



---

# Tuarascáil Bhliantúil 2011

---



## Clár Ábhar

<b>Tuarascáil an Chathaoirligh .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Réamhrá .....</b>	<b>6</b>
1.1 Cúlra.....	6
1.2 Misean, treoirphrionsabail agus tosaíochtaí straitéiseacha .....	7
1.3 Athstruchtúró na hEagraíochta .....	8
<b>2 Ár gcomhpháirithe seachadta.....</b>	<b>10</b>
<b>3 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna).....</b>	<b>11</b>
3.1 Soláthar foirne agus maoiniú .....	11
3.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse .....	12
3.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse.....	16
3.4 Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.....	21
<b>4 An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) .....</b>	<b>22</b>
4.1 Soláthar foirne agus maoiniú .....	22
4.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse .....	22
4.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse.....	23
<b>5 An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) .....</b>	<b>24</b>
5.1 Soláthar foirne agus maoiniú .....	25
5.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse .....	25
5.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse.....	27
5.4 An SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil .....	30
<b>6 An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) .....</b>	<b>31</b>
6.1 Soláthar foirne agus maoiniú .....	31
6.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse .....	31
6.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse.....	32
<b>7 Seirbhís Ateagaireachta na Teagna Comharthaíochta (SATC).....</b>	<b>33</b>
7.1 Seachadadh agus forbairt seirbhíse.....	33
<b>8 Faisnéis a chur ar fáil .....</b>	<b>36</b>
8.1 citizensinformation.ie.....	36
8.2 Foilseacháin .....	38
8.3 Assist Ireland .....	39



<b>9</b>	<b>Tacú le seirbhísí ardchaighdeán.....</b>	<b>41</b>
9.1	Seirbhísí oiliúna .....	41
9.2	Seirbhísí ardchaighdeán .....	43
9.3	Seirbhísí abhcóideachta .....	44
<b>10</b>	<b>Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta.....</b>	<b>45</b>
10.1	Fianaise bheartais shóisialta.....	45
10.2	Léargas staitistiúil ar 2011 .....	46
10.3	Aighneachtaí beartais in 2011.....	47
10.4	Ballraíocht de choistí agus de líonraí comhairliúcháin.....	49
10.5	Tuarascálacha beartais shóisialta .....	49
10.6	Taighde .....	50
<b>11</b>	<b>Tacaíochtaí eagraíochtúla .....</b>	<b>52</b>
11.1	Airgeadas agus Riarachán.....	52
11.2	Teicneolaíocht Faisnéis agus Cumarsáide .....	52
11.3	Acmhainní Daonna agus Rialachas .....	53
11.4	Caidreamh poiblí agus cur chun cinn.....	55
11.5	Úsáid fuinnimh in 2011 .....	56

## Aguisíní

<b>Aguisín 1</b>	<b>An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.....</b>	<b>58</b>
<b>Aguisín 2</b>	<b>Cairt eagrúcháin .....</b>	<b>62</b>
<b>Aguisín 3</b>	<b>Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.....</b>	<b>63</b>
<b>Aguisín 4</b>	<b>Comhaltaí an Bhoird .....</b>	<b>65</b>
<b>Aguisín 5</b>	<b>Deontais in 2011 .....</b>	<b>66</b>
<b>Aguisín 6</b>	<b>Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar críoch 31/12/11.....</b>	<b>70</b>
	Comhaltaí an Bhoird agus faisnéis eile.....	71
	Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.....	72
	Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais.....	74
	Ráiteas maidir le Freagrachtaí an Bhoird.....	76
	Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta.....	77
	Cuntas Ioncaim agus Caiteachais don Bhliain.....	80
	Ráiteas maidir le Gnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána .....	81
	An Clár Comhardaithe amhail .....	82
	Ráiteas ar Shreabhadh Airgid .....	82
	Nótaí leis na Ráitis Airgeadais.....	84



## Tuarascáil an Chathaoirligh

Bliain eile dhúshlánach a bhí in 2011. Tá fadhbanna iltaobhacha ag teacht chun cinn i measc cliant a bhaineann le cúinsí an-deacra pearsanta agus geilleagracha ar fud ár seirbhísí. Leagtar amach sa Tuarascáil Bhliantúil seo réimse staitisticí le haghaidh gach ceann dár seirbhísí. Tá gach duine a oibríonn le seirbhísí a sheachadadh fíor-airdeallach ar an scéal aonair a bhaineann le gach staitistic – idir céimí nua nach féidir teacht ar fhostaíocht, agus duine féinfhostaithe nach féidir a ngnólacht a choinneáil, agus tuismitheoirí atá ag streachailt le fiachas agus atá buartha faoina dteach a chailleadh. Cé nach mian liom a thabhairt le tuiscint gur féidir linn na fadhbanna uile a gcuirtear faoinár mbráid a réiteach, is eol dom go mbraitheann daoine an-chuid faoisimh nuair a chuirtear ar fáil dóibh ár gcabhair agus ár dtacaíocht. Is amhlaidh atá an scéal de bharr go bhfuil ár seirbhísí in ainm agus freastal ar réimse leathan riachtanas - idir faisnéis bhunúsach faoi theidlíochtaí agus tacaíocht dóibh siúd is leochailí - mar sin, nuair a thugann duine a c(h)éad chuairt ar an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh, nuair a théann siad i dteagmháil leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta nó nuair a chuireann siad glao gutháin ar líne chabhrach an SBCA, déantar iad a threorú chuig na tacaíochtaí cuí le haghaidh a gcúinsí.

In 2011, den chéad uair, láimhseáil an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh breis agus milliún fiosrúchán ó 650,000 duine. D'fhreagair an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) ar 167,286 iarratas ar fhaisnéis – ar méadú 16% é seo ar 2010. Féadfaidh na fiosrúcháin seo réimse fairsing topaicí a chuimsiú idir chearta sláinte agus fostaíochta. Leanann saincheisteanna leasa shóisialaigh bheith ina n-údar le nach mór an leath cuid de na fiosrúcháin uile. Staitistic shuntasach eile is ea go mbuaileann 74% dóibh siúd a bhaineann leas as Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh isteach iad féin chuig an ionad – agus tugann seo chun solais nádúr pearsanta na seirbhíse. In 2011, amhail blianta roimhe sin, ba mhó na fiosrúcháin ná an líon cliant. Is gnách go n-eascaíonn breis ceisteanna as fiosrúchán amháin, mar shampla, ar fhostaíocht a chailleadh. D'fhéadfadh na ceisteanna bheith faoi theidlíochtaí leasa, féichiúnas nó cliseadh caidrimh. Teastaíonn roinnt ama ó na fiosrúcháin chasta seo, mar aon le réimse scileanna ó sholáthróirí faisnéise. Is deas liom comhar leanúnach a thabhairt faoi deara le gníomhaireachtaí eile, mar aon le hatreorú chucu, go háirithe ár gcomhpháirtí seachadta, SBCA.

Tháinig an SBCA faoi shainchúram an BFS in 2009, mar sin, is comóradh den dara bliain iomlán 2011 de bheith ag oibriú lena chéile. Oibríonn an SBCA go dlúth le cliain chun a saincheisteanna fiachais a réiteach (tacaíocht duine ar duine) ach ina theannta sin, leagann siad béim ar sheachaint fiachais trí oideachas ar bhainistíocht airgid. Leanann ardú ag teacht ar líonta na gcliant agus b'ann do 22,462 cliant nua in 2011 agus bhain 29,629 cliant leas as líne chabhrach gutháin. Le linn na bliana, d'oibrigh an SBCA go dícheallach le *Prótacal Oibríochtúil Chónaidhm Baincéireachta na hÉireann-an SBCA* a chur i bhfeidhm, ina dtugtar breac-chuntas ar phrionsabail agus nósanna imeachta



comhaontaithe chun cásanna aonair fiachais a réiteach agus ina theannta sin, thug siad tacaíocht le seirbhísí i dtabhairt isteach an Phróisis Réitigh um Riaráistí Morgáiste (PRRM).

Luaigh mé mo thuairim cheana maidir leis na cúinsí fíor-dheacra faoina raibh go leor daoine le linn an chúlaithe seo. Is léir go leanann cásanna de drochanás pearsanta ach tá freagairtí ar an ngéarchéim á gcur chun cinn a dhéanfaidh difear suntasach do go leor daoine atá ag streachailt le fiachas. In 2011, chuir an Bord páipéar seasaimh ar an SBCA faoi bhráid an Aire Coimirce Sóisialaí inar tugadh breac-chuntas ar roghanna áirithe le haghaidh thodhchaí an SBCA (i gcomhthéacs tograí le haghaidh meicníocht réitigh um fiachas neamhbhreithiúnach a leagadh amach i bhfoirmeacha éagsúla sa Chlár Rialtais, i dtuarascálacha an Ghrúpa um Riaráistí Morgáiste agus Fiachais Phearsanta agus i dtuarascálacha an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí). Táim ag dréim lena fheiceáil an SBCA ag leanúint ag tabhairt faoina n-obair chun tacú le daoine ag a bhfuil fiachas atá ina fhadhb i gcomhthéacs na dtograí nua le haghaidh dócmhainneacht phearsanta.

Bhain láithreán gréasán [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) 5 milliún úsáideoir amach den chéad uair i nDeireadh Fómhair 2011 agus bhí 5.6 milliún úsáideoir ann faoi dheireadh na bliana. Le linn na bliana, rinneadh an láithreán gréasáin a athdhearadh agus forbraíodh láithreán gréasáin nua do ghutháin phóca (a bhain dámhachtain ríomhRialtais amach ina dhiaidh sin go luath in 2012). Chuir ár micrealáithreán, [losingyourjob.ie](http://losingyourjob.ie) agus [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie), breis agus 100,000 úsáideoir i dtairfead agus ainmníodh iad do dhámhachtainí Chruinniú Mullaigh Dhomhanda na NA mar shampla de dhea-chleachtas ríomhRialtais ó Éirinn. Rinneadh an dá láithreán a tógadh le freagairt ar riachtanais atá ag teacht chun cinn. Go déanach in 2011, rinneamar micrealáithreán nua, [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie) a fhorbairt, mar aon le bileog lenar ghabh, mar fhreagairt ar aiseolas ón SFS agus ón SBCA maidir le riachtanais daoine féinfhostaithe. Cuireadh an micrealáithreán beo ar líne i Samhain 2011 agus thug breis agus 2,000 úsáideoir cuairt air sa chéad mhí.

Ina dhiaidh sin, d'fhoilsíomar tuarascáil beartais shóisialta maidir leis na saincheisteanna a bhíonn ar dhaoine féinfhostaithe dul i ngleic leo – *Tráth Dúshlánach don Lucht Féinfhostaithe: Eispéireas na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA* ("The Citizens Information and MABS Experience") a sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. in 2012. Léiríonn an fhreagairt chomhtháite seo na naisc idir ár seirbhísí. Rinneamar ár micrealáithreán agus ár mbileog a fhorbairt mar fhreagairt dhíreach ónár mbunseirbhísí. Ar aon dul leis sin, rinne an beartas sóisialta na saincheisteanna a thuairisciú agus a scrúdú a bhí le sárú ag daoine féinfhostaithe, agus moladh réitigh bheartais dóibh.

Seoladh an tSeirbhísí Náisiúnta Tacaíochta (SNT) nua i Márta 2011. Ba ghnóthach a gcéad bhliain, agus foireann á hearcú acu, caighdeáin, beartais agus nósanna imeachta á



bhforbairt acu, agus ar an ní ba thábhachtaí, ag oibriú go réamhghníomhach le daoine leochaileacha faoi mhíchumas.

Ba mhian liom mo bhuíochas a ghabháil le foireann an SNT as ucht a gcuid oibre in 2011 agus guím gach rath orthu agus iad ag leanúint leis an tseirbhís a fhorbairt. Ina theannta sin, ba mhian liom mo bhuíochas a chur in iúl d'fhoireann Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta, agus don fhoireann, do na hoibrithe deonacha agus do na hoibrithe scéime uile a rinne an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh a sholáthar le linn na bliana. Táim thar a bheith buíoch, leis, d'fhoireann na gcuideachtaí den SBCA agus MABSndI as ucht a n-oibre tiomanta in 2011.

Ar deireadh, mar aon le buíochas a ghlacadh le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh as ucht a gcuid oibre le linn na bliana, ba mhian liom iad a mholadh de bharr go ndeachaigh siad i ngleic an-dearfach agus an-díograiseach leis na hathruithe suntasacha eagraíochtúla a thit amach le linn 2011. Tá sé de chuspóir ag na hathruithe seo a chinntiú go mbaineann ár seirbhísí an caighdeán is airde amach, go ndéanaimid cumarsáide ar bhealach solúbtha lenár gcomhpháirtithe seachadta ionas gur féidir linn freagairt go mear ar shaincheistanna atá ag teacht chun cinn agus go ndéanaimid luach ar airgead a chur ar fáil don phobal agus don Stát araon. Ciallaíonn an meascán de mheon dearfach na foirne agus cuspóir uileghabhálach na n-athruithe – chun caidreamh níos dlúithe a bheith againn lenár gcomhpháirtithe seachadta agus leis an saoránach – go bhfuil sé ar ár gcumas againn tabhairt faoi na dúshláin atá amach romhainn.

Ba mhian liom mo bhuíochas a ghlacadh leis an Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. agus Ard-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue agus a cuid foirne as ucht a dtacaíochta le linn na bliana. Ina theannta sin, ba mhian liom mo chomhghleacaithe ar Bhord an BFS a aithint agus buíochas a ghlacadh leo. Ar deireadh thiar, ba mhian liom buíochas a ghlacadh leis an bPríomhfheidhmeannach, Tony McQuinn agus lena fhoireann bhainistíochta.

Sylva Langford

An Cathaoirleach



## 1 Réamhrá

Sonraítear sa tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí gníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh do bhliain féilire 2011.

### 1.1 Cúlra

Is iad an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an comhlacht reachtúil atá freagrach as seirbhísí faisnéise, comhlaire (lena n-áirítear seirbhísí airgeadais agus buiséadaithe) agus seirbhísí abhcóideachta a chur ar fáil don phobal maidr le réimse leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta.

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 riachtanas agus roghanna a shainiú agus a thuiscint
- Níos mó inrochtaineacht, comhordú, agus feachtas 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 shaincheistean 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 sainchúram 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](http://citizensinformation.ie), micrealáithreáin, agus [assistireland.ie](http://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 gcomhpháirtithe seachadta, lena n-áirítear:

- Líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)
- An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)



- An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)
- Seirbhís Ateagaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)
- An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN)

## 1.2 Misean, treoirphrionsabail agus tosaíochtaí straitéiseacha

Is é seo a leanas misean an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh:

“A chinntiú go bhfuil gach duine in ann teacht ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, aighneachta agus buiséadaithe atá neamhspleách agus ar chaighdeán 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 prionsabail agus na treoirphrionsabail 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 gcomhairle 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 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 thosaíocht straitéiseacha amach atá dírithe ar an saoránach:

### Tosaíocht Straitéiseach 1:

A chinntiú go gcuirimid 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 ar fáil 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 an 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 cosán tarchurtha soiléire ann idir na bealaí éagsúla agus go bhfaighfear luach ar airgead ag an am céanna.

## **1.3 Athstruchtúrú na hEagraíochta**

In 2011, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh athruithe cuimsitheacha dá struchtúr agus conas a thugann siad faoina gcuid oibre. Tugadh faoi athdhírú na heagraíochta go sonrach chun freastal ar riachtanais chustaiméirí na heagraíochta. D'fhonn na riachtanais seo a bhaint amach, ní mór dúinn freagairt go mear ar shaincheistanna atá ag teacht chun cinn, maoirsiú a dhéanamh ar sheirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán agus a chinntiú go gcuirtear luach ar airgead ar fáil don phobal agus don Stát araon.

Dhírigh an t-athstruchtúrú, go príomha, ar chur chuige nua agus níos éifeachtaí a fhorbairt i leith oibriú lenár gcomhpháirtithe seachadta (SFS, SGFS, SBCA, SNA, SATC) agus chun teagmháil bhríoch a chinntiú le saoránaigh. Thug Sainchomhairleoirí Pathfinder, ag oibriú go dlúth leis an bhFoireann Bainistíochta Sinsearaí, faoi phróiseas comhairliúcháin leis an bhfoireann agus leis na príomhchomhpháirtithe seachadta sular cuireadh i bhfeidhm an plean athstruchtúraithe.

I ndiaidh an athstruchtúraithe, tugadh isteach bealaí nuade bheith ag oibriú le comhpháirtithe seachadta ag a bhfuil tréandírú oibríochtúil agus a chuireann comhfhreagairt chun cinn chun caighdeán na seirbhíse a fheabhsú. Rinneadh struchtúir réigiúnacha a ionadú ag cúig Limistéar nua um Sheachadadh Seirbhíse. Oibríonn an fhoireann um Sheachadadh Seirbhíse lenár gcomhpháirtithe seachadta le feabhas a chur ar a gcumas chun freagairt go héifeachtach ar an éileamh agus chun samhlacha éagsúla de sheachadadh seirbhíse a chur ar fáil chun an úsáid a bhaintear as a n-acmhainní agus as a saineolas a uasmhéadú. Cruthaíodh foireann nua Cháilíochta chun tabhairt faoin tosaíocht straitéiseach lena mbaineann seirbhísí cáilíochta a chinntiú. Rinneadh an fhoireann Oilíúna a fhairsingiú agus rinneadh foirne seirbhísí lárnacha, lena n-áirítear Airgeadas agus AD a fhairsingiú agus a threisiú chomh maith. Rinneadh tacaíocht AD do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a sheachfhoinsiú do IBEC mar chuid de chur i bhfeidhm an plean. Bunaíodh Oifig um Bainistíocht Tionscadal (OBT). Beidh feidhm lárnach ag tionscadal lena n-oibrítear go dlúth daingean maidir le conas a fhreagróimid ar athruithe comhshaoil amach anseo.



Ghlac an fhoireann le ról agus le feidhmeanna nua ón 4 Aibreán 2011 i ndiaidh ullmhú agus oiliúint chuimsitheach. Chuir an cur chuige an-dearfach a bhí ag an bhfoireann le linn na tréimhse seo d'athrú suntasach go mór le rath an phróisis.



## 2 Ár gcomhpháirithe seachadta

Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse príomhchomhpháirithe seachadta a mhaoiniú agus tacú leo lena chinntiú go mbíonn rochtain ag an bpobal ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta san fhoirm is mó a oireann dóibh. Tugtar breac-chuntas mionsonraithe ar an tacaíochtaí ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le haghaidh ár gcomhpháirithe seachadta i gCaibidilí 9 agus 11.

Cuireann an líonra náisiúnta de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) seirbhísí duine ar dhuine ar fáil (féach Caibidil 3). Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) seirbhís náisiúnta ghutháin ar fáil (féach Caibidil 4). Ina theannta sin, féadfaidh an pobal rochtain a fháil ar fhaisnéis chomhtháite go díreach tríd an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ([citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie)). (Féach Caibidil 8 le haghaidh tuilleadh faisnéise ar [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie)).

Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) cúnamh saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine ag a bhfuil fiachas nó atá i mbaol fiachas a chruthú, ar bhonn duine ar dhuine trína líne chabhrach gutháin agus trína láithreán gréasáin. (Féach Caibidil 5).

Le deich mbliana anuas, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le seirbhísí abhcóideachta a fhorbairt don phobal mór agus do dhaoine faoi mhíchumas, ach go háirithe. Is éard a bhí i gceist leis an bpróiseas seo cumas agus scileanna abhcóideachta a chruthú sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) chun abhcóideacht a chur ar fáil do gach saoránach, lena n-áirítear iad siúd atá faoi mhíchumas nó nach bhfuil in ann rochtain a fháil ar na príomhsheirbhísí. Bunaíodh an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) le haghaidh daoine faoi mhíchumas go luath in 2011 le freastal ar riachtanais daoine níos leochailí faoi mhíchumas óna dteastaíonn seirbhís spriocaithe agus ar dócha nach mbeidís in ann an tseirbhís a rochtain iad féin gan tacaíocht. (Féach Caibidil 6).

Is iad Seirbhís Ateangaireachta Theanga na Comharthaíochta (SATC) an ghníomhaireacht náisiúnta do sholáthar seirbhísí ateangaireachta teanga comharthaíochta in Éirinn. Is comhlacht neamhspleách deonach iad ag a bhfuil a mbord bainistíochta féin agus déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh iad a mhaoiniú agus tacú leo. (Féach Caibidil 7).



## 3 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

Cuireann na 42 Ionad Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ar fud an Stáit faisnéis ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuireann gach SFS 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 a fháil 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. Cuimsíonn 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 déanann siad iad a mhaoiniú (féach Agusín X le haghaidh faisnéise ar mhaoiniú).

Cuireann Straitéis an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2009-2012 – *Cosáin i dtreo Seirbhísí: Saoránaigh a chur i gCroílár an Scéil*, creatlach shingil ar fáil d'fhorbairt gach seirbhíse a chuireann BFS, SFSanna, SGFS, an SBCA agus an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) ar fáil. Oibríonn SFSanna laistigh den chreatlach straitéiseach seo de bharr go bhfreagraíonn siad do réimse riachtanais faisnéise.

In 2011, rinne 42 SFS seirbhís a sheachadadh ó 269 láthair ar fud na tíre. Cuimsíonn na láithreacha seo seirbhísí lánaimseartha (57), seirbhísí páirtaimseartha (54) agus láithreacha seasta for-rochtana (158). Sa mhullach air sin, thug SFSanna faoi réimse tionscnamh ata spriocaithe ar ghrúpaí áirithe (ar nós daoine faoi mhíchumas, daoine dífhostaithe, inimircigh agus daoine scothaosta).

### 3.1 Soláthar foirne agus maoiniú

Is ann do 271 foireann a íoctar (188.14 post de choibhéis lánaimseartha) in SFSanna, as a bhfuil 105 díobh lánaimseartha agus 166 páirtaimseartha.

Is ann do 204 oibreoir scéim fostaíochta a oibríonn in SFSanna (coibhéis lánaimseartha 113.17). Is le Scéimeanna Fostaíocht Pobail (FP) atá tromlach na n-oibreoirí scéim in SFSanna. Tá cailleadh oibreoirí FP ina bhuairt mhór le haghaidh go leor SFSanna (nuair



a chuirtear deireadh lena dtéarma fostaíochta i ndiaidh bliana nó dhá bhliain) mar aon lena dheacra a bhíonn se oibreoirí nua FP a earcú i ndiaidh athruithe a rinneadh ar an scéim le déanaí.

Tarraingítear baill de Bhoird Bhainistíochta SFS ón earnáil reachtúil, dheonach agus pobail agus ó oibreoirí deonacha SFS.

## Obair dheonach

Bíonn páirt lárnach ag oibreoirí deonacha i ngnéithe éagsúla sheachadadh na seirbhíse – soláthar faisnéise, fáiltiú, ateangaireacht agus riarachán. Cuireann 1,164 oibreoir deonach tríocha faoin gcéad den tseirbhís duine ar dhuine ar fáil, arb ionann seo agus coibhéis lánaimseartha 121 foirne.

Tá forbairt á déanamh ar straitéis náisiúnta oibreoirí deonacha chun creatlach a chur ar fáil chun tacú le Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun acmhainní a chur ar fáil dá gcóhort oibreoirí deonacha. Aithníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh nach féidir le seirbhís náisiúnta an t-éileamh méadaithe ar chainníocht agus ar cháilíocht a bhaint amach i dtimpeallacht atá ag éirí níos casta i gcónaí gan tacaíocht shuntasach le haghaidh bainistíocht oibreoirí deonacha sa tseirbhís.

In 2010, cuireadh tús le Clár nua um Aithint Oibreoirí Deonacha, agus rinne seo rannpháirtíocht oibreoirí deonacha lena SFS áitiúil a mharcáil. In 2011, tugadh onóir do 24 oibreoir deonach ag a raibh taithí breis agus 20 bliain lena bpobal trína Seirbhís áitiúil um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag searmanas speisialta um aithint oibreoirí deonacha in oifig an Choimisiúin Eorpaigh i mBaile Átha Cliath. Bhronn an tAire Stáit um Ghnóthaí Eachtracha, Lucinda Creighton, T.D. teastais agus babhla comórtha ar gach duine de na hoibreoirí deonacha SFS.

## 3.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse<sup>1</sup>

- B'ionann an liúntas iomlán deontais don BFS in 2011 agus €12.4 milliún (féach Aguisín 5 le haghaidh miondealú ar an bhfigiúr seo).
- Líon na gcliain: **657,653** (laghdú 1% ar 2010)  
Líon na bhfiosrúchán: **1,014,699** (méadú of 2% ar 2010)  
Líon na bhfiosrúchán in aghaidh an chliain: **1.54** (1.49 in 2010)

<sup>1</sup> Cuireann na 42 SFSanna tuarascálacha míosúla le chéile do na Boird um Fhaisnéis do Shaoránaigh trí Chóras Bainistíochta Sonraí Oyster. I measc gnéithe eile tuairiscithe, cuireann an tuarascáil seo sonraí ar fáil faoi líonra na nglaoiteoirí agus na bhfiosrúchán chuig seirbhís, aois agus inscne an chuistaiméara SFS, nádúr na bhfiosrúchán a rinneadh agus saghas an ghníomhartha a chuir an tseirbhís ar fáil.



- Cé gur tháinig laghdú ar an líon foriomlán de chliant SFS faoi 1% ar fhigiúr 2010, tháinig méadú ar líon na bhfiosrúcháin faoi 2%. Tugann seo le tuiscint go bhfuil saincheisteanna iltaobhacha ag na daoine a bhaineann leas as an tseirbhís. Thug SFSanna faoi deara ar fud na tíre go raibh fiosrúcháin agus riachtanais chliant ag éirí níos casta de bharr thionchar an chúlaithe ar dhaoine aonair agus ar theaghlaigh.
- Ba mhná 60% de na cliant, agus b'fhir 40% díobh (an céatadán céanna in 2010).
- Chuaigh nach mór trí cheathrú (74%) díobh i dteagmháil le SFSanna iad féin (72% in 2010); 25% ar an nguthán (27% in 2010) agus 1% trí ríomhphost.
- Déileáladh le nach mór an leath de na cliant (49%) laistigh de 10 nóiméad, ghlac 39% díobh idir 11 agus 20 nóiméad, 10% díobh idir 21 agus 40 nóiméad agus ghlac 2% díobh breis agus 41 nóiméad. Is ionann go mór na figiúirí seo agus figiúirí 2010, tráth arbh ionann iad agus 51%, 38%, 9% agus 2%.
- Cuireadh faisnéis faoi aois ar fáil do 71% de na cliant – bhí 53% díobh san aoisghrúpa 26-45; bhí 30% san aoisghrúpa 46-65; bhí 9% san aoisghrúpa os cionn 66 agus bhí 7% san aoisghrúpa faoi bhun 25. Ba iad figiúirí 2010, faoi seach, 55%, 29%, 9% agus 7%.
- Ba í an phríomhdheacracht rochtana a sainaitníodh deacracht teanga (57% díobh siúd as a ndearnadh nóta de dheacracht rochtana).
- Amach ó líon iomlán na gcuairteoirí ar SFSanna in 2011, nochtaigh 60% a náisiúntacht. Amach astu siúd ar cuireadh a náisiúntacht i dtaifead (60% de gach cliant), b'Éireannaigh 80% (329, 621) díobh, ba náisiúnaigh den AE 12% díobh (50,749) agus ba shaoránaigh ó thíortha neamhAE iad 8% díobh (31,649). Léiríonn na figiúirí seo úsáid leantach na bpríomhsheirbhísí faisnéise i measc inimirceach. Ba é SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath an SFS leis an líon ab airde de chuairteoirí neamhÉireannacha, a chuir breis agus 11,000 cuairteoir neamhÉireanach i dtaifead (breis agus 25% dá gcuairteoirí uile).
- Bhí leas sóisialach i gceist le 47% de gach fiosrúchán<sup>2</sup>, arb ionann seo agus 2010. Ina dhiaidh sin sonraítear fostaíocht (9%), sláinte (7%) agus tithíocht (5%), agus bhí laghdú beag tagtha ar gach ceann díobh ó fhigiúirí 2010.

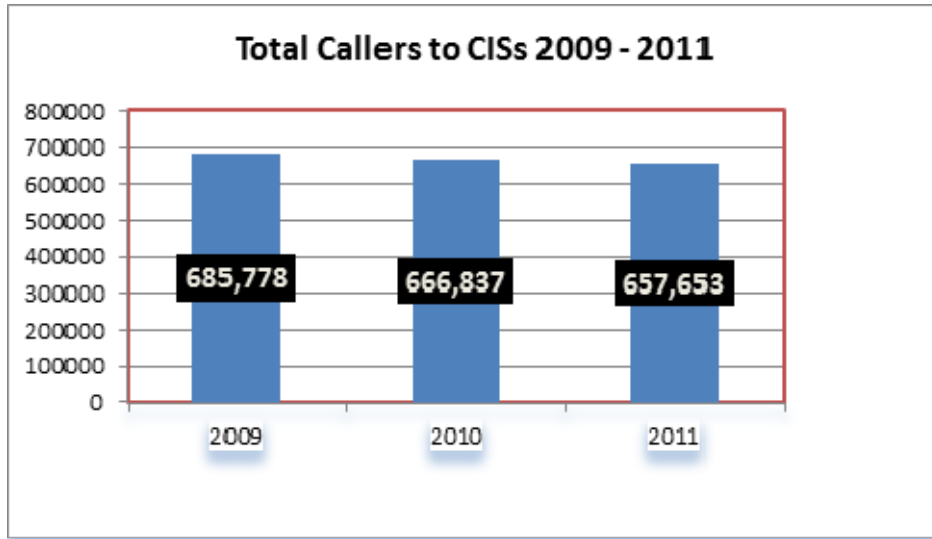
<sup>2</sup> Iontráiltear gach fiosrúchán a láimhseáil soláthróirí faisnéise SFS i gcóras leictreonach bailithe sonraí Oyster i gceann de na 16 phríomhchatagóir. Déanann seo na catagóirí ar an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) a scáthánú, mar shampla, Breith, Teaghlaigh agus Caidreamh, Gnóthaí Tomhaltóirí,



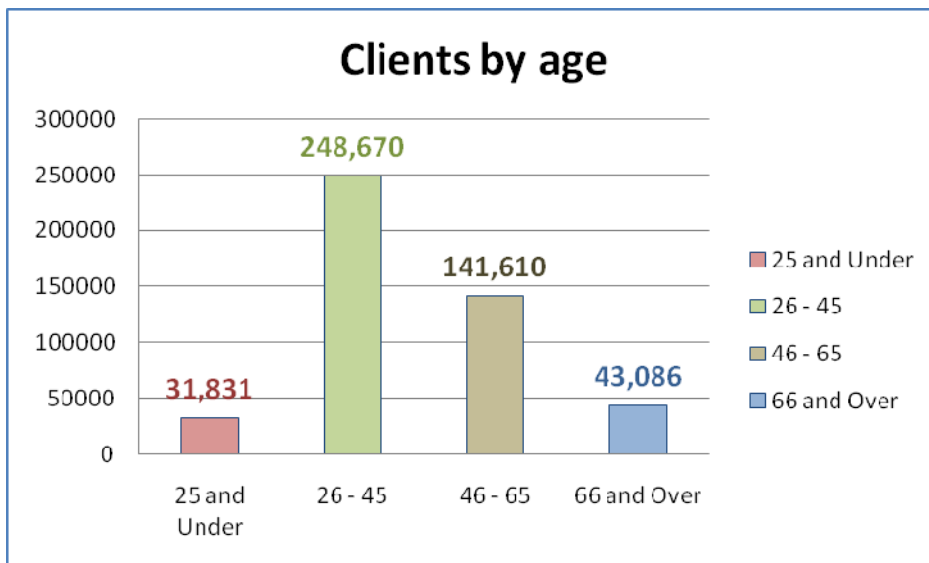
- In 2011, rinne SFSanna 49,739 fiosrúchán a atreorú chuig gníomhaireachtaí. Cuirtear seo i gcomparáid le 77,228 atreorú in 2010. Ba é an ceann scríbe ba mhó ISCD (14%) agus grúpa/soláthróir seirbhíse áitiúil tacaíochta (7%), an tÚdarás Náisiúnta Cearta Fostaíochta (ÚNCF) (5%), SBCA (5%) agus aturnae (5%). Thug roinnt SFSanna le fios go raibh líon méadaitheach d'atreoruithe á bhfáil acu ó eagraíochtaí eile, lena n-áirítear údaráis áitiúla agus gníomhaireachtaí reachtúla eile, mar aon le ó ENRanna.
- Ba iad [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) an phríomhfhoinsé faisnéise a úsáideadh chun déileáil le fiosrúcháin (59% de na fiosrúcháin) i ndiaidh gníomhaireachtaí Rialtais (10%); foinsí faisnéise áitiúla (7%); foilseacháin na Roinne Coimirce Sóisialaí (5%) agus foilseacháin BFS agus an t-idirlíon (2% an ceann).
- Rinneadh an saghas gníomhaíochta a ghlac soláthróirí faisnéise mar fhreagairt ar fhiosrúcháin a chur i dtáifead amhail 'faisnéis' (61.4%); comhairle/cúnamh (38.4%) agus abhcóideacht (0.2%). Go náisiúnta, rinneadh beagán de breis ar 61% de gach fiosrúchán (622,618) a chur i dtáifead mar fhiosrúcháin faisnéise. Rinneadh 38% (389,992) a chur i dtáifead amhail comhairle/cúnamh a theastáil.
- Rinneadh 2,089 fiosrúchán abhcóideachta a chur i dtáifead agus osclaíodh 1,179 cás in 2011 agus leas á bhaint as an gcóras nua bainistíochta abhcóideachta, [advocacycase.ie](http://advocacycase.ie).
- Rinneadh 2,245 saincheist bheartais shóisialta a chur i dtáifead ar an iomlán (féach Caibidil 10).

---

Fostaíocht, Leas Sóisialach, Oideachas agus Oiliúint, Airgead agus Cáin. Tá ag gach catagóir líon fo-chatagóirí. Mar shampla, áirítear leis an bpríomhchatagóir 'Fostaíocht' fo-chatagóirí ar nós Cearta agus Coinníollacha Fostaíochta, Oibreoirí Imircigh, Dul ar Scor, Comhionannas san Obair, Fostaíocht agus Míchumas.

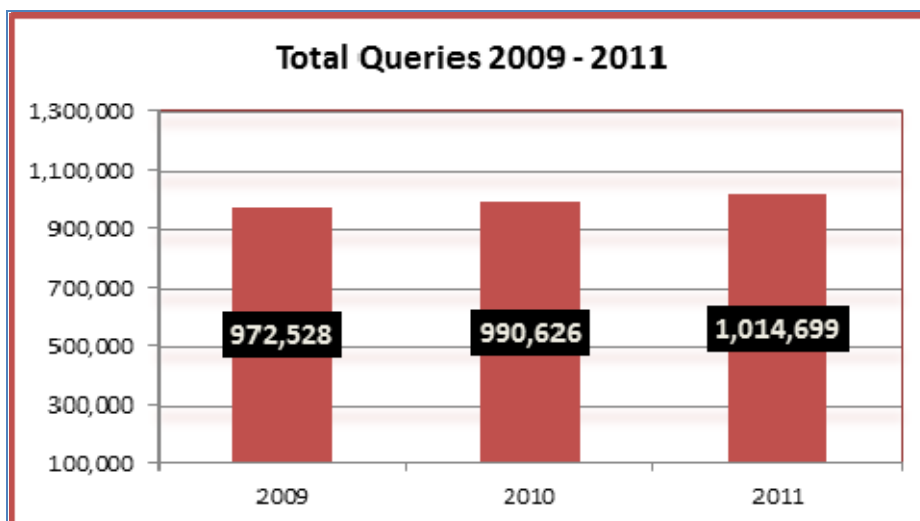


Fíor 1: Líon iomlán na gcuariteoirí chuig SFSanna 2009-2011

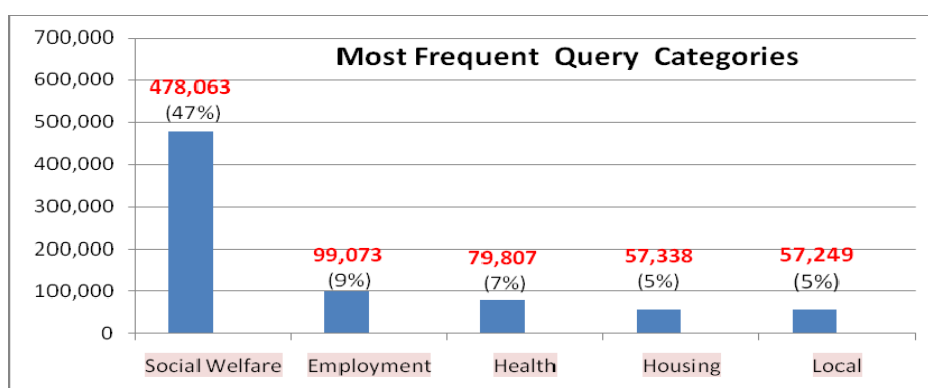


Fíor 2: Cliant SFS de réir aoise





Fíor 3: Iomlán na bhfiosrúcháin SFS 2009-2011



Fíor 4: Na catagóirí fiosrúcháin is coitianta

### 3.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse

De réir thuairiscí Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ba bhliain dhúshlánach eile 2011. Tá níos mó cliant ag teacht chugainn agus fadhbanna iltaobhacha acu lena mbaineann na cúinsí an-deacra pearsanta agus geilleagracha. Teastaíonn níos mó ama mar aon le réimse scileanna ó sholáthróirí faisnéise chun déileáil le fiosrúcháin faoi chailleadh fostaíochta nó uaireanta laghdaithe oibre, féichiúnas agus cliseadh caidrimh.

Go minic, is éard a bhíonn i gceist le fiosrúcháin a phróiseáil déileáil le ríomhanna maoinne leasa shóisialaigh, achomhairc ar choinníoll na gnátháite cónaithe, saincheisteanna féimheachta agus roghanna um fhilleadh ar an oideachas. Thug go leor



SFSanna méadú le fios ar an líon daoine óna dteastaíonn cabhair le hachomhairc leasa shóisialaigh agus chártaí leighis.

## Oiliúint foirne

Lean an fhoireann agus oibreoirí deonacha i ngach SFS lena gcuid scileanna a fheabhsú tríd an gClár Soláthróirí Faisnéise (CSF), Aitheantas Réamhfhoghlama (ARF) agus an Clár Cleachtas Abhcóideachta (CCA) a chomhlíonadh, i dteannta oiliúna ón bhFéilire Náisiúnta Imeachtaí Oiliúna, seisiúin oiliúna inti agus meantóireacht leanúnach. Cuirtear cláir ionduchtúcháin le haghaidh soláthróirí nua faisnéise ar fáil ar bhonn rialta. In 2011, chuir 142 foghlaimoír ó SFSanna an clár CSF i gcrích. Féach Caibidil 9 chun teacht ar níos mó faisnéise ar oiliúint BFS.

## Comhoibriú le gníomhaireachtaí eile

Tosaíocht seirbhíse is ea obair chomhoibritheach go háitiúil agus go náisiúnta do gach SFS chun feabhas a chur ar sholáthar faisnéise trí acmhainní a roinnt. Áirítear leis seo na naisc leis an SBCA a threisiú, prótacail a fhorbairt le haghaidh comhoibriú leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN), breisfhorbairt sheirbhís Comhairle Deonai na gCuntasóirí Cairte (CDCC), feabhas a chur ar an gcomhpháirtíocht oibre le ISCD agus naisc a threisiú lenár seirbhísí um thacaíocht imirceach.

I measc na dtionscnamh sonracha comhoibritheach le linn na bliana ag SFSanna aonair bhí an méid a leanas:

- Tionscadal abhcóideachta le haghaidh imirceach (Lár Chathair Bhaile Átha Cliath)
- Bunachar sonraí áitiúil le teagmhálaithe áitiúla seirbhísí (Tiobraid Árann)
- Tionscnamh taighde chun riachtanais faisnéise daoine dífhostaithe a shainithint (Loch Garman)
- Tionscnamh Faisnéise don Lucht Siúil (an Cabhán)
- Seirbhís Ilfhreastail le haghaidh ban atá thíos le drochíde theaghlaigh (Tiobraid Árann)
- Seimineár ar fhiachas morgáiste (Port Láirge)
- Seirbhís thiomnaithe a chuireann tacaíocht ar fáil d'imircigh (an Clár)
- Pacáiste faisnéise do dhaoine atá ar scaoileadh ón bpríosún (an Clár)
- Rannpháirtíocht in imeacht faisnéise ar sheirbhísí áitiúla: *Working Together to Make the Future Happen* (Dún na nGall)
- Imeachtaí a líonrú le hIonad Dlí Comhphobail an Réigiúin Thuaidh (an Réigiún Thuaidh)
- Modúil faisnéise a fhorbairt le haghaidh daoine atá faoi mhíchumas intleachtúil agus seisiúin faisnéise a chur ar fáil le haghaidh teaghlach agus cúramóirí maidir le cearta agus teidlíochtaí (Ros Comáin)



- Oiliúint do dhaoine atá níos sine ná seasca bliain d'aois i gcomhpháirt le Tionscadal Forbartha agus Scéim shóisialta Tuaithe Chiarraí Theas (Ciarraí)
- Oibriú le Seirbhís Ateangaireacht agus Aistriúchán Pobail Bhaile Átha Cliath 15, Comhairle Contae Fhine Gall, agus leis an tseirbhís teagmhála baile agus scoile chun seirbhísí inacmhainne agus ardchaighdeáin ateangaireachta a chur ar fáil d'imircigh agus do ghníomhaireachtaí i mBaile Átha Cliath 15 (Baile Bhlaínséir)

## **Cruinnithe nua um sheachadadh seirbhíse**

I ndiaidh an athstruchtúraithe eagraíochtúil go luath in 2011, cuireadh i bhfeidhm struchtúir agus próisis nua chun dul i dteagmháil lenár gcomhpháirtithe seachadta.

Le linn 2011, d'eagraigh gach Réigiún um Sheachadadh Seirbhíse sraith cruinnithe um sheachadadh seirbhíse le grúpálacha SFSanna. Cuid thábhachtach de chur chuige nua an BFS iad na cruinnithe agus tá siad in ainm is líon cuspóirí a bhaint amach, lena n-áirítear tuiscint choiteann a fhorbairt ar riachtanais agus buarthaí úsáideoirí ár seirbhíse agus tacú le cur i bhfeidhm freagairtí chun dul i ngleic leis na riachtanais sin. Cuireann na cruinnithe meicníochtaí tras-seirbhíse chun cinn agus déanann siad na tacaíochtaí a shainaitheant a theastaíonn chun seirbhísí éifeachtacha a sheachadadh dár geliaint. Ina theannta sin, cuireadh cur chuige comhordaithe i leith cumarsáid a dhéanamh le SFSanna agus leis an SBCS i bhfeidhm. Anuas ar na tairbhí a eascraíonn ó obair chomhoibritheach ar sheachadadh seirbhíse, rinne an fhoireann tairbhí suntasacha a shainaitheant maidir le caidrimh oibre a fhorbairt agus le tuiscint a fháil ar pheirspictíochtaí éagsúla.

Bhí clár comhuaineach cruinnithe ar siúl le seirbhísí an SBCA (féach Caibidil 5).

## **Comhobair leis an SBCA**

Rinneadh grúpa tionscadail a bhunú in 2011 chun treoirínite a fhorbairt maidir le deachleachtas um atreorú cliant ag a bhfuil fadhbanna fiachais idir SFSanna agus an SBCA. Áirítear leo ionadaithe ón BFS, SFSanna agus an SBCA. Forbróidh an grúpa seo prótacail chun saoránaigh a atreorú ó SFSanna chuig an SBCA chun comhairle airgid a fháil agus ón SBCA go dtí SFSanna chun teacht ar fhaisnéis faoi theidlíochtaí agus faoi uasmhéadú ioncaim. Is iad na torthaí ionchasach:

- Rochtain fheabhsaithe ar sheirbhís gan deacrachtaí do dhaoine a thagann chun cinn le saincheistanna fiachais chuig SFS nó an SBCA.
- An úsáid a bhaintear as acmhainní a uasmhéadú chun seirbhísí éifeachtúla agus éifeachtacha a chur ar fáil.
- Cur chuige comhsheasmhach a chur chun cinn maidir le seachadadh seirbhíse do dhaoine ag a bhfuil saincheistanna fiachais ar fud an dá líonra go náisiúnta.



Cuirfidh an obair seo feabhas ar naisc idir SFSanna agus an SBCA chun sochair an phobail. Cé gur fhorbair líon beag SFSanna prótacail agus próisis éifeachtachta chomhoibritheacha atreoraithe leis an SBCA, tá an dealramh air nach gur beag comhoibriú nó comhar atá ann i ngo leor limistéar.

### **Seirbhísí speisialtóra eile i measc SFSanna**

Cuireann go leor SFSanna réimse seirbhísí ar fáil dá gcliainnt, mar shampla, clinicí saor in aisce um chomhairle dlí a chuireann ISCD nó aturnaetha áitiúla ar fáil; comhairle airgeadais a chuireann Comhairle Dheonach na gCuntasóirí Cairte (CDCC) ar fáil; cánachas; seirbhísí d'inimircigh agus clinicí fostaíochta. Tá roinnt SFSanna comhlonnaithe le soláthróirí eile seirbhíse, an SBCA, ach go háirithe. Tá ag SFSanna clinicí le haghaidh Comhairle Tomhaltóirí, Oifig an Ombudsman agus Threshold.

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht airgeadais do na heagraíochtaí a leanas chun faisnéis a chur ar fáil i limistéir speisialaithe:

Soláthraíonn **DeafHear** seirbhís faisnéise do dhaoine atá bodhar 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. Ina theannta sin, oibríonn siad seirbhís shaor in aisce agus faoi rún comhairle dlí don phobal in SFSanna ar fud na tíre.

Oibríonn **an tIonad Imeachtha** líne chabhrach le haghaidh fhoireann SFS maidir le saincheisteanna inimirce agus tearmainn. Ina theannta sin, réachtálann siad réimse clinicí i gceantair Bhaile Átha Cliath agus na Gaillimhe i gcomhpháirtíocht le SFSanna.

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

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

Cuireann **Cuimsiú Éireann** seirbhís chúlta caiste ar fáil do SFSanna i réimse míchumais intleachta. Tugann siad cóipeanna d'fhoilseacháin de chuid Chuimsiú Éireann do na SFSanna – go háirithe, foilseacháin do dhaoine faoi mhíchumais foghlama.

Cuireann **Comhairle Tithíochta Threshold** tacaíocht chúlta ar fáil ar fhiosrúcháin lena mbaineann tithíocht le haghaidh SFSanna agus cuireann siad tacaíochtaí ar fáil d'abhcóideacht i gcásanna tithíochta níos casta.



## Imeachtaí le linn na bliana sa líonra SFSanna

### **Eanáir**

Sheol SFS Thiobraid Árann a bhfoilseachán ‘*A History of Citizens Information in County Tipperary 1974-2010*’.

### **Feabhra**

D’eagraigh SFS Chontae an Chláir agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid seimineár ar Fhiachas Morgáiste. Sheol an tAire Pat Rabbitte T.D. eolaire nua pobail ‘Fáilte go Tamhlacht’ ag Staidiam Thamhlachta ag a raibh 80 aoi.

### **Aibreán**

D’fhoilsigh SFS Loch Garman leabhrán le haghaidh *Daoine atá dífhostaithe i gContae Loch Garman*.

Chruthaigh SFS Bhaile Átha Cliath Thiar Thuaidh caidreamh nua leis an oifig áitiúil leasa shóisialaigh ag tosú amach le seisiún faisnéise le linn am lóin ar athruithe ar an Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora.

Bhí seachtain Uachtanna Saor in Aice ar siúl ag SFS an Réigiúin Thuaidh.

### **Bealtaine**

D’oscail an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh Bhaile Brigín agus na Sceirí agus thug sí cuairt ar ionad Shoid.

### **Meán Fómhair**

Rinne SFS Chill Dara Theas an seastán um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag an gComórtas Náisiúnta Treabhadóireachta i mBaile Átha Í, Contae Chill Dara. D’fhreastail breis agus 190,000 duine ar an imeacht.

Rinne SFS Chontae an Longfoirt a 10ú comóradh a cheiliúradh agus rinne siad ócáid den chomóradh le Lá Ceiliúrtha Pobail ar Lá Idirnáisiúnta na hOibre Deonaí.

Mheall Seimineár ar Fhiachas Morgáiste a d’eagraigh SFS na hIarmhí i gcomhoibriú le SBCA Bhaile Átha Luain breis agus 70 rannpháirtí ó ghrúpaí deonacha, poiblí agus pobail agus ón earnáil airgeadais.

### **Deireadh Fómhair**

Bhain SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath craobh Dhámhachtainí tionscnaimh Mhaireachtála Bhaile Átha Cliath amach sa chatagóir ‘Ollrannpháirtíocht le Saol Bhaile Átha Cliath’. Aithníonn agus ceiliúránn Dámhachtainí Maireachtála Bhaile Átha Cliath scoth ghnólachtaí, sheirbhísí, ionaid agus imeachtaí Bhaile Átha Cliath. Roghnaíodh SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath de bharr gur chuir siad seirbhís rithábhachtach ar fáil do mhuintir Bhaile Átha Cliath maidir lena gcearta agus lena dteidlíochtaí.

### **Samhain**



D'fhoilsigh SFS Shligigh an lámhleabhar seirbhísí agus tacaíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas *Where to go next*. D'óstáil SFS Phort Láirge cur i láthair agus seimineár Ceisteanna agus Freagraí maidir le hUachtann agus Oidhreacht don phobal mór.

### **3.4 Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh**

Tríd an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh é ceann de na príomhbhealaí ina dtacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le seirbhísí abhcóideachta don phobal mór, ina ndéanann soláthróirí faisnéise moladh dá gcliaint maidir le deacrachtaí le rochtain ar leas sóisialach, tithíocht, sláinte agus fostaíocht. Tacaíonn soláthróirí faisnéise lena gcliaint chun gníomhú ar a son féin pé áit is féidir (féinabhcóideacht). Ina theannta sin, déanann siad abhcóideacht ar son cliant – mar shampla, dul i dteagmháil le trúú páirtí nó idirghabháil a dhéanamh leo nó freastal ar chruinnithe, éisteachtaí agus achomhairc.

Go déanach in 2011, tugadh Clár nua um Thacaíocht Abhcóideachta isteach i measc SFSanna. D'fhostaigh cúig SFS cúigear oibreoírí réigiúnacha um thacaíocht abhcóideachta go déanach in 2011 chun cur le cumas SFSanna a seirbhís abhcóideachta a fhorbairt trí dhea-chleachtas a chur chun cinn agus trí thaifeadadh leictreonach a mhéadú.

Tugadh isteach córas um bainistíocht leictreonach cásanna ([advocacycase.ie](http://advocacycase.ie)) chuig an líonra SFSanna in 2011 i ndiaidh oiliúint a chur ar gach soláthróir faisnéise ar a úsáid. Thosaigh SFSanna agus leas á bhaint acu as an gcóras ar bhonn incriminteach le linn na bliana. Faoi dheireadh 2011, rinne 32 SFS cásanna a thaifeadadh ar an gcóras.

I measc obair abhcóideachta, áirítear cásanna inar thacaigh soláthróirí faisnéise le hachomhairc leasa shóisialaigh agus le cásanna cearta fostaíochta, cásanna ina ndearadh ionadaíocht don Roinn Dlí agus Cirt maidir le saoire dhaonnúil atá le bheith i gceist, cásanna ina ndearnadh idirghabháil faoi íocaíocht billí gáis agus gutháin i gcásanna éigeandála, cásanna inar idirghabháil ar son cliant ar shaincheisteanna teaghlaigh, lena n-áirítear íocaíochtaí Teaghlaigh Aontuismeitheora agus athbhreithniú ar Liúntas Leasa Fhorlíontaigh.



## 4 An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)

Tá an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) maoinithe agus á tacú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cuireann an líne náisiúnta cabhrach gutháin seo seirbhís chuimsitheach agus faoi rún faisnéise ar fáil. Cuirtear an tseirbhís ghutháin ar fáil ó Luan go hAoine idir 9r.n. agus 9i.n. ar Íosghlao 0761 07 4000. Tá an tseirbhís bunaithe i gCorcaigh.

In 2011, d'oibrigh an SGFS uimhir íosghlao (1890 777 121)<sup>3</sup>, ar a bhfuil ag an bpobal idir 9r.n. agus 9i.n. i rith na seachtaine. Athraíodh an uimhir seo go luath in 2012 mar thoradh ar aistriú BFS chuig Líonra Achair Fhairsing (WAN). De bharr go bhfuil uimhir nua ann (0761 07 4000), tá glaoiteoirí in ann rátaí glao náisiúnta a íoc (ó línte talún agus ó ghutháin phóca araon). Ina theannta sin, cuirfidh an bonneagar nua gutháin agus sonraí an bonneagar ar fáil do réimse forbairtí nua.

### 4.1 Soláthar foirne agus maoiniú

I measc fhoireann an SGFS tá bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, 21 oifigeach faisnéise (oibríonn cúigear díobh ar bhonn páirtaimseartha, agus tá duine amháin díobh ar shos gairme), riarthóir sinsearach amháin agus beirt riarthóirí páirtaimseartha. Tá an SGFS á rialú ag Bord Stiúrthóirí a cheap Príomhfheidhmeannach an BFS.

Faigheann an SGFS 100% dá maoiniú ón BFS. B'ionann deontas oibríochtúil 2011 agus €1,269,109. Caitear an chuid is mó den deontas seo ar chostais fostaithe (breis agus €1 milliún).

### 4.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse

In 2011, d'fhreagair oifigigh faisnéise an SGFS ar 167,286 iarratas ar fhaisnéis agus ar chomhairle ón bpobal, as a raibh 166,619 díobh ina bhfiosrúcháin ghutháin, 256 ríomhphost, 411 Comhairleoir Beo (caint ar an ngréasán). Léiríonn seo méadú 16% ar 2010%.

<sup>3</sup> Ina theannta sin, d'fhógair an SGFS uimhir líne thalún – 021 4521600 – i bhfianaise ardchostas uimhreacha '1890' do go leor dóibh siúd a chuir glao ó ghutháin phóca.



B'ionann an ATT (an meánam a caitheadh ar ghlaio) le haghaidh 2011 agus 4 nóiméad agus 41 soicind.

Tugan maoirseoirí foirne faoi dhearbhu córasach cáilíochta agus leas á bhaint as sampla de ghlaonna taifeadta. Go ginearálta, deimhníodh go mbaineann cáilíocht na nglaoanna an-ard.

Déantar fiosrúcháin chustaiméirí a chatagóiriú de réir an chórais chaighdeánaigh chatagóirithe a úsáidtear ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a léiríonn an bealach ina n-eagraítear faisnéis ar an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie). I limistéir an leasa shóisialaigh agus na fostaíochta a bhí tromlach na bhfiosrúcháin (65%), ar laghdú beag seo ar 2010 (67%).

### 4.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse

D'fhreagair SGFS ar an ardleibhéal glaoanna ó chustaiméirí le linn na bliana agus thuiriscigh siad méadú ar fhiosrúcháin chasta – a léiríonn aiseolas ó staitisticí fiosrúcháin SFS.

#### Seirbhís Comhairleora Bheo

D'athsheol an SGFS 'Comhairleoir Beo' – seirbhís mearchainte ar an ngréasán do dhaoine ag a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus urlabhra atá oscailte idir 9r.n. agus 5i.n. i rith na seachtaine. Faightear rochtain ar an gComhleoir Beo trí [ciboard.ie/liveadvisor](http://ciboard.ie/liveadvisor).

Thit feachtas spriocaithe um chur chun cinn i gcomhpháirt le seoladh oifigiúil an Chomhairleora Bheo (an 30 Meán Fómhair 2011). Tá méadú tagtha ar an líon idirghníomhuithe le Comhairleoirí Beo ón leibhéal fíor-íseal 11 idirghníomhú le linn 2010, tráth a bhí an áis seo nach mór gan úsáid, ar feitheamh athfhorbartha, go dtí 603 le linn 2011. B'ionann agus meán 'am cainte' le haghaidh idirghníomhú agus 8 nóiméad agus 39 soicind, nach mór dhá oiread níos faide ná an meánam cainte le haghaidh glao gutháin.

#### Bonneagar an ionaid ghlaonna

Ó Iúil 2009 i leith, bhí córas nua comhtháite teileafónaíochta.TFC/Bainistíocht Faisnéise á oibriú ag an SGFS. Éascaíonn an córas scuaine shofaisticiúil ghlaonna a dhéanamh agus córais shofaisticiúla glaoite mar aon le faisnéis mhionsonraithe agus iontaofa a chur ar fáil don lucht bainistíochta (mar shampla, faisnéis faoi amanna feithimh na nglaoiteoirí, rátaí tréigin ghlaonna, agus feidhmíocht oifigigh aonair faisnéise). Déantar gach glao isteach a thaifeadadh.





## 5 An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)

Sannadh freagracht ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) le héifeacht ón 13 Iúil 2009. Cuireann an SBCA seirbhís saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách ar fáil ar fud na tíre do dhaoine ag a bhfuil fadhbanna fiachais nó rófhéichiúnas. Leagann an SBCA béim ar bhearta praiticiúla buiséadbhunaithe chun cabhrú le daoine ag a bhfuil deacrachtaí fiachais. Is teaghlach ísealioncaim an spriocghrúpa atá acu, mar aon le daoine a shainítear amhail fadhbanna bheith acu le fiachas agus le hairgead a fháil ar iasacht. Ina theannta sin, cuireann an SBCA oideachas ar fáil ar bhuiséadú agus ar bhainistiú airgid sa phobal áitiúil. Bíonn feidhm shuntasach ag gníomhaireachtaí cuí reachtúla agus deonacha i mbainistiú deonach chuideachtaí an SBCA go háitiúil.

### An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA

Faoi Chuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha), 2004, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as an méid a leanas:

- 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 threisiú i leith an SBCA a sholáthar ar bhealach a fhreastalaíonn ar riachtanais an phobail áitiúil
- Soláthar a dhéanamh i dtreo rialachas corparáideach, seirbhíse do chustaiméirí agus freagracht airgeadais a chur chun cinn thar struchtúr eagraíochtúil an SBCA
- Forbairt beartais agus pleanáil straitéiseach a fheabhsú don SBCA mar sheirbhís atá maoinithe go poiblí ar mhaithe le daoine a bhfuil ioncaim ísle acu a dteastaíonn cúnamh uathu i dtreo fadhbanna fiachais a bhainistiú
- A chinntiú go gcuirtear seirbhísí ar fáil, go háirithe, do dhaoine a bhfuil ioncam íseal acu, ag a bhfuil rófhíachas cruthaithe nó atá ina bhaol seo, agus atá eisiata go sóisialta.
- Oideachas a chur chun cinn agus a fhorbairt i dtaca le bainistíocht airgid

### Struchtúr an SBCA

Déantar seirbhís an SBCA a sheachadadh ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin ([mabs.ie](http://mabs.ie))



- Trí 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 áitiúil agus 2 chuideachta náisiúnta, MABSndI agus an SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil) ina gcuid den tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle 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 iad *MABS National Development Limited* (MABSndI) a thacaíonn le saincheisteanna maidir leis an mbeartas sóisialta agus oiliúint, le hoideachas um bainistíocht airgid agus le cásobair theicniúil do chuideachtaí an SBCA. Ina theannta sin, bíonn siad ag oibriú le saincheisteanna beartais a eascraíonn ón obair i gcuideachtaí an SBCA leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Bainistíonn MABSndI láithreán gréasáin agus líne chabhrach gutháin an SBCA agus an córas faisnéise cliant darb ainm *MABSIS* agus freagraíonn siad ceisteanna ó na meáin maidir le bainistíocht fiacha agus airgid. Buanaíodh SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil in 2005. Déanann siad abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí eile imeallacha) d'fhonn é a chur ar a gcumas acu rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.

## 5.1 Soláthar foirne agus maoiniú

B'ionann an maoiniú díreach deontais don SBCA in 2011 agus €15,234,267. Leithdáileadh maoiniú €1,964,652 ar MABSndI. Tabhaíodh €26,512 de chaiteachas indíreach faoi líne bhuiséid an SBCA mar aon le €231,020 faoi TFC chun tacú le líonra an SBCA in 2011. B'ionann an caiteachas iomlán ar an SBCA ag an BFS in 2011, ar an ábhar sin, €17,556,451. Féach Aguisín 5 chun teacht ar mhiondealú ar an bhfigiúr seo.

In 2011, bhí 277 duine fostaithe ar fud líonra an SBCA (coibhéis lánaimseartha 235 post). I measc róil foirne tá Comhordaitheoir um Chomhairle Airgid, comhairleoirí airgid agus riarthóirí. I Nollaig 2011, rinneadh 12 phost shealadacha comhairleoir airgid a cheadú le haghaidh 2 bhliain sa bhreis (áirítear an dá phost seo i bhfigiúr na foirne iomláine).

## 5.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse

Tá staitisticí an SBCA leagtha amach faoi cheithre phríomhtheideal:

- Cliant ghníomhacha – ar an lá deireanach den mhí/ráithe



B'ann do **26,093 cliant gníomhach** an 31 Nollaig 2011, ar méadú 5.4% é seo ar 2010.

- Cliant nua – ar bhonn carnach go dtí seo don bhliain  
B'ann do **22,462 cliant nua** in 2011, a léiríonn méadú díreach faoi bhun 4% ar 2010.
- Cliant faisnéise amháin<sup>4</sup> – ar bhonn carnach go dtí seo don bhliain  
B'ann do **4,419 cliant faisnéise amháin** in 2011. Méadú 22% é seo ar fhiigiúr 2010 (3,621). Ní bhíonn cliant faisnéise amháin ach ag roinnt cliant agus ní chuireann roinnt seirbhísí aon chliant faisnéise i dtaifead.
- Cliant Líne Chabhrach – ar bhonn carnach go dtí seo don bhliain  
B'ann do **29,629 cliant Líne Chabhrach** in 2011 (méadú 2.27% ar fhiigiúr 2010). Lean an Líne Chabhrach i mbun úsáid agus atreorú níos mó a spreagadh agus chun tacaíocht a chur ar fáil do sheirbhísí sonracha ag a bhfuil ualaigh throma oibre. Le linn na bliana, thacaigh an Líne Chabhrach le seirbhísí sonracha den SBCA ag tréimhsí a bhí an-ghnóthach trí ghlacadh le hatreoruithe glaoiteoirí céaduaire. Ina theannta sin, rinne an Líne Chabhrach saincheisteanna Bhord Gáis agus BSL a bhainistiú le haghaidh cúig sheirbhís, ag déileáil le saincheisteanna dínasctha ar bhonn tosaíochta. Tugadh isteach córas taifeadta agus athbhreithnithe a cuireadh ar bhonn foirmiúil ar mhaithe le cuspóirí oiliúna agus cáilíochta.

	<b>Líon</b>	<b>Méadú/Laghdú</b>
<b>Cliant nua</b>	22,462	+4%
<b>Cliant gníomhacha (an 31 Nollaig 2011)</b>	26,093	+5.4%
<b>Líne Chabhrach</b>	29,629	+3.37%

Fíor 5: Uimhreacha cliant an SBCA

## Méid iomlán atá le hóc

B'ionann an méid iomlán a bhí le hóc ag cliant nua le creidiúnaithe ag deireadh 2011, bunaithe ar an bhfiachas a bhí acu nuair a tháinig siad chuig an SBCA den chéad uair,

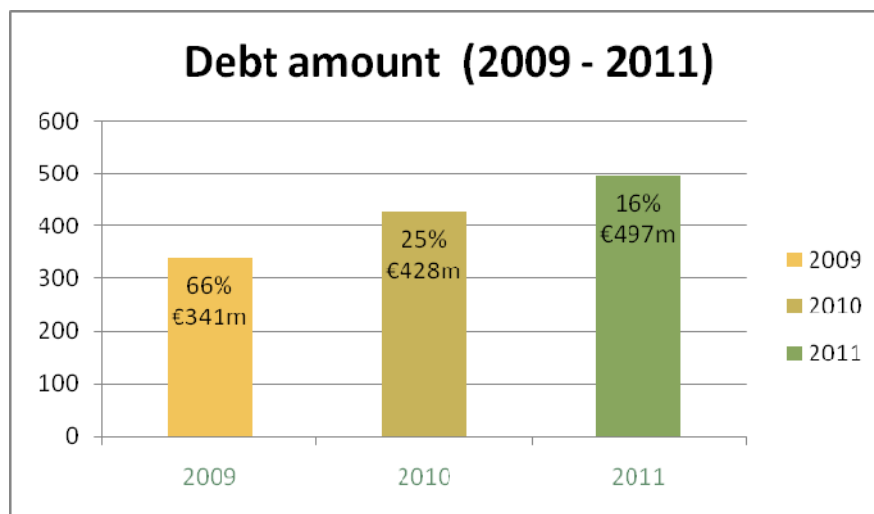
<sup>4</sup> Roinntear cliant an SBCA ina dtrí chatagóir:

- Cuntas Speisialta – áis íocaíochta/coigiltis bhíllí a oibrítear tríd an SBCA i gcomhpháirtíocht le comhair chreidmheasa.
- Buiséad Idirbheartaíochta – cásanna an SBCA óna dteastaíonn idirbheartaíocht ach nach dteastaíonn úsáid an Chuntais Speisialta uathu.
- Buiséad Idirbheartaíochta – cásanna an SBCA óna dteastaíonn idirbheartaíocht ach nach dteastaíonn úsáid an Chuntais Speisialta uathu.



agus €498 milliún, ar méadú 16% é seo ar fhiigiúr fiachais 2010. Rinneadh fiachas cliant nua a leithdháileadh mar seo a leanas:

- 72.2% ar bhainc/institiúidí airgeadais
- 11.7% ar chomhair chreidmheasa
- 4.3% ar bhillí dlí
- 2.2 % ar iasachtóir fo-phríosna
- 2.3% ar bhillí fónas
- 1.6 % ar ghníomhaireachtaí bailithe fiachais
- 1.3 % ar údaráis áitiúla
- 0.6 % ar airgead/iasachtóirí/chatalóga
- 3.8% eile



Fíor 6: Méid an fhiachais (2009-2011) le haghaidh chliant an SBCA

## 5.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse

### Riaráistí morgáiste agus réiteach fiachais

Ghlac MABSndI agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh páirt ghníomhach in obair an tSainghrúpa ar Riaráistí Morgáiste, agus i dtuarascáil an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí ar Fhíochas Pearsanta a Bhainistiú agus Fiachas a Fhorfheidhmiú. Lean MABSndI lena n-obair le Cónaidhm Bhaincéireachta na hÉireann (CBÉ) chun prótacal an CBÉ/SBCA a chur i bhfeidhm agus d'oibrigh siad le comhlachtaí eile, lena n-áirítear comhair chreidmheasa agus fónais chun breis socrúithe prótacail a fhorbairt. Tá gach



ceann de na mórsholáthróirí fónais tar éis páirt a ghlacadh sa Phrótacal um Fhóntas Fuinnimh/Prótacal Oibríochtúil an SBCA.

Chuir MABSndI teagmháil agus tacaíocht chuimsitheach ar fáil le seirbhísí i dtabhairt isteach an Phróisis Réitigh um Riaráistí Morgáiste (PRRM) agus bhain cliaint an SBCA tairbhe as seo ina dhiaidh sin, mar aon leis an bpobal mór trí naisc leis an mBanc Ceannais.

## **Éileamh cliant agus nósanna imeachta measúnaithe a bhainistiú**

Go luath in 2011, choimisiúnaigh an BFS athbhreithniú neamhspleách ar bhainistiú an éilimh sheirbhíse san SBCA. Ba é údar an taighde seo an méadú suntasach atá tagtha ar líon agus ar chastacht na gcásanna a chuirtear faoi bhráid an SBCA agus i roinnt láithreacha, liosta fadálacha feithimh. Thug Eustace Patterson Ltd faoin taighde neamhspleách agus cuireadh i gcrích é i Meán Fómhair 2011. Thug cur chuige thaighde Eustace Patterson léargas domhain ar na dúshláin lena mbaineann bainistiú éileamh cliaint agus na cleachtais a forbraíodh mar fhreagairt ar na dúshláin seo.

I measc na bpríomhthorthaí bhí an méid a leanas:

- Méadú suntasach ar éileamh ar an SBCA
- Castacht mhéadaithe chásanna an SBCA
- Comhathrú ar an gcleachtas ar fud an SBCA agus conas a bainistíodh agus a cuireadh i dtaifead amanna feithimh
- Chreid an fhoireann gur theastaigh tréancheannaireacht, caighdeán náisiúnta, dearbhú cáilíochta agus bainistíocht chórasach riar cásanna ón SBCA
- Chreid caoga faoin gcéad de chuideachtaí an SBCA go raibh an t-am ceart i gceist le haghaidh caighdeán

Mhol an lucht taighde córais agus nósanna imeachta caighdeánaithe ar fud Sheirbhísí uile an SBCA. Ó chleachtais reatha san SBCA a d'eascair tromlach mór na n-athruithe a moladh agus, go ginearálta, ba thascanna bainistiúla agus riaracháin iad. Sa mhullach air sin, mhol an lucht taighde go gcomhtháitheofaí agus go gcuirfí i bhfeidhm an cur chuige caighdeánaithe i leith measúnú cliaint a d'eascair as cláir phíolótacha roimhe seo a d'eagraigh MABSndI agus rinneadh a thástáil i líon seirbhísí.

I Meán Fómhair, d'fhorhuinigh an BFS moltaí thuarascáil Eustace Patterson agus ina dhiaidh sin, moladh do chuideachtaí an SBCA réiteach a dhéanamh do chur i bhfeidhm na moltaí i ndiaidh comhairle a fháil agus plé a dhéanamh. I dtreo dheireadh 2011, réitigh MABSndI agus an BFS treoirlínte praiticiúla mar aon le meicníocht taifeadta chun tacú le comhordaitheoirí an SBCA i gcur i bhfeidhm nósanna imeachta caighdeánaithe rochtana cliant. Bhí dhá imeacht náisiúnta oiliúna ar siúl i Nollaig le haghaidh comhordaitheoirí



agus bhí oiliúint chuimsitheach ar mheasúnú cliant sceidealaithe ag MABSndI le haghaidh na foirne in Eanáir 2012.

## **Cruinnithe nua um sheachadadh seirbhíse**

I ndiaidh an athstruchtúraithe eagraíochtúil go luath in 2011, cuireadh i bhfeidhm struchtúir agus próisis nua chun dul i dteagmháil le comhpháirtithe seachadta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Mar chuid den chur cuige nua i dtreo seachadadh seirbhíse, d'eagraigh gach Réigiún um Sheachadadh Seirbhíse sraith cruinnithe um sheachadadh seirbhíse le cuideachtaí an SBCA. Cuid thábhachtach dár gcur chuige nua iad na cruinnithe agus tá siad in ainm is líon cuspóirí a bhaint amach, lena n-áirítear tuiscint choiteann a fhorbairt ar riachtanais agus buarthaí úsáideoirí ár seirbhíse agus tacú le cur i bhfeidhm freagairtí chun dul i ngleic leis na riachtanais sin. Ina theannta sin, cuireadh cur chuige comhordaithe i leith cumarsáid a dhéanamh leis an SBCA i bhfeidhm.

## **Páipéar seasaimh an SBCA**

I Meitheamh 2011, chuir an BFS páipéar seasaimh i láthair ar an SBCA don Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. Cuireadh an páipéar seasaimh i dtoll a chéile i gcomhthéacs na dtograí do bhunú meicníocht neamhbhreithiúnach réitigh fiachais a leagadh amach sa Chlár Rialtais, i dtuarascálacha an Ghrúpa um Riaráistí Morgáiste agus Fiachais Phearsanta agus i dtuarascálacha an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí. Rinneadh tagairt don SBCA i ngach ceann de na cáipéisí seo ach ní raibh siad go léir ar aon intinn faoi ról an SBCA maidir le réiteach neamhbhreithiúnach fiachais. Leagadh amach sa pháipéar seasaimh tuairim an Bhoird. Tugadh faoi deara sa pháipéar seasaimh gurbh ann do dhualgas reachtúil, i ndiaidh shannadh an SBCA don BFS, lena chinntiú go bhfuil seirbhísí dírithe ar dhaoine ag a bhfuil ísealioncaim agus daoine atá i mbaol bheith eisiata go sóisialta. Tugadh faoi deara, leis, cé go bhfuil borradh ag teacht ar an ngrúpa daoine a bhfuil ísealioncaim faoi na chúinsí reatha geilleagracha, nach bhféadfaí a mheas gurbh ionann agus eisiata go sóisialta gach duine díobh seo agus go bhfuil roinnt díobh in ann a socruithe féin réitigh fiachais a phlé.

Rinneadh breithniú ar cheithre rogha do chur chuige amach anseo an SBCA:

- **Rogha 1:** Leanfaidh an SBCA le seirbhísí a chur ar fáil dá ngrúpa reatha cliant
- **Rogha 2 (a):** An tseirbhís a reatha a leanúint ach chun glacadh le ról maidir le horduithe um fhaoiseamh fiachais amhail a dtugann an Coimisiún um Athchóiriú Dlí breac-chuntas orthu.
- **Rogha 2 (b):** Amhail 2(a) ach baint fhéideartha a bheith mar Iontaobhaithe Dócmhainneachta Pearsanta
- **Rogha 3:** Bheadh an SBCA an ghníomhaireacht neamhbhreithiúnach réitigh fiachais le haghaidh fiachas a mhéid le teorainn áirithe



- **Rogha 4:** Bheadh an SBCA an ghníomhaireacht neamhbhreithiúnach réitigh fiachais le haghaidh gach fiachas pearsanta

Ba í tuairim an Bhoird gurbh í Rogha 2 (cibé acu (a) no (b)) an rogha ab fhearr. Anuas air sin, bhí siad den tuairim gur theastaigh sainmhíniú soiléir maidir le teidlíocht chun seirbhísí duine ar dhuine de chuid an SBCA a fháil agus gur cheart réiteach deonach a thriail ar dtús sula bhfaightear rochtain ar na socruithe neamhbhreithiúnacha.

## Oideachas ar bhainistíocht pobail agus airgid

Lean MABSndI le hoibriú ar fhorbairt oideachais ar bhainistíocht pobail agus airgid, agus oibriú le cuideachtaí den SBCA agus le heagraíochtaí seachtracha chun tionscnaimh a fhorbairt. Go straitéiseach, déantar acmhainní a saincheapadh chun freastal ar riachtanais ghrúpaí sonracha foghlaimoírí. I measc na hoibre a cuireadh chun cinn in 2011, trí acmhainní a fhorbairt nó a nuashonrú, bhí an méid a leanas:

- Comhaireamh Airgid: uirlis ar líne chun foghlaim scileanna um bainistíocht airgid a éascú, a comhdhearadh le hEoin Dé, Seirbhísí Carmona.
- A Way of Life: acmhainn oideachais le haghaidh an Lucht Siúil, arna forbairt ag SBCA Ghaillimh Thuaidh.
- YOYO's: acmhainn a dhírítear ar ógánaigh a sheachadann ionaid Ógtheagmhala.

Cé gurb ann do bhrú ar sheirbhísí chun díriú ar sheirbhís do chliant nua agus ghníomhacha, leanann siad le tacú le bearta um chosc fiachais trí thionscnaimh phobalbhunaithe.

## 5.4 An SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil

Oibríonn an SBCA um an Lucht Siúil le cuimsiú an Lucht Siúil i sochaí na hÉireann a chinntiú, ag díriú ar shaincheisteanna rófhíachais agus eisiaimh ó institiúidí airgeadais. In 2011, chuir an SBCA um an Lucht Siúil mórthuarascáil 3 bliana i gcrích ar shaincheisteanna atá i leith an Lucht Siúil maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí airgeadais. Déantar líon moltaí sa tuarascáil le rochtain ar an SBCA a chinntiú mar aon le seirbhísí ábhartha eile, chun cumas airgeadais a chur chun cinn i measc an Lucht Siúil agus chun tionscnaimh chuimsithe airgeadais a chur chun cinn. Seolfaidh an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. an tuarascáil in 2012. Tugadh taighde ar *Fhíachas agus ar Bhás a Fháil laistigh den Lucht Siúil* in 2011. Sa mhullach air sin, sheol an tseirbhís DVD ar iasacht airgid neamhdhleathach.

Ina theannta sin uile, rinne an SBCA um an Lucht Siúil an oiriúnacht agus cur i bhfeidhm i measc an Lucht Siúil a fhiosrú i dtaca le *Lending4Change*, samhail mhicrea-airgeadais a dearadh chun grúpaí nó pobail a spreagadh chun bheith rannpháirteach atá tugtha d'eisiaimh airgeadais go traidisiúnta.



## 6 An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN)

I mí Eanáir 2011, bunaíodh an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) do dhaoine faoi mhíchumas mar sheirbhís ar fud na tíre agus sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. an 31 Márta 2011 í. Cuireann an SAN seirbhís ionadaíoch abhcóideachta ar fáil sa chás go ndéanann duine oilte agus neamhspleách ionadaíocht do mhian an duine atá faoi mhíchumas mar aon le déileáil le fadhbanna sonracha, oibriú leis an duine sin agus tacú leo go dtí go réiteofar an tsaincheist nó nár féidir í a ghlacadh ar aghaidh níos faide.

Tá fáil ag gach grúpa míchumais ar an tseirbhís, lena n-áirítear daoine atá faoi mhíchumas fisiciúil nó céadfach, daoine atá faoi mhíchumas intleachta, daoine atá faoi chuimsiú an uathachais agus daoine ag a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte. Tá sé mar aidhm ag an SAN a chinntiú go dtugtar cluas do ghlór na ndaoine atá faoi mhíchumas agus go gcosnaítear a gcuid cearta. Is é sainchúram an SAN oibriú le daoine atá faoi mhíchumas atá scoite amach óna bpobal agus ó sheirbhísí, ag a bhfuil éagsúlachtaí cumarsáide, nach bhfuil cóiríocht oiriúnach acu, a chónaíonn i seirbhísí cónaithe, a fhreastalaíonn ar sheirbhísí lae agus ag a bhfuil tacaíochtaí teoranta neamhfhoirmiúla nó nádúrtha.

### 6.1 Soláthar foirne agus maoiniú

Tá an tseirbhís á bainistiú ag cúig Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mBaile Átha Cliath (Cluain Dolcáin), an Iarmhí, Uíbh Fhailí, Port Láirge agus Liatroim agus is éard atá i meac na foirne, cúigear bainisteoirí, 35 abhcóidí (coibhéis lánaimseartha) agus cúigear riarthóirí. Féach Aguisín 5 chun teacht ar mhiondealú ar mhaoiniú an SAN. Tá fáil ar liosta iomlán na n-abhcóidí agus na dtíortha a chuimsítear ar [citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie).

### 6.2 Éileamh agus staitisticí na seirbhíse

I míonna luaithe 2011, ba phríomhdhíriú an SAN an t-aistriú ó na tionscadail Abhcóideachta Pobail agus Deonái (P agus D), an t-aistriú agus athfhostú abhcóidí, earcú foirne agus foirne réigiúnacha a chur le chéile. Ar a shon sin, aistríodh breis agus dhá chéad cás ó na tionscadail P agus D chuig an SAN agus tá méadú fós ag teacht ar na líonta, agus tá cásanna ag éirí níos casta i gcónaí. Díritear cur chun cinn na seirbhíse ar ghrúpaí míchumais agus soláthróirí seirbhíse.





Saghas an cháis	Líonta 2011
Cásanna a aistríodh ó thionscadail phíolótacha	206
Cliant nua	650
Líon iomlán na gcliant	856
Agallaimh thosaigh le cliant	748
Líon na ndaoine ar an liosta feithimh	34
Cásanna a dúnadh	291

Fíor 7: Staitisticí faoin tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta in 2011

### 6.3 Seachadadh agus forbairt seirbhíse

Is é sainchúram an SAN tacaíocht a dhíriú ar na daoine is leochailí agus is scoite faoi mhíchumas. Rinneadh critéir rochtana agus theidlíochta a fhorbairt chun cabhrú le foireann an SAN chun acmhainní a a chur chun úsáide ar bhealach spriocaithe, agus chun tosaíocht a dhéanamh de chásanna. D'oibrigh an SAN go gníomhach lena chinntiú go bhfuil fáil ar an tseirbhís abhcóideachta ag daoine i seirbhísí cónaithe, agus acu siúd atá scoite sa phobal agus nach furasta dóibh iad a atreorú chuig an tseirbhís.

Spreagtar daoine faoi mhíchumas nach bhfuil in ann moltaí a dhéanamh iad féin, sa chás gur féidir, chun príomhsheirbhísí a úsáid, ar nós na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Thit cruinnithe amach i ngach ceann de na cúig réigiún le linn 2011 chun plé agus comhaontú a dhéanamh ar threoirlínte atreoraithe idir an SAN agus SFSanna.

Tacaítear le habhcóidí agus déantar iad a mhaoirsiú lena chinntiú go gcuireann siad ardchaighdeán seirbhíse ar fáil trí réimse próiseas, lena n-áirítear bainistíocht líne, cruinnithe foirne, piarthacaíocht, cóitseáil, athbhreithniú ar chásanna, oiliúint agus maoirsiú seachtrach. Déanann abhcóidí sinsearacha cóitseáil agus comhoibriú le linn cásanna casta le habhcóidí de réir mar is gá. Déantar gach cás a thaifeadadh ar bhealach slán ar chóras leictreonach um bainistíocht cháis agus cuireadh oiliúint shonrach ar fáil ar a úsáid.

D'fhonn cur chuige comhsheasmhach náisiúnta a chinntiú i leith fhorbairt na Seirbhíse, thionóil foireann Abhcóideachta an BFS go rialta leis an gcúigear bainisteoirí den SAN le linn 2011. Is éard a bhíonn i gceist leis na cruinnithe seo plé agus comhaontú a dhéanamh ar chur chuige náisiúnta i leith na seirbhíse, beartas agus nósanna imeachta, riachtanais oiliúna, pleanáil agus tuairisciú náisiúnta. Ina theannta sin, chuir an SAN le haighneachtaí agus tuarascálacha beartais shóisialta an BFS (féach Caibidil 10).



## 7 Seirbhís Ateangaireachta na Teagna Comharthaíochta (SATC)

Tá sé de chuspóir ag Seirbhís Ateangaireachta na Teagna Comharthaíochta (SATC) a chinntiú go bhfuil fáil ag daoine bodhra in Éirinn ar sheirbhísí ateangaireachta ionas gur féidir leo seirbhísí poiblí agus sóisialta a rochtain.

Le linn 2011, dhírigh an SATC a ngníomhaíochtaí ar a gcuspóirí straitéiseacha. Ina measc seo tá:

- Tacú leis an gceart chun seirbhísí ateangaireacht 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 teagna comharthaíochta a chur chun cinn
- Tacú le caighdeán cháilíochta i measc ateangairí agus a n-eagraíochtaí cliaint
- Freastal ar riachtanais ateangaireachta sóisialta – nach ndéanfaí freastal orthu ar bhealach eile
- Oibriú go gníomhach i dtreo thabhairt isteach teicneolaíochtaí nua a d'fhéadfadh feabhas a chur ar cháilíocht na hidirghníomhaíochta le haghaidh daoine bodhra
- Seachadadh seirbhís náisiúnta éigeandála ateangaireachta theanga na comharthaíochta a éascú

### 7.1 *Seachadadh agus forbairt seirbhíse*

Le linn 2011, bhí an SATC ina n-óstaigh ar ghrúpa oibre a bhí i bpáirtíocht le FSS agus le príomhpháirtithe leasmhara eile chun beartas a fhorbairt le haghaidh rochtain uilíoch le haghaidh daoine atá bodhar chun gach seirbhís de FSS a fháil. Gníomhóidh an beartas seo mar theimpléad le haghaidh beartais chomhchosúla le ranna eile Rialtais.

In 2011, chuir an SATC tús le taighde ar dheardh agus ar chur i bhfeidhm Clár Náisiúnta le haghaidh ateangairí Éireannacha theanga na comharthaíochta. Ina theannta sin, d'oibrigh siad le páirtithe leasmhara chun riachtanais shóisialta a fhiosrú agus é ina chuspóir acu scóip an mhaoinithe bhig ateangaireachta a fhairsingiú a oibríonn an SATC chun freastal ar na riachtanais laistigh den lucht bodhar. Sa mhullach air sin, d'fhiosraigh an SATC freagairtí ar chásanna éigeandála lenar bhain baill den lucht bodhar ionas go leanann freagairt éigeandála SATC ag freastal ar an riachtanas.



Ina theannta sin, d'fhorbair an SATC togra tairisceana le haghaidh láithreán gréasáin nua SATC a chuirfidh seirbhís níos dinimiciúla agus níos idirghníomhaí ar fáil chun cliaint, ateangairí agus an lucht bodhar a chur in áirithe. Ina theannta sin, thosaigh siad leis an bpróiseas lenar bhain gach faisnéis thábhachtach a aistriú isteach i dTeanga Comharthaíochta na hÉireann.

### **Ateangaireacht iargúlta**

Chun rochtain iomlán a fháil ar na seirbhísí, teastaíonn ateangaire theanga chomharthaíochta na hÉireann ó throllach na ndaoine bodhra chun cumarsáid a éascú. Faoi láthair, ní mór don ateangaire bheith i láthair sa láthair chéanna ina bhfuil an duine bodhar chun tabhairt faoi ról ateangaireachta. Ós rud é nach bhfuil ach líon teoranta ateangairí ann, leagann seo dianteorainn ar an méid fála a bhíonn ar ateangaireacht chun fáil a bheith ar sheirbhísí poiblí don lucht bodhar, ó tharla, faoi láthair, go bhfuil an costas lena mbaineann ateangaire a chur in áirithe do choinní gearra, rialta (ar nós faisnéis faoi theidlíochtaí a fháil) ina chosc ar an duine féin agus ar an soláthróir seirbhíse araon.

Le linn 2011, thosaigh an SATC le samhail a thriail ar bhonn píolótach d'Ateangaireacht iargúlta Theanga Chomharthaíochta na hÉireann. Tabharfar Seirbhís Ateangaireachta Iargúlta na hÉireann (SAIÉ) uirthi. Úsáideann seo ceamara gréasáin agus teicneolaíocht idirlín chun seirbhís ateangaireachta a chur ar fáil do dhaoine bodhra. Tá an t-ateangaire bunaithe san oifig SATC agus féadtar glao a chur orthu (ag amanna ar leith faoi láthair) chun ateangaireacht a dhéanamh trí Skype. Déanfar an clár píolótach a shíneadh ar bhonn céimneach, i dtosach do líon Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus é ina aidhm fhadtéarmach é a thabhairt isteach go náisiúnta chun seirbhísí ríthábhachtacha a chuimsiú do dhaoine bodhra.

Cuireann an SATC seirbhís atreoraithe ar fáil trí chliaint ar mian leo seirbhís a chur in áirithe (soláthróirí seirbhíse poiblí den chuid is mó) a chur i dteagmháil le hateangairí ag a bhfuil na cáilíochtaí oiriúnacha bainte amach.



2011	%	Total
<i>Oideachas agus Oilúint</i>	14%	<b>224</b>
<i>Dlíthiúil</i>	11%	<b>168</b>
<i>Leigheas</i>	24%	<b>381</b>
<i>An Earnáil Phríobháideach</i>	7%	<b>106</b>
<i>An Earnáil Phoiblí</i>	23%	<b>371</b>
<i>Ateangaireacht Shóisialta/Imeachtaí Phoiblí</i>	5%	<b>77</b>
<i>An Earnáil Dheonach (Sainchúram Bodhar)</i>	16%	<b>248</b>
<i>An Earnáil Dheonach (Eile)</i>	1%	<b>19</b>
<b>Iomlán</b>		<b>1594</b>

Fíor 8: Iarratais bhliantúla arna bhfáil ag an SATC in 2011



## 8 Faisnéis a chur ar fáil

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seachadadh na faisnéise trí na trí chainéal: ar líne, ar an nguthán agus duine ar dhuine. Oibríonn na cainéil seo le chéile lena chinntiú go mbíonn rochtain ag an bpobal ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta ar an mbealach is mó a oireann dóibh. Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) seirbhís ghutháin ar fáil agus cuireann an líonra náisiúnta Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) an tseirbhís duine ar dhuine ar fáil.

Féadfaidh an pobal rochtain a fháil ar fhaisnéis tríd an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie), trí mhicrealáithreáin agus trí [assistireland.ie](http://assistireland.ie). Ina theannta sin, is foinse lárnach faisnéise é [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) do líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus don tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS). In 2011, ba é [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) an phríomhfhoinsé faisnéise le haghaidh 59% de na fiosrúcháin chuig SFSanna. Ina theannta sin, déanaimid réimse foilseacháin chlóite a tháirgeadh – idir cairteacha balla agus bileoga agus leabhair lánfhada a chuimsíonn topaic go sonrach – ata ina mbealach éifeachtach agus coitianta le faisnéis a scaipeadh.

### 8.1 *citizensinformation.ie*

Tá sé mar aidhm ag an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://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 phríomhfhoinsé faisnéise do Sholáthróirí Faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) mar aon le faisnéis áisiúil a chur ar fáil le haghaidh oifigeach sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid agus in eagraíochtaí eile. In 2011, rinne [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) breis agus 5.6 milliún úsáideoir a thaifead agus breis agus 33 milliún cuairt ar a gcuid leathanach gréasáin.

Tugadh athdhearadh an láithreáin ghréasáin chun críche i Meán Fómhair 2011 agus áirítear leis líon gnéithe nua loingseoireachta, lena n-áirítear an mhír 'Mo Chás', agus 'Líostálacha Is Mó Léite' agus 'Doiciméid Ghaolmhara' ar gach leathanach gréasáin. I Meán Fómhair 2011, chomh maith, seoladh leagan nua den láithreán gréasáin – a rinneadh a optamú le haghaidh gutháin phóca agus fearas le scáileáin bheaga ag an seoladh [m.cinfo.ie](http://m.cinfo.ie). Tá an láithreán gréasáin do ghutháin phóca trasnasctha ón bpríomhláithreán gréasáin: [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie).

Faisnéis faoi leas sóisialach agus faoi fhostaíocht ba mhó a chuardaigh úsáideoirí [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) in 2011 (ar aon dul le fiosrúcháin chuig Seirbhísí um Fhaisnéis do



Shaoránaigh agus don tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh). Rinneadh forbairt inneachair le linn na bliana a scaipeadh ar fud an láithreáin ghréasáin ina iomláine, agus áiríodh leis seo faisnéis nua ar scéimeanna gníomhachtaíthe, páirtnéireacht shibhialta, an Cód Iompair um Riaráistí Morgáiste agus ar fhiachas go ginearálta. Le linn na bliana, lean an BFS le faisnéis faoi leas sóisialach a chur i dtoll a chéile ó [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) go dtí láithreán gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí [welfare.ie](http://welfare.ie).

## Micrealáithreáin BFS

Ó bhí 2009 ann, d'fhorbairt an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh trí mhicrealáithreán. Is láithreáin ghréasáin bheaga, atá bunaithe ar fhaisnéis ó [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie), a dhírítear ar spriocluacht léite sonracha. Bailíonn gach micrealáithreán an fhaisnéis go léir ar thopaic a ligeann d'úsáideoirí a mbealach a aimsiú thar an láithreán go mear agus gan stró chun teacht ar an bhfaisnéis a theastaíonn uathu. Féadtar micrealáithreáin a thógáil go pras agus gan mórán airgid a chaitheamh orthu mar fhreagairt ar riachtanais úsáideoirí. Tá ag gach micrealáithreán bileolga lena ngabhann ina ndéantar achoimriú ar an bhfaisnéis ar a bhfuil fáil don spriocghrúpa agus gníomhaíonn siad mar uirlisí um chur chun cinn an mhicrealáithreáin.

Chuir [Losinyourjob.ie](http://Losinyourjob.ie) (atá dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe nó a dhéantar iomarcach) 70,290 úsáideoir i dtaifead in 2011 agus breis agus 245,000 cuairt ar leathanaigh.

Chuir [Keepingyourhome.ie](http://Keepingyourhome.ie) (atá dírithe ar dhaoine ag a bhfuil riaráistí morgáiste nó tionóntaí ag a bhfuil deacrachtaí a gcíos a íoc) 41,291 úsáideoir i dtaifead in 2011 agus breis agus 170,000 cuairt ar leathanaigh. I Márta 2011, ainmníodh [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) do dhámhachtainí Chruinniú Mullaigh Dhomhanda na NA mar shampla de dheachleachtas ríomhRialtais ó Éirinn.

Le linn 2011, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh trí bhileog a nuashonrú a bhaineann le micrealáithreáin an Bhoird. Tá *'Ar chaill tú do phost?'* dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe le tamall anuas nó iad siúd a dhéanfar iomarcach; Tá *'Do theach a choinneáil: úinéirí tí'* dírithe ar dhaoine ag a bhfuil riaráistí morgáiste, agus tá *'Do theach a choinneáil: tionóntaí'* dírithe ar thionóntaí ag a bhfuil deacrachtaí cíos a íoc. Mar aon lena scaipeadh i bhfoirm chlóite, féadfar na bileoga seo a íoslódáil ó [losinyourjob.ie](http://losinyourjob.ie) agus ó [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie).

## Micrealáithreán nua: [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie)

Le linn an chúlaithe gheilleagraigh, thug go leor daoine cuairt ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar oifigí SBICA agus ceisteanna acu faoina gcuid teidlíochtaí i ndiaidh laghdú ar ghnó agus laghdú ar a n-ioncam. Seoladh micrealáithreán nua, [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie), i Samhain 2011. Tá sé mar chuspóir aige faisnéis a chur ar fáil le haghaidh daoine féinhostaithe atá ag maireachtáil agus ioncaim laghdaithe acu. Chuir an láithreán breis agus 2,000 úsáideoir i dtaifead le linn a chéid mhí i mbun feidhme. Cuireann bileog, *Tacaíochtaí agus faisnéis do dhaoine féinhostaithe* leis an



micrealáithreán, agus tá leagan pdf den bhileog ar cheann de na doiciméid is mó éileamh ar an láithreán.

## Healthcomplaints.ie

Bhí an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar chui den tionscnamh traseagraíochtúil 'Health Complaints' ar a bhfuil Oifig an Ombudsman ina Chathaoirleach. Bhí FSS, CORU, Comhaire na nDochtúirí Leighis, Cumann Thuismitheoirí na hÉireann agus líon eagraíochtaí eile san earnáil sláinte agus seirbhísí sóisialta páirteach sa tionscnamh. Sheol an grúpa láithreán gréasáin (healthcomplaints.ie), sraith foilseachán agus clár oiliúna i Meán Fómhair 2011.

## Líonrú sóisialta

Le linn 2011, lean an borradh ag teacht ar fhotha Twitter BFS (twitter.com/citizensinfo) agus sháraigh sé 2,000 'leantóir' i Márta 2012.

## 8.2 Foilseacháin

Foilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse fairsing d'fhoilseacháin agus acmhainní eile lena chinntiú go mbíonn rochtain ag an bpobal agus ag an lucht soláthair faisnéise ar fhaisnéis chruinn, chothrom le dáta agus chuimsitheach ar chearta agus ar theidlíochtaí. Ina theannta sin, foilsímid tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta ina dtugtar chun solais saincheistanna lena mbaineann úsáideoirí seirbhísí sóisialta (féach Caibidil 10 le haghaidh tuarascálacha taighde agus beartais shóisialta).

## Cairteacha balla agus bileoga

Foilsíodh trí chairt bhalla faisnéise go luath in 2011. Tugtar achoimre sa chairt bhalla *Sochair agus Cáin 2011* ar na sochair in 2011 agus sonraítear táblaí cuimsitheach de rátaí agus de tháirseacha ioncain. Sonraítear idir shochair agus seirbhísí do dhaoine faoi mhíchumas in *Teidlíochtaí do Dhaoine faoi Mhíchumas 2011*. Cuimsíonn *Teidlíochtaí do Dhaoine Scothaosta 2011* pinsin agus an réimse iomlán teidlíochtaí do dhaoine scothaosta. Tá fáil ar an mbileog *Sochair agus Cáin* agus na trí chairt bhalla in ionaid Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Scaiptear an bhileog agus na cairteacha balla go fairsing ar sholáthróirí eile seirbhíse agus ar sholáthróirí eile faisnéise lena dtaispeáint in oifigí poiblí.

## Faisnéis dóibh siúd atá thíos le Méala

In 2011, cuireadh eagrán nua den treoir *Faisnéis dóibh siúd atá thíos le Méala* i dtoll a chéile agus scaipeadh é. Cuireann an leabhrán faisnéis ar fáil ar dhéileáil leis na hábhair phraiticiúla agus ábhartha a eascraíonn i ndiaidh báis agus tá sé in ainm is a bheith ina threoir do dhaoine a bhí thíos le méala le déanaí, dóibh siúd atá ag tabhairt cúraim do dhaoine a bhí thíos le méala le déanaí, agus do sholáthróirí faisnéise go ginearálta.



## Tacaíochtaí d'fheirmeoirí

Tugtar achoimre sa bhileog seo, a bhí nua in 2011, ar na tacaíochtaí leasa shóisialaigh ar a bhfuil fáil ag feirmeoirí agus a dteaghlaigh agus cuimsítear inti conas a dhéantar ioncam feirme a mheasúnú. Cuimsítear ann, leis, cáin agus ÁSPC le haghaidh feirmeoirí, pinsean agus pinsean do chéilí feirmeoirí. Caitear súil ar conas a dhéantar ioncam feirme a mheas sna tástálacha maoinne le haghaidh na Scéime Cothrom na Féinne (le haghaidh cúram teach altranais) agus deontais chothabhála mac léinn.

## Faisnéis don lucht fágála scoile

Foilsíodh an bhileog *Faisnéis don lucht fágála scoile* i mBealtaine agus scaipeadh í ar scoileanna thart faoin tír. Cuimsítear inti réimse fairsing topaicí a d'fhéadfadh bheith ina ndíol spéise do dhaoine a bhfuil an scoil á fágáil acu, lena n-áirítear roghanna le haghaidh oideachais agus oiliúna, teidlíochtaí leasa shóisialaigh, cáin agus dlí fostaíochta.

## Relate agus Forlíonadh an AE

Is iris mhíosúil de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh é *Relate* a chuimsíonn an reachtaíocht agus forbairtí sna seirbhísí fairsinge sóisialta agus sna limistéir bheartais shóisialta. Le linn na bliana, chuimsigh *Relate* limistéir ar nós an Phróisis Réitigh um Riaráistí Morgáiste (PRRM), obair aitiópúil, pinsin, córais achomhairc, cánachas páirtneirí sibhialta, an Clár um Fhuinneamh Níos Fearr agus an Tionscnamh Post. Foilsíodh Forlíonadh an AE ar bhonn ráithiúil le linn na bliana. Cuimsíonn sé forbairtí tábhachtach AE i limistéir fhairsinge beartais shóisialta, beartas tomhaltóirí agus chearta saoránach.

## Leithdháileadh

Leithdháiltear foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh go fairsing ar réimse eagraíochtaí agus daoine, mar aon leis an líonra de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Áirítear leo seo ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí an SBCA, oifigí áitiúla leasa shóisialaigh agus oifigí sláinte, TDanna agus seanadóirí, an earnáil dheonach agus pobail agus líonraí eile áitiúla. Tá fáil ar leaganacha PDF de na foilseacháin ar [citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie).

## 8.3 Assist Ireland

Cuireann láithreán gréasáin [assistireland.ie](http://assistireland.ie) faisnéis ar fáil ar theicneolaíocht chúnta (áiseanna agus fearais) le haghaidh daoine scothaosta agus daoine faoi mhíchumas in Éirinn. Tá ag an láithreán gréasáin 'Eolaire Táirgí' mór, ina gcuimsítear sonraí faoi bhreis agus 7,000 táirge atá in ainm is cabhrú le daoine a chónaíonn go neamhspleách agus ina liostaítear soláthróirí le haghaidh gach táirge.

In 2011, thug [assistireland.ie](http://assistireland.ie), i bpáirtíocht le soláthróirí eile a liostaítear ar an láithreán gréasáin, faoi athbhreithniú ar ábhar na dtáirgí ar an láithreán gréasáin. Iarradh ar gach cuideachta athbhreithniú a dhéanamh ar a dtáirgí ar [assistireland.ie](http://assistireland.ie) agus freagra ar ais a thabhairt maidir le haon táirgí nach bhfuil fáil orthu a thuilleadh nó aon táirgí nua. Lig





don phróiseas nuashonraithe seo don BFS breis agus 600 táirge nua míchumais a chur san áireamh ar assistireland.ie in 2011, mar aon lena chinntiú go gcoimeádtar assistireland.ie cruinn agus cothrom le dáta.

Ina theannta sin, tá ag assistireland.ie ‘Mír Faisnéise’ chuimsitheach a chuireann faisnéis ghinearálta ar fáil ar theicneolaíocht chúnta. Sonraítear sa mhír seo an cineál teicneolaíocht chúnta is ábhartha i gcomhthéacs ar leith, mar shampla, Teicneolaíocht Chúnta sa Chumarsáid, san Oideachas agus san Fhostaíocht. Cuimsítear sa Mhír Faisnéis den láithreán gréasáin breis agus 30 bileog faisnéise chun cabhrú le daoine tuiscint a fháil ar an iomaí cineál trealamh ar a bhfuil fáil agus céard is céart a chur san áireamh nuair a bhíonn trealamh á roghnú, ar nós ‘Cithfholcadh agus Oiriúintí a Rohnú’ nó ‘Trealamh chun Staighre a Dhreapadh Aníos agus Anuas a Rohnú’.

In 2011, chuir assistireland.ie 352,000 úsáideoir i dtairfead agus dhéileáil seirbhís tacaíochta assistireland.ie le breis agus 1,800 fiosrúchán.



## 9 Tacú le seirbhísí ardchaighdeán

Tosaíocht straitéiseach thábhachtach is ea cáilíocht ár seirbhísí agus na seirbhísí a dhéanann ár gcomhpháirtithe a sheachadadh. Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre lena chinntiú go ndéanann na soláthróirí faisnéise seirbhísí ardchaighdeán a sheachadadh dá gcustaiméirí. Chun an bhéim mhéadaitheach seo ar sheirbhísí ardchaighdeán a chur ar fáil don chustaiméir a léiriú, rinneadh foireann nua Cháilíochta a chur le chéile in 2011. Tacaíonn an fhoireann Abhcóideachta le príomhabhcóideacht i measc SFSanna mar aon le tacú leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta nua (SAN).

### 9.1 Seirbhísí oiliúna

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí oiliúna ar fáil go náisiúnta do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) agus do chomhlachtaí deonacha agus reachtúla eile chun feabhas a chur ar a gcumas um sholáthar faisnéise trí an bhfoireann Oiliúna. In 2011, rinneadh an fhoireann a athstruchtúru agus a fhairsingiú le linn an athstruchtúraithe eagraíochtúil.

#### Féilire Náisiúnta Oiliúna

In 2011, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 74 cúrsa a sheachadadh i mbreis agus 26 láthair ar fud na tíre. D'fhreastail breis agus 1,098 duine ar imeachtaí oiliúna a léiríonn 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an SBCA, SGFS agus eagraíochtaí eile deonacha agus reachtúla. Chuir an dá Fhéilire Náisiúnta Imeachtaí Oiliúna – ó Mhárta go Meitheamh agus ó Mheán Fómhair go Nollaig oiliúint ar fáil ar fhaisnéis, scileanna idirphearsanta, dlíthiúla, agus bainistíochta agus eagraíochtúla.

I measc na gcúrsaí nua ar an bhFéilire Náisiúnta Oiliúna le haghaidh 2011 bhí *Roghanna Oideachais agus Oiliúna do dhaoine a bhfuil íocaíochtaí leasa shóisialaigh á bhfáil acu, Ioncam a uasmhéadú d'oibreoirí ÁSPC agus íocaíochtaí/roghanna oibre do chuardaitheoirí poist, Safe TALK - airdeall ar Fhéinmhárú do chách, Aire a thabhairt duit féin: Seirbhís Ardchaighdeán a Bhainistiú, Dlí Teaghlaigh – agus béim ar leith ar Pháirtnéirí Sibhialta agus ar Chomhchónaitheoirí, Coinníoll na Gnáthchónaitheachta a Chur i bhFeidhm, Cúrsa Tosaigh Machnaimh, Dlí Fostaíochta agus íocaíochtaí Iomarcaíochta, Achomhairc agus Gearáin chuig FSS, Déileáil le fiosrúcháin leasa ó dhaoine féinfhostaithe nó iad siúd a bhíodh féinfhostaithe*



## Oiliúint ar bhainistíocht cás abhcóideachta

Cuireadh oiliúint agus tacaíocht leanúnach ar fáil le haghaidh SFSanna ar bhainistíocht cásanna abhcóideachta. Chuimsigh an oiliúint ábhar abhcóideachta an chórais Oyster agus advocacase.ie (an córas nua bainistíochta cásanna). Áiríodh leis seo dhá cheardlann le haghaidh bainisteoirí forbartha i Márta 2011 agus seisiún Oiliúna le haghaidh Oiliúnóirí.

## Oiliúint Éifeachtach ar Rialachas le haghaidh Bord

Rinneadh an clár seo a chomhfhorbairt ag an BFS agus MABSndl agus rinneadh é a sheachadadh chuig baill de bhord an BFS agus an SBCA i mBaile Átha Cliath, Baile Átha Luain, Cill Chainnigh, Corcaigh, Dún Dealgan agus Cora Droma Rúisc. Rinne sé sprioc de bhaill de bhoird bhainistíochta san SBCA agus sna SFSanna agus bhí sé in ainm is cuir le tuiscint agus le feasacht na rannpháirtithe ar a ról agus ar a bhfreagrachtaí. Bhí sé dírithe go sonrach orthu siúd nach raibh ina mBord ach le tamall nó orthu siúd a ceapadh tamall ó shin ina n-oifigigh den Bhord.

D'fhreastail 129 duine ar na himeachtaí comhoiliúna ó 66 seirbhís éagsúil - 33 SFS agus 33 SBCA. Cheap na rannpháirtithe gur lámh chúnta a bhí ann a thabhairt faoi deara go raibh dúshláin chomhionanna roimh an dá eagraíocht agus bhí siad buíoch den deis chun tuairimí agus peirspictíochtaí a roinnt i gcomhthéacs na n-athruithe eagraíochtúla.

## An Clár do Sholáthróirí Faisnéise (CSF)

Cuireann an Clár do Sholáthróirí Faisnéise (CSF) an t-eolas, na scileanna agus na meonta ar fáil do sholáthróirí faisnéise a theastaíonn chun faisnéis, comhairle agus abhcóideacht saor in aisce, neamhchlaonta, faoi rún agus neamhbhreithiúnach a chur ar fáil ar sheirbhísí seirbhíse poiblí agus sóisialta don phobal. Cuireann an BFS creidiúnú ar fáil don CSF a sheachadtar tríd an bhfoghlaim mhúinte, cianfhoghlaim agus trí aitheantas a thabhairt ar fhoghlaim roimhe seo.

Tá an CSF sannta ar leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí (CNC). Déantar an CSF a sheachadadh thar thréimhse 9 mí, ina mbíonn measúnuithe le comhlánú in dhá mhodúl FETAC a réadtiomnaítear go háitiúil; Comhairle Faisnéise agus Cleachtas Abhcóideachta (L32072) agus Faisnéis Shóisialta agus Shibhialta (L32073). Go dtí seo, rinneadh 35 clár a sheachadadh agus bhain 875 dámhachtain comhábhair amach.

I nDeireadh Fómhair 2011, bhronn Cathaoirleach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Sylva Langfor teastais FETAC ar 169 foghlaimoír fásta i gColáiste Náisiúnta na hÉireann a chríochnaigh an CSF tríd an bhfoghlaim mhúinte, cianfhoghlaim agus trí aitheantas a thabhairt d'fhoghlaim roimhe seo. Amach ón 169 faighteoír dámhachtaine, oibríonn 142 díobh sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS); oibríonn beirt sa tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS), oibríonn ceathrar sna Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) agus oibríonn na 21 eile san earnáil pobail, dheonach agus reachtúil.



Bhí an méid a leanas le rá ag Sylva Langford ag an gcuinniú: *“Déanaim comhghairdeas le gach duine díobh a chaith bhur gcuid ama agus a bhí tiomanta do bheith in bhur bhfoghlaimeoirí fásta agus an teastas creidiúnaithe seo á fháil. Is tábhachtach go dtugtar aitheantas oifigiúil do bhur n-éacht mar Sholáthróirí Faisnéise in SFSanna, SGFS, san SBCA agus sna heagraíochtaí éagsúla pobail, deonacha agus reachtúla. Ina theannta sin, cuireann an creidiúnú seo dearbhú cáilíochta chun cinn chun seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a chur ar fáil don phobal”*. Luaigh an tUasal Langford go raibh Grúpa Forbartha um Chaighdeán FETAC ag oibriú, agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag gníomhú mar an phríomheagraíocht, chun dámhachtain iomlán ar Leibhéal 6 a fhorbairt i gCóras nua Comhdhámhactainí FETAC.

De bharr an éilimh atá orthu, tá sé chúrsa bhreise don CSF i bhfeidhm faoi láthair a dhéanann freastal ar fhoghlaimeoirí i Réigiúin 1, 2, 3, 4 agus 5. Tá mbainfidh nach mór 150 foghlaimeoir cáilíochtaí amach i dtréimhse mheasúnaithe FETAC Lúnasa 2012.

## 9.2 Seirbhísí ardchaighdeán

Braitheann caighdeán ár seirbhísí go mór ar na daoine a dhéanann iad a sheachadadh agus ar na tacaíochtaí a bhfuil fáil acu orthu. Oibríonn gach ceann d’fhoirne inmheánacha an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun réimse tacaíochtaí ardchaighdeán a chur i dtoll a chéile agus a chur ar fáil dóibh siúd a chuireann seirbhísí ar fáil don chustaiméir – ina measc seo tá láithreáin ghréasáin, foilseacháin, oiliúint, córais TFC, beartas sóisialta agus taighde, rialachas agus tacaíochtaí um sheachadadh seirbhíse. Dlúthoibríonn an BFS le MABSndI chun cur chuige comhordaithe a chur ar fáil do thacaíocht chuideachtaí an SBCA.

Leagann Plean Straitéiseach 2009-2012 an BFS *Cosáiní dtreo Seirbhísí – Saoránaigh a chur i gCroílár an Scéil* tréanbheim ar chinntiú go gcuirtear seirbhísí atá ar ardchaighdeán go comhsheasmhach ar fáil d’úsáideoirí seirbhíse, faoi mar a leagtar amach in Tosaíocht 2: Cáilíocht ár Seirbhísí a Chinntiú Chun é seo a bhaint amach, is tábhachtach go bhfuil caighdeán cháilíochta i bhfeidhm chun ionchais a shoiléiriú atá mar bhonn agus taca le seachadadh seirbhíse.

Rinneadh foireann nua Cháilíochta a chur le chéile in 2011. Tá an fhoireann freagrach as a chinntiú go gcuirtear seirbhísí atá ar ardchaighdeán ar bhonn comhsheasmhach a dhéanann freastal ar a riachtanais aonair. In 2011, ghlac an fhoireann páirt go córasach le foirne inmheánacha den BFS agus le SFSanna, SGFS, an SBCA agus an SAn d’fhonn próisis reatha cháilíochta a chomhtháthú agus le córas um dhearbú cáilíochta a fhorbairt a thacóidh le seirbhísí agus a dhéanfaidh maoirsiú orthu.

Le roinnt blianta anuas, tá an BFS ag oibriú le gach ceann de na comhpháirtithe seachadta chun caighdeán cháilíochta a dhréachtú do na limistéir sheirbhíse faoi seach. Ghlac



réimse ionadaithe ó na seirbhísí ábhartha (lena n-áirítear comhairleoirí airgid, soláthróirí faisnéise agus abhcóidí) páirt sna grúpaí oibre seo. Úsáidfear na dréachtchaighdeáin a chuir na grúpaí oibre i dtoll a chéile sa chóras um dhearbhu cáilíochta a bheartaítear.

Le linn 2011, bunaíodh an Grúpa Stiúrtha um Dhearbhu Cáilíochta chun forbairt agus cur i bhfeidhm córais um Dhearbhu Cáilíochta a comhordú i measc ár gcomhpháirtithe seachadta uile. I bpáirtíocht leis an nGrúpa Stiúrtha, d'fhorbair an BFS Iarratas ar Thairiscint chun córas oiriúnach um dhearbhu cáilíochta a cheannach. Foilsíodh an Tairiscint ar eTenders.gov.ie i Márta 2012. Ba cheart go n-eascródh feabhas leanúnach agus intomhaiste as an gcóras nua ar chaighdeáin seirbhísí agus ar chreidiúnú aitheanta cáilíochta le haghaidh na seirbhísí a chuireann ár gcomhpháirtithe seachadta ar fáil.

### 9.3 Seirbhísí abhcóideachta

I gcomhthéacs a reachtaíochta, is é an sainmhíniú atá ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) ar abhcóideacht “é a chur ar chumas daoine, trí thacú leo chun a dtuairimí a chur in iúl agus a dteidlíochtaí a éileamh, agus idir ionadaíocht agus idirghabháil a dhéanamh ar a son, sa chás cuí.” Cuirtear abhcóideacht ar fáil trí líonra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) agus na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (SAN) (atá lonnaithe i gcúig SFS, ceann i ngach réigiún).

Cuireann an fhoireann Abhcóideachta tacaíocht agus maoirsiú ar fáil don phríomhabhcóideacht agus don abhcóideacht mhíchumais araon. Dlíthoibríonn siad le Lucht Bainistíochta Sinsearaí an BFS chun plean straitéiseach an BFS a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm agus aird ar abhcóideacht, beartais abhcóideachta a chur i dtoll a chéile, acmhainní a úsáid agus maoirsiú a dhéanamh ar sheirbhísí abhcóideachta. Déanann an fhoireann acmhainní a chur ar fáil don chóras bainistíochta cásanna, advocacase.ie mar aon le hé a bhainistiú, a chuireann sonraí ar fáil ar gach cás abhcóideachta. Réitíonn an fhoireann beartais agus nósanna imeachta i gcomhpháirtíocht leis an BFS agus le seirbhís SAN. Téann siad i dteagmháil leis an bhfoireann Oiliúna maidir le hoiliúint abhcóideachta a shocrú d'fhoireann an BFS agus SAN araon agus leis an bhfoireann Airgeadais maidir le maoirsiú a dhéanamh ar bhuiséid seirbhíse.

### **Speaking up for Advocacy**

Nuachtlitir ócáidiúil is ea *Speaking up for Advocacy* a fhoilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Pléitear sa nuachtlitir saincheistanna abhcóideachta agus sonraítear inti tionscadail agus taighde a bhaineann le habhcóideacht.



# 10 Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta

Tá feidhm reachtúil ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) chun aiseolas a chur ar fáil don lucht déanta beartas faoi eispéiris daoine i leith leas sóisialach, sláinte, oideachais, tithíochta agus seirbhísí agus tacaíochtaí eile, ionas gur féidir le beartas agus seirbhísí bheith níos freagrúla i leith riachtanais an tsaoránaigh.

D'fhonn eispéiris daoine a fháil agus anailís a dhéanamh orthu, braithimid ar thuarascálacha a seoltar chugainn ag ár gcomhpháirtithe um sheachadadh seirbhíse. Ina measc seo tá Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA), agus an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN). Ar a uain sin, déanann an BFS na saincheistanna a thagann chun solais agus na tograí le haghaidh athrú a chur in iúl do na comhlachtaí ábhartha déanta beartas (lena n-áirítear ranna Rialtais). Déanaimid seo trí thuarascálacha agus aighneachtaí foirmiúla beartais; ballraíocht de ghrúpaí comhairleacha agus comhairliúcháin; agus idirghníomhú leanúnach le príomhphearsanra ag a bhfuil sainchúram beartais.

## 10.1 Fianaise bheartais shóisialta

Seolann na SFSanna agus an SGFS tuarascáil ghearr chuig an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ar a dtugtar gearrthuirisc bheartais shóisialta, nuair a chuirtear ar an eolas iad, agus faisnéis, comhairle agus/nó tacaíocht abhcóideachta á cur ar fáil acu, i leith saincheist bheartais shóisialta. D'fhéadfadh seo bheith ina fhadhb leis an mbeartas é féin (mar shampla, neamhréireacht, bearna nó neamhchomhsheasmhacht a mbíonn daoine gan seirbhís nó tacaíocht a theastaíonn uathu dá bharr) nó leis an mbealach a riartar an beartas ar an talamh (e.g. moilleanna próiseála, easnaimh faisnéise, cliste nó teipeanna cumarsáide chun caitheamh le daoine le meas agus le cúirtéis).

Áirítear le gach gearrthuirisc bheartais shóisialta sonraí neamhaitheanta faoi chás an ghlaiteora. Cuireann seo ábhar áisiúil ar fáil dúinn a chuireann 'an bonn' faoi na staitisticí agus a léiríonn conas a bhíonn tionchar ag beartas ar shaol daoine. Ina theannta sin, cuirtear tuarascálacha ina mbíonn ábhar cás-staidéir neamhaitheantais léiritheach faoi bhráid an BFS ón tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN); bíonn an t-ábhar seo thar a bheith áisiúil maidir le tionchar an bheartais shóisialta ar dhaoine atá faoi mhíchumas.



### 10.2 Léargas staitistiúil ar 2011

Fuair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2,245 gearrthuirisc beartais shóisialta ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh trí bhunachar sonraí leictreonach Oyster le linn 2011. Ina theannta sin, fuarthas 344 gearrthuirisc ón SGFS.

Ba chomhsheasmhach den chuid ba mhó catagóiriú na ngearrthuiriscí beartais shóisialta i gcomhréir le mhiondealú na bhfiosrúchán lena ndéileáilann na SFSanna, sa mhéid gur bhain tromlach na ngearrthuiriscí beartais shóisialta in 2011 (nach mór 60%) le **leas sóisialach**. Ina dhiaidh sin bhí **sláinte, fostaíocht agus tithíocht**.

Laistigh den chatagóir leasa shóisialaigh, bhain an méid ba mhó gearrthuiriscí leis an Scéim Liúntas Leasa Fhorlíontaigh.<sup>5</sup> Ina dhiaidh sin bhí ceisteanna maidir leo siúd a raibh sochair mhíchumais nó bhreiteachta á bhfáil acu nó a bhí ag iarraidh iad a fháil.

Ba í an tsaincheist beartais ba mhó a bhí i gceist **aimhrialtachtaí nó neamhchomhseasmhacht** bhraite beartais (24% de na gearrthuiriscí uile) agus **moilleanna fadálacha ar iarratais agus achomhairc a phróiseáil go gairid dá éis sin**. B'ionann **Easnaimh faisnéise** (faisnéis neamhiomlán, neamhchruinn nó faisnéis ar bith a tugadh do mhuintir an phobail faoina gcuid teidlíochtaí) agus 20% de líon iomlán na ngearrthuiriscí agus ba **bhearnaí i gcuiamsiú** an tsaincheist a sainathnódh i measc 11% díobh. Bhí saincheisteanna i gceist leis an bhfuilleach 22% díobh lenar bhain éagsúlachtaí idir na scéimeanna amhail a ndéantar cur síos orthu agus amhail a sheachadtar iad, caitheamh neamhchúirtéiseach le muintir an phobail, fadhbanna le forfheidhmiú cearta agus teidlíochtaí agus deacrachtaí agus seirbhísí poiblí á rochtain.

Tháinig méadú comhsheasmhach ar líon na ngearrthuiriscí beartais shóisialta maidir le próiseáil agus achomhairc le linn na bliana, agus bhí seo ina údar le méadú nach mór faoi dhó ar líon na ngearrthuiriscí sa ráithe deiridh i gcomparáid leis an gcéad ráithe de 2011.

Cuireann Tuarascálacha Ráithiúla Beartais Shóisialta an BFS (TRBSanna) níos mó sonraí agus ábhair chás-staidéir maidir le saincheisteanna agus treochothaí. Foilsítear an TRBS ar líne agus déantar é a scaipeadh ar na gníomhaireachtaí, ranna agus pearsanra ábhartha. [http://www.citizensinformationboard.ie/publications/social/social\\_update.html](http://www.citizensinformationboard.ie/publications/social/social_update.html)

### Tógáil cumais

Ní mór don BFS a chinntiú go bhfuil a n-obair beartais shóisialta an-fhianaisebhunaithe. Chuige sin, cuireann foireann Bheartais Shóisialta agus Taighde an BFS oiliúint, treoir

<sup>5</sup> I measc na n-íocaíochtaí a dhéantar faoin scéim Liúntas Leasa Fhorlíontaigh tá [Forlíonadh Cíos](#), [Forlíonadh Ús Morgáiste](#), [Forlíontaí Aiste Bia agus Téimh](#), [an Scéim Éadaí agus Cosbhirt chun Filleadh ar Scoil](#) agus íocaíochtaí ar riachtanais eisceachtúla d'earraí ar nós bugaithe, éadaí, etc.



agus tacaíocht ar fáil dár gcomhpháirtithe um sheachadadh seirbhíse. Tá sé seo in ainm is a chinntiú gur féidir le hoibreoirí faisnéise agus abhcóideachta saincheistanna beartais shóisialta a aimsiú, agus fianaise staitistiúil agus chás-staidéir a chur ar fáil chun na saincheistanna a thuairiscítear a shoiléiriú agus a thabhairt chun solais. Cuirtear oiliúint ar fáil tríd an gClár Soláthróirí Faisnéise (CSF), an Féilire Náisiúnta Oiliúna, agus ar bhonn saincheaptha do sheirbhísí aonair, faoi mar is cuí. Sa bhreis air sin, leithdháiltear nuachtlitir mhíosúil bheartais shóisialta ar chomhpháirtithe um sheachadadh seirbhíse chun a n-aird a tharraingt ar shaincheistanna agus forbairtí ríthábhachtacha agus chun aiseolas a chur ar fáil ar na saincheistanna a thug siad chun ár n-airde.

### **10.3 Aighneachtaí beartais in 2011**

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh roinnt aighneachtaí le linn 2011, lena n-áirítear:

#### **Árachas do dhaoine féinfhostaithe agus árachas sóisialta (Grúpa comhairle Cánach agus Leasa Shóisialaigh)**

Aighneacht ar shaincheist chumhdach árachais shóisialta do dhaoine féinfhostaithe. Ba shaincheist rialta agus ceann a tháinig aníos arís agus arís eile do chliant chomhpháirtithe um sheachadadh seirbhíse an BFS an easpa cumhdach ÁSPC do dhaoine féinfhostaithe ar theip ar a ngnólachtaí go hiomlán nó ar theip ar a n-ioncam ón bhféinfhostaíocht go suntasach.

#### **Aighneacht a chur isteach ar thodhchaí an Bheartais Mhíchumais in Éirinn (an Roinn Sláinte)**

San aighneacht seo, chomhaontaigh an BFS ar thograí chun athfhrámú an-suntasach a dhéanamh ar sheirbhísí míchumais i dtreo samhail tacaíochtaí aonair, ag a bhfuil príomhshruthú an uile sheirbhísí phoiblí mar bhonn agus taca. Gluaiseacht nádúrtha i dtreo príomhshruthú seirbhísí do dhaoine faoi mhíchumas is ea beartas tacaíochtaí aonair.

#### **Aighneacht Réamhbhuiséid**

Chuir an aighneacht seo le heispéiris Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA maidir le déileáil leis na deacrachtaí agus na dúshlán chasta atá roimh theaghlaigh atá ag streachailt chun íoc as costais an tsaoil laethúil agus dul i ngleic, i measc rudaí eile, le costais fónais agus scoile ar a bhfuil borradh ag teacht, mar aon le haisíocaíochtaí morgáiste agus cíos. Le dhá bhliain anuas, tá méadú suntasach tugtha faoi deara ag na seirbhísí ar an líon fiosrúcháin lenar bhain rófhíochas. Tugann líon seirbhísí le fios an tionchar diúltach ar go leor teaghlaigh ísealioncaim atá ag ciorraithe ar leas sóisialach agus muirir mhéadaithe chánach mar aon le réimse costais mhéadaithe.





## **Athbhreithniú ar an Reachtaíocht Mheabhairshláinte (an Roinn Sláinte)**

Áiríodh leis an gClár Rialtais tiomantas chun athbhreithniú a dhéanamh ar an Acht Meabhair-Shláinte, 2011. Cuireann an aighneacht seo chuig athbhreithniú na Roinne Sláinte ar thaithí Sheirbhís Abhcóideachta Náisiúnta an Bhoird do dhaoine atá faoi mhíchumas, lena n-áirítear daoine ar a bhfuil fadhbanna meabhairshláinte. (Le linn na gcéad naoi mí de 2011, ó dhaoine ar a raibh fadhbanna meabhairshláinte a bhí nach mór 19% de na cásanna a cuireadh faoi bhráid na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta nua (SAN)).

## **'Your Health is Your Wealth' – A Public Health Policy Framework for a Healthier Ireland 2012-2020' (an Roinn Sláinte)**

Tagraíonn breis agus seacht faoin gcéad de gach fiosrúchán (nach mór 80,000 fiosrúchán) chuig Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh d'ábhair a bhaineann leis an tsláinte; is ionann deacrachtaí le teidlíocht chárta leighis agus iarratais orthu agus nach mór 60% de na fiosrúcháin sin. Dhírigh an Aighneacht ar rochtain ar sheirbhísí sláinte, combhionannas an tsoláthair, rochtain ar theidlíochtaí, toscairí ag a mbíonn tionchar ar shláinte agus thug sí chun solais tionchar an fhéichiúnais ar mheabhairshláinte agus ar shláinte fhisiciúil daoine.

## **Leasú Chearta Fostaíochta agus Struchtúir agus Nósanna Imeachta Caidrimh Thionsclaíoch an Stáit (An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta)**

Baineann deich faoin gcéad d'fhiosrúcháin chuig Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le cearta fostaíochta. Le blianta beaga anuas, tháinig forbairt ar chúnamh agus ar obair abhcóideachta mar chomhábhar méadaitheach d'obair SFSanna. Cuid thábhachtach den tacaíocht seo is ea comhairle a chur ar dhaoine, tacú leo agus ionadaíocht a dhéanamh do chliant corrúair maidir le cásanna a thabhairt a fhad le Seirbhís an Choimisinéara Cearta agus leis an mBinse Achomhairc Fostaíochta agus/nó idirghabháil a dhéanamh le fostóir ar son cliant. Tugann fiosrúcháin faoi chearta fostaíochta le fios gur gnách gur fostaithe nach bhfuil mar bhaill de cheardchumann, daoine atá fostaithe i bpoist ísealioncaim, oibreoirí páirtaimseartha agus daoine a oibríonn d'fhostóirí beaga na daoine a lorgaíonn faisnéis agus comhairle maidir le hábhair um chosaint fostaíochta

### **I measc na n-aighneachtaí breise a cuireadh san áireamh, bhí an méid a leanas:**

- Tacaíochtaí ioncaim linbh agus teaghlaigh (an Grúpa Comhairleach Cánach agus Leasa Shóisialaigh, Meán Fómhair 2011)
- Ráiteas Straitéiseach 2011-2014 na Roinne Coimirce Sóisialaí a fhorbairt (Meán Fómhair 2011)



- Athruithe beartaithe ar an Dlí um Inniúlacht Mheabhrach (Aibreán 2011)
- Coiste um Cheartas, Cosaint agus Comhionannas (Lúnasa 2011)
- Athbhreithniú ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí (Eanáir 2011)

### **10.4 Ballraíocht de choistí agus de líonraí comhairliúcháin**

Mar chuid dá sainchúram beartais shóisialta, glacann an fhoireann Bheartais Shóisialta agus Taighde páirt i réimse líonraí beartais agus fóram chun aiseolas a thabhairt chun solais ó sheirbhísí faisnéise túslíne ar thionchar beartas ar úsáideoirí seirbhíse.

In 2011, ghlac an BFS páirt sa Ghrúpa Comhairleach Cánach agus Leasa Shóisialaigh a bhunaigh an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. Iarradh ar an nGrúpa chun scrúdú a dhéanamh ar líon saincheisteanna sonracha agus chun moltaí a dhéanamh orthu, lena n-áirítear tacaíochtaí linbh agus ioncam teaghlaigh, tacaíochtaí ioncaim aois na fostaíochta, an t-aonad cuí measúnaithe sna cóid chánach agus leasa shóisialaigh araon, an t-idirghníomhú idir na cóid chánach agus leasa shóisialaigh, saincheisteanna lena mbaineann árachas sóisialta le haghaidh daoine féinhostaithe agus aon saincheisteanna eile a d'fhéadfaí a atreorú chuig an nGrúpa, lena n-áirítear tograí Bhuiséad 2012 lena mbaineann an Liúntas Míchumais agus an Liúntas Cúram Baile. Rinne an grúpa tosaíocht de thacaíochtaí linbh agus teaghlaigh in 2011 agus cuireadh tuarascáil faoi bhráid an Aire. Lorg an Grúpa aighneachtaí ar fud na bliana ar na topaicí faoi bhreithniú.

Ina theannta sin, is ball iad an BFS den Fhóram Comhairliúchán Míchumais a bhunaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí agus tugadh líon saincheisteanna, laistigh den chomhthéacs seo, chun solais lenar bhain tacaíocht agus seirbhísí ioncaim chun solais leis an Roinn in 2011, lena n-áirítear moilleanna ar íocaíochtaí agus saincheisteanna lenar bhain achomhairc.

I measc na líonraí eile lena ndeachamar i dteagmháil le linn na bliana, bhí an Líonra Beartais Shóisialta, a dhéanann gníomhaireachtaí deonacha agus reachtúla a thionól atá bainteach in obair bheartais.

### **10.5 Tuarascálacha beartais shóisialta**

#### **Cabhair do dhaoine le riaráistí morgáiste**

Sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. an tuarascáil *Lifting the Load – Help for people with mortgage arrears* i mBaile Átha Cliath i Meán Fómhair 2011. Choimisiúnaigh SBCA, BFS agus MABSndI Phort Láirge, agus dhírigh sí ar thaithí chliaint an SBCA a raibh deacrachtaí acu a morgáistí a aisíoc. Rinne Simon Brooke agus Michelle Norris, an lucht taighde, tionchar na dtacaíochtaí reatha a fhiosrú ar chliaint den SBCA. Deimhníodh go ndeachaigh socruithe reatha, lena n-áirítear staonadh agus an forlónadh ús morgáiste i ngleic le saincheisteanna iad siúd ag a raibh deacracht



ghearrthéarmach. Ar a shon sin, dheimhnigh an taighde nach bhfreastalaíonn socruithe reatha ar dhaoine óna dteastaíonn tacaíocht mheántéarmach nó nach bhfuil morgáistí neamhinmharthana acu. I gcás an dara cáis thuas, féadfaidh staonadh bheith ina chúis le dul in olcas an cháis trí na fiacha a mhéadú atá le híoc acu ar áiteanna cónaithe ar dócha a dhéanfar iad a athshealbhú faoi dheoidh. Shainaithin an taighde líon réitigh fhéideartha ar fhadhbanna na dteaghlach seo, lena n-áirítear an Forlíonadh Ús Morgáiste agus an Morgáiste a shíneadh chuig Scéimeanna Cíosa.

### **Daoine féinfhostaithe agus tacaíochtaí leasa shóisialaigh**

Thosaigh obair in 2011 ar thuarascáil bheartais shóisialta ar riachtanais leas shóisialaigh daoine féinfhostaithe ag a bhfuil ioncam íseal. Tá méadú suntasach tugtha faoi deara an BFS ar an líon daoine féinfhostaithe a bhaineann leas as a seirbhísí. Thuairiscigh an SBCA, ina theannta sin, fadhbanna méadaitheach féichiúnais, deacrachtaí ar chreidmheas a rochtain agus an éagumas dá éis sin chun íocaíochtaí iasachta agus morgáiste a dhéanamh i measc daoine féinfhostaithe. Eisíodh foláireamh beartais shóisialta do sheirbhísí inar lorgaíodh aiseolas ar eispéiris a gcliant agus cás-stáidéir le faisnéis a chur ar fáil don tuarascáil. Ba iad na príomhshaincheistanna a tugadh chun solais san aiseolas na deacrachtaí ar féidir leo eascairt i measc daoine féinfhostaithe agus tacaíochtaí leasa a fháil ar a ndéantar tástáil mhaoine agus neamhláithreach soláthar leasa shóisialaigh árachasbhunaithe chun freastal ar chásanna dífhostaíochta no breoiteachta/míchumais, mar aon le deacrachtaí riaracháin a bhí i gceist a d'eascair as idirghníomhaíochtaí daoine féinfhostaithe leis an gcóras leasa shóisialaigh.

Leagtar amach sa tuarascáil dá éis sin, *Aimsir Dhúshlánach do Dhaoine Féinfhostaithe: Eispéireas na Faisnéise do Shaoránaigh agus an SBCA ('Hard Times for the Self Employed: Citizens Information and MABS Experience')* (a seoladh in 2012) na toscairí a bhaineann le soláthar árachas sóisialta do dhaoine féinfhostaithe ag eascairt ó eispéireas na SFSanna, an SGFS agus an SBCA. Cuimsítear inti líon tograí a d'fhéadfadh a chur ar chumas an chórais leasa shóisialaigh Éireannaigh freastal níos fearr a dhéanamh ar na deacrachtaí atá i leith daoine féinfhostaithe agus an cás atá ag teacht chun cinn ina mbeidh níos mó daoine, ag tráth éigin le linn a saoil oibre, féinfhostaithe mar thrádálaithe aonair nó mar ghnólachtaí beaga teaghlaigh ag a bhfuil fostaithe. Tá na tograí bunaithe ar an mbonn gur cheart go mbeadh ag gach duine a chomhionann de leibhéil chosanta faoin gcóras árachais shóisialta agus gur cheart go mbeadh fáil acu ar thacaíochtaí ábhartha ioncaim agus gníomhachtaithe fostaíochta.

## **10.6 Taighde**

### **Maoiniú do ghníomhaireachtaí speisialtóirí**

Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh líon eagraíochtaí speisialtóirí a mhaoiniú chun tacaíocht a sholáthar i limistéir speisialaithe saineolais don líonra comhpháirtithe seachadta. Is ann d'aitheantas de chastacht roinnt cásanna a thagann faoi bhráid seirbhísí agus an riachtanas ar an bhfoireann túslíne bheith in ann rochtain a fháil ar na tacaíochtaí



cuí má theastaíonn siad. Croíghné is ea an mheicníocht seo de sholáthar comhtháite seirbhíse lena chinntiú go bhfreastalaítear ar riachtanais soláthróirí faisnéise maidir le saineolas ábhair teicniúla, dhlí agus speisialtóirí agus go bhfuil fáil ar réimse fairsing saineolais in am an ghátair. (Féach Caibidil 3, mír 3.3 freisin chun teacht ar liosta na n-eagraíochtaí a mhaoinítear.)

Thug an BFS faoi athbhreithniú in 2011 ar na socrúithe um maoiniú na ngníomhaireachtaí seo a chuir faoi chaibidil méid na tacaíochta speisialtóirí den dara sraith seo, na leibhéil reatha úsáide a bhaintear as na seirbhísí tacaíochta ag SFSanna agus an SGFS agus an t-éileamh foriomlán ar na tacaíochtaí a chuirtear ar fáil. Ina theannta sin, rinne an t-athbhreithniú na bearnaí braite a fhiosrú i limistéar fairsing na tacaíochta teicniúla agus saeolaithe go ginearálta. Rinneadh saincheistanna tithíochta a shainaithint mar cheann de na limistéir inar theastaigh tacaíocht speisialtóirí.

Rinneadh maoiniú a cheadú, dá éis sin, do sheirbhís um Chomhairle Tithíochta Threshold chun a chur ar a gcumas tacaíocht chúlta a fhorbairt maidir le fiosrúcháin tithíochta le haghaidh SFSanna agus chun tacaíochtaí a chur ar fáil le haghaidh abhcóideachta maidir le cásanna tithíochta níos casta.



# 11 Tacaíochtaí eagraíochtúla

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh gnéithe tábhachtacha dá sainordú trína gcomhpháirtithe seachadta: an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA). Cuireann an BFS réimse tacaíochtaí agus seirbhísí ar fáil do na heagraíochtaí sin. I measc na dtacaíochtaí seo, tá tacaíocht airgeadais, TFC, rialachais chorparáidigh, acmhainní dleathacha agus daonna (AD)

## 11.1 Airgeadas agus Riarachán

Cuireann an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin tacaíocht don BFS i limistéir an Airgeadais, na Bainistíochta Riosca, an tSoláthair, an Luacha ar Airgead agus an Riaracháin Ghinearálta. Cinntíonn an fhoireann go bhfuil na córais agus na nósanna imeachta cuí i bhfeidhm chun acmhainní a chosaint, chun luach ar airgead a léiriú (LAA) agus na nósanna imeachta poiblí airgeadais a chomhlíonadh.

Ina theannta sin, cuireann an fhoireann tacaíochtaí ar fáil do chomhpháirtithe seachadta an BSF maidir le tuairisceáin bhuiséadacha agus chuntasaíochta a réiteach agus monatóireacht a dhéanamh orthu chuig an BSF.

Tá ag an mBord feidhm iniúchta inmheánaigh, a bunaíodh faoi cheanglais an Chóid Chleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit. Déantar an fheidhm seo a sheachfhoinsiú faoi láthair faoi chonradh chuig Capita plc, a chuireann seirbhísí iniúchta inmheánaigh ar fáil don Bhord faoi stiúir Choiste Iniúchta agus Riosca an Bhoird. Bunaítear obair an iniúchóra inmheánaigh ar an bplean bliantúil iniúchta inmheánaigh a réitítear don Choiste ag an iniúchóir inmheánach, a thuiriscíonn don Choimisinéir ar a laghad sé huair sa bhliain faoi dhul chun cinn agus an bplean á chur chun cinn. Áirítear, chomh maith leis sin, leis an bplean iniúchta inmheánaigh soláthar d'iniúchadh inmheánach chomhpháirtithe seachadta an BFS.

## 11.2 Teicneolaíocht Faisnéis agus Cumarsáide

Cuireann an fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) straitéis TFC an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fáil. Ina theannta sin, déanann an fhoireann seo riachtanais laethúla oibríochtúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, na Seirbhíse Gutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, agus na



Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid agus Sheirbhís Ateangaireachta Theanga na Comharthaíochta a bhainistiú mar aon le tacú leo.

In 2011, bunaíodh an Oifig um Bainistíocht Tionscadal (OBT) mar chuid den phróiseas athstruchtúraithe eagraíochta agus sannadh don tseirbhís TFC í. Beidh an OBT freagrach as an gclár tionscadal a bhainistiú don eagraíocht. Áirítear leis seo na caighdeáin agus na próisis a shainmhíniú agus a choimeád lena mbaineann bainistíocht tionscadal agus maoirsiú a dhéanamh ar thionscadaí aonair amháil a eascraíonn siad laistigh den eagraíocht.

Ba é an príomhdhírú in 2011 comhdhlúthú an bhonneagair TFC ar fud ár líonraí comhpháirtithe seachadta. I ndiaidh cruthúnas rathúil píolótach coincheapa, cuireadh an réiteach nua i bhfeidhm i ngach oifig áitiúil. Cuireann an líonra nua láraithe líon sochar ar fáil, lena n-áirítear an fhéidearthacht chun glaonna a chur ar fud an líonra a éacaíonn seachadadh seirbhíse gan stró.

In 2011, chuir an Roinn Airgeadais bloc uimhreacha nua líne thalún ar fáil don BFS. Cuireadh na huimhreacha seo ar fáil chun cabhrú le costais teileafónaíochta a laghdú. Is é an réimse nua uimhreach 0761 agus cuireadh in ionad na seanuimhreacha geografacha líne thalún a d'úsáid oifigí áitiúla na gcomhpháirtithe seachadta.

I limistéar an tsoláthair, lean an BFS le fáil a bheith acu ar líon creatchomhaontuithe TFC a rinneadh a rinneadh tríd an Roinn Airgeadais, a dhéanann lascaí méide a uasmhéadú le haghaidh comhlachtaí neamhthráchtála den earnáil phoiblí. In 2011, rinneamar coigiltí suntasach i limistéar na gcostas líne seasta agus soghluaiste trí gach costas teileafónaíochta comhpháirtí seachadta a lárú.

## **11.3 Acmhainní Daonna agus Rialachas**

Tacaíonn an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais leis an BFS agus lena gcomhpháirtithe seachadta i limistéir Bhainistíochta Acmhainní Daonna, Caidrimh Thionsclaíoch, an Rialachais agus na nÁitreabh. Oibríonn an fhoireann go díreach agus trí thacaíochtaí seachfhoinsithe chun tabhairt faoi réimse fairsing limistéar.

### **Athbhreithniú eagraíochta**

Bhí éifeacht ag an athbhreithniú Eagraíochta an 4 Aibreán 2011. Bhí ar an athstruchtúráil a chur ar chumas an BFS dul i dteagmháil go hiomlán lenár gcuspóirí straitéiseacha, lenár áiríodh ár bhfreagrachtaí nua maidir leis an SBCA. Rinne an lucht bainistíochta agus an fhoireann comhaontú ar athruithe an-suntasach ar ról agus ar fhreagrachtaí. Dhíríodh ar chur chuige nua agus níos éifeachtaí a fhorbairt i leith oibriú lenár gcomhpháirtithe seachadta agus chun teagmháil bhríoch a chinntiú le saoránaigh ionas gur féidir leis an mBord freagairt go héifeachtach ar riachtanais atá ag teacht chun cinn. Chuir an cur chuige an-dearfach a bhí ag an bhfoireann le linn na tréimhse seo d'athrú suntasach go



mór le rath an phróisis. Ina theannta sin, b'ann do theagmháil leanúnach le comhpháirtithe seachadta le linn an phróisis. Féach Caibidil 1 freisin.

### **Seirbhísí Iontaobhaithe Pinsin**

Tugadh chun críche próiseas tairisceana le haghaidh roghnú Iontaobhaithe Gairmiúla do na Scéimeanna Pinsean Gairme atá i gceist inár gcomhpháirtithe um sheachadadh seirbhíse. Chabhraigh an próiseas seo le comhpháirtithe seachadta chun socrúithe a chur i bhfeidhm a chomhlíonann ceanglais Achtanna na bPinsean.

### **An Clár um Chúnamh Fostaithe**

Rinneadh Clár um Chúnamh Fostaithe a thairiscint agus a thabhairt isteach i measc gach comhpháirtí seachadta agus gach foirne den BFS. Cuireann an tseirbhís tacaíocht agus comhairleoireacht rúnda chun cabhrú leis an bhfoireann a d'fhéadfadh bheith thíos le deacrachtaí san obair nó sa bhaile.

### **Comhaontuithe Seirbhíse**

Forbraíodh Comhaontú nua chineálach Seirbhíse chun láidreachtaí an dá chuir chuige a chur le chéile agus chun creatlach a chur ar fáil d'fhorbairt seirbhísí ar aon dul le straitéis an BFS. Mairfidh an Comhaontú Seirbhís tréimhse thrí bliana (a bheidh ar siúl i gcomhthráth le Plean Straitéiseach an BFS d'fhorbairt an BFS, SFS agus an SBCA. Déanfaidh na comhpháirtithe seachadta pleananna bliantúla oibre a shaindearadh le bheith ar chomh-méid chumas gach comhpháirtí faoin gComhaontú Seirbhíse agus déanfaidh an BFS comhathbhreithniú orthu. Roimhe seo, d'oibrigh an BFS Meabhrán Tuisceana le SFSanna inar leagadh amach ceangaltais an dá pháirtí ina ndearnadh athbhreithniú córasach orthu, faoi seach. Bhí conarthaí trí bliana ag cuideachtaí an SBCA leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, a rinneadh a aistriú chuig an BFS dá éis sin.

Cuireadh Comhaontuithe Seirbhíse i bhfeidhm leis an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh go náisiúnta. Cuireadh tús lena mhacasamhail de chleachtadh, maidir le cuideachtaí den SBCA i dtreo dheireadh na bliana agus beidh sé tugtha isteach go hiomlán in 2012.

### **Oiliúint ar fhoireann an BFS**

Rinneadh naonúr ball foirne a cheadú don scéim um aisíocaíocht táillí in 2011. Eagraíodh tríocha a trí cúrsa gearr agus rinneadh iad a sheachadadh d'fhoireann an BFS. B'ionann seo agus 40 lá oiliúna inar caitheadh 3.2 lá oiliúna, ar an meán, in aghaidh gach duine ar ar cuireadh oiliúint.

### **Comhpháirtíocht**

Tugann próiseas Comhpháirtíocht an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh an lucht bainistíochta, ceardchumann agus an fhoireann le chéile chun comhairliúchán agus



oibriú le chéile ar shaincheisteanna a mbíonn tionchar acu ar oibriú na heagraíochta. Tá sé mar aidhm ag comhpháirtíocht comhúinéireacht chuspóirí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chothú agus leagann siad an fhreagracht ar gach comhpháirtí feabhas a chur ar cháilíocht agus ar éifeachtúlacht na seirbhísí.

Dhéileáil an Grúpa Stiúrtha Comhpháirtíochta le líon saincheisteanna tábhachtacha le linn na bliana. Ghlac an tUasal Ingoldsby le ról Chathaoirleach na Comhpháirtíochta i ndiaidh gur éag téarma an-rathúil an Uasail Ian Coulter mar Chathaoirleach. Leanann comhpháirtíocht le comhairliúchán foirmiúil a éascú idir an fhoireann, ceardchumann agus an lucht bainistíochta agus chun oibriú ar bhonn cinntí a dhéanamh faoi chomhdhearadh.

### **Acht na dTeangacha Oifigiúla**

Tá faisnéis maidir le scéim Ghaeilge an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fáil ar an idirlíon agus sa phacáiste acmhainní do bhaill foirne araon. Tá an t-ábhar uile ar [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) agus [losingyourhome.ie](http://losingyourhome.ie) le fáil as Gaeilge. Tá micrealáithreáin an BFS ([losingyourjob.ie](http://losingyourjob.ie), [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) agus [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie)) go hiomlán dátheangach freisin.

Cuireadh seoladh ríomhphoist, [eolas@ciboard.ie](mailto:eolas@ciboard.ie), i bhfeidhm le haghaidh fiosrúchán 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 ar fáil tríd an inlíon. Cuireadh lámhleabhar d'fháilteoirí le chéile ina gcuimsítear teoracha chun plé le glaonna as Gaeilge. Is ionann líon na n-glaonna a fhaightear as Gaeilge an-íseal go fóill.

Tugadh faoi athbhreithniú ar an scéim reatha in 2011 agus fuarthas aiseolas an-dearfach ar láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie), ach go háirithe. Cuireadh dréachscéim nua trí bliana ar aghaidh lena faomhadh i ndiaidh próiseas comhairliúcháin.

### **An tÁitreabh**

Cuireadh tacaíocht leanúnach ar fáil do chomhpháirtithe seachadta maidir le socrúithe foinsithe, oiriúnaithe, athchóirithe agus léasaithe le linn na bliana. B'ann do dhíriú ar leith ar shaincheisteanna inrochtaineachta agus bogadh i dtreo comhlonnú seirbhísí i pé áit is féidir. Ina theannta sin, cuireadh obair chothabhála agus dheisithe ar fáil ar áitreabh féin an BFS.

## **11.4 Caidreamh poiblí agus cur chun cinn**





In 2011, lean cur chun cinn brandaí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA ar siúl. Rinneadh teimpléid pháipéarachais a nuashonrú d’Fhaisnéis um Shaoránaigh agus forbraíodh agus uaslódáladh teimpléid nua le haghaidh an SBCA le rochtain íoslódála gan stró ó láithreán gréasáin an BFS. Forbraíodh lógó, treoirlínte aitheantais, teimpléid pháipéarachais agus ábhair um chur chun cinn don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) le haghaidh daoine faoi mhíchumas sular seoladh iad. Leanann tabhairt isteach comharthaíocht mhórshráide don SBCA agus d’Fhaisnéis do Shaoránaigh. Lean feachtas ar bhranda agus freastalaíodh ar imeachtaí tábhachtacha ar nós an Chomórtais Náisiúnta Treabhadóireachta, Taispeántas Daoine os cionn 50 bliain d’aois (‘Over 50’s Show’), an Taispeántas ‘Cén Cúrsa’ (‘Which Course’) agus Bliain Imeachta Dheonaigh an AE.

## Ábhair um chur chun cinn

Tá uasghrádú á dhéanamh ar gach ábhar um chur chun cinn ar bhonn céimneach (i ndiaidh athruithe a dhéanamh ar uimhreacha gutháin). Sa mhullach air sin, rinneadh sraith póstaer a chur i dtoll a chéile ag a bhfuil sé de chuspóir tacaíochtaí do dhaoine ag a bhfuil deacrachtaí de bharr an chúlaithe gheilleagraigh a thabhairt chun solais. Rinneadh an tAthbheithniú Bliantúil a chur i dtoll a chéile i gcomhpháirtíocht leis an bhfoireann Acmhainní Faisnéise a chuireann léargas ginearálta corparáideach ar fáil ar obair na heagraíochta. Lean feachtas um Fheachtas ar Fhaisnéis ar siúl agus taispeánadh comhbhileog nua an SBCA/Fhaisnéis do Shaoránaigh i mbreis agus 2,000 asraon sláinte.

## Cuimsiú na meán

Bhain seoladh an SAN cuimsiú suntasach cló agus raidió amach. Sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton T.D. Tuarascáil Taighde ar Mhorgáistí an SBCA *Lifting the Load – Help for People with Mortgage Arrears* in oifigí an Choimisiúin Eorpaigh i mBaile Átha Cliath. Bhain sé cuimsiú amach, lena n-áirítear leathanach tosaigh an *Public Sector Times*. Lean cuimsiú craolta nuair a bhí Teresa McCourt, Bainisteoir SFS na hIarmhí ar an gclár teilifíse de chuid RTÉ, *The Afternoon Show*, agus nuair a bhí Philip McCabe, Bainisteoir SFS Mhuineacháin ar Raidió RTÉ 1. Eagraíodh oiliúint meán d’ionadaithe meán Fhaisnéis do Shaoránaigh.

## 11.5 Úsáid fuinnimh in 2011

Faoi I.R. 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.

Ó thús deireadh 2011, d’fheabhsaigh an BFS an úsáid fuinnimh, trí na tionscnaimh a leanas a chur i bhfeidhm:

- Inslíú a shuiteáil ar urlár na talún sa phríomhoifig ar Shráid Chnoc na Lobhar
- Tabhairt faoi sheisiúin um fheachtas ar fhuinnimh ar fud na heagraíochta



Sa mhullach air sin, dúnadh ceann dár n-oifigí réigiúnacha i lár na bliana. De bharr go gcuireann téamh le comhréir shuntasach den úsáid fuinnimh sa BFS, bhaineamar tairbhe, freisin, as an ngeimhreadh nach raibh chomh fuar sin in 2011.

In 2011, d'úsáid an BFS, i measc a 14 áitreabh:

- 324 MWh de Leictreachas
- 7714 M<sup>3</sup> de Ghás

Léiríonn seo laghdú 10% ar leictreachas agus 17% ar úsáid gáis ar rátaí 2010.

### **Bearta atá ar na bacáin le haghaidh 2012**

In 2012, tá sé ar intinn againn breis feabhais a chur ar ár bhfeidhmíocht fuinnimh trí thabhairt faoi na tionscnaimh a leanas:

- Leanúint le feasacht ar fhuinneamh a mhúscailt sa BFS trí mheabhrúcháin a sheoladh chuig an bhfoireann go rialta chun na ríomhairí a iompú ar an mód a úsáideann a laghad fuinneamh agus is féidir tar éis seal níos giorra gan iad a úsáid, na ríomhairí a mhúchadh istoíche agus sna deirí seachtaine etc.
- Leanúint le trealamh atá éifeachtach i dtaobh fuinnimh de a cheannach, a mhéid is féidir.
- Leanúint le tacú leis na cláir 'Ar an Rothar chuig an Obair' agus 'Coigilteoir Ticéad Comaitéara'.



## 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](http://citizensinformation.ie), tríd an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus trí líonra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid agus cuirimid seirbhísí tacaíochta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Cuirimid an saoránach i gcróilár gach rud a dhéanaimid agus leagann an Chairt seo amach na prionsabail atá mar bhonn agus taca ag ár seirbhísí.

Táimid tiomanta don mhéid an leanas:

### 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 theidlíocht.**

Féadann an pobal faisnéis a fháil go pearsanta ón na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ar an nguthán ón tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar líne ón láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://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 sholáthróirí faisnéise, deimhnítear cáilíocht i soláthar faisnéise. Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) comhairle faoi airgead agus sheirbhísí buiséadta ar fáil do dhaoine a bhfuil fadhbanna acu le fiachas.

### 2. Freagraí tapa, cúirtéiseacha agus éifeachtúla

**Beimid freagrúil do do riachtanais agus cuirfimid ár seirbhísí ar fáil go hígair agus go héifeachtúil.**

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 gutháin breise (am lóin san áireamh) ionas gur féidir leis an lasc-chlár fanacht ar oscailt ó 9r.n. go dtí 5i.n., ó Luan go hAoine. Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís ar fáil ó 9r.n. go dtí 9i.n.



### 3. Comhionannas agus éagsúlacht

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

In 2011, 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 nguthán agus duine le duine. Déantar seirbhís an SBCA a sheachadadh ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin ([mabs.ie](http://mabs.ie))
- Trí Líne Chabhreach an SBCA (0761 07 2000 ó 9r.n. go dtí 8i.n. ó Luan go hAoine)
- Duine le duine le Comhairleoirí Airgid oilte in oifigí ar fud na tíre.

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse ábhar clóite a fhoilsiú in 2011 freisin (féach Caibidil 8 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](mailto: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 caighdeáin ionrochtaineachta 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. Ligeann an láithreán gréasáin do ghutháin phóca [m.citinfo.ie](http://m.citinfo.ie) do dhaoine a bhaineann leas as fearais chun rochtain a fháil ar ábhar. Cloíonn an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) le Treoirlínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin Dhomhanda WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair Feadhnacht an Ghréasáin Dhomhanda. Cloíonn an láithreán gréasáin ([citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie)) leis na treoirlínte 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](http://citizensinformation.ie), [losingyourjob.ie](http://losingyourjob.ie), [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) agus [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie) ar fáil as Béarla agus 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 thuas.

### 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 den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le chéile in 2011 ar réimse saincheisteanna a bhain le forbairt an líonra agus seirbhísí a sheachadadh ar an talamh.

### 8. Custaiméirí inmheánach

**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 comhairliúchán agus le plé maidir le gnó an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus maidir leis an mbealach a dhéantar é a chur i gcrích.

### 9. Comhordú

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

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as lámh a chéile lena bpríomhchomhpháirtithe seachadta (SFSanna, an SGFS agus an SBICA) 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 gcur chuige comhtháite. Is éard atá i gceist leis an gcur chuige sin faisnéis ábhartha ó réimse soláthróirí 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 ar bhealaí inrochtana iad an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, cur i bhfeidhm na straitéise trí bhealach de sholáthar faisnéise, agus forbairt láithreán gréasáin *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.**

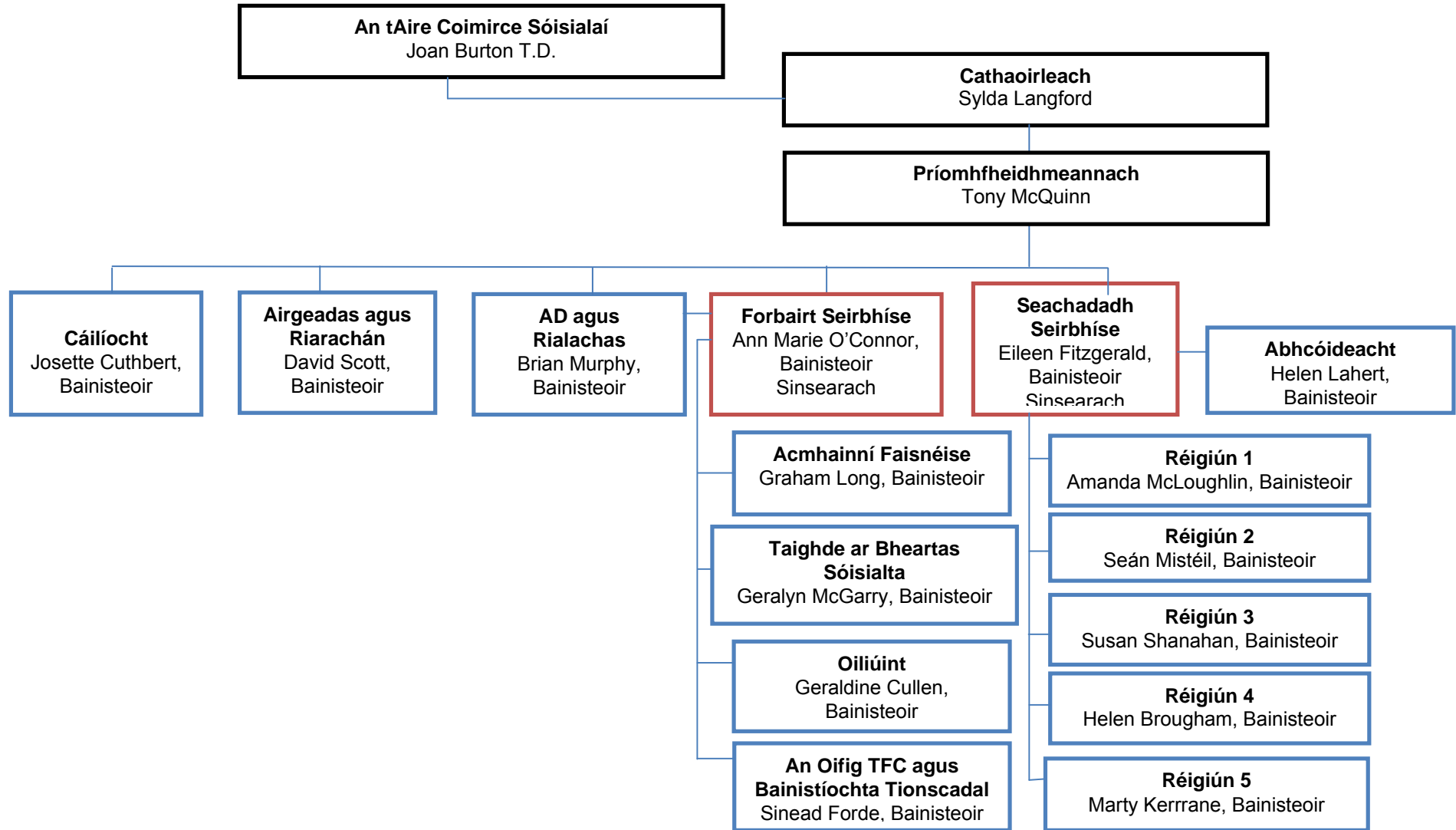
Tá Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí ar fáil. Fuarthas gearán amháin in 2011.

### 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 Rochtana, Shona Bannon ag an seoladh thíos nó ag [commentsandcomplaints@ciboard.ie](mailto:commentsandcomplaints@ciboard.ie).



## Aguisín 2 Cairt eagrúcháin





## Aguisín 3 Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

### **Ceannoifig**

Teach Ché Sheoirse  
43 Sráid Chnoc na Lobhar  
Baile Átha Cliath 2  
Guthán: +353 761 079 000

### **Baile Átha Cliath 7**

Teach na Páirce  
191-193 an Cuarbhóthar Thuaidh  
Baile Átha Cliath 7  
Guthán: +353 761 079 580

### **An Cabhán**

Teach an Leamháin,  
Bruach an Leamháin  
Bóthar Mhuinchille  
An Cabhán  
Guthán: +353 761 079 540

### **Dún Dealgan**

4 Cúirt Adelphi,  
An Siúlán Fada  
Dún Dealgan  
Contae Lú  
Guthán: +353 761 075 958

### **Tamhlacht**

Teach Hainualt,  
an Chearnóg  
Tamhlacht  
Baile Átha Cliath 24  
Guthán: +353 761 079 600

### **Tulach Mhór**

f/c Sheirbhísí um Fhaisnéis do  
Shaoránaigh Uíbh Fhailí  
Ionad an Droichid  
Tulach Mhór  
Contae Uíbh Fhailí

Guthán: +353 761 076 295

### **Cill Chainnigh**

4 An Pharáid  
Cill Chainnigh  
Guthán: +353 761 079 620

### **Port Láirge**

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

### **Luimneach**

An 6ú hUrlár,  
Ionad Gnó Chúirt na hAbhann  
Cearnóg Mhargadh an Arhair  
Luimneach  
Guthán: +353 761 079 530

### **Corcaigh**

101 An Phríomhshráid Thuaidh,  
Corcaigh  
Guthán: +353 761 079 640

### **Caisleán an Bharraigh**

Lána an Mhuilinn,  
Caisleán an Bharraigh,  
Contae Mhaigh Eo  
Guthán: +353 761 079 500

### **Leitir Ceanainn**

Bóthar an Chalafoirt,  
Leitir Ceanainn  
Contae Dhún na nGall  
Guthán: +353 761 079 520

### **Gaillimh**

An 4ú hUrlár,  
Geata an Duga,  
Bóthar na gCeannaithe  
Gaillimh



## Tuarascáil Bhliantúil 2011

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



Guthán: +353 761 079 660

### **Sligeach**

An 1ú hUrlár,

Teach Radharc an Chuain

16 Sráid Holborn

Sligeach

Guthán: +353 761 079 550



## Aguisín 4 Comhaltaí an Bhoird

- 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)
- Fiona Ward (ceaptha i Samhain 2011)

### An Coiste Iniúchta agus Riosca

- Sylva Langford
- Martin Naughton
- Michael Butler
- Noeline Blackwell
- Josephine Henry
- Pat Fitzpatrick
- Eugene McErlean (Cathaoirleach)
- Fiona Ward

### An Coiste Airgeadais

- Sylva Langford
- Martin Naughton
- Michael Butler (Cathaoirleach)
- Noeline Blackwell
- Michael McGuane
- John Sheehy
- Fiona Ward



## Aguisín 5 Deontais in 2011

<b>Deontais do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)</b>	<b>€</b>
SFS Bhaile Formaid	261,742
SFS Bhaile Bhlainséir	250,009
SFS Cheatharlach	194,243
SFS an Chabháin	187,336
IFS do Dhaoine Bodhra	74,500
An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)	1,291,754
SFS an Chláir	315,025
SFS Chluain Dolcáin	342,410
SFS Chathair Chorcaí Thuaidh	177,025
SFS Chathair Chorcaí Theas	349,076
SFS Chromghlinn	242,938
SFS Dhún na nGall	682,772
SFS Bhaile Átha Cliath, 2, 4, 6	227,412
SFS Bhaile Átha Cliath 8 agus SFS an Chloigín Ghoirm	286,394
SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	577,108
SFS Bhá Thuaidh Chathair Bhaile Átha Cliath (KARE)	126,338
SFS Bhaile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	255,122
SFS Thuaisceart Bhaile Átha Cliath	267,485
SFS Dhún Laoghaire/Ráth an Dúin	247,732
SFS Fhine Gall (Tuaisceart an Chontae)	313,507
SFS na Gaillimhe	401,265
SFS Chiarraí	363,764
SFS Chill Chainnigh	197,825
SFS Laoise	220,948
SFS Liatroma	246,603
SFS Luimnigh	371,908
SFS an Longfoirt	266,493
SFS Lú	249,489
SFS Mhaigh Eo	375,936
SFS na Mí	352,649
SFS Mhuineacháin	250,514



SFS Thuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	220,306
SFS Chill Dara Thuaidh	222,022
SFS Uíbh Fhailí	300,122
SFS Ros Comáin	246,970
SFS Shligigh	246,047
SFS Chill Dara Theas	204,201
IFS Naomh Uinseann do Dhaoine Bodhra	1,400
SFS Thamhlachta	385,343
SFS Thiobraid Árann	465,614
SFS Phort Láirge	280,770
SFS Iarthar Chontae Chorcaí	251,483
SFS na hIarmhí	303,034
SFS Loch Garman	354,337
SFS Chill Mhantáin	301,978
<b>Iomlán</b>	<b>13,750,949</b>
<b>Tacaíocht Deontais don Chlár Oibreoirí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA)</b>	
SFS Chluain Dolcáin	56,420
SFS an Longfoirt	58,154
SFS Uíbh Fhailí	58,154
SFS Iarthar Chontae Chorcaí	58,154
SFS an Chláir	58,154
<b>Iomlán</b>	<b>289,036</b>
<b>Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN)</b>	
SFS Chluain Dolcáin	608,090
SFS na hIarmhí	464,465
SFS Uíbh Fhailí	451,795
SFS Phort Láirge	528,553
SFS Liatroma	608,170
<b>Iomlán</b>	<b>2,661,073</b>
<b>Deontais don tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)</b>	
An tInbhear Mór	233,440
Baile Átha Luain	153,330
Baile Munna	384,767
Baile Bhlainséir	363,984



Bré	367,285
Ceatharlach	353,993
An Cabhán	272,486
Charleville	210,464
An Clár	235,979
Cluain Dolcáin	369,600
Corcaigh	517,321
Droichead Átha	143,985
Baile Átha Cliath 10 agus 20	371,232
Ceantar Bhaile Átha Cliath 12	300,409
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	289,318
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	254,426
Baile Átha Cliath Thoir Theas	286,101
Dún Laoghaire	314,377
Dún Dealgan/Oiriall	243,348
Dún Droma/Ráth Fearnáin	296,854
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	305,137
Fionnghlas/an Chabrach	338,147
Ciarraí	479,990
Cill Dara	485,091
Cill Chainnigh	264,853
Laois	191,286
Liatroim	213,084
An Life Thiar Theas	344,649
Luimneach	398,188
An Longfort	176,936
MABS National Development Limited (NDL)	1,964,652
An Mhí	300,672
Muineachán	264,045
An Muileanna gCearr	219,795
SBCA Náisiúnta um an Lucht Siúil	255,671
Tuaisceart Chorcaí	309,991
Tuaisceart Dhún na nGall	376,027
Tuaisceart na Gaillimhe	203,918
Tuaisceart Mhaigh Eo	217,033
Tuaisceart Thiobraid Árann	244,452
Uíbh Fhailí	244,981
Ros Comáin	200,384



Sligeach	230,681
Deisceart Dhún na nGall	153,698
Deisceart na Gaillimhe	558,737
Deisceart Mhaigh Eo	260,977
Deisceart Thiobraid Árann	347,656
Tamhlacht	364,425
Port Láirge	470,418
Iarthar Chorcaí	283,655
Iarthar Dhún na nGall	111,301
Iarthar Phort Láirge	159,064
Loch Garman	302,326
<b>Iomlán</b>	<b>17,204,619</b>



---

**Aguisín 6      Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar  
críoch 31/12/11**



## Comhaltaí an Bhoird agus faisnéis eile

### Comhaltaí an Bhoird:

Daragh O'Connor	(ceaptha i Meán Fómhair 2007, téarma críochnaithe i nDeireadh Fómhair 2011)
Margaret Zheng	(ceaptha i Meán Fómhair 2007)
Laurie Cearr	(ceaptha i Márta 2007)
Patricia Walsh	(ceaptha i Márta 2007)
Sylda 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)
Fiona Ward	(ceaptha i Meán Fómhair 2011)

**Seoladh:** Teach Ché Sheoirse  
43 Sráid Chnoc na Lobhar  
Baile Átha Cliath 2

**Rúnaí:** Brian Murphy

**Aturnaetha:** Mason Hayes and Curran  
Teach an Bhruaigh Theas  
Sráid na Bearú, Baile Átha Cliath 4

Kilcullen and Associates  
183 Bóthar Ráth Maoinis Íochtarach  
Baile Átha Cliath 6

**Baincéirí:** AIB  
Brainse an Lárionaid Bhainc  
Bosca Poist 1121  
Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4

**Iniúcháirí:** An tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste  
Bloc an Státhiste  
Caisléan Bhaile Átha Cliath Baile Átha Cliath 2





## Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste



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 2011 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 gCailleanas 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 thuairisciú airgeadais.

### Freagrachtaí Ball den Bhord

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 mhíráiteas 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



Iéamh sa Tuarascáil Bhliantúil le haon mhírreachtáí ábhartha leis na ráitis airgeadais ar a ndearnadh iniúchadh a shainaithint. Má thugaim aon mhírreachtáí nó mhírreachtáí 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 Chleachtais Chuntasaíochta a bhfuil Glacadh Ginearálta leis in Éirinn, seasamh fíor agus cóir ar staid ghnóthaí an Bhoird amhail an 31 Nollaig 2011 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 chuí 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 Cleachtais 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.

Seamus McCarthy  
Ard-Reachtaire agus Ard-Iniúcháir  
An 10 Lúnasa 2012



## 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 chosaint, go bhfuil idirbhearta údraithe agus taifeadta i gceart, agus go bhfuil cosc ar agus go mbraitear in am tráthúil earráidí nó mírialtachtaí ábhartha.

### Príomhnósanna Imeachta Rialaithe

Tá bearta déanta ag an mBord chun a chinntiú go bhfuil timpeallacht chúil rialaithe i bhfeidhm tríd an méid a leanas:

- Freagrachtaí 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 tríd an méid a leanas:

- Cineál, méid agus impleachtaí airgeadais na rioscaí atá os comhair an Choimisiúin a aithint, lena n-áirítear an méid agus na catagóirí atá inghlactha dar leo;
- 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 gcomparáid leis an tairbhe a bhaintear astu.

Tá an córas rialaithe inmheánaigh airgeadais bunaithe ar chreat rialta bainistíochta, 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 n-áirítear feidhmíocht airgeadais i gcoinne réamh-mheastachán;
- Spriocanna a leagan 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 fheidhmiú 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 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 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-Reachtaire Cuntas agus ciste ina litir bhainistíochta nó i dtuairiscí eile dá chuid.

### **Athbhreithniú Bliantúil ar Rialú**

Deimhním, i leith na bliana dar críoch an 31 Nollaig 2011, go ndearna an Bord athbhreithniú ar éifeachtacht an chórais um rialú inmheánach airgeadais.

Arna thabhairt faoi mo lámh thar ceann an Bhoird,

An Cathaoirleach  
Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Dáta: 11.07.2012



## 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 foláir don Bhord:

- Beartais oiriúnacha chuntasaíochta a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmhach dá éis sin;
- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnta agus stuama;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthas leantach ach amháin sa chás go bhfuil sé mhíchuí glacadh leis go leanfar den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh; agus
- A shonrú cibé acu ar cloíodh leis na caighdeáin chuí chuntasaíochta, faoi réir aon imeachtaí 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 gcumas a chinntiú go gcomhlíonfaidh na ráitis airgeadais Alt 22 den Acht. Tá an Bord freagrach chomh maith as sócmhainní a chosaint agus as bearta réasúnta a dhéanamh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.

.....Ball an Bhoird

.....Ball an Bhoird



## Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

### 1. Bunús na Cuntasaíochta

Ullmhaíodh na ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe, ach sna cásanna thíosluaite, faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil, agus de réir an Chleachtais Chuntasaíochta a bhfuil glacadh leis go coitianta. Glacadh leis na caighdeáin tuairiscithe airgeadais arna moladh ag cuideachtaí cuntasaíochta aitheanta, faoi mar a bhíonn siad 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 um Leas Sóisialach (Forálacha Ilghnéitheacha), 2008, chun feidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a leathnú chun an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) agus freagrachtaí bainteacha a chuimsiú. Áirítear leis seo 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 le héifeacht ón 13 Iúil 2009.

Cuirtear an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle 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 dliteanais na gcuideachtaí 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 tabhaíodh agus na cuideachtaí á maoiniú le linn na bliana.

### 2. An Tréimhse Chuntasaíochta

Cumhdaíonn na Ráitis Airgeadais an tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2011.

### 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 athluacháil 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. Gearrtar dímheas ar na rátaí a leanas:

Trealamh Ríomhaireachta	Líne Dhíreach	33 $\frac{1}{3}$ %
Trealamh Oifige	Líne Dhíreach	20%
Troscán Oifige	Líne Dhíreach	12 $\frac{1}{2}$ %
Feithiclí	Líne Dhíreach	25%
An tÁitreabh	Dímheasta i gcomhréir le Saolré geilleagrach gach réadmhaoine	

(iii) Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina seilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne gnólacht neamhspleách comhairleoirí réadmhaoine athluacháil bunaithe ar Luach Úsáide Geilleagraí an 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 gheilleagrach úsáideach atá fágtha ar an tsócmhainn.

(v) Socraítear an gnóthachan nó an cailteanas atá de thoradh ar dhiúscairt nó cur as úsáid sócmhainne seasta mar an difríocht idir na fáiltais 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 Aoisliúntas 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 pinsin sochair shainithe iad na scéimeanna seo, atá maoinithe go bliantúil ar bhonn 'foc de réir mar a théann tú' ó airgead 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 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 phinsin mar ioncam sa mhéid is go bhfuil sé in-aisghabhála, agus seach-churtha ag deontais a fuarthas sa bhliain d'fhonn íocaíochtaí pinsin a scaoileadh.



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

Seasann dliteanais phinsin do luach reatha na n-íocaíochtaí pinsin 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 ioncain as ar baineadh úsáid chun íoc as na sócmhainní; 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 dímheasadh thar shaolré 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 ioncain agus caiteachais de réir mar a tabhaíodh iad.





## Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

	Nóta	2011 €	2010 €
<b>Ioncam</b>			
Deontais Stáit	1	45,113,622	44,985,924
Ioncam Eile	2	397,187	338,973
Glanmhaoiniú larchurtha do Phinsin	21 (c)	1,440,000	1,794,000
		-----	-----
		46,950,809	47,118,897
Aistriú ón gCuntas Caipitil	19	271,869	336,489
		-----	-----
		<b>47,222,678</b>	<b>47,455,386</b>
		-----	-----
<b>Caiteachas</b>			
Tuarastail	3	5,415,739	5,645,981
Táillí agus Costais Bhaill an Bhoird	4	87,891	76,853
Costais Phinsin	21 (a)	1,226,000	1,767,000
Costais Riaracháin	5	2,384,731	2,394,990
Seirbhísí Réigiúnacha	7	14,442,043	14,767,872
An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)	8	17,288,446	18,223,724
Cáilíocht	9	6,515	-
Acmhainní Faisnéise	10	196,754	331,225
Beartas Sóisialta agus Taighde	11	167,500	155,911
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	12	1,932,945	917,908
Abhcóideacht	13	3,340,658	3,034,799
Oiliúint	14	150,395	252,343
		-----	-----
		<b>46,639,617</b>	<b>47,568,606</b>
		=====	=====
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain		583,061	(113,220)
Barrachas amhail an 1 Eanáir		800,627	913,847
		-----	-----
Barrachas amhail an 31 Nollaig		1,383,688	800,627
		=====	=====

Baineann torthaí na tréimhse le hoibríochtaí leanúnacha.

Tá an Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 24 ina gcuid de na ráitis seo.

.....Ball an Bhoird

.....Ball an Bhoird



## Ráiteas maidir le Gnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána

	Nóta	€	2011 €	€	2010 €
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain			583,061		(113,220)
Barrachas Neamhréadaithe ar Athluacháil Talún agus Foirgneamh			-		
Gnóthachan Achtúireach nó Dliteanais Phinsin	<b>21 (b), (e)</b>				
i. Gnóthachan/(Caillteanas Taithí ar Dhliteanais Phinsin		(1,099,000)		2,092,000	
ii. Athruithe um Thiomhdí a bhaineann le Luachanna Reatha		(1,784,000)		3,348,000	
iii. Gnóthachan/(Caillteanas) Achtúireach nó Dliteanais Phinsin			(2,883,000)		5,440,000
Coigeartú ar Mhaoiniú Pinsin Iarchurtha	<b>21 (b), (e)</b>		2,883,000		(5,440,000)
<b>Gnóthachain/(Caillteanais) Aitheanta Iomlána don Bhliain</b>			<b>583,061</b>		<b>(113,220)</b>
			=====		=====

Tá an Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 24 ina gcuid de na ráitis seo.

.....Ball an Bhoird

.....Ball an Bhoird



## An Clár Comhardaithe amhail

	Nóta	2011 €	2010 €
<b>Sócmhainní Seasta</b>	<b>15</b>	8,751,616 =====	9,023,485 =====
<b>Sócmhainní Reatha</b> Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí Airgead sa Bhanc agus Airgead Tirim ar Láimh	<b>17</b>	580,396 1,019,792 ----- 1,600,188 -----	571,227 496,564 ----- 1,067,791 -----
<b>Dlíteanais Reatha</b> Creidiúnaithe: Méideanna atá Dlite laistigh de Bhlíain Amháin	<b>18</b>	(216,500) -----	(267,164) -----
<b>Glansócmhainní Reatha</b>		1,383,688	800,627
<b>Sócmhainní Iomlána Lúide Dlíteanais Reatha Roimh Phinsin</b>		<b>10,135,304</b>	<b>9,824,112</b>
Maoiniú Pinsin larchurtha Dlíteanais Phinsin	<b>21 (c)</b> <b>21 (d)</b>	24,162,000 (24,162,000) -----	19,839,000 (19,839,000) -----
<b>Sócmhainní Iomlána Lúide Dlíteanais Reatha Reatha</b>		<b>10,135,304</b> =====	<b>9,824,112</b> =====
<b>Arna léiriú ag</b> Cuntas Caipitil Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	<b>19</b>	8,751,616 1,383,688 ----- <b>10,135,304</b> =====	9,023,485 800,627 ----- <b>9,824,112</b> =====

Tá an Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 24 ina gcuid de na ráitis seo.

.....Ball an Bhoird

.....Ball an Bhoird



## Ráiteas ar Shreabhadh Airgid

Nóta	2011 €	2010 €
<b>Réiteach an Bharrachais don Tréimhse le hAirgead Glan ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin</b>		
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain	583,061	(113,220)
Aistriú (ó)/go dtí an Cuntas Caipitil	(271,869)	(336,489)
Dímheas	337,932	352,248
(Méadú)/Laghdú ar Fhéichiúnaithe	(9,169)	(109,156)
(Laghdú)/Méadú ar Chreidiúnaithe	(50,664)	(55,980)
	-----	-----
<b>Méadú/(Laghdú) ar Airgead Tirim i rith na Bliana</b>	<b>589,291</b>	<b>(262,597)</b>
	=====	=====
<b>Ráiteas ar Shreabhadh Airgid Thirim</b>		
Glan-Insreabhadh Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	589,291	(262,597)
<b>Caiteachas Caipitiúil:</b>		
Éadálacha	(66,063)	(15,759)
	-----	-----
<b>Méadú/(Laghdú) ar Airgead Tirim i rith na Bliana</b>	<b>523,228</b>	<b>(278,356)</b>
	=====	=====
Réiteach Glansreabhadh Airgid Thirim go dtí Gluaiseacht i nGlanchistí		
Gluaiseacht i nGlanchistí don Bhliain	523,228	(278,356)
Glanchistí amhail an 1 Eanáir	496,564	774,920
	-----	-----
<b>Glanchistí amhail an 31 Nollaig</b>	<b>1,019,792</b>	<b>496,564</b>
	=====	=====

Tá an Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta agus Nóta 1 go dtí 24 ina gcuid de na ráitis seo.

.....Ball an Bhoird

.....Ball an Bhoird



## Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

	Nóta	2011 €	2010 €
<b>1. Deontais Stáit</b>			
Deontas don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh – an Roinn Coimirce Sóisialaí		45,113,622	44,985,924
		<b>45,113,622</b>	<b>44,985,924</b>
<b>2. Ioncam Eile</b>			
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte – Rannaíocht le Seirbhísí Faisnéise Comhtháite		103,766	128,258
Díolacháin Ábhair Faisnéise		1,574	9,281
Táillí Oiliúna		15,350	4,600
Cíos Áitribh agus Seirbhísí		3,040	2,540
Aisíocaíocht Iasachtaí Foirme		36,784	92,548
Deontais arna dTabhairt ar ais – Abhcóideacht na hEarnála Deonaí agus Pobail		176,464	-
Ioncam Eile		60,209	101,746
		<b>397,187</b>	<b>338,973</b>
<b>3. Tuarastail<sup>6</sup></b>			
Seirbhísí Réigiúnacha		1,100,335	2,360,939
An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) – Aonad Aistrithe		-	262,594
Cáilíocht		484,250	-
Acmhainní Faisnéise		734,150	422,611
Beartas Sóisialta agus Taighde		232,857	376,382
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide		482,602	348,083
Abhcóideacht		241,849	371,785
Oiliúint		727,610	383,013
Seirbhísí Bainistíochta		1,412,086	1,120,574
		<b>5,415,739</b>	<b>5,645,981</b>

<sup>6</sup> B'ionann an meánlíon foirme a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa tréimhse agus 81.5 (2010: 85.6). Anuas air sin, tugadh triúr ball foirme ar iasacht don Bhord ón Roinn Coimirce Sóisialaí in 2011. Baineadh €279,511 (2010: €288,270) ón bhfoireann mar gheall ar an tobhach pinsin agus íocadh seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí.



## 4. Táillí Bhaill an Bhoird agus Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

	Líon na gcuinnithe ar ar freastalaíodh <sup>7</sup>	2011	
		Táillí	Costais
		€	€
Noelene Blackwell	9/9	-	-
Michael Butler	9/9	5,985	-
Laurie Cearr	6/9	5,985	-
Pat Fitzpatrick	5/9	5,985	1,004
Michael Healy-Rae (téarma arna chríochnú in Iúil 2011)	3/5	2,951	1,512
Josephine Henry	7/9	5,985	-
Sylda Langford (Cathaoirleach)	9/9	8,978	-
Eugene McErlean (ceaptha i Meán Fómhair 2011)	3/3	1,902	-
Michael McGaune	9/9	5,985	-
Martin Naughton	8/9	5,985	-
Daragh O'Connor	8/8	-	-
Sandra Ronayne	7/9	5,985	-
John Sheehy	9/9	5,985	2,998
Sean Sweeney	8/9	5,985	1,163
Fiona Ward (ceaptha i Samhain 2011)	2/2	-	-
Patricia Walsh	7/9	5,985	2,548
Margaret Zheng	8/9	4,985	-
		78,666	9,225

Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí tuarastail €117,570. Níor íocadh aon íocaíochtaí bónais sa bhliain. Ní bhfuair an Príomhfheidhmeannach aon íocaíochtaí maidir le taisteal agus cothabháil. Ball de scéim neamh-mhaoinithe sochair shainithe den earnáil phoiblí is ea an Príomhfheidhmeannach agus ní sháraíonn a theidlíochtaí pinsin teidlíochtaí caighdeánacha na scéime aoisliúntais sochair shainithe den earnáil phoiblí.

<sup>7</sup>

Bhí chéad chruinniú na bliana ar siúl in Eanáir 2011.



	Nóta	2011 €	2010 €
<b>5. Costais Riaracháin</b>			
Cóiríocht agus Bunú	<b>6</b>	1,429,642	1,450,364
Taisteal agus Cothabháil		159,890	154,360
Soláthairtí Páipéarachais agus Oifige		58,096	47,187
Postas		97,801	108,166
Comhairleoireacht agus Tuarascálacha		46,812	77,113
Caidreamh Poiblí		1,077	27,500
Seimineáir agus Cruinnithe		19,893	22,821
Árachas		129,512	75,902
Foilseacháin an Bhoird agus Nithe		10,564	10,457
Ilghnéitheacha			
Taillí Cleamhnaithe		35,708	18,882
Táillí Iniúchta Sheachtraigh		13,630	13,630
Táillí Iniúchta Inmheánaigh		27,336	11,320
Drochfhiacha		724	8,285
Dímheas		337,932	352,248
Ús agus Táillí		867	868
Eile		15,247	15,887
		<b>2,384,731</b>	<b>2,394,990</b>
<b>6. Cóiríocht agus Bunú</b>			
Cíos agus Rátaí		1,198,840	1,237,731
Solas agus Téamh		63,237	76,528
Cothabháil agus Slándáil		167,565	131,514
Cartlannú		-	4,591
		<b>1,429,642</b>	<b>1,450,364</b>
<b>7. Seirbhísí Réigiúnacha</b>			
(i) Deontais um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Réigiún 1 – Baile Átha Cliath		2,905,457	2,910,482
Réigiún 2 – an Meán-Iarthair agus an tOirthuaisceart		3,263,060	3,248,267
Réigiún 3 – an tOirdheisceart		2,042,500	2,108,315
Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart		2,048,587	2,034,056
Réigiún 5 – an tIarthar agus an tIarthuaisceart		2,199,591	2,250,056



	Seirbhísí Réigiúnacha (ar lean.)	Nóta	2011 €	2010 €
(ii)	Tacaíochtaí Lárnacha le IFSanna			
	Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe		18,635	17,725
	Ábhair, Tacaíocht agus Méasúnú		3,669	1,520
	Fógraíocht agus Cur chun Cinn		90,697	147,136
	Tacaíocht Líonra		50,484	63,310
(iii)	An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh		1,291,754	1,389,627
(iv)	Aonaid Shoghluaiste		22,679	26,850
(v)	Forbairt Abhcóideachta		-	37,949
(vi)	Tacaíochtaí Faisnéise		381,500	381,500
(vii)	Forbairt Seirbhísí Comhtháite Faisnéise		29,851	53,218
(viii)	Forbairt agus Oiliúint Réiginach		93,579	97,861
			<b>14,442,043</b>	<b>14,767,872</b>

## 8. An tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)

(i)	Deontais an SBCA			
	Réigiún 1 – Baile Átha Cliath		5,380,638	2,679,079
	Réigiún 2 – an Meán-Iarthair agus an tOirthuaisceart		3,507,835	3,212,950
	Réigiún 3 – an tOirdheisceart		3,354,718	3,257,748
	Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart		2,435,588	4,845,476
	Réigiún 5 – an tIarthar agus an tIarthuaisceart		2,525,840	4,099,130
(ii)	Tacaíocht Lárnacha leis an SBCA			
	Fógraíocht agus Cur chun Cinn		50,527	80,585
	NEC/NMF SBCA		14,246	12,429
	Comhdháil Náisiúnta an SBCA		-	15,184
	Tacaíocht Líonra		19,054	21,143
			<b>17,288,446</b>	<b>18,223,724</b>

In 2011, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh athruithe cuimsitheacha dá struchtúr agus conas a thugann siad faoina gcuid oibre. I ndiaidh an athstruchtúraithe, rinneadh na struchtúir réigiúnacha a ionadú ag cúig Limistéar nua um Sheachadadh Seirbhíse bunaithe ar limistéir leasaithe gheografacha.

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





	Nóta	2011 €	2010 €
<b>9. Cáilíocht</b>			
Clár Creidiúnú Caighdeáin Cháilíochta		3,515	-
Comhairliúchán Custaiméara/Forbairt Seirbhíse		3,000	-
		-----	-----
		<b>6,515</b>	<b>-</b>
		-----	-----
<p>Chun béim ar sheirbhís ardchaighdeáin don chustaiméir, bunaíodh Foireann nua Cháilíochta in 2011. Tá an fhoireann freagrach as a chinntiú go gcuirtear seirbhísí atá ar ardchaighdeán ar bhonn comhsheasmhach a dhéanann freastal ar a riachtanais aonair.</p>			
<b>10. Acmhainní Faisnéise</b>			
Ábhar Faisnéise Ar Líne		-	7,260
Faisnéis Ar Líne - Aistriúcháin		12,658	20,884
Forbairt Láithreán Gréasáin an BFS		5,735	7,311
Caidreamh Poiblí, Cur chun Cinn agus Fógraíocht		9,169	854
Forbairt Bunachar Sonraí		125	4,000
Deontais Foilsithe		3,850	26,235
Foilseacháin		138,232	226,870
Tionscnaimh Faisnéise		26,985	29,983
Ilghnéitheach		-	7,828
		-----	-----
		<b>196,754</b>	<b>331,225</b>
		-----	-----
<b>11. Beartas Sóisialta agus Taighde</b>			
Tacaíocht Taighde		61,731	53,955
Taighde ar Mhíchumas agus ar Fhaisnéis		59,276	52,102
Tuarascálacha Beartais Shóisialta		28,436	25,123
Deontais Bheartais Shóisialta		13,450	15,980
Ilghnéitheach		4,607	8,751
		-----	-----
		<b>167,500</b>	<b>155,911</b>
		-----	-----



	Nóta	2011 €	2010 €
<b>12.</b>	<b>Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide</b>		
	Teileachumarsáid	514,036	308,957
	Bogearraí agus Ceadúnú	82,694	49,829
	Crua-Earraí a cuireadh ar fáil do SFSanna agus don SBCA	328,962	213,152
	Tacaíocht	212,845	280,476
	Tionscadail TFC	794,408	65,494
		<b>1,932,945</b>	<b>917,908</b>
<b>13.</b>	<b>Abhcóideacht</b>		
	Tacaíocht Deontais d'Abhcóideacht na hEarnála Deonaí agus Pobail	27,309	2,087,938
	An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta – Costais Bhunaithe	104,490	83,657
	Tacaíocht Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta		
	Réigiún 1 – Baile Átha Cliath	608,090	100,150
	Réigiún 2 – an Meán-Iarthair agus an tOirthuaisceart	464,465	90,840
	Réigiún 3 – an tOirdheisceart	451,795	66,350
	Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart	528,553	81,250
	Réigiún 5 – an tIarthar agus an tIarthuaisceart	608,170	82,100
	Tacaíocht Deontais don Chlár Oibreoirí	294,404	-
	Tacaíochta Abhcóideachta		
	Tacaíocht Deontais do Sheirbhís Ateagaireachta na Teagna Comharthaíochta	104,000	283,197
	Tacaíocht, Taighde agus Forbairt Abhcóideachta	126,161	82,994
	Forbairt agus Taighde Seirbhís Rochtana	23,221	76,323
		<b>3,340,658</b>	<b>3,034,799</b>



Faoin Straitéis Míchumais agus faoin Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 2007, tugadh sainchúram don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun abhcóideacht a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. D'aithin measúnú neamhspleách ar an gclár píolótach 46 tionscadal do dhaoine faoi mhíchumas san earnáil Pobail agus Dheonach obair éifeachtach na dtionscadal ach moladh an tseirbhís a athstruchtúró chun luach ar airgead níos fearr a sheachadadh leis na hacmhainní céanna.

	Nóta	2011 €	2010 €
<b>14. Oiliúint</b>			
Acmhainní Oiliúna		34,079	36,378
Seirbhísí Oiliúna		40,270	36,706
Oiliúint foirne		46,710	29,312
Oiliúint Abhcóideachta		16,713	113,706
Tacú le hOibrithe Deonacha		12,623	36,241
		<b>150,395</b>	<b>252,343</b>

# Tuarascáil Bhliantúil 2011

15. Sócmhainní Seasta	An tÁitreabh		Mótarfheith iclí	Trealamh Ríomhaire	Trealamh Oifige	Troscán Oifige	Iomlán
	Faoi úinéireacht	Léasacht					
<b>Costas/Athluacháil</b>	€	€	€	€	€	€	€
larmhéid amhail an 1 Eanáir 2011	6,265,000	3,523,465	171,405	2,036,919	695,297	950,054	13,642,140
Breiseanna	-	-	-	60,578	-	5,485	66,063
Diúscairtí	-	-	-	(1,690,371)	-	(251,598)	(1,941,969)
larmhéid an 31 Nollaig 2011	6,265,000	3,523,465	171,405	407,126	695,297	703,941	11,766,234
<b>Dímheas Carntha</b>							
larmhéid amhail an 1 Eanáir 2011	441,504	584,654	165,088	2,034,264	694,795	698,350	4,618,655
Muirear don bhliain	145,586	108,175	6,317	12,751	502	64,601	337,932
Diúscairtí le linn na bliana	-	-	-	(1,690,371)	-	(251,598)	(1,941,969)
larmhéid an 31 Nollaig 2011	587,090	692,829	171,405	356,644	695,297	511,353	3,014,618
<b>Glanluach Leabhair</b>	5,677,910	2,830,636	-	50,482	-	192,588	8,751,616
larmhéid an 31 Nollaig 2010	5,823,496	2,938,811	6,317	2,655	502	251,704	9,023,485

- Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina seilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne Lisney, gnólacht neamhspleách comhairleoirí réadmhaoine athluacháil an 1 Samhain 2008 agus dá bharr, athluacháladh réadmhaoin i leabhair an Bhoird ó €4.461 milliún go dtí €6.265 milliún. Luacháladh an réadmhaoin ar bhonn margadh oscailte. Is ionann an costas stairiúil den réadmhaoin seo agus €6.779 milliún. Tá an Bord ar an eolas faoi na forbairtí reatha sa mhargadh réadmhaoine agus tá an t-ábhar á choimeád faoi athbhreithniú acu.
- Níl an Bord ar an eolas faoi aon athrú ábhartha ar luach agus ní dhearnadh aon nuashonrú ar na luachálacha dá bharr sin.
- Áirítear le diúscairt sócmhainní Trealamh Ríomhaire in 2011 méid €1,614,706 a bhaineann le leagáid agus trealamh neamhúsáide i ndiaidh athbhreithniú ar seasta in 2011.



## 16. Réadmhaoin

### a) Talamh agus Foirgnimh Ruíse

Is leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Talamh agus Foirgnimh ag na láithreacha a leanas:

Láthair	Glanluach Leabhair amhail 31.12.11
	€
Corcaigh	1,091,152
Baile Átha Cliath	4,074,107
Leitir Ceanainn	190,558
Sligeach	93,578
Trá Lí	228,516
	-----
	<b>5,677,911</b>
	=====

### b) Réadmhaoin Léasachta

Tá spás oifige á fháil ar léas ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag na láithreacha a leanas:

Láthair	Dáta Éagtha	Clásal Scoir	Cíos Bliantúil
			€
<b>Ceannoifig – Baile Átha Cliath</b>			
43 Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2	2032	2013	681,197
<b>Oifigí Réigiúnacha</b>			
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	2012	-	3,380
Dún Dealgan – an Siúlán Fada	2029	2014	50,400
Gaillimh	2025	2015	39,400
Cill Chainnigh	2050	-	40
Luimneach	2012	-	14,201
Sligeach	2011	-	12,500
Tamhlacht	2019	-	89,495
Port Láirge	2028	2013	62,500
			-----
			<b>1,010,883</b>
			=====

# Tuarascáil Bhliantúil 2011

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



	Nótaí	2011 €		2010 €	
<b>17. Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí</b>					
Féichiúnaithe					
Féichiúnaithe Trádála		80,865		1,596	
Féichiúnaithe Eile		15,664		59,749	
		-----		-----	
		96,529		61,345	
Réamhíocaíochtaí		483,867		509,882	
		-----		-----	
		<b>580,396</b>		<b>571,227</b>	
		=====		=====	
<b>18. Creidiúnaithe agus Fabhrú</b>					
Creidiúnaithe ÍMAT agus ÁSPC		129,071		126,333	
Creidiúnaithe Trádála		87,429		133,950	
Creidiúnaithe Eile		-		6,881	
		-----		-----	
		<b>216,500</b>		<b>267,164</b>	
		=====		=====	
<b>19 Cuntas Caipitil</b>					
		€	2011 €	€	2010 €
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir			9,023,485		9,359,974
Aistriú chuig an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais					
Caiteachas Caipitiúil sa bhliain	15	66,063		15,759	
Arna Scaoileadh ar Dhiúscairt Sócmhainní Seasta	15	-		-	
Amúchadh ar aon dul le Dímheas sócmhainní	15	(337,932)	(271,869)	(352,248)	(336,489)
		-----	-----	-----	-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig			<b>8,751,616</b>		<b>9,023,485</b>
			=====		=====



## 20. Figiúirí Comparáideacha

Rinneadh athruithe ar leagan amach na nótaí leis na ráitis airgeadais d'fhonn struchtúr nua na heagraíochta dá dtagraítear faoi Nóta 8. Rinneadh figiúirí comparáideacha a athghrúpáil nó a lua ar an mbonn céanna amhail an bhliain reatha faoi Nótaí 3, 5, 7, 10, 11, 12, 13 agus 14 dá réir sin.

## 21. Costais Phinsin

### (a) Anailís ar Chostais Iomlána Phinsin a Gearradh ar Chaiteachas

	2011	2010
	€	€
Costas Reatha Seirbhíse	698,000	948,000
Ús ar Dhliteanais na Scéime Pinsin	1,119,000	1,448,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(591,000)	(629,000)
	-----	-----
	<b>1,226,000</b>	<b>1,767,000</b>
	=====	=====

### (b) Gluaiseacht ar Dhliteanas Pinsin le linn na bliana airgeadais

	2011	2010
	€	€
Dlitéanas Pinsin amhail an 1 Eanáir	19,839,000	23,485,000
Costas Reatha Seirbhíse	698,000	948,000
Ioncam Eile Airgeadais (Costais Úis) (Gnóthachan)/Cailiteanas Achtúireach	1,119,000	1,448,000
Pinsin arna nóc sa Bhliain	2,883,000	(5,440,000)
	(377,000)	(602,000)
	-----	-----
Dlitéanas Pinsin amhail an 31 Nollaig	<b>24,162,000</b>	<b>19,839,000</b>
	=====	=====

### (c) Sócmhainn Mhaoinithe Iarchurtha do Phinsin



Aithníonn an Bord na méideanna seo mar shócmhainn a chomhfhreagraíonn don dliteanas neamh-mhainithe le haghaidh pinsean ar bhonn na sraithe toimhdí ar a ndéantar cur síos thuas mar aon le líon imeachtaí roimhe seo. Áirítear leis na himeachtaí seo an bonn reachtúil le bunú na scéimeanna aoisliúntais, agus an beartas agus an cleachtas atá i bhfeidhm faoi láthair maidir le pinsin seirbhíse poiblí a mhaoiniú, lena n-áirítear ranníocaíochtaí ag fostaithe agus an próiseas meastachán bliantúil. Níl aon fhianaise ag an mBord a chuirfeadh in iúl nach leanfadh an beartas maoinithe seo chun na suimeanna sin a bhaint amach i gcomhréir le cleachtas reatha. B'ionann an tsócmhainn mhaoinithe iarchurtha le haghaidh pinsean amhail an 31 Nollaig 2011 agus €24.162 milliún (2010: €19.839 milliún).

## Glanmhaoiniú larchurtha do Phinsin sa Bhliain

	2011 €	2010 €
Maoiniú In-Aisghabhála i ndáil Costais Phinsin na Bliana Reatha	1,817,000	2,396,000
Deontas Stáit Curtha i bhFeidhm chun Pinsinéirí a Íoc	(377,000)	(602,000)
	----- 1,440,000 =====	----- 1,794,000 =====

(d) Feidhmíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh scéim aoisliúntais sochair shainithe 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 an 31 Nollaig 2011. Rinne achtúire neamhspleách an luacháil trí leas a bhaint as modh an aonaid teilgin.

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

Toimhde	2011	2010
Ráta lascaine	5.00%	5.50%
Toimhde faoi mhéadú ar thuarastail	Nialas	Nialas
Toimhde faoi mhéadú ar phinsin	Nialas	Nialas
Boilsciú praghsanna	2.00%	2.00%
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na bhfear)*	23.2	22.8 bliain
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na mban)*	24.6	24.5 bliain
Ball aois 40 (ionchas saoil reatha na bhfear ag aois 65 bliain)*	26.3	25.1 bliain
Ball aois 40 (ionchas saoil reatha na mban ag aois 65 bliain)*	27.3	27.0 bliain

\*Ionchas saoil ó aois 65 bliain do bhaill atá ag dul ar scor in 2030 nó 2050 amhail a bhí in 2011.





Bunaithe ar na toimhdí sin, agus ag baint leasa as modh an aonaid teilgin fhorordaithe ag FRS 17, measadh gurbh é luach na ndlíteanas fabhraíthe i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2011 agus €24.162 milliún (i gcomparáid le €19.839 milliún amhail an 31 Nollaig 2010).

## (e) Stair na nDualgas Sochair Shainaithe

	2011	2010	2009	2008	2007
	€000	€000	€000	€000	€000
Dualgais Sochair Shainaithe	24,162	19,839	23,485	22,234	23,414
(Gnothachain)/Caillteanais Taithí ar Dhlíteanais na Scéime	1,099	(2,092)	(186)	(213)	204
Céadtadán na nDlíteanas Scéime	4.54%	(10.50%)	(0.79%)	(0.96%)	0.87%

B'ionan an gnothachan carnach achtúireach a aithnítear sna Ráitis ar Ghnothacháin agus Caillteanais Iomlána Aitheanta agus €1.058 milliún.

## 22. Ceangaltais

### a) Léasanna Oibriúcháin

Bhí ceangaltais léasa ag an mBord a bheidh iníoctha sna chéad 12 mhí amach romhainn agus faoi leas léasachta áitreabh, mar seo a leanas:

	2011	2010
	€	€
Léas ar Chóiríocht Oifige		
Ag dul in éag tar éis bliain amháin agus roimh chúig bliana	54,202	54,202
Ag dul in éag tar éis 5 bliana	956,681	956,681
	-----	-----
	1,010,883	1,010,883
	=====	=====

### (b) Maoiniú Deontais

Bhí ceangaltais mhaoinithe ag an mBord faoi na scéimeanna maoinithe deontais mar seo a leanas:



	2011 €	2010 €
Tacaíocht Deontais d'Abhcóideacht na hEarnála Deonaí agus Pobail	-	42,309
	-----	-----
	=====	42,309 =====

### 23. Baill an Bhoird – Nochtadh Idirbheartaíochtaí

I ngnáthchúrsa gnó, féadfaidh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh socruithe conraitheoireachta a iontráil le gealltanais ina bhfuil Baill den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh fostaithe ina bhfuil leas acu ar shlí eile. Ghlac an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh nósanna imeachta i gcomhréir leis an treoirlínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh leasa ag Baill an Bhoird agus chloígh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis na nósanna imeachta seo le linn na bliana. Níorbh ann d'aon nochtadh leasa den saghas sin le linn na bliana.

### 24. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

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

Dáta: 11.07.2012