóga seo le custaiméirí thar an nguthán den chuid is mó, agus iad suite istigh i mBaile Átha Cliath. Riarann siad an Liúntas um Fhilleadh ar an Obair, an Liúntas um Fhilleadh ar an Oideachas, agus Scéim Díolúine ÁSPC na bhFostóirí.

c) ***Seirbhísí Eolais***

Tá an rannóg seo lonnaithe i Sligeach, agus tá sé freagrach as soláthar an eolais um gach scéim agus seirbhís de chuid na Roinne. Anuas ar eagrú na seimineár eolais don fhoireann rannach, seachadann cainteoirí ón rannóg seo cainteanna freisin um ábhair leas shóisialaigh do ghrúpaí seachtracha. Tá sé freagrach mar sholáthróir seirbhíse lárnaí as soláthar gach príomhfhoirm.

Is iad Seirbhísí Eolas a sheachadfaidh na feabhsúcháin seo a leanas ina gcuid seirbhísí i gcaitheamh achar na scéime:

i) Beidh gach príomhfhoirm agus bileog eolais ar fáil ar leithligh sa Ghaeilge agus sa Bhéarla ar láithreán gréasáin na Roinne faoi lár na bliana 2007. Ina theannta sin, úsáidtear foirmeacha tánaisteacha .i., foirmeacha a úsáidtear mar fhreagra ar fhoirmeacha iarratais a fuarthas sna rannóga scéime éagsúla, a bheidh ar fáil sa Ghaeilge mar ar comhlánaíodh an fhoirm iarratais tosaigh trí mheán na Gaeilge.

ii) Bíonn cumarsáid rialta teileafóin agus scríofa ann idir an rannóg seo agus an pobal i gcoitinne agus teagmháil duine le duine le custaiméirí san oifig phoiblí. Tá seirbhís Gaeilge theoranta ar fáil faoi láthair. Soláthrófar sainoiliúint um úsáid na Gaeilge d'fhoireann an rannóga seo d'fhonn na seirbhísí seo a fheabhsú. Mar gheall ar dhílárú an rannóga go luath sa bhliain 2007, ní féidir gealltans a thabhairt i leith tuilleadh feabhsuithe ag an tráth seo.

iii) Is iad Seirbhísí Eolais atá freagrach as láithreán gréasáin na Roinne, táthar ag pleanáil láithreán gréasáin Ghaeilge a fhorbairt faoi cheann na bliana 2007.

d) ***Measúnóirí Leighis***

Is dochtúirí cáilithe iad na Measúnóirí Leighis go léir, leis an tromlach (13) acu lonnaithe i mBaile Átha Cliath, le beirt acu lonnaith i gCorcaigh, le duine amháin ag obair i nGaillimh, i Longfort agus i gCill Chainnigh.. Déanann siad measúnú leighis ar éilitheoirí sna scéimeanna éagsúla breoiteachta. Déantar measúnuithe deisce freisin ar thuairiscí leighis a thugann dochtúirí ár gcustaiméirí isteach. Tá beirt mheasúnóirí ann faoi láthair ar féidir leo plé le custaiméirí sa Ghaeilge. Tá siad lonnaithe i mBaile Átha Cliath, ach féadann siad freastal ar oifigí ar fud na tíre má iarrtar sin orthu.

e) ***Oifig Seirbhísí Leasa Shóisialaigh* (*Oifig Seirbhísí Pinsin roimhe seo), Sligeach***

Is ón oifig seo a riartar na pinsin seanaoise agus baintrí (fir), in éineacht le sochair theaghlaigh, saorthaisteal, íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora, liúntas agus pinsean caomhnóirí, agus pinsean na ndall. Bíonn teagmháil duine le duine ann le custaiméirí tríd an oifig phoiblí, agus móramh na dteagmhálacha ag tarlú thar an nguthán. Soláthrófar seirbhís theoranta ar feadh achar na scéime.

f) *Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh, Baile Átha Cliath*

Áirítear leis an oifig neamhspleách seo Oifigigh Achomharc, atá freagrach as cinneadh um achomhairc i gcoinne cinntí um theidlíochtaí leasa shóisialaigh, agus foireann riaracháin leis. Tá beirt Oifigeach Achomharc ann faoi láthair ar féidir leo achomhairc a dhéanamh sa Ghaeilge. Níl an fhoireann riaracháin in ann seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge faoi láthair, ach táthar ag soláthar oiliúna agus táthar ag beartú go mbeidh an tseirbhís sin ar fáil i rith achar na scéime.

4.3 Rannóga seachadta seirbhíse dhírigh a sholáthraíonn seirbhís trí mheán an Bhéarla

Féadann na rannóga seo a leanas seirbhís a sholáthar sa Bhéarla amháin, nó féadann siad seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar le cabhair foirne ó limistéir eile. Seachas sna cásanna nach sloinntear a mhalairt, tá sé beartaithe go mbeidh foireann oilte agus ar fáil le seírbhís trí mheán na Gaeilge a sholáthar laistigh d'achar na scéime féin.

a) *Aonad Saorála Faisnéise, Baile Átha Cliath.*

Is í an fhoireann sa rannóg seo a chomhordaíonn forfheidhmiú na nAchtanna Saorála Faisnéise ar fud na Roinne, agus a phléann freisin le hiarratais agus le hathbhreithnithe SF de réir mar is cuí. Is thar an nguthán nó i bhfoirm iarratais scríofa a dhéantar teagmháil leis an bpobal den chuid is mó.

b) *Oifig um Chuimsitheacht Shóisialta, Baile Átha Cliath*.

Is í an Oifig um Chuimsitheach Shóisialta atá freagrach as forbairt, comhordú agus tiomáint an Phlean Ghnímh Náisiúnta i gcoinne na Bochtaine agus an Eisiaimh Shóisialta. Agus í bunaithe thiar sa bhliain 2003, pléann an Oifig leis an bpobal thar an nguthán, trí ríomhphost, i scríbhinn agus trí mheán a láithreáin ghréasáin. Níl aon chumas ann i láthair na huaire seirbhísí eile a sholáthar trí mheán na Gaeilge, cé go bhfuil roinnt dá gcáipéisí ar fáil as Gaeilge ar láithreán gréasáin na OSI.

c) *Rannóg um Athbhreithniú agus Measúnú Leighis, Baile Átha Cliath*

Is é an rannóg seo a oibríonn an phríomh-mheicníocht rialála do scéimeanna tinnis agus míchumas laistigh den Roinn, agus a chomhordaíonn gníomhaíochtaí na measúnóirí leighis. Soláthraíonn sé freisin gné mhór seirbhíse custaiméirí um measúnú na hincháilitheachta i gcomhair scéimeanna tinnis agus míchumais.

d) *Scóip, Aisíocaíochtaí ÁSPC, Scéim um Chóramaí Baile, Seirbhísí Incháilitheachta Cliaint*

Cé is moite den Rannóg Féinfhostaithe atá lonnaithe i bPort Láirge, tá fuílleach na rannóg lonnaithe i mBaile Átha Cliath.

Scóip: Tugtar cinntí um inárachais na fostaíochta agus na féinfhostaíocht sa chuid seo. Bíonn teagmháil rialta ann, i scríbhinn agus thar an nguthán, leis na custaiméirí.

Aisíocaíochtaí ÁSPC: Próiseáiltear aisíocaíochtaí na ranníocaíochtaí ÁSPC, a íoctar leis an Roinn trí dhearmad, sa rannóg seo. Is i bhfoirm scríbhinne agus thar an nguthán a bhíonn an teagmháil den chuid is mó.

Seirbhísí Incháilitheachta Cliaint: Is é an rannóg seo atá freagrach as cothabháil na dtaifead árachais shóisialta, lena n-áirítear ranníocaíochtaí ÁSPC agus eolais i leith éileamh. Baineann idir theagmháil scríofa agus teagmháil thar an nguthán le fostóirí, fostaithe agus dreamanna eile leis an tseirbhís don phobal.

Scéim um Chóramaí Baile: Is é an rannóg seo a chothabhálann taifead de na daoine atá i dteideal tréimhsí a chaitheamh i mbun cúraim leanaí nó gaolta scothaosta nó éagumasaithe a thabhairt san áireamh i leith pinsin ranníocaigh na seanaoise. Is trí iarratas scríofa nó thar an nguthán a bhíonn an teagmháil den chuid is mó.

Rannóg Féinfhostaíochta (Port Láirge): Is é an rannóg seo a riarann an scéim ÁSPC do dhaoine féinfhostaithe agus bailiú na sainchatagóirí fostaíochtaí/féinfhostaíochta. Is i bhfoirm scríbhinne den chuid is mó an teagmháil le custaiméirí.

e) *Oifig Preasa*

Is í an Oifig Preasa a phléann leis na meáin i leith gach gné de ghnó na Roinne. Níl aon chumas ann i láthair na huaire seirbhís trí mheán na Gaeilge a sholáthar san Oifig, lorgófar sainoiliúint sa Ghaeilge don fhoireann laistigh d'achar na scéime. Soláthrófar an oiliúint sin féachaint an fhoireann a réiteach le seirbhís preasa dhátheangach i dtréimhse an dara scéim agus scéimeanna na todhchaí.

4.4 Soláthróirí seirbhíse indíreacha

Is iad na rannóga seo a leanas den Roinn a mbíonn teagmháil neamhrialta acu leis an bpobal.

- **Pearsanra**
- **Pleanáil**
- **Forbairt Chorparáideach**

Is neamhrialta agus comhairleach den chuid is mó í an teagmháil idir foireann sna rannóga sin agus an pobal. Is ar an bhfáth sin a bhfuil tosaíocht níos ísle ann i leith fheabhsú na seirbhíse trí Ghaeilge ná mar atá i leith na rannóg ag 4.1, 4.2, agus 4.3. Táirgtear go dátheangach faoi láthair gach cáipéis agus bileog eolais nó póstaer a úsáidtear i dtaca le feachtais eolais, agus Tuarascáil Bhliantúil na Roinne.

4.5 Reach

Is gníomhaireacht í Reach a bhunaigh an Rialtas chun cáilíocht na seirbhíse do chustaiméirí Seirbhíse Poiblí na hÉireann a fheabhsú. Baineann tógáil an Bhróicéara Seirbhísí Poiblí leis seon chun meáin chaighdeánacha rochtana ar sheirbhísí poiblí a sholáthar. Éascófar é seo le láithreán gréasáin **reachservices** a fheidhmeoidh mar pointe amháin rochtana don réimse iomlán seirbhísí poiblí in Éirinn. Tá **reachservices** deartha le sorochtain a thabhairt ar sheirbhísí agus ar eolas i dtaobh seirbhísí. Láithrítear "leathanach baile" do gach seirbhís a thugann buneolas is gá chun rochtain a fháil ar an tseirbhís trí naisc le foirmeacha agus/nó eolas i leith láithrean gréasáin eile ar líne nó in-íoslódáilte a sholáthar.

Tá tairseach **reachservices** ar fáil sa Ghaeilge agus sa Bhéarla araon. Tá seirbhís theileafóin, ríomhphost, agus bileoga eolais ar fáil go dátheangach freisin.

4.6 Seachadadh seirbhíse sna regiúin (lena n-áirítear oifigí áitiúla)

Tá leibhéal ard teagmhála ann – lena n-áirítear duine le duine, teileafón, agus scríofa – idir foireann oifigí leasa shóisialaigh agus oifigí brainse sna réigiúin agus custaiméirí na Roinne. I dteannta na foirne áitiúla agus brainse, pléann cigirí agus foireann (éascaitheoirí) leasa shóisialaigh de chuid na Seirbhísí Tacaíochta Teaghlaigh agus Sóisialta le custaiméirí freisin Fógrófar infhaighteacht na seirbhíse teoranta go dátheangach i ngach aonn oifig de réir mar ar infheidhmithe, agus féadfaidh na custaiméirí ar mian leo go gcaithfí leo trí mheán na Gaeilge a gcuid cuairteanna a sceidealadh dá réir.

4.6(i) Seirbhísí le soláthar i bhfo-oifigí agus oifigí áitiúla

Sonraítear thíos na seirbhísí a sholáthrófar sa Ghaeilge agus sa Bhéarla sna réigiúin de chuid na Roinne[3] agus tugann cuid 4.7 níos mó sonraí i ndáil le ceantair Ghaeltachta. Sa chás nach soláthraíonn oifigí áitiúla nó brainse seirbhís trí mheán na Gaeilge i láthair na huaire, is amhlaidh a dhéanfaidh an Roinn taiscéaladh, i gcaitheamh na míonna seo romhainn, ar fhéidearthacht chun pointí ailtéarnacha teagmhála a bhunú do chustaiméirí ar mian leo seirbhís a fháil trí mheán na Gaeilge.

Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh

Tá seacht n-oifig áitiúla agus oifig brainse amháin i réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh.Féadann dhá oifig áitiúla seirbhís iomlán a sholáthar sa Ghaeilge as an iomlán sin, féadann oifig amháin seirbhís theoranta a sholáthar agus ní fhéadann an fuílleach seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla

[3] Táthar ag laghdú lion na réigiún i láthair na huaire ó dheich gcinn go naonúr, agus tarlóidh laghdú breise sa bhliain 2007. Déanfar na SWLO agus na BEO a ath-léithdháileadh ar na réigiúin chóngaracha.

amháin. Féadann ceann amháin as ochtar ag na hionaid Chigireachta seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge, agus ní fhéadann an fuílleach seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin. Ní fhéadann éascaitheoirí sa réigiún seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin.

Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas

Tá sé oifig áitiúla agus oifig brainse amháin i réigiún Bhaile Átha Cliath. Féadann cúig oifig áitiúla seirbhís pháirtaimseartha a sholáthar trí mheán na Gaeilge as an iomlán sin, agus ní fhéadann an fuílleach seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin. Tá dhá chigire dhéag is caoga (lena n-áirítear triúr Éascaitheoirí) sa réigiún. Tá seisear astu seo cumasach chun seirbhís pháirtaimseartha a sholáthar sa Ghaeilge ag trí ionad. Táthar tar éis socruithe a dhéanamh lena chinntiú go mbeidh na Cigirí agus na hÉascaitheoirí ar fáil ag na hionaid is iomchuí, .i., mar ar mó an t-éileamh ar sheirbhís trí Ghaeilge.

Réigiún Bhaile Átha Cliath Thiar

Tá cúig oifig áitiúla agus trí oifig brainse sa réigiún. Féadann dhá oifig áitiúla seirbhís theoranta a sholáthar, agus ní fhéadann fuílleach na n-oifigí áitiúla agus brainse seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin. Is féidir seirbhís theoranta a sholáthar ag cúig cinn de na hocht n-ionad Cigireachta, agus is trí Bhéarla amháin atá an tseirbhís ar fáil ag an bhfuílleach. Is féidir le ball amháin den Fhoireann Bainistíochta Réigiúnaí seirbhís iomlán sa Ghaeilge a sholáthar. Féadann éascaitheoirí na Seirbhísí Tacaíochta Sóisialta agus Teaghlaigh sa réigiún seirbhís a sholáthar sa Bhéarla amháin.

Réigiún an Mheán-Oirthir (**contaetha an Chláir, Luimnigh, Thiobraid Árann Thuaidh, Uíbh Fhailí, agus Laoise**)

Tá cúig oifig áitiúla agus ocht n-oifig brainse i réigiún an Mheán-Oirthir..

Féadann oifig áitiúil amháin agus ceithre oifig brainse seirbhís a sholáthar sa Ghaeilge, agus ní fhéadann fuílleach na n-oifigí seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin.

Tá trí ionad déag Cigireachta sa réigiún. Féadtar seirbhís iomlán a sholáthar trí Ghaeilge ag ionad amháin astu sin, féadtar seirbhís theoranta a sholáthar ag ceithre ionad, agus ní féidir seirbhís a sholáthar ach trí mheán an Bhéarla ag an bhfuílleach. Féadtar seirbhís iomlán sa Ghaeilge a sholáthar ag ceann amháin de na ceithre ionad d'Éascaitheoirí, agus féadtar seirbhís theoranta a sholáthar ag ionad eile.

***Réigiún an Oirthuaiscirt* (contaetha an Chabháin, an Longfoirt, Lú, na Mí, Mhuineacháin, na hIarmhí (cuid de)) agus Ros Comáin (cuid de)**

Tá ocht n-oifig áitiúla (lena n-áirítear dhá oifig sínithe/eolais) agus dhá oifig brainse dhéag sa réigiún seo. Tá seirbhís iomlán sa Ghaeilge ar fáil in dá oifig áitiúla (lena n-áirítear ceann ag freastal ar cheantar Gaeltachta) agus trí oifig brainse, agus féadann oifig brainse amháin seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge. Ní fhéadann fuílleach na n-oifigí seirbhís a sholáthar ach amháin sa Bhéarla. Is féidir seirbhís theoranta a sholáthar ag cúig ionad sa Ghaeilge as na sé hionad Cigireachta dhéag; tá seirbhís ar fáil sa Bhéarla amháin ag an bhfuílleach, agus seirbhís iomlán sa Ghaeilge ar fáil ag ceann amháin de na cúig hionad d'Éascaitheoirí.

***Réigiún an Iarthuaiscirt* (contaetha Dhún na nGall, Liatroma, agus Shligigh)**

Tá ocht réigiún áitiúla agus cúig oifig brainse sa réigiún seo. Féadann ceithre oifig áitiúla, lena n-áirítear ceann amháin atá lonnaithe i gceantar Gaeltachta agus ceann amháin ag freastal ar cheantar Gaeltachta, as an iomlán sin seirbhísí a sholáthar sa Ghaeilge ar bhonn lánaimseartha, agus féadann oifig brainse amháin seirbhís iomlán a sholáthar. Ní fhéadann fuílleach na n-oifigí seirbhís a sholáthar ach amháin sa Bhéarla.

Féadtar seirbhísí trí mheán na Gaeilge a sholáthar ag dhá ionad Cigireachta as aon ionad déag acu san iomlán, agus féadtar seirbhís theoranta a sholáthar ag trí ionad. Is féidir seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar ag trí cinn de na ceithre ionad d'Éascaitheoirí.

***Réigiún an Deiscirt* (contaetha Chorcaí agus Chiarraí)**

Tá naoi n-oifig áitiúla (lena n-áirítear oifig sínithe/eolais amháin) agus sé oifig brainse dhéag i Réigiún an Deiscirt. Féadann oifig áitiúil amháin seirbhís ar bhonn lánaimseartha a sholáthar trí mheán na Gaeilge astu sin, agus féadann dhá oifig áitiúla agus oifig brainse amháin seirbhís theoranta a sholáthar. Tá ceann amháin de na hoifigí brainse lonnaithe i gceantar Gaeltachta. Tá labhairt na Gaeilge ag an gconraitheoir ag an oifig seo, agus d'fhreastail siad freisin ar chúrsa sainoiliúna agus féadann siad seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge. Níl seirbhís ar fáil ag fuílleach na n-oifigí sa Bhéarla amháin. Is féidir seirbhís iomlán sa Ghaeilge a sholáthar ag ceithre cinn den ionad Cigireachta is fiche ar bhonn lánaimseartha, agus is trí Bhéarla amháin atá an tseirbhís ar fáil ag fuílleach na n-ionad. Féadann éascaitheoirí na Seirbhísí Sóisialta agus Teaghlaigh seirbhís iomlán a sholáthar sa Ghaeilge ag ionad amháin, seirbhís theoranta a sholáthar ag ionad eile agus seirbhís sa Bhéarla amháin ag fuílleach na dtrí ionad.

***Réigiún an Oirdheiscirt* (contaetha Cheatharlach, Chill Chainnigh, Thiobraid Árann Theas, Phort Láirge, agus Loch Garman)**

Tá sé oifig áitiúla (lena n-áirítear oifig sínithe/eolais amháin) agus trí oifig brainse dhéag sa Réigiún seo. Féadann oifig áitiúil amháin seirbhís ar bhonn lánaimseartha a sholáthar trí mheán na Gaeilge astu sin, agus féadann dhá oifig áitiúla agus trí oifig brainse seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge, agus ní fhéadann an fuílleach seirbhís a sholáthar ach amháin trí mheán an Bhéarla. Tá dhá ionad Cigireachta dhéag ann; is féidir seirbhís trí Ghaeilge a sholáthar ar bhonn lánaimseartha ag ionad amháin, agus tá seirbhís theoranta ar fáil ag ceithre cinn eile. Ní fhéadann an fuílleach, lena n-áirítear na hÉascaitheoirí, seirbhís a sholáthar ach sa Bhéarla amháin.

***Réigiún an Iarthair* (contaetha na Gaillimhe, Mhaigh Eo, Ros Comáin (cuid de), Uíbh Fhailí (cuid de), agus na hIarmhí (cuid de))**

Tá ocht n-oifig áitiúla agus ocht n-oifig brainse sa réigiún. Soláthraíonn ceithre oifig áitiúla, lena n-áirítear ceann amháin atá lonnaithe i gceantar Gaeltachta agus dhá cheann a fhreastalaíonn ar cheantair Ghaeltachta as an iomlán sin, agus féadann trí oifig brainse seirbhís theoranta a sholáthar sa Ghaeilge, agus ní fhéadann an fuílleach seirbhís a sholáthar ach amháin sa Bhéarla. Tá sé ionad déag Cigireachta sa réigiún. Tá seirbhís sa Ghaeilge ar fáil ag ceithre ionad ar bhonn lánaimseartha as an iomlán sin, tá seirbhís theoranta ar fáil ag cúig cinn eile agus níl seirbhís ar fáil ach trí mheán an Bhéarla ag fuílleach na n-ionad sin. Is féidir seirbhís theoranta sa Ghaeilge a sholáthar ag ceann amháin de na trí ionad d'Éascaitheoirí sa réigiún.

4.7 Seirbhís Gaeilge sna Ceantair Ghaeltachta

Tá na hoifigí seo a leanas suite sna ceantair Ghaeltachta:

- Oifig Áitiúil an Chlocháin Léith, Co. Dhún na nGall
- Oifig Áitiúil Bhéal an Mhuirthead, Co. Mhaigh Eo
- Oifig Áitiúil Acla, Co. Mhaigh Eo
- Oifig Brainse an Daingin, Co. Chiarraí

Is féidir seirbhís trí mheán na Gaeilge a sholáthar sa Chlochán Liath, Béal an Mhuirthead, Acaill agus san oifig brainse sa Daingean.

Oifigí Áitiúla na Roinne ag freastal ar cheantair Ghaeltachta:

Tá oifigí áitiúla leasa shóisialaigh ann, ag freastal ar cheantair Ghaeltachta agus Galltachta, sna hionaid seo a leanas:

a) Dún Fionnachaidh, Leitir Ceanainn, Trá Lí, agus An Uaimh

b) An Clochán, Cathair Saidhbhín, Gaillimh, agus Port Láirge

c) Dún na nGall, Mala, agus Beanntraí

Féadann gach oifig áitiúil ag a) thuas seirbhís iomlán a sholáthar sa Ghaeilge, féadann siad siúd a liostaítear ag b) seirbhís theoranta, agus ní fhéadann na hoifigí ag c) ach seirbhís a sholáthar tríd an mBéarla amháin. I gcás oifigí an Chlocháin agus na Gaillimhe is amhlaidh a dhéanfar gach uile iarracht leibhéal na seirbhíse Gaeilge atá ar fáil a fheabhsú tríd an oiliúint foirne, soláthar na bhfoirmeacha agus na mbileog Gaeilge, agus iarraidh folúntais a thagann aníos a líonadh le foireann is Gaeilgeoirí, ach ní féidir é sin a ráthú toisc an gá i gcomhair leanúnachas na seirbhíse sna hoifigí sin.

Oifigí Brainse ag freastal ar cheantair Ghaeltachta

Soláthraíonn na hoifigí seo a leanas, cé nach bhfuil siad lonnaithe sna ceantair Ghaeltachta, seirbhísí le custaiméirí ó cheantair Ghaeltachta agus Galltachta:

Na Cealla Beaga, Beanntraí, Dún Mánmhaí, An Sciobairín, Maigh Chromtha, Mala, agus Dún Garbháin

Féadtar seirbhís iomlán a sholáthar sa Ghaeilge san oifig sna Cealla Beaga; soláthraíonn na hoifigí atá liostaithe seirbhís sa Bhéarla amháin.

4.8 An Ghaeilge mar theanga oibre oifigí sa Ghaeltacht

Is faoi cheann na bliana 2020 a bheidh an Ghaeilge ina teanga oibre sna hoifigí atá lonnaithe sa Ghaeltacht.

4.9 Teicneolaíocht na Faisnéise

Tá ceithre chineál córais ag an Roinn, mar atá:

a) Córais iarratais arna bhforbairt faoin gclár um Shamhail Seachadta Seirbhíse (SSS)

b) Forbairt na gcóras táirgthe níos sine ‘intí’.

c) Seirbhísí nua gréasán-bhunaithe ar líne

d) Córais le foinse sheachtrach (córais riaracháin agus ‘córais bhonneagair’ ar nós an ríomhphoist go hiondúil).

a) Córais iarratais arna bhforbairt faoin SSS

Táthar ag forbairt na gcóras seo le cumas feabhsaithe um láimhseáil teanga, agus is féidir leo dul i ngleic leis an nGaeilge. Is clár fadtéarmach ilbhliantúil é an tacaíocht iomlán do gach limistéar ábhartha feidhme laistigh den Roinn. Táthar ag beartú i rith thréimhse na scéime aghaidh a thabhairt ar roinnt de na hiarratais phinsean agus ar an bpríomhchóras custaiméara freisin.

b) Córais táirgthe níos sine ‘intí’

Níl an cumas ar fáil faoi láthair d’fhonn na córais seo a fhorbairt chun tacú leis an nGaeilge gan dul i bhfeidhm go criticiúil ar an gcumas chun tacú le híocaíochtaí tacaíochta agus nuachóiriú seirbhíse. Freastalófar ar chórais chomharbachta de réir mar atá leagtha amach faoi (a) thuas.

c) Seirbhísí nua gréasán-bhunaithe ar líne

Is trí mheán an Bhéarla a dhéantar forbairt na gcóras. Bíonn leaganacha tosaigh na bhfeidhmchlár sa Bhéarla dá bharr, cé go gceadófar d’iontráil sonraí Gaeilge ach a n-eiseofar iad. Áireofar an phróiseáil Gaeilge breise leis an bpleanáil um eisiúint gach seirbhís nua de réir mar a theastaíonn.

d) Seirbhísí riaracháin

Is é beartas na Roinne iad seo a fhoinsiú tríd an soláthar oscailte. Déanfar iarratas mar chuid de na hIarratais ábhartha ar Thairiscintí go mbeaidh na córais a sholáthrófar in ann sonraí Gaeilge a láimhseáil agus go mbeidh gnéithe ‘in-saincheaptha ag an úsáideoir’ in ann tacú le húsáid na Gaeilge. Is sampla de seo athchur an chórais phoist inmheánaigh i rith thréimhse na scéime agus chun a chinntiú gur féidir leis teachtaireachtaí caighdeánacha agus fógraí a láimhseáil sa Ghaeilge.

4.10 Feabhsú seirbhísí in oifigí na Roinne

I bhfianaise an leibhéil aird de theagmháil idir foireann rannach agus custaiméirí, is follas an gá chun seachadadh seirbhíse sa Ghaeilge a fheabhsú, go háirithe ag na hionaid sin a sholáthraíonn seirbhís trí Bhéarla amháin faoi láthair. Déanfar gach uile iarracht amach anseo an seachadadh seirbhíse a fheabhsú, de réir seo a leanas:

a) Trí fhoireann le caighdeán Gaeilge ar ard a dhóthain é a aithint, ar féidir í a fheabhsú trí shainoiliúint, d’fhonn go bhféadtar seirbhís den scoth a sheachadadh.

b) Trí thachaíocht theicniúil a sholáthar do Ghaeilgeoirí trí nuashonrú téarmaíochta inseirbhíse, foinsí faisnéise atá ar fáil go leictreonach, agus fordheontais eile a mheastar bheith cuí ag soláthraithe seirbhíse.

c) Trí fhorbairt béascna a aithníonn ceart na gcustaiméirí ar sheirbhís sa Ghaeilge agus a fháiltíonn roimh chumarsáid sa teanga.

d) Trína thuilleadh fiosrú a dhéanamh i leith na mbealaí inar féidir tacú le hOifigigh Sheirbhíse agus le Teileafónaithe le Gaeilgeoirí a threorú i dtreo na mball foirne ar féidir seirbhís a sholáthar trí mheán na Gaeilge.

Caibidil 5 - An Scéim Gaeilge i mbun oibre

5.1 Poibliú na scéime

Poibleofar an scéim chomhaontaithe go hinmheánach agus go seachtrach

a) Poiblíocht inmheánach

Scaipfear cóip den scéim ar gach ball foirne comh luath agus is féidir tar éis a comhlánaithe. Ina theannta sin is amhlaidh a fhoilseofar achoimre in iris inmheánach na foirne a dháiltear chuig gach ball foirne. Soláthrófar nuashonruithe de réir mar is cuí.

b) Poiblíocht sheachtrach

Beidh leagan dátheangach den scéim chomhaontaithe ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne.

5.2 Comhtháthú na scéime sna Pleananna Gnó bliantúla

Áireofar le hiarratas bliantúil ar ráitis um ghníomhartha gnó i ngach aon limistéar iarratas aonair le cuimsiú tiomantas gach rannóg sa scéim Gaeilge mar chuid den phlean.

5.3 Forfheidhmiú agus monatóireacht na scéime

Is ar an lucht bainistíochta áitiúil a bheidh an fhreagracht as cur i bhfeidhm na scéime. Is é Coiste Comhairleach an Lucht Bhainistíochta a dhéanfaidh monatóireacht ar an scéim i gcomhphlé le cinn na rannóg. Beidh ról ag an ngrúpa oibre Gaeilge atá istigh sa Roinn cheana féin freisin um monatóireacht oibriú na scéime agus tograí a mholadh don scéim leantach.

Aguisín A: Achoimre aighneachtaí

Cúlra do na haighneachtaí a fuarthas :

De réir mar ba ghá faoi Chuid 13(1)(a) d'Act na dTeangacha Oifigiúla 2003 ab amhlaidh a foilsíodh Iarratas ar Aighneachtaí sna meáin i mí na Samhna 2004.[44] Fuair aon fhreagra dhéag don Iarratas san iomlán. Áiríodh leis sin ceithre aighneacht ó eagrais oifigiúla agus seacht n-aighneacht ó dhaoine aonair phríobháideacha.

Eochairphointí na n-aighneachtaí a fuarthas:

Luaigh mórchuid na bhfreagróirí seachadadh seirbhísí de réir fhorálacha an Achta. Ba iad na príomhlimistéir sheachadta dá ndearnadh tagairt;

Ba chóir go bhfáilteodh foireann comhlachta phoiblí roimh iarratais ar sheirbhís trí mheán na Gaeilge, agus níor cheart go mbeadh aon duine óna dteastaíonn an tseirbhís sin faoi mhíbhuntáiste mar thoradh ar a rogha teanga. Ba chóir go bhforbrófaí béascna Gaeilge sa chomhlacht poiblí ionas go mbraitheann custaiméirí ar a gcompord i gcónaí ag plé leo sa Ghaeilge.

Ba cheart go n-aithneofaí príomhacht na Gaeilge sna córais teicneolaíochta, lena n-áireofaí córais ghutháin, láithreáin ghréasáin, ríomhphoist agus córais ríomhaireachta agus leas a bhaint aisti mar an teanga réamhshocraithe.

Ba chóir go n-úsáidfí an Ghaeilge nó an Ghaeilge maille leis an mBéarla in ábhair chlóite ar nós cáipéisí, tuarascálacha agus foirmeacha. Ba cheart go mbeadh an Ghaeilge ar thaobh na láimhe clé sa chás go n-úsáidtear an teaglaim deiridh. Ba chóir go mbeadh dearbhú cáilíochta ag an nGaeilge sula bhfoilseofaí an cháipéis srl.

Ba chóir go mbeadh foireann is Gaeilgeoirí sna hoifigí poiblí soaitheanta trí aitheantas pearsanta nó limistéir. Ba cheart go mbeadh gach comharthaíocht sna hoifigí poiblí trí mheán na Gaeilge nó bheith dátheangach.

Ba cheart go dtógfaí cumas sa Ghaeilge san áireamh nuair a bhítear ag earcú foirne amach anseo, go háirithe d'oifigí sa Ghaeltacht nó in oifigí a fhreastalaíonn ar dhaonraí Gaeilgeoirí. Ba cheart go dtabharfaí isteach córas luach saothair don fhoireann úd.

Ba chóir go n-eagrófaí cruinnithe poiblí go dátheangach, lena n-áireofaí comharthaíocht, cur i láthair agus óráidí, go háirithe má reáchtáiltear an cruinniú sa Ghaeltacht nó i gceantar le dlús ard Gaeilgeoirí ann. Ba chóir go mbeadh oifigeach ag an gcomhlacht poiblí ar féidir na meáin agallamh a chur orthu trí mheán na Gaeilge, agus gach saincheist is ábhartha don chomhlacht poiblí a phlé.

[4] Foilsíodh fógraí dhátheangacha san Irish Times, Irish Independent, Irish Examiner, The Star, Lá agus Foinse.

Aguisín B: Foirmeacha sa Ghaeilge agus leabhráin chomhbhainteacha atá ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh (www.welfare.ie):

Uimhir na Foirme	**An Fhoirm ar Fáil sa Ghaeilge**	**Tuairisc na Foirme**	**Eolas Comhbhainteach Leabhrán**	**Leabhráin sa Ghaeilge** Gaeilge
HM 1	Tá	Scéim um Chúramaí Baile	SW 1 (GA)	Tá
MB 10	Tá	Sochar Máithreachais	SW 11 (GA)	Tá
PRSI 15	Tá	Oibrí Forbartha Deonach	SW 15 (GA)	Tá
SPNC 1	Tá	Pinsean Stáit (Neamh – Ranníocach)	SW 116 (GA)	Tá
NFS 1	Tá	Scéim Náisiúnta Breosla	SW 17 (GA)	Tá
SPT/SPC 1	Tá	Pinsean Stáit (Idirthréimhse) agus Pinsean Stáit (Ranníocach)	SW 118	Tá
WP 1	Tá	Pinsean (Neamh-Ranníocach) Baintrí / Baintrí Fir	SW 26 (GA)	Tá
GP1	Tá	Íocaíocht Caomhnóra	SW 115	Tá
GA 1	Tá	Liúntas Míchumais	SW 29 (GA)	Tá
OB 21	Tá	Sochar Míchumais agus/ nó Forlíonadh Neamhacmhainne	SW 31 (GA)	Tá
OB 61	Tá	Sochar Báis	SW 32 (GA)	Tá
AB 1	Tá	Sochar Uchtála	SW 37 (GA)	Tá
AL CREDITS	Tá	Foirm Iarratais um Chreidmheas Saoire Uchtála	SW 37 (GA)	Tá
CR 1	Tá	Liúntas Cúramóra	SW 41 (GA)	Tá
CB 1	Tá	Sochar Leanaí (aníos go haois 16)	SW 42	Níl
CB 2	Tá	Sochar Leanaí (ag aois 16 agus os a chionn)	SW 42	Níl
CB56	Tá	Sochar Leanaí (fógra um athrú)	N/B	N/B
CARB 1	Tá	Sochar Feighlí	SW 49 (GA)	Tá
BTE 1	Tá	Clár Ar Ais Chun Oideachais	SW 70 (GA)	Tá
PRETA 1	Tá	Liúntas Réamhscoir	SW 80 (GA)	Tá
OFP 1	Tá	Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora	SW 82 (GA)	Tá
BTW 1	Tá	Liúntas um fhilleadh ar an obair	SW 93 (GA)	Tá
HB 1	Tá	Pacáiste Sochair Theaghlaigh	SW 107 (GA)	Tá
CARL CREDITS	Tá	Creidiúint Saoire Chúramóra		
CSCOM	Tá	Foirm Moltaí Seirbhíse Custaiméirí	Dada	Neamhbhainteach
BG1	Tá	Iarratas Deontais Mhéala	SW 47	Tá
BTW 2	Tá	Liúntas Fiontair um Fhilleadh ar an Obair	Dada	N/B
WCP1	Tá	Pinsean (Ranníocach) Baintrí/Baintrí Fir	SW 25	Níl
HSB 1	Tá	Sochar Sláinte agus Sábháilteachta	SW 100	Tá
IA 70	Tá	Údarás chun íocaíochta a bhailiú trí ghníomhaire	Dada	N/B
SE 3	Tá	Foirm chlárúcháin do Dhaoine Féinfhostaithe	SW 74	Tá
SWSO 1	Tá	Cárta Athchuir Sheirbhísí Sóisialta nó Leabhar Pinsin/ Sochair/ Liúntais	Dada	Neamhbhainteach
N/B	Tá	Dearbhú Ioncaim Ealaíontóra	Dada	N/B
FT1	Tá	Pas Saorthaistil	SW 40 (GA)	Tá
LA1	Tá	Méadú do Chónaí Aonair	SW 36	Tá
VC1	Tá	Ranníocaíochtaí Deonacha	SW 8	Tá

Aguisín B (ar lean)
Foilseacháin sa Ghaeilge atá ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh: http://www.welfare.ie/

Leabhrán Eolais	**Uimhir Leabhráin**	**Leabhrán sa Ghaeilge**
Is í d'fhreagracht í ÁSPC Fostóra	SW 88 (GA)	Tá
Treoir ÁSPC d'Fhostóirí	SW 63 (GA)	Tá
Sochar Gortú/ Tinnis Saothair Éilimh Dhéanacha Íocaíochta breise féideartha	SW 101 (GA)	Tá
Fostaíocht Teaghlaigh agus ÁSPC	SW 102 (GA)	Tá
Liosta Seiceála do Phinsinéirí	SW 10 (GA)	Tá
Bileog Fíricí na Cáinaisnéise 2007	N/B	Tá
Liúntas éadaí agus cosbhirt um Fhilleadh ar Scoil	SW 75 (GA)	Tá
Liúntas Leasa Forlíontach	SW 54 (GA)	Tá
Liúntas do Bhreosla gan Toit	SW 17 a (GA)	Tá
Obair a roinnt	SW 105 (GA)	Tá
Aisghabháil Leasa Shóisialaigh Ró-íocaíochtaí	SW 2 (GA)	Tá
Sochar Cóireála	SW 24 (GA)	Tá
Sochar Gortaithe	SW 30 (GA)	Tá
Sochar Breoite	SW 119 (GA)	Tá
Treoir do Sheirbhísí Leasa Shóisialaigh 2005	SW 4 (GA)	Tá
D'Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí	SW 100 (GA)	Tá
Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh	SW 22 (GA)	Tá
Cúram Leighis	SW 34 (GA)	Tá
Pinsean na nDall	SW 76 (GA)	Tá
Pinsean Easláinte	SW 44 (GA)	Tá
Liúntas Fiontraíochta chun Filleadh ar an Obair	SW 92 (GA)	Tá
Scéim Díolúine ÁSPC na bhFostóirí	SW 73 (GA)	Tá
Sochar Sláinte agus Sábháilteachta	SW 21 (GA)	Tá
Liúntas Cíosa	SW 58 (GA)	Tá
An Bille Míchumais 2004	N/B	Tá
Plean Trasghearrtha Míchumais 2006	N/B	Tá
Plean Gnímh Náisiúnta i gCoinne na Frithbhochtaine & Eisiaimh Shóisialta – 1ú Tuarascáil Bhliantúil um fhorfheidhmiú an Phlean Ghnímh	N/B	Tá
Plean Gnímh Chustaiméirí 2004-2007	N/B	Tá
Cairt do Chustaiméirí	N/B	Tá

Aguisín C: Catagóirí na scéime/híocaíochta a oibríonn an Roinn agus suíomh reatha

CINEÁL SCÉIME/ÍOCAÍOCHTA	SUÍOMH
A. Íocaíochtaí a mBaineann le Leanaí	
Sochar Linbh	CTBO Leitir Ceanainn
Sochar Máithreachais	OLSA Leitir Ceanainn
Sochar Uchtála	OLSA Leitir Ceanainn
Sochar Sláinte agus Sábháilteachta	OLSA Leitir Ceanainn
Íocaíocht an Chaomhnóra (Ranníocach)	OLSA Sligeach
Íocaíocht an Chaomhnóra (Neamh-Ranníocach)	OLSA Sligeach
Clár Béilí na Scoileanna (Riarann an scoileanna náisiúnta agus meánscoileanna, grúpaí áitiúla, eagraíochtaí deonacha agus údaráis áitiúla)	Baile Átha Cliath
B. Breoiteacht, Mhíchumas agus Chúram	
Sochar Breoite	Baile Átha Cliath
Pinsean Easláinte	OLSA (Longfort)
Liúntas Míchumais	OLSA (Longfort)
Pinsean na nDall	OLSA, Sligeach
Sochar Cúramóra	OLSA (Longfort)
Liúntas Cúramóra	OLSA (Longfort)
Sochar Gortaithe	Baile Átha Cliath
Sochar Míthreorach	OLSA (Longfort)
Cúram Leighis	Baile Átha Cliath
Sochar Báis	OLSA (Longfort)
Deontas Cúraim Faoisimh	Baile Átha Cliath
C. Iomlan Tácaiocht Di fhostáithe	
Shochar Iarrthóirí Poist	OLSA
Cúnamh Iarrthóra Poist	OLSA
D. Tacaíocht Fostaíochta	
Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh	OLSA (Longfort)
Cúnamh Feirme	OLSA
Liúntas chun Filleadh ar an Obair (Fostaithe)	Baile Átha Cliath
Liúntas Fiontraíochta chun Filleadh ar an Obair (féinfhostaithe)	Baile Átha Cliath
Scéim Spreagtha Post Páirtaimseartha	OLSA
Scéim Díolúine ÁSPC na bhFostóirí	Port Láirge
Clár Filleadh ar Oideachas (CFO)	Baile Átha Cliath

E. Baintrí, baintrí fir agus Teaghlaigh aon tuismitheora

Pinsean (Ranníocach) Baintrí /Fir	OLSA Sligeach
Pinsean Baintrí nó Baintrí Fir (Neamh-Ranníocach)	OLSA Sligeach
Deontas Tuismitheora Baintrí	OLSA Sligeach
Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora	OLSA Sligeach

F. Daoine Scortha nó Aosta

Pinsean Stáit (Eatramhach)	OLSA Sligeach
Pinsean Stáit (Ranníocach)	OLSA Sligeach
Pinsean Stáit (Neamh-Ranníocach)	OLSA Sligeach
Liúntas Réamh-Scoir	OLSA
Déantóirí Baile (á riaradh ag an CES)	Baile Átha Cliath

G. Sochair Bhreise

Sochar Cóireála	CTBO Leitir Ceanainn
Deontas Báis	OLSA (Longfort)
Scéim Náisiúnta Breosla	OLSA Sligeach/OLSA Longfort/gach LO
Liúntas do Bhreosla gan Toit	An oifig ag déileáil l'Íocaíocht LS
Saorthaisteal	OLSA Sligeach
Pacáiste Sochair Theaghlaigh	OLSA Sligeach
Méadú do Chónaí Aonair	Rannóg ag déileáil l'Íocaíocht LS
Méadú Oileáin	An oifig ag déileáil l'Íocaíocht LS
Liúntas Cíosa do Thionóntaí a raibh tionchar ag an Dírialú Cíosanna orthu.	OLSA (Longfort)