

**An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Plean Straitéiseach 2015-2018**

**Tús Áite do Shaoránaigh – Feabhas a chur ar
rochtain saoránach ar fhaisnéis, comhairle,
comhairle airgid agus abhcóideacht ardchaighdeán**

Nollaig 2015

Clár Ábhair**Leathanach
Uimhir**

Ráiteas an Chathaoirligh agus an POF	1
1. Réamhrá agus Forbairt na Straitéise	2
2. Comhábhair na Straitéise chun Freastal ar Riachtanais Saoránach	4
3. Na Chéad Chéimeanna Eile	21
4. Aguisín	22

Ráiteas an Chathaoirligh agus an POF

Gníomhaireacht neamhspleách reachtúil é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS) faoi choimirce na Roinne Coimirce Sóisialaí. Tá straitéis an BFS comhsheasmhach le misean foriomlán na Roinne chun rannpháirtíocht agus cuimsiú gníomhach a chur chun cinn sa tsochaí. Leagtar amach sa straitéis seo conas a chuirfimid feabhas ar rochtain saoránach ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht ardchaighdeán i gcaitheamh na chéad trí bliana amach romhainn.

Cuireann an straitéis leis an méid a bhain an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh amach go dtí seo, anuas ar na seirbhísí a chistímid agus a dtacaímid leo. Saindearadh an straitéis chun riachtanais athraitheacha saoránach a léiriú fad a thagaimid as tréimhse de chúlú eacnamaíochta agus chun ár dtiomantas a léiriú bheith éifeachtach chun freastal ar na riachtanais siúd.

Is é ár gcuspóir foriomlán chun seirbhísí ábhartha, comhsheasmhacha agus tráthúla a sholáthar do shaoránaigh trí sholáthar éifeachtach ardchaighdeán ar leibhéal áitiúil agus náisiúnta. Tá sé de chuspóir againn tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais saoránach agus chun ár bhfreagairt do na riachtanais siúd a fheabhsú.

Aithnímid sárobair na foirne uile sa BFS agus sárobair na foirne, na n-oibríthe deonacha agus na gcomhaltaí Boird inár seirbhísí soláthair anuas ar chomhoibriú ár bpáirtithe leasmhara uile a chabhróidh linn go léir ár gcomhchuspóirí a bhaint amach.

Táimid ag tnúth le hoibriú le daoine eile chun na hathruithe uailmhianacha a bheartaímid sa straitéis seo a bhaint amach.

Ita Mangan
Cathaoirleach

Angela Black
Príomhfheidhmeannach

1. Réamhrá agus Forbairt na Straitéise

Réamhrá

Tugtar breac-chuntas sa straitéis seo ar an treo don BFS do na chéad trí bliana eile amach romhainn agus do na heagraíochtaí a chistímid agus a bhfuil freagracht reachtúil ar an BFS astu. Is iad siúd Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), Seirbhísí Comhairle Airgid agus Buiséadta (SBCA), MABS National Development Limited (MABSndI), MABS Náisiúnta an Lucht Siúil (MABS LSN), an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS), an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SNA), agus Seirbhísí Ateangaireachta Theanga na Comharthaíochta (an SATC).

Plean uileghabhálach agus cuimsitheach is ea an Straitéis seo don BFS agus do na seirbhísí a cheadaíonn dúinn oibriú go dlúth le torthaí níos fearr a chinntiú do shaoránaigh. Cuimsítear sonraí iomlána faoinár seirbhísí comhpháirteacha, prionsabail threoracha agus anailís chomhthéacsúil san Aguisín leis an Straitéis seo.

An áit a bhfuil bainte amach againn anois

Ón tréimhse a comhaontaíodh ar an bplean deireanach straitéiseach in 2012, rinneadh dul chun cinn substainteach. Baineadh seo amach i rith tréimhse de chúlú domhain eacnamaíochta a spreag an BFS chun cur chuige níos spriocdhírthe a ghlacadh i dtreo na limistéar is mó ina bhfuil an riachtanas is mó. Dá thoradh, rinne an BFS a ról a threisiú mar an fhoinsé lárnach d'fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht neamhspleách do shaoránaigh i dtaobh tuiscint agus rochtain a fháil ar a gceart i rith tréimhsí dúshlánacha. Bhaineamar amach Dámhachtain Sármhaitheas Sheirbhíse Réalta Óir Fhondúireacht na hEorpa um Bainistíocht Cáilíochta (an EFQM), córas creidiúnaithe um dhearbhu cáilíochta atá dírithe ar chustaiméirí, sa BFS agus i ngach ceann dár seirbhísí soláthair. Le blianta beaga anuas, bhí na seirbhísí ar an bhfíor-ghannchuid agus d'aithin iad siúd go léir a bhí bainteach, a bhfuilimid fíor-bhuíoch díobh, an leibhéal méadaitheach de chastacht riachtanas a bhí á dtabhairt chun solais ag daoine a úsáideann an tseirbhís.

Staitisticí don bhliain 2014

Tugadh 15 milliún cuairt ar citizensinformation.ie

Thug 600,000 duine cuairt ar oifigí an BFS

Dhéileáil an SGFS le 150,000 fiosrúchán

Chabhraigh an SBCA agus Líne Chabhrach an SBCA le 40,000 duine i dtaobh fiachas fadhbach

Rinneadh 1,500 áirithint agus atreorú tríd an SATC

Thacaigh an SNA le 1,000 duine

Forbairt na Straitéise

Ullmhaíodh an straitéis le hionchuir fhairsinge agus fhiúntacha ó fhoireann an BFS, ár bhfoireann uile soláthair seirbhíse, ár n-oibrithe deonacha agus ár gcomhaltaí Boird go léir, anuas ar oifigigh rialtais agus grúpaí eile ábhartha seachtracha. Chuireamar ceardlanna, cruinnithe déthaobhacha agus plé fairsing struchtúrach ar bun. Bhuntacaigh anailís neamhspleách ar smaointe le páirtithe leasmhara, an fhoireann agus rannpháirtíocht dhírithé trí aighneachtaí agus suirbhéanna ar an bhfoireann anuas ar thaighde le saoránaigh leis an bpróiseas.

De bhreis air sin, mar chuid den taighde a rinneadh le déanaí, rinneamar breithniú ar an modh a sholáthraíonn an Oifig um Chomhairle do Shaoránaigh ('Citizens Advice Bureaux') a mhacasamhail de sheirbhísí i dTuaisceart Éireann, Sasana agus sa Bhreatain Bheag. Tá a struchtúir bunaithe ar struchtúr lárnach náisiúnta comhordaithe a sholáthraíonn carthanais neamhspleácha áitiúla. I measc roinnt de na difríochtaí idir na córais, tá córais cheapacháin a úsáid, seirbhísí faisnéise agus comhairle airgid a chomhtháthú agus oibrithe speisialaithe cáis a úsáid chun tabhairt faoi abhcóideacht ar chásanna casta. Anuas air sin, chruthaigh an fhaisnéis seo cuid dár mbreithniúcháin maidir leis an straitéis seo a fhorbairt.

2. Comhábhair na Straitéise chun Freastal ar Riachtanais Saoránach

Cuspóirí na Straitéise

Tá an straitéis in ainm is a chinntiú go bhfreastalaíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair ar riachtanais saoránach i gcaitheamh na chéad trí bliana amach romhainn ar an mbealach is éifeachtaí i dtaobh cúrsaí eagraíochtúla agus geilleagracha.

Is é ár misean do thréimhse an Phlean Straitéisigh:

“feabhas a chur ar rochtain saoránach ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid, agus abhcóideacht chomhsheasmhach agus ardchaighdeáin chun freastal ar a riachtanais, anois agus amach anseo.”

Leagtar amach gnéithe na straitéise nua chun seo a bhaint amach thíos.

Tosaíochtaí Straitéiseacha

- A. Seirbhísí ardchaighdeáin comhsheasmhacha a sholáthar do shaoránaigh, lena dtacaíonn meicníochtaí daingne um dhearbhú cáilíochta**

- B. Athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir BFSanna agus an SBCA chun freastal níos fearr a dhéanamh ar an saoránach trí fheabhas a chur ar struchtúir bainistíochta agus rialachais, bainistíocht acmhainní agus seirbhísí a bhaineann caighdeáin arda amach go comhsheasmhach a sholáthar; áirítear leis seo struchtúir an BFS a ailíniú dá réir chun úsáid éifeachtach a bhaint as acmhainní a uasmhéadú**

- C. Idirghabháil spriocdhírthe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach atá i gcásanna an-leochaileacha trí sheirbhísí speisialaithe**

- D. An fheasacht ar an réimse seirbhísí a sholáthraíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair a fheabhsú, go háirithe i dtaobh inrochtaineacht saoránach ar sheirbhísí**

- E. Saincheisteanna buartha a thabhairt chun solais ionas go bhfeabhsaítear beartas agus riarachán seirbhísí poiblí ar bhonn leanúnach**

- F. Leanúint lenár ndream a fhorbairt – an fhoireann, oibrithe deonacha, comhaltaí boird – trí thacaíochtaí cuí Béim ar leith a leagan ar an bpríomhról a chruthóidh obair dheonach mar chuid dár straitéis leanúnach.**



Tosaíocht A: Seirbhísí ardchaighdeán comhsheasmhacha a sholáthar do shaoránaigh, lena dtacaíonn meicníochtaí daingne um dhearbhu cáilíochta

Cad a chiallaíonn seo?

Le bliain anuas, dhéileáil an comhréimse de sheirbhísí cistithe an BFS ar fud na tíre le breis agus trí cheathrú milliún duine. Anuas air sin, feictear dúinn go bhfuil na fiosrúcháin a chuirtear i láthair ag éirí níos casta i gcónaí, go háirithe nuair a bhaineann siad le limistéir ábhair ar nós leas sóisialach, cánachas, fiachas agus fostaíocht. Tá sé rithábachtach go leantar ag caitheamh lenár gcuid seirbhísí mar sheirbhísí saineolacha i dtaobh faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht a sholáthar. Ar an ábhar sin, is riachtanach a chinntiú go mbaineann seirbhísí ardchaighdeán amach agus go soláthraítear iad go comhsheasmhach ar fud ár gcuid líonraí. Cinnteoidh seo go leanann saoránaigh le bheith muiníneach as agus úsáid a bhaint as ár gcuid seirbhísí faoi mar a theastaíonn uathu agus go mbíonn siad inrochtana gan stró nuair atá daoine i gcásanna leochaileacha.

Céard a bhainfimid amach?

Déanfaimid seirbhísí ardchaighdeán atá dírithe ar dhaoine a sholáthar agus a fheabhsú trí chur lenár gcumas chun sármhaitheas agus éifeachtúlacht oibríochtúil, sa mhullach ar ionaid speisialaithe a bhunú. Anuas air sin, cuirfimid feabhas ar ár meicníochtaí um dhearbhu cáilíochta agus cuirfimid dea-chleachtas agus feabhsú leanúnach chun cinn. Cuirfidh seo feabhas ar sheirbhísí le haghaidh saoránach agus cuirfidh sé feabhas ar ár gcostéifeachtúlacht.

Oibreoidh leis na ranna Rialtais, gníomhaireachtaí reachtúla, eagraíochtaí na hearnála pobail/deonaí agus príobháidí chun riachtanais riaracháin a shimpliú agus a shoiléiriú do shaoránaigh agus chun faisnéis a chur i láthair ar an mbealach is inrochtana agus is féidir. Cinnteoidh go leanfaidh na daoine a dhéanann soláthar dúinn ag an líne thosaigh le haiseolas a sheoladh ar aghaidh ó úsáideoirí ár gcuid seirbhísí ionas go gcuirtear feabhas leanúnach ar bheartas sóisialta agus riarachán.

Conas a bhainfimid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Leanúint le faisnéis inrochtana, ardchaighdeán a sholáthar trí www.citizensinformation.ie, micrealáithreáin spriocdhírithé agus foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh
- ‘Seiceálacha cáilíochta’ a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, chun athbhreithnithe cáis a threisiú (le haghaidh abhcóideachta, an SNA agus an SBCA), agus chun seicliostaí, spotseiceálacha, agus athbhreithniú piaraí a roinnt.
- Leanúint le caighdeán chomhaontaithe a chur i bhfeidhm le haghaidh faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta
- Idirchaidreamh a dhéanamh le heagraíochtaí seachtracha le dea-chleachtas a dheimhniú i soláthar seirbhíse agus chun comhpháirtíochtaí éifeachtacha a chruthú chun feabhas a chur ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil.
- Leanúint leis an meascán reatha de roghanna soláthair seirbhíse a athbhreithniú agus a fhorbairt agus cumraíocht chuí bealaí soláthair i measc na roghanna leictreonacha, gutháin agus duine ar dhuine a chinntiú. Cé gurb éifeachtaí a sholáthraítear féidir roinnt seirbhísí go leictreonach, beidh teagmháil gutháin, cruinnithe duine ar dhuine agus cláir for-rochtana ag teastáil ó chinn eile go fóill.
- Measúnacht rialta a fhorbairt agus a dhéanamh ar thairiscint na seirbhíse ina hiomláine.
- Tacaíochtaí agus acmhainní tráthúla a sholáthar i limistéir ar nós seirbhís do chustaiméirí, acmhainní daonna, rialachas, TFC, airgeadas, pinsin, saoráil faisnéise, réiteach díospóidí agus cinn eile.
- An úsáid a bhaintear as taighde ar shásamh custaiméirí a mhéadú.
- Córais fheabhsaithe bhailithe, anailís agus aiseolais sonraí a sholáthar chun faisnéis a chur ar fáil do bheartas agus chun feabhas a chur ar éifeachtacht agus éifeachtúlacht.
- A chinntiú go bhfuil ár dtairiscint ar líne cothrom le dáta

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- An úsáid a mhéadú a bhaintear as ‘seiceálacha cáilíochta’ comhaontaithe agus meicníochtaí comhaontaithe eile

- An úsáid a mhéadú a bhaintear as abhcóideacht agus athbhreithnithe bainistíochta cás comhairle airgid
- A chinntiú go gcuirtear na caighdeáin chomhaontaithe de sheirbhísí ardchaighdeáin ar fáil ag gach láthair
- Deiseanna sainaitheanta chun feabhsúcháin cháilíochta a chur ar sheirbhísí
- Bearta um shásamh cliaint a mhéadú

Tosaíocht B: Athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir BFSanna agus an SBCA chun freastal níos fearr a dhéanamh ar an saoránach trí fheabhas a chur ar struchtúir bainistíochta agus rialachais, bainistíocht acmhainní agus seirbhísí a bhaineann caighdeán arda amach go comhsheasmhach a sholáthar; áirítear leis seo struchtúir an BFS a ailíniú chun úsáid éifeachtach a bhaint as acmhainní a uasmhéadú.

Cad a chiallaíonn seo?

Bhí an BFS ag oibriú ar athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir reatha le haghaidh seirbhísí chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse do chliant trí shamhail eagraíochta/rialachais a shainaithint is fearr a fhreastalaíonn ar riachtanais saoránach i dtaobh seirbhíse atá comhtháite agus inrochtana gan stró ar leibhéal áitiúil agus réigiúnach. Bunspríoc inghnóthaithe na straitéise seo a bheidh i dtreoirphlean agus plean gníomhaíochta soiléir chun athstruchtúir a chur chun feidhme.

Mar thoradh ar an gcleachtadh seo, is gá don BFS, é féin, scrúdú criticiúil a dhéanamh ar a struchtúir d'fhonn éifeachtúlachtaí a bhaint amach, anuas air sin is mó a oireann don chuspóir.

Cad a bhainfimid amach?

Cuirfimid feabhas ar bhealaí cumarsáide, cuirfimid feabhas ar chomhpháirtíochtaí agus cinnteoidimid go bhfuil soiléireacht ann i dtaobh torthaí ionchasacha do gach eagraíocht atá cistithe ag an BFS. Déanfaimid monatóireacht ar thorthaí agus feidhmíocht. Beidh cinntí oibríochtúla déabhlóidithe i gcónaí do na boird aonair agus do bhainistíocht na n-eagraíochtaí ar leith. Féadtar struchtúir bhreise, ar nós Grúpaí Comhairleacha áitiúla a chruthú lena chinntiú go bhfuil na seirbhísí a chistímid solúbtha i leith riachtanais áitiúla agus go bhfuil siad leabaithe i bpobail áitiúla agus go mbaineann siad torthaí amach agus go ndéanann siad monatóireacht ar thorthaí.

Déanfaidh an BFS, chomh maith leis sin, é féin a ailíniú i leith na struchtúir nua chun seirbhísí fheabhsaithe tacaíochta a sholáthar don soláthar seirbhíse túslíne.

Conas a bhainfidimid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Struchtúir fheabhsaithe bhainistíochta a sholáthar i seirbhísí Soláthair
- Príomhróil agus cumas riachtanach a bhaineann le faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht a sholáthar a shoiléiriú.
- Príomhróil agus príomhfhreagrachtaí le struchtúir agus seirbhísí tacaíochta ionadaíoch a shoiléiriú, go sonrach MABSndI.
- Beartú tosaíochta agus córais chomhaontaithe atreoraithe
- Comhoibriú feabhsaithe a spreagadh idir seirbhísí SFS agus an SBCA chun freastal níos fearr ar riachtanais saoránach
- Pleanáil comharbais a chur i bhfeidhm le haghaidh fhoireann an BFS
- Athbhreithniú a dhéanamh ar an struchtúr eagraíochtúil laistigh den BFS chun aitheantas níos fearr a sholáthar ar ról lárnach na tacaíochta i dtaobh ár seirbhísí soláthair agus na bhfeidhmeanna corparáideacha comhordaithe
- Comhaontuithe éifeachtacha Leibhéal Seirbhíse a thabhairt isteach le haghaidh Seirbhísí Soláthair
- Feabhas a chur ar chórais mhonatóireachta agus tuairiscithe

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- Seirbhísí a athstruchtúró ar aon dul leis an rogha is fearr arna comhaontú ag Bord an BFS
- Meicníochtaí cumarsáide níos cuíchóirithe agus níos éifeachtaí le seirbhísí soláthair agus le heagraíochtaí ábhartha seachtracha tacaíochta
- Faisnéis bhainistíochta níos éifeachtaí
- Atheagrú an BFS a chur i bhfeidhm

Tosaíocht C: Idirghabháil spriocdhírthe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach atá i gcásanna an-leochaileacha trí sheirbhísí speisialaithe

Cad a chiallaíonn seo?

Tá ról reachtúil ar leith ag an BFS chun seirbhísí a sholáthar do dhaoine atá faoi mhíchumas. Anuas air sin, go traidisiúnta, ghlac sé seasamh tréan i dtaobh tacaíocht a sholáthar do na baill siúd den tsochaí i gcásanna leochaileacha. Tá sé ríthábhachtach go leanann an obair thábhachtach seo bheith mar chuid lárnach dár n-obair agus d'obair ár seirbhísí soláthair go príomha agus trí sheirbhísí speisialaithe a sholáthar.

Cad a bhainfimid amach?

Leanfaimid lenár seirbhísí speisialaithe a fhorbairt, ar nós an SNA agus an SATC lena chinntiú gur féidir le daoine a dteastaíonn na seirbhísí seo uathu iad a rochtain go díreach nó gur féidir iad a atreorú go cuí. Cinnteoidimid, chomh maith leis sin, go gcuirtear ár seirbhísí soláthair ar an eolas agus go n-úsáideann siad na heagraíochtaí a sholáthraíonn tacaíochtaí le haghaidh fiosrúcháin speisialaithe.

Leanfaidh an BFS le béim a chur air, ar leibhéal náisiúnta agus réigiúnach, ar an áit a bhfuil easnaimh ann sa tacaíocht le saoránaigh i gcásanna leochaileacha.

- Faomhadh togra an BFS chun dul i ngleic leis na heasnaimh san fháil atá ar mhicrichreidmheas agus cuirfidh sé foinse mhicrichreidmheasa faoi urrús dóibh siúd a bhféadfadh go rachaidís a fhad le hiasachtóirí airgid. Cuirfimid féichiúnaithe incháilithe ar an eolas ar an gcreidmheas seo a fháil agus tacóimid leo chun é a fháil. Maidir leis seo, oibreoimid le SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil le hinrochtaineacht a chinntiú do phobal an Lucht Siúil ar an scéim nua micri-iasachta bainc.
- Tacóimid leis an ról feabhsaithe don SBCA chun tacú leo siúd ag a bhfuil riaráistí morgáiste chun oibriú leis na heagraíochtaí ábhartha eile, ina measc forbairt seirbhísí nua in oifigí reatha an SBCA atá tiomanta do shaineolas agus comhairle maidir le riaráistí morgáiste a sholáthar.

- Comhoibreoimid le páirtithe leasmhara eile chun béim a leagan ar easnaimh i soláthar seirbhíse agus chun dul i ngleic leis na heasnaimh siúd, ina measc limistéir ar nós tacaíochta do thuismitheoirí atá faoi mhíchumas in imeachtaí Cúram Leanaí, tithíocht agus tacaíochtaí pearsanta do dhaoine atá ag aistriú ó láithreacha comhchónaithe, agus easnaimh i dtacaíocht abhcóideachta.

Conas a bhainfidimid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Tabhairt faoi chur chun cinn spriocdhírthe seirbhísí áirithe
- Feabhas a chur ar naisc le láithreáin ghréasáin eagraíochtaí ábhartha eile
- Aitheantais chorparáideacha seirbhísí soláthair a threisiú
- Seirbhís Thiomnaithe um Chomhairle ar Mhorgáistí a sholáthar trí líonra an SBCA
- Soláthar abhcóideachta a fheabhsú tríd an líonra SFSanna agus an SNA
- An SCAÉ (Seirbhís Chian-Ateangaireachta na hÉireann) a shíneadh agus feachtas um fheasacht ar SCAÉ Náisiúnta a fhorbairt agus a sheoladh
- Feasacht ar ár seirbhísí speisialaithe agus an úsáid a bhaintear astu a mhéadú
- Tacú le meicníochtaí agus atreoruithe éifeachtacha lena chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine, go háirithe daoine atá faoi mhíchumas, ar thacaíocht abhcóideachta
- Triail phíolótach a bhaint as poist thiomnaithe abhcóideachta i SFSanna
- Athbhreithniú ar chlár Abhcóideachta SFSanna a chríochnú

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- An méadú a thiocfaidh ar an líon daoine ag a bhfuil riaráistí morgáiste atá i mbaol athshealbhú a gcuirtear tacaíocht ar fáil dóibh go dtí go réitítear a ndeacrachtaí
- Feasacht mhéadaithe ar sheirbhísí speisialaithe i measc soláthraithe eile seirbhíse agus an phobail
- Úsáid éifeachtach a bhaint as seirbhísí an SNA
- Úsáid éifeachtach a bhaint as seirbhísí abhcóideachta laistigh de SFSanna

Tosaíocht D: An fheasacht ar an réimse seirbhísí a sholáthraíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair a fheabhsú, go háirithe i dtaobh inrochtaineacht saoránach ar sheirbhísí.

Cad a chiallaíonn seo?

Tá céatadán sách ard de shaoránaigh feasach ar go leor dár gcuid seirbhísí. Thaispeáin taighde neamhspleách margaidh go n-aithníonn 78% den phobal an branda um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus aithníonn 65% branda an SBCA. Mar chuid den athbhreithniú ar ár n-eagraíocht, áfach, shainaithníomar go bhféadfadh nach bhfuil roinnt saoránach ar an eolas ar an réimse iomlán seirbhísí a sholáthraítear. Is gá dúinn oibriú le daoine eile lena chinntiú go mbíonn gach saoránach ar an eolas ar ár seirbhísí agus go bhfuilimid ar cheann de na chéad roghanna a ritheann le saoránaigh a bhfuil faisnéis, comhairle airgid agus comhairle ar a gcuid ceart á lorg acu.

Cad a bhainfimid amach?

Bainfimid amach feasacht níos mó ar an méid is féidir leis an BFS agus na heagraíochtaí a chistímid a sholáthar agus seirbhís gan uaim a chinntiú, agus meas á léiriú do rúndacht i gcomhthráth.

Go háirithe, cinnteoidimid go mbíonn príomhdhéantóirí cinntí, ar nós Ranna Rialtais, go hiomlán feasach ar ról an BFS mar sholáthraí seirbhísí trínár láithreáin ghréasáin agus ár micrealáithreáin agus ár ról mar an t-údarás inniúil agus cisteoir seirbhísí soláthair túslíne araon.

Leagfaimid béim níos mó ar theicneolaíocht a úsáid chun faisnéis chruinn a sholáthar ar bhealach costéifeachtúil agus a chinntiú go leanann ár seirbhísí bheith inrochtana dóibh siúd a dteastaíonn bealaí malartacha soláthair uathu, e.g. Seirbhís Chian-Ateangaireachta na hÉireann (an SCAÉ).

Conas a bhainfimid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Úsáid leanúnach a bhaint as www.citizensinformation.ie agus micrealáithreáin spriocdhírithé a chur chun cinn
- Cur i láthair spriocdhírithé a sholáthar do Ranna agus gníomhaireachtaí ábhartha ar shaincheisteanna sonracha
- Inrochtaineacht faisnéise a chinntiú trí réimse bealaí do na saoránaigh siúd nach féidir leo rochtain a fháil ar fhaisnéis go digiteach trí leanúint lenár bhfoilseacháin, seirbhísí duine ar dhuine agus gutháin
- A chinntiú go leanann forbairt ag teacht ar ár láithreáin ghréasáin ar aon dul leis na treoirlínte inrochtaineachta
- Cur chun cinn ár réimse seirbhísí a mhéadú agus na deiseanna a thapú chun comhpháirtíocht a dhéanamh le heagraíochtaí eile
- Tacú le haistriú an Rialtais go dtí “Tús Áite do Chúrsaí Digiteacha” (“Digital First”) i dtaobh saoránach trí nasc a dhéanamh le bealaí digiteacha agus iad a chur chun cinn agus trí roghanna digiteacha a fhiosrú i dtaobh sheirbhísí nua agus reatha BFS.
- Bealaí feabhsaithe le haghaidh cumarsáide don phobal a fhorbairt agus a chomhordú
- Feabhas a chur ar rochtain ar agus an úsáid a bhaintear as seirbhísí, ar nós an SGFS, an SCAÉ agus Líne Chabhrach an SBCA

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- Leibhéal méadaithe d’fheasacht i measc saoránach ar an réimse seirbhísí a sholáthraítear
- Aitheantas méadaithe ar ár seirbhísí
- Leibhéal feabhsaithe feasachta ar sheirbhísí speisialaithe i measc eagraíochtaí a fhéadfaidh atreoruithe a dhéanamh
- Suirbhé ar shíntiúsóirí le ‘Relate’ i dtaobh feasachta ar ról an BFS
- Réimse tionscadal a sholáthar atá ceangailte leis an gclár ‘Tús Áite do Chúrsaí Digiteacha’
- Úsáid mhéadaithe a bhaint as seirbhísí gutháin, ar nós an SGFS agus Líne Chabhrach an SBCA

Tosaíocht E: Saincheisteanna buartha a thabhairt chun solais ionas go bhfeabhsaítear beartas agus riarachán seirbhísí poiblí ar bhonn leanúnach.

Cad a chiallaíonn seo?

Faigheann an BFS sonraí rialta ó sheirbhísí soláthair túslíne a sholáthraíonn íomhá chruinn ar na saincheisteanna reatha a bhíonn ag daoine a spreagann iad chun leas a bhaint as na seirbhísí. Anuas air, leagann na sonraí an bhéim ar na deacrachtaí agus na haimhrialtachtaí laistigh de scéimeanna agus beartais a chuireann cosc ar dhaoine ó rochtain a fháil ar a gcearta agus a dteidlíochtaí. Croí-ról don BFS is ea an bhéim a leagan ar riachtanais a eascraíonn trí aiseolas agus bealaí a lorg go rachfar i ngleic leis na saincheisteanna seo.

Cad a bhainfid amach?

Bainfid torthaí níos fearr amach do shaoránaigh trí oibriú le heagraíochtaí eile chun feabhas a chur ar rochtain ar fhaisnéis agus comhairle i measc saoránach. Leanfaimid le comhoibriú le gníomhaireachtaí rialtais, reachtúla agus deonacha eile.

Úsáidfimid na bealaí éagsúla líonraithe atá ar fáil laistigh den tSeirbhís Phoiblí agus den Státseirbhís chun béim a leagan ar na deacrachtaí ábhartha beartais agus riaracháin ar cuireadh sinn ar an aird orthu trí shonraí na tuarascála um Beartas Sóisialta.

Conas a bhainfid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Sonraí na Tuarascála um Beartas Sóisialta a úsáid, a bhailigh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ár ngníomhaireachtaí comhpháirtíochta gach bliain, chun treochtaí a thuar agus chun cur chuige spriochdhíríte amach anseo a threorú a bhfuil díriú ar leith acu ar dhaoine atá i gcásanna leochaileacha

- Tabharfaimid faoi thaighde agus cisteoimid taighde chun saincheisteanna beartais a shainaithint a imríonn tionchar ar úsáideoirí seirbhíse agus chun tacú le hidirghabhálacha nó le freagairtí spriocdhírithe seirbhíse
- Cuirfimid le foirmlíú beartais phoiblí trí aighneachtaí agus freagairtí do chomhairliúcháin bheartais
- Foilseoimid tuarascálacha ar shaincheisteanna reatha agus is ábhar do Bheartas Sóisialta
- Úsáidfimid láithreán gréasáin an BFS chun athruithe nó leasuithe ar scéimeanna agus beartais a thabhairt chun solais

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- Líon na dtuarascálacha agus na n-aighneachtaí ar shaincheisteanna beartais shóisialta
- Rannpháirtíocht struchtúrtha le déantóirí beartais i Ranna Rialtais agus le páirtithe leasmhara eile ar sheirbhísí poiblí, as a n-eascraíonn athruithe beartais sa chás gur cuí

Tosaíocht F: Leanúint lenár ndream a fhorbairt – an fhoireann, oibrithe deonacha, comhaltaí boird – trí thacaíochtaí cuí. Béim ar leith a leagan ar an bpríomhról a chruthóidh obair dheonach mar chuid dár straitéis leanúnach.

Cad a chiallaíonn seo?

Tá gach duine dár ndream – iad siúd a íoctar agus nach n-íoctar, laistigh den BFS agus i measc ár seirbhísí soláthair – ar na hacmhainní is tábhachtaí dá bhfuil ag an BFS. Leanúint lenár ndream a fhorbairt a bheidh mar phríomhghné den straitéis seo.

Soláthraíonn an BFS agus MABSndI araon oiliúint creidiúnaithe agus neamhchreidiúnaithe don fhoireann, oibrithe scéime agus oibrithe deonacha i gcaitheamh na bliana. Cuimsíonn an oiliúint seo réimse fairsing ábhar a bhaineann le faisnéis maidir le leas sóisialach, cánachas agus uasmhéadú ioncaim anuas ar chúrsaí sonracha eile a bhaineann le bainistíocht fiachais agus abhcóideacht.

Baineann gach ceann de na seirbhísí leas as meicníocht an CBFF (an Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta) lena chinntiú go bhfuil soiléireacht ag gach fostaí maidir lenár ról agus go mbíonn bealaí acu chun a scileanna a fhorbairt. Cuirtear oiliúint ar bhainisteoirí agus ar chomhaltaí boird araon chun cur chuige ardchaighdeáin a choimeád i leith phróiseas an CBFF ar leibhéal áitiúil.

Cruthaíodh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar thoradh ar obair dhian agus thiomantas oibrithe deonacha laistigh dá bpobail áitiúla féin. I gcaitheamh na mblianta, bhí an rath orainn go leor de na hoibrithe deonacha seo agus a mbranda uathúil díocais agus saineolais a choimeád. De réir mar a thagann athrú ar riachtanais agus éilimh ar sheirbhísí, is gá dúinn a líonra a réiteach don todhchaí bunaithe ar an traidisiún tréan oibre deonaí trína chinntiú go leanann scileanna agus inniúlachtaí ag freastal ar riachtanais athraitheacha seirbhísí. Aithnímid, ina theannta sin, le blianta beaga anuas, go bhfuil méadú ag teacht ar an mbrath i measc roinnt seirbhísí ar oibrithe na scéime Fostaíochta Pobail.

Cad a bhainfimid amach?

Tacóimid leis an bhfoireann agus le hoibrithe deonacha chun cur go hiomlán leis an rath a bhíonn ar sheirbhísí trí thacaíochtaí a sholáthar, ar nós oiliúna, forbairt scileanna agus aitheantais. Tabharfaimid faoi na naisc a fheabhsú idir an fhoireann sa BFS agus an fhoireann agus na hoibrithe deonacha sa líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun feabhas a chur ar cháilíocht agus leanúnachas na seirbhíse a chuirtear ar fáil do shaoránaigh. Déanfaimid athbhreithniú ar an Straitéis Oibrithe Deonacha agus ar na meicníochtaí foirmiúla chun aitheantas a thabhairt do rannchuidiú oibrithe deonacha laistigh de sheirbhís, an iomaí comhalta Boird ar leibhéal áitiúil ina measc. Cabhróimid le seirbhísí chun tacaíocht níos fearr a thabhairt d'oibrithe deonacha trí chur leis an tionscnamh comhordaitheora dheonaigh a tugadh isteach. Sa mhullach air sin, oibreoidimid le seirbhísí chun feabhas a chur ar phróisis phleanála agus athbhreithnithe i gcaitheamh na chéad tréimhse straitéisí eile.

Conas a bhainfimid seo amach?

Déanfaimid an méid a leanas:

- Leanúint le hoiliúint leanúnach agus forbairt leanúnach a sholáthar don fhoireann agus d'oibrithe deonacha.
- Comhpháirtíocht a dhéanamh le hinstiúid(i) oideachais chun breis deiseanna a fhorbairt le haghaidh forbairt chreidiúnaithe ghairmiúil.
- Straitéis Foghlama agus Forbartha a fhorbairt don BFS agus dár seirbhísí soláthair chun feabhas a chur ar eolas a roinnt.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar an straitéis Oibrithe Deonacha reatha
- Bealaí oscailte idirchaidrimh a fhorbairt idir foireann an BFS agus iad siúd atá ag oibriú sna seirbhísí soláthair, oibrithe deonacha ina measc

Conas a dhéanfaimid rath a thomhais?

Tomhaisfear an rath tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- An leibhéal CBFF arna chur i bhfeidhm ar fud an uile sheirbhíse
- Straitéis Foghlama agus Forbartha arna cur i bhfeidhm
- Méadú tagtha ar na líonta foirne agus oibrithe deonacha a thugann faoi oiliúint chreidiúnaithe agus eile

- An t-athbhreithniú ar an Straitéis Oibrithe Deonacha tugtha chun críche
- Aitheantas leanúnach a thabhairt do rannchuidiú oibrithe deonacha i soláthar seirbhíse agus ar bhoird

3. Na Chéad Chéimeanna Eile

Tugadh cuntas sa straitéis seo ar thosaíochtaí soiléire don BFS agus dár seirbhísí soláthair. Soláthróidh seo creat uileghabhálach do gach ceann de na heagraíochtaí a bhfuil freagracht reachtúil orainn astu.

Chun seo a bhaint amach, dúshlán a bheidh sna tosaíochtaí ar a dtugtar cuntas don BFS agus dár seirbhísí soláthair agus teastóidh díriú uathu ar sholáthar agus cur i bhfeidhm. Bunófar príomhtháscairí mionsonraithe intomhaiste feidhmíochta i ngach plean gnó seirbhísí. Áireofar leis seo tomhais a dhéanamh ar thorthaí an chistithe go léir i dtaobh an tionchair ar shaoránaigh. Beidh an straitéis seo faoi réir athbhreithniú meántéarmach, chomh maith, lena chinntiú go mbíonn sí éifeachtach i gcónaí chun dul i ngleic le riachtanais agus saincheisteanna atá ag eascairt.

Táimid ag súil le hoibriú leis an bhfoireann, oibrithe deonacha agus le Ranna Rialtais, gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí eile chun an straitéis seo a chur i bhfeidhm. Tríd an straitéis seo a chur i bhfeidhm agus tús áite a thabhairt do shaoránaigh, is é an cuspóir ná go mbeidh tuiscint níos fearr ar riachtanais saoránach agus go bhfreagraítear níos fearr dóibh.

AGUISÍN LE STRAITÉIS AN BFS 2015-2018

Bonn Reachtúil

Leagtar amach feidhmeanna reachtúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh san Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha), 2008, an tAcht um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 2007 agus Acht na Comhairle, 2000. Luaitear an méid a leanas sa reachtaíocht.

7. (1) *Ar fheidhmeanna an Bhoird, beidh an méid a leanas –*

- (a) *Tacú le soláthar seirbhísí neamhspleácha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta nó, sa chás go measann an Bord gur cuí, chun seirbhísí neamhspleácha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sholáthar go díreach d'fhonn a chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine aonair ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir a bhaineann le seirbhísí sóisialta agus go ndéantar iad a atreorú chuig na seirbhísí ábhartha,*
- (b) *Tacú le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar nó, sa chás go measann an Bord gur cuí, na seirbhísí siúd a sholáthar go díreach, do dhaoine aonair, go háirithe iad siúd atá faoi mhíchumas, a chabhródh leo a gcuid riachtanas agus a gcuid roghanna a shainaithint agus a thuiscint agus chun a dteidlíochtaí a fháil do sheirbhísí sóisialacha.*
- (bb) *Seirbhís Abhcóideachta Pearsanta a sholáthar, nó a shocrú go soláthraítear an Seirbhís Abhcóideachta Pearsanta do dhaoine incháilithe agus beidh aird ag an mBord ar an méid a leanas nuair a dhéanann sé amhlaidh:*
 - (i) *Acmhainní airgeadais an Bhoird; agus*
 - (ii) *Cibé acu an féidir nó nach féidir leis na daoine incháilitheacha seirbhísí abhcóideachta a fháil seachas faoin Acht seo,*
- (c) *Tacú leis an méid a leanas agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt –*
 - (i) *inrochtaineacht, comhordú agus feasacht mhéadaithe phoiblí ar sheirbhís sóisialta, agus*
 - (ii) *faisnéis chomhtháite a sholáthar agus a scaipeadh maidir leis na seirbhísí siúd ag comhlachtaí reachtúla agus comhlachtaí deonacha,*

(ca) Tacú le soláthar seirbhíse ar a dtabharfar i dteanga an Bhéarla, the Money Advice and Budgeting Service nó, i dteanga na Gaeilge, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid, chun comhairle a sholáthar do dhaoine aonair ar mhaithe le bainistíocht, seachaint, laghdú agus glanadh fiachais phearsanta agus maidir le bainistíocht airgid,

(cb) soláthar na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid a chur chun cinn agus a fhorbairt agus faisnéis a sholáthar maidir leis an soláthar sin,

(cc) cúnamh airgeadais a sholáthar, faoi réir thoiliú an Aire, agus i gcomhréir le fo-alt (1A), do chomhlacht deonach i ndáil le haon cheist a bhaineann leis na feidhmeanna dá dtagraítear i míreanna (ca), (cb), (cd), (ce), (cf) agus (cg),

(cd) oideachas a chur chun cinn agus a fhorbairt i dtaca le bainistíocht airgid,

(ce) sonraí a chur i dtoll a chéile agus a fhoilsiú a bhaineann le soláthar na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid,

(cf) feasacht a chur chun cinn agus a scaipeadh ar an bpobal a bhaineann leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid a sholáthar,

(cg) tabhairt faoi thaighde, nó taighde a choimisiúnú i ndáil leis na feidhmeanna dá dtagraítear i míreanna (ca), (cb) agus (cd) agus aon cheist, a fhéadfaidh an tAire, ó thráth go tráth, a iarraidh i dtaca leis na feidhmeanna dá dtagraítear i míreanna (ca), (cb) agus ó mhíreanna (cd) go dtí (cf),

(ch) comhairle, faisnéis agus cúnamh a sholáthar don Aire i dtaca leis na feidhmeanna dá dtagraítear i míreanna (ca) go dtí (cg) agus an chomhairle, an fhaisnéis agus an cúnamh sin a sholáthar maidir leis na feidhmeanna siúd a fhéadfaidh an tAire, ó thráth go tráth, a iarraidh.

(d) Tacú le soláthar faisnéise ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí reatha sóisialta agus iad siúd a chur chun cinn agus a fhorbairt agus chun saincheisteanna atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin a thabhairt chun solais,

(e) Comhlachtaí deonacha a chur chun cinn agus tacú le forbairt comhlachtaí deonacha a sholáthraíonn seirbhísí sóisialta lena n-áirítear, sa chás go measann an Bord gur cuí, acmhainní airgeadais nó acmhainní eile ar nós seirbhísí comhtháite faisnéise, oiliúna agus forbartha,

(f) Comhairle, faisnéis agus cúnamh a sholáthar don Aire maidir le gné ar bith de sheirbhísí sóisialta a fhorbairt,

- (g) Cibé uair a iarrann an tAire amhlaidh, chun scéimeanna a dheardh a bhaineann le seirbhísí sóisialta chun dul i ngleic le riachtanais a shainaithníonn an tAire a bhaineann leis na seirbhísí siúd, agus, sa chás go measann an Bord gur cuí amhlaidh a dhéanamh, na seirbhísí siúd a sholáthar go díreach,
- (h) An obair a bhaineann le seirbhísí sóisialta na gcomhlachtaí siúd amhail a fhéadfaidh an tAire a shonrú a chur chun cinn, a fhorbairt, a spreagadh agus cabhrú leis an obair sin, trí acmhainní airgeadais nó acmhainní eile a sholáthar,
- (i) Pleananna straitéiseacha a ullmhú i gcomhréir le halt 8, agus
- (j) Tabhairt faoi aon fheidhmeanna breise a shanntar don Bhord faoi fho-alt (2).

(1A) Deimhneoidh an Bord, faoi réir fhaomhadh an Aire, na téarmaí ar ndéanfaidh siad an méid a leanas agus na coinníollacha faoinar féidir leis an méid a leanas a dhéanamh –

- (a) Tacú le soláthar seirbhísí faisnéise, comhairle nó abhcóideachta faoi fho-alt (1),
 - (aa) tacú le soláthar, cur chun cinn agus forbairt na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid faoi fho-alt (1)(ca) agus (1)(cb) agus na bhfeidhmeanna dá dtagraítear i bhfomhír (1)(cd) go dtí (1)(cg),
 - (b) Acmhainní airgeadais nó acmhainní eile a sholáthar do chomhlacht deonach faoi fho-alt (1)(e) nó do chomhlacht a shonraíonn an tAire faoi fho-alt (1)(h) agus
 - (ba) cúnamh airgeadais a sholáthar do chomhlacht deonach faoi fho-alt (1)(cc) agus d'fhéadfadh téarmaí agus coinníollacha eile a bheith bainteach faoi mhíreanna (a), (aa) agus (b) agus (ba) agus maidir le saghsanna éagsúla comhlachtaí.

(1B) Beidh aird ag an mBord, nuair a dheimhnítear na téarmaí agus coinníollacha faoi fho-alt (1A), ar an gcuspóir lena mbaineann seirbhís chomhtháite, iontaofa agus chuimsitheach faisnéise atá ar an gcaighdeán is airde a chur chun.

(1C) Féadfaidh an Bord, ar mhaithe leis an tacaíocht a sholáthar dá dtagraítear i míreanna (a) agus (aa) de chuid fho-alt (1A) nó hacmhainní airgeadais nó na hacmhainní eile dá dtagraítear in ailt (b) agus (ba) den fho-alt sin, iarraidh ar an

gcomhlacht nó ar an duine lena mbaineann faisnéis a sholáthar dó i cibé foirm agus ag an tráth sin agus a fhéadfaidh sé a iarraidh.

(1D) Féadfaidh an Bord a dhiúltú chun an tacaíocht dá dtagraítear in ailt (a) agus (aa) d'fho-alt (1A), nó na hacmhainní airgeadais nó na hacmhainní eile dá dtagraítear in ailt (b) agus (ba) den fho-alt sin, mura gcomhlíonann an comhlacht nó an duine lena mbaineann na téarmaí agus coinníollacha a deimhníodh nó má theipeann air/uirthi nó má dhiúltaíonn sé/sí aon fhaisnéis a sholáthar don Bhord a iarrann an comhlacht nó an duine lena mbaineann faoi fho-alt (1C).

(1E) Beidh aird ag an mBord, i bhfeidhmiú na bhfeidhmeanna a mbronntar air, ar an ngá go gcomhoibreoidh sé le comhlachtaí reachtúla agus comhlachtaí deonacha.

(1F) Beidh aird ag an mBord i bhfeidhmiú na bhfeidhmeanna a mbronntar air faoi fho-alt (1)(ca) go dtí (1)(ch) ar an méid a leanas –

- (a) An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid a sholáthar do dhaoine ag a bhfuil ioncam íseal nó a bhfuil ró-fhiachas acu, nó atá i mbaol ró-fhiacha a bheith acu, agus*
- (b) Beartas an Rialtais, go háirithe beartas um chuimsiú sóisialta.*

Príomhdhíriú ar Shaoránaigh

D'fhorbair an BFS an Straitéis 'Tús Áite do Shaoránaigh – Feabhas a chur ar rochtain gach saoránaigh ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht ardchaighdeán' don tréimhse 2015-2018 i gcomhthéacs a chinntiú go n-úsáidimid ár n-acmhainní ar an mbealach is fearr agus is féidir chun freastal ar riachtanais saoránach. Anuas air sin, buntacaíonn cur chuige 'Tús Áite do Shaoránaigh' le gach gné de straitéis 2015-2018. Chun rannpháirtíocht agus cuimsiú sóisialta a bhaint amach do shaoránaigh sa tsochaí, teastaíonn rochtain ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta.

Ár Misean

Is é ár misean chun feabhas a chur ar rochtain saoránach ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid, agus abhcóideacht chomhsheasmhach agus ardchaighdeán chun freastal ar a riachtanais, anois agus amach anseo.

Ár bPrionsabail Threoracha

Baineann buntábhacht le luachanna agus prionsabail an BFS i measc ár bhfoirne go léir agus na foirne agus na n-oibrithe deonacha go léir inár seirbhísí soláthair anuas ar na daoine aonair a dtugaimid cabhair dóibh. Is ionann na croíluachanna seo agus cothroime dóibh siúd go léir a fhaigheann rochtain ar ár seirbhísí anuas ar chaitheamh comhionann. Rachfar i gcomhairle le daoine aonair a bhaineann leas as an tseirbhís agus úsáidfear a n-aiseolas chun faisnéis a sholáthar do sholáthar seirbhíse. Ní dhéanfar idirdhealú ar dhuine ar bith ar bhonn a gcúlra nó a gcáis agus soláthrófar seirbhísí saor ó leasanna nó dualgais dhílisithe eile. Léireofar meas orthu siúd go léir a fhaigheann rochtain ar ár seirbhísí.

Léiríonn ár bprionsabail threoracha ár luachanna agus is amhlaidh a bhíonn siad i gcónaí agus áirítear leo an méid a leanas:

- Tús Áite do Shaoránaigh – Tá an bhéim ar sinn féin a eagrú agus seirbhísí a sholáthar chun an toradh is fearr do shaoránaigh a bhaint amach. Nuair a úsáidimid an téarma ‘saoránach’, is ar shaoránaigh na hÉireann atáimid ag trácht, agus ar gach duine eile a chónaíonn in Éirinn agus ar féidir leo ár seirbhísí a úsáid ag aon tráth.
- Seirbhísí don Phobal – Déantar na seirbhísí a chuirtear ar fáil a oiriúnú go leantach mar fhreagairt do riachtanais phobal.
- Solúbthacht – Smaoineoimid chun cinn agus gluaisfimid go mear chun freastal ar riachtanais athraitheacha saoránach agus ar athruithe a thiocfaidh ar chomhthéacs beartais.
- Iontaobh agus meas – Léireofar iad seo do shaoránaigh, dá chéile, dár bpobal agus don earnáil dheonach agus do pháirtithe leasmhara seirbhíse poiblí.
- Ar fáil do chách – Seirbhísí neamhspleácha, neamhchlaonta, faoi rún agus neamhbhreithiúnacha faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta a bhfuil rochtain ag cách orthu.
- Luach ar airgead agus torthaí dearfacha a sholáthar – Soláthróimid iad seo do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara ar fud earnálacha éagsúla na sochaí.

- Cumas a fhorbairt – Cinnteoidimid go bhfuil sásamh le baint ó obair na foirne agus na n-oibrithe deonacha a oibríonn sa BFS agus san eagraíocht níos fairsinge agus go bhfuil an obair bríoch agus go mbaineann sí an úsáid is fearr as a dtiomantas dár seirbhísí soláthair agus don phobal ar a bhfreastalaímid.

Ár nEagraíocht

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoina sainchúram trí fhaisnéis a sholáthar go díreach trína láithreán gréasáin, citizensinformation.ie, anuas ar comhpháirtíocht a dhéanamh lenár líonraí soláthair chun seirbhísí a chur ar fáil don phobal. Cuireann micrealáithreáin le faisnéis ár láithreáin ghréasáin, agus trí réimse tréimhseacháin agus foilseacháin eile.

Citizensinformation.ie

Cuireann an láithreán gréasáin faisnéis chuimsitheach ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus ar theidlíochtaí saoránach in Éirinn i nGaeilge agus i mBéarla. Soláthraíonn micrealáithreáin an BFS, www.keepingyourhome.ie, agus www.gettingbacktowork.ie, faisnéis chuimsitheach ar limistéir atá ina ndíol sonrach spéise do shaoránaigh. Cuireann an láithreán gréasáin assistireland.ie sonraí ar fáil ar nach mór 7,000 táirge teicneolaíochta cúnata atá dírithe ar dhaoine scothaosta agus daoine atá faoi mhíchumas.

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh cistiú díreach agus réimse fairsing acmhainní agus tacaíochtaí forbartha ar fáil chun cabhrú le bunú agus feidhmiú seirbhísí ar fud na tíre, ina measc seo a leanas:

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna)

Cuireann an líonra 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ina bhfuil os cionn 110 oifig rochtain dhíreach ar fáil ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht ar fud na tíre. Baineann ríthábhacht leis an soláthar leordhóthanach foirne ag meascán d'fhoireann íoctha agus dheonach i dtaobh an ratha a bhíonn ar na seirbhísí seo.

An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)

Soláthraíonn an SGFS, seirbhís atá bunaithe i gCorcaigh, foinse lárnach faisnéise agus comhairle do shaoránaigh agus is féidir leis an tseirbhís déileáil le 150,000 glao, ar an meán, sa bhliain.

Anuas air sin, oibríonn an SGFS seirbhís chomhrá ar an toirt le Comhairleoir Beo. Tá 'Comhairleoir Beo' ar fáil idir 9am agus 5pm (ó Luan go hAoine) agus tá sé dírithe go sonrach ar dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus urlabhra acu agus ar dhaoine eile a bhfuil deacracht acu cumarsáid a dhéanamh ar an nguthán.

Seirbhís Ateangaireachta Theanga na Comharthaíochta (an SATC)

Déanann an SATC, atá bunaithe i Sráidbhailte na mBodhar, an Chabrach, Baile Átha Cliath, an infhaighteacht ar sheirbhísí ardchaighdeán ateangaireachta do dhaoine bodhra in Éirinn a chur chun cinn, ionadaíocht a dhéanamh di, abhcóideacht a dhéanamh di agus an infhaighteacht a chinntiú.

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SNA)

Cuireann an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SNA) seirbhísí neamhspleácha, ionadaíochta abhcóideachta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas atá i gcásanna leochaileacha ar fud na tíre.

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Cuireann an Líonra 51 seirbhís áitiúil SBCA, ina bhfuil os cionn 60 oifigí, cúnamh agus comhairle bhuiséadta saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine ag a bhfuil fiachas nó atá i mbaol fiachas a chruthú.

Cuireann Líne Chabhrach an SBCA, atá faoi bhainistiú MABSndI, foinse lárnach comhairle airgid agus cúnamh ar fáil ar an nguthán.

Tá seirbhís nua chomhairle ar Riaráistí Tiomnaithe Morgáiste (RTM) á tabhairt isteach sa SBCA in 2015 chun díriú ar na deacrachtaí ar leith airgeadais agus dlíthiúla a bhíonn roimh dhaoine, maidir le riaráistí morgáiste déanacha. Táthar ag súil leis go ndéanfar gné amach anseo de sheirbhísí áirithe an SBCA de sheirbhís

thiomnaithe riaráistí morgáiste, an limistéar ina bhfuil an t-éileamh is mó, i gcaitheamh na 3 bliana amach romhainn.

MABSndl

Is seirbhís lárnach tacaíochta teicniúla MABSndl a chuireann tacaíocht ar fáil le haghaidh cásobair theicniúil, oideachas um bainistíocht airgid, saincheisteanna beartais shóisialta agus oiliúint do chuideachtaí an SBCA i bpáirtíocht leis an BFS. Bainistíonn MABSndl líne chabhrach náisiúnta gutháin, láithreán gréasáin agus córas faisnéise do chliant MABSIS an SBCA agus freagraíonn siad d'fhiosrúcháin mheán ar bhainistíocht airgid agus fiachais.

An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (SBCA an LS)

Cuireann an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, atá bunaithe i mBaile Átha Cliath Thuaidh, cuimsiú airgeadais an Lucht Siúil chun cinn agus díríonn sé ar shaincheisteanna féichiúnais, oideachais airgid agus rannpháirtíocht airgeadais.

Tacaíochtaí Tánaisteacha

Chomh maith leis sin, déanann an BFS cúnamh deontais a sholáthar do agus comhpháirtíochtaí le réimse eagraíochtaí eile, Ionaid Chomhairle Díl Saor in Aisce, Comhairle um Inimircigh na hÉireann, Treoir agus Threshold ina measc chun faisnéis speisialaithe a sholáthar ar chearta saoránach don líonra SFSanna.

Comhoibriú le gníomhaireachtaí eile

Tá an BFS buíoch de réimse comhlachtaí agus daoine aonair lena ndlúthoibrímid chomh maith, ina measc Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (an SDS), an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha (an BTCP) agus an Ghníomhaireacht Tithíochta.

An Comhthéacs agus an Cúlra leis an Straitéis Nua

Mar gheall gur dhíriomar gach gné den straitéis nua air sin is fearr a n-éireoidh leis i dtaobh saol laethúil daoine, is tábhachtach na tosca reatha a aithint a bhfuil tionchar á imirt acu ar riachtanais saoránach i dtaobh faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta. I measc na bpríomhthosca agus na bpríomhfhorbairtí atá ábhartha, tá an méid a leanas:

Tá an ceart ag saoránaigh i leith faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht ardchaighdeán

Cuid bhunúsach den daonlathas is ea go gcuirtear daoine ar an eolas ar a gcearta ionas gur féidir leo páirt éifeachtach a ghlacadh sa tsochaí. Tá an ceart ag saoránaigh i leith faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht ardchaighdeán. Is é an BFS an eagraíocht lárnach náisiúnta atá freagrach as na seirbhísí siúd a sholáthar go háitiúil do shaoránaigh.

An chastacht mhéadaithe riachtanas a mbíonn saoránaigh thíos léi

Éiríonn na héilimh a leagtar ar shaoránaigh a bheith in ann rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí níos dochraidí de réir mar a éiríonn cásanna daoine níos casta. De bhreis air sin, is minic a bhíonn an fhaisnéis a theastaíonn ó shaoránaigh chun cinntí feasacha a dhéanamh ó réimse foinsí. Is minic a bhíonn daoine thíos le réimse fairsing dúshlán airgeadais agus dúshlán pearsanta nuair a bhíonn seirbhísí á roghnú acu agus bíonn sé níos ríthábhachtaí dá bharr gur féidir leo rochtain gan stró a fháil ar fhaisnéis agus comhairle ar fud an réimse iomláin seirbhísí poiblí.

Brúnna geilleagracha

Ní féidir beag is fiú a dhéanamh de scála an tionchair a d'imir géarchéim gheilleagrach na hÉireann ar shaoránaigh. Bhí daoine aonair agus teaghlaigh a fhaigheann rochtain ar ár seirbhísí thíos le dífhostaíocht, fiachas méadaitheach, méadú ar riaráistí morgáiste agus laghdú suntasach ar ioncaim indiúscartha. Tá go leor saoránach nach mbeadh rochtain acu roimhe seo ar sheirbhísí agus tacaíochtaí thíos le cásanna an-deacra. Tá cor chun feabhais geilleagrach ar bun faoi láthair ach níl sé leata go cothrom. Cé gur tháinig laghduithe suntasacha le déanaí ar

fhostaíocht, tá na leibhéil fós ró-ard agus tá go leor saoránach thíos le deacrachtaí mar gheall air seo agus ar fhiachas leagáide agus ar thosca eile. Go minic, bhí cliaint an SBCA thíos le leibhéil féichiúnais agus ba é seo an chúis gur thug siad aghaidh ar iasachtóirí airgid. D'eascair brúnna diana ar shaoránaigh in Éirinn as comhthionchar forbairtí geilleagracha agus sóisialta agus tá an BFS tiomanta a chinntiú go maolaíonn a straitéis na brúnna seo a mhéid agus is féidir.

Dúshlán atá roimh dhaoine atá faoi mhíbhuntáiste

Tá dúshlán bhreise roimh dhaoine aonair áirithe atá thíos le leochaileacht ar leith. Ina measc seo, tá roinnt daoine aonair atá faoi mhíchumas anuas orthu siúd ó ghrúpaí áirithe socheacnamaíocha agus comhaltaí de phobal an Lucht Siúil. Bíonn deacrachtaí breise ag daoine aonair atá faoi mhíbhuntáiste litearthachta nó faoi mhíbhuntáistí eile oideachais chun faisnéis agus comhairle a rochtain, agus tá seo chomh suntasach sin nach féidir beag is fiú a dhéanamh de. Tá daoine aonair atá imeallaithe i gcásanna an-leochaileacha agus teastaíonn tacaíocht níos déine uathu chun rochtain a fháil ar sheirbhísí agus a chinntiú go mbaineann siad a gcuid ceart amach.

Saincheistanna atá ag Teacht chun Cinn

Dúshlán leanúnach i measc roinnt daoine a bhí i rochtain a fháil ar chóiríocht chuí inacmhainne chun cosc a chur ar easpa dídine. Tá idirchaidreamh áitiúil agus náisiúnta á dhéanamh againn tríd an gcaidreamh tréan oibre atá againn le heagraíochtaí ábhartha reachtúla agus deonacha chun tacaíocht a sholáthar dóibh siúd atá thíos leis an tsaincheist seo.

Baineann dúshlán suntasach eile atá ag teacht chun cinn faoi láthair atá roimh an Eoraip agus Éirinn le cúnamh a thabhairt d'imircigh agus dídeanaithe i gcomhthéacs na géarchéime reatha. D'fhorbair an BFS, i gcomhar lena sheirbhísí soláthair, ár gcuid seirbhísí chun freastal ar riachtanais an spriocghrúpa seo, agus leanfaidh sé chun a ról a chomhlíonadh chun oibriú leis na comhlachtaí ábhartha chun tacaíochtaí díreacha agus indíreacha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sholáthar don ghrúpa seo daoine.

Úsáid mhéadaithe a bhaint as scaipeadh teicneolaíochtbhunaithe faisnéise

Féadfaidh an úsáid mhéadaithe a bhaintear as scaipeadh teicneolaíochtbhunaithe faisnéise a chur ar chumas rochtain a fháil ar fhaisnéis ar chostais níos ísle agus tá fáilte le cur roimhe seo. I dtaobh go leor daoine nach bhfuil scileanna sonracha teicneolaíochta acu nó rochtain ar leathanbhanda, áfach, féadfaidh bacainní eascairt as úsáid teicneolaíochta ag soláthraithe mar an fhoinsé faisnéise. Tá sé ríthábhachtach go bhfuil faisnéis agus comhairle ar fáil do gach saoránach óna dteastaíonn sé agus teastóidh cur chuige ilbhealaigh uaidh seo, cláir for-rochtana agus rochtain fheabhsaithe ar sheirbhísí líne chabhrach ina measc.

Éagsúlacht agus slándáil foinsí faisnéise

Is minic a eascraíonn faisnéis a thagann salach uirthi féin ón éagsúlacht agus réimse foinsí faisnéise agus déanann seo srian a chur ar shaoránaigh, seachas iad a éascú, i dtaobh a riachtanais faisnéise. Tá ardleibhéal iontaobhais bainte amach ag ár seirbhísí anois i dtaobh shlándáil agus chruinneas na faisnéise a sholáthraítear.

Tiomantas na Seirbhísí Poiblí chun luach ar airgead a sholáthar

Tá ár dtiomantas chun freagairt lúfar agus sholúbtha a sholáthar do riachtanais ár bpobail ar aon dul lenár sprioc chun luach ar airgead a chinntiú. Mar dhea, is príomhthosca iad rialachas agus riaradh ceart airgeadais an BFS agus ár seirbhísí soláthair i dtaobh a chinntiú go mbainimid ár gcuispóirí straitéiseacha amach. Tá idirchaidreamh á dhéanamh ag an BFS, mar ghníomhaireacht reachtúil faoi choimirce na Roinne Coimirce Sóisialaí, le clár an Rialtais um Athchóiriú na hEarnála Poiblí agus ‘Tús Áite do Chúrsaí Digiteacha’ i measc tionscnaimh eile.