An Roinn Cosanta
Department of Defence

2022 – 2025

Scéim Teanga

faoi

Alt 15

d’Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

CLÁR ÁBHAR

CAIBIDIL 1: RÉAMHRÁ AGUS CÚLRA

1.1 Réamhrá	**3**
1.2 An Scéim Teanga a Ullmhú	**3**
1.3 Ábhar na Scéime Teanga	**3**
1.4 Dáta Thosach Feidhme na Scéime	**4**
1.5 Forbhreathnú ar an Roinn Cosanta	**4**
1.6 Custaiméirí agus Páirtithe Leasmhara	**5**
1.7 Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil	**5**

CAIBIDIL 2: SEIRBHÍSÍ/GNÍOMHAÍOCHTAÍ GINEARÁLTA NA ROINNE A CHUR AR FÁIL

2.1 Modhanna cumarsáide leis an bpobal	**6**
2.2 Seirbhísí i mBéarla amháin	**6**
2.3 Seirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla	**6**
2.4 Seirbhísí i na Gaeilge amháin	**6**
2.5 Láithreán Gréasáin na Roinne	**7**
2.6 Óráidí agus Ráitis	**7**
2.7 Pointí teagmhála leis an bPobal	**7**
2.8 An Líonra Gaeilge	**7**

CAIBIDIL 3: FEABHSÚ SEIRBHÍSÍ LE CUR AR FÁIL GO DÁTHEANGACH

3.1 Seirbhísí Dátheangacha	**8**
3.2 Socrúchán Foirne	**9**
3.3 Poist Ainmnithe Ghaeilge	**9**
3.4 Foghlaim agus Forbairt Daoine	**9**
3.5 DNET	**10**
3.6 Logainmneacha Gaeltachta	**10**
3.7 An Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge 2010-2030	**10**
3.8 Cosaint Shibhialta	**11**

CAIBIDIL 4: MONATÓIREACHT AGUS ATHBHREITHNIÚ	**12**
CAIBIDIL 5: AN SCÉIM CHOMHAONTAITHE A PHOIBLIÚ	**13**
Aguisín - Tábla Forálacha	**14**

CAIBIDIL 1

RÉAMHRÁ AGUS CÚLRA

1.1 RÉAMHRÁ

D'ullmhaigh an Roinn Cosanta an Scéim Teanga seo de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Is é príomhchuspóir an Achta a chinntiú go mbíonn fáil níos fearr ar sheirbhís phoiblí trí Ghaeilge agus go mbíonn siad ar chaighdeán níos airde. Cumhdaíonn an ceathrú scéim seo an tréimhse ó 2022 go 2025.

Foráiltear san Acht go n-ullmhaíonn comhlachtaí poiblí scéim reachtúil ina sonraítear na seirbhísí a sholáthróidh siad:

- trí mheán na Gaeilge
- trí mheán an Bhéarla
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla

agus na bearta a ghlacfar le cinntiú, maidir le haon seirbhís nach gcuireann an Roinn ar fáil trí mheán na Gaeilge, go gcuirfear ar fáil ar an gcaoi sin í laistigh de thréimhse ama aontaithe.

1.2 An Scéim Teanga a Ullmhú

Faoi alt 13 den Acht, chuaigh an Roinn i mbun comhairliúchán poiblí chun an Scéim a ullmhú.

1.3 Ábhar na Scéime Teanga

Tá an Roinn Cosanta treoraithe ag an bprionsabal gur chóir an soláthar ar Sheirbhísí Gaeilge a bheith bunaithe ar na rudaí seo a leanas:

- Bunleibhéal an éilimh ar sheirbhísí faoi leith i nGaeilge
- An tábhacht atá le cur chuige forghníomhach maidir le seirbhísí dá leithéid a sholáthar
- 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 leis na gealltanais a bhí leagtha amach i Scéimeanna na Roinne roimhe sin ar tugadh feidhm dóibh i 2007, 2010 agus i 2014, faoi seach. Cuireann sí freisin le prionsabail na Seirbhíse Custaiméara ar Ardchaighdeán agus leis na gealltanais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus sa Chairt Chustaiméirí chun cinntiú gur féidir le custaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge déanamh amhlaidh. Cuimsítear inti gealltanas chun measúnú a dhéanamh, ar bhonn leanúnach, ar an éileamh ar sheirbhísí trí Ghaeilge agus chun cinntiú go leanfaidh an Roinn uirthi ag freastal ar an éileamh seo ar bhealach beartaithe.

1.4 Dáta Thosach Feidhme na Scéime

Dheimhnigh an tAire Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán an Scéim seo. Tá feidhm léi ón 02.02.22 i gcomhréir le halt 14(3) den Acht, fanann scéimeanna teanga i bhfeidhm ar feadh tréimhse 3 bliana nó go dtí go mbeidh scéim nua ann, cibé acu is déanaí.

1.5 Forbhreathnú ar an Roinn Cosanta

Misean agus Cuspóirí

Bunaíodh an Roinn Cosanta le hAcht na n-Airí agus na Rúnaithe, 1924 agus sannann an tAcht di “riara agus gnó Fórsaí Cosanta Mileata Shaorstáit Éireann do thógáil, do thréineáil, do chóghléasa, do choinneáil suas, do ghléasa, do bhainistí, do smachtú, do regleáil, agus do stiúrú do réir dlí”.

Is é misean na Roinne Cosanta soláthar a dhéanamh do chosaint mhíleata an Stáit, cur le síocháin agus slándáil náisiúnta agus idirnáisiúnta agus gach ról eile a shannann an Rialtas a chomhlíonadh.

Is é príomhról ghné shibhialta na Roinne Cosanta chun tacú leis an Aire mar cheann na Roinne agus, ach go háirithe, chun comhairle faoi bheartas agus tacaíocht a sholáthar faoi cheisteanna Cosanta.
Cuimsítear ann sin cabhrú le foirmiú beartais agus cur i bhfeidhm beartais faoi mar a ordaíonn an tAire, chomh maith le feidhmeanna riaracháin. Is é an tArd-Rúnaí príomhchomhairleoir beartais cosanta an Aire.

Tá roinnt róil ar leith ag an ngné shibhialta, chomh maith, lena n-áirítear beartas dlíthiúil, rialála agus dlíthíochta agus ceisteanna gaolmhara a bhainistiú thar ceann an Aire; bainistíocht ceisteanna acmhainní daonna agus caidrimh thionsclaíoch; agus comhordú sholáthar na seirbhísí slándála, éigeandála agus pobail ag na Fórsaí Cosanta ina measc siúd.

Anuas air sin, soláthraítear sa ghné shibhialta idirchaidreamh idir na Fórsaí Cosanta agus Ranna Rialtais, údaráis phoiblí, an AE agus ionadaithe poiblí eile. Comhordaíonn an ghné shibhialta beartas maidir le hoibríochtaí thar lear, ar mhaithe le gealltanais na hÉireann i limistéar na slándála agus an choimeádta síochána idirnáisiúnta, chomh maith.

Déanann státseirbhísigh bainistíocht airgeadais agus feidhmeanna airgeadais a dhíscaoileadh i dtaobh ról an Ard-Rúnaí mar Oifigeach Cuntasaíochta agus cuireann siad párolla ar fáil agus déanann siad cláir mhóra soláthair agus bhonneagracha a bhainistiú. Rinneadh mórmhéid údarás airgeadais a tharmligean d’Óglaigh na hÉireann le blianta beaga anuas, go háirithe i limistéar soláthar earraí agus seirbhísí.

Cuspóirí:

- Comhairle thráthúil agus ábhartha agus mhíleata a sholáthar
- An Páipéar Bán um Chosaint a chur i bhfeidhm

- Cur le slándáil náisiúnta agus idirnáisiúnta agus beartas cosanta
- Barr feabhais a chur ar chomhoibriú beartais thrasghearrthaigh

Foráiltear sna hAchtanna Cosanta 1954 go 2015 an bunús reachtúil d'Óglaigh na hÉireann. Cuireann na Fórsaí Cosanta Scéim Teanga Oifigiúil le chéile agus cuimsítear Ceanncheathrú Óglaigh na hÉireann, arb é sin gné mhíleata na Roinne Cosanta, laistigh den Scéim sin.

1.6 Custaiméirí agus Páirtithe Leasmhara

Cuireann an Roinn seirbhísí ar fáil don phobal trí Ranna agus ghníomhaireachtaí Rialtais eile go príomha agus, mar sin, níl ach teagmháil dhíreach theoranta aici leis an bpobal i gcoitinne. Mar shampla, níl aon oifigí poiblí, chuntair phoiblí ná ionaid glaonna ann áit a bhféadann an saoránach aonair seirbhísí a iarraidh ar éileamh. Déanann baill den phobal teagmháil leis an Roinn, mar sin féin, ar fhaisnéis nó maidir le ceisteanna eile le haghaidh eolais nó le fiosruithe a bpléann na brainsí cuí sa Roinn leo. Ina theannta sin tá ról tábhachtach ag Brainse Cumarsáide na Roinne maidir le heolas a chur in iúl don phobal i gcoitinne.

1.7 Measúnú ar a mhéid atá seirbhísí ar fáil

Cuireann an Roinn roinnt seirbhísí ar fáil go dátheangach faoi láthair, mar shampla, tá foilseacháin chorparáideacha na Roinne – tá a cuid Ráiteas Straitéise, Tuarascálacha Bliantúla, a Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus a cuid Cairteacha Custaiméara ar fáil trí Ghaeilge agus i mBéarla.

Is é cuspóir na Ceathrú Scéime seo ná cur tuilleadh leis an leibhéal seirbhíse le linn shaol ré na Scéime (2022-2025) trí chultúr dearfach a fhorbairt a spreagann úsáid na Gaeilge laistigh den Roinn agus sa phlé lenár gcuid custaiméirí.

CAIBIDIL 2

SEIRBHÍSÍ/GNÍOMHAÍOCHTAÍ GINEARÁLTA NA ROINNE A CHUR AR FÁIL

Leagtar amach sa chaibidil seo na bealaí ina gcuireann an Roinn a cuid seirbhísí ar fáil faoi láthair trí Bhéarla amháin, trí Ghaeilge agus Bhéarla agus trí Ghaeilge amháin.

2.1 I measc na modhanna cumarsáide leis an bpobal tá siad seo a leanas:

- Seirbhísí Gutháin
- Preaseisiúintí
- Comhfhreagras Scríofa
- R-phost
- Láithreáin Ghréasáin
- Bileoga Eolais
- Foirmeacha Iarratais
- Na Meáin Shóisialta

**Ar mhaithe le héascaíocht, tá mionsonraí le fáil san Aguisín ar Leathanach 13.*

2.2 Seirbhísí i mBéarla amháin

Leanfar ar aghaidh ag déanamh tuarascálacha atá dírithe ar ghrúpaí speisialaithe, na tuarascálacha sin nach bhfuil moltaí beartais iontu agus nach scaiptear ach ar bhonn teoranta a eisiúint i mBéarla amháin le linn thréimhse na Scéime.

2.3 Seirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla

Bíonn doiciméid chorparáideacha na Roinne ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge mar seo a leanas:-

- Tuarascáil Bhliantúil
- Ráiteas Straitéise
- Plean Gníomhaíochta Seirbhíse do Chustaiméirí
- Cairt Chustaiméirí
- Leabhair Thagartha Alt 15 agus 16 (faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise)

2.4 Seirbhísí i na Gaeilge amháin

Bunaíodh grúpa cainteoirí Gaeilge ar bhonn deonach chun cabhrú le Brainsí atá ag cur seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge. Ina theannta sin, tá liosta d'aistritheoirí creidiúnaithe ar fáil chun tacú le soláthar seirbhísí trí Ghaeilge. Níl aon Bhrainsí sa Roinn a gceanglaítear orthu seirbhísí a sholáthar i nGaeilge amháin.

2.5 Láithreán Gréasáin na Roinne

Is é www.defence.ie láithreán gréasáin na Roinne agus tá an t-ábhar statach go léir dátheangach. Leanfar lenár mbeartas reatha trína gcinntítear go ndéantar gach ábhar corparáideach a chuirtear ar fáil i mBéarla a chur ar fáil i nGaeilge ar an láithreán gréasáin.

Tá láithreáin ghréasáin ar leithligh ag roinnt Brainsí sa Roinn freisin. Is iad sin láithreáin ghréasáin na hOifige um Pleanáil Éigeandála: www.emergencyplanning.ie, www.winterready.ie agus www.summerready.ie agus láithreán gréasáin Chosaint Shibhialta www.civildefence.ie. Tá na láithreáin ghréasáin go léir seo dátheangach.

Déanann an Roinn Cosanta roinnt cainéil mheán sóisialta oifigiúla a chur ar fáil. Is é an príomhchainéal meáin shóisialta faoi láthair don Roinn a gcuntas Twitter, @IRLDeptDefence, agus cuirtear seo ar fáil anuas ar an Oifig Pleanála Éigeandála, (@ EmergencyIE) agus Brainse Chosaint Shibhialta (@CivilDefenceIRL). Ar aon dul lenár mbeartas oscailteachta, trédhearcachta, agus tiomantas do chaighdeáin níos airde de sheirbhísí poiblí trí Ghaeilge a bhaint amach, eiseoidh an Roinn seo roinnt Tvuíteanna i nGaeilge.

2.6 Óráidí agus Ráitis

Leanfar leis na hóráidí agus na ráitis, lena n-áirítear iad siúd a dhéanann an tAire agus an tAire Stáit, a chur ar fáil sa teanga (sna teangacha) ina dtugtar iad.

2.7 Pointí teagmhála leis an bPobal

Is gnách gurb iad na baill foirne fáiltithe agus lasc-chláir an chéad phointe teagmhála leis an bpobal. Seo a leanas beartas na Roinne:-

- Tugann baill foirne fáiltithe/lasc-chláir ainm na Roinne i nGaeilge;
- Tá na beannachtaí bunúsacha sa Ghaeilge ar eolas ag na baill foirne fáiltithe/lasc-chláir;
- Tá socruithe oiriúnacha i bhfeidhm ionas go bhféadann siad baill den phobal a chur i dteagmháil, gan mhoill, leis an oifigeach atá freagrach as an tseirbhís a theastaíonn a chur ar fáil trí Ghaeilge.
- Trína chur in iúl do chustaiméirí go forghníomhach go bhfuil an rogha ann déileáil leis an Roinn trí Ghaeilge;

  trí fhógraí a chur suas ag limistéir fáiltithe, mar shampla, ag tabhairt le fios go bhfuil seirbhísí Gaeilge ar fáil.

2.8 An Líonra Gaeilge

Leanfaidh an Líonra Gaeilge sa Roinn, a bunaíodh le linn na chéad Scéime, air ag feidhmiú na Scéime agus ag cabhrú le hí a chur i bhfeidhm.

CAIBIDIL 3

FEABHSÚ SEIRBHÍSÍ LE CUR AR FÁIL GO DÁTHEANGACH

Leagann an chaibidil seo amach na bearta a dtabharfaidh an Roinn Cosanta fúthu chun seirbhísí i nGaeilge a fheabhsú. Cuirfear na bearta sin i bhfeidhm i gcaitheamh na tréimhse a mbeidh an Scéim i bhfeidhm lena linn.

3.1 Seirbhísí Dátheangacha

De réir na ngealltanas atá cuimsithe i scéimeanna roimhe seo agus ag cur leo:

- Beidh gach foirm iarratais/eolais agus bileog fós lán-dátheangach (laistigh den chlúdach céanna, ach amháin áit nach féidir é sin a dhéanamh mar gheall ar mhéid, nádúr nó leagan amach an ábhair) agus déanfar aon fhoirmeacha agus bhileoga atá fós ann lán-dátheangach de réir mar a éagann na stoic reatha agus mar a chlóitear bileoga nua.
- Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag déanamh cinnte go mbeidh gach foilseachán, lena n-áirítear bileoga agus bróisiúir eolais a chuirtear le chéile i nGaeilge nó go dátheangach, curtha ar fáil ar an láithreán gréasáin i nGaeilge agus i mBéarla ag an am céanna.
- Tá teacht ag gach Brainse ar ghrúpa cainteoirí Gaeilge atá ar fáil dóibh chun seirbhísí a chur ar fáil i nGaeilge nuair a iarrtar orthu agus leanfaidh an teacht sin a bheith orthu. Déanfaidh an Roinn iarracht an grúpa sin a mhéadú le linn na Scéime. Mar thoradh air sin, beifear in ann a chinntiú go mbeidh seirbhís dhátheangach ar fáil ó gach Brainse.
- Cinnteoidh an Roinn áit a bhfuil láithreáin ghréasáin nua á dtabhairt isteach nó áit a bhfuil láithreáin ghréasáin á n-uasghrádú go mbeidh an t-ábhar statach dátheangach.
- Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag cur feabhais ar a láithreán gréasáin le linn shaolré na Scéime. Beidh “Leathanach Baile” agus “Leathanach Fúinn” na Roinne fós ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge araon agus cuirfear leathanaigh bhreise ar fáil i nGaeilge i rith amfhráma na Scéime.
- Tá na córais ríomhaire reatha comhlíontach ó thaobh na Gaeilge. Beidh aon chórais ríomhaire nua a shuiteálfaidh an Roinn nó a shuiteálfar ar a son comhlíontach ó thaobh na Gaeilge freisin.
- Is é Eolas@defence.ie an seoladh ríomhphoist ilchineálach le haghaidh fiosruithe i nGaeilge, agus leanfar ar aghaidh ag déileáil le fiosruithe chuig an seoladh ríomhphoist sin de réir na gcaighdeán reatha um sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí.

- Tá eolas párolla, áit a bhfuil sé ar fáil go leictreonach, ar fáil sa dá theanga agus tá an leagan páipéir (Duillín Pá agus Pá-ordú/ Duillín Pá) lán-dátheangach.
- Maidir le doiciméid nach bhfuil moltaí beartais phoiblí leagtha amach iontu, doiciméid beartais inmheánaigh agus doiciméad de chineál teicniúil nach scaiptear ach go teoranta, ní fhoilseofar i nGaeilge iad le linn na tríú Scéime, ach má éilítear go sonrach roimh ré go ndéanfaí iad a fhoilsiú i nGaeilge.
- Eiseoidh an Roinn 25% de phreaseisiúintí in aghaidh na bliana i nGaeilge ag an am céanna leis an leagan Béarla. Cuirfear iad sin ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne freisin.
- Tá téacs na Roinne nuair a chuireann sí a hainm le rudaí dátheangach.

3.2 Socrúchán Foirne

Chun cinntiú go mbeidh grúpa cainteoirí Gaeilge ar fáil go leanúnach, seo a leanas a dhéanfaidh an Roinn:-

- Leanfaidh sí uirthi ag déanamh measúnaithe ar inniúlacht bhaill foirne nua a thagann isteach sa Roinn ó thaobh na Gaeilge;
- Leanfaidh sí uirthi ag lorg oibrithe breise chun seirbhísí Gaeilge a sholáthar ar bhonn deonach.

3.3 Poist Ainmnithe Ghaeilge

Cumas Gaeilge

Agus aird ar bheartas an Rialtais chun soláthar barrfheabhsaithe seirbhísí i nGaeilge a chur ar fáil, déanfaidh an Roinn, faoi dheireadh chéad bhliain na Scéime, aon phost ina bhfuil inniúlacht sa Ghaeilge bunriachtanach a aithint. Déanfar gach iarracht na ceanglais seo a chomhlíonadh faoi dheireadh na Scéime agus aird á thabhairt ar bheartais earcaíochta, ardú céime agus oiliúna de réir mar is cuí. Cuirfidh sé seo ar chumas na Roinne feabhas de réir a chéile a chur ar sheirbhísí Gaeilge a phleanáil agus tosaíocht a thabhairt dóibh ar bhealach straitéiseach.

3.4 Foghlaim agus Forbairt Daoine

Tá an Rannóg Oiliúna agus Forbartha tiomanta chun oiliúint a sholáthar do gach ball foirne de réir an Chórais Bhainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) chun forbairt ghinearálta na mball foirne laistigh den Roinn a fheabhsú. Chun feabhas a chur ar ár gcuid seirbhísí i nGaeilge leanfaimid orainn:-

- Ag fógairt gach cúrsa Gaeilge atá ar fáil do bhaill foirne agus freastal ar chúrsaí, i rith uaireanta oibre san áireamh (nuair is cuí) a éascú;

- A chinntiú go bhfuil a fhios ag baill foirne go bhfuil cúrsaí Gaeilge in ann a bheith mar chuid dá bplean foghlama agus forbartha faoi CBFF;
- Na roghanna atá ar fáil a fhiosrú le cur le hoiliúint Ghaeilge sa Roinn;
- Leanúint ag oibriú lenár gcomhpháirtithe oiliúna lena chinntiú go sásaíonn cúrsaí Gaeilge riachtanais na Roinne go héifeachtach;
- Eolas ar Acht na dTeangacha Oifigiúla agus feasacht Gaeilge a chur san áireamh i gClár Ionduchtúcháin na Roinne chun feasacht a mhéadú;
- Comhthionscnaimh idir foireann na Roinne agus comhaltaí Óglaigh na hÉireann a chur chun cinn.

3.5 DNET

Déanfaidh an Roinn cinnte go mbeidh an áit shannta don Ghaeilge ar láithreán Inlín na Roinne, DNET, fós ag cabhrú le baill foirne chun seirbhísí a thabhairt trí Ghaeilge. Áirítear leis an limistéar seo:-

- Ainmneacha na mball foirne atá ar fáil chun déileáil le fiosruithe trí Ghaeilge
- Foclóir Gaeilge/Béarla agus Foclóir Béarla/Gaeilge
- Liosta d'aistritheoirí creidiúnaithe
- Frásaí Gaeilge a úsáidtear go coitianta
- Teachtaireachtaí samplacha 'as láthair ón oifig' agus teachtaireachtaí samplacha glórphoist
- Eolas faoi chúrsaí oiliúna Gaeilge
- Cóipeanna d'Acht na dTeangacha Oifigiúla agus de Scéimeanna
- Naisc ar líne leis na láithreáin aitheanta um théarmaíocht na Gaeilge www.tearma.ie agus www.gaeilge.ie

3.6 Logainmneacha Gaeltachta

Úsáidfidh an Roinn an leagan oifigiúil de na leaganacha Gaeltachta mar atá dearbhaithe san Ordú Logainmneacha (Ceantair Ghaeltachta) 2004 do ghnó oifigiúil. Tá leaganacha oifigiúla logainmneacha le fáil ag: www.logainm.ie

3.7 An Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge 2010-2030

Leanfaidh an Roinn ar aghaidh ag tabhairt tacaíochta don Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge agus oibreoidh sí i gcomhpháirt leis an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán agus le páirtithe leasmhara eile atá rannpháirteach sa phróiseas.

3.8 Cosaint Shibhialta

Tá Cosaint Shibhialta san áireamh mar chuid thábhachtach den Scéim seo. Tá Craobh Chosaint Shibhialta ag leanúint d'éide/éadach cosanta nua, atá sa dá theanga, a cheannach ar bhonn céimithe. De réir a bheartais, déantar gach feithicil nua a cheannaítear a mharcáil sa dá theanga. Tá an t-eolas a sholáthraítear ar láithreán gréasáin dátheangach.

CAIBIDIL 4

MONATÓIREACHT AGUS ATHBHREITHNIÚ

Déanfaidh an Bord Bainistíochta athbhreithniú ar fheidhmiú na Scéime seo. Cabhróidh an tOifigeach Seirbhíse Custaiméara, na Bainisteoirí Líne agus an Líonra Gaeilge leo leis an obair sin.

Áireoidh an tOifigeach Seirbhíse Custaiméara ceisteanna maidir le sásamh faoi sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge i suirbhéanna custaiméara amach anseo, agus le cabhair ón Líonra Gaeilge, déanfaidh sé/sí monatóireacht ar an éileamh ar sheirbhísí na Gaeilge i rith shaolré na Scéime. Áireofar tuairisc ar dhul chun cinn maidir le gealltanais i dTuarascáil Bhliantúil na Roinne.

CAIBIDIL 5

AN SCÉIM LENA GCOMHAONTAÍTEAR A FHOILSIÚ

Déanfar an Scéim a phoibliú don Phobal i gCoitinne ar na bealaí seo a leanas:-

- Preaseisiúint;
- Scaipeadh ar na gníomhaireachtaí, comhlachtaí poiblí agus páirtithe cuí;
- Láithreán gréasáin na Roinne.

Chomh maith leis sin, tapóidh an Roinn gach deis agus í ag idirghníomhú le custaiméirí ó lá go chéile, na seirbhísí a chuireann sí ar fáil trí Ghaeilge a chur chun cinn agus a fhógairt, lena n-áirítear:

- trína chur in iúl do chustaiméirí go réamhghníomhach go bhfuil an rogha ann déileáil leis an Roinn trí Ghaeilge;

  trí fhógraí a chur in airde ag limistéir fáiltithe, mar shampla, a thugann le fios na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil;
- tríd na seirbhísí sin a thaispeáint go soiléir ar láithreán gréasáin na Roinne;
- trí fhonótaí ar bhileoga eolais agus fhoirmeacha iarratais áirithe ag cur in iúl go bhfuil na doiciméid sin ar fáil i nGaeilge freisin (áit nach bhfuil ábhar clóite dátheangach ar fáil faoi aon chlúdach amháin)
- an suntas céanna a thabhairt d'ábhar Gaeilge agus Béarla.

Tá cóip den Scéim seo seolta ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.

Aguisín

Sonraí na seirbhísí atá á gcur ar fáil trí Bhéarla amháin, trí Ghaeilge amháin, nó go dátheangach faoi láthair.

3.1 – Clár na Seirbhísí a Chuirtear ar Fáil:

Ainm na Seirbhíse:	I mBéarla Amháin	I nGaeilge Amháin	Dátheangach
Guthán			√
Preaseisiúint			√
Comhfhreagras Scríofa			√
R-phost			√
Láithreáin Ghréasáin			√
Bileoga Eolais			√
Foirmeacha Iarratais:			√
Na Meáin Shóisialta			√
Tuarascálacha atá dírithe ar Shainghrúpaí	√		
Tuarascáil Bhliantúil			√
Ráiteas Straitéise			√
Plean Gníomhaíochta Seirbhíse do Chustaiméirí			√
Cairt Chustaiméirí			√
Leabhair Thagartha Alt 15 agus 16 (faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise)			√
Grúpa Cainteoirí Gaeilge		√	