



Tuarascáil Bhliantúil 2010



Clár Ábhair

1	Tuarascáil an Chathaoirligh	4
1.1	Cúlra.....	7
1.2	Misean, treoirphrionsabail agus tosaíochtaí straitéiseacha	8
2	Faisnéis do Shaoránaigh - na trí bhealach	10
2.1	Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	10
2.2	citizensinformation.ie.....	17
2.3	An tSeirbhís Teileafón um Fhaisnéis do Shaoránaigh	19
3	An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid	22
3.1	An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA.....	22
3.2	Struchtúr an SBCA	23
3.3	Éileamh seirbhíse agus staitisticí	24
3.4	Seachadadh agus Forbairtí Seirbhísí.....	26
4	Seirbhís abhcóideachta a fhorbairt	30
4.1	Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta nua do dhaoine faoi mhíchumas	31
5	Tacú le soláthar faisnéise	32
5.1	Seirbhísí oiliúna	32
5.2	Acmhainní oiliúna.....	35
5.3	Foilseacháin	37
5.4	Assist Ireland	39
5.5	Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	39
6	Beartas sóisialta	41
6.1	Fianaise beartais shóisialta ó na SFSanna.....	41
6.2	Aighneachtaí beartais in 2010.....	43
7	Tacaíochtaí na hEagraíochta	47
7.1	Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	47
7.2	Acmhainní Daonna agus Riarachán.....	47
7.3	Úsáid Fuinnimh in 2010.....	49



Aguisíní

Aguisín 1	An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.....	51
Aguisín 2	Cairt eagrúcháin	55
Aguisín 3	Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.....	56
Aguisín 4	Comhaltaí an Bhoird	58
Aguisín 5	Ráitis airgeadas don Bhliain dar críoch 31/12/10	60
	Comhaltaí an Bhoird agus eolas eile.....	61
	Tuarascáil an Ard-Reachtair Chuntas agus Chiste.....	62
	Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais.....	64
	Ráiteas maidir le Freagrachtaí an Bhoird	66
	Ráiteas maidir le Polasaithe Cuntasaíochta	67
	Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	70
	Ráiteas maidir le Gnóthachain agus Cailteanais Aitheanta Iomlána	71
	An Clár Comhardaithe amhail	72
	Ráiteas ar Shreabhadh Airgid	73
	Nótaí leis na Ráitis Airgeadais.....	74



1 Tuarascáil an Chathaoirligh

Le linn 2010, bliain dheacair do go leor daoine agus bliain fíordheacair dóibh siúd a chaill a bpost, thug na seirbhísí a sholáthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh cúnamh do líon an-mhór daoine - thug os cionn 4.5 milliún duine cuairt ar láithreáin ghréasáin dár gcuid, d'fhreagair an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ní ba mhó ná milliún ceist agus chuidigh an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) le ní ba mhó ná 25,000 duine lena bhfadhbanna fiachais.

Is í freastal ar riachtanais an phobail an tosaíocht atá againn. Sna dálaí eacnamaíocha dúshlánacha atá ann faoi láthair, tá sé níos tábhachtaí ná riamh freastal ar fhíor-riachtanais na saoránach - chun freastal ar na riachtanais sin go héifeachtach - agus chun a chinntiú go bhfuilimid ag baint an leas is fearr agus is féidir as na hacmhainní atá ar fáil, araon. Mar shampla, forbraíodh ár láithreán gréasán keepingyourhome.ie i gcomhpháirt leis an SBCA le buiséad an-bheag agus seoladh in 2010 é. Tá sé mar fhoinsé mhór faisnéise do dhaoine atá i riaráistí morgáiste agus a bhfuil deacrachtaí eile acu. Aithnítear mar an bpríomhthairseach faisnéise um fhiachas morgáiste é i dtuarascáil an tSainghrúpa ar Riaráistí Morgáiste agus déanann go leor soláthraithe morgáiste tagairt dó ina n-ábhar clóite agus ar líne. Ainmníodh Keepingyourhome.ie do Dhámhachtain Mullaigh Domhanda mar an sampla ríomhábhair is fearr de chuid ríomhsheirbhísí Rialtas na hÉireann. Is sampla é den bhealach ar féidir le tionscnamh beag tionchar mór a imirt má fhreastalaíonn sé ar fhíor-riachtanais an phobail.

Ba í 2010 an chéad bhliain iomlán den SBCA a sheachadadh faoin mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá méadú suntasach tagtha ar éileamh ar an tseirbhís (mhéadaigh líon cliant nua na seirbhíse 13.4% in 2010) agus tuairiscíonn cuideachtaí de chuid an SBCA go bhfuil cliant nua ag teacht chucu a bhfuil fiachas mór orthu atá ag éirí níos casta. Le linn na bliana, d'oibrigh an Bord leis an SBCA chun díriú ar an tsaincheist maidir le tréimhsí fada feithimh don tseirbhís. Tugadh tús áite do chásanna práinneacha agus treoraíodh go leor cliant go dtí an líne chabhrach agus an suíomh gréasáin le haghaidh tústacaíochta i dtaca lena bhfiosrú. Cuirim fáilte freisin roimh chreidiúnú líne chabhrach an SBCA de réir Chaighdeán Cáilíochta Chumann na Línte Cabhrach. I rith na bliana, méadaíodh an comhoibriú idir an SBCA agus na SFSanna – lenar áiríodh comhthionscadail, córais tras-tharchuir agus áitreabh a roinnt. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt don obair a rinne na baill foirne a bhí páirteach ann.



Tá ról tábhachtach ag an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ag na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i leith an idirphlé idir an saoránach agus na seirbhísí stáit, ról atá ag éirí níos tábhachtaí fós, rud a thugann cúnamh do chustaiméirí soghonta agus a dhéanann abhcóideacht ar son na ndaoine atá faoi dhúshlán mar gheall ar an deacracht a bhaineann leis an gcóras a úsáid agus leis na moilleanna a raibh an méadú ar éileamh ina chúis leo. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt d'obair a rinne na baill foirne agus na hoibrithe deonacha a phléann le cásanna deacra agus anacra agus a dhéanann é sin le tiomantas agus le hionbhá. Chomh maith leis sin, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt d'obair na n-oibrithe deonacha ar fud líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Le linn na bliana, seoladh Clár Aitheantais d'Oibrithe Deonacha, rud a thugann aitheantas dá dtiomantas agus díogras – roinnt acu a thug os cionn 20 bliain seirbhíse.

Tá an-áthas orm fáilte a chur roimh bhunú na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta le haghaidh daoine faoi mhíchumas. I mí Dheireadh Fómhair 2010, d'fhógair an tAire Coimirce Sóisialaí, Éamon Ó Cuív, TD go mbunófaí an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta faoin mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Soláthróidh an tSeirbhís nua seirbhísí neamhspleácha abhcóideachta ionadaithe a thabharfadh guth do dhaoine faoi mhíchumas atá ar leithlis nó atá ina gcónaí in institiúidí cónaithe agus nach bhféadann siad ionadaíocht a dhéanamh dóibh féin. Déanfaidh na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mBaile Átha Cliath, san Iarmhí, in Uíbh Fhailí, i bPort Láirge agus i Liatroim bainistíocht ar na cúig fhoireann réigiúnacha Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt d'obair na foirne abhcóideachta sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na 46 tionscadal phiólótacha ar chuir a gcuid oibre tús maith leis an tSeirbhís nua seo.

Chomh maith leis sin, ba mhaith liom aird a tharraingt ar obair a rinneadh in 2009, obair a bhí ina chúis le hathruithe tábhachtacha ar struchtúr an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ó thaobh na caoi a dtugann sé faoi obair - go háirithe an chaoi a dtugann sé tacaíocht dá chomhpháirtithe seachadta. Tugadh faoi athstruchtúrú na heagraíochta seo chun freastal ar riachtanais chustaiméirí na heagraíochta. Lena n-áirítear an cumas chun freagra a thabhairt go tapa ar shaincheisteanna atá ag teacht chun cinn, maoirseacht a dhéanamh ar sheirbhísí comhsheasmhacha ar ardchaighdeán agus a chinntiú go bhfuil luach ar airgead á sholáthar don phobal agus don Stát araon. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt don obair a rinne foirne an Bhoird agus dá solúbthacht agus comhoibriú le linn an athstruchtúraithe.

Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil le beirt iar-Aire, Mary Hanafin agus Éamon Ó Cuív TD, as a dtacaíocht don eagraíocht agus cuirim fáilte roimh an Aire Coimirce Sóisialaí nua, Joan Burton TD. Ba mhaith liom a chur in iúl go bhfuilim an-bhuíoch den tacaíocht a thug Ardrúnaí nua na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue agus a foireann dúinn. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chomhghleacaithe ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus aitheantas a thabhairt dóibh chomh maith .



Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bPríomhfheidhmeannach Tony McQuinn,

Sylda Langford
Cathaoirleach



Réamhrá

Déanann an tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí cur síos ar ghníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn na bliana féilire 2010.

1.1 Cúlra

Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an comhlacht reachtúil atá freagrach as seirbhísí faisnéise, comhairle (lena n-áirítear seirbhísí airgeadais agus buiséadaithe) agus seirbhísí abhcóideachta a chur ar fáil don phobal maidir le réimse leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta. Ghlac an Bord freagracht as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) in Iúil 2009.

Is iad príomhfheidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar a shainítear san Acht um Chomhairle 2000, san Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007, agus san Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008 ná:

- A chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta
- Cabhrú agus tacú le daoine aonair, leo siúd faoi mhíchumas go háirithe, chun a gcuid riachtanais agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint
- Níos mó inrochtaineachta, comhordaithe, agus feasachta poiblí ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn
- Tacú le soláthar faisnéise faoi éifeachtúlacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta reatha, soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus béim a leagan ar shaincheisteanna a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu
- Tacú le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas nó na seirbhísí sin a chur ar fáil go díreach
- Tacú le soláthar na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainchúram trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra comhpháirtithe seachadta agus trí thionscadail sprioctha a mhaoiniú. Soláthraimid faisnéis don phobal go díreach trí fhaisnéis a sholáthar ar an ngréasán (citizensinformation.ie, micrealáithreáin, assistireland.ie), trí thréimhseacháin (mar shampla, *Relate*, ár n-iris mhíosúil) agus trí fhoilseacháin eile. Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú díreach agus tacaíochtaí forbartha lárnacha ar fáil dá chomhpháirtithe seachadta, lena n-áirítear:

- Líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)
- An tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS)
- An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA)
- Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)



1.2 *Misean, treoirphrionsabail agus tosaíochtaí straitéiseacha*

Is é seo a leanas misean Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh;

"A chinntiú go bhfuil gach duine in ann teacht ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, aighneachta agus buiséadaithe atá neamhspleách agus ar ardchaighdeán ar bhonn rúnda, ionas go mbeidh siad in ann a riachtanais a aithint agus a gcuid teidlíochtaí a fháil."

D'fhonn an misean seo a bhaint amach, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh treoraithe ag na treoirphrionsabail seo a leanas:

- Is ceart bunúsach de gach duine í rochtain ar fhaisnéis.
- Cabhraíonn faisnéis neamhspleách, neamhchlaonta le daoine rochtain a fháil ar sheirbhísí stáit
- Ba chóir do sheirbhísí abhcóideachta, comhairle agus faisnéise a bheith ar ardchaighdeán agus forbartha i ndáil comhairle leis na custaiméirí
- Tá rannpháirtíocht gach baill foirne ríthábhachtach d'fhonn misean an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur i bhfeidhm
- Tá tiomantas ann do chomhpháirtíocht le soláthraithe seirbhíse reachtúla agus deonacha i dtaca le seirbhísí abhcóideachta, faisnéise agus comhairle a chur ar fáil

Tosaíochtaí Straitéiseacha

Is é tiomantas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ná go bhfaighidh daoine faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách, iontaofa beag beann ar an áit ina bhfuil siad ina gcónaí in Éirinn agus ar bhealach a bheidh oiriúnach dá riachtanais. D'fhonn é seo a bhaint amach, leagann an Plean Straitéiseach um Fhaisnéis do Shaoránaigh de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2009-2012 – *Cosáin i dtreo Seirbhísí : Saoránaigh a chur i gCroílár an Scéil* cúig tosaíocht straitéiseacha amach atá dírithe ar an saoránach:

Tosaíocht Straitéiseach 1:

A chinntiú go geuirimid rochtain gan bhriseadh ar fáil ar sheirbhísí abhcóideachta, comhairle agus faisnéise chun freastal ar riachtanais saoránach thar gach bealach seachadta.

Tosaíocht Straitéiseach 2:

A chinntiú go mbíonn seirbhís ar ardchaighdeán ár fháil i gcónaí do na daoine a úsáideann ár gcuid seirbhísí agus go bhfreastalaíonn siad ar a gcuid riachtanas.

Tosaíocht Straitéiseach 3:



Gníomhú mar idirghabhálaí lárnach iontaofa idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí

Tosaíocht Straitéiseach 4:

Forbairt SBCA mar sheirbhís bhríomhar, fhreagrach agus nuálach a chur chun cinn.

Tosaíocht Straitéiseach 5:

A chinntiú go bhfuilimid eagraithe ar mhaithe le seirbhísí den scoth a sheachadadh dár gcliainnt, go mbeidh cosáin tarchurtha soiléire ann idir na bealaí éagsúla agus go bhfaighfear luach ar airgead ag an am céanna.



2 Faisnéis do Shaoránaigh - na trí bhealach

Tá trí bhealach ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun tacú le faisnéis a sheachadadh: ar líne, teileafón agus duine le duine. Is féidir leis an bpobal teacht ar fhaisnéis chomhtháite díreach tríd an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cuireann an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) an tseirbhís teileafóin ar fáil agus cuireann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) an tseirbhís duine le duine ar fáil. Tá na trí bhealach seo ríthábhachtach i leith a chinntiú go bhfuil rochtain ag an bpobal ar sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta.

2.1 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann na 42 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) faisnéis faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta ar fáil. Cuireann siad ionad buail isteach ar fáil inar féidir le cuairteoirí bualadh leis na soláthraithe faisnéise go pearsanta. Seachadann seirbhísí for-rochtana agus seirbhísí soghluaiste faisnéis do shaoránaigh nach mbeadh ábalta rochtain uirthi murach iad. Mar shampla, cuireann SFSanna seirbhís for-rochtana ar fáil in institiúidí cónaitheacha, in ospidéal, i bpríosúin agus in áiteanna iargúlta.

Tá gach SFS bunaithe mar chuideachta theoranta ag a bhfuil bord bainistíochta deonach a chuimsíonn oibríthe deonacha SFS, ionadaithe ón bpobal áitiúil agus ó eagraíochtaí deonacha agus ionadaithe ón earnáil reachtúil. Clúdaíonn gach SFS ceantar geografach, contae iomlán nó cuid de cheantar uirbeach agus seachadann sí seirbhísí trí líonra Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna) agus seirbhísí for-rochtana. Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis na 42 SFS agus maoiníonn sé iad.

Soláthar foirne agus maoiniú

B'ionann an leithdháileadh deontais do SFSanna le linn 2010 agus €12,551,175.

In 2010, chuir na SFSanna seirbhís ar fáil ó 257 suíomh ar fud na tíre. Clúdaíonn na háiteanna seirbhísí lánaimseartha (55), seirbhísí páirtaimseartha (57) agus láithreacha socraithe for-rochtana (145).

Tá 272 ball foirne íochta (192.2 post coibhéis lánaimseartha) fostaithe sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Leagtar na baill foirne íochta amach thíos mar choibhéis lánaimseartha, chomh maith lena róil laistigh den SFS.



Bainisteoir Forbartha	42
Oifigeach Faisnéise	107
Riarthóir	23
Eile	4.2

Ina theannta sin, fostaíodh 16 Abhcóide do Dhaoine faoi Mhíchumais laistigh den chlár píolótach um Abhcóideacht Mhíchumais; tá na poist sin aistrithe anois go dtí an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta le haghaidh daoine faoi mhíchumas.

Oibrithe deonacha agus scéime

In 2010, ghlac 1,175 oibrí deonacha páirt in obair na SFSanna (113.86 post coibhéis lánaimseartha). Fostaítear 190 oibrí de chuid scéimeanna fostaíochta i líonra na SFSanna. Is ionann é seo agus 104.29 post coibhéis lánaimseartha.

Is ó Scéimeanna Fostaíochta Pobail a tháinig formhór rannpháirtithe sna scéimeanna (164). Tá 13 oibrí ar shocrúcháin um Thionscnamh Poist, ochtar ó Scéimeanna Sóisialta na Tuaithe, oibrí amháin ón Scéim Shóisialta agus ceathrar eile ó scéimeanna eile.

Éileamh agus staitisticí na seirbhíse

- Dhéileáil SFSanna le 990,626 ceist ón bpobal le linn 2010. Is méadú é seo de 2% i gcomparáid le 2009.
- Rinne 666,837 duine teagmháil le SFSanna. (Is laghdú de 3% é seo i gcomparáid leis an tréimhse ó Eanáir go dtí Nollaig 2009¹.)
- Thug 72% cuairt ar na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh go pearsanta; ghlaigh 27% orthu agus sheol 1% eile a gceist isteach tríd an ríomhphost.
- Caitheadh ní ba lú ná 10 nóiméad le 51% de na daoine; 11-20 nóiméad le 38%; caitheadh 21-40 nóiméad le 9% agus ghlac 2% de ghlaonna os cionn 40 nóiméad.
- Ba mhná iad 60% de na daoine a rinne teagmháil leis na SFSanna agus b'fhir iad 40%.
- Chuir 72% de na daoine (477,686) a n-aois in iúl. Astu siúd a chuir a n-aois in iúl, bhí 55% san aoisghrúpa 26-45; 29% san aoisghrúpa 46-65; bhí 9% os cionn 66 bliain agus bhí 7% 25 bhliain nó ní b'óige.
- Chuir 60% de na daoine a náisiúntacht in iúl. Astu siúd a chuir a náisiúntacht in iúl, b'Éireannaigh iad 79%; Polannaigh 6%; 2% ón Ríocht Aontaithe agus ba ó thíortha eile an 12% eile (ballstáit an AE agus tíortha lasmuigh den AE san áireamh).
- Bhain 47% de na ceist le leas sóisialach, méadú de 3% i gcomparáid leis an tréimhse chéanna in 2009.

¹ De dheasca na drochaimsire ag deireadh 2010, dúnadh na seirbhísí go luath agus ní raibh custaiméirí ábalta teacht ar sheirbhísí.



Catagóirí na gCeisteanna

Cuirtear isteach gach ceist a phléann soláthraithe faisnéise SFS sa chóras bailiúcháin sonraí Oyster i gcatagóir ar leith. Tá 16 phríomhchatagóir ann. Tá siad seo ar aon dul leis na catagóirí atá ar an láithreán gréasáin citizensinformation.ie, mar shampla, Breith, Teaghlach agus Caidrimh, Gnóthaí Custaiméara, Fostaíocht, Leas Sóisialach, Oideachas agus Oiliúint, Airgead agus Cáin. Tá roinnt fochatagóirí ag gach catagóir. Mar shampla, cuimsíonn an phríomhchatagóir 'Fostaíocht' roinnt fochatagóirí, ina measc: Cearta agus Coinníollacha Fostaíochta, Oibríthe Inimirceach, Scor, Comhionannas i gCúrsaí Oibre agus Fostaíocht agus Míchumas.

Is é Leas Sóisialach a thagann chun cinn is mó agus is ionann é agus 47% de na ceisteanna go léir a chuirtear ar na SFSanna. Ansin, tá Cearta Fostaíochta (11%), Sláinte (8%), Saincheisteanna Áitiúla (6%), Tithíocht, agus Airgead agus Cáin (an dá cheann acu 5%).

Obair Dheonach sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Le linn 2010, dheonaigh 1,175 duine a gcuid ama agus a gcuid saineolais do na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Is ionann é sin agus 113.86 post coibhéis lánaimseartha. Cé nach raibh méadú ar líon iomlán na n-oibríthe deonacha sna SFSanna, d'earcaigh go leor SFSanna oibríthe deonacha nua le linn na bliana. Sa SFS i gCill Chainnigh, chonacthas méadú de 30% ar líon na n-oibríthe deonacha tar éis oiliúint a chur i gcrích do 14 oibrí deonacha sa tSeirbhís sin. Bíonn gá le hardleibhéal oiliúna agus forbairt scileanna chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí, riachtanais a bhíonn ag éirí níos casta i gcónaí. Cuireann na SFSanna oiliúint ionduchtúcháin ar fáil d'oibríthe deonacha agus ghlac a lán oibríthe deonacha páirt sa Chlár do Sholáthraithe Faisnéise creidiúnaithe (féach leathanach 27 thíos chomh maith). Tugann an Lámhleabhar Acmhainne don Oibrí Deonach tacaíocht do na SFSanna i dtaca le rannpháirtíocht na n-oibríthe deonacha a chothú.

Le linn 2010, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as lámh a chéile le hionadaithe de chuid Chumann Náisiúnta na SFSanna (CNSFS) chun córais dámhachtainí a chomhaontú ar mhaithe le hoibríthe deonacha a d'oibrigh linn ar feadh tamaill fhada. Le linn 2010, tionscnaíodh an Clár Aitheantais d'Oibríthe Deonacha ag ócáid i bPáirc an Chrócaigh. Fuair oibríthe deonacha a thug os cionn 20 bhliain seirbhíse teastas agus babhla comórtha ón Iar-Aire Coimirce Sóisialaí, Éamon Ó Cuív TD.

Ag labhairt ag an ócáid, dúirt an tUasal Tony McQuinn, Príomhfheidhmeannach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh: *Bhí agus tá páirt fíorthábhachtach glactha ag oibríthe deonacha i bhforbairt na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tá siad*



ina mbunchuid den tseirbhís phobalbhunaithe seo a sheachadadh. Tá siad tiomanta, agus cuireann siad a dtaithe saoil agus réimse leathan scileanna ar fáil trína ról.

Tuarascáil taighde: Obair Dheonach sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Le linn 2009, choimisiúnaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh taighde ar ról agus rannpháirtíocht na n-oibríthe deonacha sna SFSanna, dírithe ar na hoibríthe deonacha a bhíonn i mbun seirbhís a sheachadadh ar bhonn laethúil go príomha. Rinne an tIonad um Bhainistíocht Neamhbhrabúis ag Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath an taighde le linn 2009. Aimsíodh sa tuarascáil go raibh oibríthe deonacha agus foireann na SFSanna thar a bheith tiomanta i leith seirbhísí faisnéise agus comhairle a sholáthar ar ardchaighdeán. Ba léir go raibh tacaíocht ann ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar mhaithe le rannpháirtíocht leanúnach na n-oibríthe deonacha i seirbhísí faisnéise agus comhairle a sheachadadh do shaoránaigh ar bhonn áitiúil agus gur tugadh aitheantas do luach agus éifeachtúlacht seirbhíse atá bunaithe ar oibríthe deonacha agus íoctha araon. Seoladh an tuarascáil ag an ócáid um aitheantas do na hoibríthe deonacha i bPáirc an Chrócaigh. Bunaíodh foireann tionscail, ar a bhfuil ionadaithe ó Chumann Náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun athbhreithniú a dhéanamh ar mholtaí na tuarascála agus chun Straitéis Náisiúnta maidir le hOibríthe Deonacha a fhorbairt sna SFSanna.

Seachadadh agus Forbairtí Seirbhíse

Eanáir d'fhreastail na baill foirne ón tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gCluain Dolcáin ar Fhóram an Uachtaráin, *Athléimneacht in Amanna Deacra - Freagra na Sochaí Sibhialta*, a reáchtáladh in Áras an Uachtaráin. Thug an tUachtarán Mhic Ghiolla Íosa cuairt ar an tseirbhís i gCluain Dolcáin i ndíadh na hócáide seo.

Márta sheol an tIar-Aire Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh Mary Hanafin TD an tIonad nua um Fhaisnéis do Shaoránaigh i nDún Garbháin ag Clós Uí Scanláin. Thug sí aitheantas don tseirbhís a tugadh don phobal ó bunaíodh an t-ionad i nDún Garbháin i 1982 agus mhol sí éiteas na hoibre deonaí agus na saoránachta gníomhaí.

Aibreán sheol Ard-Mhéara Bhaile Átha Cliath, an Comhairleoir Emer Costello, Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcomhair Chathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh ag Cúirt Chill Eirne, Sráid Buckingham Uachtarach, Baile Átha Cliath 1. Freastalaíonn an tseirbhís seo ar chónaitheoirí áitiúla sna dobharcheantair de Shráid Ghairdinéir, Sráid an tSirriam agus Cnoc an tSamhraidh.



Bealtaine d'oscail an tIar-Aire Coimirce Sóisialaí, Éamon Ó Cuív TD áitreabh nua do Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Chontae na Mí agus don tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) ag 1 Rae na gCanónach, an Uaimh.

Bealtaine agus Samhain bhain 156 foghlaimeoir fásta ó na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fud na hÉireann Teastais FETAC amach nuair a chuir siad an Clár Soláthraithe Faisnéise (CSF) i gcrích. Seachadadh cúig Chlár Soláthraithe Faisnéise (CSF) le linn na bliana ar roinnt bealaí éagsúla, mar shampla, tríd an gCianfhoghlaim, tríd an bhfoghlaim mhúinte agus trí aitheantas a thabhairt d'fhoghlaim roimhe.

Meán Fómhair bhog an tIonad um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa Nás go dtí áitreabh nua díreach os comhair an áitribh roimhe ar 10 Sráid an Taiscumair. Chomh maith leis sin, thug os cionn 500 duine cuairt ar sheastán um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta i mBaile Átha Í, Contae Chill Dara. Bhain na ceisteanna ón bpobal le réimse leathan ábhar ar nós teidlíochtaí pinsin agus tástáil acmhainne le haghaidh íocaíochtaí um chúnamh feirme. Bhí méadú ar líon na ndaoine a d'fhreastail ar an gComórtas i mbliana, ó 190,000 in 2009 go dtí os cionn 200,000.

Le linn na bliana, d'oibrigh na SFSanna i gcomhpháirt le heagraíochtaí éagsúla. Mar shampla:

- Rinne SFS **Chontae Mhaigh Eo** teagmháil leis na Comhordaitheoirí Idirbhliana uile sa tír agus leag siad béim ar an bPacáiste Acmhainne atá ar fáil le haghaidh dhaltáí na hidirbhliana agus ar infhaighteacht pearsanra de chuid an SFS chun tacú leis an modúl a sheachadadh laistigh de na scoileanna.
- Glacann SFS **Chontae Laoise páirt** i dtionscadal leis an ionad tacaíochta ailse, *Cuisle*, a bhfuil sé mar aidhm aige cabhrú le hothair a fuair amach le déanaí a bhfuil ailse orthu agus lena dteaghlaigh
- Glacann SFS **Chontae na hIarmhí páirt** i ngrúpa idirghníomhaireachta a bhfuil sé mar aidhm aige freastal ar riachtanais na ndaoine atá ina gcónaí i gceantair de chuid ACPIF. Ghlac an SFS páirt lárnach i dtionscadal a eagrú, atá dírithe ar thacaíocht a thabhairt dóibh siúd a bhí féinfhostaithe ach nach bhfuil aon obair acu a thuilleadh.
- Tá SFS **Chorcaí** ag obair le Comhpháirtíocht Forbartha Cheantar Dheisceart agus Oirthear Chorcaí Teo. ar thacaíochtaí atá ag teastáil ó chúramóirí agus glacann SFS Iarthar Chorcaí páirt ar Bhord de Grúpa Tacaíochta Iarthar Chorcaí do Chúramóirí agus chuir siad seisiúin faisnéise ar siúl ar mhaithe le baill an ghrúpa.
- Tá SFS **Tamhlachta** ag déanamh a eolaire pobail a nuashonrú. Tá an t-eolaire á mhaoiniú ag Salesforce, cuideachta TF agus tugadh rochtain don SFS ar spás oifige agus tacaíocht phobail ón Ionad d'Oibríthe Deonacha i gContae Bhaile Átha Cliath Theas. Chabhraigh SFS **Chontae Chill Mhantáin** le suíomh gréasáin um Eolaire Pobail a sheoladh le linn na bliana.



- **SFS Chontae Dhún na nGall** ag obair as láimh a chéile le Bord Forbartha Chontae Dhún na nGall ar thionscnamh ar mhaithe le daoine dífhostaithe agus tá siad ag glacadh páirt i gcomhdháil darb ainm *Making the Future Happen*.
- Tá SFS **Chontae Lú** ag obair le *Pobail* i nDroichead Átha ar chomhdháil darb ainm *Combating Rural Poverty and Social Exclusion*. Chabhraigh SFS **Chontae Lú** le “*Treoirleabhar do Dhaoine atá ina gCónaí i Co. an Lú*” a chur le chéile chomh maith.
- Tá SFS **Fhine Gall** ag obair in éineacht le Comhairle Contae Fhine Gall chun leabhrán a sheoladh ina bhfuil na soláthraithe seirbhíse áitiúla uile liostaithe, rud a d’fhéadfadh cabhrú leis na daoine a chaill a bpost le déanaí. Tá siad ag glacadh páirt sa Phróifíl Bhochtaineachta nua d’Fhine Gall chomh maith, rud a aithníonn iad siúd atá i mbaol agus a chabhraíonn le sainathint a dhéanamh ar phríomhghníomhartha óna dteastaíonn feabhsú.

Comhobair leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Rinneadh 4,327 custaiméir de chuid SFSanna a chur ar aghaidh chuig an SBCA idir Eanáir agus Nollaig 2010. Is méadú de 69% é seo ar líon na ndaoine a cuireadh ar aghaidh le linn na tréimhse céanna in 2009. Bhí ionadaithe an SBCA ar Bhoird 20 SFS le linn 2010.

Thuairiscigh SFS Chill Mhantáin go raibh trí chomhthionscadal ar bun aici leis an SBCA. Ina measc, tá an SBCA agus an SFS ag tabhairt comhchuart ar Phríosún Mhainistir Shelton; ag obair chun seirbhís for-rochtana a chur ar bun don Lucht Siúil agus ag obair le chéile le húsáideoirí drugaí agus a dteaghlaigh.

Tá córas atreoraithe ríomhphoist i bhfeidhm ag SFS Liatroma i gcomhar le cuideachta SBCA áitiúil. Chomh maith lena obair thionscadail, chomhoibríonn SFSanna le comhlachtaí SBCA trí chustaiméirí a tharchur. Roinneann SFS Dún Laoghaire/Ráth an Dúin agus SBCA Dún Laoghaire spás oifige agus oibríonn siad le chéile chun seirbhís comhtháite a chur ar fáil dá gcliainnt.

Sainseirbhísí eile sna SFSanna

Cuireann go leor SFSanna réimse seirbhísí ar fáil dá gcliainnt, mar shampla, clinicí comhairle dlí in aisce arna chur ar fáil ag an tIonad Saorchomhairle Dlí nó aturnaetha áitiúla; comhairle airgeadais arna chur ar fáil ag CAVA; cánachas, seirbhísí d’inimircigh agus clinicí fostaíochta. Tá roinnt SFSanna lonnaithe san áit chéanna le soláthraithe seirbhíse eile cosúil leis an SBCA. Bíonn clinicí ag SFSanna eile maidir le Comhairle do Thomhaltóirí; leis an Údarás Comhionannais; le hOifig an Ombudsman agus *Threshold*.



Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht airgeadais do réimse eagraíochtaí náisiúnta agus deonacha a chuireann faisnéis ar fáil i réimsí ar leith freisin.

Soláthraíonn **DeafHear.ie** seirbhís faisnéise do dhaoine bodhra agus do dhaoine a bhfuil moill éisteachta orthu.

Cuireann na **hIonaid Saorchomhairle Dlí (ISCD)** seirbhísí saorchomhairle dlí faoi rún ar fáil i SFSanna ar fud na tíre.

Feidhmíonn **an tIonad Imeachta** réimse clinicí i gceantar Bhaile Átha Cliath agus na Gaillimhe, roinnt acu i gcomhar le SFSanna, agus faigheann sé tacaíocht airgeadais ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Tugann **Comhairle um Inimircigh na hÉireann** saintacaíocht do SFSanna i ndáil le hinimirce.

Tugann **Treoir** saintacaíocht do SFSanna i ndáil le seirbhísí do thuismitheoirí neamhphósta agus dá leanaí.

Cuireann **Cuimsiú Éireann** seirbhís chúlta cheiste ar fáil do SFSanna i réimse míchumais intleachta. Tugann sé cóipeanna d'fhoilseacháin de chuid Chuimsiú Éireann do na SFSanna - go háirithe, foilseacháin inrochtana do dhaoine faoi mhíchumais fhoghlama.

An Abhcóideacht sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Is é ceann de na príomhbhealaí a thacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le seirbhísí abhcóideachta don phobal i gcoitinne, ná trí líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ina dtacaíonn soláthraithe faisnéise lena gcliaint i dtreo deacrachtaí le rochtain ar leas sóisialach, thithíocht, sheirbhísí sláinte agus fhostaíocht a réiteach.

Tacaíonn soláthraithe faisnéise lena gcliaint gníomhú ar a son féin nuair is féidir (féinabhcóideacht). Tacaíonn siad leis na gclianit chomh maith - mar shampla, teagmháil agus idirbheartaíocht a dhéanamh le tríú páirtithe nó freastal ar chruinnithe, éisteachtaí agus achomhairc.

In 2010, bhí 32,051 ceist ann ar theastaigh abhcóideacht uathu mar fhreagra. Go ginearálta, is éard atá i gceist le habhcóideacht ná obair leantach agus leanúnach leis an duine. Is é an cás-staidéar seo a leanas sampla den phróiseas abhcóideachta: Bhí cliant ag fáil an Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta. Chuir sé isteach ar Liúntas Míchumais ach níor ceadaíodh é. Thug an soláthraí faisnéise cúnamh i dtaca leis an achomharc i gcoinne an chinnidh. Is éard a bhí i gceist leis seo ná litreacha a scríobh chuig dhochtúir



an chliant ag iarraidh tuarascála; labhairt leis an Oifigeach Leasa Shóisialaigh roinnt uaireanta; dul in éineacht leis an gcliant go dtí éisteacht an achomhairc; agus cúnadh a thabhairt do chliant a chuid fianaise a chur in iúl ós rud é go raibh an-deacracht aige labhairt go poiblí.

Le linn 2010, fairsingíodh an córas bailithe sonraí *Oyster* chun bainistíocht leictreonach cásanna abhcóideachta a chur san áireamh agus forbraíodh plean oiliúna d'fhoireann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus cuireadh i bhfeidhm é.

Chun tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt na habhcóideachta sna SFSanna agus i gcomhréir leis an tiomantas chun feabhas a chur ar rochtain ar sheirbhísí príomhshrutha do dhaoine faoi mhíchumas, faomhadh maoiniú ag deireadh 2010 chun tacú le cúigear Oibríthe Tacaíochta Abhcóideachta i líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Beidh na hOibríthe Tacaíochta Abhcóideachta seo freagrach as scileanna agus cumas abhcóideachta a chothú i measc na n-oifigeach faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar mhaithe leis an bpobal i gcoitinne agus le daoine faoi mhíchumas araon. Beidh Oibríthe Tacaíochta Abhcóideachta nasctha leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas chomh maith (féach leathanach 25) d'fhonn daoine faoi mhíchumas a chur ar aghaidh chuig seirbhísí ar leith agus seirbhísí príomhshrutha. Táthar ag súil go líonfar na poist seo faoi thús thríú ráithe 2011.

2.2 *citizensinformation.ie*

Tá sé mar aidhm ag an suíomh gréasáin citizensinformation.ie faisnéis seirbhíse poiblí a chur ar fáil d'Éirinn. Soláthraíonn sé sonraí maidir le cearta agus teidlíochtaí don phobal i gcoitinne agus feidhmíonn sé mar an bpríomhfhoinsé faisnéise do Sholáthraithe Faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, chomh maith le heolas úsáideach a chur ar fáil d'oifigigh sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus in eagraíochtaí eile.

In 2010, taifeadh os cionn 4.5 milliún úsáideoir agus ní ba mhó ná 27 milliún íoslódáil leathanaigh. I nDeireadh Fómhair, tosaíodh obair i gcomhpháirt leis an Roinn Airgeadais chun citizensinformation.ie a atógáil bunaithe ar infreastruchtúr na Roinne Airgeadais. Chuaigh an suíomh gréasáin beo i mí na Samhna agus tá sé níos sciobtha agus níos solúbtha ó thaobh teicneolaíochta de anois. Tá obair ar bun chun leagan an suíomh gréasáin a fhorbairt a bheidh oiriúnach do ghutháin phóca agus gléasanna móibíleacha eile. Bhuaigh citizensinformation.ie an “Suíomh Gréasáin is Úsáidí” ag Dámhachtainí Gréasáin na hÉireann 2010.



Dhírigh ár n-úsáideoirí ar fhaisnéis a bhain le leas sóisialach agus sochair sláinte in 2010 den chuid ba mhó. Rinneadh forbairt ar inneachar ar fud an tsuímh, lenar airíodh faisnéis nua maidir le gnó a chur ar bun, an scéim um páirtnéireacht shibhialta, cearta fostaíochta, fiacha tomhaltóra, scéimeanna de chuid na Roinne Coimirce Sóisialaí, Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus FÁS agus nósanna imeachta i ndáil le víosa a fháil d'eisimircigh go dtí tíortha san LEE agus lasmuigh den LEE.

Le linn na bliana, lean an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh d'fhaisnéis maidir le leas sóisialach de chuid citizensinformation.ie a chur ar fáil ar shuíomh gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí, welfare.ie chomh maith.

Bunachar sonraí seoltaí

Tá an Roinn Airgeadais ag déanamh spíonadh ar bhealaí faoi láthair chun bunachar sonraí an Bhoird a fheabhsú, rud ina bhfuil níos mó ná 8,000 seoladh seirbhíse poiblí. In 2010, seoladh gné darb ainm “Aimsigh Ionad” ar citizensinformation.ie i leith sonraí teagmhála agus léarscáilithe a chur ar fáil maidir le gach Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Micrealáithreáin

In 2010, taifeadadh os cionn 57,877 úsáideoir agus ní ba mhó ná 261,000 íoslódáil leathanaigh ar an suíomh Losinyourjob.ie. Bronnadh Gradam an Taoisigh i leith Sármhaitheasa sa tSeirbhís Poiblí ar an tionscnamh losinyourjob.ie i bhFeabhra 2010 Tá Gradam an Taoisigh ceaptha d'fhonn tionscadail na seirbhíse poiblí a mbíonn tionchar acu ar an mbealach ar féidir leis an saoránach leas a bhaint as na seirbhísí, a cheiliúradh agus a chur ar taispeáint. Cuireadh losinyourjob.ie ar ghearrliosta Dhámhachtain r-sheirbhísí Rialtais na hÉireann 2010 chomh maith

Forbraíodh Keepingyourhome.ie i gcomhpháirt leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) ag deireadh 2009 agus seoladh ag tús 2010 é. Taifeadadh os cionn 26,777 úsáideoir agus ní ba mhó ná 129,000 íoslódáil leathanaigh ar an suíomh. Bhí forbairt agus táirgeadh keepingyourhome.ie ar cheann de na príomh-mholtaí tábhachtacha a rinneadh i dtuarascáil an tSainghrúpa ar Riaráistí Morgáiste agus déanann go leor soláthraithe morgáiste tagairt don suíomh ina n-ábhar clóite agus ar líne. Ainmníodh Keepingyourhome.ie do Dhámhachtain Mullaigh Domhanda mar an sampla ríomhábhair is fearr de ríomhsheirbhísí an rialtais in Éirinn.

Le linn 2010, rinne CapGemini a athbhreithniú is déanaí ar ríomhsheirbhísí de chuid an Aontais Eorpaigh ar son an Choimisiúin Eorpaigh. Sa tuarascáil seo, díriodh ar an tsamhail ‘ócáid saoil’ sna ríomhsheirbhísí rialtais ar líne. Bhí Éire sa chéad áit san Eoraip agus tugadh aird faoi leith ar losinyourjob.ie agus keepingyourhome.ie sa tuarascáil.



Líonrú sóisialta

Le linn 2010 lean d'fhás ár bhfotha twitter (twitter.com/citizensinfo) agus bhí os cionn 1,000 'leantóir' aige i Márta 2011. Taifeadadh tuairim is 550 amharc ar gach ceann de na snáitheanna ar fhórait díospóireachta (boards.ie, askaboutmoney.com) inar ghlac an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh páirt.

2.3 An tSeirbhís Teileafón um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Maoiníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) agus tugann sé tacaíocht di. Cuireann an líne chabhrach teileafóin náisiúnta seirbhís chuimsitheach faisnéise faoi rún ar fáil. Cuirtear an tseirbhís teileafóin ar fáil tríd an uimhir íosghlao 1890 777 121² ó 9 r.n. go 9 i.n. ó Luan go hAoine.

Foireann agus maoiniú

Faigheann an STFS 100% dá maoiniú ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Ba ionann deontas oibriúcháin an STFS agus €1,389,627 in 2010.

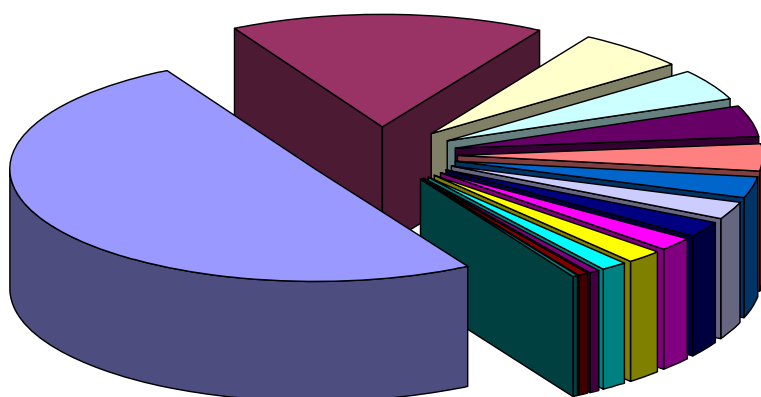
Tá Bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, fiche oifigeach faisnéise (tá seisir acu fostaithe ar bhonn páirtaimseartha, agus 17 post coibhéise lánaimseartha), riarthóir sinsearach amháin agus beirt riarthóirí páirtaimseartha ar fhoireann an STFS

Éileamh seirbhíse agus staitisticí

D'fhreagair an STFS leibhéal ard glaonna ó chustaiméarí le linn na bliana agus tuairiscíodh méadú ar cheisteanna casta – rud a bhí léirithe ag aiseolas ó staitisticí fiosraithe na SFSanna. Le linn 2010, d'fhreagair an STFS 144,513 iarratas ar fhaisnéis agus chomhairle ón bpobal, bhí 143,793 fiosrú teileafóin, 665 ríomhphost, 44 téacs (sms) agus 11 Chomhairliúchán Bheo (comhrá ar líne).

Sa phíchairt thíos, cuirtear fiosrúcháin chustaiméarí i gcatagóirí i gcomhréir leis an gcóras caighdeánach catagóirithe glao a úsáidtear ar fud an ghréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, rud a léiríonn an bealach a ndéantar an suíomh gréasáin citizensinformation.ie a chur in ord:

² Fógraíonn an STFS uimhir líne talún chomh maith - (021) 4521600 – de bharr an chostais aird a bhíonn ar ghlaonna ar uimhreacha '1890' do dhaoine atá ag glaoch ó ghutháin phóca.



Leas Sóisialach	(50.4%)
Fostaíocht	(16.6%)
Gnóthaí Tomhaltóra	(5.8%)
Airgead agus Cáin	(4.6%)
Sláinte	(4.3%)
Tithíocht	(3.9%)
Ceartas	(3.1%)
Oideachas agus Oiliúint	(2.6%)
Breith, Teaghlach agus Caidrimh	(2.3%)
Áitiúil	(2.0%)
Taisteal agus Caitheamh Aimsire	(1.8%)
Ag Bogadh Tíre	(1.6%)
Bás agus Meála	(0.4%)
Comhshaoil	(0.4%)
Rialtas in Éirinn	(0.4%)

Seachadadh agus Forbairtí Seirbhíse

Úsáideann an STFS córas comhtháite faisnéise a chuireann córais shofaisticiúla freagartha agus ciúála glao agus faisnéis mhionsonraithe ar fáil maidir le gníomhaíocht agus feidhmiúchán na seirbhíse ar an iomlán. Cuireann sé seo an tseirbhís ar a cumas tabhairt faoi dhearbhu cáilíochta córasach trí anailís a dhéanamh ar ghlaonna taifeadta ó gach Oifigeach Faisnéise.

Úsáidtear an anailís chun riachtanais oiliúna na foirne agus inniúlachtaí cúraim chustaiméirí a aithint, agus freagraí oiliúna agus cóitseála a sheachadadh ina dhiaidh sin.

Beartas sóisialta

Mar sheirbhís náisiúnta a láimhseálann líon an-ard fiosruithe, tá seasamh ar leith ag an STFS chun cur le hathrú beartais trí inní dá chustaiméirí faoina dtaithe ar sheirbhísí a chur in iúl. Gintear tuairisc ghairid um beartas sóisialta gach uair a aithníonn Oifigeach Faisnéise de chuid an STFS saincheist a cheapann sé ar chóir aird na ndéantóirí beartais agus aird dóibh siúd atá freagrach as riaracháin na seirbhísí a tharraingt orthu. Chuir an STFS 105 tuairisc um beartas sóisialta faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn 2010 (féach Caibidil 6).



Athfhorbairt ar an tSeirbhís Chomhairliúcháin Bheo

Rinneadh athfhorbairt ar an tSeirbhís Chomhairliúcháin Bheo atá ina córas ‘comhrá gréasáin’ agus atá dírithe ar dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus labhartha orthu ag deireadh mhí na Samhna 2009. Forbraíodh feachtas spriocdhírthe d’fhonn an tseirbhís a chur chun cinn nuair a athsheoladh an tseirbhís ag tús 2011 agus táthar ag súil go mbeidh méadú mór ar líon na n-idirghníomhartha ar an gCóras Chomhairliúcháin Bheo le linn 2011, ó leibhéal an-íseal de 11 idirghníomh le linn 2010, nuair a bhí an áis seo díomhaoin den chuid ba mhó agus ag fanacht ar an athfhorbairt.



3 An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Tugadh freagracht don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as an SBCA le héifeacht ón 13 Iúil, 2009. Cuireann an SBCA seirbhís neamhspleách agus faoi rún agus ar fáil saor in aisce ar fud na tíre do dhaoine a bhfuil fadhbanna acu le fiachas nó le rófhíachas. Leagann an SBCA béim ar bhearta praiticiúla, bunaithe ar bhuiséad chun cabhrú le daoine a bhfuil fadhbanna fiachais acu. Díríonn sí ar dhaoine agus ar theaghlaigh a bhfuil ioncam íseal acu agus atá aitheanta mar dhaoine a bhfuil fadhbanna le fiachas agus le hairgead ar iasacht acu. Soláthraíonn an SBCA oideachas maidir le buiséadú agus bainistiú airgeadais sa phobal áitiúil. Glacann gníomhaireachtaí deonacha agus reachtúla áitiúla páirt thábhachtach i gcuideachtaí de chuid an SBCA a bhainistiú go deonach ar bhonn áitiúil.

Tá méadú suntasach tagtha ar éileamh ar an tseirbhís arna soláthar ag an SBCA (mhéadaigh líon na gcliant nua a d'úsáid an tseirbhís le 13.4% in 2010) agus tuairiscíonn cuideachtaí an SBCA go bhfuil cliaint nua ag teacht chucu le fiacha móra atá ag éirí níos casta. Tá an SBCA ag obair go dian ar thionscnaimh bheartais chomh maith a bhaineann le fiacha a bhainistiú, dul i ngleic le fiacha agus riaráistí morgáiste.

3.1 An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA

De réir Chuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ighnéitheacha) 2008, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as:

- Treoir agus ceannaireacht náisiúnta a chur ar fáil don SBCA agus forbairt na seirbhíse a chinntiú amach anseo
- Rannpháirtíocht leanúnach na n-earnálacha deonacha agus pobail a dhaingniú agus a láidriú i leith an SBCA a sholáthar ar bhealach a bhfreastalaíonn ar riachtanais an phobail áitiúil
- Soláthar a dhéanamh i dtreo rialachas corparáideach, seirbhís do chustaiméirí agus freagracht airgeadais a chur chun cinn thar struchtúr eagraíochtúil an SBCA
- Forbairt bheartais agus pleanáil straitéiseach a fheabhsú don SBCA mar sheirbhís atá maoinithe go poiblí ar mhaithe le daoine a bhfuil ioncain ísle acu a dteastaíonn cúnaimh uathu i dtreo fadhbanna fiachais a bhainistiú.
- A chinntiú go gcuirtear seirbhísí ar fáil, go háirithe, do dhaoine a bhfuil ioncam íseal acu, atá i rófhíachas nó atá i mbaol de, agus atá eisiata go sóisialta.



- Oideachas i leith airgid a bhainistiú a chur chun cinn agus a fhorbairt,

D'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as lámh a chéile le cuideachtaí de chuid an SBCA le linn na bliana, ag cothú caidrimh ar an leibhéal áitiúil agus ag tabhairt tacaíochta do chuideachtaí a bhfuil réimse saincheistanna acu. Faoin bplean straitéiseach *Cosáin i dtreo Seirbhísí 2009-2012* de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, tá tiomantas ann ó thaobh faisnéis mhionsonraithe a bhailiú maidir leis na struchtúir agus beartais i ngach ceann de na cuideachtaí de chuid an SBCA. Mar chuid den phróiseas seo, tugadh faoi thionscadal chun faisnéis bhunúsach a bhailiú i réimsí ar nós rialachais, bainistíocht airgeadais, beartas agus nósanna imeachta um acmhainní daonna, agus bainistíocht eagraíochtúil agus áitribh ar fud an líonra. Thosaigh anailís mhionsonraithe ar an bhfaisnéis seo ag deireadh 2010.

3.2 *Struchtúr an SBCA*

Seachadtar an SBCA ar thrí bhealach éagsúla:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Tríd Líne Chabhrach an SBCA (1890 283 438)
- Duine le duine le Comhairleoirí Airgid oilte in oifigí ar fud na tíre.

Tá líonra de 53 cuideachta (lena n-áirítear 51 cuideachta áitiúla agus 2 chuideachta náisiúnta, MABSndI agus National Traveller MABS) ina gcuid den tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA). Cuireann cuid mhaith de na cuideachtaí áitiúla seirbhísí for-rochtana ar fáil freisin do chliant nach féidir leo rochtain a fháil ar na príomhoifigí go furasta.

Tá gach seirbhís de chuid an SBCA á reáchtáil ag cuideachta faoi theorainn ráthaíochta. Is aonán dlí neamhspleách atá i ngach cuideachta le bord stiúrthóirí a thagann ó sheirbhísí deonacha agus reachtúla áitiúla agus ó ghrúpaí pobail. Is seirbhís lárnach tacaíochta teicniúla é *MABS National Development Limited* (MABSndI) a thacaíonn le saincheistanna maidir leis an mbeartas sóisialta agus oiliúint, le hoideachas um bainistíocht airgid agus le cásobair theicniúil do chuideachtaí an SBCA. Bainistíonn MABSndI láithreán gréasáin agus líne chabhrach teileafóin an SBCA agus an córas faisnéise cliant darb ainm *MABSIS* agus freagraíonn sé ceistanna ón meán maidir le bainistíocht fiacha agus airgid. Bunaíodh SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil in 2005 tar éis treoirthionscadal a chur i gcrích. Déanann sí abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí eile ar an imeall) d'fhonn iad a chur ar a gcumas rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.



Foireann agus maoiniú

B'ionann an leithdháileadh buiséid iomlán don SBCA le linn na bliana 2010 agus €18,222,634. In 2010, thug an Bord córas tuairiscithe airgeadais nua isteach sa SBCA. Tugadh oiliúint do na 53 cuideachta uile de chuid an SBCA maidir leis agus tosaíodh tuairisciú airgeadais faoin gcóras nua ag deireadh mhí an Mheithimh 2010.

Ag deireadh 2010, bhí 277 duine (235 i bpost coibhéis lánaimseartha) fostaithe i gcuideachtaí de chuid an SBCA. I measc ról na foirne, bhí Comhordaitheoir comhairle airgid, Comhairleoirí agus Riarthóirí Airgid. Cuimsíonn an figiúr den fhoireann iomlán 19 bpost shealadacha do Chomhairleoirí Airgid a faomhadh i Lúnasa 2009. Ceadaíodh na poist seo do thréimhse dhá bhliain agus rachaidh téarmaí na gconarthaí in éag idir mhí Mheán Fómhair agus mí na Nollag 2011.

3.3 Éileamh seirbhíse agus staitisticí

Tá na staitisticí leagtha amach faoi cheithre phríomhtheideal:

- Cliant ghníomhacha - ar an lá deireanach den mhí/ráithe
- Cliant nua – ar bhonn carnach go dtí seo don bhliain
- Cliant líne chabhrach- carnach go dtí seo don bhliain
- Cliant faisnéise amháin³ - carnach go dtí seo don bhliain

B'ionann líon iomlán na gcliant nua don SBCA suas go dtí deireadh mhí na Nollag 2010 agus 21,653, méadú de 13.4% i gcomparáid le 2009.

Bliain	Cliant nua	Méadú
2006	11,630	
2007	12,433	6.9%
2008	16,600	33.5%
2009	19,094	15%
2010	21,653	13.4%

³ Tá cliant SBCA roinnte i dtrí chatagóir:

- Cuntas Speisialta - áis chun billí a íoc/coigiltis a dhéanamh a fheidhmítear trí SBCA i gcomhpháirtíocht le comhair chreidmheasa.
- Buiséad Inchaibidle - cásanna SBCA óna dteastaíonn caibidlíocht, ach nach gá úsáid a bhaint as Cuntas Speisialta.
- Faisnéis Amháin - cásanna SBCA nach dteastaíonn caibidlíocht uathu ná úsáid a bhaint as Cuntas Speisialta.



B'ionann líon iomlán na gcliant ar theastaigh eolas uathu ón SBCA in 2010 agus 3,621, laghdú de 6.4% i gcomparáid le 2009. Ach, bhí líon na gCliant Faisnéise Amháin an-ard in 2009 ag 3,868, méadú de 58% i gcomparáid le 2008.

Bliain	Iarratais Faisnéise	Méadú/Laghdú
2006	2,874	
2007	2,673	-7%
2008	2,441	-8.7%
2009	3,868	58%
2010	3,621	- 6.4%

Bliain	Cliant Gníomhacha	Méadú/Laghdú
2006	14,707	
2007	19,178	30%
2008	25,269	32%
2009	30,598	21%
2010	24,755	- 19%

In Aibreán 2010, rinne próisis inmheánacha sainaitheant ar fhadhb sa chóras tuairiscithe staidrimh (ar a dtugtar *MABSIS*), rud atá á úsáid ag líonra oifigí an SBCA ar fud na tíre chun líon na gcliant gníomhach atá ag an SBCA a thairneadh. Tar éis an fhadhb a shainaithint agus tabhairt faoi obair leantach ar fud chuideachtaí an SBCA i dtaca le cásanna aonair a chur i gcrích, rinneadh athbhreithniú ar líon na gCliant Gníomhach agus rinneadh iad a cheartú aníos go suntasach as Aibreán 2010 amach. Tar éis na faidhbe seo, rinneadh iniúchadh neamhspleách ar an gcóras *MABSIS* agus aimsíodh gur córas láidir é.

Ag déileáil leis an éileamh

Cuireadh an líne chabhrach náisiúnta íosghlao i bhfeidhm ag deireadh 2007 agus d'fheidhmigh an SBCA í ó shin i leith. Tá fás suntasach tagtha air ó bunaíodh é. Ceapann 90% de na daoine a chuireann glao ar an Líne Chabhrach go bhféadfaidh a gcuid saincheisteanna buiséadaithe agus bainistíochta airgid a réiteach trí chabhair ó chomhairleoir ar an líne chabhrach. Is féidir leis an líne chabhrach tacaíocht a thabhairt do dhaoine atá ag fanacht ar choinne sceidealta le hoifig an SBCA.

Tá córas um sceidealú coinne i bhfeidhm ag na cuideachtaí uile de chuid an SBCA do chliant. Déantar measúnú ar na cliant go léir don tseirbhís duine le duine agus tugtar tús áite dóibh siúd a bhfuil deacrachtaí práinneacha acu agus déileáiltear leo go prap. D'fhéadfadh cásanna nach bhfuil chomh práinneach sin a chur ar aghaidh chuig líne chabhrach an SBCA agus chuig suíomh gréasáin an SBCA.



Anois agus níos mó daoine ag iarraidh sheirbhísí an SBCA, tá méadú tagtha ar an am atá ar dhaoine fanacht le haghaidh coinne le Comhairleoir Airgid. Le linn 2010, d'oibrigh an Bord le cuideachtaí de chuid an SBCA chun amanna feithimh a leagan amach i ngach cuideachta. Seolann cuideachtaí de chuid an SBCA tuarascáil ráithiúil díreach chuig an mBord maidir le líon na ndaoine atá ag fanacht le haghaidh coinne agus cé chomh fada is atá siad ag fanacht. Ar 31 Nollaig 2010, b'ionann an t-am náisiúnta feithimh ón gcéad phointe teagmhála go dtí an chéad choinne le comhairleoir airgid agus **5 seachtaine**.

Le linn na tréimhse feithimh, déantar measúnú ar na cliaint agus tugtar coinne tosaíochta dóibh siúd a bhfuil cabhair phráinneach uathu. Tugtar féinchabhair do dhaoine eile chun a chinntiú go ndearna siad beart chun a gcás a mheas. Más cuí, tugtar tacaíocht do na cliaint sin beart a dhéanamh lena gcreidiúnaithe. Tá tionscnaimh nua á bhforbairt chun feabhas a chur ar an mbealach a ndéantar an t-seirbhís a sheachadadh d'fhonn amanna feithimh a laghdú, lena n-áirítear níos imeacht athchóirithe i leith cliaint a mheas.

Cuirtear baill foirne uile an SBCA faoi oiliúint rialta agus leanúnach maidir le gach gné de chomhairle airgid agus fiacha trí chlár struchtúrtha bliantúil oiliúna a dhíríonn ar uasmhéadú ioncaim, chreidmheas agus an dlí, dhéileáil le creidiúnaithe, oideachas agus chosc, srl. Bunaithe ar an gclár seo, rinneadh dul chun cinn le linn 2010 le hobair i dtreo clár creidiúnaithe aitheanta oiliúna a chur ar fáil do na baill foirne a chuireann comhairle airgid ar fáil sa SBCA.

3.4 Seachadadh agus Forbairtí Seirbhísí

D'athraigh áitribh roinnt seirbhísí a le linn 2010:

- Bhog SBCA Bhaile Átha Luain go dtí áitreabh nua a roinneann sé le SFS Bhaile Átha Luain, rud atá ina leanúint den dlúthchaidreamh atá eatarthu.
- Chuir SBCA na Mí a bhogadh go dtí áitreabh roinnte le SFS na Mí i gcrích in Aibreán.
- D'oscail an fho-oifig lánaimseartha nua do SBCA Ghailimh Theas i mBaile Locha Riach go hoifigiúil i mBealtaine.
- Chuir SBCA Dhún Laoghaire an bogadh a bhí beartaithe go dtí áitreabh roinnte le SFS Dhún Laoghaire i gcrích in Aibreán.

Ina theannta sin, d'oibrigh an Bord as láimh a chéile le cuideachtaí eile a bhí ag lorg áitreabh nua go gníomhach, nó a bhí gafa le hathruithe a dhéanamh ar áitribh a bhí ann cheana. Lenar áiríodh an tInbhear Mór, Baile Bhlainséir, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 10 agus 20, Dún Dealgan, Ciarraí, Corcaigh Thuaidh, Dún na nGall Thuaidh, Gaillimh Thuaidh, Luimneach, Maigh Eo Theas agus Loch Garman. Sna cásanna seo uile, bhí deiseanna i leith chomhthionscnaimh a chur ar bun leis an tSeirbhís Áitiúil um



Fhaisnéis do Shaoránaigh nó an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa réigiún ina bpríomhúdar leis na breithnithe agus pleanáil tosaigh.

MoneyCounts

Sheol Seirbhís Carmona Eoin Dé agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) clár oiliúna bainistíochta airgid ar líne do dhaoine faoi mhíchumas intleachta in 2010. Ceaptar *MoneyCounts* (moneycounts.ie) chun dul i ngleic leis an mbearna aitheanta i litearthacht airgeadais i measc daoine faoi mhíchumas intleachta agus grúpaí soghonta eile. Fuair MoneyCounts an gradam náisiúnta Eoin Dé le haghaidh nuálaíochta agus dea-chleachtais in Éirinn agus roghnaíodh mar bhuaiteoir Eoin Dé an domhain é ansin.

Creidiúnú na líne cabhrach

I ndiaidh próiseas dian measúnaithe, ba í an Líne Chabhrach de chuid na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) an dara líne chabhrach in Éirinn a bhí creidiúnaithe faoin gCaighdeán Cáilíochta Chumann na Línte Cabhrach (CLC). Déanann Caighdeán Cáilíochta an CLC scrúdú ar inrochtaineacht agus ar cháilíocht na línte cabhrach agus bíonn athbhreithnithe ar chórais, nósanna imeachta i dtaca le fianaise cháilíochta agus cigireacht ar an láithreán ó Mheasúnóir Cáilíochta Chumann na Línte Cabhrach i gceist leis. Bunaíodh Cumann na Línte Cabhrach i 1997 agus tá níos mó ná 500 ball aige ar fud na Ríochta Aontaithe agus ar fud na hÉireann.

Bíonn fáil ar an líne chabhrach de chuid an SBCA (1890 283 438) ó 9rn - 8in, Luan go hAoine Is seirbhís neamhspleách í atá saor in aisce agus faoi rún do dhaoine atá i bhfiachas nó atá i mbaol fiachais.

Comhdháil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh/an SBCA

Ba é príomhthéama na comhdhála ná *SBCA - Seirbhís Fhreaigrúil i dTimpeallacht atá i mbun Athraithe* agus rinneadh plé ar na dúshláin atá ann agus tú ag iarraidh seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar tráth a bhfuil éileamh agus fiachas pearsanta ag méadú go comhsheasmhach. Leag an príomhchainteoir, an Breitheamh Onórach Catherine Mc Guinness, Uachtarán an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí, béim ar thábhacht an athchóirithe ar dhlí na hÉireann i leith fiacha a fhorfheidhmiú.

An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil

Bunaíodh an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil in 2005 agus déanann sé abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí eile ar an imeall) d'fhonn iad a chur ar a gcumas rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dleathach agus inacmhainne.



I measc phríomhréimsí oibre an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil in 2010, tugadh faoi thuarascáil ollmhór trí bliana maidir le *Saincheisteanna a bhaineann leis an Lucht Siúil agus iad ag iarraidh rochtain ar an SBCA agus í a úsáid* agus faoi obair i dtaca le seirbhísí airgeadais eile. Táthar ag súil go gcuirfí é seo i gcrích faoi lár 2011. Tá príomhphíos taighde ar *Fhiachas agus Bás a Fháil laistigh de phobal an Lucht Siúil* ar chéim an dhréachta dheiridh. Rinneadh nuashonrú ar an suíomh gréasáin ntmabs.org, agus tá sé níos inrochtana anois dá bharr. Tá Tharje Times ar fáil ar líne anois chomh maith le foilseacháin eile de chuid an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil.

Foilseacháin

Cuireann an SBCA sraith ábhar féinchabhrach ar fáil don phobal, do chliant agus do príomhghníomhaireachtaí eile. Le linn 2010, chuir an SBCA treoracha le chéile maidir le *Buiséadú le haghaidh na gCostas a Bhaineann leis an Scoilbhliain nua, Riaráistí Morgáiste, Féimheacht* agus foilseachán ina mínítear obair an SBCA do chreidiúnaithe agus gníomhaireachtaí um bailiú fiachas. Chuir an SBCA dialann caiteachais le chéile do dhéagóirí i bpáirt le SBCA Chorcaí Thuaidh agus meánscoil i Mala. Leanadh den chlár um bainistíocht airgid don Idirbhliain ón SBCA *Bí Cliste le do chuid Airgid* (arna dhéanamh i gcomhpháirt le Cumann Náisiúnta na dTomhaltóirí) a chur ar fáil in 2010. Cuirtear *EuroWatchers*, clár um bainistíocht airgid sa bhaile atá dírithe ar dhaoine fásta atá ar leibhéal bunúsachas oideachais, ar fáil trí na Coistí Gairmoideachais.

Mar chuid den Bhliain Eorpach chun an Bhochtaineacht agus an tEisiamh Sóisialta a Chomhrac (2010), chuir an SBCA féilire/plean le chéile a d'fhéadfadh teaghlaigh a úsáid chun plean agus buiséad dá gcaiteachas teaghlaigh thar thréimhse 15 mhí a leagan amach. Cuirfeadh é seo ar fáil arís in 2011. Chuir an SBCA le taighde faoinar thug an Foras Eorpach chun Dálaí Maireachtála agus Oibre a Fheabhsú dar teideal *Fiachais Teaghlaigh a Bhainistiú san AE* (Meitheamh 2010) chomh maith.

Obair bheartais agus taighde

Chuir an MABSndL dhá láithreoireacht ar siúl don Sainghrúpa ar Riaráistí Morgáiste agus ghlac sé páirt i Meitheal Oibre an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí a d'ullmhaigh Tuarascáil Eatramhach maidir le Fiachas Pearsanta a Bhainistiú agus Fiachas a Fhorfheidhmiú (Bealtaine 2010). Ghlac an MABSndL páirt i nGrúpa Stiúrtha na Roinne Airgeadais um Chuimsiú Airgeadais. Tá ionadaí ón SBCA ina bhall de Mheitheal FSS maidir le Mí-úsáid Daoine Scothaosta. Tá obair ar bun i bpáirt le Cónaidhm



Baincúireachta na hÉireann chun prótacal CBÉ/SBCA a chur i bhfeidhm d'fhonn déileáil le cliant a bhfuil deacrachtaí fiacha agus riaráistí acu. Tá prótacail á bhforbairt le grúpaí eile, lena n-áirítear na comhair chreidmheasa agus soláthraithe fuinnimh agus buaileann pearsanra de chuid an SBCA le chéile go rialta le pearsanra de chuid na n-eagraíochtaí creidmheasa ollmhóra go léir chun díriú ar na saincheisteanna agus chun obair d'fhonn iad a réiteach, saincheisteanna atá ábhartha do ghrúpachliant na SBCA. Rinneadh roinnt aighneachtaí in 2001 mar fhreagra ar ghairmeacha aighneachtaí ó chomhlachtaí ábhartha.

Déanann SBCA Chorcaí Thuaidh a suirbhé ar 'Chostais Scoile' gach bliain, tugtar léargas faoin bhfíorchostas do theaghlaigh a bhfuil leanaí acu atá ag dul ar scoil.



4 Seirbhís abhcóideachta a fhorbairt

Le deich mbliana anuas, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun seirbhísí abhcóideachta a fhorbairt don phobal i gcoitinne agus do dhaoine faoi mhíchumas go háirithe. Bhí cur chuige déthaobhach i gceist leis an bpróiseas seo:

- Cumas agus scileanna abhcóideachta a fhorbairt sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun abhcóideacht a sheachadadh do na saoránaigh go léir, go háirithe sna réimsí leasa shóisialaigh agus fostaíochta.
- Seirbhísí abhcóideachta a chur ar bun do dhaoine faoi mhíchumas. Is éard atá i gceist leis seo ná 46 tionscadal phíolótacha neamhspleácha a fhorbairt agus a rolladh amach do dhaoine faoi mhíchumas idir 2005 agus 2010.

Bhí na 46 tionscadal seo mar chuid den chlár píolótach abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas, a thug cabhair do go leor daoine rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí, éisteacht chothrom a bheith acu, maireachtáil go neamhspleách ina bpobal, agus athruithe a dhéanamh ina saoil. Rinne an Idirghabháil agus Oiliúint Comhstádais measúnú ar an gclár seo le linn 2009. Cuireadh a tuarascáil measúnaithe i gcrích i bhFeabhra 2010.

Bhain siad de tháil as gur fhorbair na tionscadail píolótacha seirbhísí abhcóideachta in am gairid, gur chruthaigh siad comhpháirtíochtaí agus caidrimh thábhachtacha le páirtithe leasmhara agus bhain siad torthaí suntasacha amach ar mhaithe le daoine faoi mhíchumas. Tarraingíodh aird ar roinnt laga i struchtúr an chlár sa taighde, agus mhol siad athrú struchtúrach de thoradh air.

Mhol na measúnóirí athstruchtúru a dhéanamh ar an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas d'fhonn seirbhís a fhorbairt a mbeadh faoi réir caighdeán chomhsheasmhacha agus cur chun cinn ar bhonn náisiúnta. D'fhéadfadh an tSeirbhís seo teagmháil a dhéanamh le hinstiúidí níos cónaithe agus sainseirbhís ar ardchaighdeán a fhorbairt do ghrúpa níos leithne de dhaoine soghonta faoi mhíchumas, nach bhféadfaidís féin-abhcóideacht a dhéanamh ar a son féin, ach tacaíocht a thabhairt do dhaoine eile a úsáideann seirbhísí príomhshrutha ag an am céanna.

Cuimsítear roinnt gnéithe i seirbhís gan uaim, inar féidir daoine a chur ar aghaidh go héasca, agus a chuireann an tseirbhís is oiriúnaí ar fáil de réir riachtanais na ndaoine, lena n-áirítear:



- Tacaíocht féinabhchóideachta, daoine aonair a chur ar a gcumas abhcóideacht a dhéanamh ar a son féin, agus rochtain acu ar fhaisnéis chruinn atá cothrom le dáta.
- Abhcóideacht phríomhshrutha sa SFS d'aon duine a dteastaíonn tacaíocht uathu lena bplé le comhlachtaí poiblí nó in athbhreithnuithe, achomhairc agus binsí fiosriúcháin, lena n-áirítear a lán daoine atá faoi mhíchumas.
- Abhcóideacht ar leith do dhaoine faoi mhíchumas a mbíonn cásanna níos casta acu de ghnáth, agus dóibh siúd atá ar leithlis, i seirbhísí cónaithe, gan mórán cumarsáide, nach bhféadfadh féintharchur a dhéanamh.

4.1 Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta nua do dhaoine faoi mhíchumas

I mí Dheireadh Fómhair 2010, d'fhógair an tAire Coimirce Sóisialaí, Éamon Ó Cuív, TD go mbunófaí an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas faoin mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cuirfidh an tSeirbhís nua seirbhísí neamhspleácha abhcóideachta ionadaíoch ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Beidh an tSeirbhís struchtúrtha ar bhonn réigiúnach; cuirfear cúig fhoireann réigiúnacha in ionad na dtionscadal píolótach a thug cabhair do níos mó ná 5,000 duine faoi mhíchumas ar feadh na tréimhse píolótaí. Déanfaidh na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mBaile Átha Cliath, san Iarmhí, in Uibh Fhailí, i bPort Láirge agus i Liatroim bainistíocht ar na cúig fhoireann réigiúnacha

Tar éis í a fhógairt don Aire, d'earcaigh an Bord cúigear bainisteoirí le haghaidh na seirbhíse nua agus earcaíodh seachtar abhcóidí sinsearacha agus 28 gnáthabhcóide de réir na Rialachán um Aistriú Gnóthas. Tá aon bhainisteoir amháin, aon abhcóide amháin nó beirt, agus foireann abhcóidí atá suite ar fud an réigiúin ina mbaill de gach foireann réigiúnach.

Speaking up for Advocacy

Is nuachtlitir fhánach é *Speaking up for Advocacy* arna foilsiú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Déantar plé maidir le ceisteanna abhcóideachta sa nuachtlitir agus déantar cur síos ar thionscadail agus ar thaighde a bhaineann le seirbhísí abhcóideachta inti. In 2010, eisíodh *Speaking up for Advocacy* i Meitheamh.



5 Tacú le soláthar faisnéise

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis ar fáil don phobal go díreach trína suíomh gréasáin citizensinformation.ie agus trí na micrealáithreáin losingyourjob.ie agus keepingyourhome.ie

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainordú i leith seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sheachadadh trína gcomhpháirtithe seachadta: líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Baineann ról an Bhoird maidir le seachadadh faisnéise go príomha le tacaíocht agus seirbhísí a thabhairt do na heagraíochtaí seo. Áirítear leis na tacaíochtaí seo rialachas corparáideach, acmhainní daonna agus dlíthiúla, seirbhís chustaiméara agus oiliúna, abhcóideacht agus inrochtaineacht, agus tacaíocht lárnach do theicneolaíocht faisnéise agus chumarsáide (TFC). In 2010, thug idiraonad an SBCA tacaíocht don MABSndI agus do líonra oifigí an SBCA ar fud na tíre.

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht i ndáil le forbairt eagraíochtúil, riachtanais dhlí na gcuideachtaí, pleanáil straitéiseach, pleananna buiséid, tuairisciú airgeadais, bainistíocht AD, saincheisteanna áitribh agus monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar sheachadadh seirbhísí. Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ábhair acmhainne ar fáil do Bhoird, treoirlínte ar nós lámhleabhair, ar fáil d'fhostóirí agus do bhaill foirne, agus an *Pacáiste Acmhainne d'Oibríthe Deonacha* ar fáil.

5.1 Seirbhísí oiliúna

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), don tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) agus do chomhlachtaí deonacha agus reachtúla eile, d'fhonn feabhas a chur ar a gcumas faisnéis a sholáthar. Bíonn an fhoireann um Sheirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint dírithe ar chaighdeán a bhunú maidir le leagan amach, soláthar agus ábhar na hoiliúna agus bíonn na feidhmeannaigh réigiúnacha oiliúna laistigh de réigiún an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as oiliúint a sholáthar ar fud na tíre.

Féilire Náisiúnta Imeachtaí Oiliúna

In 2010, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 74 cúrsa a seachadadh in os cionn 31 áit ar fud na tíre. D'fhreastail os cionn 1,100 duine ar na himeachtaí oiliúna, daoine a



rinne ionadaíocht do na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus d'eagraíochtaí deonacha agus reachtúla eile.

Cuimsíonn an Clár Oiliúna Náisiúnta cúig chlár réigiúnacha oiliúna agus clár lárnach amháin a sholáthraíonn oiliúint maidir le faisnéis agus scileanna idirphearsanta, dlíthiúla, bainistíochta agus eagraíochtúla. Nuair a tugadh an Scéim Tacaíochta um Chothrom na Féinne do Thithe Altranais ag deireadh 2009, eagraíodh dhá lá faisnéisithe ag tús 2010. I measc na gcúrsaí nua ar an bhféilire oiliúna in 2010, tá Cúnamh a Thabhairt do Chliaint a bhfuil Ceisteanna Dlíthiúla acu le linn an Choir chun Donais, Eisimirce, Córais Éifeachtacha Mhaoirseachta Foirne a Fhorbairt, Ceardlann maidir le hAchomhairc Leasa Shóisialaigh/le hOiliúint Abhcóideachta, Íocaíochtaí Breoiteachta - Liúntas Míchumais/Sochair Bhreoiteachta/Pinsean Easláine + Obair, Roghanna Oideachais agus Oiliúna, Agallóireacht Dhomhain do Sholáthraithe Faisnéise, Scileanna um Sheirbhís do Chustaiméirí le haghaidh Bail Foirne ar an Túslíne, Scileanna Idirbheartaíochta, Scileanna Cumarsáide i gComhthéacs Tugtha Faisnéise.

Oiliúint maidir leis an gCóras Leictreonach Bainistithe Cásanna

Tar éis an córas nua bainistithe cásanna abhcóideachta a thabhairt isteach sna SFSanna, cuireadh oiliúint ar fáil do na SFSanna maidir leis. Reáchtáladh ceardlanna do bhainisteoirí forbartha i rith an tsamhraidh, agus cuireadh seisiúin oiliúna ar siúl do bhaill foirne an SFS ag tús 2010. Mar chuid den oiliúint, rinneadh plé maidir leis na hathruithe ar an gCóras Tairfeadta Fiosraithe, *Oyster*, agus ar an Infonet Abhcóideachta nua (*Advocacy Sharepoint Resource* roimhe seo) chomh maith le advocacycase.ie – an córas nua bainistithe cásanna abhcóideachta.

Minding Self: Serving Others

Forbraíodh clár tacaíochta dar teideal *Minding Self and Serving Others* in 2009 d'fhonn freastal ar riachtanais na foirne. D'fhorbair an Bord an clár agus tá sé mar aidhm aige cabhrú le soláthraithe faisnéise an SFS dul i ngleic le hobair níos dúshlánaí agus leanúint de sheirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh ag an am céanna. Cabhraíonn an clár le soláthraithe faisnéise an SFS scileanna a fhorbairt ar mhaithe leo féin agus lena n-ualach oibre a bhainistiú. Go dtí seo, rinne 30 SFS iarratas ar an gclár agus glacadh leo don chlár. D'eagraigh roinnt bainisteoirí forbartha clár bliantúil dá mball foirne.

Oiliúint Éifeachtach maidir le Rialachas do Bhoird

In 2010, d'eagraigh comh-mheitheal oibre, ar a raibh ionadaithe don Bhord agus do MABSndI, comhimeachtaí oiliúna do chomhaltaí Bhoird an SFS agus an SBICA. Ba é cuspóir an imeachta aon lae ná tuiscint agus feacht a chothú i measc chomhaltaí na mBord i dtaca lena bhfeidhmeanna agus freagrachtaí mar chomhaltaí boird. Reáchtáladh



dhá imeacht i mBaile Átha Luain agus i mBaile Átha Cliath i Meán Fómhair agus d'fhreastal 60 rannpháirtí ón SFS agus ón SBCA orthu.

An Clár do Sholáthraithe Faisnéise

Is é aidhm an Chláir do Sholáthraithe Faisnéise (CSF) ná soláthraithe faisnéise a chur ar an eolas faoin bhfios, faoi na scileanna agus faoin meon a theastaíonn uathu chun eolas, comhairle agus abhcóideacht neamhchlaonta, rúnda agus neamhdhaorbhreithiúnach a chur ar fáil don phobal maidir le saincheistanna poiblí agus sóisialta agus i leith a gcearta agus a dteidlíochtaí. Tairgeann agus seachadann an Bord creidiúnú le haghaidh a chuirtear ar fáil tríd an gCianfhoghlaim, tríd an bhfoghlaim mhúinte agus trí aitheantas a thabhairt d'fhoghlaim roimhe. Bronntar teastas de chuid FETAC ar fhoghlaimoirí rathúla a chuireann measúnuithe i gcrích ar aon dul leis an dá mhodúl a cheaptar go háitiúil, is iad sin Comhairle Faisnéise agus Cleachtas Abhcóideachta L32072 agus Faisnéis Shibhialta agus Shóisialta L32073. Tá na modúil sin creidiúnaithe ag FETAC (Comhairle na nDámhachtainí Breisoideachais agus Oiliúna) ar leibhéal 6 i gCreatoibre Náisiúnta na gCáilíochtaí.

Reáchtáladh searmanais i mBealtaine agus i mí na Samhna na Teastais FETAC a bhronnadh ar chéimithe an Chláir. Chuir 156 foghlaimoir an Clár i gcrích in 2010 ar an iomlán. Baineann dhá fheidhm thábhachtach leis an gcreidiúnú trí dhearbhu cáilíochta a chur chun cinn do sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta arna seachadadh ag na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ag an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ag eagraíochtaí deonacha agus pobail, agus tugann sé aitheantas oifigiúil d'inniúlachtaí na Soláthraithe Faisnéise.

Tá cúig Chlár do Soláthraithe Faisnéise sa bhreis á seachadadh faoi láthair. Táthar ag súil go mbainfidh 175 foghlaimoir céim amach sa chlár in 2011.

Grúpa Forbartha um Chaighdeán le haghaidh Chóras Comhdhámhachtainí FETAC

Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an phríomheagraíocht sa Ghrúpa Forbartha um Chaighdeán (GFC) le haghaidh Chóras Comhdhámhachtainí FETAC atá ag obair i dtreo lándámhachtan nua a fhorbairt don earnáil faisnéise. Is éard atá i gceist léis seo ná athbhreithniú agus forbairt a dhéanamh ar na modúil FETAC atá ann cheana i dtaca leis an gClár do Sholáthraithe Faisnéise - L32072 Comhairle Faisnéise agus Cleachtas Abhcóideachta agus L32073 Faisnéis Shibhialta agus Shóisialta.

I gcás na dtéarmaí tagartha don GFC, bhí gá le dul i gcomhairle ar bhonn leathan le heagraíochtaí san earnáil, lena n-áirítear na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an



tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA), Eagraíocht na hÉireann do Dhaoine Dífhostaithe, Comhdháil na gCeardachumann, Cumann Cathaoireacha Rothaí na hÉireann, an Foras Riaracháin, Ionad Dlí Phobal Thuaisceart Bhaile Átha Cliath agus Cumann na gCúramóirí.

An Clár um Chleachtas Abhcóideachta

Is éard atá i gceist leis an gClár um Chleachtas Abhcóideachta, arna dheimhniú ag Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath (ITBÁC), go bhfreastalaíonn foghlaimeoirí ar ocht lá oiliúna maidir le réimsí éagsúla ábhar a bhaineann le habhcóideacht lena n-áirítear dlí fostaíochta, combhionannas, leas sóisialach, sláinte agus míchumas, inimirce, tithíocht. Leagtar béim faoi leith ar scileanna a fhorbairt a bhaineann le habhcóideacht, idirbheartaíocht, cásobair agus tuarascálacha a scríobh. D'fhonn an Teastas um Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach de chuid ITBÁC agus 10 gcreidmheas an Chórais Eorpaigh d'Aistriú Creidmheasa (ECTS), a aithnítear ar Leibhéal 7 ar an gCreat Náisiúnta Cailíochtaí (CNC) a bhaint amach, tá ar na foghlaimeoirí dhá thasc de 3,500 focal a dhéanamh maidir lena dtaithe ar obair na habhcóideachta. Thosaigh clár eile do 25 foghlaimeoir i Réigiún 1, 2 agus 5 in 2010.

I Meán Fómhair 2010, d'fhaomh an Bord maoiniú breise de €10,000 le haghaidh oiliúna chun tacú leis an gClár Tacaíochta Abhcóideachta. Bhí an maoiniú seo dírithe ar Chlár Cleachtais Abhcóideachta breise a chur ar fáil, cheardlanna abhcóideachta réigiúnacha a chur ar siúl agus an Clár um Bhainistíocht Abhcóideachta a fhorbairt agus a sheachadadh.

5.2 Acmhainní oiliúna

Clár Ionduchtúcháin Oiliúna sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Rinne an tSeirbhís Oiliúna nuashonrú ar Chlár Ionduchtúcháin Oiliúna do bhaill foirne agus d'oibríthe deonacha nua sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le láithreoireachtaí nua PowerPoint maidir leis. Forbraíodh an pacáiste oiliúna sin ionas gur féidir le Bainisteoirí Forbartha é a úsáid chun tacú le hinsealbhú seasmhach agus struchtúrtha d'obair na Seirbhíse. Scaipeadh an pacáiste seo chuid na SFSanna uile i gcóip chrua agus bhog.

Cuimsíonn an pacáiste seo:

- Tús eolais faoin Ionad agus faoi obair an oibrí dheonaigh
- An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a chaidreamh leis an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh.
- Foinsí faisnéise: suíomhanna gréasáin agus foilseacháin
- Cumarsáid éifeachtach a dhéanamh mar Sholáthraí Faisnéise
- Tús eolais faoin leas sóisialta/faoi théamaí bainteacha 'faisnéise' eile.



Tacú le hObair Dheonach

Tá straitéis an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh tiomanta do threoirlínte a fhorbairt maidir le tacú le hobair dheonach. Chun béim a leagan ar luach na hoibrithe deonacha agus chun dea-chleachtas a chur chun cinn maidir le bainistíocht na n-oibrithe deonacha, chuir an Bord pacáiste faisnéise le chéile *Oibrithe Deonacha a Bhainistiú: Treoirmaidir le Dea-Chleachtais*). Tá sé seo bunaithe ar thaithí de níos mó ná fiche eagraíocht ar fud na tíre, eagraíochtaí a chuir leis an treoir, lena formáid agus a forbairt.

Pacáiste Acmhainní Scoile

Sheol an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh pacáiste acmhainní scoile nua *Cearta agus Teidlíochtaí do Dhaoine Óga* i mBealtaine 2010. Tá sé mar aidhm aige daltaí a chur ar an eolas faoina gcearta agus a dteidlíochtaí agus an bealach ar féidir leo faisnéis ábhartha a aimsiú agus úsáid a bhaint as an Idirlíon. Forbraíodh an pacáiste seo mar chlár solúbtha thar 8 go 10 seachtaine le haghaidh Dhaltaí na hIdirbhliana. Ach, féadtar é a úsáid le daltaí atá ag tabhairt faoin Ardeistiméireacht Fheidhmeach; faoin gClár Ardeistiméireachta Gairmoideachais nó faoi scrúdaithe eile nach bhfuil chomh foirmiúil sin, ar nós Seirbhísí don Ógra.

In 2010, scaipeadh os cionn 1,300 cóip den phacáiste agus 3,000 pacáiste dalta. Bhí an t-aiseolas a fuarthas an-dearfach.

An ghrúpscéim árachais

Bunaíodh Grúpscéim Árachais an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh i 1981 agus cuireann sí réimse pacáistí árachais ar fáil d'eagraíochtaí deonacha, arna frithghealladh ag Allianz Ireland cpt. Is scéim iomaíoch í atá oiriúnaithe d'fhonn freastal ar riachtanais de chuid breis is 300 balleagraíocht. Is féidir le aon ghrúpa dheonach a bhfuil baint aige le seirbhísí sóisialta a sholáthar dul isteach sa scéim.

Seirbhísí do Chustaiméirí

Lean an Meitheal um Sheirbhís do Chustaiméirí ar aghaidh ag buaileadh le chéile i gcaitheamh 2010. I measc obair uile an ghrúpa, chuir siad an Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí chun críche. Rinneadh nuashonrú ar na *Nósanna Imeachta i dtaca le Gearáin a Dhéanamh agus Tuairimí a Chur in Iúl* agus rinneadh beart chun go mbeadh fáil níos éasca orthu ar an suíomh gréasáin.



5.3 Foilseacháin

Foilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse leathan foilseachán agus acmhainní eile chun a chinntiú go mbeidh fáil ag an bpobal agus ag soláthraithe faisnéise ar fhaisnéis faoi chearta agus faoi theidlíochtaí atá cruinn, cuimsitheach agus cothrom le dáta. Foilsímid tuarascálacha faoi abhcóideacht, faoi thaighde agus faoi bheartas sóisialta ina leagtar béim ar cheisteanna a bhfuil inní ar úsáideoirí seirbhísí sóisialta fúthu.

Cairteanna balla agus bileoga

Foilsíodh trí chairt bhalla faisnéise ag tús na bliana. Déantar achoimre ar shochair in 2010 sa bhileog agus ar an gcairt bhalla *Benefits and Taxes 2010 (Sochair agus Cánacha 2010)* le táblaí rátaí agus tairseacha ioncaim uilechuimsitheacha. I gcás *Entitlements for People with Disabilities 2010 (Teidlíochtaí do Dhaoine faoi Mhíchumas 2010)*, leagtar na sochair agus na seirbhísí uile do dhaoine faoi mhíchumas amach in aon áit amháin. In *Entitlements for Older People 2010 (Teidlíochtaí do Dhaoine Scothaosta 2010)*, déantar achoimre ar chúrsaí pinsin agus ar réimse iomlán na dteidlíochtaí atá ar fáil do dhaoine scothaosta.

Tá an bhileog um Shochair agus Chánacha agus na trí chairt bhalla ar fáil sna hIonaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Dáiltear an bhileog agus na cairteanna balla do sholáthraithe seirbhísí agus do sholáthraithe faisnéise eile chun iad a chur ar taispeáint in oifigí poiblí. Foilsíodh dhá bhileog nua a ghabhann leis an suíomh gréasáin keepingyourhome.ie agus foilsíodh eagrán athbhreithnithe den bhileog *Have you lost your job? (Ar chaill tú do phost?)* a ghabhann leis an suíomh gréasáin losingyourjob.ie. Foilsíodh an bhileog do lucht fágála scoile i mBealtaine chomh maith.

Cearta Fostaíochta Mínithe

In eagrán 2010 de *Cearta Fostaíochta Mínithe (Employment Rights Explained)* tugtar faisnéis le chéile ó ghníomhaireachtaí agus ranna éagsúla an Rialtais chun an réimse iomlán de chearta fostaíochta a chumhdach, lena n-áirítear saoire ón obair, príobháideachas ag an obair, sláinte agus sábháilteacht agus comhionannas ag an obair. D'fhonn freastal ar an méadú ar líon na bhfiosrúcháin maidir le dífhostaíocht agus iomarcaíocht, d'fhairsingíomar na hailt a bhaineann le dífhostaíocht agus iomarcaíocht chun ceisteanna nua a chlúdach cosúil le gearradh pá, laghdú ar uaireanta oibre agus an Scéim um Íocaíochtaí Iomarcaíochta. In eagrán 2010, tá mír nua ann maidir le freagrachtaí na bhfostóirí chomh maith.

Teidlíochtaí do Dhaoine faoi Mhíchumas

Tá sainchúram faoi leith ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun cabhrú le daoine faoi mhíchumas a riachtanais agus roghanna a aithint agus a thuiscint. In 2010, d'fhoilsigh sé eagrán nua de *Teidlíochtaí do Dhaoine faoi Mhíchumas* agus leabhrán nua, *Teidlíochtaí do leanaí faoi mhíchumas*. Sa leabhrán seo, déantar plé ar ról na seirbhísí sóisialta poiblí chomh maith leis an earnáil dheonach, mínítear an chaoi a seachadtar



seirbhísí agus leagtar amach feidhmeanna na ndaoine atá ar an talamh ó altraí sláinte poiblí agus teiripeoirí ceirde go dtí Comhordaitheoirí Riachtanais Speisialta Oideachais (CRSOanna) agus múinteoirí acmhainne.

I measc na hábhair ar a ndearna plé, bhí seirbhísí sláinte, íocaíochtaí, creidmheasanna cánach agus faoiseamh cánach, oideachas, obair agus cúram a thabhairt, taisteal, teicneolaíochtaí cabhracha, deontais tithíochta, cearta leanaí agus conas iad a fhorfheidhmiú. Bhí éileamh suntasach ar an leabhrán seo le linn 2010.

Relate agus Forlónadh an AE

Is iris mhíosúil de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh é *Relate* a chuireann eolas ar fáil faoin reachtaíocht agus faoi fhorbairtí sna réimsí leathana a bhaineann le seirbhísí sóisialta agus beartas sóisialta. Foilsíodh 13 eagrán de *Relate* in 2010 - lena n-áirítear eagrán speisialta maidir le fadhbanna morgáiste agus eagrán fada maidir le fiachas, ina ndearna míniú ar nósanna imeachta dlíthiúla ábhartha agus athbhreithniú ar fhorbairtí beartais le déanaí.

Le linn na bliana, chuimsigh *Relate* tacaíochtaí do dhaoine féinfhostaithe; do sheirbhísí meabhairshláinte, do ranníocaíochtaí ÁSPC agus do reachtaíocht um Páirtíocht Shibhialta. Foilsíodh *Forlónadh an AE* gach ráithe i gcaitheamh na bliana. Déileálann sé le forbairtí suntasacha san AE sna réimsí leathana a bhaineann le beartas sóisialta, beartas i leith tomhaltóirí agus cearta saoránach.

Bileoga an AE

D'fhoilsigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tIonadaí don Choimisiún Eorpach in Éirinn sraith d'ocht mbileog i gcomhpháirt lena chéile a chuireann faisnéis uilechuimsitheach ar fáil faoin AE do dhaoine atá ina gcónaí in Éirinn

Sna bileoga, mínítear an chaoi a n-oibríonn an AE, conas a dhéantar cinntí, do chearta mar shaoránach an AE agus an chaoi a bhféadtar iad a fhorfheidhmiú. Míníonn siad cearta na ndaoine a bhogann amach as an AE agus cearta na ndaoine a thagann go Éirinn chomh maith.

Dáileadh

Scaipeadh foilseacháin uile an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh go forleathan chuig réimse eagraíochtaí agus daoine aonair agus chuig líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh chomh maith. Áiríonn siad siúd ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla; Oifigí an SBICA; oifigí áitiúla leasa shóisialaigh agus sláinte; na Teachtaí Dála agus na Seanadóirí go léir; an earnáil dheonach agus phobail; comhpháirtíochtaí agus líonraí áitiúla eile. Tá leaganacha PDF de na foilseacháin go léir le fáil ar citizensinformationboard.ie.



5.4 Assist Ireland

Ceann de thosaíochtaí straitéiseacha an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh is ea feabhas a chur ar inrochtaineacht na seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a leagann béim ar leith ar ghrúpaí leochaileacha agus ar na daoine is mó i ngátar.

Ar an suíomh gréasáin assistireland.ie, cuirtear faisnéis ar fáil maidir le teicneolaíocht chabhrach (áiseanna agus fearais) do dhaoine scothaosta agus do dhaoine faoi mhíchumas. Tá 'Eolaire Táirgí' mór ar an suíomh gréasáin a bhfuil sonraí ann faoi 7,000 táirge a cheaptar chun cabhrú le daoine maireachtáil go neamhspleách agus na soláthraithe uile a chuireann gach táirge ar fáil in Éirinn a liostáil. Athraíonn an tEolaire Táirgí i gcónaí de réir mar a chuirtear táirgí nua leis agus déantar athbhreithniú ar an bhfaisnéis atá níos sine d'fhonn assistireland.ie a choinneáil cothrom chun dáta.

Tá 'Rannán Faisnéise' forleathan ag Assistireland.ie a chuireann eolas ginearálta ar fáil maidir le teicneolaíocht chabhrach. Sa rannán seo, déantar cur síos ar an gcineál teicneolaíochta cabhraí atá cuí do chomhthéacs faoi leith, mar shampla Teicneolaíocht Chabhrach i gCumarsáid, san Oideachas agus i bhFostaíocht. Rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar an ngné seo de assistireland.ie in 2010 chun sonraí faoi fhorbairtí nua a chur san áireamh i dTeicneolaíocht Chabhrach.

Sa rannán Faisnéise den suíomh gréasáin, tá os cionn 30 bileog fhaisnéise ann chun cabhrú le daoine na cineálacha éagsúla trealamh atá ar fáil a thuiscint agus na rudaí ar chóir smaoineamh orthu agus tú á roghnú, cosúil le 'Cithfholcadáin agus Oiriúintí a Roghnú' nó 'Trealamh a Roghnú chun cabhrú leat agus tú ag dul suas nó síos Staighrí.' Tá an-tóir ar na bileoga faisnéise seo i measc na ngairmithe poiblí agus cúraim shláinte.

In 2010, taifeadadh 322,000 úsáideoir uathúil ar assistireland.ie agus rinne seirbhís tacaíochta assistireland.ie plé le ní ba mhó ná 2,000 fiosrú.

5.5 Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)

Bunaíodh an tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta in Aibreán 2007 faoi shainchúram an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun seirbhísí ateangaireachta a ar ardchaighdeán a fhorbairt idir Teanga Comharthaíochta Éireann (TCÉ) agus Béarla labhartha agus chun soláthar na seirbhísí ateangaireachta a chur chun cinn do Phobal na mBodhar, sheirbhísí poiblí agus príobháideacha agus don phobal i gcoitinne. Ó shin i leith, d'fheidhmigh an tseirbhís seirbhís áirithinte náisiúnta agus seirbhís éigeandála. Thug an SATC tacaíocht don phróiseas creidiúnaithe d'ateangairí chomh maith.



Ghlac an ghníomhaireacht le plean straitéiseach nua le déanaí a dhíríonn ar:

- Tacú leis an gceart chun seirbhísí ateangaireachta ar ardchaighdeán agus é a chur chun cinn - maidir leis an idirghníomhaíocht idir daoine bodhra agus seirbhísí agus gníomhaireachtaí Stáit go háirithe.
- Dea-chleachtas in ateangaireacht na teanga comharthaíochta a chur chun cinn
- Tacú le caighdeán cháilíochta i measc ateangairí agus a n-eagraíochtaí cliaint.
- Teicneolaíochtaí nua a thabhairt isteach a d'fhéadfadh feabhas a chur ar an gcáilíocht irghníomhaíochta do dhaoine bodhra.

Le linn 2010, i bpáirtíocht le Cumann Náisiúnta na mBodhar agus *DeafHear*, bhunaigh an SATC ciantionscadal píolótach ateangaireachta. Tá an tionscadal píolótach ag obair i dtreo seirbhíse ateangaireachta atá bunaithe ar an idirlíon, úsáideann an ateangaire ceamara gréasáin chun ateangaireacht a dhéanamh idir an cliant bodhar agus an soláthraí faisnéise. Oibríonn an ateangaire ó ionad glao tiomnaithe agus freagraíonn sé iarratais ateangaireachta i bhfíor-am tríd an idirlíon. Cruthaíonn sé seo deis seirbhísí sóisialta agus poiblí a chur ar fáil do phobal na mBodhar ar an mbonn céanna leis an bpobal atá ábalta cloisteáil. Níl an áis seo beartaithe chun ateangaireacht duine le duine a ionadú ach chun í a fhorlíonadh agus chun roghanna ateangaireachta a chur ar fáil do phobal na mBodhar

Le linn 2010, d'éascaigh an SATC os cionn 1,700 coinne inar úsáideadh ateangaireacht na teanga comharthaíochta. Is í ateangaireacht mhíochaine, dlí agus oideachais an ateangaireacht is mó a éilítear.



6 Beartas sóisialta

Tá sé mar aidhm ag obair bheartais shóisialta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ábhair inní na n-úsáideoirí a aibhsiú dóibh siúd a sholáthraíonn na seirbhísí, agus feabhsúcháin agus forbairtí a spreagadh i leith seirbhísí a sholáthar agus sheachadadh.

Bíonn aighneachtaí beartais bunaithe ar fhaisnéis i gcásanna ag a bhfuil impleachtaí beartais shóisialta atá aibhsithe ag na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), ag an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFSanna) agus ag na Tionscadail Abhcóideachta Míchumais. Trí aird a tharraingt ar cheisteanna maidir le seirbhís do chustaiméirí, ar threochtaí agus ar cheisteanna éiritheacha, chomh maith le haimhrialtachtaí agus bearnaí i soláthar seirbhísí, aibhsíonn siad an chaoi a bhfuil riachtanais úsáideoirí á gcomhlíonadh ag seirbhísí agus beartais shóisialta i láthair na huaire.

6.1 Fianaise beartais shóisialta ó na SFSanna

Déileálann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le beagnach níos mó ná milliún ceist ón bpobal in aghaidh na bliana. Seolann an fhoireann fhaisnéise sampla de chásanna táscacha a aibhsíonn saincheisteanna beartais shóisialta agus taithí na gcliant ar sheirbhísí poiblí chuig an aonad beartais shóisialta sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Úsáidtear fianaise ó na cásanna seo chun béim a leagan ar shaincheisteanna a bhaineann le beartas sóisialta in aighneachtaí chuig an Rialtas agus chuig comhlachtaí eile. Le linn na bliana, leagadh béim ar shaincheisteanna a bhain le seirbhísí poiblí agus sóisialta, lenar áiríodh easpa rochtana ar sheirbhísí, bearnaí i gcumhdach seirbhísí, easnamh faisnéise agus gaistí sochair. Is údar leanúnach inní iad na fadhbanna atá ag cliaint a bhfuil deacrachtaí airgeadais acu, de bharr an cúlú eacnamaíochta. Taispeánann an chairt thíos na catagóirí faoinar taifeadadh na saincheisteanna a bhain le beartas sóisialta.

Catagóir na dTorthaí 2010 (%)

Leas Sóisialach 61%
Fostaíocht 11%
Sláinte 7%
Tithíocht 5%
Oideachas agus Oiliúint 3%
Airgead agus Cáin 4%
Gnóthaí Tomhaltóra 2%
Ag Bogadh Tíre 2%
Eile 5%



Rinne na SFSanna agus an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) 2,700 cás a dhoiciméadú ar an iomlán. Thaispeáin saincheisteanna maidir le leas sóisialach an líon is airde de thorthaí (61%). Méadaíodh an chatagóir seo suas le 5% i gcomparáid leis an mbliain seo chaite, cé go bhfuil an chatagóir fostaíochta, a chumhdaíonn cearta agus coinníollacha fostaíochta, iomarcaíochtaí agus saincheisteanna forfheidhmithe go príomha síos 5% i gcomparáid le 2009. Faoin gcatagóir Leasa Shóisialaigh, bhain 22% díobh seo le Teaghlaigh agus Leanaí - lenar áiríodh, Sochar Leanaí, Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora agus Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh (FIT). Baineann 13% díobh leis an Scéim Liúntais Leasa Fhorlíontaigh - lenar áiríodh an Forlíonadh Cíosa agus an Forlíonadh Ús Morgáiste agus 13% díobh le híocaíochtaí leasa shóisialaigh do dhaoine dífhostaithe - an Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta agus Sochar Cuardaitheora Poist.

Bhain beagnach ceathrú de na saincheisteanna le moilleanna i bpróiseáil na n-iarratas le haghaidh sochar nó le feitheamh ar achomhairc. Is táscaire é seo den líon atá ag cur iarratas isteach agus an brú faoina bhfuil seirbhísí chun freastal ar an éileamh méadaitheach. Bhain 19% eile de na saincheisteanna le heasnaimh faisnéise thar raon leathan de sheachadadh seirbhísí, níor tugadh go leor faisnéise do dhaoine ag an bpointe rochtana ar sheirbhís nó bhí deacrachtaí acu sonraí a fháil maidir le dul chun cinn a n-iarratas. Uaireanta, ba í an fhadhb easpa feasachta ag an bpobal ar scéimeanna agus sochair. Tuairiscíodh deacrachtaí i leith teagmháil a dhéanamh leis na ranna freisin. Bhí easpa forfheidhmithe cearta fostaíochta le feiceáil i roinnt cásanna iomarcaíochta ar dhéileáil na SFSanna leo.

Tá cuntas faoi na saincheisteanna ar leagadh béim orthu sna Tuarascálacha Ráithiúla um Beartas Sóisialta le haghaidh 2010 ar citizensinformationboard.ie. Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tagairt do chuid mhaith acu in aighneachtaí a cuireadh faoi bhráid an Rialtais agus ina aighneacht réamhbhúisíd. In 2011, tá sé ar intinn ag an mBord cur lena chumas i leith obair bheartais shóisialta ionas go mbeidh sé ina idirghabhálaí ríthábhachtach. Rinne an Bord athbhreithniú a choimisiúnú ar a phróisis aiseolais um beartas sóisialta, is é sin, na struchtúir agus na meicníochtaí atá i bhfeidhm chun aiseolas bunaithe ar fhianaise a sholáthar don Rialtas maidir le heispéireas daoine le seirbhísí sóisialta. De réir stratéis an Bhoird, tá foghlaim ó eispéireas na gcliant ríthábhachtach d'fhonn fianaise oibiachtúil atá bunaithe ar fhíricí a ghiniúint chun cabhrú le comhlachtaí san earnáil phoiblí. Is é cuspóir an Athbhreithnithe seo ná an chaoi a bhféadtar sonraí atá ar fáil ó na SFSanna, an STFS agus comhpháirtithe seachadta eile a aithint chun aiseolas atá bunaithe ar fhianaise ar ardchaighdeán a sholáthar don Rialtas.



Tacaíochtaí do bheartas sóisialta ar an leibhéal áitiúil - Déileáil le Fiachas

Ag seimineár maidir le fiachas arna eagrú ag *Bray Area Partnership Information Givers Network* agus arna mhaoiniú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh trína Scéim Deontas um Beartas Sóisialta, tháinig grúpaí áitiúla i mBré a dheileáil le saincheistanna fiachais le chéile chun a dtaithí a roinnt. Tar éis breathnú ar na saincheistanna a bhí ag daoine i bhfiachas, fiosraíodh roinnt réiteach praiticiúil maidir le fiachas a bhainistiú agus conas déileáil leis na cúirteanna agus leis na hiasachtóirí airgid. Ba é ceann de thorthaí an seimineáir ná ag gá le feasacht níos fearr a chruthú laistigh den phobal áitiúil ar na tacaíochtaí atá ar fáil do dhaoine, lena n-áirítear an SBCA, na SFSanna, an Comhar Creidmheasa agus comhairle dlí agus seirbhísí comhairleoireachta saor in aisce, ionas nach mothaíonn daoine go bhfuil siad leo féin agus go bhfuil orthu ualach an fhiachais a iompar ina n-aonar.

Chuir MABSndI agus SBCA Phort Láirge tús le taighde ar fhiachas morgáiste i gcomhpháirtíocht leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Is í príomhaidhm an taighde ná na deacrachtaí atá ag cliant de chuid an SBCA maidir le riaráistí morgáiste a dhoiciméadú trí úsáid a bhaint as cur chuige cás-staidéir. Tá an taighde ag cur feidhmiú roghanna i dtreo réiteach a fháil ar na deacrachtaí fiachais mhorgáiste faoi chaibidil chomh maith d'fhonn dea-chleachtas a aithint a úsáidfidh comhairleoirí airgid amach anseo.

6.2 Aighneachtaí beartais in 2010

Rinneadh roinnt aighneachtaí beartais in 2010 bunaithe ar aiseolas a fuarthas trí líonra náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tríd an STFS. Sna haighneachtaí seo, leagadh béim ar na saincheistanna leanúnacha atá ag úsáideoirí seirbhísí ar nós seirbhísí poiblí agus scéimeanna um tacaíocht ioncaim.

Aighneacht Réamhbhuiséid

Tharraing an aighneacht seo ar thaithí na SFSanna, an STFS agus an SBCA, a léirigh go soiléir an timpeallacht eacnamaíoch reatha agus líon na gcliant a dteastaíonn tacaíocht bhreise uathu ón Stát. Bunaithe ar thaithí na gcliant a úsáideann seirbhísí faisnéise agus comhairle agus na saincheistanna a thagann chun cinn ón aiseolas, rinne an Bord aighneacht go gcaithfidh freastal ar na riachtanais leasa sóisialaigh de shaoránaigh aonair sa ghearrthéarma agus cláir láidre réamhghníomhacha um cruthú fostaíochta a fhorbairt ag an am céanna. I measc na n-ábhar inní arna n-aithint ag an mBord atá le díriú air sa bhuiséad; bhí bearta gníomhachtúcháin; clár scileanna don lucht dífhostaithe; níos mó solúbthachta maidir le híocaíochtaí leasa a mheascadh; scéimeanna leasa chun oibre a chúchóiriú agus oiliúint a leagan amach ar bhealach níos fearr, sochair agus scéimeanna tacaíochta ioncaim, lena n-áirítear na critéir i leith rochtain ar scéimeanna a shimplíú, díriú ar dhaoine dífhostaithe a bhfuil na forálacha i láthair na huaire ag dul i bhfeidhm



orthu go háirithe - daoine féinfhostaithe agus oibreoirí neamhthipiciúla agus freagraí nuálacha ar fhadhb an fhiachais.

Athbhreithniú ar an bhForlónadh Ús Morgáiste (FÚM)

Cuireadh roinnt ceisteanna a d'ardaigh na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi bhráid Ghrúpa Athbhreithnithe na Roinne Ghnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh atá ag déanamh spíonadh ar riarachán íocaíocht an Fhorlónaidh Ús Morgáiste a chuireann faoiseamh sealadach ar fáil dóibh siúd a bhfuil deacrachtaí airgeadais acu trí ús a n-íocaíochta morgáiste a chumhdach. Ar an ngrúpa athbhreithnithe, bhí ionadaithe ón Roinn Airgeadais, ón Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil agus ó Oifig an Rialtóra Airgeadais. I measc na saincheisteanna a ardaíodh, bhí teorainn a chur ar an gcúnamh do dhaoine a oibríonn níos lú ná 30 uair sa tseachtain gan aird ar a n-ioncam agus daoine nár tugadh FÚM dóibh ós rud é nach raibh a n-ioncam, ag an am a thóg siad an morgáiste amach, laistigh de threoirínthe caighdeánacha le haghaidh morgáiste den mhéid ar thóg siad amach.

Aighneacht maidir le Reachtaíocht um Inniúlacht Mheabhrach

Tá gá le reachtaíocht um Inniúlacht Mheabhrach a achtú chomh maith le raon bearta eile chun daoine fásta soghonta a chosaint. D'iarr an Bord ar an reachtaíocht mholta a thabhairt isteach agus a achtú chomh luath agus is féidir ar aon dul le prionsabail um chearta daonna agus le cur chuige saolré i leith míchumais. San aighneacht, rinneadh argóint ar son cur chuige comhleanúnach i dtaca leis na bearta cosanta uile agus rinneadh moltaí maidir leis an mbealach a bhféadann bearta eile a fheidhmiú i ndiaidh a chéile le cur i bhfeidhm na scéime caomhnóra atá beartaithe. Tá taithí ag an mBord ar na deacrachtaí atá os comhair daoine a bhfuil cumas lagaithe orthu de thoradh ar a rannpháirtíocht in obair abhcóideachta. Tá cumas ag formhór na ndaoine faoi mhíchumas agus is féidir leo a ngnóthaí agus a chinntí a bhainistiú ar an mbonn céanna le daoine eile. Ach, tá grúpaí ann a bhfuil cosaint ag teastáil uathu; daoine scothaosta a bhfuil cumas laghdaithe orthu nó atá i gcúram cónaithe nó a bhfuil aire á thabhairt dóibh ina dtithe; daoine fásta faoi mhíchumais intleachta atá i gcúram cónaithe nó a bhfuil aire á thabhairt dóibh ina dtithe agus daoine a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte agus eipeasóidí de mhíchumas orthu. Beidh toimhde cumais ríthábhachtach d'aon fhoráil reachtúil atá bunaithe ar chearta.

Cúram Sláinte Níos Fearr agus Níos Sábháilte

Mar chuid den phróiseas comhairliúcháin náisiúnta, cuireadh Aighneacht an Bhoird maidir leis na Dréachtchaighdeáin Náisiúnta do Chúram Sláinte Níos Fearr agus Níos Sábháilte faoi bhráid an Údaráis um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte. Baineann na caighdeáin náisiúnta leis na seirbhísí chúram sláinte uile, ach amháin meabhairshláinte. In Aighneacht an Bhoird, leagtar béim ar an ngá leis na Caighdeáin díriú ar chúram ar ardchaighdeán a bhaint amach sna suíomhanna pobail go léir chomh maith leis na



hospidéal agus chun soláthar leanúnach a chur ar fáil idir an ospidéal agus an pobal. Bhain os cionn 8% de na fiosraithe chuig na SFSanna leis an tseirbhís sláinte, nó thart ar 80,000 fiosrú in 2010. Anois agus na Caighdeáin Náisiúnta á bhforbairt, tugtar deis do sholáthraithe seirbhísí sláinte breathnú ar sheachadadh seirbhísí comhtháite sláinte (ospidéalbhunaithe agus pobalbhunaithe) do ghrúpaí soghonta, agus do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine scothaosta atá níos spleáiche go háirithe. Leagann an Aighneacht béim ar roinnt réimsí, lena n-áirítear an gá le caighdeáin i seirbhísí sóisialta pearsanta a sheachadadh agus an gá le cur chuige comhpháirtíochta láidir idir úsáideoirí na seirbhísí agus soláthraithe chúram sláinte i dtaca le cúram sláinte ar ardchaighdeán a sheachadadh.

Ranna an Rialtais: Ráitis Straitéise 2011-2013

Is téama a thagann chun cinn arís agus arís eile san aiseolas ó na seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta maidir le heispéireas na gcliant sa tseirbhís poiblí, ná an deacracht riaracháin nó cumarsáide a bhaineann le gníomhaireacht nó roinn an Rialtais amháin nó níos mó. Creideann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go dtugann Ráitis Straitéise deis tráthúil agus luachmhar do bheartas an Rialtais a dhaingniú i dtreo na seirbhísí atá dírithe ar an saoránach a fhorbairt i gcomhréir leis an gClár um Sheirbhísí Poiblí a Bhunathrú. Tá líon na ndaoine a dteastaíonn tacaíocht bhreise uathu ón Stát ag méadú, cuirtear brú suntasach ar na córais um thacaíocht ioncaim agus ar sheirbhísí sóisialta. Dhéileáil an Aighneacht seo le seachadadh na seirbhísí sóisialta poiblí i gcomhréir le sainchúram féin an Bhoird go príomha, agus dhírigh sí ar an ngá leis na seirbhísí seo a sheachadadh ar bhonn comhtháite agus saoránachbhunaithe.

Aighneacht maidir le Cód Cleachtais an Achta Mheabhairshláinte

Mar fhreagra ar fhorbairt Chód Cleachtais an Achta Mheabhairshláinte 2001 ag an gCoimisiún Meabhair-Shláinte, d'aithin an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh dhá ghné den fhoráil a chaithfear a chumhdach sa Chód - faisnéis agus abhcóideacht. Ba chóir go mbeadh faisnéis uilechuimsitheach agus trédhearcach agus ba chóir go seachadfaí í ar bhealach a chuireann féinriar chun cinn agus a chosnaíonn príobháideachas ag an am céanna. I dtéarmaí abhcóideachta, ba chóir treoir a chur ar fáil maidir leis an gcaoi a bhféadfaidh daoine a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte orthu teacht ar abhcóideacht neamhspleách. Rinneadh sainaithint ar na riachtanais sainiúla atá ag daoine atá ag aistriú ón ospidéal go dtí an pobal, agus atá ag daoine óga atá á n-aistriú ó sheirbhísí do leanaí go dtí seirbhísí do dhaoine fásta.

Taighde ar Bhealaí

Choimisiúnaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh taighde in 2010 a dhírigh ar eispéireas na gcliant ar bhealaí chun seirbhísí poiblí, ón gcéad uair a iarrann siad ar fhaisnéis maidir le seirbhísí agus teidlíochtaí agus ar feadh an phróisis iarratais ina iomlán. Is é aidhm an taighde seo ná breathnú ar an gcaoi a bhfeidhmíonn bealaí chun seirbhísí i gcleachtas do na úsáideoirí agus ar an gcaoi is fearr don Bhord agus dá



chomhpháirtithe seachadta seirbhís cabhrú le daoine teacht ar a gcearta agus teidlíochtaí i leith seirbhísí sóisialta agus poiblí. Rinne na taighdeoirí agallaimh dhoimhne le roinnt de na cliaint a bhaineann leas as seirbhísí chun a riachtanais shainiúla agus an chaoi a bhfuil seirbhísí poiblí ag freastal orthu a thairneadh, mar aon leis na tacaíochtaí ioncaim agus na hidirghabhálacha atá ar fáil, conas mar a d'éirigh leo rochtain ar sheirbhísí agus iad a thuiscint agus ról na n-idirghabhálaithe a chabhraigh leo. Sa taighde, leanadh cur chun cinn na gcliánt seo chun spionadh a dhéanamh ar an mbealach ar féidir leo idirbheartú le seirbhísí poiblí agus cad é an toradh deiridh do na cliaint aonair. I gcás taighde den chineál seo, tá an Bord tiomanta do chur chuige a fhorbairt a fhoghlaimíonn ó eispéireas na gcliánt d'fhonn fianaise oibiachtúil atá bunaithe ar fhíricí a chur ar fáil. Áirítear sa staidéar freisin agallaimh le gníomhaireachtaí agus ranna soláthraithe sheirbhísí poiblí.



7 Tacaíochtaí na hEagraíochta

7.1 Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Tá an tseirbhís Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) freagrach as Straitéis TFC an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur i bhfeidhm mar aon le bainistiú a dhéanamh ar riachtanais laethúla oibriúcháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, na Seirbhíse Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta, agus tacú leo.

In 2010, leanamar ag cur lenár straitéis trí bliana. Cuireadh an bhéim i mbliain a dó ar mheasúnú agus chomhdhlúthú an infreastruchtúir ICT ar fud líonraí ár gcomhpháirtithe. Bhreathnaigh an clár oibre seo ar uasghrádú a dhéanamh ar líonraí neamhspleácha na gcomhpháirtithe seachadta agus iad a comhcheangal le chéile mar líonra níos lárnaí agus níos athléimní. D'éirigh leis an scéim phíolótach cruthúnais coincheapa cheana féin, a thosaigh ag deireadh 2010 agus bhí sí an-rathúil i leith béim a leagan ar shochair agus réimsí ina bhféadfaidh coigiltí suntasacha a dhéanamh.

Chonacthas forbairt ar spás oibre leictreonach i mbliana chomh maith ina bhféadann baill foirne eolas, smaointe agus cáipéisí a roinnt go héasca. Tugann an tairseach nua seo, ar a dtugtar *Connect*, ardán isteach a bheimid in ann cur lena fheidhmiúlacht go héasca as seo amach.

I réimse an tsoláthair, bhain an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leas as roinnt comhaontuithe creataí TFC a aontaíodh tríd an Roinn Airgeadais, a dhéanann lascainí méide a uasmhéadú le haghaidh comhlachtaí neamhthráchtála san earnáil phoiblí. De thoradh orthu siúd, rinneadh méid suntasach airgid a shábháil ó thaobh ríomhairí deisce, ríomhairí glúine agus ó thaobh seirbhísí sonraí agus seirbhísí soghluaiste a sheachadadh.

7.2 Acmhainní Daonna agus Riarachán

Athbhreithniú eagraíochta

Cuireadh tús le hathbhreithniú eagraíochta i mí na Nollag 2009. Ba é cuspóir an athbhreithnithe seo ná breathnú ar struchtúir foirne i gcomhthéacs na straitéise nua agus



sannadh na freagrachta le haghaidh an SBCA ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Rinneadh iarracht shuntasach in 2010 chun idirbheartaíocht a dhéanamh maidir le sonraí na struchtúir eagraíochtúla nua atá beartaithe agus iad a chomhaontú. De thoradh ar theagmháil dhearfach idir an lucht bainistíochta agus na ceardchumainn, bhí próiseas comhaontaithe le haghaidh struchtúr agus ath-implonú na foirne, rud a tháinig i bhfeidhm ar 4 Aibreán 2011.

Oiliúint

Ceadaíodh cúigear ball foirne le haghaidh scéim aisíocaíocht na dtáillí in 2010 agus d'fhreastail 26 ball foirne ar chúrsa gairid amháin nó ní ba mhó.

Comhpháirtíocht

Tugann próiseas comhpháirtíochta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ionadaithe ó lucht bainistíochta, ón bhfoireann agus ó cheardchumainn le chéile chun dul i gcomhchomhairle agus comhoibriú lena chéile ar cheisteanna a mbíonn tionchar acu ar fheidhmiú na heagraíochta. Tá sé mar aidhm ag an gcomhpháirtíocht comhúinéireacht chuspóirí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chothú agus na comhpháirtithe uile a thiomnú chun cáilíocht agus éifeachtacht na seirbhísí a fheabhsú.

Dhéileáil an Grúpa Stiúrtha Comhpháirtíochta le roinnt saincheisteanna tábhachtacha le linn na bliana. Forbraíodh beartas le haghaidh nochtadh faoi rún agus ghlac an grúpa leis i gcomhréir leis na riachtanais do chomhlachtaí stáit de réir Chód Cleachtais na Roinne Airgeadais. Thug an grúpa seo aiseolas úsáideach agus léargasach maidir le roinnt cáipéisí agus beartas eile arna bhforbairt ag an lucht bainistíochta, lena áiríodh Plean Gníomhaíochta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh arna fhorbairt faoi Chomhaontú Pháirc an Chrócaigh agus faoin Straitéis AD. De réir na comhpháirtíochta, ligtear do chomhairlíúchán foirmiúil idir baill foirne, ceardchumainn agus an lucht bainistíochta agus cuireann sí ag a gcumas obair ar bhonn cinnteoireachta comhthola.

Acht na dTeangacha Oifigiúla

Tá eolas maidir le Scéim Gaeilge an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh le fáil ar an idirlíon agus sa phacáiste acmhainní do bhaill foirne araon. Tá an t-ábhar uile ar citizensinformation.ie agus losingyourhome.ie le fáil as Gaeilge. Tá an micrealáithreán nua, keepingyourhome.ie, dátheangach go hiomlán freisin.

Cuireadh seoladh ríomhphoist eolas@ciboard.ie ar bun le haghaidh fiosruithe as Gaeilge. Tá feasacht ar an nGaeilge ina cuid den seicliosta ionduchtúcháin do bhaill foirne nua. Cuireadh doiciméad tagartha trí leathanach d'fhrásaí úsáideacha ar fáil d'fhoireann an



Bhoird freisin agus tá sé le fáil tríd an inlíon. Cuireadh lámhleabhar d'fháilteoirí le chéile ina gcuimsítear treoracha chun plé le glaonna as Gaeilge. Tugadh tacaíocht do bheirt bhall foirne freastal ar chúrsa cónaitheach seachtaine Gaeilge sa Ghaeltacht in 2010. Is ionann líon na mball foirne a bhfuil ardleibhéal Gaeilge acu agus cúigear faoi láthair. Tá líon na nglanna a fhaightear as Gaeilge an-íseal go fóill.

7.3 Úsáid Fuinnimh in 2010

Faoin I.R. Uimh. 542 de 2009, tá sé de dhualgas ar eagraíochtaí san earnáil phoiblí tuairisc bhliantúil a chur faoi bhráid maidir lena n-úsáid fuinnimh agus maidir le bearta a dhéanfaidh siad chun ídiú a laghdú.

Forbheathnú ar Úsáid Fuinnimh in 2010

Is ionann téamh agus soilsiú in áitreabh de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an úsáid is mó fuinnimh san eagraíocht. Is ionann úsáid trealamh oifige agus trealamh TFC go háirithe agus cuid dár n-ídiú fuinnimh. Tá roinnt tionscnamh um éifeachtúlacht fuinnimh tugtha isteach ag an mBord le déanaí. Lena n-áirítear:

- Freastalaithe ríomhaire fíorúlaithe a shábhálann fuinnimh, agus costais fuaraithe agus úsáide dá bharr sin.
- Soilse brathlasta inár gceannoifig.
- Trealamh oifige atá ríomhchláraithe dul ar ais go modh codlata nuair nach bhfuil sé in úsáid.
- Tugann an Bord tacaíocht don scéim ceannaithe rothar.
- Tugann an Bord tacaíocht don scéim láraithe ceannaithe ticéad comaitéireachta.

In 2010, d'úsáid an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an méid fuinnimh seo a leanas ar fud a 15 áitreabh:

- 360 MWh Leictreachais
- 9253 MWh Gáis

Gníomhartha atá beartaithe do 2011

In 2011, tá sé ar intinn againn tuilleadh feabhais a chur lenár bhfeidhmiúchán fuinnimh trí na tionscnaimh seo a leanas a dhéanamh:

- Feadán fluaraiseach amháin a bhaint as gach 3 chinn ónár gceannoifig (Sráid Chnoc na Lobhar)
- Teirmeastait a chur lenár radaitheoirí nuair is féidir.



- Seisiúin um Fheasacht ar Fhuinneamh a chur ar siúl do gach foireann seirbhíse. Lena n-áireofar meabhrúchán do bhaill foirne a ríomhairí a athrú go dtí an modh sábháilte chumhachta i ndiaidh am gairid neamhúsáidte, ríomhairí a mhúcadh thar oíche agus thar an deireadh seachtaine, srl.
- Focal a thabhairt nach gceannófar ach trealamh oifige atá éifeachtach ó thaobh fuinnimh de oiread agus is féidir.



Aguisín 1 An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil faoi sheirbhísí sóisialta agus poiblí trí citizensinformation.ie, tríd an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (1890 777 121) agus tríd líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuirimid seirbhísí tacaíochta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Cuirimid an saoránach i gcroílár gach rud a ndéanaimid agus leagann an Chairt seo amach na prionsabail atá mar bhonn ag thaca ag ár seirbhísí.

Táimid tiomanta do...

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach, agus chruinn

Cuirfimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí sóisialta agus poiblí chun cabhrú leat do riachtanais a aithint agus teacht ar do theidliochtaí.

Féadann an pobal faisnéis a fháil go pearsanta ó na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ar an nguthán ón tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar líne ón láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Ina theannta sin, cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh clár oiliúna ar fáil atá creidiúnaithe ag FETAC. Trí oiliúint chreidiúnaithe a chur ar sholáthraithe faisnéise, deimhnítear cáilíocht i soláthar faisnéise. Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) comhairle faoi airgead agus sheirbhísí buiséadta ar fáil do dhaoine a bhfuil fadhbanna acu le fiachas.

2. Freagraí tapa, béasacha agus éifeachtacha

Beimid freagrúil do do riachtanais agus cuirfimid ár seirbhísí ar fáil go hógair agus go héifeachtach.

Leagann an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus Nósanna Imeachta Cumarsáide agus Gearán an Chustaiméara prionsabail amach maidir le dea-chleachtas cumarsáide, agus cuirtear i gcuimhne don fhoireann gur chóir dóibh cloí leis na prionsabail sin agus iad ag déileáil le custaiméirí – lena n-áirítear freagraí tráthúla a thabhairt ar chumarsáid scríofa, ar an nguthán agus trí mhodhanna cumarsáide eile. Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh clúdach teileafóin breise (am lóin san áireamh) ionas gur féidir leis an lasc-chlár fanacht ar oscailt ó 9rn go dtí 5in, Luan go hAoine. Cuireann an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís ar fáil ó 9rn go 9in.



3. Comhionannas agus éagsúlacht

Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoidimid do cheart chun caitheamh cothrom.

In 2009, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le gníomhaireachtaí eile chun a chinntiú gur shroich an fhaisnéis réimse grúpaí custaiméirí, daoine scothaosta, daoine faoi mhíchumas, tuismitheoirí aonair, imircigh agus oibríthe inimirceacha san áireamh.

4. Rogha

Déanfaimid ár seirbhísí a leagan amach agus a chur ar fáil chun go bhféadfaidh tú teacht orthu ar an mbealach is fearr a oireann duit.

Is féidir le custaiméirí rochtain a fháil ar sheirbhísí ar roinnt bealaí éagsúla – ar líne, ar an teiléafón agus duine le duine. Seachadtar an SBCA ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Trí líne chabhrach an SBCA (1890 283 438, 9rn - 8in, Luan go hAoine)
- Go pearsanta le Comhairleoirí Airgid oilte in oifigí ar fud na tíre.

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse ábhar clóite a fhoilsiú in 2009 freisin (féach leathanach 30 thuas).

5. Rochtain

Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár seirbhísí agus ár n-oifigí lán-inrochtana.

Téigh i dteagmháil lenár n-oifigeach Rochtana, Helen LaHert ag an seoladh thíos nó ag accessofficer@ciboard.ie.

Tá oifigí atá lán-inrochtana ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i dTeach Ché Sheirse, Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2. Comhlíonann na hoifigí réigiúnacha agus na hIonaid Faisnéise do Shaoránaigh uile na caighdeán inrochtaineachta maidir le seachadadh seirbhísí. Dearadh an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun go mbeadh sé inrochtana do na húsáideoirí uile, daoine faoi mhíchumas san áireamh, nuair a bhaintear úsáid as bogearraí teicneolaíochta oiriúnaithe cosúil le léitheoirí scáileáin. Cloíonn an láithreán gréasáin citizensinformation.ie le Treoirlínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair Feadhnacht an Ghréasáin Dhomhanda.



Cloíonn an láithreán gréasáin (citizensinformationboard.ie) leis na treoirínte chomh maith.

6. Teangacha Oifigiúla

Cuirfimid ár seirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge nó tríd an dá theanga nuair a éilítear é sin.

Tá faisnéis ar citizensinformation.ie, losingyourjob.ie and keepingyourhome.ie ar fáil as Béarla agus as Gaeilge agus tá roinnt cáipéisí i dteangacha eile freisin (Fraincis, Polainnis agus Rómáinis).

Tá Scéim Gaeilge ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh de réir Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Díríonn an tAcht ar infhaighteacht níos fearr agus ar chaighdeán níos airde le haghaidh seirbhísí poiblí trí Ghaeilge. Féach Acht na dTeangacha Oifigiúla ar leathanach 44 thuas freisin.

7. Comhairliúchán agus measúnú

Rachaimid i gcomhairle leat chun do riachtanais a fháil amach nuair a bheidh ár seirbhísí á bhforbairt, á soláthar, agus á measúnú againn.

D'oibrigh comhghrúpaí oibre ar a raibh ionadaithe an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le chéile in 2009 ar réimse saincheisteanna a bhain le forbairt an líonra agus seirbhísí a sheachadadh ar an talamh.

8. Custaiméirí inmheánacha

Tabharfaimid tacaíocht dár bhfoireann chun a chinntiú go gcuirfidh siad seirbhís den scoth ar fáil dá chéile agus duitse.

Úsáidtear an cur chuige Comhpháirtíochta laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar fhóram ar mhaithe le comhchomhairle agus le plé maidir le gnó an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus maidir leis an mbealach a ndéantar é a chur i gcrích.

9. Comhordú

Oibreimid as láimh a chéile le heagraíochtaí chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar an saoránach a chur ar fáil.



Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as lámh a chéile lena phríomhpháirtithe seachadta (SFSanna, an STFS agus an SBCA) agus le páirtithe leasmhara ar fud na hearnála poiblí agus na hearnála deonaí, an Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh, chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar shaoránaigh a sheachadadh.

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh luach le soláthar na faisnéise faoi sheirbhísí sibhialta agus sóisialta trína chur chuige comhtháite. Is éard atá i gceist leis an gcur chuige sin ná faisnéis ábhartha ó réimse soláthraithe agus foinsí a bhailiú agus a chomhtháthú, agus an fhaisnéis a chur ar fáil ar bhealach neamhspleách agus neamhchlaonta.

Is samplaí de chomhtháthú na faisnéise agus d'fhoilsiú na faisnéise ar bhealaí inrochtana iad an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, cur i bhfeidhm na straitéise trí bhealach de sholáthar faisnéise, agus forbairt an láithreáin ghréasáin *Assist Ireland* agus na líne gutháin cabhraí ábhartha.

10. Achomhairc

Beidh córas achomhairc agus athbhreithnithe againn nuair is cuí sin a bheidh inrochtana agus trédhearcach.

Tá Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí ar fáil. Ní bhfuarthas aon ghearán in 2010.

11. Nótaí tráchta agus gearáin

Is mian linn an tseirbhís is fearr a sholáthar duit agus cuirimid fáilte roimh nótaí tráchta faoinár seirbhísí. Téigh i dteagmháil lenár nOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Shona Bannon, ag an seoladh thíos nó ag commentsandcomplaints@ciboard.ie



Aguisín 2 Cairt eagrúcháin

An tAire Coimirce Sóisialaí
Joan Burton TD

Cathaoirleach
Sylva Langford

Príomhfheidhmeannach
Tony McQuinn

Forbairt Seirbhíse
Folamh

Airgeadas agus Riarachán
David Scott, Bainisteoir

Seachadadh Seirbhíse
Eileen Fitzgerald, Bainisteoir
Sinsearach

Acmhainní Faisnéise
Graham Long, Bainisteoir

Acmhainní Daonna agus Rialachas

Réigiún 1
Amanda McLoughlin, Bainisteoir

Taighde um Bheartas Sóisialta
Geraldine McGarry, Bainisteoir

Brian Murphy,
Bainisteoir

Réigiún 2
Seán Mistéil, Bainisteoir

Abhcóideacht
Helen Lahert, Bainisteoir

Réigiún 3
Susan Shanahan, Bainisteoir

Oiliúint
Geraldine Cullen, Bainisteoir

Réigiún 4
Helen Brougham, Bainisteoir

TFC agus Oifig Bainistíochta Thionscadail
Sinead Forde, Bainisteoir

Réigiún 5
Marty Kerrane, Bainisteoir

Cáilíocht
Josette Cuthbert, Bainisteoir



Aguisín 3 Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Cheannoifig 2.	Teach Ché Sheoirse, 43 Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath Teil: +353 761 079 000
Caisleán an Bharraigh	Lána an Mhuilinn, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo Teil: +353 761 079 500
An Cabhán	Teach an Leamháin, Bruach an Leamháin, Bóthar Mhuinchille, An Cabhán. Teil: +353 761 079 540
Corcaigh	101 An Phríomhshráid Thuaidh, Corcaigh Teil: +353 761 079 640
Dún na nGall	Bóthar an Chalafoirt, Leitir Ceanainn, Co. Dhún na nGall Teil: +353 761 079 520
Dún Dealgan	4 Cúirt Adelphi, An Siúlán Fada, Dún Dealgan, Co. Lú Teil: +353 761 075 958
Gaillimh	Geata an Duga, Bóthar na gCeannaithe, Gaillimh Teil: +353 761 079 660
Cill Chainnigh	4 An Pharáid, Cill Chainnigh Teil: +353 761 079 620
Luimneach	6 ^ú Urlár, Ionad GnóChúirt na hAbhann, Cearnóg Mhargadh an Arbhair, Luimneach. Teil: +353 761 079 530
Teach na Pairce	Teach na Páirce, 191-193 An Cuarbhóthar Thuaidh, Baile Átha Cliath 7 Teil: +353 761 079 580
Sligeach	1 ^ú Urlár. Teach Radharc an Chuain, 16 Sráid Holborn, Sligeach Teil: +353 761 079 550
Tamhlacht	Teach Hainault, An Chearnóg Tamhlacht, Baile Átha Cliath 24



Teil: +353 761 079 600

Uíbh Fhailí Leibhéal a hAon, Ionad an Droichid, Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí
Teil: +353 761 076 295

Port Láirge 14 Sráid Gladstone, Port Láirge
Teil: +353 761 079 570



Aguisín 4 Comhaltaí an Bhoird

- Daragh O'Connor (ceaptha i Meán Fómhair 2007)
- Margaret Zheng (ceaptha i Meán Fómhair 2007)
- Laurie Cearr (ceaptha i Márta 2007)
- Patricia Walsh (ceaptha i Márta 2007)
- Sylva Langford (ceaptha i Márta 2010)
- Michael Butler (ceaptha i Márta 2010)
- Martin Naughton (ceaptha i Márta 2010)
- Josephine Henry (ceaptha i Márta 2010)
- Noeline Blackwell (ceaptha i Márta 2010)
- Pat Fitzpatrick (ceaptha i Márta 2010)
- Michael McGuane (ceaptha i Márta 2010)
- John Sheehy (ceaptha i Márta 2010)
- Sandra Ronayne (ceaptha i Márta 2010)
- Sean Sweeney (ceaptha i Nollaig 2010)
- Eugene McErlean (ceaptha i Meán Fómhair 2011)
- Stuart Stamp (ceaptha i Márta 2010, téarma críochnaithe i Meán Fómhair 2010)
- Michael Healy-Rae (ceaptha i Márta 2009, téarma críochnaithe i Meán Fómhair 2011)

An Coiste Iniúchta

- Sylva Langford
- Daragh O'Connor
- Martin Naughton
- Michael Butler
- Noeline Blackwell
- Josephine Henry
- Pat Fitzpatrick

An Coiste Airgeadais

- Sylva Langford
- Daragh O'Connor
- Martin Naughton



- Michael Butler
- Noeline Blackwell
- Michael McGuane
- John Sheehy



**Aguisín 5 Ráitis airgeadas don Bhliain dar críoch
31/12/10**



Comhaltaí an Bhird agus eolas eile

Comhaltaí an Bhoird:	Féach ar leathanach x thuas
Seoladh:	Teach Ché Sheoirse 43 Sráid Chnoc na Lobhar Baile Átha Cliath 2
Rúnaí:	Brian Murphy
Aturnaetha:	Mason Hayes and Curran Teach an Bhruach Theas Sráid na Bearú Baile Átha Cliath 4 Kilcullen and Associates 183 Bóthar Ráth Maonais Íochtarach Baile Átha Cliath 6
Baincéirí:	AIB Brainse an Lárionaid Bhainc Bosca Poist 1121 Droichead na Dothra Baile Átha Cliath 4
Iníúcháirí:	An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste Bloc an Státhchiste Caisleán Bhaile Átha Cliath Baile Átha Cliath 2



Tuarascáil an Ard-Reachtair Chuntas agus Chiste



An tArd-Reachtair agus an tArd-Iniúcháir

Tuarascáil le cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais
An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tá iniúchadh déanta agam ar ráitis airgeadais an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2010 faoi Acht na Comhairle, 2000. Áirítear i measc na ráiteas airgeadais a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta a leagtar amach iontu, an Ráiteas um Beartais Chuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, Cuntas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta Iomlán, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas um Shreabhadh Airgid agus na nótaí lena mbaineann. Dlí infheidhme agus Cleachtas Cuntasaíochta ag a bhfuil Glacadh Ginearálta in Éirinn a cuireadh chun feidhme atá sa chreatlach um thuirisciú airgeadais.

Freagrachtaí Ball den Bhoird

Tá an Bord freagrach as ullmhú na ráiteas airgeadais, lena chinntiú go léirítear iontu seasamh fíor agus cóir ar staid ghnóthaí an Bhoird agus ar a n-ioncam agus a gcaiteachas, agus le rialtacht idirbheartaíochtaí a chinntiú.

Freagrachtaí an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste agus an Ard-Iniúcháir

Táimse freagrach as iniúchadh a dhéanamh ar na ráitis airgeadais agus tuairisc a dhéanamh orthu de réir an dlí infheidhme.

Tugaimse faoi m'iniúchadh trí thagairt a dhéanamh do na breithniúcháin speisialta lena mbaineann comhlachtaí Stáit i ndáil lena mbainistiú agus lena n-oibriú.

Tugaimse faoi m'iniúchadh de réir na gCaighdeán idirnáisiúnta Iniúchta (an RA agus Éire) mar aon le Caighdeán Eitice an Bhoird Chleachtas Iniúchta le haghaidh Iniúcháirí a chomhlíonadh.

Scóip Iniúchadh na Ráiteas Airgeadais

Is éard a bhaineann le hiniúchadh fianaise a fháil faoi shuimeanna agus nochtadh sna ráitis airgeadais, ar leor iad lena chinntiú go réasúnta nach ann d'aon mhíríteas ábhartha sna ráitis airgeadais, bíodh calaois nó earráid is cúis leis. Áirítear leis seo measúnú ar an méid a leanas:

- cibé acu an bhfuil nó nach bhfuil na beartais chuntasaíochta oiriúnach do chúinsí an Bhoird, agus cibé acu ar cuireadh nó nár cuireadh chun feidhme iad agus cibé acu ar nochtáíodh nó nár nochtáíodh iad go cuí
- réasúntacht na meastachán suntasach cuntasaíochta a rinneadh in ullmhú na ráiteas airgeadais, agus
- cur i láthair iomlán na ráiteas airgeadais.

Ina theannta sin, tugaim faoi fhianaise a fháil faoi rialtacht na n-idirbheartaíochtaí airgeadais i gcúrsa an iniúchta.

Sa mhullach air sin, déanaim an fhaisnéis uile airgeadais agus neamhairgeadais a léamh sa Tuarascáil Bhliantúil le haon mhíríteachtaí ábhartha leis na ráitis airgeadais ar a ndearnadh iniúchadh a shainiú. Má thugaim aon mhíríteas nó mhíríteachtaí dealraitheacha ábhartha faoi deara, déanaim breithniú ar a n-impleachtaí i leith mo thuarascála.

Tuairim faoi na Ráitis Airgeadais

I mo thuairim, léirítear sna ráitis airgeadais, a ullmhaíodh i gceart de réir an Chleachtas Chuntasaíochta a bhfuil Glacadh Ginearálta leis in Éirinn, seasamh fíor agus cóir ar staid ghnóthaí an Bhoird amháil an 31 Nollaig 2010 agus ar a gcuid ioncaim agus caiteachais le haghaidh na bliana a chríochnaigh um an dtaca



sin.

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leabhair chúí chuntais a choimeád, i mo thuairim. Tá na ráitis airgeadais i gcomhréir leis na leabhair chuntais.

Ábhar ar a dtuairiscím trí Eisceacht

Tuairiscím trí eisceacht sna cásanna a leanas:

- ní bhfuair mé an fhaisnéis agus na míniúcháin uile a theastaigh uaim do m'iniúchadh, nó
- thug mé faoi deara le linn m'iniúchta aon ásc ábhartha nár caitheadh airgead chun na gcuspóirí a beartaíodh nó sa chás nach raibh na hidirbheartaíochtaí de réir na n-údarás a bhí á rialú, nó
- níl an fhaisnéis a tugadh i dTuarascáil Bhliantúil an Bhoird don bhliain a n-ullmhaítear na ráitis airgeadais di comhsheasmhach leis na ráitis airgeadais, nó

• ní léirítear sa Ráiteas ar Rialú Inmheánach Airgeadais comhlíonadh an Bhoird an Chóid Cleachtas le haghaidh Rialachas Comhlachtaí Stáit, nó

• tugaim faoi deara ábhair eile ábhartha lena mbaineann an bealach inar tugadh faoi ghnó poiblí.

Níl aon rud le tuairisciú agam i ndáil leis na hábhair sin a dhéantar a thuairisciú trí eisceacht.

John Buckley
Ard-Reachtair agus Ard-Iniúcháir

Nollaig 2011



Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais

Freagracht as an gCóras Rialaithe Inmheánaigh Airgeadais

Thar ceann bhaill an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, admhaím ár bhfreagracht as a chinntiú go gcothaítear agus go gcuirtear i bhfeidhm córas éifeachtach um rialú inmheánach airgeadais..

Ní féidir leis an gcóras ach deimhniú réasúnta agus ní deimhniú iomlán a sholáthar go bhfuil sócmhainní faoi chosain, go bhfuil idirbhearta údaraithe agus taifeadta i gceart, agus go bhfuil cosc ar agus go mbraitear in am tráthúil earráidí nó mírialtachtaí ábhartha.

Príomhnósanna Imeachta Rialaithe

Tá beart déanta ag an mBord chun a chinntiú go bhfuil timpeallacht chúil rialaithe i bhfeidhm trí

- Fhreagrachtaí bainistíochta a shainiú go soiléir;
- Nósanna imeachta foirmiúla a bhunú chun laigí suntasacha rialaithe a thuairisciú agus gníomh cuí ceartúcháin a chinntiú.

Tá próisis curtha ar bun ag an mBord d'fhonn rioscaí gnó a aithint agus a mheas trí:

- Chineál, méid agus impleachtaí airgeadais na rioscaí atá os comhair an Choimisiúin a aithint, lena n-áirítear an méid agus na catagóirí atá inghlactha dar leis;
- An dóchúlacht go dtarlóidh na rioscaí aitheanta a mheas;
- Measúnú a dhéanamh ar chumas an Bhoird chun na rioscaí a tharlaíonn a bhainistiú agus a mhaolú; agus
- Measúnú a dhéanamh ar na costais a bhaineann le rialuithe áirithe a fheidhmiú i i gcomparáid leis an tairbhe a bhaintear astu.

Tá an córas rialaithe inmheánaigh airgeadais bunaithe ar chreat eolais rialta bhainistíochta, nósanna imeachta riaracháin lena n-áirítear leithscaradh na ndualgas, agus córas tarmligin agus freagrachta. Lena n-áirítear:

- Córas buiséadaithe cuimsitheach le buiséad bliantúil a dhéanann an Bord a athbhreithniú agus a chomhaontú;
- Athbhreithnithe rialta ón mBord ar thuarascálacha airgeadais tréimhsiúla agus bliantúla lena léirítear feidhmíocht airgeadais i gcoinne réamh-mheastacháin;
- Spriocanna a leagadh síos chun feidhmíocht airgeadais agus feidhmíocht eile a thomhas.

Tá feidhm iniúchta inmheánaigh ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar a shainítear i gCairt an Bhoird d'Iniúchadh Inmheánach, a fheidhmíonn de réir cóid dea-chleachtais a leagtar amach sa Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit. Tá obair fheidhm an iniúchta inmheánaigh bunaithe ar an eolas trí anailís ar na rioscaí faoina nochtar an comhlacht, agus tá pleananna iniúchta inmheánaigh bunaithe ar an anailís seo. Tá pleananna iniúchta inmheánaigh agus anailís riosca arna bhformhuiniú ag an gCoiste Iniúchta agus arna bhfaomhadh ag an mBord. Cuireann an tIniúcháir Inmheánach tuarascáil maidir le gníomhaíocht iniúchta inmheánaigh faoi bhráid an Bhoird ar bhonn ráithiúil ar a laghad. Áiríonn an tuarascáil tuairim an Iniúcháir Inmheánaigh maidir le leorgacht agus éifeachtúlacht an chórais um rialú inmheánach airgeadais.

Bíonn monatóireacht an Bhoird ar éifeachtacht an chórais rialaithe inmheánaigh airgeadais teoraithe ag obair an Choiste Iniúchta a dhéanann maoirseacht ar obair an iniúcháir



inmheánaigh agus na mbainisteoirí feidhmiúcháin laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá freagrach as an gcreat rialaithe airgeadais, a fhorbairt agus a choinneáil, agus ag na tuairimí a nochtann an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste ina litir bhainistíochta nó i dtuairiscí eile dá chuid .

Athbhreithniú Bliantúil ar Rialú

Deimhním, i leith na bliana dar chríoch 31 Nollaig 2010, go ndearna an Bord athbhreithniú ar éifeachtacht an chórais um rialú inmheánach airgeadais.

Arna thabhairt faoi mo lámh thar ceann an Bhoird:

.....

Cathaoirleach
Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Dáta.....



Ráiteas maidir le Freagrachtaí an Bhoird

Éilíonn an tAcht um *Chomhairle* 2000, Alt 22 (4a), ar Bhord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ráitis airgeadais a ullmhú i cibé foirm a cheadóidh an tAire Coimirce Sóisialaí le toiliú an Aire Airgeadais. Agus na ráitis sin á n-ullmhú, ní mór don Bhord:

- Beartais oiriúnacha chuntasaíochta a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm ansin go comhsheasmhach,
- Breithiúnais agus meastacháin atá réasúnta agus stuama a dhéanamh;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthas leantach ach amháin sa chás go bhfuil sé míchuí glacadh leis go leanfar den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag feidhmiú.
- A shonrú cibé ar cloíodh leis na caighdeáin chuí chuntasaíochta, faoi réir aon imeachta ábhartha arna nochtadh agus arna mhíniú sna ráitis airgeadais.

Dearbhaíonn an Bord gur chloígh siad leis na ceanglais thuas agus na ráitis airgeadais á réiteach acu a nochtann, le cruinneas réasúnach ag aon tráth ar bith, staid airgeadais an Bhoird agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go gcomhlíonfaidh na ráitis airgeadais Alt 22 den Acht. Tá an Bord freagrach chomh maith as a sócmhainní a chosaint agus as bearta réasúnta a dhéanamh chun calaíocht agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.

..... Comhalta an Bhoird

..... Comhalta an Bhoird



Ráiteas maidir le Polasaithe Cuntasaíochta

1. Bunús na Cuntasaíochta

Ullmhaíodh na ráitis airgeadais ar bhonn fabhraithe, ach sna cásanna thíosluaite, faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil, agus de réir an Chleachtais Chuntasaíochta a bhfuil glacadh leis go coitianta. Clíodh leis na caighdeáin tuairiscithe airgeadais arna moladh ag cuideachtaí cuntasaíochta aitheanta, faoi mar a bhíonn siad is infheidhme. Is é an Euro an t-aonad airgeadra ina bhfuil na ráitis airgeadais ainmnithe.

Leasaíodh an tAcht um *Chomhairle* 2000 (arna leasú ag an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007) le Cuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008, chun feidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a leathnú chun an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) agus freagrachtaí bainteacha a chuimsiú, lena n-áirítear an SBCA a fhorbairt agus a chur chun cinn, faisnéis a chur ar fáil faoin tseirbhís agus oideachas poiblí a chur ar fáil maidir le bainistíocht airgeadais. Rinneadh foráil don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun sonraí a thiomsú, tabhairt faoi thaighde agus comhairle agus faisnéis a chur ar fáil don Aire Coimirce Sóisialaí maidir leis an SBCA. Bhí feidhm ag sannadh na bhfreagrachtaí seo ó 13 Iúil 2009.

Cuirtear an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid ar fáil trí chuideachtaí neamhspleácha a oibríonn faoi chomhaontú leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus níl feidhm ag gaolmhaireacht príomhaí agus gníomhaí. Dá bhrí sin, ní chuirtear sócmhainní agus dlíteanais na guideachtaí sin san áireamh sna ráitis airgeadais. Tá úsáid agus diúscairt sócmhainní arna maoiniú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi réir srianta atá leagtha amach sa chomhaontú. Cuimsítear sna ráitis airgeadais caiteachas a taobhaíodh agus na cuideachtaí á maoiniú le linn na bliana.

2. An Tréimhse Chuntasaíochta

Cumhdaíonn na Ráitis Airgeadais an tréimhse ó 1 Eanáir go dtí 31 Nollaig 2010.

3. Aitheantas Ioncaim

Cuirtear deontais ón stát san áireamh ar bhonn fáiltas airgid.

4. Sócmhainní Seasta agus Dímheas

(i) Luaitear sócmhainní seasta ag costas lúide dímheas carnach, seachas i gcásanna inar tharla athluacháil. Luaitear sócmhainní a athluacháladh ar an luach lúide dímheas carnach.

(ii) Déantar sócmhainní seasta a dhímheas ag rátaí bliantúla measta chun na sócmhainní a dhíscríobh thar a saolré úsáideach. Gearrtar dímheas ag leath an ráta bhliantúil i mbliain an cheannaigh. Tarlaíonn dímheas ag na rátaí seo a leanas:

Trealamh Ríomhaireachta	Líne Dhíreach	33⅓%
Trealamh Oifige	Líne Dhíreach	20%
Troscán Oifige	Líne Dhíreach	12½%
Feithiclí	Líne Dhíreach	25%



Áitreabh Dímheasta i gcomhréir le
Saolré eacnamaíoch gach píosa réadmhaoine

- (iii) Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina sheilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne gnólacht neamhspleách comhairleoirí réadmhaoine athluacháil bunaithe ar Luach Úsáide Eacnamaíocha ar 1 Samhain 2008.
- (iv) Sa chás go bhfuil athluacháil déanta ar shócmhainn, tá an muirear dímheasa bunaithe ar an tsuim athluacháilte agus ar an saolré eacnamaíoch úsáideach atá fágtha ar an tsócmhainn.
- (v) Socraítear an gnóthachan nó an cailiteanas atá de thoradh ar dhiúscairt nó cur as úsáid sócmhainne seasta mar an difríocht idir na fáiltas ón díolachán agus costas carraireachta na sócmhainne agus aithnítear sa ráiteas ioncaim é.



5. Pinsin

Tá scéim aoisliúntais á hullmhú faoi Alt 15 den Acht um *Chomhairle* 2000. Faoi láthair, faigheann baill foirne an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a bhí mar bhaill foirne ag an mBord Náisiúnta Athshlánúcháin (BNA) a théann ar scor sochair aoisliúntais faoi théarmaí Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil; faigheann baill foirne a bhí mar bhaill foirne an Bhoird Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí (BNSS) sochair faoi théarmaí Scéim Aoisliúntais na nGníomhaireachtaí Sláinte Ainmnithe; agus faigheann baill foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tar éis é a chur ar bun agus a théann ar scor sochair ar aon dul le téarmaí Scéim Aoisliúntais na nGníomhaireachtaí Sláinte Ainmnithe.

Is scéimeanna phinsin sochair sainithe iad na scéimeanna seo, atá maoinithe go bliantúil ar bhonn 'foc de réir mar a théann tú' ó airgid atá ar fáil don Bhord, lena n-áirítear airgead arna sholáthar ag an Roinn Coimirce Sóisialaí agus ó ranníocaíochtaí bainte as tuarastail na mball foirne.

Léiríonn na costais phinsin na sochair phinsin a thuilleann fostaithe sa tréimhse agus léirítear iad glan ó ranníocaíochtaí pinsin na mball foirne, rud a choinníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Aithnítear méid atá cothrom leis an táille pinsean mar ioncam sa mhéid is go bhfuil sé in-aisghabhála, agus seach-churtha ag deontais a fuarthas sa bhliain d'fhonn íocaíochtaí pinsean a scaoileadh.

Léirítear gnóthachain nó cailleanais achtúireacha a thagann chun cinn ar dhliteanais scéime sa Ráiteas um Ghnóthachain agus Cailleanais Iomlána Aitheanta agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa mhéid atá in-aisghabhála ón Roinn Coimirce Sóisialaí.

Seasann dliteanais pinsean do luach reatha na n-íocaíochtaí pinsean sa todhchaí arna dtuilleamh ag an bhfoireann go dtí seo. Seasann maoiniú iarchurtha na bpinsean don tsócmhainn chomhfhreagrach a bheidh le gnóthú ón Roinn Coimirce Sóisialaí le linn tréimhsí sa todhchaí.

6. Cuntas Caipitil

Léiríonn an Cuntas Caipitil:

- (i) luach gan amúchadh an ioncaim as ar baineadh úsáid chun íoc as sócmhainní seasta; agus
- (ii) an barrachas gan amúchadh a d'eascair as athluacháil sócmhainní seasta.

7. Sócmhainní ar Léas

(a) Léasanna Airgeadais

Nuair a fuarthas sócmhainn faoi léas airgeadais, áiríodh an cion caipitil den tsócmhainn sna sócmhainní seasta agus dímhéasadh thar shaolré na sócmhainne í agus áiríodh an cion caipitil atá fós sna hoibleagáidí léasa leis na creidiúnaithe. Díscríobhtar an cion úis thar phríomhthréimhse an léasa.

(b) Léasanna Oibriúcháin

Déileáladh le híocaíochtaí cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa chuntas ioncaim agus caiteachais de réir mar a tabhaíodh iad.



Cuntas Ioncaim agus Caiteachais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2010

	Nóta	2010 €	2009 €
Ioncam			
Deontais Stáit	1	44,985,924	28,005,211
Ioncam Eile	2	338,973	334,211
Glan-Mhaoiniú larchurtha do Phinsin	19 (c)	1,794,000	1,947,000
		-----	-----
		47,118,897	30,286,422
Aistriú ó Chuntas Caipitil	18	336,489	551,529
		-----	-----
		47,455,386	30,837,951
		-----	-----
Caiteachas			
Tuarastail	3	5,645,981	5,786,266
Táillí agus Speansais Bhaill an Bhoird	4	76,853	59,422
Costais Phinsin	19 (a)	1,767,000	1,658,000
Costais Riaracháin	5	2,487,409	2,803,602
Seirbhísí Réigiúnacha	7	14,804,113	14,668,056
Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA)	8	18,223,724	599,014
Táirgeadh Faisnéise	9	40,309	61,162
Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta	10	446,827	391,087
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	11	825,489	789,485
Seirbhísí Aighneachta agus Tacaíochta (Míchumas)	12	3,034,799	3,217,963
Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint	13	216,102	120,648
		-----	-----
		467,568,606	30,154,705
		=====	=====
(Easnamh) Barrachas don bhliain		(113,220)	683,246
Barrachas amhail 1 Eanáir		913,847	230,601
		-----	-----
Barrachas amhail 31 Nollaig		800,627	913,847
		=====	=====

Baineann torthaí na tréimhse le hoibríochtaí leanúnacha.

Tá an Ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 21 ina gcuid de na ráitis seo.

..... Comhalta an Bhoird

..... Comhalta an Bhoird



Ráiteas maidir le Gnóthachain agus Cailiteanais Aitheanta Iomlána

	Nóta	€	2010 €	€	2009 €
(Easnamh) / Barrachas don bhliain			(113,220)		683,246
Barrachas Neamhréadaithe ar Athluacháil Talún agus Foirgneamh					
Gnóthachan Achtúireach ar Dhliteanais Phinsin	19 (b), (e)				
i. Gnóthachan / (Cailiteanas) Taithí ar Dhliteanais Phinsin		2,092,000		185,000	
ii. Athruithe um Thoirimhdí a bhaineann le Luachanna Reatha		3,348,000		508,000	
iii. Gnóthachan / (Cailiteanas) Achtúireach ar Dhlite Phinsin			5,440,000		693,000
Coigeartú ar Mhaoiniú Pinsin Iarchurtha	19 (b), (e)		(5,440,000)		(693,000)
Gnóthachan/(Cailiteanas) Aitheanta Iomlán don bh			(113,220)		683,246

Tá an Ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 21 ina gcuid de na ráitis seo.

..... Comhalta an Bhoird

..... Comhalta an Bhoird



An Clár Comhardaithe amhail an 31 Nollaig 2010

	Nóta	2010 €	2009 €
Sócmhainní Seasta	14	9,023,485 =====	9,359,974 =====
Sócmhainní Reatha			
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí Banc agus Airgead Tirim	16	571,227 496,564 -----	462,071 774,920 -----
		1,067,791 -----	1,236,991 -----
Dlíteanais Reatha Creidiúnaithe: Méideanna atá Dlite laistigh de Bhliain Ar	17	(267,164) -----	(323,144) -----
Glan-Sócmhainní Reatha		800,627	913,847
Sócmhainní Iomlána Lúide Dlíteanais Reatha Roimh Pinsin		9,824,112	10,273,821
Maoiniú Pinsin Iarchurtha Dlíteanais Phinsin	19 (c) 19 (d)	19,839,000 (19,839,000) -----	23,485,000 (23,485,000) -----
Sócmhainní Iomlána Lúide Dlíteanais Reatha		9,824,112 =====	10,273,821 =====
Ionadaithe ag:			
Cuntas Caipitil	18	9,023,485	9,359,974
Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		800,627 -----	913,847 -----
		9,824,112 =====	10,273,821 =====

Tá an Ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 21 ina gcuid de na ráitis seo.

..... Comhalta an Bhoird

..... Comhalta an Bhoird



Ráiteas ar Shreabhadh Airgid don Bliain dar Cíoch 31 Nollaig 2010

Nóta	2010 €	2009 €
Réiteach an Bharrachais don Tréimhse le hAirgead Glan ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		
Barrachas don bhliain	(113,220)	683,246
Aistriú ó / (go dtí) Cuntas Caipitil	(336,489)	(551,529)
Dímheas	352,248	588,435
(Méadú) / Laghdú i bhFéichiúnaithe	(109,156)	(36,709)
(Méadú) / Laghdú i gCreidiúnaithe	(55,980)	(90,790)
	-----	-----
Glan-Insreabhadh Airgid / (Eis-Sreabhadh) ó Ghníomh Oibriúcháin	(262,597)	592,653
	=====	=====
Ráiteas Ar Shreabhadh Airgid		
Glan-Insreabhadh Airgid / (Eis-Sreabhadh) ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	(262,597)	592,653
Caiteachas Caipitil Éadálacha	(15,759)	(36,906)
	-----	-----
Méadú / (Laghdú) ar Airgead Tirim i rith na Bliana	(278,356)	555,747
	=====	=====
Réiteach Glan-Sreabhadh Airgid le Gluaiseacht i nGlanchistí		
Gluaiseacht i nGlanchistí don bhliain	(278,356)	555,747
Glanchistí amhail an 1 Eanáir	774,920	219,173
	-----	-----
Glanchistí amhail an 31 Nollaig	496,564	774,920
	=====	=====

Tá an Ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 21 ina gcuid de na ráitis seo.

..... Comhalta an Bhoird

..... Comhalta an Bhoird



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2010

	Nóta	2010 €	2009 €
1. Deontais Stáit			
Deontas don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh		44,985,924	28,005,211
		44,985,924	28,005,211
2. Ioncam Eile			
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Ranníocaíocht			
Seirbhísí Faisnéise Comhtháite		128,258	126,554
Díolacháin Ábhar Faisnéise		9,281	12,185
Táillí Oiliúna		4,600	21,290
Cíos Áitribh agus Seirbhísí		2,540	2,540
Aisíoc Iasachtaí Foirne		92,548	121,166
Ioncam Eile		101,746	50,476
		338,973	334,211
3. Tuarastail			
Seirbhísí Bainistíochta		1,120,574	1,165,311
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide		348,083	359,352
Táirgeadh Faisnéise		422,611	399,501
Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta		376,382	552,149
Tacaíocht agus Inrochtaineacht		371,785	253,634
Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint		383,013	418,999
Seirbhísí Réigiúnacha		2,360,939	2,529,101
Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA)			
Aonad Idirthréimhse		262,594	108,219
		5,645,981	5,786,266

† Ba é 85.6 meánlíon na foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn na tréimhse (2009, 88). Ina theannta sin, tháinig 4 baill foirne chuig an mBord ar iasacht ón Roinn Coimirce Sóisialaí in 2010. Asbhaineadh €288,270 ón bhfoireann oibre trí thobhach pinsin agus íocadh leis an Roinn Coimirce Sóisialaí é.



4. Táillí Bhail an Bhoird agus Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

	An Líon cruinnithe ar Freastalaíodh Orthu* Speansais	2010	
		€	Táillí €
Daragh O'Connor	6/6	-	-
Margaret Zheng	6/6	5,985	-
Laurie Cearr	5/6	5,985	-
Patricia Walsh	4/6	5,985	-
Sylda Langford (Cathaoirleach)	6/6	7,453	-
Michael Butler	5/6	4,968	-
Martin Naughton	6/6	4,968	-
Josephine Henry	6/6	4,968	-
Noeline Blackwell	6/6	-	-
Pat Fitzpatrick	4/6	4,968	603
Michael McGuane	6/6	4,968	1,286
John Sheehy	6/6	4,968	1,858
Sandra Ronayne	4/6	4,968	-
Sean Sweeney	-/-	-	-
Eugene McErlean	-/-	-	-
Stuart Stamp	4/5	3,394	-
Michael Healy-Rae	6/6	5,985	3,543
		69,563	7,290

* Reáchtáladh céad chruinniú na bliana in Aibreán 2010.

Fuair an Príomhfheidhmeannach focaíochtaí tuarastail de luach €116,300. Ní dhearnadh aon focaíocht bhónais i rith na bliana. Fuair an Príomhfheidhmeannach €532.61 i leith taistil agus cothabhála. Tá an Príomhfheidhmeannach ina bhall de scéim eárnála poiblí sochair sainithe neamh-mhaoinithe agus ní théann a theidlíochtaí pinsin thar na teidlíochtaí caighdeánacha i scéim aoisliúntais sochair sainithe na heárnála poiblí.



	Nóta	2010 €	2009 €
5. Costais Riaracháin			
Cóiríocht agus Teaghlachas	6	1,450,364	1,422,264
Taisteal agus Cothú		154,360	145,800
Stáiseanóireacht agus Soláthairtí Oifige		47,187	83,368
Postas agus Teileafón		200,585	210,764
Comhairleacht agus Tuarascálacha		77,113	126,654
Caidrimh Phoiblí		27,500	23,342
Seimineáir agus Cruinnithe		22,821	22,026
Árachas		75,902	83,107
Foilseacháin an Bhoird		10,457	26,731
Táillí Cleamhnaithe		18,882	18,043
Táillí Iniúchta Seachtraigh		13,630	13,630
Táillí Iniúchta Inmheánaigh		11,320	15,449
Drochfhiacha		8,285	5,763
Dímheas		352,248	588,435
Ús agus Muirir		868	609
Eile		15,887	17,617
		2,487,409	2,803,602
6. Cóiríocht agus Teaghlachas			
Cíos agus Rátaí		1,237,731	1,216,069
Solas agus Teas		76,528	82,624
Cothabháil agus Slándáil		131,514	119,964
Cartlannú		4,591	3,607
		1,450,364	1,422,264
7. Seirbhísí Réigiúnacha			
(i) Deontais um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus an Réigiún Thoir Thuaidh		3,105,482	3,177,761
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thiar agus Lár Tíre		3,338,267	3,235,231
Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas agus an Réigiún Theas Thoir		2,108,315	2,045,702
Réigiún an Deiscirt agus Lár an Iarthair		2,034,056	2,010,937
Réigiún an Iarthair agus an Iarthuaiscirt		2,250,056	2,150,002
(ii) Tacaíocht Lárnach do ClCanna			
Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe		17,725	26,618
Ábhair, Tacaíocht agus Meastóireacht		1,520	2,977
Fógraíocht agus Poiblíocht		147,136	139,859
Faisnéis do Shaoránaigh a Athbhrandáil		-	115

Tuarascáil Bhliantúil 2010

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
faisnéis · comhairle · tacaíocht



Tacaíocht Líonra	63,310	28,353
(iii) Seirbhís Teileafón um Fhaisnéis do Shaoránaigh	1,389,627	1,316,970
(iv) Aonaid Shoghluaiste	26,850	32,359
(v) Forbairt Abhcóideachta	37,949	264,430
(vi) Forbairt Faisnéise	96,500	97,826
(vii) Forbairt Seirbhíse Faisnéise Comhtháite	53,218	46,554
(viii) Forbairt Oiliúna Réigiúnach	97,861	89,477
(ix) Tionscadail Trasteorann	-	2,885
(x) Clár Aitheantais Saorálaí	36,241	-
	14,804,113	14,668,056

8. Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBI)

(i) Deontais an SBCA		
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus an Réigiún Thoir Thuaidh	2,679,079	74,287
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thiar agus Lár Tíre	3,212,950	99,267
Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas agus an Réigiún Theas Thoir	3,257,748	107,774
Réigiún an Deiscirt agus Lár an Iarthair	4,845,476	77,056
Réigiún an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	4,099,130	138,226
(ii) Tacaíocht Lárnach do MABS		
Fógraíocht agus Poiblíocht	80,585	99,752
NEC/NMF SBCA	12,429	1,200
Costais bunaithe	-	1,452
Comhdháil Náisiúnta an SBCA	15,184	-
Tacaíocht Líonra	21,143	-
	18,223,724	599,014

Chaith an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) méid iomlán de €110,000 in 2010, lenar socraíodh éileamh ó iarfhostaí i gcoinne ceann de na comhlachtaí arna mhaoiniú agus arna thacú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá téarmaí na socraíochta seo faoi réir aontú socraíochta rúnda.

	2010	2009
Nóta	€	€
9. Táirgeadh Faisnéise		
Ábhar Faisnéise ar Líne	7,260	5,848
Faisnéis ar Líne – Aistriúcháin	20,884	39,195
Forbairt ar Láithreán Gréasáin BSF	7,311	11,465
Caidrimh Phoiblí, Poiblíocht agus Fógraíocht	854	654
Forbairt Bunachar Sonraí	4,000	4,000
	40,309	61,162

Tuarascáil Bhliantúil 2010

An Bord um **Fhaisnéis** do Shaoránaigh
faisnéis · comhairle · tacaíocht



10. Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta

Deontais Foilseacháin	26,235	19,999
Foilseacháin	226,870	195,559
Tionscnaimh Faisnéise	29,983	47,295
Ilghnéitheach	10,069	8,953
Taighde ar Mhíchumas agus Faisnéis	52,102	29,273
Tacaíocht Taighde	53,955	62,116
Deontais Bheartais Shóisialta agus Tuarascálacha	47,613	27,892
	446,827	391,087

11. Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	54,482	55,928
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	150,504	50,178
Seirbhísí Tacaíochta agus Bainistíochta	620,503	683,379
	825,489	789,485

12. Seirbhísí Aighneachta agus Tacaíochta (Míchumas)

Tacaíocht Deontais do Sheirbhísí Tacaíochta san Earnáil Phobail agus Dheonach	2,087,938	2,642,790
Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta*	504,347	-
Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta	283,197	288,355
Comhairleacht, Taighde agus Forbairt	82,994	188,404
Forbairt agus Taighde ar Sheirbhís Rochtana	76,323	98,414
	3,034,799	3,217,963

* Cuireann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) seirbhísí abhcóideachta ionadaíochta, neamhspleácha ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Reáchtálar ar bhonn réigiúnach í trí chúig Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú agus tacaíocht di. Chuaigh an tSeirbhís nua seo i gcomharba ar obair na 46 tionscadal abhcóideachta faoin gClár Abhcóideachta don Phobal agus Earnáil Dheonach. Rinneadh iomarcaíocht ar 8 ball foirne de thoradh ar an struchtúir nua foirne a chur i bhfeidhm de bharr bhunú an SAN, rud ar theastaigh maoiniú breise de €15,000 uaidh.

	2010	2009
Nóta	€	€

13. Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint

Acmhainní Oiliúna	36,378	52,391
Seirbhísí Oiliúna	36,706	38,633
Oiliúint Foirne	29,312	29,624
Oiliúint Abhcóideachta	113,706	-
	216,102	120,648

Tuarascáil Bhliantúil 2010

14. Sócmhainní Seasta	Áitreabh		Mótarfheithiclí b	Trealamh Ríomhaireachta	Trealamh Oifige	Tros cán Oifige	Iomlán
	Faoi úinéireacht	Léasacht					
Costas / Athluacháil	€	€	€	€	€	€	€
Iarmhéid amhail 1 Eanáir 2010	6,265,000	3,523,465	171,405	2,045,172	695,297	937,482	13,637,821
Breiseanna	-	-	-	3,187	-	12,572	15,759
Diúscairtí	-	-	-	(11,440)	-	-	(11,440)
Iarmhéid amhail 31 Nollaig 2010	6,265,000	3,523,465	171,405	2,036,919	695,297	950,054	13,642,140
Dímheas Carntha							
Iarmhéid amhail 1 Eanáir 2010	292,183	472,222	162,562	2,029,478	687,706	633,696	4,277,847
Muirear don bhliain	149,321	112,432	2,526	16,226	7,089	64,654	352,248
Diúscairtí i rith na bliana	-	-	-	(11,440)	-	-	(11,440)
Iarmhéid amhail 31 Nollaig 2010	441,504	584,654	165,088	2,034,264	694,795	698,350	4,618,655
Glanluach Leabhair	5,823,496	2,938,811	6,317	2,655	502	251,704	9,023,485
Iarmhéid amhail 31 Nollaig 2009	5,972,817	3,051,243	8,843	15,694	7,591	303,786	9,359,974

- i. Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina sheilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne Lisney, gnólacht neamhspleách comhairleoirí réadmhaoine athluacháil ar 1 Samhain 2008 agus dá bharr, athluacháladh réadmhaoine i leabhair an Bhoird ó €4.461m go €6.265m. Luacháladh an réadmhaoine ar bhonn margadh oscailte. Is ionann an costas stairiúil den réadmhaoine seo agus €6.779m. Tá an Bord ar an eolas faoi na forbairtí reatha sa mhargadh réadmhaoine agus tá an t-ábhar i mbun athbhreithnithe.
- ii. Níl an Bord ar an eolas faoi aon athrú ábhartha ar luach agus ní dhearnadh aon nuashonrú ar na luachálacha dá bharr sin.



15. Maoin

a) Talamh agus foirgnimh Ruílse

Tá Talamh agus foirgnimh i seilbh an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag na háiteanna seo a leanas:

Suíomh	Glanluach Leabhair amhail 31.12.10 €
Corcaigh	1,119,130
Baile Átha Cliath	4,178,570
Leitir Ceanainn	195,444
Sligeach	95,977
Trá Lí	234,375
	5,823,496
	=====

b) Réadmhaoin Léasach

Léasaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh spás oifige ag na háiteanna seo a leanas:

Suíomh	Dáta Éaga	Clásal Scoir	Préimh Bhliantúil €
Ceannoifig - Baile Átha Cliath			
43 Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2	2032	2013	681,197
Oifigí Réigiúnacha			
Caisleán an Bharraigh	2012	-	12,348
An Cabhán - Teach an Leamháin	2015	-	11,773
An Cabhán - Teach Magnet	2028	2013	22,855
Dún Dealgan - Sráid Anna	2018	-	10,794
Dún Dealgan - An Siúlán Fada	2011	2011	3,380
Dún Dealgan - An Siúlán Fada	2029	2014	50,400
Gaillimh	2025	2015	39,400
Cill Chainnigh	2050	-	40
Luimneach	2011	2011	14,201
Sligeach	2011	-	12,500
Tamhlacht	2019	-	89,495
Port Láirge	2028	2013	62,500
			1,010,883
			=====

16. Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí

	Nóta	2010 €	2009 €
Féichiúnaithe			
Féichiúnaithe Trádála		1,596	43,992
Féichiúnaithe Eile		59,749	34,221
		-----	-----
		61,345	78,213
Réamhíocaíochtaí		509,882	383,858
		-----	-----
		571,227	462,071
		=====	=====



17. Creidiúnaithe agus Fabhruithe

Creidiúnaithe ÍMAT agus ÁSPC	126,333	120,784
Creidiúnaithe Trádála	133,950	202,360
Creidiúnaithe Eile	6,881	-
	-----	-----
	267,164	323,144
	=====	=====

18. Cuntas Caipitil

	€	2010 €	€	2009 €
Iarmhéid amhail 1 Eanáir		9,359,974		9,911,503
Aistriú go Cuntas Ioncaim agus Caiteachais				
Caiteachas Caipitil le linn na bliana	14	15,759		36,906
Scaoileadh ar Dhiúscairt Sócmhainní Seasta	14	-		-
Amúchadh ar aon dul le dímheas sócmhainne	14	(352,248)	(336,489)	(588,435)
		-----	-----	
Iarmhéid amhail 31 Nollaig		9,023,485		9,359,974
		=====		=====

19. Costais Phinsin

(a) Anailís ar na Costais Phinsean Iomlána a Ghearrtar ar Chaiteachas

	2010 €	2009 €
Costas Seirbhíse Reatha	948,000	960,000
Ús ar Dhliteanas na Scéime Pinsean	1,448,000	1,313,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(629,000)	(615,000)
	-----	-----
	1,767,000	1,658,000
	=====	=====

(b) Gluaiseacht i nGlandliteanas Pinsin i rith na bliana airgeadais

	2010 €	2009 €
Dlíteanas Pinsin amhail an 1 Eanáir	23,485,000	22,234,000
Costas Seirbhíse Reatha	948,000	960,000
Ioncam Airgeadais Eile (Costais Úis) (Gnóthachan) / Cailteanas Achtúireach	1,448,000	1,313,000
Pinsin a íocadh le linn na bliana	(5,440,000)	(693,000)
	(602,000)	(329,000)
	-----	-----
Dlíteanas Pinsin amhail an 31 Nollaig	19,839,000	23,485,000
	=====	=====



(c) Sócmhainn Mhaoinithe Iarchurtha do Phinsin

Aithníonn an Bord na suimeanna seo mar shócmhainn a bhaineann leis an dliteanas iarchurtha neamhmaoinithe do phinsin de réir na mbonn tuisceana atá sainmhínithe thuas agus ar bhonn roinnt imeachtaí a tharla san am atá thart. I measc na n-imeachtaí seo, tá an bunús reachtúil i leith scéimeanna aoisliúntais a chur ar bun, agus an polasaí agus an cleachtas atá i bhfeidhm faoi láthair maidir le pinsin na seirbhíse poiblí a mhaoiniú, lena n-áirítear ranníocaíochtaí ó fhostaithe agus próiseas na meastachán bliantúil. Níl aon fhianaise ag an mBord nach leanfar den bheartas maoinithe seo agus suimeanna dá leithéid a chomhlíonadh i gcomhréir leis an gcleachtas atá ann i láthair na huair. B'ionann an tsócmhainn mhaoinithe iarchurtha do phinsin amhail ar 31 Nollaig 2010 agus €19.839m (2009, €23.485m).

Glanmhaoiniú Iarchurtha do Phinsin i rith na bliana

	2010 €	2009 €
Maoiniú In-Aisghabhála i nDáil leis an mBliain Reatha Costais Phinsin	2,396,000	2,273,000
Deontas Stáit Curtha i bhFeidhm chun Pinsinéirí a Íoc	(602,000)	(326,000)
	-----	-----
	1,794,000	1,947,000
	=====	=====

19. Costais Phinsin (ar lean)

(d) Feidhmíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh scéim aoisliúntas sochar sainithe do bhaill foirne. Tá na torthaí leagtha amach thíos bunaithe ar luacháil achtúireach na ndliteanas i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail ar 31 Nollaig 2010. Rinne achtúire neamhspleách an luacháil trí leas a bhaint as modh an aonaid teilgin.

Is iad seo a leanas na toimhdí airgeadais a úsáideadh chun dliteanais na scéime a ríomh chun críche FRS 17:

Toimhde	2010	2009
Ráta lascaine	5.50%	6.00%
Toimhde faoi mhéadú ar thuarastail	Nialas	3.50%
Toimhde faoi mhéadú ar phinsin	Nialas	3.50%
Boilsciú praghsanna	2.00%	2.00%
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na bhfear)*	22.8 bliana	21.6 bliana
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na mban)*	24.5 bliana	24.7 bliana
Ball aois 40 (ionchas saoil na bhfear ag 65 bliana d'aois)*	25.1 bliana	22.7 bliana
Ball aois 40 (ionchas saoil na mban ag 65 bliana d'aois)*	27.0 bliana	25.8 bliana

*Ionchas saoil ó aois 65 do bhaill atá ag dul ar scor in 2030 nó 2050 amhail mar a bhí in 2010. Bunaithe ar na toimhdí sin, agus ag baint úsáide as modh an aonaid teilgin forordaithe ag FRS 17, measadh gurbh é luach na ndliteanas fabhráithe i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail ar 31 Nollaig 2010 ná €19.839m (i gcomparáid le €23.485m amhail ar 31 Nollaig 2009).

Stair na nGnóthachan agus na gCaillteanas ó Thaithí

	2010 €	2009 €
Gnóthachain / Caillteanas ó Thaithí ar Dhliteanas Scéime	€	€
Méid	2,092,000	186,000
Céatadán de Luach Reatha na nDliteanas Scéime Dliteanais	10.5%	0.79%
Méid Iomlán Aitheanta sa Ráiteas faoi Ghnóthachain agus Caillteanas Aitheanta Iomlána		
Méid	5,413,000	81,000
Céatadán de Luach Reatha na nDliteanas Scéime Dliteanais	27.2%	0.3%
Gnóthachan / Caillteanas Achtúireach Carnach	8,135,000	(937,000)



20. Ceangaltais

(a) Léas Oibriúcháin

Tá ceangaltais léasa ag an mBord a bheidh iníoctha sna chéad 12 mhí eile agus faoi leas léasach áitreabh mar seo a leanas:

	2010 €	2009 €
Léas ar Chóiríocht Oifige		
Ag dul in éag tar éis bliain amháin agus roimh chúig bliana	54,202	39,325
Ag dul in éag tar éis 5 bliana	956,681	1,000,188
	----- 1,010,883 =====	----- 1,039,513 =====

(b) Maoiniú Deontais

Tá ceangaltais mhaoinithe ag an mBord faoi na scéimeanna maoinithe deontas mar seo a leanas:

	2010 €	2009 €
Tacaíocht Deontais do Sheirbhísí Tacaíochta san Earnáil Phobail & Dheonach	42,309	2,283,250
	----- 42,309 =====	----- 2,283,250 =====

21. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

D'fhaomh Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh na Ráitis Airgeadais seo