

Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Scéim Teanga

2013 – 2016

faoi Alt 15

d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Clár

Caibidil 1	Cúlra	
1.1.	Réamhrá	3
1.2.	Ullmhú agus cur chuige d'fhorbairt na Dara Scéime	3
1.3.	Ábhar na Scéime	4
1.4.	Aidhmeanna agus Comhthéacs na Dara Scéime	4
1.5.	Dáta Tosaithe na Scéime	4
Caibidil 2	Forbhreathnú ar Oifig na gCoimisinéirí	
2.1.	Ról na gCoimisinéirí - Misean agus Mandáid	5
2.2.	Struchtúr na hEagraíochta	5
2.3.	Ár gCustaiméirí	7
2.4.	Achoimre ar na Seirbhísí Gaeilge atá ar fáil faoi láthair	7
Caibidil 3	Feabhsú Seirbhísí Gaeilge faoin Scéim	
3.1.	Seirbhísí a bheidh mar bhun na Scéime	10
3.2.	Amchreat Cur i nGníomh	12
3.3.	Acmhainniú na Seirbhísí Nua	12
3.4.	Traenáil	12
Caibidil 4	Monatóireacht & Athbhreithniú	
4.1.	Monatóireacht & Tuairisciú	13
4.2.	Aiseolas agus Gearáin trí Ghaeilge	
Caibidil 5	Poiblíocht don Scéim	14

Caibidil 1: Cúlra

1.1. Réamhrá

Is í seo an Dara Scéim Teanga atá ullmhaithe ag Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim (na Coimisinéirí) faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (“an tAcht”).

Forálann an tAcht d’ullmhú scéim reachtúil ag comhlachtaí poiblí ag thabhairt mionsonraí faoi na seirbhísí a sholathróidh siad:

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

agus na bearta a ghlacfar lena chinntiú go ndéanfar aon seirbhís nach bhfuil an comhlacht ag soláthar trí mheán na Gaeilge a sholáthar laistigh de fhráma ama comhaontaithe. Is ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta, (“an tAire”) atá an chumhacht Scéimeanna a dhaingniú. Bhain Céad Scéim na gCoimisinéirí leis na blianta 2005 – 2008 agus bhí éifeacht aici go dtí gur tháinig an Scéim seo, an Dara Scéim, i bhfeidhm.

1.2. Ullmhú agus cur chuige d’fhorbairt na Dara Scéime

Forálann an tAcht gur féidir leis an tAire ceangal a chur ar aon chomhlacht a Scéim reatha a athbhreithniú agus dréacht Scéim a ullmhú agus a thíolacadh lena daingniú ag an Aire. Forálann an tAcht freisin d’ullmhú treoirínite agus iad a eisiúnt do chomhlachtaí poiblí chun cabhrú leo dréacht Scéimeanna a ullmhú. Cuireadh an Scéim seo le chéile de réir na dtreoirínite seo, ar an tuiscint ach go háirithe, go mbeadh soláthar seirbhísí feabhsaithe Gaeilge curtha ar fáil bunaithe ar:

- Leibhéal foluíteach an éilimh ar shainseirbhísí trí Ghaeilge i gcomhthéacs freastail dheimhneach; agus
- Na hacmhainní, lena 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 rochtain.

I mí Aibreáin 2008, d’fhoilsigh na Coimisinéirí fógra ag iarraidh ó éinne ar spéis leo, aighneachtaí a chur isteach maidir leis an Scéim seo a ullmhú. Foilsíodh fógraí dátheangacha ag lorg aighneachtaí sa phreas náisiúnta agus ar shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí chomh maith le fógraí i nGaeilge i ndá fhoilseachán Gaeilge. Cuireadh an t-eolas céanna ar a súile dár bhfoireann go himheánach. Fuarthas toradh teoranta ar na tairiscintí seo.

Tugadh an deis do gach Rannán na gCoimisinéirí cur leis an Scéim agus ullmhaíodh dréacht Scéim i gcomhairle le grúpa monatóireachta inmheánach, ina raibh ionadaithe ó gach Reigiún agus Rannán na gCoimisinéirí.

1.3. Ábhar na Scéime

Bhí spriocanna fairsinge agus dúshlánacha i gCéad Scéim na gCoimisinéirí. Sular thosaíodh ag obair ar an Dara Scéim, athbhreithníodh ár gCéad Scéim. Dhearbhaigh an t-athbhreithniú go ndearnadh dul chun cinn suntasach i dtreo freastal ar ár dtiomantais faoin gCéad Scéim agus go raibh roinnt bheag tiomantais nár baineadh amach go hiomlán laistigh de na frámaí ama leagtha amach sa Scéim sin. Nuashonraíodh Oifig Choimisinéir na dTeangacha Oifigiúla ar an dul chun cinn a rinneadh ar ár ndiomantais faoin gCéad Scéim a bhaint amach i mí na Samhna 2011. Leanfaidh na Coimisinéirí orthu ag seachadadh na dtiomantas seo de réir a chéile.

Tá d'aidhm ag an Scéim seo leanúint ar aghaidh le seachadadh na dtiomantas seo agus cur leis an dul chun cinn atá déanta ag na Coimisinéirí thar tréimhse na Céad Scéime. Leagann sí tiomantas amach ar son na gCoimisinéirí agus a mbaill foirne chun cur leis an méid atá seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge faoi láthair agus leagann sí áiteanna eile amach le feabhsú sa todhchaí.

Cuireann an Scéim nua freisin leis na prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus leanfaidh sí uirthi ag cinntiú go gcuidítear dóibh siúd ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge, a mhéid a gceadaíonn ár n-acmhainní.

1.4. Aidhmeanna agus Comhthéacs na Dara Scéime

Is iad aidhmeanna na Dara Scéime seo, cur leis an dul chun cinn atá déanta ó 2005 i leith seirbhísí den scoth a chur ar fáil d'ár gcustaiméirí Gaeilge agus an réimse seirbhísí dátheangacha a leathnú thar ré na Scéime. Mar sin féin, is gá aird a thabhairt ar an gcomhthéasc reatha san earnáil phoiblí agus sa gcomhthéacs seo, is dócha go mbeidh tionchar diúltach ar an méid dul chun cinn gur féidir a bhaint amach, ag thabhairt na srianta reatha ar acmhainní agus earcaíocht san earnáil phoiblí, i dteannta leis an staid airgeadais phoiblí san áireamh.

Faoinár Dara Scéim táimid tiomanta monatóireacht a dhéanamh ar leibhéal an éilimh ar sheirbhísí trí Ghaeilge ar bhonn leanúnach, ionas go mbeidh ar ár gcumas freastal ar an éileamh seo ar bhealach pleanáilte, comhleanúnach agus praiticiúil. Tugann an Scéim seo aird ar an *Ráiteas i Leith na Gaeilge 2006*, a leagann amach roinnt príomhphrionsabail chun tacú leis an teanga, ar ghlac an Rialtais leo i mí na Nollag 2006. Rinneadh forbairt uirthi chomh maith i gcomhthéacs polasaí na *Straitéise Fiche Bliain don Ghaeilge, 2010 - 2030*.

1.5. Dáta Tosaithe na Scéime

Tá an Scéim seo daingnithe ag an Aire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta agus tá éifeacht leí ón **04 Meitheamh 2013**. Beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta seo, nó go dtí go mbeidh Scéim nua daingnithe ag an Aire de bhun alt 15 den Acht, cibé acu is déanaí.

Caibidil 2: Forbhreathnú ar Oifig na gCoimisinéirí

2.1. Ról na gCoimisinéirí - Misean agus Mandáid

Bunaíodh Oifig na gCoimisinéirí trí hOrdú Rialtais i 1923. Foráladh Bord Coimisinéirí faoin Órdú sin. Tá an Bord comhdhéanta faoi láthair de Chathaoirleach agus de bheirt Choimisinéir, a bhfuil grád Rúnaí Cúnta acu. Feidhmíonn an Cathaoirleach mar Oifigeach Cuntasaíochta na gCoimisinéirí chomh maith. Tá ár gCeanncheathrú i gCaisleán Bhaile Átha Cliath.

Is é misean na gCoimisinéirí, mar atá léirithe ina *Ráiteas Straitéise 2011-2014*:

***Freastal ar an bpobal trí chánacha agus dhleachtanna a bhailiú
go cothrom agus go héifeachtúil agus rialuithe Custaim a chur i bhfeidhm.***

Is é an príomhchúram 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 ina n-iomláine.

Mandáid agus Príomhghnó

Is de bharr dualgais ó reachtanna agus ón Rialtas a thagann mandáid na gCoimisinéirí agus de bharr ballraíocht na hÉireann san Aontas Eorpach (AE). Is iad measúnú agus bailiú cánacha agus dleachtanna ár bpríomhghnó. Go hachóimre, cuimsíonn ár ngníomhaíochtaí:

- Cánacha agus dleachtanna, as a dtagann níos mó ná 90% d'Ioncam an Státhiste, a mheasúnú, a bhailiú agus a bhainistiú.
- An córas Custaim a riaradh maidir le rialú iompórtáil agus easpórtáil, agus bailiú dleachtanna agus tobhaigh ar son an AE.
- Ag comhoibriú 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 Stáit eile.
- Árachas Sóisialach Pá-Choibhneasa (ÁSPC) a bhailiú ar son na Roinne Coimirce Sóisialaí.
- Comhairle a thabhairt i leith beartais ar chúrsaí cánach don Aire Airgeadais.

2.2 Struchtúr na hEagraíochta

Tá líon foirne thart faoi 5,750 coibhéis bhaill foirne lánaimseartha faoi láthair ag na Coimisinéirí. Tá na baill foirne seo lonaithe i tuairim is 100 oifig thart faoin tír.

Tá ár struchtúr bunaithe timpeall ár mbonn custaiméirí. Tá cúraimí ag Ceithre Réigiún na gCoimisinéirí as custaiméirí laistigh den limistéir acu féin, seachas gnólachtaí móra agus daoine aonair ardrachmais, a bhfuil a ngnóthaí faoi chúram Rannáin na gCásanna Móra. Chomh maith leis sin, tá cúraimí againn i dtaobh polasaí, reachtaíocht agus léiriúchán.

Tá 15 Rannán ar fad ag na Coimisinéirí, mar a leanas:

- Ceithre Rannán Réigiúnacha.
- Rannán na gCásanna Móra.
- Rannán Imscrúduithe agus Ionchúiseamh.
- Rannán an Ard-Bhailitheora.
- Trí Rannán Seirbhíse Reachtaíochta Ioncaim.
- Oifig Aturnae Ioncaim.

- Rannán Pleanála.
- Rannán Seirbhísí Corparáideacha.
- Rannán Faisnéise, Teicneolaíocht Chumarsáide agus Lóistíochta.
- Rannán Gnóthaí Corparáideacha agus Custaim.

Réigiún na gCoimisinéirí.

Lasmuigh de roinnt bheag cásanna atá faoi chúram Rannáin na gCásanna Móra, tá gach Réigiún freagrach as gnóthaí cánach agus dleachta uile a bhaineann le custaiméirí in a Réigiún féin. I gcóntainne, déileálar le gnóthaí cánach agus dleachta chustaiméirí gnó sa Cheantar Cánach ina bhfuil riaradh agus bainistiú a ngnó agus déileálar le custaiméirí ÍMAT i gCeantar Cánach an chontae ina bhfuil cónaí orthu (tá gach Réigiún Cánach foroinnte i roinnt Ceantair).

Is iad seo a leanas na ceithre Réigiún:

- **Réigiún An Teorainn, Lár-Tíre agus Iarthair**
(Contaetha an Chabháin, Dhún na nGall, na Gaillimhe, Liatroma, Longphoirt, Lú, Mhaigh Eo, Mhuineacháin, Uibh Fháilí, Ros Comáin, Shligigh agus na hIarmhí). Oifig Réigiúnach: An Ghailimh
- **Réigiún Bhaile Átha Cliath**
(Cathair is Contae Bhaile Átha Cliath). Oifig Réigiúnach: Baile Átha Cliath
- **Réigiún an Oirthir agus an Oirdheiscirt**
(Contaetha Cheatharlach, Chill Dara, Chill Chainnigh, Laoise, na Mí, Thiobraid Árann, Phort Láirge, Loch Garman agus Chill Mhantáin). Oifig Réigiúnach: Port Láirge
- **Réigiún an Iardheiscirt**
(Contaetha an Chláir, Chorcaí, Chiarraí agus Luimnigh). Oifig Réigiúnach: Corcaigh

Rannán na gCásanna Móra

Tá sé freagrach as seirbhís do chustaiméirí, comhlíonadh agus feidhmeanna iniúchta i leith mórghnólachtaí corparáideacha agus as na daoine aonair is saibhre sa Stát.

An Rannán Imscrúduithe agus Ionchúisimh

Tá sé freagrach as bainistiú agus comhordú ghníomhaíochtaí ionchúisimh uile na gCoimisineirí, cásanna tromchúiseacha calaoise agus seachainte ach go háirithe.

Rannán an Ard-Bhailitheora

Tá sé freagrach as bailiú agus taisceadh na gcánacha tábhachtacha. Chomh maith, saothraíonn sé meicníochtaí chun dul ar thóir daoine neamhchomhlíontacha.

Rannáin Seirbhíse Reachtaíochta Ioncaim

Ta trí Rannán anseo, atá freagrach as polasaí, reachtaíocht agus feidhmeanna idirnáisiúnta a bhaineann le (i) Cánacha Ioncaim agus Caipitiula, (ii) Gnóthaí Corparáideacha Idirnáisiúnta agus (iii) Cánacha Indíreacha.

Oifig an Aturnae Ioncaim

Cuireann sí réimse cuimsitheach seirbhísí tacaíochta dlí ar fáil, lena n-áirítear teorú dlíthíochta agus achomhairc agus ionchúiseamh chionta coiriúla.

Rannán Pleanála

Tá sé freagrach as forbairt agus meastóireacht ar pholasaithe oibríochtúla, réamhaisnéis agus anailís.

Rannán Seirbhísí Corparáideacha

Tá sé freagrach as straitéisí um bhainistíocht acmhainní daonna, lena n-áirítear pleanáil daonchumhachta, an Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF/PMDS), Bainistíocht Teicneolaíochta, Bainistíocht Airgeadais agus feidhmeanna um Iniúchadh Innheánach.

Rannán Faisnéise, Teicneolaíocht Chumarsáide agus Lóistíochta

Tá sé freagrach as uirlisí agus seirbhísí um fhaisnéis teicneolaíochta, teileafónaíocht agus lóistíocht.

Rannán Gnóthaí Corparáideacha agus Custaim

Tá sé freagrach as Straitéisí Chorporáideach agus Feidhmíochta, Athchóiriú Corparáideach, Meastóireacht agus Cumarsáid. Polasaí, reachtaíocht agus feidhmeanna idirnáisiúnta i leith Custaim, lena n-áirítear iniúchtaí faoin gCiste Eorpach um Threoraíocht agus Ráthaíocht Talmhaíochta (FEOGA).

2.3. Ár gCustaiméirí

Ag glacadh le réimse leathan mhandáid na gCoimisinéirí, tá tionchar ag ár gcuid oibre ar an-lear daoine ar fud na tíre. Tá bonn custaiméirí forleathan againn, lena n-áirítear:

- Airí Stáit agus comhaltaí tofa eile
- An Gnáthphobal
- Cáiníocóirí Aonair agus Gnó
- Grúpaí Ionadaíochá Gnólachta agus Tionscail
- Cleachtóirí Cánach
- Iompórtálaithe / Easpórtálaithe
- Ranna Stáit, Oifigí agus Gníomhaireachtaí eile Rialtais
- Institiúid Eorpacha agus Idirnáisiúnta

Táimid tiomanta seirbhís den scoth a chur ar fáil d'ár gcustaiméirí, i gcomhréir leis na tiomantais atá inár gCairt Chustaiméirí agus inár gCaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí. Is féidir teacht ar na doiciméid seo ar ár suíomh gréasáin.

Mar chuid d'ár gCaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí táimid tiomanta seirbhís a sholáthar dóibh siúd ar mian leo a ngnó cánach a dhéanamh trí mheán na Gaeilge. Baineann na caighdeáin seirbhíse chustaiméara cheannann chéanna le seachadadh ár seirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla.

2.4. Achoimre ar na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil faoi láthair

Tá tuairim is 4,000 dár gcustaiméirí a chuir in iúl dúinn gur mian leo go ndéileálfaí lena gcúrsaí cánach tré mheán na Gaeilge. Is custaiméirí ÍMAT iad breis is 90% dóibh siúd, sin 0.2% dár mbonn cáiníocóirí ÍMAT.

Oifigí Poiblí

Cuireann na hoifigí Réigiúnacha seo a leanas seirbhís Ghaeilge ar fáil do ghlaioitheoirí pearsanta maidir le cúrsaí ÍMAT agus Cánach Ioncaim de, le linn gnáthuaireanta oscailte oifige:

Réigiún Bhaile Átha Cliath:

- Oifig Faisnéise Cánach Lárnach, Sráid na hArdeaglaise, Baile Átha Cliath 1.

Réigiún An Teorainn, Lár-Tíre agus Iarthair:

- Litir Ceanainn, Contae Dhún na nGall,
- Geata na Cathrach, Faiche an Aonaigh, Contae na Gaillimhe,
- Caisleán an Bharraigh, Contae Mhaigh Eo.

Réigiún an Oirthir agus an Oirdheiscirt:

- Foirgnimh na Mainistreach, An Uaimh, Contae na Mí,
- Oifigí Rialtais, An Gleann, Port Láirge.

Réigiún an Iardheiscirt:

- Oifigí Rialtais, Trá Lí, Contae Chiarraí,
- Oifigí Rialtais, Bóthar Chill Rois, Inis, Contae An Chláir,
- Teach Cánach Ioncaim, Linn Dubh, Corcaigh,
- Teach na hAbhann, Luimneach.

Seirbhísí Teileafóin:-

Deascanna Cabhracha Réigiúnacha ÍMAT: Tugann ár n-uimhreacha teagmhála Íosghlao rogha do chustaiméirí ar mian leo déileáil linn lena gcúrsaí ÍMAT agus cánach ioncaim trí Ghaeilge. Cuirtear custaiméirí a thoghan an rogha seo i dteagmháil go díreach le ball foirne le Gaeilge lenar féidir leo a gcuid gnó a dhéanamh. Mar sin féin, ba chóir a thabhairt faoi deara, go mb'fhéidir go mbeadh cúnaimh ag teastáil ó bhall foirne atá gan nó le beagán Gaeilge i gcás ceisteanna casta agus i gcásanna dá leithéid, cuirfear an t-eolas cuí ar fáil trí Bhéarla.

Cuireann Rannán an Ard-Bhailitheora seirbhís Ghaeilge ar fáil ar línte cabhracha Íosghlao a ndéileáilann le:-

- Fiosrúcháin Chánach Ghnó agus Ioncaim
- Faoiseamh Cánach ag an bhFoinse (FCF/TRS) agus Fostóirí
- Seirbhísí Fostóra

Comhfhreagras

De réir Alt 9(2) den Acht, cuirtear freagraí Gaeilge ar litreacha, ríomhphoist agus faicseanna a faightear i nGaeilge. Cuireann ár gCóras Comhtháite Cánach (CCC/ITS) foirmeacha agus litreacha amach i nGaeilge do na custaiméirí atá cláraithe mar chásanna Gaeilge.

Seirbhís Ioncaim Ar-Líne na gCoimisinéirí (ROS)

Cuirtear roinnt seirbhísí Gaeilge ar fáil do cháiniocóirí ÍMAT agus gnó araon trínár seirbhís ar líne:

- Is féidir le fostaithe ÍMAT teacht ar leagan Gaeilge d'ár seirbhís ar líne *ÍMAT Aon Tráth Aon Am*.
- D'ár gcustaiméirí gnó, tá leagan Gaeilge ar fáil de roinnt mhaith foirmeacha tuairisceáin le comhlánú ar líne agus tá fás ag teacht de réir a chéile ar an líon seo.

Suíomh Gréasáin

Ag deireadh 2012 bhí breis agus 830 leathanach Gaeilge agus breis agus 440 doiciméad Gaeilge ar ár suíomh gréasáin agus tá fás ag teacht i gcónaí ar líon na leathanach agus na ndoiciméad seo. De réir tiomantais na gCoimisinéirí faoin Acht, tá i gceist againn an t-ábhar Gaeilge a mhéadú ar an suíomh gréasáin de réir a chéile, mar a cheadaíonn ár n-acmhainní.

Nuair nach bhfuil ábhar Gaeilge ar fáil, cuirfear nasc don ábhar Béarla ar fáil, i dteannta le míniú cuí don chustaiméir. Cuirfidh an nasc seo in iúl go bhfuil an leathanach ceann scríbe i mBéarla amháin.

Foirmeacha & Bileoga

Is féidir leagan Gaeilge de na Foirmeacha agus Bileoga is mó úsáidte a órdú ónár líne chabhrach Íosghlao um Fhoirmeacha agus Bhileoga (1890 306 706). Is féidir teacht orthu chomh maith ó oifigí Cánach áitiúla, nó iad a phriontáil díreach ó shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí. Tá líon na bhfoirmeacha agus na mbileoga Gaeilge ag dul i méid i gcónaí, de réir mar a tháirgthear leaganacha athbhreithnithe agus nuashonraithe. Chomh fada agus is féidir, leanfar le cur ar fáil na bhfoirmeacha agus mbileoga is mó éilimh faoin aon chlúdach amháin. Mar sin féin, i gcoitinne, tá na Coimisinéirí tiomanta dul i dtreo oibriú gan pháipéar, lena n-áirítear idirbhearta ar líne agus foilseacháin. Chun na críche seo, tá roinnt mhaith foilseacháin de chuid na gCoimisinéirí, lena n-áirítear foirmeacha agus bileoga, ar fáil le priontáil ón suíomh gréasáin amháin. Chomh fada agus is féidir, tá de ghnás ag na Coimisinéirí leaganacha Gaeilge agus Béarla de na foilseacháin seo a chur ar fáil go comhuaineach, agus leanfar den nós seo.

Feidhmchláir Oifige

Úsáideann na Coimisinéirí an raon caighdeánach Feidhmchláir Oifige agus tá de chumas acu déileáil leis an nGaeilge. Tá ár gcórais phróiseála in ann déileáil leis an nGaeilge chomh maith.

Fógraíocht

Bíonn fógraíocht Ghaeilge againn mar chuid d'ár bhfeachtais fhógraíochta uile. Táimid tiomanta do chóimheas 1:10 ar a laghad do fhógraí Gaeilge, is é sin, go mbeidh ar a laghad fógra amháin Gaeilge ann do ghach deich bhfógra Béarla foilsithe in aon fheachtas de chuid na gCoimisinéirí.

Foilseacháin

Ó mhí na Bealtaine 2004, foilsítear foilseacháin thábhachtacha chorparáideacha go dátheangach, agus nuair is féidir agus is indéanta, tá siad seo ar fáil faoin aon chlúdach amháin.

An Ghaeltacht

Leanfaidh na Coimisinéirí orthu ag úsáid na logainmneacha oifigiúla sa Ghaeltacht, arna dhearbhu ag an Aire sna hOrduithe Logainmneacha (Ceantair Ghaeltachta) mar réamhshocrú do chuspóirí corparáideacha, lena n-áirítear críocha corparáideacha reachtaíochta agus staidrimh.

Caibidil 3 Feabhsú Seirbhísí Gaeilge faoin Scéim

3.1. Seirbhísí a bheidh mar bhun na Scéime

- Bunófar Aonad Bainistíochta Fiacha faoi Rannán an Ard-Bhailitheora go sonrach chun déileáil le comhlíonadh sna cásanna Gaeilge agus iad seo a chur ar aghaidh le forfheidhmiú nuair is gá.
- Cuirfidh Deasc Chabhrach ROS tacaíocht ar fáil do chustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Beidh an tseirbhís seo i láthair roimh dheireadh 2014. Cuireann an Deasc Chabhrach seo tacaíocht ar fáil do úsáideoirí ROS ar cheisteanna teicniúla amháin, m.sh, conas clárú le haghaidh ROS, athnuachán dheimhnithe digiteacha, conas an feidhmchlár ROS as-líne a íoslódáil, srl. Ní dhéileálann an Deasc Chabhrach seo le ceisteanna cánach, a n-déileáil i gCeantar Cánach cuí an úsáideora ROS.
- Leanfar le forbairt an leagain Ghaeilge de shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí, le borradh ag teacht ar líon na leathanach Gaeilge agus naisc do ábhar Gaeilge diaidh ar ndiaidh i rith saol na Scéime, ar choinníoll go bhfuil na hacmhainní ar fáil.
- Cloífimid lenár dtiomantas 20% ar a laghad de Phreas Ráitis a chur ar fáil go dátheangach go comhuaineach. Foilseofar iad ar ár shuíomh gréasáin.
- Coinneofar agus leathnófar ábhar agus feidhmiúlacht dhátheangach ár seirbhísí idirghníomhacha ar líne reatha, mar a cheadaíonn acmhainní.
- Má thugann na Coimisinéirí aon suíomh gréasáin nó seirbhísí ar líne idirghníomhach nua isteach i rith ré na Dara Scéime, breithneofar ar leagan Gaeilge, i gcomhthéacs na n-acmhainní atá ar fáil agus dualgais faoin Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 and Rialacháin déanta faoina réir.
- Leanfar le feidhmchláir/ córais ríomhaire reatha a bheith in ann déileáil leis an nGaeilge. Beidh aon chóras dá leithéid a thabharfaí isteach amach anseo in ann déileáil leis an nGaeilge, mar a cheadaíonn acmhainní.
- Tabharfar seirbhís isteach chun déileáil le gearáin ó chustaiméirí i dtaobh ár seirbhísí Gaeilge, le héifeacht ó dháta daingnithe na Scéime seo. Leanfaidh na hAonaid Ghnó Cánach ábhartha ag déileáil le gearáin faoi ábhair eile seachas faoinár seirbhís Ghaeilge. Is chun aiseolas a fháil ó chustaiméirí i dtaobh ár seirbhísí Gaeilge agus fiosrúcháin/ gearáin uirthi atá an tseirbhís seo agus ní i dtaobh cúrsaí cánach ginearálta. Bunaíodh seoladh ríomhphoist Gaeilge tiomnaithe roinnt ama ó shin agus tabharfar poiblíocht air nuair a seolfar an Dara Scéim.
- Cuirfear póstaerí in airde in ár n-oifigí poiblí cuí uile ag cur in iúl d'ár gcustaiméirí go bhfuil seirbhísí Gaeilge ar fáil.
- Leanfaimid orainn ag freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí do leaganacha Gaeilge d'ár bhfoirmeacha agus bileoga, ag tabhairt an méid éilimh atá orthu agus an acmhainn atá ar fáil san áireamh.
- Cuirfear roinnt áirithe foilseacháin, foirmeacha agus bileoga breise ar fáil i nGaeilge i rith saolré na Scéime – tá roinnt acu seo sa liosta thíos. D'fhéadfaí foirmeacha/ bileoga nua a thagann chun cinn sa saolré seo, a chur ar fáil go dátheangach, má cheaptar go bhfuil gá leo agus de réir ár n-acmhainní. Foilsítear roinnt d'ár mbileoga agus leabhráin go dhátheangach

faoi aon chlúdach amháin, mar shampla, IT58 agus IT59, Postchúnamh - Faisnéis don Fhostaí agus don Fhostóir araon. Úsáidfean an leagan amach seo sa todhchaí, má mheastar gur praiticiúil é sin a dhéanamh.

Tá na Coimisinéirí i gcoitinne ag druidim i dtreo timpeallacht gan páipéar. Ar an ábhar seo, tá go leor foilseacháin, foirmeacha agus bileoga san áireamh, i mBéarla is i nGaeilge ar fáil le priontáil ón suíomh gréasáin amháin. Leanfar sa treo seo thar saolré na Scéime. Tá i gceist go mbeidh na foilseacháin seo ar fáil ar líne nó le priontáil i nGaeilge nó go i bhformáid dhátheangach, mar is cuí, roimh dheireadh na Scéime.

Foileasacháin agus Bileoga

Uimhir Thagartha	Teideal
IT 1	Annual Tax Credits, Reliefs and Rates
IT3	Tax on Marriage, etc. Breakdown
IT10	A Guide to Self-Assessment
IT 16	Third Party Returns (Automatic Return of Certain Information)
IT19	Professional Services Withholding Tax
IT 22	Taxation of Illness and Occupational Injury Benefits
IT 35	Blind Person's Allowances and Reliefs
IT 41	What to do about tax when someone dies
IT 48	Starting in Business – A Revenue Guide
IT 67	First Job – A Guide for First Time Entrants to the PAYE Tax System
IT 69	Working and Tax
IT 70	A Revenue Guide to Rental Income
CGT1	Guide to Capital Gains Tax
CGT 2	Capital Gains Tax – A summary of the main features
CGT 14	Tax Relief for Investment in a Pension
CGSOA 2	Statement of Affairs – Office of the Collector General
VRT 2	Temporary Exemption for Foreign Registered Vehicles
N/A	Format of Vehicle Registration Plates

Foirmeacha agus Tuairisceáin

Uimhir Thagartha	Teideal
PREM Reg.	Employer (PAYE/PRSI) Tax Registration Form
P46	Notification of Particulars of new employees for whom a Tax Credit Certificate is required
Annual Universal Social Charge Certificate	Annual Universal Social Charge Certificate
R185	Certificate of Income Tax Deducted
CG1	Annual Capital Tax Return
11 E	Annual Pay and File Income Tax Return
DE 1	Application by over 65's for Deposit Interest to be paid without the deduction of DIRT
DE 2	Application by incapacitated individuals for Deposit Interest to be paid without the deduction of DIRT
TR1	Tax Registration Form
TR2	Tax Registration Form
Form 54D	Income Tax – Repayment Claim Form
VRT 20, 31 and 32	Vehicle Registration Tax Enforcement Notices

Leanfaimid freisin ag cur leagan Gaeilge de fhoirmeacha agus bileoga ar fáil, atá á gcur ar fáil cheana féin go bliantúil nó atá á nuashonrú. Nuair is féidir, cuirfear foirmeacha agus bileoga ar fáil i bhformáid dhátheangach, faoin aon chlúdach, éileamh agus acmhainní tugtha san áireamh.

3.2. Amchreat Cur i nGníomh

Nuair nach gcuirtear a mhalairt in iúl, beidh na seirbhísí thuasluaite in éifeacht roimh dheireadh na na Scéime, is é sin, trí bhliana ó dháta Daingnithe na Scéime ag an Aire, aird tugtha ar na hacmhainní atá ar fáil agus athruithe ábhartha a mbeadh tionchar orthu ar na tiomantais.

3.3. Acmhainniú na Seirbhísí Nua

Leanfaimid ag monatóireacht éileamh ár gcustaiméirí do sheirbhísí Gaeilge agus déanfaimid iarracht baill foirne reatha leis na scileanna Gaeilge cuí a aithint, nó fostófar baill foirne nua chuige sin, a chuirfidh ar ár gcumas freastal ar ár ndualgais faoin Acht.

Ar ndóigh, braitheann cur i gcríoch an mhéid thuasluaite ar pholasaithe níos leithne an Rialtais ar earcaíocht agus imlonnú foirne san earnáil phoiblí agus ar infhaighteacht an airgeadais chuí.

3.4. Traenáil

Tá baill foirne a bhfuil leibhéal oiriúnach líofachta Gaeilge acu seirbhísí líne tosaigh a sheachadadh do chustaiméirí sainaithinte againn. Tá oiliúint Ghaeilge speisialaithe socraithe do na baill foirne sin mar fhreagra ar riachtanais ghnó aitheanta ag an mbainistíocht áitiúil.

Cuirfear traenáil ar fáil do fháilteoirí sna hOifigí Poiblí atá luaite i gCaibideal 2, ar dócha a bheidh ag déileáil le custaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge. Traenálfar iad beannachtaí bunúsacha fáilte Gaeilge a thabhairt agus chun custaiméirí a chur i dteagmháil le cibé oifig nó oifigeach atá freagrach as an tseirbhís a iarrtar, a chur ar fáil i nGaeilge.

Mar chuid de chláracha inductaithe traenála do bhaill foirne nua, cuirfidh an Brainse Traenála modúl Feasachta Gaeilge ar fáil.

D'fhéadfaí traenáil Ghaeilge eile a eagrú tríd na socruithe nua atá beartaithe ag an Roinn Ealaíon, Oidhreacht agus Gaeltachta, nó a chur ar fáil go háitiúil, nuair a shainaithnítear riachtanais agus mar a cheadaíonn acmhainní.

Caibidil 4 - Monatóireacht & Athbhreithniú

4.1. Monatóireacht & Tuairisciú

Ag an leibhéal lárnach, beidh bunfhreagracht as monatóireacht agus measúnú leanúnach na Scéime ag an Rannán Pleanála.

Ag an leibhéal áitiúil, is í an bhainistíocht áitiúil a dhéanfaidh an mhonatóireacht. Áireofar leis sin rianú úsáid seirbhísí trí Ghaeilge ó dháta tosaithe na Dara Scéime. Tabharfar aiseolas don Rannán Pleanála trí Ghrúpa Monatóireachta an Achta (lena n-áireofar ionadaithe ó ghach Réigiún agus Rannán na gCoimisinéirí) agus tabharfar aon ábhar inní os comhair Ghréasáin Phríomhoifigigh Seirbhíse Custaiméara na gCoimisinéirí (nó an Rannán Pleanála) chun teacht ar réiteach.

Beidh tuairisc ar sheachadadh seirbhísí Gaeilge inár dTuairiscáil Bhliantúil agus beidh nuashonrú iontu ar an dul chun cinn atá déanta againn chun feacht ár gcustaiméirí a tharraingt ar na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil.

4.2. Aiseolas agus Gearáin trí Ghaeilge

Cuireann na Coimisinéirí fáilte i gcónaí roimh thuairimí agus mholtaí ónár gcustaiméirí maidir lenár seirbhísí Gaeilge. Tá an ríomhphost thíos á chur ar fáil le héifeacht ó thús na Scéime seo. Is é an pointe teagmhála ina leith ná: -

Na Coimisinéirí,
Rannán Pleanála,
Cearnóg an Easpaig,
Cnoc Réamainn,
Baile Átha Cliath 2.
Uimh. Theileafóin 01 424 4236
Ríomhphost: gaeilge@revenue.ie

Is é seo an pointe teagmhála chomh maith i leith aon ghearán nó cheist ónár gcustaiméirí maidir le seirbhísí Gaeilge.

Caibidil 5 - Poiblíocht don Scéim

Cuirfear ábhar na Dara Scéime in iúl dár gcustaiméirí agus don ghnáthphobal trí shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí agus trí Phreas Ráiteas.

Cuirfear baill foirne na gCoimisinéirí ar an eolas faoi thabhairt isteach na Dara Scéime tríd ár gcóras cumarsáide inmheánach. Cuirfear in iúl dóibh arís i dtaobh a ndualgais agus a bhfreagracht faoin Acht agus faoi Chéad agus Dara Scéim na gCoimisinéirí, trí threoir inmheánach a chuirfear chuig gach ball foirne, nuair a chuirtear tús leis an Scéim seo.

Cuirfear baill foirne nua na gCoimisinéirí ar an eolas ar a ndualgais faoin Acht, mar chuid dá bhfáiltiú agus dá dtraenáil inductúcháin.

Cuirfidh na Coimisinéirí na seirbhísí Gaeilge a gcuireann siad ar fáil ó lá go lá do chustaiméirí chun cinn agus tabharfaidh siad poiblíocht dóibh tríd na slithe seo a leanas:

- Ag cur in iúl go díreach agus go gníomhach go bhfuil de rogha acu déileáil leis na Coimisinéirí i nGaeilge ag, m.sh. fógraí a chur in airde in áiteanna fáilte in oifigí poiblí cuí ag cur in iúl na seirbhísí Gaeilge atá ar fáil agus freisin trí liosta na seirbhísí sin a chur ar an gcuid sin de shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí a bhaineann le Seirbhísí do Chustaiméirí.
- Comhairle a thabhairt do chustaiméirí, má cheadaíonn spás, ar leaganacha roghnaithe Béarla de threoirlínte, bhileoga agus fhoirmeacha go bhfuil na doiciméid sin ar fáil i nGaeilge freisin.
- Tábhacht comhionann a thabhairt do ábhar Gaeilge agus Béarla.

Is é leagan Béarla na Scéime seo a bheidh mar leagan bunaidh na Scéime.

Tá cóip de Scéim seo curtha ar aghaidh chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.