
Tuarascáil Bhliantúil 2012



Clár Ábhar

Tuarascáil an Chathaoirligh	4
1 Réamhrá.....	7
1.1 Cúlra.....	7
1.2 Tosaíochtaí straitéiseacha.....	8
2 Ár gcomhpháirtithe seachadta.....	11
2.1 Ag oibriú lenár gcomhpháirtithe seachadta.....	13
3 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	14
3.1 Soláthar foirne agus cistiú	14
3.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí	15
3.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse	16
3.4 Oibrithe Deonacha i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	20
3.5 Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	22
4 An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS).....	24
4.1 Soláthar foirne agus cistiú	24
4.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí	24
4.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse	25
4.4 Teagmháil Gutháin Phointe Shingil (SPOTC).....	26
5 An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)	27
5.1 Soláthar foirne agus cistiú	28
5.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí	29
5.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse	31
5.4 MABSndL	33
5.5 An MABS Náisiúnta don Lucht Siúil	35
6 An tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste.....	36
7 An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa.....	38

8	An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN)	40
8.1	Soláthar foirne agus cistiú	40
8.2	Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí	41
8.3	Seachadadh agus forbairtí seirbhíse	41
9	Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	43
9.1	Seachadadh agus forbairtí seirbhíse	43
10	Faisnéis a chur ar fáil.....	45
10.1	citizensinformation.ie	45
10.2	keepingyourhome.ie	47
10.3	Micrealáithreáin eile an BFS	47
10.4	Assist Ireland	47
10.5	Foilseacháin.....	48
11	Tacú le seirbhísí ardchaighdeán	51
11.1	Seirbhísí ardchaighdeán	51
11.2	Seirbhísí oiliúna.....	53
11.3	Seirbhísí abhcóideachta.....	56
12	Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta	57
12.1	Obair Fhianaisebhunaithe.....	57
12.2	Forbhreathnú staitistiúil ar 2012	58
12.3	Aighneachtaí beartais in 2012	59
12.4	Tuairiscí beartais shóisialta	62
12.5	Taighde.....	63
13	Tacaíochtaí eagraíochtúla.....	64
13.1	Airgeadas agus Riarachán	64
13.2	Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	65
13.3	Acmhainní Daonna agus Rialachas.....	66
13.4	Caidreamh agus cur chun cinn	69
13.5	Úsáid fuinnimh in 2012.....	70

Aguisíní

Aguisín 1	Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí	72
Aguisín 2	Cairt Eagraíochtúil	77
Aguisín 3	Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	78
Aguisín 4	Comhaltaí Boird	80
Aguisín 5	Deontais in 2012.....	81
Aguisín 6	Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar críoch an 31/12/12	85
	Comhaltaí Boird agus faisnéis eile.....	86
	Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	87
	An Ráiteas ar Rialú Inmheánach Airgeadais.....	88
	An Ráiteas ar Fhreagrachtaí an Bhoird	89
	An Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta	90
	An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	92
	Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta Iomlán	93
	Clár Comhardaithe	94
	An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid.....	95
	Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	96



Tuarascáil an Chathaoirligh

Agus an Tuarascáil Bhliantúil seo á léamh agam, bhain fairsinge agus scóip na hoibre siar asam faoinar thug an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a gcuid comhpháirtithe seachadta. Anuas air sin, is ábhar iontais dom é an méid atá athraithe le 10 mbliana anuas – laistigh den eagraíocht seo agus sa chomhthéacs níos fairsinge. Thit ollathruithe teicneolaíocha amach. Tugann breis agus 6 milliún cuairteoir uathúil cuairt anois ar ár láithreáin ghréasáin, agus tá ár gcustaiméirí anois ag súil le faisnéis a rochtain trí ghléasanna soghluaiste agus trí na meáin shóisialta, mar aon leis na meáin thraidisiúnta – ar an nguthán agus duine ar dhuine. Thit ollathruithe amach ar chúinsí pearsanta ár gcliant, fad a leanann go leor saoránach ag streachailt leo le fiachas pearsanta agus tar éis poist a chailleadh. Le linn an trátha dhúshlánaigh seo, tá riachtanais ár gcustaiméirí éirithe níos casta agus glacann sé níos mó ama freastal ar na riachtanais sin. Anuas air sin, tá díriú nua ar fhreagracht agus ar luach ar airgead ar fud na seirbhíse poiblí.

Eagraíocht atá sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chuireann fáilte roimh athrú. Ábhar bróid dúinn an cháil atá orainn mar eagraíocht a n-éiríonn léi rudaí a bhaint amach agus ar féidir léi dul in oiriúint go solúbtha, go hoiriúnach agus go mear chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí. Díríonn Plean Straitéiseach nua 2012-2015: *Ag freastal ar riachtanais athraitheacha faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus comhairle airgid agus bhuiséadta saoránaigh*, ar athrú.

Cuireann an straitéis nua seo leis an obair atá déanta. Leanfaimid le freastal ar riachtanais athraitheacha faisnéise, chomhairle, abhcóideachta agus bhuiséadta saoránach, go háirithe grúpaí agus daoine aonair imeallaithe agus leochaileacha – trí nascadh agus freagraí a thabhairt. Tacaíonn an clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta in SFSanna agus an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas leis an snáithe seo – cuimsiú sóisialta a chur chun cinn agus a chinntiú go dtacaítear le daoine atá ar imeall na sochaí chun ár seirbhísí a fháil agus chun rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí.

Príomhghné eile den straitéis is ea cinntiú go seachadtar ár seirbhísí go léir i leith caighdeán ard agus comhsheasmhach. Baineann ríthábhacht le creatlach um dhearbhu cáilíochta a thabhairt agus caighdeán chomhaontaithe a chur i bhfeidhm i dtaca le faisnéis, comhairle, abhcóideacht agus buiséadú leis an tosaíocht seo a bhaint amach. Is mian linn cultúr a chur chun cinn a bhfuil luach aige ar fhorbairt eolais, saineolais agus scileanna agus chuige seo, cinnteoidimid go bhfuil leibhéal creidiúnaithe eolais ag gach duine dár soláthróirí faisnéise.



Oibreoidimid le samhail chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun ár seirbhísí a sheachadadh le freagairt chomhnasctha a chinntiú ar riachtanais daoine. Mar shampla, atreorófar cliant a thugann cuairt ar MABS a bhfuil deacrachtaí airgeadais acu, chuig a SFS áitiúil go ndéanfaí seiceáil sochar orthu lena chinntiú go bhfuil gach rud atá siad i dteideal a fháil á fháil acu.

D'oibríomar an-dian lenár gcliaint a thuiscint – ionas gur féidir inn freagairt dá riachtanais athraitheacha. Samplaí iontacha de seo iad ár micrealáithreáin – losingyourjob.ie, keepingyourhome.ie agus selfemployedsupports.ie. Leanfaimid le bheith cruthaitheach agus solúbtha inár bhfreagairt ar éilimh a bhí ag teacht chun cinn ar fhaisnéis, comhairle, abhcóideacht agus tacaíocht. Seoladh an Líne Chabhrach nua um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste a bhí á hoibriú ag foireann thiomanta in 2012 agus tá sí mar chuid dár bhfreagairt chomhtháite ar an ngéarchéim riaráistí morgáiste, lena n-áirítear an láithreán gréasáin keepingyourhome.ie agus painéal cuntasóirí a chuireann comhairle mhorgáiste ar fáil.

Anuas air sin, cinnteoidimid go leanfaimid le héifeachtacht agus le héifeachtúlacht ár gcur chuige seachadta a thomhas. Mar chuid dár sainmhúram beartais shóisialta, tugaimid aiseolas don rialtas ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí reatha agus leagaimid béim ar shaincheistanna buartha do shaoránaigh a úsáideann na seirbhísí seo.

Tá dúshlán i ndán dúinn amach anseo – tiocfaidh laghdú suntasach, faoin gCreat Rialaithe Fostaíochta, ar líonta foirne an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh sna trí bliana amach romhainn. Sa bhreis air sin, beidh dúshlán romhainn maidir le soláthar foirne a chur ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus do MABS chun freastal ar riachtanais amach anseo. Ar a shon sin, táim an-mhuiníneach as cumas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a bhfoireann agus a gcomhpháirtithe gnó go n-éireoidh leo oiriúnú do pé dúshlán atá amach rompu agus go sáróidh siad iad. Is mian liom buíochas a ghabháil leis an bhfoireann, na hoibrithe deonacha agus na hoibrithe scéime go léir a sholáthair an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn na bliana. Gabhaim buíochas, chomh maith, le foireann chuideachtaí an MABS agus le MABSndI as ucht a n-oibre tiomanta i gcaitheamh 2012 agus le foireann na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas agus le Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.

Ba mhian liom buíochas a ghabháil leis an Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. agus le hArd-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue agus lena foireann as ucht a dtacaíochta le linn na bliana. Anuas air sin, ba mhaith liom buíochas a chur in iúl do mo chomhghleacaithe go léir ar Bhord an BFS. Agus ar deireadh, ba dheas liom mo bhuíochas a

chur in iúl don Phríomhfheidhmeannach, Tony McQuinn, dá fhoireann bhainistíochta agus d'fhoireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.



Sylva Langford
Cathaoirleach



1 Réamhrá

Sonraítear sa tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí gníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh do bhliain féilire 2012.

1.1 Cúlra

Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIB) an comhlacht reachtúil atá freagrach as tacú le seirbhísí faisnéise, comhairle (lena n-áirítear comhairle airgid agus bhuiséadta) agus abhcóideachta a sholáthar do shaoránaigh¹ ar réimse fairsing seirbhísí poiblí agus sóisialta. Áirítear le sainchúram an BFS díriú ar leith ar úsáideoirí leochaileacha seirbhíse, lena n-áirítear grúpaí atá i mbaol bheith imeallaithe ón bpobal níos fairsinge mar thoradh ar mhíchumas, eisiamh sóisialta nó airgeadais nó mar thoradh ar ghéarchéim thromchúiseach ina saol.

Bunaíodh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar chomhlacht reachtúil faoi [Acht na Comhairle, 2000](#). Rinne [an tAcht um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 2007](#), [an tAcht um Leas Sóisialach \(Forálacha Ilghnéitheacha\), 2008](#) an tAcht seo a leasú (a shann freagracht as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid ar an BFS) agus ag an Acht um Leas Sóisialach agus Pinsean, 2011 a leasaigh na rialacha a bhain le ballraíocht an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá an BFS faoi shainchúram na Roinne Coimirce Sóisialaí.

Is iad príomhfheidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh:

- 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 shainaithint agus a thuiscint
- Inrochtaineacht, comhordú agus feachtas mhéadaithe poiblí ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn

¹**Saoránach:** Nuair a úsáidimid an téarma ‘saoránach’, is ag trácht ar gach saoránach na hÉireann agus gach duine eile a chónaíonn in Éirinn agus a d’fhéadfadh leas a bhaint as ár seirbhísí ag tráth ar bith.



- 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 comhairle ar bhainistíocht, seachaint, laghdú agus díscáileadh fiachais phearsanta agus bainistíocht airgid tríd an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS).

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a sainchúram trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra comhpháirtithe seachadta agus trí thionscadail sprioctha a mhaoiniú. Soláthraímid faisnéis don phobal go díreach trí fhaisnéis a sholáthar ar an ngréasán (citizensinformation.ie, ár micrealáithreáin, agus 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 Chomhairle Airgid (an MABS)
- Seirbhís Ateagaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)
- An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN)

1.2 Tosaíochtaí straitéiseacha

Is é tiomantas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh go soláthrófar seirbhísí ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleácha, iontaofa faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais. Shainaitníomar cúig thosaíocht i bPlean Straitéiseach 2012-2015 chun seo a bhaint amach:

1. Freastal ar na riachtanais athraitheacha faisnéise, chomhairle, abhcóideachta agus buiséadta atá ag saoránaigh, go háirithe grúpaí agus daoine aonair imeallaithe agus leochaileacha – trí nascadh agus freagraí a thabhairt



2. Seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán a chur i bhfeidhm ag an BFS agus ag ár gcomhpháirtithe seachadta – trí sheirbhísí a chur ar fáil i leith ardchaighdeán
3. Oibriú chun samhail um sheirbhís chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a thugann tús áite don saoránach – trína eagrú chun seachadadh a dhéanamh
4. Bheith i gceannas ar dheardh agus ar chur i bhfeidhm freagairtí cruthaitheacha agus solúbtha chun freastal ar éilimh ar fhaisnéis, comhairle, abhcóideacht agus tacaíocht buiséadta atá ag teacht chun cinn – trí fhiúntas a chruthú agus a chur leis
5. Éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuir chuige seachadta seirbhíse a thomhas – trí thorthaí a léiriú trí aiseolas ó úsáideoirí

Cuireann an straitéis seo creat foriomlán ar fáil d'fhorbairt seirbhísí a chuirtear ar fáil tríd an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid.

Is í an fhís le haghaidh seirbhísí a chuireann an BFS agus a gcomhpháirtithe seachadta ar fáil:

- Beidh eolas ag daoine a chónaíonn in Éirinn faoinár seirbhísí agus úsáidfídh siad iad nuair is gá dóibh a gcearta nó a dteidlíochtaí a fheidhmiú
- Gheobhaidh daoine an fhaisnéis a theastaíonn uathu faoi sheirbhísí poiblí, mar aon le comhairle, abhcóideacht, buiséadú nó faoiseamh fiachais, ar bhealaí a oireann dóibh
- Beidh ár seirbhísí inrochtana agus déanfar iad a sheachadadh i gcónaí i leith ardchaighdeán
- Déanfar ár seirbhísí a chomhtháthú ionas go mbeidh sé furasta don saoránach gluaiseacht tríothu, eatarthu agus tharstu
- Déanfaidh ár seirbhísí soláthar dóibh siúd ag a bhfuil deacracht ar leith chun seirbhísí príomhshrutha a rochtain, i.e. tríd an SAN, SATC, Ateangaireacht Iargúlta, Comhairleoir Beo etc.
- Tacóidh ár seirbhísí le daoine chun na torthaí is fearr is féidir a fháil i gcomhréir lena gcásanna
- Déanfar faisnéis a fhorbairt ar éifeachtacht an bheartais reatha shóisialta agus na seirbhísí agus cuirfear faoi bhráid iad chun saincheisteannta atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin a thabhairt chun solais

Is iad seo na prionsabail atá mar bhonn agus taca le forbairt leanúnach gach seirbhíse sa tréimhse 2012-2015.

- **Saoránachlárnaithe** – Tá an bhéim ar sinn féin a eagrú agus seirbhísí a sheachadadh chun an toradh is fearr do na saoránaigh a bhaint amach
- **An Pobal** – Déantar a gcuireann an tseirbhís ar tairiscint a oiriúnú mar fhreagairt ar riachtanais phobal



- **Solúbtha** – smaoineamh chun cinn agus gluaiseacht go mear chun freastal ar riachtanais athraitheacha saoránach
- **Iontaoibh agus meas** – do gach saoránach, dá chéile agus dár bpobal agus d’earnáil an phobail agus don earnáil dheonach/do pháirtithe leasmhara seirbhíse poiblí
- **Ar fáil do chách** – Seirbhísí neamhspleácha, neamhchlaonta, faoi rún agus neamhbhreithiúnacha faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta
- **Luach agus torthaí dearfacha a sheachadadh** – do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara eile
- **Cumas a fhorbairt** – lena chinntiú go bhfuil sásamh le baint ó obair na foirne, na ndéontóirí agus na gcomhpháirtithe seachadta a oibríonn sa BFS agus go bhfuil an obair bríoch agus go mbaineann sí an úsáid is fearr as a dtiomantas dár seirbhísí

Rianta chuig Seirbhísí – Tús Áite a Thabhairt don Saoránach ('Pathways to Services – Putting the Citizen at the Centre')

Sholáthair Straitéis 2009-2012 an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, *Rianta chuig Seirbhísí – Tús Áite a Thabhairt don Saoránach* creatlach shingil d’fhorbairt gach seirbhíse a sholáthair an BFS, SFSanna, SGFS, MABS agus SAN. Bhí straitéisí leantacha an BFS ag oibriú i dtreo na sprice lena mbaineann réimse seirbhísí saoránachdhíríte comhcheangailte a sheachadadh atá inrochtana agus in ann difríocht dhearfach a dhéanamh i saol daoine atá ag streachailt le fíor-dheacrachtaí. Cuireann sannadh an MABS toise bhreise shuntasach agus fhorlíontach le réimse seirbhísí an BFS.

Thit forbairt shuntasach amach thar shaolré an phlean le fíis na gcomhsheirbhísí a éascú agus a fhíorú. Ina measc seo bhí forbairt bonneagar TFC atá in ann tacú le seirbhísí idircheangailte, cur chuige coiteann i leith cáilíochta, oiliúna agus forbartha agus cur chuige coiteann i leith seachadadh seirbhíse i measc na seirbhísí uile agus tacú le gnéithe sainiúla gach seirbhíse ag an am céanna.



2 Ár gcomhpháirtithe seachadta

Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse príomhchomhpháirtithe 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 gcomhpháirtithe seachadta i gCaibidilí 11 agus 13.

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 (an 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)**. (Féach Caibidil 10).

Cuireann **an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)** 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. Tugann an MABS Náisiúnta don Lucht Siúil tacaíocht ar son cuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí imeallaithe eile) chun cabhrú leo coigiltí agus creidmheas dlíthiúil agus inacmhainne a rochtain (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. Téann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) i ngleic le riachtanais daoine atá níos leochailí atá faoi mhíchumas óna dteastaíonn seirbhís sprioctha agus nach dócha go mbeidh siad in ann an tseirbhís a rochtain iad féin gan tacaíocht (Féach Caibidil 8).

Is í **Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)** an ghníomhaireacht náisiúnta do sholáthar seirbhísí ateangaireachta teanga na 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 9).

2.1 Ag oibriú lenár gcomhpháirtithe seachadta

Rinneadh an caidreamh idir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a gcomhpháirtithe seachadta a chur ar bhonn foirmiúil trí Chomhaontuithe Seirbhíse a thabhairt isteach idir an BFS agus gach duine dá gcomhpháirtithe seachadta, lena n-áirítear na 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na 53 cuideachta den MABS.

Conarthaí bliantúla iad na Comhaontuithe Seirbhíse idir an BFS agus 96 cuideachta aonair. Déanann Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh comhaontú ar na conarthaí seo agus cuimsíonn siad earraí caighdeánacha ar nós seachadadh seirbhíse, rialachas, rialuithe airgeadais, cleachtais AD, tuairisciú, measúnú agus monatóireacht. Leagann na comhaontuithe amach na tiomantais a dhéanann na páirtithe dá chéile, lena n-áirítear na seirbhísí a chuirfear ar fáil mar chúiteamh ar an gcistiú a fhaightear.

Cuireann seo ar chumas an BFS a chinntiú go mbaintear seirbhís agus luach den scoth ar fáil ar fud an réimse fhairsing seirbhísí a chuireann siad ar fáil. Cinntíonn na comhaontuithe, chomh maith, go gcomhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a bhfreagracht maidir lena chinntiú go bhfuil na socruithe ábhartha rialachais i bhfeidhm maidir le caiteachas cistí poiblí. Baineann ríthábhacht leis go ndéantar monatóireacht chúramach ar an méid suntasach d'airgead seo agus go gcuirtear i gcuntas é, i dtaobh freagracht airgeadais, feidhmíocht éifeachtach agus seirbhísí ardchaighdeán a sheachadadh don chustaiméir agus don cháiniócoir, a dhéanann na seirbhísí seo a chistiú, ar deireadh thiar.



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 oibrithe 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 Aguisín 5 le haghaidh faisnéise ar mhaoiniú).

3.1 Soláthar foirne agus cistiú

B'ionann an liúntas iomlán deontais don BFS in 2012 agus €12,356,350 (Féach Aguisín 5 chun teacht ar mhiondealú ar an bhfigiúr seo).

Is ann do 269 foireann a íoctar (185.40 post de choibhéis lánaimseartha) in SFSanna, as a bhfuil 105 díobh lánaimseartha agus 166 páirtaimseartha.

Is ann do 210 oibreoir scéim fostaíochta a oibríonn in SFSanna (coibhéis lánaimseartha 116.26). Is le Scéimeanna Fostaíocht Pobail (FP) atá tromlach na n-oibreoirí scéime a bhfuil baint acu in SFSanna. Tá scéimeanna nua á n-úsáid ag roinnt scéimeanna, ar nós Tús agus JobBridge.

Is ann do 1,136 oibreoir deonach a oibríonn in SFSanna (coibhéis lánaimseartha 123.09).



Tarraingítear baill de Bhoird Bhainistíochta SFS ón earnáil reachtúil, dheonach agus pobail agus ó oibrithe deonacha SFS. Tá ionadaithe an MABS ag go leor SFSanna ar a mboird bhainistíochta.

3.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí²

- B'ann do 629,168 glaoiteoir ar SFSanna in 2012 (seo laghdú 4% ar 2011)
- Dhéileáil na seirbhísí le 289,219 glaoiteoir (46%) laistigh de 10 nóiméad nó níos lú. Déileáladh le 247,672 glaoiteoir (39%) idir 11 agus 20 nóiméad agus ghlac sé idir 21 agus 40 nóiméad déileáil le 74,632 glaoiteoir (12%).
- Thug breis agus 20,000 glaoiteoir glao ar sheirbhís amháin as cúig sheirbhís
- Dhéileáil na seirbhísí i gceantar Bhaile Átha Cliath le 30% de na glaoiteoirí náisiúnta
- B'ionann an líon iomlán fiosrúcháin lenar dhéileáil na seirbhísí in 2012 agus 997,287
- Bhí nach mór leath na bhfiosrúcháin (47%) sa chatagóir Leasa Shóisialaigh. Bhain 9% de na fiosrúcháin le Fostaíocht agus bhain 7% díobh leis an tSláinte.
- Rinneadh breis agus leath na bhfiosrúcháin (57%) a chatagóiriú mar fhaisnéis (572,953).
- Theastaigh comhairle agus cúnamh ó 42% de na glaoiteoirí (421,051) i gcomparáid le 38.4% in 2011, agus léiríonn seo méadú ar chastacht na bhfiosrúcháin.
- Ba ghlaiteoirí céaduaire tromlach mór na nglaoiteoirí (94%) ar SFS.
- Léirigh go leor seirbhísí laghdú ar theagmhálaithe tríd an nguthán. Tá nós méadaitheach le sonrú ina bhfuil an cliant SFS ag tabhairt cuairte ar an ionad seirbhíse chun rochtain a fháil ar sheirbhísí duine ar dhuine.
- Bhí 51% de na glaoiteoirí san aoisghrúpa 26-45.
- Ba náisiúnaigh iasachta nach mór 20% de na glaoiteoirí, sa chás gur cuireadh náisiúntacht i dtáifead.
- Sainaithníodh deacrachtaí rochtana i measc 23,074 cliant (4% den iomlán). Ba dheacrachtaí teanga an leath díobh seo.
- Teidlíocht agus iarratais ar an gcárta leighis a bhí i mbreis agus dhá thrían d'fhiosrúcháin seirbhís sláinte a rinneadh le SFSanna.

² 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 bhfiosrúcháin chuig seirbhís, aois agus inscne an chustaiméara SFS, nádúr na bhfiosrúcháin a rinneadh agus saghas an ghníomhartha a chuir an tseirbhís ar fáil.



- Soláthraíodh 132 seirbhís sheasta for-rochtana in 2012 i réimse láithreacha, lena n-áirítear Ionaí Acmhainní Teaghlaigh, Tionscadail Forbartha Pobail agus grúpaí deonacha pobail eile. Thug na seirbhísí le fios gur sholáthair siad 745 seirbhís éagsúil ócáideach for-rochtana chun freastal ar riachtanais faisnéise an phobail. Don mhórphobal a bhí an mhórchuid (34%) den fhor-rochtain a soláthraíodh – 22% do dhaoine faoi mhíchumas, 15% do dhaoine scothaosta.

Próifíilí glaoiteora

Bhí tromlach mór díobh (94%) ina nglaoiteoirí céaduaire ar SFS, agus ba theagmhálaí athuaire 65 díobh, ar méadú 1% é seo ar ghlaoiteoirí athuaire ó 2011 i leith. Ba mhná 57% díobh, agus b'fhir 38% díobh. Ba lánúineacha 5% díobh. Cuireadh faisnéis i dtaifead le haghaidh 71% de na cliaint. Bhí 51% díobh san aoisghrúpa 26-45, 33% idir 46 agus 65, 10% 66 bliain d'aois nó níos sine agus bhí 6% faoi bhun 25. Ba iad na figiúirí le haghaidh 2011 53%, 30%, 9% agus 7%.

Rinneadh náisiúntacht 64% glaoiteoirí (breis agus 400,000 glaoiteoir) a chur i dtaifead i gcaitheamh 2012. B'Éireannaigh 80% díobh seo, ba náisiúnaigh AE 12% díobh agus ó thíortha neamhAE a bhí 8% díobh. Léiríonn miondealú na nglaoiteoirí neamhÉireannacha ar fud an líonra SFSanna an úsáid leanúnach a bhaineann imircigh as príomhsheirbhísí faisnéise. Tar éis glaoiteoirí Éireannacha, is iad na Polannaigh (5% nó 20,260), muintir na Nigéire (1.5%) agus an RA (1.5%) na grúpaí is mó. Bhí an fuílleach leata thar 150 náisiúntacht éagsúil. Bhí an líon ba mhó de ghlaoiteoirí neamhÉireannacha le sonrú i gCathair Bhaile Átha Cliath (8,510 nó 11% de líon iomlán na nglaoiteoirí), agus Fine Gall (SFS Tuaisceart an Chontae), (5,013 nó 6.4%), SFS na Gaillimhe (4,233 nó 5.4%), agus SFS Lú (3,383 nó 4.3%).

3.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse

Leanann SFSanna lena thuairisciú go bhfuil a gcliaint thíos le haimsir dhúshlánach – tá orthu dul i dtaithí ar chostais mhaireachtála, athruithe ar an gcóras leasa shóisialaigh agus dífhostaíocht mhéadaithe. Tá go leor cliant thíos le fadhbanna airgeadais agus teaghlaigh mar gheall ar an gcúlú geilleagrach. Cuireadh ciorrú áirithe ar chaitheamh poiblí a fógraíodh i mBuiséad 2012 i bhfeidhm láithreach; ghlac cinn eile níos faide le cur i bhfeidhm agus cruthaíonn siad éiginnteacht níos fadtéarmaí le haghaidh cliaint SFS. Mhéadaigh castacht mhéadaithe fiosrúcháin chliaint i dtaca le caillteanas post, saincheisteanna morgáiste, fiachas agus cliseadh ar chaidreamh ualach oibre na seirbhísí.



Cruinnithe seachadta seirbhíse

In 2011, cuireadh cúig Limistéar nua Seachadta Seirbhíse in ionad na struchtúr réigiúnach. Mar chuid den chur chuige nua i leith seachadadh seirbhíse, bhí cruinnithe eagraithe le grúpálacha de SFSanna. Tá sé de chuspóir ag an gcruinniú comhthuisceant de riachtanais agus de bhuarthaí úsáideoirí seirbhíse a fhorbairt mar aon le tacú le cur i bhfeidhm na bhfreagairtí chun dul i ngleic leis na riachtanais sin. Anuas air sin, cuireann na cruinnithe meicníochtaí tacaíochta tras-seirbhíse chun cinn agus sainaithníonn siad cén tacaíochtaí a theastaíonn chun seirbhísí éifeachtacha a sholáthar dár gcliaint. In 2012, cuireadh cruinnithe um sheachadadh seirbhíse i bhfeidhm ar fud an líonra SFS.

Comhobair leis an MABS

Rinne an MABS 2,086 atreorú chuig SFSanna in 2012. Tá socruithe comhoibre á bhforbairt ar fud an líonra. Roimhe seo, bhí na socruithe sin tearcfhorbartha in go leor limistéar.

Tá comhobair idir an MABS agus SFSanna á forbairt go náisiúnta trí Thionscadal Trasatreoraithe an MABS. Socraíodh an tionscadal seo chun córas trasatreoraithe a fhorbairt idir an MABS agus SFSanna. Príomhchuspóir an tionscadail is ea comhsheasmhacht a chur chun cinn i seachadadh seirbhíse do chliaint a thagann a fhad le SFS nó leis an MABS. Mar chuid den phróiseas, thit catagóiriú amach de shaghsanna na seirbhísí a chuireann gach seirbhís ar fáil in 2012. Thug seo an deis lena shainaithint conas a chuireann na seirbhísí lena chéile gan an tseirbhís a chuirtear ar fáil don chliant a bheith mar an gcéanna le seirbhís eile. Tá ionadaithe an MABS ar bhord bainistíochta breis agus 50% de na SFSanna.

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN)

Oibríonn go leor SFSanna i gcomhoibriú le habhcóidí an SAN chun seirbhís a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas trína n-ionad áitiúil. Tá comhshocruithe oibre ann leis an SAN lena chinntiú go bhfuil nósanna imeachta soiléire atreoraithe i bhfeidhm.

Seirbhísí speisialtóra eile in SFSanna

Cuireann go leor SFSanna réimse seirbhísí ar fáil dá gcliaint, 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, ach go háirithe an MABS. Tá ag SFSanna eile clinicí le haghaidh Comhairle Tomhaltóirí, Oifig an Ombudsman agus Threshold.

In 2012, chuir an tSeirbhís Chomhairle Deonaí Cuntasóirí Cairte (CDCC) a seirbhís chomhairleach saor in aisce ar fáil go náisiúnta. Tabharfar an tseirbhís isteach ag clinicí a bheidh ar siúl i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus in oifigí an MABS trí cheapachán a dhéanamh.

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht do na heagraíochtaí a leanas chun faisnéis a sholáthar i limistéir speisialaithe:

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

Cuireann **Ionaíd Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)** tacaíocht dlí ó shaineolaithe ar fáil do SFSanna. 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 foireann SFS maidir le saincheistanna inimirce agus tearmainn. Ina theannta sin, reáchtálann 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 chúltaca cheiste 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 ag a bhfuil deacrachtaí foghlama.

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



Roinnt éachtaí agus forbairtí eile le linn 2012

Thug **SFS Bhaile Bhlainséir** faoi thaighde beartais shóisialta ar thaithí chliant ar an aonad lárnaithe Forlíonadh Cíos a dtaca le ceithre SFS eile.

I Meán Fómhair, rinne **SFS Bhré** 40 bliain de sholáthar faisnéise a cheiliúradh. Ba é an tOmbudsman, Emily O'Reilly, a thug an phríomhóráid.

D'eagraigh **SFS an Chláir** comhsheimineár ar an reachtaíocht um Dhócmhainneacht Phearsanta leis an MABS go háitiúil agus sheol an tAire Joan Burton bileog faisnéise maidir le '*Creidmheas ag Leac an Dorais a Dhiúltú*' ('*Saying No to Doorstep Credit*') – tionscnamh a d'eagraigh SFS agus MABS an Chláir. Shainaithin slíotán comhairle dlí SFS an Chláir ar Clare FM a chuimsíonn saincheistean a shainaithnítear trí fhiosrúcháin chustaiméirí Dámhachain Meán Ceartais chomh maith, ón Dlí-Chumann.

Chuir **SFS Chromghlinn** dhá leabhrán i dtoll a chéile do sprioclucht féachana: seicliosta le haghaidh pinsinéirí agus treoir chun uacht a dhéanamh do thuismitheoirí agus do dhaoine atá faoi mhíchumas intleachtach.

Thug **SFS Dhún na nGall** faoi *Chlár comhoibritheach um Shochair a Uasmhéadú* a rinne sprioc de theaghlaigh ísealioncaim (le Cuideachta Forbartha Áitiúla Dhún na nGall)

Bhunaigh **SFS Bhaile Átha Cliath 2, 4 agus 6** chlinic speisialaithe um chearta fostaíochta agus tá an-rath air seo.

Cuireann **SFS na Gaillimhe** seirbhís speisialaithe inimirce ar fáil anois a thosaigh i Nollaig 2012.

Cuireadh tús leis an tseirbhís nua **Ghaeltachta (Faisnéis do Shaoránaigh)** i Ros Muc i Meán Fómhair 2012. Cuireann seo seirbhís faisnéise ar fáil do cheantar Chonamara ar feadh 2.5 lá sa tseachtain.

Sheol **SFS Liatroma** an foilseachán nuashonraithe *Living in Leitrim* i bhFeabhra 2012. Tá an-tóir ar an bhfoilseachán seo i measc na ndaoine a chónaíonn i Liatroim agus i measc daoine a thagann chun cónaí sa chontae nó a fhilleann ar an gcontae.



Bhí *Seachtain Phinsean* ar bun ag **SFS an Longfoirt** i Meán Fómhair agus tacaíonn Comhairle Scoir na hÉireann lena gClár Scoir i gcomhar le Coiste Gairmoideachais an Longfoirt.

Chuir **SFS Lú** dhá phacáiste faisnéise i dtoll a chéile le haghaidh daltaí a bhí ag fágáil na scoile a bhí dírithe ar dhaltaí a bhí ag leanúint ar aghaidh chuig breisoideachas agus orthu siúd nach raibh ag leanúint ar aghaidh le breisoideachas. Seoladh na pacáistí seo go dtí gach meánscoil i gContae Lú. Anuas air sin, bhí *Seachtain um Uacht a Dhéanamh* ('Make a Will Week') ar bun i nDún Dealgan (Márta 2012) ag **SFS Lú** agus rinneadh 96 uacht lena linn.

Tar éis feachtas fairsing earcaíochta sa samhradh, chuir **SFS Thiobraid Árann** áiteanna ar tairiscint do naonúr oibrithe deonacha déag. Tá seachtar oibrithe déag anois ar an róta i gceithre ionad tar éis clár ionduchtúcháin ocht seachtaine.

Bhí feasacht á múscailt ag **SFS an Taoibh Thuaidh** ar a seirbhísí trí GPS agus Foirne Cúram Sláinte Príomhúil.

Bhí **SFS Phort Láirge** ina n-óstach ar an imeacht *Making the Link* a d'éascaigh 40 gníomhaireacht áitiúil reachtúil agus dheonach chun iad féin agus a gcuid oibre a chur i láthair dá chéile.

Thug breis agus 1,600 cuairteoir cuairt ar an seastán um Fhaisnéis do Shaoránaigh de chuid **SFSanna Phort Láirge agus Cheatharlach** ag an gComórtas Náisiúnta Treabhadóireachta a bhí ar siúl i Ros Mhic Thriúin i Meán Fómhair 2012.

Bhunaigh roinnt SFSanna for-rochtain nua – Cuireann SFS Chathair Chorcaí Theas seirbhís nua ar fáil i gCionn tSáile agus bhunaigh SFS Fhine Gall for-rochtain i Leabharlann Bhaile Dúill in 2012. D'úsáid SFS Chorcaí Thiar an tAonad Soghluaiste um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun freastal ar phobail i nDroichead na Bandan, Inis Céin, Cloich na Coillte, Sciobairín agus i Leathros Charn Uí Néid.

3.4 Oibrithe Deonacha i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh



Bhí 1,136 oibreoir deonach ag oibriú in SFSanna in 2012 (coibhéis lánaimseartha 123.09). D'íoc an líon oibríthe soláthróirí faisnéise agus oibríthe scéime in SFSanna. Tá ag SFS Thiobraid Árann an líon is mó d'oibríthe deonacha go náisiúnta (98), mar aon le SFS Dhún Laoghaire/Ráth an Dúine (85) agus SFS Chontae Chorcaí Thuaidh agus Thoir (83).

Chuir líon seirbhísí feachtais earcaíochta oibríthe deonacha ar bun le linn 2012 agus cheap dhá sheirbhís [SFS Chluain Dolcáin agus SFS Chathair Chorcaí (Thuaidh)] comhordaitheoirí deonacha dá seirbhísí. Cé nach ann d'fheidhmeanna comhordaitheora i roinnt seirbhísí, tá deis ann chun na feidhmeanna seo a fhairsingiú agus chun seirbhísí a dhéanamh díobh ina mbeidh líon mór oibríthe deonacha amach anseo. Bhainfeadh seo cuid den ualach oibre ón mBainisteoir Forbartha agus chuirfeadh sé deiseanna ar fáil d'oibríthe deonacha chun oibriú i bhfeidhmeanna bainistíochta.

An Straitéis Náisiúnta Oibríthe Deonacha

D'fhorbair foireann tionscadail ina bhfuil ionadaithe ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh an chéad *Straitéis Náisiúnta d'Oibríthe Deonacha sa SFS 2012-2015* agus rinne siad réimse cáipéisí tacaíochta a athbhreithniú agus a nuashonrú.

Forbraíodh an Straitéis Oibríthe Deonacha tar éis na moltaí taighde agus bainteacha a cuireadh i láthair i dtuarascáil 2010 an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh: *Oibríthe Deonacha i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh; feidhm agus rannpháirtíocht oibríthe deonacha*.

Bhí oibríthe deonacha mar bhunchloch líonra an BFS ó osclaíodh an chéad ionad faisnéise pobail sna 1960idí. D'fhorbair an BFS ina líonra 42 SFS ó sheirbhís a bhí faoi stiúir oibríthe deonacha. Is féidir an rannpháirtíocht oibríthe deonacha a thomhas, i dtaobh ama agus taithí, leis an méid seirbhísí a bhraitheann ar pháirtíocht oibríthe deonacha le haghaidh seachadadh seirbhíse agus seirbhísí for-rochtana. Baineann an tábhacht agus an fiúntas céanna leis an tionchar a imríonn páirtíocht na n-oibríthe deonacha ar éiteas agus ar chultúr seirbhíse pobalbhunaithe.

Is é cuspóir Straitéis na nOibríthe Deonacha a leagan amach conas a threiseofar feidhm na n-oibríthe deonacha, ionas gur féidir le hoibríthe deonacha leanúint le cur le seirbhísí atá ag athrú agus ag fairsingiú, agus conas is féidir tacú leo chun amhlaidh a dhéanamh. Baineann



ríthábhacht le bonneagar a thacaíonn agus a éascaíonn obair dheonach d'fhonn ní hamháin go gcoimeádtar agus go gcothaítear an tseirbhís, ach go ligtear di forbairt.

Oibrithe deonacha – seirbhís a aithint

Tugadh onóir d'oibrithe deonacha a chaith 20 bliain le seirbhís a sholáthar dá bpobal leis an SFS ag searmanas speisialta i mBaile Átha Cliath i nDeireadh Fómhair 2012. Aithníodh rannpháirtíocht 13 oibrí dheonacha ó SFSanna i Luimneach, Tuaisceart agus Oirthear Chorcaí, Uíbh Fhailí agus Tiobraid Árann agus bronnadh deimhniú ar gach oibrí deonach mar aon le babhla comórtha.

3.5 Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Ar cheann de na príomhbhealaí ina dtacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar don phobal mór ná tríd an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), áit a dtacaíonn soláthróirí faisnéise lena gcliaint maidir le deacrachtaí chun rochtain a fháil ar leas sóisialach, tithíocht, sláinte agus fostaíocht. Tacaíonn soláthróirí faisnéise lena gcliaint chun gníomhú ar a son féin pé áit is féidir (féinabhcóideacht). Anuas air sin, déanann siad abhcóideacht thar cheann cliant – mar shampla, teagmháil agus idirghabháil a dhéanamh le tríú páirtí nó freastal ar éisteachtaí agus achomhairc.

Leanadh le habhcóideacht a fhorbairt mar phríomhghné de sholáthar seirbhíse SFS. B'ann do 3,072 agallamh tosaigh ann le cliaint in 2012. Astu seo, rinneadh 1,462 cás nua a oscailt. B'ionann an líon cásanna a tugadh anonn ag seirbhísí ó 2011 agus 753, a mhéadaigh na líonta cliant le haghaidh 2012 go dtí 2,215. Le linn na tréimhse ó Eanáir go dtí Nollaig 2012, dúndadh 1,004 cás. Ba iad tromlach na n-idirghabhálaithe abhcóideachta (23.5%) cúnamh le hachomharc. Thug seirbhísí faoi thaighde agus réiteach cáis, chomh maith, thar cheann an chliaint in 18% de na cásanna. I measc na sagsanna eile d'idirghabháil abhcóideachta bhí idirghabhálaithe thar cheann an chliaint (16%), diantacaíocht nó cóitseáil féinabhcóideachta (10%) agus cúnamh le hathbheithniú nó le cruinniú foirmiúil (7%).

Bhain an chuid ba mhó de na cásanna abhcóideachta (48%) le Leas Sóisialach, agus le Fostaíocht (27%) agus Tithíocht (7%), faoi seach. Bhí na cásanna eile (18% den líon iomlán)



leata thar réimse ábhar (Sláinte, Ábhair Thomhaltóirí, Airgead agus Cáin, ag Bogadh Tíre, Ceartas, Oideachas agus Oiliúint, mar shampla) a thugann le fios forlámhas an leasa shóisialaigh agus na fostaíochta agus cásanna achomhairc go háirithe.

Rinne tromlach na gcliant iad féin a fhéin-atreorú chuig an tseirbhís abhcóideachta SFS (67%) nó rinne Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh eile (18%) iad a atreorú. Rinne an SGFS níos lú ná aon faoin gcéad díobh a atreorú (0.35%) mar aon leis an MABS (0.27%).

An Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA)

Ba é 2012 an chéad bhliain iomlán ina raibh an Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) ag feidhmiú in SFSanna. Oibríonn an Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta le feabhas a chur ar chumas Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh abhcóideacht a sheachadadh mar chuid de sheirbhís chomhtháite faisnéise, chomhairle agus abhcóideachta. Is é cuspóir an chlár OTA (thar am) chun cumas comhsheasmhach abhcóideachta a mhéadú i measc na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Tá cúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTAanna) fostaithe ag SFSanna Bhaile Átha Cliath (Cluain Dolcáin), an Longfoirt, Uíbh Fhailí, Chorcaí Thoir agus an Chláir. Oibríonn OTAanna leis na SFSanna ina réigiún chun seirbhísí abhcóideachta a fheabhsú don saoránach. Déanann OTAanna obair chóitseála agus mheantóireachta ar phearsanra SFS sna próisis agus scileanna cásobair abhcóideachta, lena n-áirítear scileanna agallaimh, cástaifeadadh, idirghabháil, ionadaíocht agus réiteach le haghaidh gearáin tríú pháirtí, éisteachtaí agus achomharc. I gcaitheamh 2012, d'oibrigh an Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta, i gcomhar leis an BFS, ar nósanna imeachta agus teimpléid chaighdeánaithe náisiúnta agus ar na céimeanna abhcóideachta agus na hinniúlachtaí agus an oiliúint a shainiú a theastaíonn le haghaidh gach céime. Léiríonn cástaifid le haghaidh 2012 borradh suntasach ar an soláthar foriomlán abhcóideachta ag SFSanna agus tháinig méadú 51% ar an líon cliant a bhain leas as seirbhís abhcóideachta.

4 An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)

Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) seirbhís chuimsitheach agus rúnda faisnéise ar fáil. Cuirtear an tseirbhís ghutháin ar fáil ó Luan go hAoine idir 9r.n. agus 8i.n. ar íosghlao 0761 07 4000. Tá an tseirbhís bunaithe i gCorcaigh.

Tháinig athrú ar uimhir íosghlao an SGFS (1890 777 121)³ go luath in 2012. A bhuíochas leis an uimhir nua, 0761 07 4000 gur féidir le glaoiteoirí ar an tseirbhís rátaí náisiúnta glao a íoc (ó línte talún agus gutháin phóca). Tá nócha faoin gcéad de na soláthróirí seirbhíse cláraithe leis an socrú seo. Éascóidh an bonneagar nua gutháin agus sonraí réimse forbairtí nua chomh maith.

4.1 Soláthar foirne agus cistiú

Faigheann an SGFS 100% den chistiú seo ón BFS. B'ionann deontas oibríochtúil 2012 agus €1,320,000. Caitear an chuid is mó de seo ar chostais fostaithe (beagán sa bhreis ar €1 milliún).

Is éard atá ag oibriú sa SGFS ná bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, 21 oifigeach faisnéise (a bhfuil ceathrar díobh ag oibriú ar bhonn páirtaimseartha, a bhfuil duine amháin díobh ar saoire ghairme), riarthóir sinsearach amháin agus beirt riarthóirí pháirtaimseartha. Tá an SGFS á rialú ag Bord Stiúrthóirí ceaptha ag Príomhfheidhmeannach an BFS.

4.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí

In 2012, d'fhreagair oifigigh an SGFS 158,083 iarratas ar fhaisnéis agus ar chomhairle ón bpobal, as a raibh 157,483 fiosrúchán gutháin, 263 ríomhphost, 337 Comhairleoir Beo (comhrá gréasáin a dhéantar a rochtain ar ciboard.ie/liveadvisor). B'ionann seo agus laghdú 13% ar 2011.

³Anuas air sin, rinne an SGFS uimhir ghutháin líne thalún a fhógairt – 021 4521600 – mar gheall ar chostas sách ard uimhreacha '1890' dóibh siúd a chuireann glaoch orthu ó ghutháin phóca.



B'ionann an ATT (an meánam a caitheadh ar ghlaio) le haghaidh 2012 agus 4 nóiméad agus 53 soicind.

Tugann maoirseoirí foirne faoi dhearbhu córasach cáilíochta trí shampla de ghlaonna taifeadta a úsáid. Go ginearálta, tugadh faoi deara go raibh cáilíocht na nglanna an-ard.

Déantar fiosrúcháin chustaiméirí a chatagóiriú de réir an chórais chaighdeánaigh chatagóirithe glanna a úsáidtear ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh; a léiríonn an bealach inar féidir le faisnéis a eagrú ar láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Bhí tromlach na bhfiosrúchán sna limistéir a leanas: Leas Sóisialach (48%) agus Fostaíocht (16%) a léiríonn an miondealú fiosrúchán ar fud an líonra Faisnéise do Shaoránaigh.

4.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse

Bainistíocht glanna

Oibríonn SGFS córas comhtháite teileafónaíochta/TFC/Bainistíochta Faisnéise. Ceadaíonn an córas ciúáil shofaisticiúil glanna agus córais freagartha agus soláthraíonn sé faisnéis shonraithe agus iontaofa ar shonraí ar amanna feithimh ghlaioiteoirí, rátaí tréigean glanna, agus feidhmíocht oifigigh aonair faisnéise, mar shampla. Déantar gach glao isteach a thaifeadadh. Déantar sampla de ghlaonna a mheasúnú gach mí ag Maoirseoirí Foirne ar mhaithe le cuspóirí dearbhaithe cáilíochta agus chun cabhrú le cóitseáil agus le hoiliúint. Ina theannta sin, cuimsíonn an córas líon uirlisí, foláireamh agus tuarascálacha a chabhraíonn leis na Maoirseoirí Foirne le bainistíocht urláir 'fíor-ama'.

Ceannaíodh bunachar sonraí lárnach agus stór cáipéisí um acmhainní daonna le haghaidh an SGFS i Nollaig 2011. Cuireadh an córas 'beo' ar an líne i mBealtaine 2012. Cuireann an córas seo roinnt tairbhí ar fáil, ar nós bileoga ama a uathobriú agus príomhfaisnéis tuairiscithe a sholáthar.

Suirbhé ar an SGFS

Tugadh faoi shuirbhé ar son an SGFS ar an nguthán i Meitheamh 2012. Bhí na conclúidí a leanas ag an lucht taighde.

- Cuireann an SGFS seirbhís ardchaighdeán ar fáil a bhfuil luach ag na húsáideoirí uirthi, ar úsáid go leor díobh an tseirbhís roimhe seo.



- Nuair a fiafraíodh cé mhéid a mholfaidís an tseirbhís do dhaoine eile, thug 91% díobh rátáil 5 as 5 agus 4% díobh rátáil 4 as 5.
- Úsáideann tromlach na nglaoiteoirí ar an SGFS an t-idirlíon agus rinne go leor díobh an t-idirlíon a chuardach le haghaidh faisnéise sular ghlaoigh siad ar an tseirbhís – úsáideadh an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh in go leor cásanna.

4.4 Teagmháil Gutháin Phointe Shingil (SPOTC)

Socraíodh an tionscadal píolótach Teagmháil Gutháin tosaigh Phointe Shingil (SPOTC) in Aibreán 2012, chun tacú le tosaíocht straitéiseach an BFS go mbeadh rochtain gan stró ar sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta i measc na mbealaí seachadta go léir chun freastal ar riachtanais na saoránach.

Tá sé de chuspóir ag tionscnamh SPOTC seachadadh na seirbhíse a athchumrú trí chomhshamhail acmhainní a thabhairt isteach, ina dtiocfadh seirbhísí le chéile chun stóras fíorúil acmhainní a chruthú le haghaidh teagmháil gutháin tosaigh – mar sin, nuair a chuireann duine glao gutháin ar aon chinn de na seirbhísí (an SGFS, SFSanna, an MABS agus an SAN) dhéanfaí iad a atreorú chuig an tseirbhís is oiriúnaí dá riachtanais aonair, seachas go mbeadh orthu a dheimhniú dóibh féin conas is fearr idirghníomhú leis na seirbhísí atá ar tairiscint. Is féidir an chomhacmhainn a úsáid, ina dhiaidh sin, sa chás go bhfuil an gá is mó leis ag aon phointe ama i measc na gcomhsheirbhísí.

I gcaitheamh 2012, cuireadh i bhfeidhm na rudaí bunúsacha don chlár píolótach, lena n-áirítear bainistíocht tionscadal agus rialachas, dearadh agus pleanáil shonrach, roghnú seirbhísí píolótacha, teicneolaíocht, daoine, oiliúint agus méadracht. Thosaigh an fhoireann phíolótach leis an teicneolaíocht a thástáil, an próiseas gnó agus toimhdí le líon níos lú seirbhísí. Bheartaigh siad chun cur leis an obair seo in 2013 tríd an gclár píolótach a shíneadh chuig breis seirbhísí.

5 An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)

Soláthraíonn an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS) seirbhís saor in aisce, rúnda, neamhbhreithiúnach agus neamhspleách ar fud na tíre do dhaoine ag a bhfuil fadhbanna fiachais nó atá i mbaol ró-fhiachas a chruthú. Leagann an MABS béim ar bhearta praiticiúla buiséadbhunaithe chun cabhrú le daoine ag a bhfuil deacrachtaí fiachais. Is teaghlaigh 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 MABS 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 MABS go háitiúil.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an MABS

Faoi Chuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha), 2008, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as an méid a leanas:

- Treoir agus ceannaireacht náisiúnta a chur ar fáil don MABS agus forbairt na seirbhíse a chinntiú amach anseo
- Rannpháirtíocht leanúnach na n-earnálacha deonacha agus pobail a dhaingniú agus a threisiú i leith an MABS a sholáthar ar bhealach a fhreastalaíonn ar riachtanais an phobail áitiúil
- Soláthar a dhéanamh do rialachas slán corparáideach, seirbhísí do chustaiméirí agus freagracht airgeadais thar struchtúr eagraíochtúil an MABS
- Forbairt beartais agus pleanáil straitéiseach a fheabhsú don MABS 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 rófhiachas 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 MABS

Déantar seirbhís an MABS a sheachadadh ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Trí Líne Chabhrach an MABS (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 MABS Náisiúnta don Lucht Siúil) ina gcuid den tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (an MABS). Cuireann cuid mhaith de na cuideachtaí áitiúla seirbhísí for-rochtana ar fáil freisin do chliaint nach féidir leo rochtain a fháil ar na príomhoifigí go furasta.

Tá gach seirbhís de chuid an MABS 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 sholáthraíonn tacaíocht theicniúil do chásobair, oideachas agus oiliúint um bainistíocht airgid do chuideachtaí an MABS. Bunaíodh an MABS Náisiúnta don 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 cistiú

B'ionann an cistiú díreach deontais a leithdháileadh don MABS in 2012 agus €15,876,028. Leithdháileadh cistiú €1,795,213 ar MABSndI. Féach Aguisín 5 chun teacht ar mhiondealú ar an bhfigiúr seo.

In 2012, bhí foireann ag oibriú in 51 cuideachta an MABS ag na poist choibhéise lánaimseartha a leanas:

- 46 Comhordaitheoir um Chomhairle Airgid,
- 97 Comhairleoir Airgid,
- 50 Riarthóir agus
- 12 Chomhairleoir um Airgead Acmhainne

Tá 18 bpost coibhéise lánaimseartha ag MABSndI agus tá 8 bpost coibhéise lánaimseartha ag an MABS.



Dhearbhaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí go luath in 2012 go foirmiúil an soláthar sealadach foirne 12 phost coibhéise lánaimseartha Comhairleoir Airgid a bhí i bhfeidhm ó thráth déanach in 2009 ar feadh tréimhse dhá bhliain sa bhreis. I ndiaidh an fhaofa seo, comhaontaíodh chun feidhm Chomhairleora um Acmhainn Airgid (RMA) a thabhairt isteach ina leithdháilfí 60% de RMA don MABS óstach agus go n-úsáidfí an fuilleach 40% den leithdháileadh chun seirbhís tacaíochta gutháin a sholáthar don MABS eile (na seirbhísí nár bhain sochar as leithdháileadh 2009, go ginearálta). Tá an socrú seo in ainm is acmhainní a chur ar fáil do na seirbhísí ba mhó a bhí faoi bhrú le héileamh méadaithe ó chliaint, amhail a léirítear sna líonta nua agus gníomhacha cliant agus sna hamanna feithimh le haghaidh coinní le comhairleoir airgid.

Le linn 2012, cuireadh an próiseas seo i bhfeidhm agus bhí tionchar suntasach aige ar roinnt seirbhísí a bhí thíos le riar trom cásanna.

5.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí

Cuirtear staitisticí an MABS ar fáil faoi cheithre phríomhtheideal:

- Cliaint ghníomhacha – ar an lá deireanach den mhí/ráithe
B’ann do **26,163 cliant gníomhach** an 31 Nollaig 2012, ar méadú beag é seó ar 2011 (0.26%).
- Cliaint nua – bhí iad seo carnach go dtí seo don bhliain
B’ann do **22,198 cliant nua** in 2012, a léiríonn laghdú beagán os cionn 1% ar 2011.
- Cliaint faisnéise amháin – bhí iad seo carnach don bhliain go dtí seo
Níorbh ann ach **3,965 cliant faisnéise amháin** in 2012. Is laghdú 1% é seo ar 2011. Tá ag roinnt seirbhísí an MABS cliaint faisnéise amháin agus ní dhéanann go leor seirbhísí cliaint faisnéise amháin a chur i dtaifead.
- Cliaint na Líne Cabhraí Gutháin – bhí iad seo carnach go dtí seo don bhliain
B’ann do **24,264 cliant na Líne Cabhraí** in 2012, a léiríonn laghdú 18.1% ar fhigiúr 2011. In 2012, lean Líne Chabhrach an MABS le hatreorú a spreagadh de réir seirbhísí agus d’éirigh leo a dtacaíocht a choimeád á tabhairt do sheirbhísí a bhí thíos le hualaí troma oibre.

	Líon	Méadú/Laghdú
--	------	--------------



Cliant ghníomhacha (an 31 Nollaig 2012)	26,163	+0.26%
Cliant nua	22,198	-1%
Cliant faisnéise amháin	3,965	-1%
Líne Chabhrach	24,264	-18.1%

Fíor 1: Líonta cliant an MABS

An tsuim iomlán a bhí le hóc

B'ionann an tsuim iomlán a bhí le hóc ag cliant nua le creidiúnaithe ag deireadh 2012, bunaithe ar an bhfiachas a bhí acu nuair a tháinig siad chuig an MABS i dtosach báire agus €582.9 milliún, ar méadú 17% é seo ar fhiigiúr fiachais 2011. B'ionann an meánleibhéal fiachais le haghaidh cliant nua ag deireadh 2012 agus €26,263. B'ionann a leanas dáileadh fiachais chliant nua, a léirigh ach athrú beag ó 2011:

- 72.4% le hóc le bainc/institiúidí airgeadais
- 10.5% le hóc le comhair chreidmheasa
- 4.4% le hóc le billí dlíthiúla
- 2.3% le hóc le hiasachtóirí fo
- 2.3% le hóc le billí fónais
- 1.4% le hóc le gníomhaireachtaí bailithe fiachais
- 1.1% le hóc le húdarais áitiúla
- 0.5% le hóc le hairgead/iasachtóirí/cataloga
- 5.0% eile

Próifíl nua cliant

Bhí leath na gcliant (50%) idir 26 agus 40 bliain d'aois agus bhí 42% díobh idir 41 agus 65. Ba mhná breis agus leath na gcliant (57%). Bhraith tromlach na gcliant nua (58.5%) ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh, agus bhí íocaíochtaí cuardaitheora poist á bhfáil ag go leor díobh seo (25.6%) agus tá Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora á fáil ag roinnt díobh (13%). Bhí 25% sa bhreis de na cliant fostaithe, bhí 4% díobh féinfhostaithe agus bhraith 37% díobh ar ioncam teaghlaigh shingil.



Cónaíonn cliaint nua an MABS go príomha i gcóiríocht le morgáiste (44%). Tá 22% díobh ina gcónaí i gcóiríocht phríobháideach ar cíós agus tá 16% díobh i gcóiríocht ar cíós de chuid an údaráis áitiúil. Cónaíonn 3% de na cliaint lena dtuismitheoirí.

Tháinig an grúpa ba mhó daoine (31%) a fhad leis an MABS as a stuaim féin agus rinneadh cara/an teaghlach 14% díobh a atreorú, rinne creidiúnaithe 13.5% díobh a atreorú agus rinne an tSeirbhís Leasa Pobail nó na hoifigí leasa shóisialaigh áitiúla 8.5% díobh a atreorú.

5.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse

Bliain a bhí 2012 ina raibh dúshlán leanúnacha roimh an MABS go háirithe sa timpeallacht ina raibh fadhbanna leantacha fiachais phearsanta teaghlaigh in Éirinn, agus mar gheall ar reachtaíocht dócmhainneachta a rith an tOireachtas i Nollaig na bliana. Cuirfidh an MABS an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa ar fáil d'fhéichiúnaithe a bhfuil Fógra um Fhaoiseamh Fiachais á lorg acu (féach Caibidil 7).

Cé go dtugann na líonta cliant sa MABS (féach thuas) le fios go raibh meath nó cothromú ag teacht ar chásanna nua nó gníomhacha, léirigh próifíl an chliant, arís eile, an chastacht fiachais atá le sonrú le roinnt blianta anuas. Bhain cliaint nua le morgáiste 44.4% amach go náisiúnta faoi dheireadh 2012, i gcomparáid le 43.5% in 2011. Amhail blianta beaga anuas, lean fiachas morgáiste bheith le sonrú i dtromlach na gcásanna mar aon le fiachas suntasach le hóc le breis agus creidiúnaí amháin. Mar thoradh air sin, rinneadh breis comhairleoirí airgid a fhostú, ní hamháin le creidiúnaithe, ach freisin le teagmháil an-mhinic a dhéanamh leis na cliaint iad féin. Leanann seo le tionchar a imirt ar chumas na seirbhíse i measc cuideachtaí, agus ba bhuairt choiteann seo don BFS agus MABSndl.

Chruthaigh na brúnna seo an cúlra don bhéim mhéadaithe a bhí ar chleachtais bhainistíochta cáis. Thug an dul chun cinn a rinneadh in 2012 agus cur chuige á fhorbairt i leith rochtain agus measúnú cliant agus bainistiú amanna feithimh tiomantas tréan le fios i measc na seirbhísí le haghaidh na dtionscnamh faoinar thug an BFS agus MABSndl.

Amanna feithimh



Rinneadh dul chun cinn leanúnach in 2012 maidir le hamanna feithimh a laghdú do chliant nua a bhí ag fanacht le coinne le comhairleoir airgid.

B'ionann an meánam feithimh náisiúnta le haghaidh cliant a raibh coinne á lorg acu le comhairleoir airgid agus 3.7 seachtain, i gcomparáid le 4.28 seachtain ag deireadh 2011, ar laghdú seo ar an am feithimh le haghaidh an ráithe roimhe seo, arbh ionann é agus 4.82 seachtain. Tá laghdú breise tagtha ar an líon daoine atá ar an liosta feithimh anuas ó 1,676 go dtí 1,309. Bhí an meánlíon daoine a bhí ag feitheamh in aghaidh na seirbhíse laghdaithe, arís, (25.7) – anuas ó 33 ag deireadh 2011.

Léiríonn an feabhsú seo tréaniarracht chomhoibritheach idir an BFS, an MABS áitiúil agus MABSndl chun dul i ngleic le riachtanais na gcliant, chun dea-chleachtas caighdeánach a fhorbairt agus chun dul chun cinn an chliant a rianú laistigh den tseirbhís ón gcéad teagmháil ar aghaidh. Tá obair ar bun go fóill chun feabhas a chur ar chruinneas an tuairiscithe ar amanna feithimh.

Cruinnithe seachadta seirbhíse

In 2012, cuireadh an struchtúr nua um thacaíocht seachadta seirbhíse réigiúnaí i bhfeidhm go hiomlán, agus bhí cruinnithe ráithiúla ar bun leis na seirbhísí a bhí méadaithe trí phleanáil agus athbhreithniú agus thit cruinnithe eile amach le seirbhísí aonair.

Oibríonn na cruinnithe ráithiúla seachadta seirbhíse i leith téarmaí caighdeánacha tagartha, ionas go nglactar cur chuige comhsheasmhach i measc gach seirbhíse de chuid an MABS. Tá sé de chuspóir acu comhrá agus comhoibriú a chur chun cinn agus tacú leo maidir le praiticiúlacht an tseachadta seirbhíse idir an BFS agus cuideachtaí an MABS. I measc phríomhchuspóirí na gcruinnithe, bhí plé a dhéanamh ar ábhair a thug na seirbhísí chun solais, na treochtaí a shainaithint i dtaca le riachtanas cliant, breithniú a dhéanamh ar fhreagairtí féideartha ar éileamh agus ar riachtanais bhreise tacaíochta agus cur i bhfeidhm cleachtas agus nósanna imeachta nua.

Cé nach raibh aon teagmháil i gceist le seirbhísí aonair maidir le saincheistean, ar nós éilimh ag cliant, bainistíocht cáis agus an próiseas agus na tacaíochtaí rochtana cliant, ar nós comhairle um acmhainní airgid, rinne líonta méadaitheacha de sheirbhísí tacaíocht agus comhairle a lorg maidir le AD agus le háitreabh mar aon le saincheistean eile bainistíochta cuideachta. Chuir an tAonad um Thacaíocht Theicniúil (ATT) laistigh de MABSndl tacaíocht theicniúil ar fáil ar chásobair chasta chliant d'fhoireann an MABS. Chuir an tacaíocht leis



seo ón bpainéal seachtrach a bhí conraithe ag MABSndL. I gcaitheamh 2012, rinneadh 2,292 fiosrúchán ar an Aonad um Thacaíocht Theicniúil agus ar an bpainéal saineolaithe.

5.4 MABSndL

Is seirbhís lárnach tacaíochta teicniúla iad an MABS National Development Limited (MABSndL) a sholáthraíonn tacaíocht theicniúil do chásobair, oideachas agus oiliúint um bainistíocht airgid do chuideachtaí an MABS. Anuas air sin, oibríonn siad ar shaincheisteanna beartais leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Bainistíonn MABSndL líne chabhrach gutháin an MABS, láithreán gréasáin agus córas faisnéise do chliant an MABS agus freagraíonn siad ar fhiosrúcháin mheán ar airgead agus ar fhiachas.

Obair chomhoibritheach leis an BFS

Gné mhéadaitheach den chaidreamh idir an BFS agus MABSndL a bhí in oibriú níos dlúithe, i dtaobh cúrsaí straitéiseacha agus i dtaca le tacaíocht leis na bunseirbhísí in 2012. Thit cruinnithe agus comhairliúcháin rialta amach le linn na bliana idir pearsanra an BFS agus MABSndL agus freisin idir an lucht bainistíochta sinsearaí sa BFS agus comhaltaí Bhord MABSndL. Síneadh obair chomhoibritheach ar fud réimse freagrachtaí feidhmeacha eile, lena n-áirítear caighdeán cháilíochta agus TFC. D'fhreastail foireann MABSndL ar roinnt de na cruinnithe seachadta seirbhíse le cuideachtaí an MABS agus ghlac siad páirt iontu.

Beartas agus taighde sóisialta

Anuas ar chomhobair ar an limistéar casta lena mbaineann fiachas agus riaráistí morgáiste, bhí idirchaidreamh dlúth ann idir an BFS agus MABSndL ar réimse fairsing aighneachtaí beartais le linn 2012, go háirithe maidir leis an reachtaíocht um dhócmhainneacht phearsanta. Rinneadh comhaighneachtaí agus cur i láthair do chomhlachtaí éagsúla, sa chás gur theastaigh (féach Caibidil 12).

Ina theannta sin, thug MABSndL faoi shuirbhé ar nach mór 6,000 cliant den MABS ag a raibh fiachas morgáiste tar éis go bhfuarthas iarratas ón Roinn Coimirce Sóisialaí ar fhaisnéis ar an líon cliant de chuid an MABS a bhí fostaithe sa phróiseas PRRM.



Oiliúint

Thug dhá thrían de sheirbhísí an MABS agus an BFS faoi oiliúint le haghaidh chomhaltaí an bhoird le linn na bliana (féach Caibidil 11). Ina theannta sin, ghlac foireann an MABS páirt sa Chlár *Minding Self; Serving Others* (a bhí curtha i dtoll a chéile i dtosach báire le haghaidh SFSanna).

Rinneadh an Tionscadal Creidiúnaithe um Chomhairle Airgid (Ard-Diplóma i gComhairle Airgid) a chonrú d'Ollscoil Uladh, i ndiaidh próiseas um fháil phoiblí. Cuireadh obair forbartha chun cinn go suntasach le linn 2012 agus cuirfear tús leis an gclár in 2013. Beidh seo ar an gcéad chlár creidiúnaithe le haghaidh comhairleoirí airgid agus aithneoidh sé tábhacht agus castacht na hoibre um chomhairle airgid.

Bhí béim láidir ag féilire oiliúna MABSndL in 2012 ar oiliúint mhorgáistebhunaithe agus saghsanna casta fiachais a sheachadadh, ar nós Fruilcheannaigh. Anuas air sin, tá líon cláir ríomhbhunaithe oiliúna forbartha ag MABSndL chun cur leis an seachadadh duine ar dhuine, chun toradh ar acmhainní oiliúna a uasmhéadú agus chun ligean do thorthaí foghlama a mheasúnú.

Seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

D'iarr an Roinn Coimirce Sóisialaí ar an BFS chun Seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa a bhunú chun forálacha an Achta um Dhócmhainneacht Phearsanta, 2013 a chur i bhfeidhm. D'iarr an BFS, ansin, ar MABSndL chun Aonad Aistrithe um Sheirbhís Idirghabhálaí Fhaofa (AISTU) a bhunú ar bhonn sealadach chun tacú le tabhairt isteach agus le príomhshruthú na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa laistigh den MABS (féach Caibidil 7).

Riaráistí Morgáiste agus Réiteach Fiachais

Lean MABSndL lena n-obair le Cónaidhm Bhaincéireachta na hÉireann (IBF) chun dul i gcomhairle leis an IBF ar ábhair bhuartha a bhí ag grúpa cliant an MABS. Tá na mórchreidiúnaithe fónais anois cláraithe leis an bPrótacal Fóntas Fuinnimh/Prótacal Oibríochtúil an MABS.

Oideachas Pobail agus Bainistíochta Airgid

Leanann MABSndL ag oibriú go réamhghníomhach ar fhorbairt oideachas pobail agus bainistíochta airgid, agus iad ag feidhmiú mar chomhpháirtithe le cuideachtaí an MABS agus



le heagraíochtaí seachtracha chun tionscnaimh a fhorbairt. Go straitéiseach, déantar na hacmhainní seo a shaindearadh chun freastal ar riachtanais ghrúpaí sonracha foghlaimoirí. Cé gurb ann do bhrú suntasach ar sheirbhísí chun díriú ar an tseirbhís a sholáthraíonn siad do chliant ghníomhacha agus nua, leanann siad leis an ngá a aithint atá le tacú le hinfheistíocht sna tionscnaimh phobalbhunaithe a leagann béim ar bhearta um chosc ar fhiachas mar phríomhghné de bhainistíocht airgid.

5.5 An MABS Náisiúnta don Lucht Siúil

Oibríonn an MABS don Lucht Siúil le cuimsiú an Lucht Siúil i sochaí na hÉireann a chinntiú, ag díriú ar shaincheisteanna rófhiachais agus eisiaimh ó institiúidí airgeadais.

An 4 Iúil 2012, sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. athbhreithniú 3 bliana go foirmiúil ar shaincheisteanna a bhí i leith an Lucht Siúil maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí airgeadais.

Cuireadh tús le modúl nua a fhorbairt ar iasacht neamhdhleathach airgid atá le seoladh i lár na bliana 2013. Sa bhreis air sin, rinneadh na cláir Oiliúna don Oiliúnóir le haghaidh oibríthe comhairleoir airgid agus sláinte poiblí a fhairsingiú go dtí roinnt láithreacha nua ar fud na tíre. Ar deireadh thiar, tugadh isteach mórthionscnamh nua príomhoibrí ina raibh baint ag 30 oibrí cúram sláinte poiblí i gceithre láthair chun feabhas a chur ar naisc faisnéise agus chun atreoruithe a mhéadú don MABS agus SFSanna. Áiríodh leis seo an clár bainistíochta airgid “Slí Bheatha” a úsáid.



6 An tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste

Áirítear leis an tSeirbhís um Fhaisnéis agus Riaráistí Morgáiste an Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste, an láithreán gréasáin keepingyourhome.ie agus comhairle airgeadais do dhaoine a bhfuil tograí fadtéarmacha athstruchtúrtha á gcur ar tairiscint dóibh ag na hiasachtóirí.

An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste

Le linn 2012, d'fhorbair an Rialtas réimse beart mar fhreagairt ar an ngéarchéim mhorgáiste. Mar chuid den fhreagairt seo, d'iarr an Roinn Coimirce Sóisialaí ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste a bhunú, ar feadh bliain amháin i dtosach báire, chun faisnéis agus comharthaíocht a sholáthar maidir leis an gCód Iompair um Riaráistí Morgáiste (CCMA) agus na tacaíochtaí atá ar fáil dóibh siúd a bhfuil riaráistí nó réamhriaráistí morgáiste cruthaithe acu. Déanann na hiasachtóirí an tseirbhís seo a chistiú.

Cuireann an líne chabhrach seo faisnéis neamhspleách agus rúnda ar fáil d'iasachtaithe atá ag céim na riaráistí nó na réamhriaráistí morgáiste. Tá an Líne Chabhrach um Fhaisnéise ar Riaráistí Morgáiste ar oscailt ó Luan go hAoine, idir 9.30r.n. agus 5i.n. ag 0761 07 4050. Ní sholáthraítear an líne chabhrach ach do ghlaiteoirí a bhfuil morgáistí acu ar theach an teaghlaigh. Is é an spriocghrúpa ar leith seo don tionscnamh seo iad siúd nach ndearna aon ghníomh go dtí seo chun dul i ngleic lena ndeacrachtaí, mar shampla, teagmháil a dhéanamh lena n-iasachtóir.

Ghlac an Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste lena gcéad ghlaonna an 31 Iúil 2012 agus rinne an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. an líne a sheoladh go foirmiúil i Meán Fómhair. Ón 31 Iúil go dtí deireadh 2012, cuireadh 1,815 glao orthu.

keepingyourhome.ie

Micrealáithreán is ea keepingyourhome.ie atá dírithe ar dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste cruthaithe acu. Rinneadh keepingyourhome.ie a athscríobh agus a athdhearadh i lár na bliana 2012 mar chuid den tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste. Anuas air sin, rinneadh leagan soghluaiste den láithreán gréasáin a fhorbairt. In 2012, chuir an suíomh 54,878 úsáideoir i dtaifead mar aon le breis agus 316,000 amharc ar an leathanach.

Painéal Cuntasóirí

Is painéal cuntasóirí atá ar fáil chun an chomhairle shonraithe airgeadais a sholáthar d'iasachtaithe atá i gceist leis an tríú snáithe den tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste. Cuirtear an chomhairle ar fáil ar chostas na n-iasachtóirí rannpháirteacha morgáiste. Féadfaidh iasachtaithe comhairle a lorg nuair a dhéanann a n-iasachtóir togra fadtéarma réitigh mhorgáiste a chur faoina mbráid. Tá breis agus 2,000 cuntasóir ó áiteanna ar fud na hÉireann agus Thuaisceart Éireann ar an bpainéal faoi láthair – is féidir teacht ar liostaí de na cuntasóirí seo ar keepingyourhome.ie.



7 An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

Síníodh an tAcht um Dhócmhainneacht Phearsanta sa dlí i Nollaig 2012, Tugann an tAcht trí mheicníocht nua réitigh fiachais isteach chun cabhrú le sealbhóirí morgáiste agus le daoine eile ag a bhfuil fiachas neamhinmharthana comhaontuithe a bhaint amach lena gcreidiúnaithe. Déanfaidh Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann maoirsiú ar na próisis réitigh fiachais seo.

Is iad na meicníochtaí beartaithe nua:

- Fógra um Fhaoiseamh Fiachais (DRN) a cheadóidh díscríobh fiachais (fiachas gan urrús a bhíonn i gceist go ginearálta agus i gcásanna áirithe is fiachas faoi urrús a bhíonn i gceist), a mhéid le €20,000 a cheadú, faoi réir tréimhse mhaoirseachta 3 bliana. Ní féidir iarratais a dhéanamh ar Fhógraí um Fhaoiseamh Fiachais ach amháin trí Idirghabhálaí Faofa.
- Socrú Réitigh Fiachais (DSA) do réiteach comhaontaithe fiachais gan urrús, gan teorainn ar bith i gceist, agus is gnách go mbíonn seo thar thréimhse 5 bliana.
- Socrú um Dhócmhainneacht Phearsanta (SDP) le haghaidh réiteach comhaontaithe fiachais faoi urrús a mhéid le €3 milliún (ach is féidir an uasteorainn seo a mhéadú) agus fiachais gan urrús, gan teorainn ar bith i gceist, thar 6 bliana.

D'iarr an tAire Coimirce Sóisialaí ar Bhord an BFS chun Idirghabhálaithe Faofa a sholáthar chun Fógraí um Fhaoiseamh Fiachais a riar trí líonra an MABS. Seolfar an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa (SIF) in 2013.

In 2012, bunaíodh Bord Cláir chun maoirsiú a dhéanamh ar bhunú an SIF, le tacaíocht ó fhoireann Chláir agus ó fhoireann tionscadail ina raibh ionadaithe an BFS agus an MABS. Is é an cuspóir Seirbhís inrochtana inniúil Idirghabhálaí Fhaofa a sholáthar don phobal trí 51 cuideachta an MABS i 65 láthair. Beidh an clár seo ar siúl ar feadh dhá bhliain agus ceapfar Bainisteoir Forbartha Cláir do MABSndl chun maoirsiú a dhéanamh ar na gnéithe oibríochtúla.

Beidh obair Idirghabhálaí Fhaofa sonrach go leor agus beidh sé ina riachtanas sonraithe go mbeidh ar a laghad dhá chruinnithe duine ar dhuine leis an bhféichiúnaí. Meastar go bhféadfadh go bhfuil idir 3000 agus 4000 iarratas ann ar Fhógraí um Fhaoiseamh Fiachais sa chéad bhliain agus go mbeidh an t-éileamh is mó ann sna chéad 18 mí tar éis go n-achtaítear an Reachtaíocht um Dhócmhainneacht Phearsanta. Bunófar aonad aistrithe le 15 Idirghabhálaí Fhaofa oilte ar feadh tréimhse 12 mhí lena chinntiú go bhfuil sé ar a gcumas freastal ar riachtanais na ndaoine a bhfuil iarratas á dhéanamh acu ar Fhógraí um Fhaoiseamh Fiachais.

Thar thréimhse dhá bhliain, cuirfear oiliúint ar chomhairleoirí airgid mar Idirghabhálaithe Faofa lena chinntiú gur féidir an tseirbhís a sholáthar ar fud líonra an MABS. Forbróidh Ollscoil Uladh, mar aon le MABSndI an modúl creidiúnaithe ar Reachtaíocht um Dhócmhainneacht Phearsanta Phoblacht na hÉireann (PÉ) (tá an modúl seo ar aon dul le cáilíocht leibhéal 70). Cabhróidh an oiliúint chreidiúnaithe seo leis na ceanglais rialála a shásamh atá le leagan amach ag Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann.

8 An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN)

Cuireann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) seirbhís ionadaíoch neamhspleách rúnda agus saor in aisce abhcóideachta ar fáil a thugann tús áite don duine agus a chloíonn leis na caighdeáin ghairmiúla is airde.

Bíonn an forlámhas ag abhcóideacht neamhspleách ionadaíoch agus déanann na daoine a bhaineann leas aisti í a stiúradh. Tá an tseirbhís duinelárnaithe, freagrach, inrochtana, neamhchlaonta agus neamhspleách ar sholáthraithe seirbhíse, teaghlaigh agus tacaíochtaí eile. Tá ag an SAN sainchúram ar leith le haghaidh daoine faoi mhíchumas atá scoite óna bpobal agus ó sheirbhísí, a bhfuil difríochtaí cumarsáide acu, nach bhfuil an chóiríocht cheart acu, a chónaíonn i seirbhísí cónaithe, a fhreastalaíonn ar sheirbhísí lae agus a bhfuil tacaíochtaí teoranta neamhfhoirmiúla nó nádúrtha acu. Tacaíonn an SAN le hobair i leith beartais agus nósanna imeachta caighdeánacha. Déanann siad a n-obair a thaifeadadh ar chóras rúnda bainistíochta cáis.

Oibríonn an SAN lena chinntiú go dtugtar an aird cheart ar an rogha a dhéanann daoine atá faoi mhíchumas agus go gcosnaítear a gcearta nuair a dhéantar cinntí saoil.

Tá an tseirbhís oscailte do gach grúpa míchumais, lena n-áirítear daoine atá faoi mhíchumas fisiciúil nó céadfach, daoine atá faoi mhíchumas intleachtach, daoine atá thíos le speictream an uathachais agus daoine a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte acu.

8.1 Soláthar foirne agus cistiú

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 tá cúigear bainisteoirí, 35 tacadóir (coibhéis lánaimseartha) agus cúigear riarthóirí mar fhoireann sa tseirbhís. B'ionann an cistiú iomlán don tseirbhís agus €2,889,001 in 2012. Féach Aguisín 5 chun teacht ar mhiondealú ar chistiú an SAN. Tá fáil ar liosta iomlán de na habhcóidí agus na contaetha a chuimsíonn siad ar citizensinformationboard.ie.



8.2 Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí

Ba é 2012 an chéad bhliain seirbhíse don SAN (a seoladh go hoifigiúil i Márta 2011).

I gcaitheamh na bliana, thug an tseirbhís saincheist le fios maidir le bainistiú a dhéanamh ar éileamh agus iarracht a dhéanamh chun cásobair a chothromú i measc míchumais: intleachtach, fisiciúil, céadfach, meabhairshláinte, agus speictream an uathachais. Dá thoradh sin, forbraíodh beartas tosaíochta. Úsáidtear seo ar aon dul leis na critéir rochtana agus incháilitheachta chun rochtain níos mó a fháil ar leochaileacht na ndaoine a atreoraítear, tús áite a thabhairt do na daoine siúd a gcáilítear iad faoi na critéir agus iad siúd a threorú agus nasc a dhéanamh leo nach bhfuil tacaíochtaí eile a chuireann gníomhaireachtaí eile ar fáil ag teastáil uathu an oiread sin.

	2011	2012
Cásanna a tugadh anonn ón mbliain roimhe	204*	571
Cliant nua	643	491
Líon iomlán na gcliant	847	1062
An líon daoine ar an liosta feithimh	10	19
Cásanna a Dúnadh	276	397
An Meánlíon Cliant in aghaidh an Abhcóidí (35)	23	19

*In 2011, rinneadh 2,014 cás a aistriú ó na tionscadail phiólótacha Phobail agus Dheonacha.

Fíor 2: Staitisticí na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta in 2011 agus 2012

8.3 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse

I gcaitheamh 2012, chruthaigh an SAN agus an BFS caidreamh le príomhchomhpháirtithe leasmhara ar leibhéal áitiúil agus náisiúnta. Anuas air sin, d'oibrigh an SAN le scileanna agus le taithí na foirne a fhorbairt agus na struchtúir, beartais agus nósanna imeachta a fhorbairt i gcomhthráth chun tacú le seirbhís ardchaighdeán.

Lean an SAN le nasc a dhéanamh le seirbhísí cónaithe do dhaoine atá faoi mhíchumas. Dúshlán go fóill atá i bhfreastal ar na daoine siúd atá dínasctha ó sheirbhísí laistigh den



phobal agus thosaigh an SAN le teagmháil a dhéanamh le foirne cúram sláinte príomhúil agus le heagraíochtaí deonacha a bheadh feasach ar na daoine scoite atá faoi mhíchumas ina bpobail. B'ann do mhéadú ar chásanna ina raibh saincheisteannta suntasacha cearta daonna sna croílímistéir a leanas: sábháilteacht, sláinte, faillí, míchaitheamh agus easpa post bríoch nó rannpháirtíochta sa phobal, easpa tacaíochtaí teaghlaigh agus tacaíochtaí eile nádúrtha agus easpa rogha tithíochta agus cóiríochta. B'ann do mhéadú i roinnt ceantar ar atreoruithe daoine a bhfuil uathachas, Siondróm Asperger agus gortú faighte inchinne orthu.

I rith na bliana, b'ann do mhéadú, chomh maith, ar an líon cásanna a bhí ag tacú le tuismitheoirí atá faoi mhíchumas (míchumas intleachtach nó saincheisteannta meabhairshláinte de ghnáth) a raibh baint acu i bpróisis chosanta leanaí. I ndiaidh plé a dhéanamh ag an nGrúpa Náisiúnta Comhairleach, thug an BFS faoi thaighde ar an limistéar chun moltaí a dhéanamh ar bhaint an SAN amach anseo sna cásanna siúd. Beidh fáil ar an tuarascáil seo in 2013.

Oibríonn abhcóidí an SAN le daoine atá faoi mhíchumas lena chinntiú go gcloistear a nglór agus go bhfreastalaítear orthu mar is ceart. Ní bhaintear amach an toradh inmhianaithe agus an obair seo ar bun, amanna. Cabhraíonn an próiseas seo le daoine, áfach, chun rochtain a fháil ar an bhfaisnéis atá á coimeád fúthu agus chun na roghanna a fhiosrú ina dhiaidh sin, agus chun roghanna níos feasaí a dhéanamh. Is féidir leis seo breis smachta a thabhairt do dhaoine ar a saol agus ar a gcúrsaí airgeadais, go minic. Anuas air sin, tacaíonn abhcóidí le daoine chun gearán a dhéanamh faoi dhroch-chleachtais. Is éard a bhí i gceist le go leor cásanna in 2012 ná tacú le daoine agus iad ag aistriú ó institiúidí cónaithe go dtí tithíocht aistrithe nó go dtí cónaí leath-neamhspleách nó go hiomlán neamhspleách.

Coimisiúnaíodh athbhreithniú teoranta ar an SAN in 2012 chun díriú ar an méid a leanas:

- Dea-chleachtas i seachadadh seirbhíse an SAN i limistéar na bainistíochta éifeachtaí riar cásanna
- Saincheisteannta rialachais agus freagrachta le haghaidh seirbhíse a oibríonn le daoine an-leochaileacha
- A mholadh cibé acu ar cheart gnéithe an Achta um Fhaisnéis do Shaoránaigh a bhaineann le cumhachtaí reachtúla d'abhcóidí a thabhairt isteach nó a leasú.

Go déanach in 2012, thit comhairliúchán cuimsitheach amach leis an BFS, an SAN agus le príomhchomhpháirtithe eile ar fud na tíre. Beidh tuarascáil curtha i dtoll a chéile ag an gcuideachta a coimisiúnaíodh, Round Table Solutions, go luath in 2013.

9 Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)

Tá sé de chuspóir ag Seirbhís Ateangaireachta na Teanga 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. Cuireann SATC seirbhís atreoraithe ar fáil trí chliaint áirithinte (soláthróirí seirbhíse poiblí den chuid is mó) a chur i dteagmháil le hateangairí a bhfuil na cáilíochtaí cuí bainte amach acu.

I gcaitheamh 2012, dhírigh SATC ar a gcuspóirí straitéiseacha. Ina measc seo tá:

- Tacú leis an gceart chun seirbhísí ateangaireachta ar ardchaighdeán a fháil agus é a chur chun cinn
- Caighdeán cháilíochta i measc ateangairí gairmiúla na teanga comharthaíochta a fhorbairt
- Freastal ar riachtanais ateangaireachta sóisialta
- Teicneolaíochtaí nua a fhorbairt chun freagairt ar riachtanais an Phobail Bhodhair
- Oibriú le páirtithe leasmhara chun seirbhís ateangaireachta freagairt éigeandála na teanga comharthaíocht a chur ar fáil

9.1 Seachadadh agus forbairtí seirbhíse

In 2012, chomhaontaigh an tUachtarán Ó hUiginn go ndéanfar Éarlamh na gníomhaireachta de agus d'aistrigh SATC a n-oifigí chuig coimpléasc nua Bhaile Bodhar na hÉireann. Mar gheall go bhfuil siad lonnaithe i gcroílár na phobail, táthar in ann feasacht na seirbhíse i measc daoine Bodhra a mhéadú agus úsáideann seo scileanna abhcóideachta na foirne chomh maith.

An tseirbhís atreoraithe in 2012

In ainneoin an athraithe ó sheirbhís áirithinte go dtí seirbhís atreoraithe, tá fós ardleibhéal d'iarratais atreoraithe ann. Cé go raibh laghdú le sonrú ar an líon atreoruithe le bliain anuas,

baineann cineál níos casta leis na hatreoruithe seo agus is gnách go mbíonn ar an bhfoireann tacú leis an ngá le hateangaire a sholáthar agus leis na seirbhísí poiblí a chur ar an eolas ar a ndualgais chun amhlaidh a dhéanamh. Faigheann na hateangairí sannacháin níos bunúsaí go díreach.

Tá laghdú tagtha ar atreoruithe ón earnáil leighis. Is mar gheall air sin go dteastaíonn próiseas tairisceana ó rialacha soláthair in go leor cásanna. Is fearr le go leor ospidéal gan daoine aonair a fhostú faoi thairiscint mar gheall go bhfuil a gcumas níos teoranta ná mar a bhíonn cumas gníomhaireachta chun seirbhísí a sholáthar. Anuas air sin, bhí méadú ar bhronnadh tairiscintí do na gníomhaireachtaí a luaitear thuas a d'fhéadfadh nach mbeadh go hiomlán feasach ar chaighdeán nó ar ghairmithe sa limistéar seo.

2012 Referrals	YTD %	YTD total
Education & Training	13%	178
Legal	10%	141
Medical	17%	237
Private Sector	9%	123
Public Sector	29%	390
Social Interpreting/ Public Events	4%	50
Voluntary Sector (Deaf Remit)	15%	206
Voluntary Sector (Other)	3%	41
Total		1366

Fíor 3: Iarratais ar atreorú a fuair SATC in 2012

Seirbhís Ateangaireachta Iargúlta na hÉireann (SAIÉ)

Cuireann Seirbhís Ateangaireachta Iargúlta na hÉireann (SAIÉ) seirbhís nasc físe le hateangaire beo Éireannach na teanga comharthaíochta. Bhí a seirbhísí á bhfairsingiú ag an SAIÉ agus tá rialacha ar bun laistigh de shé Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá sainaitheanta. B'ann do mhéadú ar an líon sannachán don SAIÉ in 2012. B'ann do mhéadú 100% ar an úsáid a bhain an earnáil phoiblí as an tseirbhís. Sa bhreis air sin, ligeann an tseirbhís do chliaint glaonna leaschraolta físe a úsáid (bunaithe sna hoifigí nua sa Bhaile Bodhar).

10

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 (an 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, trí mhicrealáithreáin agus trí assistireland.ie. Ina theannta sin, is foinse lárnach faisnéise é citizensinformation.ie do líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus don tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS). In 2012, ba é 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 – atá ina mbealach éifeachtach agus coitianta le faisnéis a scaipeadh.

10.1 citizensinformation.ie

Tá sé mar aidhm ag an láithreán gréasáin citizensinformation.ie faisnéis seirbhíse poiblí a chur ar fáil d’Éirinn. Soláthraíonn sé sonraí maidir le cearta agus teidlíochtaí don phobal i gcoitinne i mBéarla, Gaeilge agus i dteangacha eile. Anuas air sin, is é an phríomhfhoinsé faisnéise do sholáthróirí faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS), mar aon le faisnéis áisiúil a chur ar fáil le haghaidh oifigeach sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS), sa tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchmas (an SAN) agus in eagraíochtaí eile.

Tá an t-ábhar ar citizensinformation.ie roinnte ina cheithre chatagóir déag: Leas Sóisialach, Fostaíocht, Oideachas agus Oiliúint, Taisteal agus Áineas, Tithíocht, ag Bogadh Tíre, Airgead agus Cáin, an Teaghlach agus Caidrimh, Sláinte, Dlí, Gnóthaí Tomhaltóirí, Bás agus Méala, Rialtas in Éirinn, Comhshaol. Déanann foireann an Bhoird um Fhaisnéis do



Shaoránaigh faisnéis a tháirgeadh do bhreis agus 1,300 cáipéis ar an láithreán gréasáin agus leas á bhaint as réimse foinsí, lena n-áirítear an reachtaíocht, ciorcláin, preaseisiúintí, foilseacháin agus teagmháil le roinnt eagraíochtaí agus rannóga rialtais. Tá fáil ar fhaisnéis i mBéarla agus i nGaeilge agus tá fáil ar go leor cáipéisí freisin i bPolainnis, Rómáinis nó i bhFraincis.

Forbraíodh leagan móibíleach den láithreán gréasáin in 2011 (atá dírithe ar ghléasanna le scáileáin bheaga) agus éascaíonn an láithreán athrú mhéid an téacs agus roghanna taispeána ardchodarsnachta. Déantar na hathruithe a dhéantar ar na cáipéisí faisnéise a chur in iúl ar mhír *Céard atá nua?* den láithreán gréasáin, agus déantar béim a leagan ar nuacht is díol spéise don Earnáil Dheonach agus Phobail i nuashonruithe rialta a dhéantar sa mhír *Nuachta na hEarnála Deonaí agus Pobail*. D'fhone an fhaisnéis is ábhartha a sholáthar d'úsáideoirí, tá an limistéar cuimsitheach “Mo Chás Féin” ar an láithreán gréasáin, ina bhfuil seicliostaí, cáipéisí um imeacht saoil agus forbhreathnaithe, agus cuireann gach cáipéis ar an láithreán naisc dhíreacha ar fáil le trí cháipéis chomhchosúla.

Anuas ar na cáipéisí croífhaisnéise, tá ar citizensinformation.ie bunachar sonraí nach mór 8,000 oifig phoiblí den earnáil phoiblí (ar féidir iad a chuardach de réir catagóire nó de réir contae agus baile) mar aon le liostaí de na hIonaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá suite ar fud na hÉireann. In 2012, lean citizensinformation.ie le seirbhís ‘iarraidh ar fhoirmeacha’ a sholáthar d’fhoirmeacha lena mbaineann ceadanna foghlaimeora agus ceadúnais tiomána.

Oibríonn an BFS leis an Lárionad Forbartha Bainisteoireachta agus Eagrúcháin (LFBE) sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe maidir le cúrsaí teicniúla citizensinformation.ie.

In 2012, chuir citizensinformation.ie breis agus 6.6 milliún úsáideoir i dtaifead mar aon le 41 milliún amharc leathanaigh. Bronnadh Dámhachtain Ríomhrialtas Éireannach ar an láithreán in Aibreán 2012 agus ainmníodh an láithreán le haghaidh Dhámhachtain mhóibíleach Chruinniú Mullaigh an Domhain (wsa-mobile.org) i Lúnasa 2012.

I gcaitheamh na bliana, lean an BFS le faisnéis um leas sóisialach a fhorangú ó citizensinformation.ie chuig láithreán gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí, welfare.ie



10.2 *keepingyourhome.ie*

Rinneadh *keepingyourhome.ie* a athscríobh agus a athdhearadh in 2012 mar chuid den tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste (féach Caibidil 6). Forbraíodh leagan móibíleach den láithreán gréasáin agus cuireadh painéal breis agus 2,000 cuntasóir leis an láithreán. In 2012, chuir an suíomh 54,878 úsáideoir i dtaifead mar aon le breis agus 316,000 amharc ar an leathanach.

10.3 *Micrealáithreáin eile an BFS*

Chuir *losingyourjob.ie* (atá dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe nó a dhéanfar iomarcach) 92,701 úsáideoir i dtaifead in 2012 agus breis agus 268,000 amharc ar an leathanach.

Tá sé mar chuspóir ag *selfemployedsupports.ie* faisnéis a chur ar fáil do dhaoine féinfhostaithe a bhfuil a n-ioncam laghdaithe. In 2012, an chuir an láithreán 57,715 úsáideoir i dtaifead mar aon le breis agus 213,000 amharc ar an leathanach.

10.4 *Assist Ireland*

Cuireann an láithreán gréasáin *assistireland.ie* faisnéis ar fáil ar theicneolaíocht chúnta (áiseanna agus fearais) do dhaoine scothaosta agus daoine atá faoi mhíchumas in Éirinn. Tá eolaire mór táirgí ag an láithreán gréasáin ar a bhfuil sonraí faoi bhreis agus 7,000 táirge atá in ainm is cabhrú le daoine cónaí go neamhspleách. Áirítear le gach táirge sonraí faoi sholáthróirí an táirge sin.

In 2012, cuireadh breis agus 400 táirge nua le heolaire táirgí *assistireland.ie*.

Anuas air sin, tá ag *assistireland.ie* mír chuimsitheach faisnéise a sholáthraíonn faisnéis ghinearálta ar theicneolaíocht chúnta. Sonraítear sa mhír seo an saghas teicneolaíochta cúnta is mó a oireann i gcomhthéacs ar leith, mar shampla, teicneolaíocht chúnta sa chumarsáid, oideachas agus fostaíocht.

In 2012, chuir *assistireland.ie* 359,851 úsáideoir i dtaifead, mar aon le 3.4 milliún amharc ar an leathanach. Dhéileáil seirbhís tacaíochta *assistireland.ie* le breis agus 1,400 fiosrúchán ar an nguthán, ríomhphost agus trí Ghearrtheachtaireachtaí.



healthcomplaints.ie

Leanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le páirt a ghlacadh sa tionscnamh traseagraíochtúil ‘Gearáin Sláinte’ (‘Health Complaints’) ar a raibh CORU (an Chomhairle um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh) ina gCathaoirleach. Anuas air sin, tá FSS, Oifig an Ombudsman, Comhairle na nDochtúirí Leighis, Cumann na dTuismitheoirí agus líon eagraíochtaí eile san earnáil seirbhísí sláinte agus sóisialacha sa tionscnamh. Sheol an grúpa láithreán gréasáin (healthcomplaints.ie), sraith foilseachán agus clár oiliúna go déanach in 2011.

Gníomhaíochtaí ar líne eile

Le linn 2012, lean an borradh ag teacht ar fhotha nuachta Twitter (twitter.com/citizensinfo) agus sháraigh sé 3,000 ‘leantóir’ i Márta 2013. Chuir an láithreán gréasáin ‘corparáideach’, citizensinformationboard.ie, 288,751 úsáideoir i dtaifead agus breis agus 2.1 milliún amharc ar an leathanach in 2012.

10.5 Foilseacháin

Foilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse fairsing foilseachán agus acmhainní eile lena chinntiú go bhfuil rochtain ag an bpobal agus ar sholáthróirí faisnéise eile ar fhaisnéis chruinn, chothrom le dáta agus chuimsitheach ar chearta agus teidlíochtaí. Anuas air sin, foilsíonn an BFS tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta a leagann béim ar shaincheistean buartha atá ag úsáideoirí seirbhísí sóisialta.

Teidlíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas

Cuireann *Teidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas*, a foilsíodh i Meitheamh 2012, faisnéis ar fáil ar theidlíochtaí, seirbhísí agus tacaíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas, lena n-áirítear leas sóisialach, sláinte, cáin, tithíocht agus saincheistean dlí.

Teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d’aois

Cuireann *Teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d’aois*, a foilsíodh i nDeireadh Fómhair 2012, faisnéis ar fáil ar theidlíochtaí, seirbhísí agus tacaíochtaí do dhaoine scothaosta, lena n-áirítear topaicí ar nós leas sóisialach, pinsean, sláinte, cánach, saincheistean dlí agus cúram cónaithe. Foilsíodh an leabhrán seo mar chuid den Bhliain Eorpach um Aosú Gníomhach agus um Dhlúthpháirtíocht idir Glúine 2012.

Ballachairt agus bhileog ‘Sochair agus Cáin 2012’

Tugtar achoimre sa bhallachairt agus sa bhileog ‘Sochair agus Cáin 2012’ ar shochair in 2012 agus sonraítear sa chairt táblaí cuimsitheacha de rátaí agus tairseacha ioncain. Tá fáil ar an mballachairt agus an bhileog ‘Sochair agus Cáin 2012’ in Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Ina theannta sin, déantar an bhileog agus an bhallachairt seo a scaipeadh go fairsing ar sholáthróirí eile seirbhíse agus faisnéise lena dtaispeáint in oifigí poiblí.

Faisnéis d’fhágóirí scoile

Foilsíodh an bhileog *Faisnéis d’fhágóirí scoile* i Márta 2012 agus scaipeadh í ar scoileanna timpeall na tíre. Cuimsítear sa bhileog réimse fairsing ábhar is díol spéise d’fhágóirí scoile, lena n-áirítear roghanna le haghaidh oideachais agus oiliúna, teidlíochtaí leasa shóisialaigh, cáin agus dlí fostaíochta.

Tacaíochtaí agus faisnéis do dhaoine féinhostaithe

Le linn an chúlaithe gheilleagraigh, thug go leor daoine féinhostaithe cuairt ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus fiosrúcháin acu faoina gcuid teidlíochtaí tar éis gur tháinig laghdú ar a ngnó agus a n-ioncam. Tá sé de chuspóir ag *Tacaíochtaí agus faisnéis do dhaoine féinhostaithe* go leor de na ceisteanna seo a fhreagairt. Cuireann an bhileog leis an micrealáithreáin, selfemployedsupports.ie, agus tá fáil uirthi lena híoslódáil ón láithreán céanna. Rinneadh an bhileog a athscríobh i bhFeabhra 2012 agus tá fáil ar leagan den bhileog as Gaeilge ó citizensinformationboard.ie.

Do theach a choimeád: tionóntaí

Tá *Do theach a choimeád: tionóntaí* dírithe ar thionóntaí a bhfuil deacrachtaí acu cíós a íoc. Foilsíodh seo i Samhain 2012 agus tá fáil ar an mbileog lena híoslódáil ó losingyourjob.ie agus keepingyourhome.ie.

Tacaíochtaí d’fheirmeoirí

Déanann an bhileog seo, a foilsíodh i dtosach in 2011, achoimriú ar na tacaíochtaí leasa shóisialaigh atá ar fáil d’fheirmeoirí agus dá dteaghlaigh agus cuimsítear inti conas a dhéantar ioncam feirme a mheasúnú. Cuimsíonn sé cáin agus ÁSPC d’fheirmeoirí, pinsin agus pinsin do chéilí feirmeora, chomh maith. Caitheann sé súil ar conas a chaitear le hioncam i dtástálacha maoine don Scéim Margaidh Chóir (le haghaidh cúram teach altranaís) agus deontais mhic léinn. Rinneadh an bhileog a athchló in 2012 agus cuireadh leagan den bhileog ar fáil as Gaeilge ar citizensinformationboard.ie.

Bileoga ar an Aontas Eorpach

In 2012, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis an gCoimisiún Eorpach chun 8 mbileog a fhoilsiú ar oibreacha an AE. Is iad seo: An AE agus a Saoránaigh, Conas a Oibríonn an AE, Ag Bogadh taobh istigh den AE, Ról an AE i Saincheisteanna Shóisialacha agus Fostaíochta, An AE agus Tomhaltóirí, Comhionannas agus Neamhleithcheal, An AE agus an Comhshaol, Cistiú an AE.

Relate agus Forlónadh an AE

Is é Relate irisleabhar míosúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chuimsíonn an reachtaíocht agus forbairtí ar na limistéir fhairsinge sheirbhísí sóisialacha agus bheartais shóisialta.

I gcaitheamh na bliana, chuimsigh Relate limistéir ar nós an Reifrinn Leanaí, an Bille um Dhócmhainneacht Phearsanta, 2012 agus Scéim Deontais do Mhic Léinn 2012, mar aon le hábhair níos ginearálta, ar nós pinsean agus titheochta. Foilsíodh Forlónadh an AE go ráithiúil le linn na bliana. Cuimsíonn sé forbairtí suntasacha an AE i limistéir fhairsinge bheartais shóisialta, bheartas tomhaltóirí agus chearta saoránach.

Dáileadh

Déantar foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a dháileadh ar réimse fairsing eagraíochtaí agus daoine aonair, mar aon leis an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Áirítear leo seo, rannóga rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí an MABS, oifigí leasa shóisialaigh áitiúla agus oifigí sláinte áitiúla, TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile. Tá fáil ar leaganacha PDF de gach foilseachán ar citizensinformationboard.ie.

11

Tacú le seirbhísí ardchaighdeán

Tosaíocht thábhachtach de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh is ea cáilíocht ár seirbhísí agus na seirbhísí a sholáthraíonn ár gcomhpháirtithe a chinntiú. Chun an bhéim mhéadaitheach atá á leagan ar sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar don chustaiméir, bunaíodh foireann Cháilíochta nua in 2011 agus cuireadh tús le creatlach um dhearbhu cáilíochta a chur i bhfeidhm in 2012 do gach ceann de na seirbhísí a sholáthraíonn agus a chistíonn an BFS. Cuireann Foireann Oiliúna an BFS seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre lena chinntiú go soláthraíonn soláthróirí faisnéise seirbhísí ardchaighdeán dá gcustaiméirí. Tacaíonn an Fhoireann Abhcóideachta le habhcóideacht phríomha in SFSanna mar aon le tacú leis an tSeirbhís nua Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN).

11.1 Seirbhísí ardchaighdeán

Tá baint ag gach foireann seirbhíse an BFS le réimse táirgí, acmhainní agus tacaíochta ardchaighdeán a fhorbairt, a sholáthar agus chun tacú leis an réimse seo dóibh siúd a sholáthraíonn seirbhísí don chustaiméir – ina measc seo tá láithreáin ghréasáin, foilseacháin, oiliúint, córais TFC, beartas sóisialta agus taighde, rialachas agus tacaíochtaí seachadta seirbhíse.

Is é ceann de na cúig thosaíocht a shainaithnítear i bPean Straitéiseach 2012-2015 ‘chun seirbhís chomhsheasmhach, ardchaighdeán ag an BFS agus ag ár gcomhpháirtithe seachadta a chur i bhfeidhm – trínár Seirbhísí a sholáthar ar ardchaighdeán’. Baineann ríthábhacht le creatlach dhearbhaithe cáilíochta agus caighdeán chomhaontaithe a chur i bhfeidhm do sholáthar faisnéise, abhcóideachta agus buiséadaithe leis an tosaíocht seo a bhaint amach.

Clár Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir

I gcaitheamh 2012, thug an BFS faoi phróiseas tairisceana poiblí soláthair ar eTenders.gov.ie le haghaidh córas oiriúnach um dhearbhu cáilíochta. Is é clár Sármhaitheasa Seirbhíse Réalta



Óir an EFQM (An Foras Eorpach um Bainistiú Cáilíochta) a chuireann an Lárionad Iomaíochta ar fáil, an clár roghnaithe um dhearbhu cáilíochta.

Le breis agus dhá bhliain, ag críochnú i nDeireadh 2014, déanfaidh an Lárionad Sármhaitheasa clár um dhearbhu cáilíochta a sholáthar, a chur i bhfeidhm, a thacú agus a chreidiúnú leis an BFS agus lena gcomhpháirtithe seirbhíse (42 SFS, SGFS, 51 cuideachta an MABS, MABSnd, an MABS Náisiúnta don Lucht Siúil, Líne Chabhrach an MABS agus SATC).

Úsáideann an clár samhail d'ocht 'gcohórt' (nó grúpaí) agus idir 12 agus 13 sheirbhís i ngach cohórt. Éascaíonn an tsamhail seo go n-oibríonn gach seirbhís ar bhonn aonair agus le comhairleoir a bheith sannta dóibh ag an Lárionad Iomaíochta agus ar aon dul leis na seirbhísí atá ina gcohórt. Tosaíonn gach cohórt le Cruinniú Faisnéise Cohóirt. Tosaíonn gach Seirbhís ag oibriú, ansin, ar na ceithre chéim atá sa phróiseas amhail a bhaineann siad lena Seirbhís.

1. **Measúnú** – seo foirm thagarmharcála agus bíonn féinmheasúnú ag an tseirbhís i gceist leis. Cuirtear na torthaí i láthair do gach seirbhís, agus sainaitheann na láidreachtaí agus na laigí.
2. **Plean Gníomhaíochta 'Dún an Bhearna'** – oibríonn an comhairleoir le gach seirbhís, agus le gach cohórt, chun comhaontú a dhéanamh ar Phlean Gníomhaíochta 'Dún an Bhearna'.
3. **Feabhsú** – an Plean Gníomhaíochta a chur i bhfeidhm thar líon míonna (3-5 mhí de ghnáth). Cuireann an comhairleoir an tacaíocht ar fáil de réir mar a theastaíonn; féadfaidh éascú, cóitseáil, oiliúint agus/nó cruinnithe ábhar líonra bheith i gceist leis seo, de réir mar a bhíonn gá leis.
4. Cuairt **bhailíochtaithe** ar an suíomh – déanann bailíochtóir iniúchadh ar an tSeirbhís (duine eile seachas an comhairleoir a bhí ag oibriú leis an tSeirbhís i gcónaí) chun measúnú a dhéanamh ar cibé acu ar baineadh nó nár baineadh amach an Plean Gníomhaíochta agus ar cibé acu an gcomhlíonann nó nach gcomhlíonann an tSeirbhís critéir Réalta Óir an EFQM. Má éiríonn leis an tSeirbhís san Iniúchadh agus má bhaineann sí an caighdeán amach, bronnar marc cáilíochta Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir an EFQM ar an tSeirbhís.

Cuireadh tús le céim Thionscanta an Tionscadail i Samhain 2012 agus d'oibrigh an fhoireann Cháilíochta i gcomhpháirt leis an nGrúpa Stiúrtha um Dhearbhu Cáilíochta agus leis an Ionad Iomaíochta le tabhairt isteach chlár Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir an EFQM agus le



Dréachtchaighdeáin Seirbhís Cháilíochta a chur i bhfeidhm do SFSanna/an SGFS, na Dréachtchaighdeáin Cháilíochta le haghaidh an MABS agus na Dréachtchaighdeáin Náisiúnta le haghaidh Abhcóideachta.

I gcaitheamh 2012, lean obair ar siúl, chomh maith le réimse beartais agus nósanna imeachta caighdeánaithe a nuashonrú agus a fhorbairt chun tacú le seachadadh seirbhís chomhsheasmhach cháilíochta dár gcustaiméirí agus leis sin a chinntiú.

11.2 Seirbhísí oiliúna

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) agus do chomhlachtaí deonacha agus reachtúla eile chun feabhas a chur ar a gcumas chun faisnéis a sholáthar.

Féilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna

In 2012, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh breis agus 61 cúrsa a sheachadadh ar Fhéilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna i mbreis agus 26 láthair fud fad na tíre. D'fhreastail breis agus 1,000 duine ar na himeachtaí oiliúna seo, a rinne ionadaíocht don líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh timpeall na tíre agus d'eagraíochtaí deonacha agus reachtúla eile.

Soláthraíonn Féilire na nImeachtaí Náisiúnta Oiliúna oiliúint ar fhaisnéis, scileanna idirphearsanta, scileanna dlí agus bainistíochta agus eagraíochtúla. I measc na gcúrsaí nua in 2012, bhí *Cabhrú le Daoine a thagann i láthair mar Dhídeanaithe, Cúnamh Dlí Sibhialta agus Cúnamh Coiriúil, Déileáil le Fiosrúcháin ó Dhaoine Féinfhostaithe nó uathu siúd a bhíodh Féinfhostaithe, Dínit ag an Ionad Oibre agus Faisnéis a thabhairt do daoine a thagann i láthair le Deacrachtaí Meabhairshláinte agus Roghanna Oiliúna agus Oideachais*.

Bronnadh Teastais FETAC

Chríochnaigh aon chéad agus caoga Soláthróir Faisnéise Clár Soláthróirí Faisnéise an BFS a cuireadh ar fáil ar bhonn teagaisc, cianfhoghlama agus aitheantas ar fhormáidí foghlama roimhe seo. Tá dhá mhodúl a dhéanann Comhairle na nDámhachtainí Breisoideachais agus Oiliúna (FETAC) a chreidiúnú ag Leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí: L32072



Cleachtadh Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta agus L32073 Faisnéis Shóisialta agus Shibhialta. Bronnadh Teastais Chomhábhair (FETAC) ar na foghlaimeoirí seo ag Cathaoirleach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Sylva Langford, le linn searmanas speisialta i nDeireadh Fómhair 2012.

Oibríonn aon chéad agus fiche a ceathair soláthróir nuacháilithe faisnéise i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna); oibríonn soláthróir nuacháilithe amháin sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) agus soláthróir nuacháilithe amháin sa tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta (an SAN). Oibríonn na 25 soláthróir nuacháilithe sna hearnálacha pobail, deonacha agus reachtúla.

Taithí a aithint: foghlaim a admháil

In 2012, leanadh leis an gClár Soláthróirí Faisnéise a sholáthar trí thrí fhormáid; an gnáthmhodh a sheachadtar trí theagasc, trí chianfhoghlaim agus trí Aitheantas Réamhfhoghlama. Oireann an rogha dheiridh do sholáthróirí faisnéise a raibh baint fhada acu le soláthar faisnéise agus a d'fhorbair réimse scileanna agus eolais sa ról ach nach bhfuil aon chreidiúnú foirmiúil bainte amach acu i soláthar faisnéise.

In 2012, chríochnaigh 14 fhoghlaimeoir ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i MABS Dhún na nGall, Mhaigh Eo, Bhaile Átha Cliath, Uíbh Fhailí, Chill Mhantáin agus Dhroichead Nua an Clár Soláthróirí Faisnéise trí Aitheantas Réamhfhoghlama.

An Clár Cleachtas Abhcóideachta (CCA)

Tugann Clár Cleachtas Abhcóideachta (CCA) Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath (DIT) atá á reáchtáil ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh breac-chuntas ar an gcúlra dlí a bhaineann le habhcóideacht, agus míníonn sé na gnéithe agus príomhphionsabail a bhaineann leis, mar aon leis na scileanna a fhorbairt a theastaíonn ó abhcóidí maith agus ligeann sé do na mic léinn na scileanna seo a chur i ngníomh i réimse limistéar.

Rinneadh an chéad CCA a sheachadadh in 2008 ag ionaid éagsúla ar fud na tíre. Bronnadh Teastais um Fhorbairt Leanúnach Ghairmiúil ar fhiche a trí foghlaimeoir mar aon le deich gcreidiúint de chuid an Chórais Eorpaigh Aistrithe Creidiúna (ECTS) a aithnítear ag Leibhéal 7 ar an CNC. Ó shin i leith, rinneadh dhá chúrsa bhreise den CCA le 10 ECTS a sheachadadh, mar aon le roinnt tascanna breise a thabhairt d'abhcóidí go mbainfidh siad na 5 ECTS bhreise amach le haghaidh gné phraiticiúil a gcuid oibre. Faoi láthair, tá 76



foghlaimeoir ag feitheamh le teastais ó DIT le haghaidh 5 ECTS bhreise don Mhodúl Cleachtais nua go mbeidh acu 15 ECTS, ar meascán seo den Bhunchlár Oiliúna agus den Mhodúl nua Cleachtas Abhcóideachta agus arb ionann seo agus Dioplóma um Fhorbairt Leanúnach Ghairmiúil.

Teastas Nua i Scileanna Bainistíochta le haghaidh Bainisteoirí i Seirbhísí Abhcóideachta

D'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, i gcomhar leis an Dámh Staidéar Gnó agus Daonnachtaí ag Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhlainséir (ITB) clár nuálaíoch creidiúnaithe oiliúna, *Scileanna Bainistíochta le haghaidh Bainisteoirí Seirbhísí Abhcóideachta*. Chríochnaigh ceathrar déag Bainisteoirí Forbartha den BFS an cúrsa páirtaimseartha a sholáthair foireann an ITB ag a gcampas i mBaile Bhlainséir.

I measc na modúl tá *Abhcóideachta: Athbhreithniú Cáis agus Maoirsiú agus Bainistíocht Acmhainní Daonna*. Teastas Sainchuspóireach is ea an dámhachtain ar leibhéal 7 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí (CNC) agus tá 20 creidiúint ECTS ann (an Córas Eorpach Aistrithe Creidiúna).

Oiliúint le haghaidh Comhpháirtithe Seachadta Seirbhíse Bord

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcomhar le MABSndI, líon cúrsaí oiliúna atá dírithe ar chomhaltaí chomhpháirtithe Boird na gcomhpháirtithe seachadta seirbhíse.

- **Rialuithe Airgeadais agus Réamhrá ar oiliúint Bainistíochta Riosca**
Dearadh an cúrsa seo chun na scileanna a thabhairt do rannpháirtithe chun na riachtanais rialaithe airgeadais agus tuairiscithe de chuid an BFS a chomhlíonadh agus chun rioscaí a shainaithint agus conas a dhéanfar iad a bhainistiú. Bhí 61 rannpháirtí ar an gcúrsa ó 42 seirbhís de chuid an MABS agus an BFS – 25 MABS agus 17 SFS. I measc na rannpháirtithe bhí cathaoirligh, cisteoirí, comhaltaí boird agus bainisteoirí forbartha. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar na foirmeacha measúnaithe a comhlánaíodh tar éis an oiliúint a dhéanamh, tugadh le fios gur bhraith na rannpháirtithe gur cheart go gcuirfí an oiliúint seo ar fáil do gach comhalta Boird.
- **An Bord mar Fhostóir**



Dearadh an cúrsa seo le tuiscint agus feachtas mhéadaithe a thabhairt do na rannpháirtithe ar a ról agus a bhfreagrachtaí mar fhostóirí. B'ann do 55 rannpháirtí ó 39 MABS agus seirbhís SFS – 18 rannpháirtí ó 13 sheirbhís agus 37 rannpháirtí MABS ó 26 seirbhís.

- **An Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS)**

Glacann ionadaithe an MABS, SFSanna, an SAN agus SATC páirt i sraith imeachtaí oiliúna maidir le cur i bhfeidhm an chórais PMDS.

11.3 Seirbhísí abhcóideachta

I gcomhthéacs a reachtaíochta, is é an sainmhíniú atá ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 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) (féach Caibidil 3) agus na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN), atá lonnaithe i gcúig SFS, ceann i ngach réigiún (féach Caibidil 8).

Cuireann an fhoireann Abhcóideachta tacaíocht agus maoirsiú ar fáil don phríomhabhcóideacht agus don abhcóideacht mhíchumais araon. Déanann siad plean straitéiseach an BFS a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm agus aird ar abhcóideacht, caighdeán, beartais agus nósanna imeachta abhcóideachta a chur i dtoll a chéile, acmhainní a úsáid agus maoirsiú a dhéanamh ar fhorbairt seirbhísí abhcóideachta. Déanann an fhoireann acmhainní a chur ar fáil don chóras bainistíochta cásanna, advocacycase.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 seirbhísí an SAN. Téann siad i dteagmháil leis an bhfoireann Oiliúna maidir le hoiliúint abhcóideachta a shocrú d'fhoireann an BFS agus an SAN araon agus leis an bhfoireann Airgeadais maidir le maoirsiú a dhéanamh ar bhuiséid seirbhíse.

Ag Labhairt Amach le haghaidh Abhcóideachta ('Speaking up for Advocacy')

Nuachtlitir ócáideach 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.

12

Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta

Tá freagracht ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) chun faisnéis rithabhachtach a sholáthar faoi eispéiris agus riachtanais saoránach do na ranna cuí rialtais, na gníomhaireachtaí stáit agus do chomhlachtaí eile. Agus an fheidhm seo acu, gníomhaíonn siad mar idirghabhálaí idir an saoránach agus an stát, agus saincheisteanna beartais á gcur in iúl ó eispéireas ár gcomhpháirtithe seachadta seirbhíse. Lean an BFS lena bhfeidhm bheartais shóisialta in 2012 trí na tuarascálacha agus na haighneachtaí cuí beartais shóisialta a chur i dtoll a chéile a léiríonn saincheisteanna reatha beartais atá dírithe ar fhaisnéis a sholáthar agus tionchar a imirt ar dhéanamh cinntí beartais agus ar dhíospóireacht faoi chinntí beartais. Anus air sin, choimeádamar ár mballraíocht ar ghrúpaí comhairleacha agus comhairliúcháin agus leanamar le páirt a ghlacadh i dtionscadail taighde.

12.1 Obair Fhianaisebhunaithe

Tá feidhm reachtúil ag an BFS chun faisnéis a chur ar fáil ar éifeachtacht an bheartais agus na seirbhísí reatha beartais shóisialta agus chun béim a leagan ar shaincheisteanna atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin. Déanann SFSanna agus an SGFS saincheisteanna táscacha beartais a chur i dtaifead agus a thuairisciú a eascraíonn óna n-obair leis an bpobal. D'fhéadfadh cásanna táscacha fadhb a léiriú leis an mbeartas féin (mar shampla, aimhrialtacht, bearna nó neamhchomhsheasmhacht a fhágann daoine gan seirbhís nó tacaíocht a theastaíonn uathu) nó leis an mbealach a riartar beartas ar an talamh (mar shampla, moilleanna a phróiseáil, easnaimh faisnéise, cliseadh cumarsáide nó teipeanna chun caitheamh le daoine le meas agus le cúirtéis). Cuireann na tuairiscí beartais shóisialta seo sonraí áisiúla ar fáil a 'chuireann bonn faoi' na staitisticí agus a léiríonn conas a imríonn beartas tionchar ar shaol daoine. Soláthraítear aiseolas beartais shóisialta le hábhar léiritheach, neamhshainitheanta cás-staidéir tríd an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN) chomh maith; bíonn an t-ábhar seo an-úsáideach ar fad i dtaca le tionchar beartais shóisialta ar dhaoine atá faoi mhíchumas.

Tugann aonfhoirmeacht ghaolmhar na dtuairiscí a rinne SFSanna agus an SGFS le linn 2012, líon saincheisteanna le fios atá ina fhadhb chomhsheasmhach don phobal ina n-idirghníomhú le seirbhísí agus le tacaíochtaí an stáit. Is féidir teacht chun cinn saincheisteanna sonracha don phobal (agus an laghdú ina dhiaidh sin i roinnt cásanna) a thabhairt faoi deara a dhéanann faisnéis, comhairle agus abhcóideacht a rochtain ó chomhpháirtithe seachadta an BFS ina dhiaidh sin. Ba léir seo i rith 2012 go háirithe, nuair a tháinig méadú agus laghdú ar chur i dtaifead fiosrúchán lenar bhain moilleanna ar phróiseáil an chárta leighis (mar gheall ar lárú na próiseála), airgead agus cáin (mar gheall ar an muirear teaghlaigh nua agus cumarsáid ó na Coimisinéirí Ioncaim maidir le comhlíonadh cánach), Forlíonadh Cíosa maidir le tionchar na n-athruithe ar uasteorainneacha cíosa agus na hathruithe próiseála laistigh de na hAonaid nua Lárnacha Chíosa, agus fadhbanna lena mbaineann iarratais ar dheontais tríú leibhéal a phróiseáil tríd an SUSI dá éis sin.

12.2 Forbhreathnú staitistiúil ar 2012

I rith 2012, rinne SFS 2,598 tuairisc bheartais shóisialta agus rinne an SGFS 642 (3,240 ar an iomlán). Bhain an chuid ba mhó de thuairiscí SFS le Leas Sóisialach (59%), agus le Sláinte (10%), Tithíocht (7%) agus Airgead agus Cáin (6%). Laistigh den chatagóir Leasa Shóisialaigh, ba iad Scéimeanna Leasa Fhorlíontaigh (Forlíonadh Cíosa san áireamh), Míchumas agus Tinneas, Teaghlaigh agus Leanaí agus Cúramóirí na limistéir ba mhó bhuartha. Cé gur thug na seirbhísí réimse fairsing saincheisteanna chun solais, ba iad moilleanna fada ar phróiseáil iarratas agus achomharc nó próisis míshásúla riaracháin an tsaincheist bheartais ba mhinice a tugadh le fios agus ba mhinice a bhí sna catagóirí fiosrúcháin (e.g. leas sóisialach, tithíocht nó sláinte).

Tá i [dTuiriscí Ráithiúla Beartais Shóisialta an BFS \(TRBSanna\)](#) rogha na saincheisteanna beartais shóisialta is minice a leagtar béim orthu i dtaifid bheartais shóisialta ó SFSanna agus ón SGFS. Cuirtear staitisticí ar fáil ar an líon tuairiscí a fuarthas de réir catagóir bheartais shóisialta. Leanadh leis na tuairiscí seo a fhoilsiú ar líne le linn 2012 agus rinneadh iad a scaipeadh ar na gníomhaireachtaí, ranna agus pearsanra cuí mar acmhainní d'eagraíochtaí comhpháirtíochta agus d'eagraíochtaí eile a thugann faoi thaighde agus obair bheartais go gníomhach.

Thit roinnt imeachtaí oiliúna amach in 2012, a bhí in ainm is cumas na n-oibrithe faisnéise agus abhcóideachta a fhorbairt chun saincheisteanna beartais shóisialta a shainaithint agus a



bhailiú, agus chun anailís fhianaisebhunaithe ar na saincheistanna a dhéanann difear do chliaint ár seirbhísí a chur chun cinn. I rith 2012, sholáthair foireann Bheartais Shóisialta agus Taighde an BFS oiliúint tríd an bhFéilire Náisiúnta Oiliúna (féach Caibidil 11 chomh maith) agus ar bhonn saincheaptha do sheirbhísí aonair araon. Anuas air sin, forbraíodh modúl nua Beartais Shóisialta don Chlár Soláthróirí Faisnéise agus Abhcóideachta (CSFA). I measc na mbeart méadaithe cumais eile bhí deontais bheaga a sholáthar (a mhéid le €3,500 de ghnáth) do chomhpháirtithe seachadta seirbhíse a bhí ag oibriú leo féin nó i gcomhoibriú le grúpaí eile, ar mian leo tabhairt faoi roinnt obair bheartais shóisialta.

Rinneadh *Social Policy Update*, nuachtlitir mhíosúil bheartais shóisialta a dhíríonn ar obair bheartais shóisialta an BFS agus ar ár seirbhísí túslíne a bhreisfhorbairt chun faisnéis agus tuairimíocht a sholáthar ar nuacht agus ar ghníomhaíocht náisiúnta bheartais shóisialta.

12.3 Aighneachtaí beartais in 2012

Rinneadh líon aighneachtaí beartais in 2012 a chuimsigh scóip fhairsing shaincheistanna agus bhuarthaí.

Aighneacht ar Thacaíochtaí Aois na hOibre don Ghrúpa Comhairleach ar Cháin agus Leas Sóisialach

Dhírigh an aighneacht seo ar shaincheistanna a mbíonn trastionchar acu a shainaithin comhpháirtithe seachadta an BFS maidir le tacaíochtaí aois na hoibre. Baineann an chuid is mó díobh seo le cásanna sonracha teaghlach ina n-eascraíonn nach mbaineann daoine ach tairbhe an-bheag má ghlacann siad le fostaíocht ísealphá nó pháirtaimseartha as rátaí ionaid leasa shóisialaigh. Léiríonn go leor de na fiosrúcháin lenar dhéileáil na seirbhísí le cineál ilghnéitheach na bainte a bhíonn ag daoine leis an gcóras leasa shóisialaigh. Is iad na nithe ba mhó a dhíspreagann daoine bheith fostaithe, faoi mar a shainaithin comhpháirtithe seachadta an BFS: go ríomhtar íocaíochtaí cuardaitheora poist de réir na laethanta, seachas na huaireanta a oibríodh; aistarraingt an Fhorlíonta Cíos; caitheamh go héagsúil le lánúineacha pósta agus comhchónaithe sna cóid cáin ioncaim agus leasa shóisialaigh; costais a bhíonn le hóc fad a bhítear ag oibriú (cúram leanaí, iompar); tionchar an Mhuirir Shóisialta Uilíoch; caillteanas cárta leighis agus moilleanna riaracháin ar íocaíochtaí a phróiseáil, go háirithe maidir le sochair a athéileamh a cailleadh i gcás um fhilleadh ar an obair. Léirigh líon samplaí cáis an t-eispéireas a bhí ag cliaint ar SFSanna agus ar an SGFS.



Aighneacht ar na Dréachtchaighdeáin le haghaidh Ionaid Chónaithe do dhaoine faoi mhíchumas

Tá taithí ag an BFS ar na deacrachtaí agus na dúshláin a bhíonn roimh dhaoine faoi mhíchumas ón mbaint a bhíonn acu leis an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta (an SAN) a sheachadadh. Is fairsing do na Caighdeáin seo agus cuimsíonn siad réimse leathan de mhaireachtaí laethúil, ábhair eagraíochtúla agus riaracháin agus cuirtear fáilte roimh na caighdeáin seo. Rinneadh roinnt bearnaí a shainaithint, áfach, san aighneacht, lena n-áirítear an gá le caighdeáin a bhaineann le conas a n-éistear le glór na gcónaitheoirí, céard a chuimsíonn na muirir sna seirbhísí cónaithe, céard is ‘rudáí breise’ ann agus cén fhreagracht atá ar an gcónaitheoir ina leith seo agus an gá le breis fiosrú a dhéanamh maidir leis an mbealach a d’fhéadfaí an fheidhm thacaíochta abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas atá in ionaid chónaithe a fhorbairt.

Aighneacht ar Fhorlíonadh Cíosa

In 2012, dhéileáil na seirbhísí le breis agus 21,000 fiosrúchán ar Fhorlíonadh Cíosa go náisiúnta agus b’ard don leibhéal aiseolais a bhain le beartas. Chuir suirbhé samplach a rinneadh i Meán Fómhair 2012 ar 200 glaoiteoir ag a raibh fiosrúcháin faoin bhForlíonadh Cíosa na staitisticí a leanas: bhí na teorainneacha cíosa ró-íseal le cóiríocht a fháil (29%); níorbh fhéidir teagmháil a dhéanamh leis an bhfoireann rannóige chun freagra a thabhairt ar fhiosrúcháin (os cionn 21%); níorbh fhéidir le hoibrithe ísealioncaim cúnamh a fháil leis an gcíos mar gheall ar riail na hoibre lánaimseartha 30 uair an chloig (15%); moilleanna ar phróiseáil éileamh (13%); easpa soiléireachta faoi cén oifig a raibh éilimh á bpróiseáil acu (11%) agus bearnaí sa chumhdach (9%). Shainaithin an aighneacht a rinneadh don Roinn Coimirce Sóisialaí fadhbanna leis na socruithe reatha riaracháin chun iarratais ar Fhorlíonadh Cíosa a phróiseáil tríd na haonaid nua lárnacha chíosa, mar aon le buarthaí a bhain le tionchar an laghdaithe ar na huasleibhéil chíosa agus na gnéithe díspreagtha do roinnt daoine atá fostaithe i bhfostaíocht ísealioncaim nach bhfuil incháilithe chun tacaíocht a fháil faoin scéim.

Aighneacht ar an Liúntas Cúram Baile

Fógraíodh an t-athbhreithniú ar oibriú an Liúntais Chúram Baile (LCB) in Iúil agus thug Grúpa a cheap an tAire Coimirce Sóisialaí faoi. Rinne an t-athbhreithniú breithniú ar chuspóirí beartais agus fhorálacha dlí na Scéime, mar aon le próisis riaracháin, athbhreithnithe agus achomhairc mheasúnaithe leighis. Láimhseáil SFSanna breis agus 27,000 fiosrúchán a bhain le híocaíochtaí míchumais agus tinnis in 2012 agus bhí saincheistanna i dtaca leis an Liúntas Cúram Baile (LCB) ina ngné shuntasach san aiseolas



beartais shóisialta. Breithniúchán tábhachtach agus athbhreithniú a dhéanamh ar an LCB is ea go ndéantar measúnú ar an íocaíocht i leith an leibhéil fhoriomláin seirbhísí tacaíochta do theaghlaigh ag a bhfuil leanaí faoi mhíchumas. Bhain ábhair bhuartha a tugadh chun solais san aighneacht seo leis an bpróiseas iarratais agus le tionchar moilleanna, critéir mheasúnaithe leighis, riachtanais tacaíochta leanaí atá faoi mhíchumas mór, an LCB mar íocaíocht tairsí do thacaíochtaí eile, cinntí a chur in iúl do theaghlaigh agus an próiseas reatha achomhairc.

Anuas ar an méid thuas, rinne an BFS na haighneachtaí foirmiúla a leanas don rialtas:

- Comhairliúchán Aiseolas Úsáideoirí Sheirbhís FSS
- Na Dréachtchaighdeáin le haghaidh Ionaí Chónaithe do Dhaoine faoi Mhíchumas
- An Bille um Dhócmhainneacht Phearsanta (MABSndl i gcomhar leis an BFS)
- Scéim Tacaíochta do Thithe Altranais
- Dréachtbheartas Náisiúnta Toilithe
- Leasú Struchtúir agus Nósanna Imeachtaí um Chearta Fostaíochta agus Caidrimh Thionsclaíoch an Stáit
- Athruithe Beartaithe ar Íocaíochtaí d'Ógánaigh atá faoi Mhíchumas

Aighneacht ar an mBille um Dhócmhainneacht Phearsanta

Rinneadh aighneacht ar an mBille um Dhócmhainneacht Phearsanta, a réitigh MABSndl i gcomhar leis an BFS don Aire Dlí agus Cirt agus Comhionannais. Thug an aighneacht aird, i measc rudaí eile, ar an ngá ar cheart do bhearta cuimsithe airgeadais a chinntiú nach bhfágтар ar lár iad siúd atá faoi réir socrúithe dócmhainneachta agus faoiseamh fiachais ó sheirbhísí airgeadais. Sa bhreis air sin, lorg an aighneacht soiléiriú ar ioncam ríthábhachtach teaghlaigh agus mhol sí go dtabharfaí isteach prótacal réamhghníomhartha le haghaidh socrú deonach réitigh fiachais, mar aon le ceart achomhairc le haghaidh féichiúnaithe.

Thug Comhaighneacht Réamhbhuiséid na príomhbhuarthaí chun solais a bhain le tionchar ciorraithe carnaigh ar theaghlaigh i bhfiacha. Tugadh faoi obair chomhoibritheach i dtaca le taighde chun tacú le próiseas cásoibre an MABS. Chuir aiseolas agus cás-staidéir ón MABS faisnéis ar fáil do thuairisc bheartais shóisialta an BFS *Am Crua do Dhaoine Féinfhostaithe: Taithí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus MABS* a sheol an tAire Coimirce Sóisialaí i mBealtaine 2012.



12.4 Tuairiscí beartais shóisialta

Lean an BFS ag tabhairt faoi thaighde sóisialta ar ábhair a bhí ina n-údar buartha ar leith do dhaoine a raibh sochair agus seirbhísí leasa shóisialaigh á bhfáil acu agus ar na saincheistanna a bhí ag teacht chun solais in aiseolas beartais shóisialta ó sheirbhísí.

I mBealtaine 2012, sheol an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. tuairisc bheartais shóisialta an BFS ar na saincheistanna a bhí roimh dhaoine féinhostaithe. Rinne *Am Crua do Dhaoine Féinhostaithe: Taithí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus MABS* líon príomhshaincheistanna beartais agus riaracháin a eascraíonn ó idirghníomhú daoine féinhostaithe leis an gcóras leasa shóisialaigh. Ba dhaoine féinhostaithe líon méadaitheach de sheirbhísí lenar thacaigh an BFS a bhí dífhostaithe nó a bhí thíos le mórlaghdú ioncaim. Tugann go leor díobh seo ardleibhéil féichiúnais le fios. Rinneadh cur síos agus anailís ar réimse saincheistanna a d’eascair ó na heispéiris sin sa Tuairisc agus áirítear leis an tuairisc tograí chun dul i ngleic leis na saincheistanna seo.

I measc na hoibre eile faoinar tugadh in 2012 bhí tuairisc ar achomhairc leasa shóisialaigh agus obair ar an airgeadas pearsanta agus na muirir a imríonn tionchar ar dhaoine atá faoi mhíchumas in institiúidí cónaithe.

Bhí buarthaí fiachasbhainteacha ina ngné shuntasach i gcaitheamh na bliana nuair a foilsíodh an reachtaíocht um dhócmhainneacht phearsanta agus nuair a tugadh faoi réimse comhairliúcháin ar an reachtaíocht.

Ballraíocht de choistí agus líonraí comhairliúcháin

Baineann cuid phríomha d’obair bheartais shóisialta an BFS le páirt a ghlacadh i réimse fóraim bheartais, a imríonn tionchar ar dhíospóireacht bheartais. In 2012, lean an BFS le páirt a ghlacadh sa Ghrúpa Comhairleach ar Cháin agus Leas Sóisialach a bhunaigh an tAire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D. Ina theannta sin, ball den Fhóram Comhairliúcháin Míchumas is ea an BFS a bhunaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí, agus tugadh chun solais réimse saincheistanna i dtaca le híocaíochtaí agus tacaíochtaí míchumais, laistigh den chomhthéacs seo, leis an Roinn in 2012. I measc na líonraí eile a ndearnamar teagmháil leo i gcaitheamh 2012, bhí an Líonra Beartais Shóisialta a thionólaíonn gníomhaireachtaí deonacha agus reachtúla a bhí bainteach in obair bheartais.



Mar chuid de shainchúram níos fairsinge an BFS, ghlacamar páirt sa Choimisiún um Chomhair Chreidmheasa a bunaíodh chun athbhreithniú a dhéanamh ar thodhchaí ghluaiseacht na gcomhar creidmheasa agus chun moltaí a dhéanamh maidir leis an struchtúr rialála is éifeachtaí le haghaidh comhair chreidmheasa. D'eisigh an Coimisiún a dtuarascáil i Márta 2012.

12.5 Taighde

Taighde Cásoibre an MABS

Coimisiúnaíodh taighde i ráithe deiridh na bliana ó Ipsos MRBI chun súil ghéar a chaitheamh ar an riar cásanna agus ar chásobair sheirbhísí an MABS féachaint le castacht na hoibre a dhoiciméadú a raibh an MABS ag tabhairt fúithi lena riar gníomhach cásanna. Cuirfidh an taighde seo sonraí agus léargas bainteach ar fáil ar leibhéal agus ar scála idirghabhála a dhéantar ar son cliant agus ar chineál na teagmhála le creidiúnaithe.

Ról agus Rannpháirtíocht Chláir Fostaíochta in SFSanna

Cuireadh tús le hobair ag deireadh 2012 ar thaighde ar ról agus ar rannpháirtíocht chláir fostaíochta le hobair SFSanna. Coimisiúnaíodh an taighde neamhspleách seo tar éis próiseas tairisceana poiblí agus tá Grúpa Stiúrtha ag tacú leis, ina bhfuil baint ag líon SFSanna. Tá an taighde dírithe ar scéimeanna FP go háirithe, ar gné an-fhiúntach agus lárnach iad i seachadadh seirbhísí ag SFSanna.



13

Tacaíochtaí eagraíochtúla

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh gnéithe tábhachtacha dá sainchúram trína gcomhpháirtithe seachadta: an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS). Cuireann an BFS réimse tacaíochtaí agus seirbhísí ar fáil do na heagraíochtaí seo. I measc na dtacaíochtaí seo tá airgeadas, TFC, rialachas corparáideach, tacaíocht dlí agus acmhainní daonna (AD).

13.1 Airgeadas agus Riarachán

Cuireann an Fhoireann Airgeadais agus Riaracháin tacaíocht ar fáil don BFS sna limistéir a leanas: Airgeadas, Bainistíocht Riosca, Soláthar, luach ar airgead agus riarachán ginearálta. Cinntíonn an fhoireann go bhfuil na córais agus na nósanna imeachta oiriúnacha i bhfeidhm chun acmhainní a chosaint, luach ar airgead a léiriú (LAA) agus chun cloí leis na nósanna imeachta poiblí airgeadais.

Anuas air sin, cuireann an fhoireann tacaíochtaí ar fáil do chomhpháirtithe seachadta an BFS chun tuairisceáin bhuiséadta agus chuntasaíochta a réiteach agus chun monatóireacht a dhéanamh orthu.

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 threoir Choiste Iniúchta agus Riosca an Bhoird. Bunaítear obair an iniúcháir inmheánaigh ar phlean bliantúil iniúchta inmheánaigh a réitítear don Choiste ag an iniúcháir inmheánach, a thuairiscíonn don Choiste ar a laghad sé huaire sa bhliain ar dhul chun cinn chun an plan a chur i bhfeidhm. Áirítear leis an bplan iniúchta inmheánaigh, chomh maith, foráil d'iniúchadh chomhpháirtithe seachadta an BFS.



13.2 Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Cuireann an Fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) straitéis TFC an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh i bhfeidhm. Ina theannta sin, déanann an fhoireann seo bainistiú ar riachtanais laethúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS), na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), na Seirbhíse Gutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS), na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (an MABS) agus Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC) mar aon le tacú leis na seirbhísí siúd.

Uasghráduithe don MABS

Rinneadh bonneagar cumarsáide agus bogearraí gach cuideachta den MABS a uasghrádú go hiomlán in 2012 agus isteach in 2013. Tá ag na cuideachtaí anois líonra ceangailte, le córas nua ríomhphost. Stóráiltear sonraí rithábhachtacha go lárnach, agus cumhdaítear na sonraí seo ag cúltaca leibhéal an fhiontair.

Bainistíocht clódóireachta

In 2012, cuireadh tús le tionscadal chun seirbhísí bainistithe clódóireachta a chur i bhfeidhm i ngach ceann dár n-oifigí. Déanfar printéirí seanchaite agus costasacha deisce a ionadú go mór mhór le hInnill Ilfheidhmeacha Chóipeála, a chuireann coigilt shuntasach ar fáil ar chothabháil agus soláthairtí. Iarrfar ar an bhfoireann chun aon asphriontáil a fhíordheimhniú, cibé acu ag Uimhir Aitheantais Phearsanta nó ag svaidhpchárta, ionas gur féidir úsáid a rianú agus gur féidir príobháideacht a choimeád.

Inlín an BFS – Connect

Cuireadh ár láithreán gréasáin nua inlín beo in 2012. Mar aon leis na hacmhainní traidisiúnta inlín a sholáthar (nuacht, cáipéisí), tá ar an láithreán gnéithe meán sóisialta chomh maith.

Inlín na gComhpháirtithe Seachadta – Infonet

Cuireadh Infonet nua le haghaidh comhpháirtithe seachadta beo in 2012.



13.3 Acmhainní Daonna agus Rialachas

Tacaíonn an Fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais leis an BFS agus lena gcomhpháirtithe seachadta sna limistéir a leanas: bainistíocht Acmhainní Daonna, caidreamh tionsclaíoch, rialachas agus áitreabh.

Athrú na heagraíochta

Leanann laghduithe ar leibhéil soláthair foirne le tionchar a imirt ar an eagraíocht, atá mar chuid d'fhreagairt na hearnála poiblí níos fairsinge ar an ngéarchéim gheilleagrach. I gcaitheamh thréimhse 2012, tháinig laghdú ar na leibhéil soláthair foirne go dtí 82.2 post coibhéise lánaimseartha. B'ionann seo agus laghdú 8% ó bhí 2009 ann agus bhí sé níos ísle ná an teorainn 84 post a shocraigh an Rialtas don bhliain. Meastar go ndéanfar breis laghduithe sa thréimhse a fhad le 2015 agus an thréimhse sin san áireamh. Cabhróidh figiúr thoradh 2012 leis an BFS leis an gceanglas a chomhlíonadh faoi dheireadh na bliana 2013 chun leibhéal soláthair foirne 77 post coibhéise lánaimseartha a bhaint amach. Léireoidh seo caillteanas 14% ar an bhfoireann faoi dheireadh 2013. Léiríonn iarrachtaí leanúnacha na foirne chun tabhairt faoin gclár ollmhór agus méadaitheach oibre ar a bhfuil breac-chuntas air cheana féin sa tuarascáil seo, agus an laghdú seo ag teacht ar an acmhainn soláthair foirne, cumas na foirne atá fostaithe ag an BFS. Tugadh 6 phost bhreise shealadacha ar iasacht ón Roinn Coimirce Sóisialaí don BFS chun foireann a sholáthar don Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste.

Saoire bhreioiteachta agus bainistíocht neamhláithreachta

Bhí leibhéil sách ísle de shaoire bhreioiteachta le sonrú sa BFS riamh anall. Ceanglaítear ar an BFS chun tuairisciú don Roinn ar a rátaí um shaoire bhreioiteachta agus tomhais agus sainithe a úsáid a úsáideann gach seirbhís phoiblí agus shibhialta. In 2012, b'ionann ráta an ama chaillte agus 2.25% de na laethanta oibre a bhí ar fáil. Léiríonn seo meath suntasach ar na rátaí i mblianta roimhe seo. Cuirtear ráta 2.25% an ama chaillte a bhí le sonrú in 2012 i gcomparáid go fabhrach le tagarmharcanna seachtracha. B'ionann costas neamhláithreachta sa BFS in 2012 agus €98,391.05. Is ionann seo agus coigilt €27,685.25 nó laghdú 22% ar an gcostas.

Anuas air sin, thug an BFS faoi bhearta breise i dtreo dheireadh 2012 chun saoire bhreioiteachta a bhreislaghdú, lena n-áirítear Beartas nua Bainistithe Neamhláithreachta a



thabhairt isteach a thug breac-chuntas ar thiomantas an BFS chun tacú le sláinte agus leas fostaithe san ionad oibre agus chun tacú leis an bhfoireann fad a bhíonn siad ar saoire bhreuiteachta agus tugadh isteach líon athruithe um nós imeachta chun neamhláithreachta bhreuiteachta a thuairisciú agus chun monatóireacht a dhéanamh air seo. Ón 1 Samhain 2012, d'ordaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí gur cheart téarmaí nua do Shaoire Bhreuiteachta Féindheimhnithe (Neamhdheimhnithe) a chur i bhfeidhm i measc na foirne sa BFS, cloíodh go hiomlán leis seo.

Bainistíocht Feidhmíochta

Ba í 2012 an chéad bhliain iomlán inar cuireadh próiseas leasaithe PMDS i bhfeidhm, lena n-áirítear feidhmíocht a cheangal le pá agus ardú céime agus a dhéanann sprioc d'oiliúint a bhaineann go sonrach le hinniúlachtaí grádsonracha.

Oiliúint d'fhoireann an BFS

Eagraíodh cúig chruinniú faisnéise intí in 2012 ar ábhair a bhain go díreach le hobair fhoireann an BFS, lena n-áirítear cruinniú amháin ar an mBille um Dhócmhainneacht Phearsanta. Chuir an BFS tairiscint oiliúna isteach i seacht nInstitiúid Teicneolaíochta agus in ábhair eile a bhain le hobair, a rinneadh a sheachadadh in 2012. D'fhreastail an fhoireann ar chúrsaí a reáchtáil naonúr soláthróirí déag oiliúna seachtraí. Tugadh cistiú do sheachtar foirne faoin scéim um aisíocaíocht táillí. Anuas ar oiliúint fhoirmiúil, bunaíodh grúpa píolótach cóitseála agus thit oiliúint neamhfhoirmiúil amach, ina ndearnadh an fhoireann a gcomhghleacaithe a chóitseáil ar iarraidh sin. B'ionann agus 41.5 lá oiliúna na cúrsaí a eagraíodh agus a seachadadh d'fhoireann an BFS.

Tá buiséad speisialaithe oiliúna ag an bhfoireann TFC agus d'fhreastail siad ar 10 gcúrsa speisialaithe TF.

Comhpháirtíocht

Tugann próiseas Comhpháirtíochta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh an lucht bainistíochta, ceardchumann agus an fhoireann le chéile chun comhairliúchán agus oibriú le chéile ar shaincheistanna a mbíonn tionchar acu ar oibriú na heagraíochta. Leantar le tacaíocht rúnaíochta agus riaracháin a sholáthar don Chomhpháirtíocht agus dá gcoistí tríd an bhfoireann AD agus Rialachais. 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. Leanann comhpháirtíocht le comhairliúchán foirmiúil a éascú idir an fhoireann, ceardchumann agus an lucht bainistíochta agus chun oibriú ar bhonn cinntí a dhéanamh faoi chomhdhearcadh.

Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

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 agus losingyourhome.ie le fáil as Gaeilge. Tá micrealáithreáin an BFS (losingyourjob.ie, keepingyourhome.ie agus selfemployedsupports.ie) go hiomlán dátheangach freisin. Cuireadh seoladh ríomhphoist, eolas@ciboard.ie, i bhfeidhm le haghaidh fiosrúcháin as Gaeilge. Tá feasacht ar an nGaeilge ina cuid den seicliosta ionduchtúcháin do bhaill foirne nua. Tá an líon glaonna a chuirtear orainn agus an líon fiosrúcháin as Gaeilge an-íseal go fóill.

Tacaíocht AD agus Rialachais do chomhpháirtithe seachadta

Rinne an BFS tabhairt isteach conarthaí tacaíochta seachtraí do gach cuideachta chomhpháirtíochta seachadta seirbhíse agus don BFS a sholáthar agus a mhaoirsiú. Anuas air sin, tugadh cabhair leanúnach dhíreach do na cuideachtaí comhpháirtíochta seachadta chomh maith, nuair ba ghá ar leith leis i dtaobh tacú le hearcaíocht agus teagmháil a dhéanamh le grúpálacha ionadaíocha fostóra.

Comhaontuithe Seirbhíse

Shínigh gach cuideachta comhaontuithe foirmiúla seirbhíse le tréimhse 2012 a chuimsiú. Rinneadh comhaontú seirbhíse 2013 a dhréachtú faoi dheireadh na bliana ar cuireadh tús le próiseas comhairliúcháin ina dhiaidh.

An tÁitreabh

Cuireadh tacaíocht leanúnach ar fáil do chomhpháirtithe seachadta agus do láithreacha oifige an BFS maidir le socruithe foinsithe, oiriúnaithe, athchóirithe agus léasaithe le linn na bliana. B'ann do dhíriú ar leith ar shaincheisteanna inrochtaineachta agus bogadh i dtreo comhlonnú



seirbhísí pé áit ab fhéidir. Sholáthair an BFS leibhéal shuntasacha de thacaíocht do 16 fhorbairt áitribh ar leith agus rinne siad athbhreithniú ar gach socrú léasa inar iontráladh i rith na bliana.

Seirbhísí Iontaobhaí Pinsin

Tugadh isteach seirbhís Iontaobhaí Ghairmiúil Pinsin a soláthraíodh go lárnach agus leanann sí le tacú le comhpháirtithe seachadta chun ceanglais na nAchtanna Pinsean a chomhlíonadh.

An Clár um Chúnamh Fostaithe

Tá Clár um Chúnamh Fostaithe ar cuireadh tairiscint isteach go lárnach dó, i bhfeidhm chun tacú le foireann an BFS agus foireann na gComhpháirtithe Seachadta. Cuireann an tseirbhís tacaíocht agus comhairleoireacht rúnda ar fáil chun cabhrú leis an bhfoireann a bhféadfadh bheith thíos le deacrachtaí san obair nó sa bhaile.

13.4 Caidreamh agus cur chun cinn

Caidreamh agus cur chun cinn

Leanadh le cur chun cinn an bhranda um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus bhranda an MABS i gcaitheamh 2012. Lean ardéileamh ar an dá sheirbhís dá gcuid seirbhísí, agus líon méadaitheach daoine tar éis a bpost a chailleadh agus na deacrachtaí bainteacha a bhíonn i gceist chun dul i ngleic le post a chailleadh, sochair a éileamh agus fiachas a bhainistiú.

Mar chuid d'fheachtas le feasacht a mhúscailt ar an Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste, cuireadh bileoigíní, fógraí raidió, clóite agus digiteacha i dtoll a chéile.

Cuireadh tairiscint isteach le haghaidh feachtais chun feasacht a mhúscailt ar an SFS agus ar an MABS agus a n-uimhreacha nua líonra rialtais 0761 agus bronnadh an tairiscint ag deireadh 2012. Áirítear leis an tairiscint an raidió náisiúnta, na meáin allamuigh agus gnéithe digiteacha chomh maith le margáíocht ceantair áitiúil.

Leantar le feasacht bhranda a chur ar bun trí fhreastal ar phríomhimeachtaí ar nós an Chomórtais Náisiúnta Treabhdóireachta, Taispeántas do Dhaoine os cionn 50 bliain d'aois, an Chomhdháil Náisiúnta Brainwave agus an Taispeántas 'Cén Cúrsa' ('Which Course'). Leantar le feachtas um Fheasacht Faisnéise ina léirítear comhbhileog an MABS/na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mbreis agus 2,000 asraon Sláinte fud fad na tíre.



Nuashonraíodh ábhair um chur chun cinn, lena n-áirítear seastáin rollta aníos, bileoga, póstaer agus páipéarachas chun athrú gach seirbhíse den BFS go dtí an líonra 0761 a léiriú. Anuas air sin, forbraíodh sraith ábhar um chur chun cinn ag oibrithe deonacha. Leantar le comharthaíocht an áitribh a thabhairt isteach don MABS agus do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus táthar ag bogadh i dtreo comhsholáthar seirbhíse. Mar shampla, tá gach ceann de na trí sheirbhís (SFS, an MABS agus an SAN) comhlonnaithe san áitreabh i gCill Airne, agus is fusa cros-atreorú a dhéanamh dá bharr.

Cumhdach na Meán

Lean an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) leis an bpróiseas lena ról a bhunú mar ghlór neamhspleách le haghaidh daoine leochaileacha, scoite atá faoi mhíchumas tar éis gur seoladh iad in 2010. Forbraíodh ábhair um chur chun cinn agus prótacail mheán. Rinneadh béim a leagan ar an obair le cumhdach suntasach in The Irish Times. Ina theannta sin, fuair an tSeirbhís Chomhairle Airgid agus Bhuiséadta cumhdach suntasach meán ar shaincheisteanna fiachais i ngach nuachtán náisiúnta agus cuireadh agallamh ar Michael Culloty ar stáisiúin raidió réigiúnacha agus náisiúnta, lena n-áirítear RTÉ Radio 1, Newstalk, Today FM, líonra UTV agus TV3.

13.5 Úsáid fuinnimh in 2012

Faoi I.R. 542 de 2009, ceanglaítear ar eagraíochtaí na hearnála poiblí tuairisc bhliantúil a chur faoi bhráid maidir lena n-úsáid fuinnimh agus maidir le bearta a dhéanfaidh siad chun ídiú a laghdú.

In 2012, rinne an BFS an méid a leanas a úsáid i measc a 12 áitreabh:

- 346 MWh de leictreachas
- 10,819 M³ de ghás

Léiríonn seo méadú beag ar úsáid fuinnimh ón mbliain seo caite agus is an méadú ar úsáid i gCeannoifig an BFS i Sráid Chnoc na Lobhar is mó is cúis leis seo, mar gheall ar an ngeimhreadh níos fuaire a bhí ann, mar aon le méadú ar shuiteáil bonneagar TFC.

Gníomhartha atá ar na bacáin le haghaidh 2013

Tá sé ar na bacáin ag an BFS chun iarracht a dhéanamh chun ár bhfeidhmíocht fuinnimh a fheabhsú trí thabhairt faoi na tionscnaimh a leanas:

- Leanúint le trealamh oifige atá éifeachtach i dtaobh fuinnimh de a cheannach a mhéid is féidir.
- Leanúint le feasacht ar fhuinnimh a mhúscailt sa BFS trí mheabhrúcháin a sheoladh chuig an bhfoireann go rialta chun ríomhairí a aistriú go dtí an modh sábhála cumhachta tar éis tréimhse níos giorra, na ríomhairí a mhúchadh istoíche agus le linn an deireadh seachtaine etc.



Aguisín 1 Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialacha trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an Líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuirimid seirbhísí abhcóideachta ar fáil do dhaoine atá faoi mhíchumas. Tugaimid tús áite don saoránach agus gach rud ar bun againn agus leagtar amach sa Chairt seo na prionsabail atá mar bhonn agus taca lenár seirbhísí.

Táimid tiomanta don mhéid a 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 theidlíochtaí.

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, agus ó na micrealáithreáin ghaolmhara. 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 (an MABS) 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 híogair 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 ó Luan go hAoine.

3. Comhionannas agus Éagsúlacht

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

In 2012, 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 oibrithe 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 MABS a sheachadadh ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Trí Líne Chabhrach an MABS (**0761 07 2000** idir 9r.n. agus 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 ábhair chlóite a fhoilsiú in 2012 freisin (féach Caibidil 10 thuas).

5. Rochtain

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

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



Tá oifigí atá lán-inrochtana ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i dTeach Ché Sheoirse, Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2. Comhlíonann na hoifigí réigiúnacha agus na hIonaid Faisnéise do Shaoránaigh uile na caighdeáin inrochtaineachta maidir le seachadadh seirbhísí. Dearadh an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun go mbeadh sé inrochtana do na húsáideoirí uile, daoine faoi mhíchumas san áireamh, nuair a bhaintear úsáid as bogearraí teicneolaíochta oiriúnaithe cosúil le léitheoirí scáileáin. Ligeann an láithreán gréasáin do ghutháin phóca m.citinfo.ie do dhaoine a bhaineann leas as fearais chun rochtain a fháil ar ábhar. Cloíonn an láithreán gréasáin 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) 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, losingyourjob.ie, keepingyourhome.ie agus 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 freisin 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 saincheistanna a bhain le forbairt an líonra agus seirbhísí a sheachadadh ar an talamh.



8. Custaiméirí inmheánacha

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

Úsáidtear an cur chuige Comhpháirtíochta laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar fhóram ar mhaithe le 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

Oibreoidimid 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 bpríomhchomhpháirtithe seachadta (SFSanna, an SGFS agus an MABS) 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.

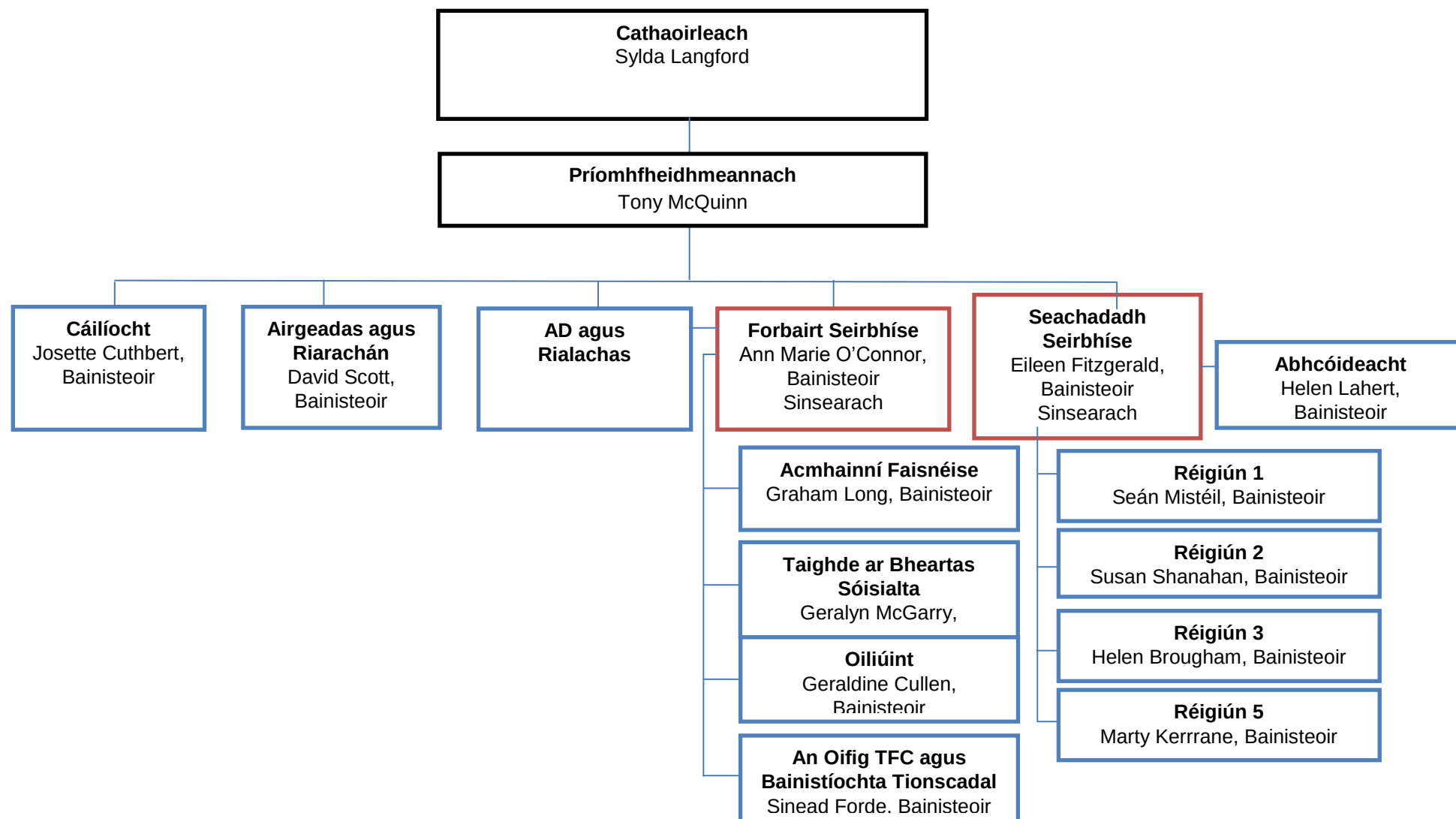
Tá Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí ar fáil.

11. Tuairimí 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.



Aguisín 2 Cairt Eagraíochtúil





Aguisín 3 Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Cheann-Oifig

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 Leamhnáin
Bruach an Leamhnáin
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 Hainault
An Chearnóg
Tamhlacht
Baile Átha Cliath 24
Guthán: +353 761 079 600

Tulach Mhór

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 Arbhair
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

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 Boird

- 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)
- Seán Sweeney (ceaptha i Nollaig 2010)
- Eugene McErlean (ceaptha i Meán Fómhair 2011)
- Fiona Ward (ceaptha i Samhain 2011)
- David Stratton (ceaptha i Samhain 2012)

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 2012

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	Deontas, €
Baile Formaid	256,858
Baile Bhlainséir	230,391
Ceatharlach	208,810
An Cabhán	192,249
An Clár	280,137
Cluain Dolcáin	315,205
Cathair Chorcaí Thuaidh	177,798
Cathair Chorcaí Theas	343,258
Cromghlinn	243,145
Dún na nGall	671,959
Baile Átha Cliath, 2, 4, 6	224,193
Baile Átha Cliath 8 agus an Cloigín Gorm	295,620
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	561,290
Bá Chathair Bhaile Átha Cliath Thuaidh (KARE)	119,450
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	286,762
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	290,166
Dún Laoghaire/Ráth an Dúin	232,375
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	318,191
Gaillimh	427,346
Ciarraí	377,549
Cill Chainnigh	197,082
Laois	219,785
Liatroim	240,888
Luimneach	337,039
An Longfort	241,164
Lú	248,586
Maigh Eo	370,686
An Mhí	352,459
Muineachán	272,245
Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	249,850
Tuaisceart Chill Dara	247,190
Uíbh Fhailí	275,943
Ros Comáin	270,042
Sligeach	286,408

Dheisceart Chill Dara	231,344
Tamhlacht	335,122
Tiobraid Árann	476,314
Port Láirge	269,941
Iarthar Chontae Chorcaí	225,861
An Iarmhí	307,698
Loch Garman	354,773
Cill Mhantáin	293,179
Iomlán na SFSanna	12,356,350

An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)	Deontas, €
Iomlán an SGFS	1,320,000

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)	Deontas, €
An tInbhear Mór	246,311
Baile Átha Luain	175,924
Baile Munna	390,121
Baile Bhlainséir	364,946
Bré	359,935
Ceatharlach	367,700
An Cabhán	284,058
Charleville	202,538
An Clár	297,153
Cluain Dolcáin	377,034
Corcaigh	536,902
Droichead Átha	184,665
Baile Átha Cliath 10 agus 20	339,666
Baile Átha Cliath 12	294,429
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	280,624
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	256,555
Baile Átha Cliath Thoir Theas	284,236
Dún Laoghaire	318,897
Dún Dealgan/Oiriall	257,528
Dún Droma/Ráth Fearnáin	345,983
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	322,868
Fionnghlas/an Chabrach	351,795
Ciarraí	452,080

Cill Dara	490,498
Cill Chainnigh	294,750
Laois	222,516
Liatroim	218,274
An Life Thiar Theas	364,879
Luimneach	398,098
An Longfort	191,889
An Mhí	322,218
Muineachán	270,062
An Muilleán gCearr	209,539
An MABS Náisiúnta don Lucht Siúil	345,371
Tuaisceart Chorcaí	302,249
Tuaisceart Dhún na nGall	373,652
Tuaisceart na Gaillimhe	225,197
Tuaisceart Mhaigh Eo	225,567
Tuaisceart Thiobraid Árann	283,759
Uíbh Fhailí	226,430
Ros Comáin	197,196
Sligeach	256,389
Deisceart Dhún na nGall	160,729
Deisceart na Gaillimhe	532,851
Deisceart Mhaigh Eo	308,463
Deisceart Thiobraid Árann	378,736
Tamhlacht	365,965
Port Láirge	509,784
Iarthar Chorcaí	294,696
Iarthar Dhún na nGall	129,801
Iarthar Phort Láirge,	143,996
Loch Garman	340,526
Iomlán na MABS	15,876,028
MABS ndl	1,795,213
Iomlán na MABS agus MABSndl san áireamh	17,671,241

An Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA)	Deontas, €
SFS Chluain Dolcáin	47,200
SFS an Longfoirt	49,275
SFS Uíbh Fhailí	49,275
SFS Iarthar Chontae Chorcaí	49,275
SFS an Chláir	49,275

Iomlán	244,301
---------------	----------------

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)	Deontas, €
SFS Chluain Dolcáin	625,000
SFS na hIarmhí	508,000
SFS Uíbh Fhailí	528,001
SFS Phort Láirge	572,000
SFS Liatroma	656,000
Iomlán	2,889,001

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	Deontas, €
Iomlán	285,342

Aguisín 1 Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar críoch an 31/12/12

Comhaltaí Boird agus faisnéis eile

Comhaltaí Boird:	Noeline Blackwell	(ceaptha i Márta 2010)
	Michael Butler	(ceaptha i Márta 2010)
	Laurie Cearr	(ceaptha i Márta 2007, cuireadh deireadh lena téarma i Márta 2012)
	Pat Fitzpatrick	(ceaptha i Márta 2010)
	Josephine Henry	(ceaptha i Márta 2010)
	Sylda Langford	(Cathaoirleach, ceaptha i Márta 2010)
	Eugene McErlean	(ceaptha i Meán Fómhair 2011)
	Michael McGuane	(ceaptha i Márta 2010)
	Martin Naughton	(ceaptha i Márta 2010)
	Sandra Ronayne	(ceaptha i Márta 2010)
	John Sheehy	(ceaptha i Márta 2010)
	David Stratton	(ceaptha i Samhain 2012)
	Seán Sweeney	(ceaptha i Nollaig 2010)
	Patricia Walsh	(ceaptha i Márta 2007, cuireadh deireadh lena téarma i Márta 2012)
	Fiona Ward	(ceaptha i Samhain 2011)
	Margaret Zheng	(athcheaptha i Meán Fómhair 2007, cuireadh deireadh lena téarma i Lúnasa 2012)

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

Iníúcháirí: An tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste
Bloc an Státhchiste
Caisleán Bhaile Átha Cliath
Baile Átha Cliath 2



Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

An Ráiteas ar Rialú Inmheánach Airgeadais

Freagracht as an gCóras Rialaithe Inmheánaigh Airgeadais

Thar cheann chomhaltaí Bhord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, is mian liom ár bhfreagracht a aithint a chinntiú go gcoimeádtar agus go n-oibrítear córas éifeachtach rialaithe inmheánaigh airgeadais.

Ní féidir leis an gcóras ach dearbhú réasúnta, seachas iomlán a thabhairt go gcosnaítear sócmhainní, go n-údaraítear idirbhearta go cuí agus go gcuirtear iad i dtaifead i gceart agus go gcuirtear cosc ar earráidí nó neamhrialtachtaí ábhartha nó go mbraithfí iad go tráthúil.

Príomhnósanna Imeachta Rialaithe

Ghlac an Bord bearta lena chinntiú go bhfuil timpeallacht chuí rialaithe i bhfeidhm, tríd an méid a leanas a dhéanamh:

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

Bhunaigh an Bord próisis le rioscaí gnó a shainaithint agus le measúnú a dhéanamh orthu tríd an méid a leanas:

- Cineál, méid agus impleachtaí airgeadais na rioscaí a shainaithint atá roimh an mBord, lena n-áirítear an méid agus na catagóirí a mheasann siad is inghlactha;
- Measúnú a dhéanamh ar an gcosúlacht go dtarlódh na rioscaí a sainaithníodh;
- Measúnú a dhéanamh ar chumas an Bhoird chun na rioscaí a tharlaíonn a bhainistiú agus a mhaolú; agus
- Measúnú a dhéanamh ar chostais rialaithe áirithe a oibriú i gcomparáid leis an tairbhe a bhainfidh siad amach.

Tá an córas rialaithe inmheánaigh airgeadais bunaithe ar chreat d'fhaisnéis bhainistíochta rialta, nósanna imeachta riaracháin, lena n-áirítear leithscaradh dualgas, agus córas tarmhigin agus cuntasáíochta. Áirítear leis, go sonrach:

- Córas cuimsitheach buiséadaithe ag a bhfuil buiséad bliantúil a ndéanann an Bord comhaontú agus athbhreithniú air;
- Athbhreithnithe rialta ag an mBord ar thuarascálacha tréimhsiúla agus bliantúla airgeadais a thugann feidhmíocht airgeadais le fios i leith na dtuartha;
- 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 fheidhmíonn de réir cóid dea-chleachtais a eagar 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 bhliantúil an Iniúcháir Inmheánaigh don Bhord maidir le tuairim an Iniúcháir Inmheánaigh ar 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 feidhmíocháin laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá freagrach as an gcreat rialaithe airgeadais, a fhorbairt agus a choinneáil, agus ag na tuairimí a nochtann an tArd-Reachtair Cuntas agus ciste ina litir bhainistíochta nó i dtuairiscí eile dá chuid.

Athbhreithniú Bliantúil ar Rialuithe

Dearbhaím, don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012, gur thug an Bord faoi athbhreithniú ar éifeachtacht an chórais rialuithe inmheánacha airgeadais.

Sínithe thar cheann an Bhoird,

.....

Sylda Langford

Cathaoirleach

Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh



Dáta

An Ráiteas ar Fhreagrachtaí 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 Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Agus na ráitis sin á n-ullmhú, ní foláir don Bhord:

- Beartais oiriúnacha chuntasaíochta a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmhach ina dhiaidh sin;
- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnta agus stuama;
- Na ráitis airgeadais a réiteach ar bhonn gnóthas leantach, mura cuí a mheas go leanfaidh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mbun feidhme; agus
- A lua cibé acu ar cloíodh nó nár cloíodh leis na caighdeáin infheidhme chuntasaíochta, faoi réir aon imeachtaí ábhartha arna nochtadh agus arna míniú 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.

.....

Sylda Langford
Cathaoirleach

.....

Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta

An Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta

1. Bunús na Cuntasaíochta

Ullmháíodh 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.

Cuirtear Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) 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.

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 (an MABS) agus freagrachtaí bainteacha a chuimsiú. Áirítear leis seo an MABS 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 MABS. Bhí feidhm ag sannadh na bhfreagrachtaí seo le héifeacht ón 13 Iúil 2009.

Cuirtear an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid ar fáil trí chuideachtaí neamhspleácha a oibríonn faoi chomhaontú leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus níl feidhm ag gaolmhaireacht príomhaí agus gníomhaí. Dá bhrí sin, ní chuirtear sócmhainní agus 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 2012.

3. Aithint Ioncam

Cuirtear deontais ón stát san áireamh ar bhonn fáiltais airgid Cuirtear ioncam eile i gcuntas ar bhonn fabhráithe.

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 ar 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 Ríomhaire	Líne dhíreach	33¼%
Trealamh Oifige	Líne dhíreach	20%
Troscán Oifige	Líne dhíreach	12½%
Feithiclí	Líne dhíreach	25%
Áitreabh – faoi úinéireacht	Dímheasta i gcomhréir le Saolré gheilleagrach gach réadmhaoin	40 bliain (2.5%)
Áitreabh – ar léas	Dímheasta i gcomhréir le Saolré gheilleagrach gach réadmhaoin	25 bliain (4.0%) le haghaidh Theach Ché Sheoirse 40 bliain (2.5%) le haghaidh gach áitribh eile

- (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 tsaolré 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 carraeireachta na sócmhainne agus aithnítear sa ráiteas ioncaim é.

5. Pinsin

Cuireadh scéim uasdátaithe aoisliúntais don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi Alt 15 den Acht um Chomhairle, 2000 faoi bhráid na Roinne Coimirce Sóisialaí lena faomhadh an 23 Iúil 2013 agus táthar ag feitheamh lena faomhadh. 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 a chéile' 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 cailteanais achtúireacha a thagann chun cinn ar dhliteanais scéime i Ráiteas na nGnóthachan agus na gCailteanais Aitheanta Iomlán agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa mhéid atá in-aisghabhála ón Roinn Coimirce Sóisialaí.

Léiríonn Dlíteanais Phinsin luach reatha na n-íocaíochtaí pinsin amach anseo a thuill an fhoireann go dtí seo. Léiríonn Cistiú larchurtha Pinsin an tsócmhainn chomhfhreagrach a bheidh le gnóthú ón Roinn Coimirce Sóisialaí le linn tréimhsí sa todhchaí.

6. An Cuntas Caipitil

Léiríonn an Cuntas Caipitil:

- (i) luach gan amúchadh an ioncaim 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 ioncaim agus caiteachais de réir mar a tabhaíodh iad.

An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012

	Nóta	2012 €	2011 €
Ioncam			
Cistiú Stáit	1	45,816,915	45,217,388
Ioncam Eile	2	288,158	293,421
Glanchistiú larchurtha le haghaidh Pinsean	22 (c)	1,833,000	1,440,000
		-----	-----
		47,938,073	46,950,809
Aistriú ón gCuntas Caipitil	20	284,798	271,869
		-----	-----
		48,222,871	47,222,678
		-----	-----
Caiteachas			
Tuarastail	3	5,178,232	5,415,739
Táillí agus Costais Chomhaltaí an Bhoird	4	66,550	87,891
Costais Phinsin	22 (a)	1,939,000	1,226,000
Costais Riaracháin	5	2,435,684	2,361,835
Seirbhísí Réigiúnacha	7	14,361,436	14,464,939
Na Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (an MABS)	8	17,795,182	17,288,446
Cáilíocht	9	50,488	6,515
Acmhainní Faisnéise	10	253,233	219,975
Beartas Sóisialta agus Taighde	11	142,241	167,500
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	12	1,381,315	1,932,945
Abhcóideacht	13	3,546,295	3,317,437
Oiliúint	14	242,581	150,395
An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste	15	186,617	-
		-----	-----
		47,578,854	46,639,617
		=====	=====
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain		644,017	583,061
Barrachas amhail an 1 Eanáir		1,383,688	800,627
		-----	-----
Barrachas amhail an 31 Nollaig		2,027,705	1,383,688
		=====	=====

Baineann na torthaí don tréimhse le hoibríochtaí leanúnacha.

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 25 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
Sylda Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta

Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta Iomlán don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2012

	Nóta	€	2012 €	€	2011 €
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain			644,017		583,061
Barrachas Neamhréadaithe ar Athluacháil Talún agus Foirgneamh					-
Gnóthachan Achtúireach ar Dhliteanais Phinsin	22 (b), (e)				
i. (Caillteanas)/Gnóthachan ó Thaithí ar Dhliteanas Pinsin		(1,100,000)		(1,099,000)	
ii. Athruithe ar Thiomhdí faoin Luach Reatha		(5,505,000)		(1,784,000)	
iii. (Caillteanas)/Gnóthachan ar Dhliteanais Phinsin			(6,605,000)		(2,883,000)
Coigeartú an Chistithe Iarchurtha Pinsin	22 (b), (e)		6,605,000		2,883,000
Gnóthachain/(Caillteanais) Aitheanta Iomlána don Bhliain			644,017		583,061
			=====		=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 25 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
Sylva Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta



Clár Comhardaithe amhail an 31 Nollaig 2012

	Nóta	2012 €	2011 €
Sócmhainní Seasta	16	8,466,818 =====	8,751,616 =====
Sócmhainní Reatha			
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	18	896,786	580,396
Airgead ar Láimh agus sa Bhanc		1,379,255	1,019,792
		-----	-----
		2,276,041	1,600,188
		-----	-----
Dlíteanais Reatha			
Creidiúnaithe: Suimeanna atá dlite laistigh de bhliain amháin	19	(248,336)	(216,500)
		-----	-----
Glansócmhainní Reatha		2,027,705	1,383,688
Sócmhainní Iomlána Iúide Dlíteanais roimh Phinsin		10,494,523	10,135,304
Cistiú Iarchurtha Pinsin	22 (c)	32,600,000	24,162,000
Dlíteanais Phinsin	22 (d)	(32,600,000)	(24,162,000)
		-----	-----
Sócmhainní Iomlána Iúide Dlíteanais Reatha		10,494,523	10,135,304
		=====	=====
Arna léiriú ag			
An Cuntas Caipitil	20	8,466,818	8,751,616
An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		2,027,705	1,383,688
		-----	-----
		10,494,523	10,135,304
		=====	=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 25 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
Sylva Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta



An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012

Nóta	2012 €	2011 €
Réiteach an Bharrachais don Tréimhse chuig Glan- Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain	644,017	583,061
Aistriú (ó)/chuig an gCuntas Caipitil	(284,798)	(271,869)
Dímheas	372,196	337,932
(Méadú)/Laghdú ar Fhéichiúnaithe	(316,390)	(9,169)
(Laghdú)/Méadú ar Chreidiúnaithe	31,836	(50,664)
	-----	-----
Glan-Insreabhadh/(Eis-sreabhadh) Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	446,861	589,291
	=====	=====
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid		
Glan-Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	446,861	589,291
Caiteachas Caipitil:		
Éadálacha	(87,398)	(66,063)
	-----	-----
Méadú/(Laghdú) ar Airgead don Bhliain	359,463	523,228
	=====	=====
Réiteach an Ghlanreafa Airgid do Ghluaiseacht sna Glanchistí		
Gluaiseacht i nGlanchistí don Bhliain	359,463	523,228
Glanchistí amhail an 1 Eanáir	1,019,792	496,564
	-----	-----
Glanchistí amhail an 31 Nollaig	1,379,255	1,019,792
	=====	=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 25 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
Sylva Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012

	Nóta	2012 €	2011 €
1. Cistiú Stáit			
Fuarthas an Cistiú Stáit a leanas ó Vóta 37 – Oifig an Aire Coimirce Sóisialaí: Deontas A.36		45,743,000	45,113,622
Cistiú Stáit Eile: Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte – Ranníocaíocht le Seirbhísí Comhtháite Faisnéise		73,915	103,766
		45,816,915	45,217,388
2. Ioncam Eile			
An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste		216,772	-
Ábhair Faisnéise a Dhíol		-	1,574
Táillí Oiliúna		4,900	15,350
Cíos agus Seirbhísí an Áitribh		-	3,040
Aisíocaíocht Iasachtaí Foirne		853	36,784
Deontais Ar Ais – Abhcóideacht na hEarnála Pobail agus Deonaí		-	176,464
Ioncam Eile		65,633	60,209
		288,158	293,421
3. Tuarastail †			
Seirbhísí Réigiúnacha		1,029,503	1,100,335
Cáilíocht		451,889	484,250
Acmhainní Faisnéise		736,843	734,150
Beartas Sóisialta agus Taighde		235,872	232,857
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide		491,118	482,602
Abhcóideacht		241,256	241,849
Oiliúint		658,414	727,610
Seirbhísí Bainistíochta		1,333,337	1,412,086
		5,178,232	5,415,739

† B'ionann an meánlíon foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa tréimhse agus 78.9 (2011: 81.5). Anuas air sin, tugadh ochtar foirne ar iasacht don Bhord ón Roinn Coimirce Sóisialaí in 2012. Asbhaineadh €266,188 (2011: €279,511) ón bhfoireann mar gheall ar an tobhach pinsin agus focadh seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí.



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

4. Táillí Chomhaltaí an Bhoird agus Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

	Líon na gCruinnithe ar ar Freastalaíodh	2012 Táillí €	Costais €
Noeline Blackwell	7/8	-	-
Michael Butler	6/8	5,985	-
Laurie Cearr (deireadh curtha lena téarma i Márta 2012)	1/2	1,443	-
Pat Fitzpatrick	6/8	5,985	1,171
Josephine Henry	5/8	5,985	-
Sylda Langford (Cathaoirleach)	8/8	-	-
Eugene McErlean	7/8	5,985	-
Michael McGuane	8/8	5,985	3,195
Martin Naughton	6/8	5,985	-
Sandra Ronayne	8/8	5,985	-
John Sheehy	8/8	5,985	2,998
David Stratton (ceaptha i Samhain 2012)	2/2	-	-
Seán Sweeney	5/8	5,985	2,435
Patricia Walsh (deireadh curtha lena téarma i Márta 2012)	0/2	1,443	-
Fiona Ward	8/8	-	-
Margaret Zheng (deireadh curtha lena téarma i Lúnasa 2012)	5/5	-	-
		56,751	9,799

Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí tuarastail €117,641 (2011, €117,570). Níor íocadh aon íocaíochtaí bónais sa bhliain. Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí €718 (2011, neamhní) i dtaca le taisteal agus cothabháil. Ball de scéim neamh-mhaoinithe sochair shainithe den earnáil poiblí is ea an Príomhfheidhmeannach agus ní sháraíonn a theidlíochtaí pinsin na teidlíochtaí caighdeánacha scéim aoisliúntais shochair shainithe de chuid na hearnála poiblí.

	Nóta	2012 €	2011 €
5. Costais Riaracháin			
Cóiríocht agus Bunú	6	1,436,819	1,429,642
Taisteal agus Cothabháil		138,059	159,890
Páipéarachas agus Soláthairtí Oifige		44,668	58,096
Postas		76,671	97,801
Comhairleoireacht agus Tuarascálacha		101,050	39,704
Táillí dlí		32,983	7,108
Caidreamh Poiblí		10,478	1,077
Seimineáir agus Cruinnithe		19,458	19,893
Árachas		117,212	129,512
Foilseacháin an Bhoird agus Nithe Ilghnéitheacha		5,851	10,564
Táillí Cleamhnaithe		5,667	12,812
Táillí Iniúchta Sheachtraigh		17,000	13,630
Táillí Iniúchta Inmheánaigh		35,609	27,336
Drochfhiacha		4,000	724
Dímheas		372,196	337,932
Ús agus Muirir		1,003	867
Eile		16,960	15,247

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

2,435,684

2,361,835

	Nóta	2012 €	2011 €
6. Cóiríocht agus Bunú			
Cíos agus Rátaí		1,181,531	1,198,840
Soilsiú agus Teas		74,023	63,237
Cothabháil agus Slándáil		178,412	167,565
Cartlannú		2,853	-
		1,436,819	1,429,642
7. Seirbhísí Réigiúnacha			
(i) Deontais um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Réigiún 1 – Baile Átha Cliath		3,161,227	2,905,457
Réigiún 2 – an Meán-Iarthar agus agus tOirthuaisceart		2,095,580	3,263,060
Réigiún 3 – an tOirdheisceart		2,131,718	2,042,500
Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart		2,565,828	2,048,587
Réigiún 5 – an tIarthar agus agus tIarthuaisceart		2,439,248	2,199,591
(ii) Tacaíocht Lárnach le Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe		20,122	18,635
Ábhair, Tacaíocht agus Measúnú		-	3,669
Fógraíocht agus Cur chun Cinn		149,923	90,697
Tacaíocht Líonra		72,896	73,380
(iii) An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh		1,320,001	1,291,754
(iv) Aonaid Shoghluaiste		18,393	22,679
(v) Tacaíochtaí Faisnéise		386,500	381,500
(vi) Forbairt Seirbhísí Comhtháite Faisnéise		-	29,851
(vii) Forbairt agus Oiliúint Réigiúnach		-	93,579
		14,361,436	14,464,939
8. An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)			
(i) Deontas an MABS			
Réigiún 1 – Baile Átha Cliath		5,601,939	5,380,638
Réigiún 2 – an Meán-Iarthar agus tOirthuaisceart		3,024,109	3,507,835
Réigiún 3 – an tOirdheisceart		2,617,082	3,354,718
Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart		3,507,837	2,435,588



Réigiún 5 – an tIarthar agus tIarthuaisceart	2,927,268	2,525,840
(ii) Tacaíocht Lárnach don MABS		
Fógraíocht agus Cur chun Cinn	89,776	50,527
Fóram Náisiúnta Bainistíochta agus Coiste Náisiúnta Feidhmiúcháin an MABS	8,509	14,246
Tacaíocht Lónra	18,662	19,054
	17,795,182	17,288,446

	Nóta	2012 €	2011 €
9. Cáilíocht			
Clár Creidiúnaithe Caighdeán Cháilíochta		48,821	3,515
Comhairliúcháin Custaiméara/Forbairt Seirbhíse		1,667	3,000
		50,488	6,515

10. Acmhainní Faisnéise			
Forbairt Láithreán Gréasáin Assist Ireland		25,537	23,221
Faisnéis ar Líne - Aistriúcháin		28,099	12,658
Forbairt Láithreán Gréasáin an BFS		6,128	5,735
Caidreamh Poiblí, Cur chun Cinn agus Fógraíocht		-	9,169
Forbairt an Bhunachair Shonraí		-	125
Deontais Foilsithe		2,050	3,850
Foilseacháin		182,019	138,232
Tionscnaimh Faisnéise			26,985
Ilghnéitheach		9,400	-
		253,233	219,975

11. Beartas Sóisialta agus Taighde			
Tacaíocht Taighde		48,888	61,731
Taighde ar Mhíchumas agus ar Fhaisnéis		52,843	59,276
Tuairiscí Beartais Shóisialta		28,369	28,436
Deontais Bheartais Shóisialta		11,100	13,450
Ilghnéitheach		1,041	4,607
		142,241	167,500

12. Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide			
---	--	--	--

Teileachumarsáid	568,921	514,036
Bogearraí agus Ceadúnú	83,315	82,694
Crua-earraí a cuireadh ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus do Sheirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid	148,310	328,962
Tacaíocht	260,888	212,845
Tionscadail TFC	319,881	794,408
	1,381,315	1,932,945

13. Abhcóideacht

Tacaíocht Deontais d'Abhcóideacht na hEanála Pobail agus Deonái	-	27,309
An tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta – Costais Bhunaithe	-	104,490
Tacaíocht Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta		
Réigiún 1 – Baile Átha Cliath	625,000	608,090
Réigiún 2 – an Meán-Iarthar agus tOirthuaisceart	528,001	464,465
Réigiún 3 – an tOirdheisceart	508,000	451,795
Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart	572,000	528,553
Réigiún 5 – an tIarthar agus agus tIarthuaisceart	656,000	608,170
Tacaíocht Deontais don Chlár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta	244,301	294,404
Tacaíocht Deontais do Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta	285,342	104,000
Abhcóideacht, Tacaíocht, Taighde agus Forbairt	87,651	86,161
Rochtain agus Tacaíocht Abhcóideachta – Cuimsiú Éireann	40,000	40,000
	3,546,295	3,317,437

Faoin Straitéis Mhíchumais 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 Phobail agus Dheonach obair éifeachtach na dtionscadal ach moladh an tseirbhís a athstruchtúru chun luach ar airgead níos fearr a sheachadadh leis na hacmhainní céanna.

14. Oiliúint

Acmhainní Oiliúna	38,387	34,079
Seirbhísí Oiliúna	127,403	40,270
Oiliúint Foirne	33,211	46,710
Oiliúint Abhcóideachta	20,136	16,713
Tacú le hOibrithe Deonacha	23,444	12,623
	242,581	150,395



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

15.	An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste	Nóta	2012	2011
			€	€
	Tuarastail agus Pinsin		106,455	-
	Teileachumarsáid		35,305	-
	Riaracháin agus Tacaíocht		41,302	-
	Costais Taistil		563	-
	Oiliúint Foirne		1,250	-
	Caidreamh Poiblí agus Cur chun Cinn		1,742	-
			186,617	-

Tionscnamh is ea Tionscadal na Líne Cabhraí um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste atá á chistiú ag an earnáil bhaincéireachta a bunaíodh mar chuid d'fhreagairt an Rialtais ar an ngéarchéim mhorgáistí. Bunaíodh an Lín Chabhrach an 31 Iúil 2012, ar feadh bliain amháin i dtosach báire, chun faisnéis agus comharthaíocht a sholáthar maidir leis an gCód Iompair um Riaráistí Morgáiste agus na tacaíochtaí atá ar fáil dóibh siúd a bhfuil riaráistí nó réamhriaráistí morgáiste cruthaithe acu. Tá costais na Líne Cabhraí á gcistiú ag iasachtóirí morgáiste. Síneadh an Líne Chabhrach ar feadh 6 mhí sa bhreis go dtí an 31 Nollaig 2013.

Ní nochtar suim €30,155 thuas i dtaca le feistis agus daingneáin oifige don Líne Chabhrach a rinneadh a chaipitliú agus nochtar seo faoi Nóta 16.



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)							
16. Sócmhainní Seasta	An tÁitreabh		Mótarfheithiclí	Trealamh Ríomhaire	Trealamh Oifige	Trosacán Oifige	Iomlán
	Faoi Úinéireacht	Léasacht					
Costas/Athluacháil	€	€	€	€	€	€	€
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir 2012	6,265,000	3,523,465	171,405	407,126	695,297	703,941	11,766,234
Breisiúcháin	-	-	-	57,243	-	30,155	87,398
Diúscairtí	-	-	-	(3,318)	(12,766)	-	(16,084)
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2012	6,265,000	3,523,465	171,405	461,051	682,531	734,096	11,837,548
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Dímheas Carnach							
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir 2012	587,090	692,829	171,405	356,644	695,297	511,353	3,014,618
An Muirear don bhliain	141,948	104,082	-	60,023	-	66,143	372,196
Diúscairtí le linn na bliana	-	-	-	(3,318)	(12,766)	-	(16,084)
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2012	729,038	796,911	171,405	413,349	682,531	577,496	3,370,730
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Glanluach Leabhar	5,535,962	2,726,554	-	47,702	-	156,600	8,466,818
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2011	5,677,910	2,830,636	-	50,482	-	192,588	8,751,616
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====

i. Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina seilbh a athluacháil gach cúig bliana. Thug Lisney, gnóthas comhairleoirí neamhspleácha maoine faoi athluacháil an 1 Samhain 2008, agus rinneadh an mhaoine a athluacháil i leabhair an Bhoird mar thoradh air sin, ó €4.461 milliún go dtí €6.265 milliún. Rinneadh an mhaoine a luacháil ar bhonn margadh oscailte. B'ionann costas stairiúil na maoine agus €6.779 milliún. Tá an Bord feasach ar na forbairtí reatha atá tagtha ar an margadh maoine agus tá athbhreithniú ar bun acu ar bhonn leanúnach ar an tsaincheist.

ii. Níl an Bord feasach ar aon athrú ábhartha ar an luach agus ní dhearnadh na luachálacha a nuashonrú dá bharr.



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

17. Maoin

a) Talamh agus Foirgnimh Ruílse

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

Láthair	Glanluach Leabhar amhail an 31.12.12 €
Corcaigh	1,063,873
Baile Átha Cliath	3,972,254
Leitir Ceanainn	185,794
Sligeach	91,239
Trá Lí	222,803

	5,535,962
	=====

b) Maoin Léasachta

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

Láthair	Dáta Éagtha	Clásal Scoir	Cíos Bliantúil €
Ceannoifig – Baile Átha Cliath			
43 Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha 2	2032	2013	681,197
Oifigí Réigiúnacha			
Caisleán an Bharraigh	2012	-	12,348
An Cabhán – Teach an Leamhnáin	2015	-	11,773
An Cabhán – Teach Magnet	2028	2013	22,855
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	2012	-	12,500
Tamhlacht	2019	-	89,495
Port Láirge	2028	2013	62,500

			1,000,089
			=====



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

			2012 €	€	2011 €
18. Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí					
Féichiúnaithe					
Féichiúnaithe Trádála			18,386		80,865
Féichiúnaí na Líne Cabhraí um Fhaisnéis ar Riaráistí			216,772		-
Morgáiste					
Féichiúnaithe Eile			14,985		15,664
			-----		-----
			250,143		96,529
Réamhíocaíochtaí			646,643		483,867
			-----		-----
			896,786		580,396
			=====		=====
			2012		2011
			€		€
19. Creidiúnaithe agus Fabhruithe					
Creidiúnaithe ÍMAT agus ÁSPC			134,797		129,071
Creidiúnaithe Trádála			113,539		87,429
			-----		-----
			248,336		216,500
			=====		=====
			2012		2011
			€	€	€
20. An Cuntas Caipitil					
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir			8,751,616		9,023,485
Aistriú chuig an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais:					
Caiteachas Caipitiúil sa bhliain	16	87,398		66,063	
Scaoilte ar Dhiúscairt Sócmhainní Seasta	16	-		-	
Amúchadh ar aon dul le dímheas sócmhainní	16	(372,196)	(284,798)	(337,932)	(271,869)
		-----		-----	
			-----		-----
• Iarmhéid amhail an 31 Nollaig			8,466,818		8,751,616
			=====		=====



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

21. Figiúirí Inchomparáide

Rinneadh athruithe ar leagan amach na nótaí leis na ráitis airgeadais d'fhonn struchtúr nua na heagraíochta a léiriú. Rinneadh figiúirí inchomparáide áirithe a athghrúpáil nó a athanailísiú ar an mbonn céanna leis an mbliain reatha faoi Nótaí 5, 10 agus 13 dá réir sin.

22. Costais Phinsin

(a) Anailís ar na Costais Iomlána Phinsin a Gearradh ar Chaiteachas

	2012	2011
	€	€
Costas Reatha Seirbhíse	1,200,000	698,000
Ús ar Dhliteanas na Scéime Pinsin	1,300,000	1,119,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(561,000)	(591,000)
	-----	-----
	1,939,000	1,226,000
	=====	=====

(b) Gluaiseacht ar Ghlandliteanas Pinsin le linn na Bliana Airgeadais

	2012	2011
	€	€
Dlitéanas Pinsin amhail an 1 Eanáir	24,162,000	19,839,000
Costas Reatha Seirbhíse	1,200,000	698,000
Ioncam Eile Airgeadais (Costais Úis)	1,300,000	1,119,000
(Gnóthachan/Caillteanas Achtúireach	6,605,000	2,883,000
Pinsin a Íocadh sa Bhliain	(667,000)	(377,000)
	-----	-----
Dlitéanas Pinsin amhail an 31 Nollaig	32,600,000	24,162,000
	=====	=====

(c) Sócmhainn Mhaoinithe Iarchurtha le haghaidh Pinsean

Aithníonn an Bonn na suimeanna seo amhail bheith ina sócmhainn a chomhfhreagraíonn don dlitéanas neamhchistithe le haghaidh pinsean ar bhonn sraith toimhdí a ndéantar cur síos orthu 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 i dtaca le pinsin seirbhíse poiblí a chistiú, lena n-áirítear ranníocaíochtaí ag fostaithe agus an próiseas bliantúil meastachán. Níl aon fhianaise ag an mBord nach leanfaidh an beartas cistithe seo leis na suimeanna sin a chomhlíonadh i gcomhréir leis an gcleachtas reatha. B'ionann an tsócmhainn iarchurtha chistithe le haghaidh pinsean amhail an 31 Nollaig 2012 agus €32.600 milliún (2011: €24.162 milliún).

Glanchistiú Iarchurtha le haghaidh Pinsean sa bhliain

	2012	2011
	€	€
Cistiú atá Inghnóthaithe i dtaca le Costais Phinsin na Bliana Reatha	2,500,000	1,817,000
Úsáideadh an Deontas Stáit chun Pinsinéirí a Íoc	(667,000)	(377,000)
	-----	-----
	1,833,000	1,440,000
	=====	=====

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

22. Costais Phinsin (ar lean.)

Ar lean.

- (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 ndlíteanas i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2012. Thug achtúire neamhspleách faoin luacháil seo agus leas á bhaint as modh an aonaid theilgte.

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

Toimhde	2012	2011
Ráta lascaíne	5.50%	5.00%
Toimhde faoi mhéadú ar thuarastal	4.00%	Neamhní
Toimhde faoi mhéadú ar phinsean	4.00%	Neamhní
Boilsciú praghais	2.00%	2.00%
Comhalta aois 65 (ionchas saoil reatha na bhfear)*	22.0	23.2
Comhalta aois 65 (ionchas saoil reatha na mban)*	25.0	24.6

Ar bhonn na dtoimhdí seo, agus le leas a bhaint as modh an aonaid theilgte a shonraítear in FRS 17, measadh gurbh ionann luach na ndlíteanas fabhráithe i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2012 agus €32.600 milliún (i gcomparáid le €24.162 milliún amhail an 31 Nollaig 2011).

(e) Stair na nOibleagáidí Sochair Shainithe

	2012	2011	2010	2009	2008
	€000	€000	€000	€000	€000
Oibleagáidí Sochair Shainithe	32,600	24,162	19,839	23,485	22,234
(Gnóthachain)/Caillteanas ó Thaithí ar Dhlíteanas na Scéime	1,100	1,099	(2,092)	(186)	(213)
Céatadán na nDlíteanas Scéime	3.00%	4.54%	(10.50%)	(0.79%)	(0.96%)

Is ionann an gnóthachan achtúireach carnach a aithnítear i Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta lomlán agus €2,158 milliún.



Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012 (ar lean.)

23. 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:

	2012	2011
	€	€
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	945,887	956,681
	1,000,089	1,010,883
	=====	=====

24. Comhaltaí Boird – Nochtadh Idirbheart

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

25. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

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