

Tuarascáil Bhliantúil 2013

Clár Ábhar

Tuarascáil an Chathaoirligh	2
Caibidil 1: Réamhrá	4
Caibidil 2: Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	11
Caibidil 3: An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	16
Caibidil 4: Faisnéis a chur ar fáil - citizensinformation.ie	18
Caibidil 5: An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid	22
Caibidil 6: An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa.....	26
Caibidil 7: An tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste	28
Caibidil 8: An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta.....	30
Caibidil 9: Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta	33
Caibidil 10: Tacú le seirbhísí ardchaighdeán.....	35
Caibidil 11: Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta	40
Caibidil 12: Tacaí eagrúcháin agus rialachais	44
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	49
Aguisín 2: Cairt eagrúcháin	53
Aguisín 3: Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.....	54
Aguisín 4: Deontais in 2013	56
Aguisín 5: Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar críoch an 31/12/13	61
Comhaltaí Boird agus faisnéis eile	61
Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste	62
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach Airgeadais	63
An Ráiteas ar Fhreagrachtaí an Bhoird	64
An Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta	65
An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	67
Ráiteas na nGnóthachan agus na gCailteanas Aitheanta Iomlán	68
Clár Comhardaithe amhail an 31 Nollaig 2013.....	69
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid.....	70
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	71

Tuarascáil an Chathaoirligh

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tiomantas simplí - go bhfaighidh ár gcliaint go léir seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta atá ar ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleách agus iontaofa pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais. Chun an tiomantas sin a chomhlíonadh, oibrímid le líonra casta comhpháirtithe soláthair - Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid, an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa, an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas, Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta agus an tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste. Le linn na bliana, phléigh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le beagnach milliún ceist ó níos mó ná 600,000 duine, d'oibrigh SBCA le breis agus 20,000 cliant nua agus tugadh breis agus 14 milliún cuairt ar an láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Leanaimid ar aghaidh ag freagairt do riachtanais ár gcliant agus muid ag cinntiú go n-úsáidimid na hacmhainní atá ar fáil dúinn ar bhealach éifeachtúil agus éifeachtach.

Eagraíocht a chuireann fáilte roimh athrú agus a dhéanann iarracht feabhsú i gcónaí atá sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Caithfidh sé déanamh amhlaidh toisc go dtugaimid tiomantas go n-athróimid de réir mar a athraíonn a riachtanais nuair a thugaimid tiomantas do fhreastal ar riachtanais ár gcliant. Réimse amháin ina bhfacthas athrú mór is ea an réimse um dhócmhainneacht phearsanta agus tháinig an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa (a oibríonn trí SBCA) i bhfeidhm le linn 2013. Tríd an gcabhair a chuireann Idirghabhálaí Fhaofa ar fáil, féadfaidh féichiúnaí incháilithe iarratas a dhéanamh ar Fhógra um Fhaoiseamh Fiachais lena n-éascaítear díscríobh iomlán an fhiachais neamhurráithe cháilithigh tar éis tréimhse maoirseachta trí bliana. Molaim SBCA fnt agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) as forbairt na seirbhíse riachtanaí sin a threorú mar go raibh roinnt mhaith oibre i gceist léi.

Sraith amháin dár bplean straitéiseach is ea a chinntiú go soláthraítear gach ceann dár seirbhísí ar ardchaighdeán comhsheasmhach. Bronnadh Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir an EFQM (an Foras Eorpach um Bainistiú Cáilíochta) ar roinnt seirbhísí de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar roinnt seirbhísí SBCA le linn na bliana agus táimid ag súil go mbronnfar an Réalta Óir ar na seirbhísí go léir faoi dheireadh na bliana 2014. Gabhaim buíochas leis na seirbhísí as an díograis lenar ghlac siad páirt sa phróiseas dámhachtana cáilíochta le linn dóibh leanúint ar aghaidh ag comhlíonadh na n-éileamh laethúil ina gcuid seirbhísí.

Le linn na bliana, d'fhreastail mé ar fháiltiú in Áras an Uachtaráin ar Lá Fhéile Pádraig le hionadaithe ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ónár gcomhpháirtithe soláthair. Thug an tUachtarán Ó hUiginn ómós don obair a dhéanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus luaigh sé go bhfuil ár gcuid oibre “lárnach i saol a bhunathrú chun feabhais agus ríthábhachtach maidir le dlisteanacht agus le

hathnuachan ár seirbhísí poiblí.” Luaigh sé freisin go n-imríonn eagraíochtaí ar nós an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ról fíorthábhachtach i bhfíorshochaí dhaonlathach a chruthú trí thacú le daoine réadú a dhéanamh ar na cearta agus na teidlíochtaí atá acu a bhuntacaíonn le rannpháirtíocht chothrom sa tsochaí.

In aimsir ina bhfuil daoine in amhras faoi chumas na seirbhísí poiblí chun athrú a sholáthar, táimid bródúil as an obair laethúil a dhéantar fud fad na hÉireann lena gcinntítear go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis, go dtugtar tacaíocht dóibh le gur féidir leo rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí, go dtugtar cabhair dóibh le linn tréimhsí deacra agus go dtugtar ómós dá ndínit, beag beann ar na cúinsí ina bhfuil siad. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le foireann ár gcomhpháirtithe soláthair go léir, a leanann ar aghaidh ag déanamh a gcuid oibre go díoghbháilte i dtréimhsí deacra, agus, mar a dúirt an tUachtarán Ó hUiginn, molaim “an instinn fhlaithiúil atá acu chun lámh a shíneadh amach chuig daoine eile, ómós a thabhairt dá ndínit riachtanach agus cur ar a gcumas glór a bheith acu sa tsochaí.” Tugann an obair a dhéanann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas go háirithe tacaíocht do roinnt mhaith daoine leochaileacha ionas go n-éistfear lena riachtanais agus lena mianta.

Ba mhian liom buíochas a ghabháil le Joan Burton T.D., an tAire Coimirce Sóisialaí, agus le Niamh O'Donoghue, Ard-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, 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 BFS1. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil go háirithe lenár líonra comhpháirtithe soláthair a soláthraítear seirbhísí túslíne tríothu. Agus ar deireadh, ba dheas liom mo bhuíochas a chur in iúl do Tony McQuinn, an Príomhfheidhmeannach, dá fhoireann bhainistíochta agus d'fhoireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.



¹ Tá liosta de na comhaltaí reatha den Bhord ar fáil ag:
www.citizensinformationboard.ie/about/about_board.html



Réamhrá

Sonraítear sa tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí gníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh don bhliain féilire 2013.

Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) an comhlacht reachtúil atá freagrach as tacú le seirbhísí faisnéise, comhairle (lena n-áirítear comhairle airgid agus bhuiséadta) agus abhcóideachta a sholáthar do shaoránaigh² ar raon fairsing seirbhísí poiblí agus sóisialta. Áirítear díriú ar ghrúpaí leochaileacha, daoine faoi mhíchumas go háirithe, le sainchúram an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS).

Bunaíodh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar chomhlacht reachtúil faoi [Acht na Comhairle, 2000](#)³. Tá 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
- Tuilleadh inrochtaineachta, comhordaithe agus feasachta i measc an phobail ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn
- Tacú le soláthar na faisnéise faoi éifeachtúlacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta reatha, soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus béim a leagan ar shaincheisteanna a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu

² Nuair a úsáidimid an téarma '*saoránach*', is ag trácht ar shaoránaigh na hÉireann agus ar gach duine eile a chónaíonn in Éirinn agus a d'fhéadfadh leas a bhaint as ár seirbhísí ag tráth ar bith atáimid.

³ Leasaíodh an tAcht sin leis [an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 2007](#), leis [an Acht um Leas Sóisialach \(Forálacha Ilghnéitheacha\), 2008](#) (lenar sannadh freagracht as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid ar BFS) agus leis an Acht um Leas Sóisialach agus Pinsean, 2011, lenar leasaíodh na rialacha a bhain le comhaltas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

- 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 fhiachas pearsanta a bhainistiú, a sheachaint, a laghdú agus a dhíscaoileadh agus le soláthar comhairle ar bhainistíocht airgid tríd an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA).

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainchúram trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra comhpháirtithe soláthair agus trí thionscadail spriocdhírthe a mhaoiniú. Soláthraímid faisnéis don phobal go díreach tríd an nGréasán (citizensinformation.ie, ár micrealáithreáin agus assistireland.ie), trí thréimhseacháin (mar shampla, *Relate*, ár n-iris mhíosúil) agus trí fhoilseacháin eile.

Tosaíochtaí straitéiseacha

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

1. Freastal ar na riachtanais athraitheacha faisnéise, chomhairle, abhcóideachta agus bhuiséadta atá ag saoránaigh, go háirithe grúpaí agus daoine aonair imeallaithe agus leochaileacha – trí nascadh agus trí fhreagraí a thabhairt
2. Seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán BFS agus ár gcomhpháirtithe soláthair a chur chun feidhme – trí sheirbhísí a chur ar fáil ar ardchaighdeán
3. Oibriú chun samhail um sholáthar seirbhíse comhtháite a fhorbairt agus a chur chun feidhme a thugann tús áite don saoránach – trí bhíthin í a eagrú chun soláthar a dhéanamh
4. Bheith i gceannas ar dheardh agus ar chur chun feidhme freagairtí cruthaitheacha solúbtha chun freastal ar éilimh atá ag teacht chun cinn ar fhaisnéis, ar chomhairle, ar abhcóideacht agus ar thacaíocht buiséadta – trí luach a chruthú agus a chur leis.
5. Éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuir chuige um sholáthar seirbhíse a mheas – trí thorthaí a léiriú le haiseolas ó úsáideoirí

Cuireann an Straitéis creat foriomlán ar fáil le haghaidh fhorbairt na seirbhísí a chuirtear ar fáil tríd an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid.

Áirítear leis na prionsabail atá mar bhonn agus thaca ag forbairt leanúnach ár seirbhísí go léir sa tréimhse 2012-2015:

- **Saoránach-lárnaithe** – Tá an bhéim ar sinn féin a eagrú agus ar sheirbhísí a sholáthar chun an toradh is fearr do na saoránaigh a bhaint amach
- **An Pobal** – Déantar na seirbhísí ar tairiscint a oiriúnú ar bhonn leanúnach mar fhreagairt do riachtanais na bpobal
- **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 don earnáil dheonach / do pháirtithe leasmhara na seirbhíse poiblí
- **Ar fáil do chách** – Seirbhísí neamhspleácha, neamhchlaonta, rúnda agus neamhbhreithiúnacha faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta
- **Luach agus torthaí dearfacha a sholáthar** – do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara eile
- **Cumas a fhorbairt** – lena chinntiú go bhfuil sásamh le baint as obair na mball foirne agus na n-oibrithe deonacha a oibríonn in BFS agus as obair na gcomhpháirtithe soláthair agus go bhfuil an obair bríoch agus go mbaineann sí an úsáid is fearr as a dtiomantas dár seirbhísí

Ár gcomhpháirtithe soláthair

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú agus tacaíocht do raon príomh-chomhpháirtithe soláthair lena chinntiú go mbíonn rochtain ag an bpobal ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta san fhoirm is fearr a oireann dóibh.

Cuireann an líonra náisiúnta de **Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)** faisnéis atá saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda faoi raon seirbhísí sóisialta agus poiblí ar fáil don phobal. Chomh maith leis sin, cuireann Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís abhcóideachta ar fáil do na daoine sin a bhféadfadh go mbeadh deacrachtaí acu rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí.

Cuireann **an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS)** seirbhís náisiúnta ghutháin ar fáil.

Ina theannta sin, féadann an pobal rochtain a fháil ar fhaisnéis chomhtháite go díreach tríd **an láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie)**.

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

Déanann **SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil** abhcóideacht ar son cuimsiú airgeadais an Lucht Siúil chun cabhrú leo coigilteas agus creidmheas dlíthiúil agus inacmhainne a rochtain.

Is í **Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)** an ghníomhaireacht náisiúnta do sholáthar sheirbhísí ateangaireachta theanga na comharthaíochta in Éirinn. Is comhlacht neamhspleách deonach í ag a bhfuil a bhord bainistíochta féin agus tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú agus tacaíocht di.

Téann an t**Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (SAN)** i ngleic le riachtanais daoine atá níos leochailí atá faoi mhíchumas óna dteastaíonn seirbhís spriocdhírthe agus nach dócha go mbeidh siad in ann an tseirbhís a rochtain iad féin gan tacaíocht.

Tacaí dár gcomhpháirtithe soláthair

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú díreach agus tacaí lárnacha forbartha ar fáil dá chomhpháirtithe soláthair. Cuireadh an caidreamh idir BFS agus a chomhpháirtithe soláthair ar bhonn foirmiúil trí Chomhaontuithe Seirbhíse a thabhairt isteach le gach ceann dár gcomhpháirtithe soláthair.

“Gheobhaidh ár gcliaint seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta atá ar ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleách agus iontaofa pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais.”

Conarthaí trí bliana iad na Comhaontuithe Seirbhíse idir BFS agus 96 cuideachta aonair. Déanann Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh comhaontú ar na conarthaí sin agus cuimsíonn siad míreanna caighdeánacha ar nós soláthar seirbhíse, rialachas, rialuithe airgeadais, cleachtais AD, tuairisciú, measúnú agus monatóireacht. Leagtar amach sna comhaontuithe na tiomantais a thugann na comhpháirtithe dá chéile, lena n-áirítear na seirbhísí a chuirfear ar fáil mar chúiteamh ar an maoiniú a fhaightear.

Cuireann sé sin ar chumas BFS a chinntiú go mbaintear seirbhís agus luach den scoth ar fáil ar fud an raoin fhairsing seirbhísí a chuireann sé ar fáil. Chomh maith leis sin, cuireann na comhaontuithe lena chinntiú gur féidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh comhlíonadh a dhéanamh ar an bhfreagracht atá air as a chinntiú go bhfuil na socruithe ábhartha rialachais i bhfeidhm maidir le caiteachas na gcistí poiblí. Tá sé riachtanach go ndéantar monatóireacht chúramach ar an méid suntasach sin d'airgead poiblí agus go gcuirtear i gcuntas é, i dtaobh freagracht airgeadais, feidhmíocht éifeachtach agus seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar don chustaiméir agus don cháiniócoir, a dhéanann na seirbhísí sin a mhaoiniú.

Creat rialachais

Cuireann BFS raon tacaí ar fáil dár gcomhpháirtithe soláthair chun a chinntiú go gcomhlíontar an dea-chleachtas maidir le gach gné d'airgeadas, de rialachas, d'acmhainní daonna agus d'áitreabh. Áirítear leo sin creat cuimsitheach um rialú agus thuairisciú airgeadais do na comhpháirtithe soláthair atá ag fáil deontas oibriúcháin.

Tacaíonn láraonad tacaíochta laistigh den fhoireann Airgeadais agus Riaracháin le comhpháirtithe soláthair. Cuireann an t-aonad sin comhairle agus treoir ar fáil maidir le cúrsaí cuntaíochta, buiséadta, soláthair, bainistíocht riosca agus árachais. Cuirtear san áireamh i bplean iniúchóireachta inmheánaí BFS clúdach bliantúil iniúchóireachta na gcomhpháirtithe soláthair ar bhonn samplach.

Cuireann BFS tacaíocht rialachais ar fáil do bhoird na gcuideachtaí is comhpháirtithe soláthair, lena n-áirítear lámhleabhair fostóirí agus foirne agus treoirleáir maidir le hearcaíocht. Tá rochtain ag boird na gcomhpháirtithe soláthair ar chomhairle agus thacaíocht a bhaineann le caidreamh tionsclaíoch agus le hacmhainní daonna. Chomh maith leis sin, tá rochtain acu ar sheirbhís Iontaobhaí Ghairmiúil le haghaidh a scéimeanna pinsean gairme (a maoiníonn BFS gach ceann díobh).

Tá clár oiliúna do bhoird bhainistíochta na gcuideachtaí is comhpháirtithe soláthair curtha ar fáil le roinnt blianta anuas. Áiríodh le himeachtaí ar an gclár sin in 2013 *Induction for new Board Members (Ionductú do Chomhaltaí nua Boird)* agus oiliúint don ról mar athbhreithneoir sa CBFF (Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta).

Rinneadh roinnt cáipéisí tacaíochta a nuashonrú agus a atheisiúint in 2013, lena n-áirítear *Company Law Guidelines for CIB Delivery Partner Companies* and *Good Governance: A Code of Practice for Directors of a CIB-Funded Company*.

Tionscadal píolótach um Theagmháil Gutháin Phointe Shingil

Bunaíodh an tionscadal píolótach um Theagmháil Gutháin tosaigh Phointe Shingil (SPOTC) in 2012 chun tacú le tosaíocht straitéiseach BFS go mbeadh rochtain gan stró ar sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta ar fud na mbealaí soláthair go léir chun freastal ar riachtanais na saoránach. Is é is aidhm don tionscnamh SPOTC teagmháil gutháin tosaigh phointe shingil a chur ar fáil don saoránach le go dtreoraítear iad chuig an mbealach is oiriúnaí dá riachtanais aonair agus le nach gá dóibh an bealach is fearr chun idirghníomhú leis an raon leathan seirbhísí ar fáil a fháil amach ina n-aonar.

Forbraíodh múnla soláthar seirbhíse chun glaonna gutháin tosaigh a threorú chuig pointe singil agus chun úsáid a bhaint as na hacmhainní atá laistigh den líonra cheana le go n-oibreodís le chéile chun freastal ar an éileamh. Léiríodh sna torthaí eatrámhacha go n-oibríonn an teicneolaíocht agus gur féidir glaonna a threorú i gceart chuig cianláithreacha. Den chéad uair riamh, déanann an múnla soláthar do chóras um dhearbhu cáilíochta ar an tairiscint seirbhísí gutháin. Sainaithníodh go mbaineann réimsí den mhúnla a dteastaíonn tuilleadh tástála uathu le húsáid agus bainistiú na hoibríochta seirbhíse. Shainaithin an tionscadal réimsí le haghaidh tuilleadh forbartha a rachadh an eagraíocht leathan i ngleic leo. Fairsingíodh an tionscnamh chuig seirbhísí breise le linn 2013 agus tástáladh an teicneolaíocht, an próiseas gnó agus na toimhdí leis an mbealach leathan. Tuairisceofar torthaí deiridh an tionscadail píolótaigh in 2014.



Ó chlé, Tony McQuinn, Bn. Uí hUiginn, an tUachtarán Mícheál D. Ó hUiginn agus Sylva Langford

Bliain Eorpach na Saoránach 2013

Ba é ab aidhm do Bhliain Eorpach na Saoránach 2013 rannpháirtíocht ghníomhach na saoránach i saol an Aontais Eorpaigh a chur chun cinn. D'fhonn an bhliain a shonrú, thug an tUachtarán Mícheál D. Ó hUiginn agus Bn. Uí hUiginn cuireadh d'ionadaithe ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus óna gcomhpháirtithe soláthair chuig fáiltiú in Áras an Uachtaráin ar Lá Fhéile Pádraig (Dé Domhnaigh an 17 Márta 2013). Bainimid cuid d'óráid an Uachtaráin anseo:

“Imríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a chomhchomhlachtaí ról rithábhachtach i dtacaíocht a thabhairt do dhaoine réadú a dhéanamh ar na cearta agus na teidlíochtaí atá acu a bhuntacaíonn le rannpháirtíocht chothrom. Luaigh mé cheana nach obair mheallacach, mura gcuireann tú a mhalairt in iúl dúinn, atá san iarracht túslíne tacaíochta agus abhcóideachta sin. Mar sin féin, is obair bhunúsach í seo atá lárnach i saol a bhunathrú chun feabhais agus atá rithábhachtach maidir le dlisteanacht agus le hathnuachan ár seirbhísí poiblí.

Molaim nach bhfuil aon ní níos tábhachtaí dár saol ná an deis le caitheamh le duine eile ina leochaileacht mar dhuine cothrom. Chun teagmháil a dhéanamh mar dhaoine cothroma, ní mór dúinn smaointe bréagacha leithleacha a bhaineann le cumhacht agus le stádas a chaitheamh uainn agus aitheantas agus ómós a thabhairt dár leochaileacht chomhroinnte mar dhaoine. Pribhléid nach bhfuil ach sinne mar dhaoine eolach uirthi agus pribhléid a mbíonn an deis ag gach duine anseo inniu í a eispéiriú gach lá is ea caitheamh go tuisceanach leis na daoine sin atá suaite, leochaileach agus imeallaithe.

Má táimid le leanúint ar aghaidh ag bunathrú ár sochaí chun feabhais d'fhonn saoránacht ghníomhach chuimsitheach a fhorbairt, is gá go dtagann an bunathrú chun feabhais sin as an inchinn agus as an gcroí. Teastaíonn uainn daoine ag a bhfuil instinn fhlaithiúil chun lámh a shíneadh amach do dhaoine eile, ómós a thabhairt dá ndínit riachtanach agus cur ar a gcumas glór a bheith acu sa tsochaí.” Imríonn eagraíochtaí ar nós an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ról fíorthábhachtach i bhfíorshochaí dhaonlathach a chruthú.”

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann na 42 ionad Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ar fud an Stáit faisnéis ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuireann gach SFS seirbhís buail isteach ar fáil inar féidir le cuairteoirí bualadh leis na soláthraithe faisnéise ar bhonn duine le duine. Chomh maith leis sin, soláthraíonn 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 ó SFS, ionadaithe ón bpobal áitiúil agus ó eagraíochtaí deonacha agus ionadaithe ón earnáil reachtúil. Cuimsíonn gach SFS ceantar geografach, bíodh sé ina chontae iomlán nó ina chuid de cheantar uirbeach, agus soláthraíonn sí seirbhísí trí roinnt Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna) agus seirbhísí for-rochtana. Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht agus maoiniú do SFSanna. Fuair na 42 ionad Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh pas beag níos lú ná 12.5 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2013. Féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil ar an maoiniú a tugadh do sheirbhísí aonair.

SFSanna - soláthar foirne agus staitisticí

Is ann do 274 ball foirne íoctha (189.37 post coibhéise lánaimseartha) in SFSanna. Is ann do 234 oibrí scéim fostaíochta a oibríonn in SFSanna (131.94 coibhéis lánaimseartha). Is le Scéimeanna Fostaíocht Pobail (FP) atá tromlach na n-oibrithe scéime a bhfuil baint acu in SFSanna. Tá scéimeanna nua ar nós Tús agus JobBridge á n-úsáid ag roinnt seirbhísí. Is ann do 1,126 oibrí deonach a oibríonn in SFSanna (123.71 coibhéis lánaimseartha).

In 2013, thug 637,804 duine cuairt ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus cuireadh beagnach milliún ceist

Le linn 2013, cuireadh 637,804 duine glao ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), ar méadú 1.4% é ón mbliain 2012. B'ionann líon iomlán na gceisteanna agus 998,537, ar méadú beag é ón mbliain 2012. Thuairiscigh dhá dtrian de sheirbhísí méadú ar líon na nglaoiteoirí agus thuairiscigh an chuid is mó díobh gur dhéileáil siad le ceisteanna casta agus gur chaith siad níos mó ama le glaoiteoirí.

Taifeadadh a náisiúntacht do 65% de na glaoiteoirí (breis agus 416,000 duine). Bhí 20% de na daoine sin ina náisiúnaigh neamh-Eireannacha (bhí 12% ina náisiúnaigh de chuid

an AE agus is as tíortha nach bhfuil san AE do 8%). Tá na figiúirí sin cosúil den chuid is mó le próifíl náisiúntachta 2012 agus léiríonn siad go bhfuil imircigh ag baint úsáid as seirbhísí faisnéise príomhshrutha ar bhonn leantach.

Leanann ceisteanna a bhaineann leis an leas sóisialach de bheith i bhfad níos coitianta ná catagóirí eile. Seasann siad do 45% de na ceisteanna go léir. Laistigh den chatagóir ceiste sin, bhí scéimeanna leasa fhorlíontaigh (an forlíonadh cíosa) agus sochair bhreise leasa shóisialaigh (an liúntas breosla, saorthaisteal, etc.) ina gcúis le 22% de na ceisteanna leasa shóisialaigh go léir (11% an ceann). Chomh maith leis sin, bhí íocaíochtaí míchumais agus tinnis ina gcúis le 11% de cheisteanna leasa shóisialaigh agus bhí íocaíochtaí do theaghlaigh agus do leanaí ina gcúis le 10% de cheisteanna. 'Íocaíocht leasa shóisialaigh a éileamh', ar catagóir í a chlúdaíonn ábhair éagsúla, lena n-áirítear éilimh ilghnéitheacha chasta, bhí sí ina cúis le 12% de cheisteanna leasa shóisialaigh. Ba í airgead agus cáin an chatagóir ceiste is airde tar éis leas sóisialach (9% de na ceisteanna go léir, i gcomparáid le 6% in 2012). Bhain formhór mór na gceisteanna sin leis an gCáin Mhaoine Áitiúil (CMÁ). Ba iad fostaíocht (8%), sláinte (8%) agus titheocht (6%) na catagóirí ba mhó ceist ar SFSanna in 2013 ina dhiaidh sin.

Tabhairt isteach na Cánach Maoine Áitiúla - freagairt chomhtháite

Tugadh Cáin Mhaoine Áitiúil (CMÁ) nua isteach in 2013. Le linn na bliana, d'eisigh na Coimisinéirí Ioncaim fógraí do phas beag níos lú ná 2 mhilliún teaghlach maidir lena n-oibleagáidí CMÁ. Forbraíodh dlúthchaidreamh oibre leis na Coimisinéirí Ioncaim le linn chur i bhfeidhm na cánach nua agus ina diaidh. Go háirithe, rinne BFS teagmháil leis na Coimisinéirí Ioncaim chun faisnéis ar CMÁ a fhoilsiú ar citizensinformation.ie. Ina dhiaidh sin, priontáladh faisnéis faoi Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus faoin tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar na hábhair faisnéise, na litreacha agus na fógraí go léir ó na Coimisinéirí Ioncaim. Thug foireann na gCoimisinéirí Ioncaim oiliúint ar an gCáin Mhaoine Áitiúil do 205 baill foirne de chuid SFS, SBCA agus SFGS mar chuid d'fhéilire oiliúna BFS. Chuir an oiliúint sin ar chumas phearsanra SFS faisnéis chuimsitheach a thabhairt do chliaint faoin gcáin nua.

Le linn mhí Aibreáin, d'fhreagair SFGS don líon ab airde glaonna dar taifeadadh riamh (17,291). Thug SFSanna dá n-aire freisin go raibh ceisteanna faoin gCáin Mhaoine Áitiúil ard go háirithe sa dara ráithe agus sa cheathrú ráithe de 2013 tar éis do na Coimisinéirí Ioncaim dul i dteagmháil le sealbhóirí tí maidir leis an gcáin. Le linn thabhairt isteach na cánach agus ina diaidh, logáladh líon suntasach tuairisceán beartais shóisialta faoin tsaincheist sin (19% den iomlán). Cé is moite d'ábhair a bhaineann leis an leas sóisialach, ní raibh aon saincheist aonair eile chomh

suntasach sin i dtuairisceáin bheartais shóisialta. Tugann sé sin le tuiscint gur imir Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus SFGS ról tábhachtach i gcabhrú leis an saoránach déileáil leis na buarthaí atá air/uirthi faoi cháin a mheasúnú agus a íoc. Anuas air sin, rinne BFS aighneacht chuig na Coimisinéirí Ioncaim agus chuig an Roinn Airgeadais maidir le tabhairt isteach na Cánach Maoine Áitiúla.

Oibrithe Deonacha i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Bhí 1,126 oibrí deonach (123.71 coibhéis lánaimseartha) ag oibriú in SFSanna in 2013. Comhlánaíonn oibrithe deonacha soláthraithe faisnéise íoctha agus oibrithe scéime íoctha in SFSanna.

Tugadh onóir d'oibrithe deonacha a chaith 20 bliain le seirbhís a sholáthar dá bpobal ag searmanas speisialta i mBaile Átha Cliath i mí na Nollag 2013. Tugadh aitheantas do rannpháirtíocht 18 n-oibrí dheonacha ó SFSanna i gCill Chainnigh, i bhFine Gall, i nDún Laoghaire/Ráth an Dúin, i Loch Garman, i dTiobraid Árann, in Uíbh Fhailí, i gCorcaigh Thuaidh agus i gCorcaigh Thoir agus bronnadh deimhniú ar gach oibrí deonach mar aon le babhla comórtha.

An Straitéis Náisiúnta Oibrithe Deonacha

Is é is aidhm don chéad *Straitéis Náisiúnta Oibrithe Deonacha d'Oibrithe Deonacha in SFS 2012-2015* ná creat agus treoir a chur le rannpháirtíocht oibrithe deonacha in SFS le go bhféadann oibrithe deonacha leanúint ar aghaidh ag cur le seirbhís faisnéise náisiúnta ardchaighdeán do shaoránaigh a chur ar fáil agus a fhorbairt. In 2013, scrúdaigh an Tionscadal Foghlaim Ghníomhaíochta (ALP) na tacaí a bheadh de dhíth chun roinnt gnéithe den Straitéis Oibrithe Deonacha a chur chun feidhme. Ghlac sé ionad SFS, a chuimsigh líon ard oibrithe deonacha, páirt san ALP.

Seirbhísí speisialtóra eile in SFSanna

Cuireann go leor SFSanna raon 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 soláthraithe eile seirbhíse, SBCA go háirithe. Tá clinicí ag SFSanna eile le haghaidh Comhairle Tomhaltóirí, Oifig an Ombudsman agus Threshold.

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht do na heagraíochtaí a leanas chun faisnéis a sholáthar i réimsí speisialaithe (féach tacaí an Dara Sraith in Aguisín 5 le haghaidh sonraí maoiniúcháin):

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

Cuireann **Ionaí Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)** tacaíocht dlí ó shaineolaithe ar fáil do SFSanna. Ina theannta sin, oibríonn siad seirbhís comhairle dlí atá saor in aisce agus faoi rún don phobal in SFSanna ar fud na tíre.

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

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

Cuireann **Comhairle Tithíochta Threshold** tacaíocht chúltaca ar fáil ar cheisteanna a bhaineann le tithíocht le haghaidh SFSanna agus cuireann siad tacaí ar fáil d'abhcóideacht i gcásanna tithíochta níos casta.

Imeachtaí agus forbairtí eile

Tá BFS ina chomhpháirtí tábhachtach sa **Tionscadal Daoine Teorann** (borderpeople.info). Tionscadal é a chuireann faisnéis phraiticiúil ar fáil do dhaoine a thrasnaíonn an teorainn chun cónaí, oibriú, dul ar scor nó staidéar a dhéanamh ann. In 2013, bhí malartú ar siúl inar chuir soláthraí faisnéise SFS agus oibrí comhairle de chuid na Comhairle Saoránach oiliúint i gcrích sa dlínse eile. Cuireadh oiliúint trasteorann ar siúl freisin do sholáthraithe faisnéise agus d'oibrithe comhairle.

Rinne oifig Choimisiún an AE i mBaile Átha Cliath óstáil ar chuairt ar an mBriséil i mí Dheireadh Fómhair do sholáthraithe um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus d'fhoireann BFS. San áireamh sa chlár dhá lá bhí cuairt ar oifig Choimisiún an AE in Charlemagne mar ar tugadh forbheathnú don ghrúpa ar na hinstiúidí go léir de chuid an AE.

I mí Mheán Fómhair, sheol Alex White T.D., Aire Stáit sa Roinn Sláinte, *Information Provider's Guide to Drug and Alcohol-Related Queries*. Is áis nua í do sholáthraithe faisnéise lena dtugtar cabhair dóibh déileáil le ceisteanna a bhaineann le mí-úsáid drugaí/alcóil. Cuireadh an treoir le chéile mar chuid de thionscnamh oiliúna do sholáthraithe faisnéise i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a ndearna Feasacht an Phobail ar Dhrugaí (CAD) í a fhorbairt i gcomhpháirt le BFS agus le Tascfhórsa Réigiúnach Drugaí Cathrach agus Contae Bhaile Átha Cliath Thuaidh. Ó cuireadh tús leis an tionscadal in 2007, cuireadh oiliúint ar fáil do 146 soláthraí faisnéise sa réimse um mí-úsáid drugaí/alcóil.

Abhcóideacht in SFSanna

Ceann de na príomhbhealaí ar a 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 ndéanann soláthraithe faisnéise abhcóideacht dá gcliaint maidir le deacrachtaí chun rochtain a fháil ar leas sóisialach, ar thithíocht, ar shláinte agus ar fhostaíocht. Tacaíonn soláthraithe faisnéise lena gcliaint chun gníomhú ar a son féin pé áit is féidir (féin-abhcóideacht). Anuas air sin, déanann siad abhcóideacht thar cheann cliant – mar shampla, teagmháil agus idirghabháil a dhéanamh le tríú páirtí nó freastal ar chruinnithe, ar éisteachtaí agus ar achomhairc. Is éard atá i gceist le Clár na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) ná foireann

Abhcóideachta BFS ag oibriú i gcomhar leis an gcúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTAnna) agus lena mBainisteoirí Forbartha chun acmhainní a fhorbairt agus chun tacú le líonra SFS abhcóideacht ardchaighdeán chomhsheasmhach a chur ar fáil chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí.

Fuair breis agus 2,600 cliant seirbhís abhcóideachta in SFS in 2013.

Fuair breis agus 2,600 cliant seirbhís abhcóideachta in 2013 agus bhain 54% de chásanna le leas sóisialach. Saincheistanna a bhaineann le fostaíocht a bhí i 24% de chásanna agus bhí saincheistanna tithíochta i gceist le 7% díobh. Den chuid is mó, leathadh na cineálacha abhcóideachta ar ghlac seirbhísí idirghabhála páirt iontu ar fud réimsí éagsúla. Ba é cabhair le hachomhairc an cineál is suntasaí d'idirghabháil abhcóideachta (27%), agus bhí idirbheartaíocht ghinearálta (17%) ar an dara cineál is suntasaí den idirghabháil sin. Rinne an clár OTA forbairt, tástáil úsáideoirí agus foilsiú ar chaighdeán agus ar nósanna imeachta caighdeánaithe le haghaidh abhcóideacht SFS in 2013 (féach freisin Caibidil 11 ar cháilíocht).



An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) seirbhís chuimsitheach agus rúnda faisnéise ar fáil (tá sí lonnaithe i gCorcaigh). Cuirtear an tseirbhís ghutháin ar fáil ó Luan go hAoine idir 9am agus 8pm. Cuireann SGFS an tseirbhís ‘Comhairleoir Beo’ ar fáil freisin. Is mearsheirbhís chomhrá Gréasáin í do dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu agus do dhaoine a bhfuil deacrachtaí labhartha acu. Tá sí ar oscailt idir 9am agus 5pm gach lá le linn na seachtaine. Íocann na baill den phobal a chuireann glao ar an tseirbhís glaoirátaí náisiúnta ó ghuthán líne talún nó ó ghuthán póca. Faigheann SGFS 100% dá maoiniú ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Fuair SGFS pas beag níos mó ná 1.1 milliún euro i maoiniú díreach in 2013.

Tá bainisteoir amháin, beirt mhaoirseoirí foirne, 17 n-oifigeach faisnéise (coibhéisí lánaimseartha), riarthóir sinsearach amháin agus 1.1 riarthóir (coibhéis lánaimseartha) mar fhoireann den SGFS. Tá SGFS á rialú ag Bord Stiúrthóirí. Is as an earnáil reachtúil, an earnáil dheonach agus an earnáil phríobháideach a cheaptar an deichniúr Stiúrthóirí. Anuas air sin, is ann do dhá fhochoiste den Bhord a phléann le cúrsaí airgeadais agus acmhainní daonna agus a thugann tuairisc do Bhord SGFS.

D’fhreagair SGFS do 162,080 ceist gutháin in 2013. Mhair gach glao 5 nóiméad ar an meán

In 2013, d’fhreagair oifigigh faisnéise SGFS do 162,750 iarratas ar fhaisnéis agus ar chomhairle ón bpobal. Chuimsigh na hiarratais sin 162,080 ceist gutháin, 323 ceist ríomhphoist, 347 ceist ar an gComhairleoir Beo (comhrá Gréasáin a bhfaightear rochtain air ag ciboard.ie/liveadvisor). Méadú 3% ón

mbliain 2012 é sin. B’ionann an ATT (an meán-am a caitheadh ar ghlao) don bhliain 2013 agus 4 nóiméad agus 58 soicind (ar méadú cúig shoicind é ón mbliain 2012).

Bhain formhór na gceisteanna ó chustaiméirí leis na réimsí um Leas Sóisialach (45.4%) agus um Fhostaíocht (13.3%), rud a léiríonn miondealú na gceisteanna ar líonra SFS. Ba í Airgead agus Cáin (13.2%) an tríú catagóir ceiste ab airde le linn 2013. Bhain daichead a hocht faoin gcéad (48%) de cheisteanna maidir le hAirgead agus Cáin le Cánacha Tithíochta agus Faoisimh Thithíochta (bhain sé sin le tabhairt isteach na Cánach Maoine Áitiúla - féach leathanach 10 thuas).

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.

Faisnéis a chur ar fáil - citizensinformation.ie

Tá sé mar aidhm ag an láithreán Gréasáin citizensinformation.ie faisnéis seirbhíse poiblí a chur ar fáil d'Éirinn. Cuireann sé sonraí faoi chearta agus faoi theidlíochtaí ar fáil don phobal i gcoitinne agus tá sé ar an bpríomhfhoinsé faisnéise do sholáthraithe faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Chomh maith leis sin, cuireann sé faisnéis áisiúil ar fáil le haghaidh na foirne sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid, sa tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas agus in eagraíochtaí eile.

**Thaifead citizensinformation.ie
14.1 milliún cuairt, 719,000
cuairteoir leithleach in aghaidh
na míosa agus 46.5 milliún
amharc ar leathanaigh in 2013**

In 2013, thaifead citizensinformation.ie níos mó ná 14.1 milliún cuairt, níos mó ná 46.5 milliún amharc ar leathanaigh agus níos mó ná 719,000 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Thaifead m.cinfo.ie, an leagan móibíleach den láithreán Gréasáin, níos mó ná 93,123 cuairt, 541,535 amharc ar leathanaigh agus 5,068 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Leanann BFS le faisnéis faoi leas

sóisialach ó citizensinformation.ie a fhorangú chuig welfare.ie, láithreán Gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí. Le linn na bliana, bhí lógó Bhliain Eorpach na Saoránach 2013 le feiceáil ar leathanach baile an láithreáin Ghréasáin.

Leanann BFS ar aghaidh ag oibriú le hOifig Phríomhoifigeach Faisnéise an Rialtais sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ar an taobh teicniúil de citizensinformation.ie.

 @citizensinfo Le linn 2013, leanadh leis an mborradh ag teacht ar fhotha nuachta Twitter BFS (twitter.com/citizensinfo) agus sháraigh sé 4,000 'leantóir' i mí Feabhra 2014. Thaifead citizensinformationboard, láithreán Gréasáin 'corparáideach' BFS, 638,892 cuairt agus níos mó ná 2.9 milliún amharc ar leathanaigh in 2013.

Micrealáithreán

Micrealáithreán atá dírithe ar dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste cruthaithe acu is ea keepingyourhome.ie. Sraith amháin den tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste is ea keepingyourhome.ie (féach Caibidil 7). In 2013, thaifead an láithreán 136,047 cuairt, 398,075 amharc ar leathanaigh agus 7,696 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa.

Thaifead losingyourjob.ie (atá dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe nó a chaillfidh a phost/post de bharr na hiomarcaíochta) 135,423 cuairt, 285,463 amharc ar leathanaigh agus 8,949 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa.

Tá sé mar chuspóir ag selfemployedsupports.ie faisnéis a chur ar fáil do dhaoine féinfhostaithe atá ag maireachtáil ar ioncam laghdaithe. Thaifead an láithreán 127,025 cuairt, 320,584 amharc ar leathanaigh agus 8,166 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa.



Cuireann an láithreán Gréasáin assistireland.ie faisnéis ar fáil faoi theicneolaíocht chúnta (áiseanna agus fearais) do dhaoine scothaosta agus do dhaoine faoi mhíchumas in Éirinn. Tá eolaire mór táirgí ag an láithreán Gréasáin ar a bhfuil sonraí faoi bhreis agus 7,000 táirge atá ceaptha chun cabhrú le daoine maireachtáil go neamhspleách. Áirítear le gach táirge sonraí faoi sholáthraithe an táirge sin. Chomh maith leis sin, tá rannán fairsing faisnéise ag assistireland.ie a chlúdaíonn an cineál teicneolaíochta cúnta atá is oiriúnaí i gcomhthéacs áirithe, mar shampla, teicneolaíocht chúnta i gcumarsáid, in oideachas nó i bhfostaíocht.

In 2013, thaifead assistireland.ie 478,715 cuairt, níos mó ná 2.4 milliún amharc ar leathanaigh agus 25,835 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Dhéileáil seirbhís tacaíochta assistireland.ie le breis agus 1,100 ceist ar an nguthán, trí ríomhphost agus trí SMS. Go mall sa bhliain 2013, rinneadh assistireland.ie a athfhorbairt agus a athdhearadh agus is láithreán Gréasáin atá freagrúil go hiomlán agus a oiriúnaíonn d'fheistí éagsúla é anois (mar shampla, táibléid nó gutháin phóca).

Healthcomplaints.ie

Leanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le páirt a ghlacadh sa tionscnamh tras-eagraíochtúil 'Gearáin Sláinte' (Health Complaints) a ndéanann CORU (an Chomhairle um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh) cathaoirleacht air. Cuireann healthcomplaints.ie faisnéis ar fáil faoi conas is féidir gearán a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt faoi sheirbhísí cúram sláinte agus cúraim shóisialaigh in Éirinn. Tá páirt ag FSS, Oifig an Ombudsman, Comhairle na nDochtúirí Leighis, Cumann Othar na hÉireann agus roinnt eagraíochtaí eile san earnáil seirbhísí sláinte agus seirbhísí sóisialta sa tionscnamh freisin.

Foilseacháin



Foilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon leathan foilseachán agus acmhainní eile lena chinntiú go bhfuil rochtain ag an bpobal agus ag soláthraithe eile faisnéise ar fhaisnéis faoi chearta agus faoi theidlíochtaí atá cruinn, cothrom le dáta agus cuimsitheach. Anuas air sin, foilsíonn BFS tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta a leagann béim ar ábhair inmá d'úsáideoirí seirbhísí sóisialta (féach Caibidil 11).

Tugtar achoimre in *Benefits and Taxes 2013*, ar ballachairt agus bileog faisnéise í, ar shochair in 2013 agus sonraítear sa chairt táblaí cuimsitheacha de rátaí agus de thairseacha ioncaim.

Sa bhileog oibre *Have you lost your job?* a foilsíodh i mí an Mhárta 2013, leagtar amach na sochair agus na tacaí atá ar fáil do dhaoine dífhostaithe agus conas is féidir rochtain a fháil ar na tacaí sin.

Foilsíodh an bhileog faisnéise *Information for school leavers* i mí an Mhárta 2013 agus scaipeadh í ar scoileanna timpeall na tíre. Cuimsítear sa bhileog raon leathan ábhar a d'fhéadfadh a bheith ina nithe is díol spéise d'fhágálaithe scoile, lena n-áirítear roghanna oideachais agus oiliúna, teidlíochtaí leasa shóisialaigh, cáin agus an dlí fostaíochta. Foilsíodh an bhileog faisnéise mar chuid de Bhliain Eorpach na Saoránach 2013.



Foilsíodh an leabhrán *Information for those affected by Bereavement* i mí Iúil 2013 agus cuirtear treoir ar fáil ann maidir le cúrsaí praiticiúla agus dlí tar éis méala, lena n-áirítear faisnéis faoi thacaí airgeadais do dhaoine a chaill duine muinteartha le déanaí.

In 2013, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis an gCoimisiún Eorpach chun 8 mbileog faisnéise ar oibreacha an AE a athfhoilsiú: *The EU and its Citizens* ('An AE agus a Shaoránaigh'), *How the EU Works* ('Conas a Oibríonn an AE'), *Moving within the EU* ('Bogadh taobh istigh den AE'), *The EU's Role in Social and Employment Issues* ('Ról an AE i Saincheisteanna Sóisialta agus i Saincheisteanna Fostaíochta'), *The EU and Consumers* ('An AE agus Tomhaltóirí'), *Equality and Non-Discrimination* ('Comhionannas agus Neamhleithcheal'), *The EU and the Environment* ('An AE agus an Comhsaol'), *EU Funding* ('Maoiniú an AE').

Déantar colúin 'Bíodh do Chearta ar Eolas agat', ina gcuimsítear ceisteanna agus freagraí gach seachtain ar shaincheisteanna ábhartha, a leithdháileadh gach mí ar SFSanna agus a fhorangú i nuachtáin áitiúla ar fud na tíre.



Relate agus Forlíonadh an AE

Is é Relate irisleabhar míosúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chuimsíonn an reachtaíocht agus na forbairtí ar na réimsí leathana um sheirbhísí sóisialta agus um beartas sóisialta. Le linn na bliana, clúdáíodh in Relate raon leathan réimsí, lena n-áirítear meicníochtaí dócmhainneachta, an Cháin Mhaoine Áitiúil, scéimeanna gníomhachtúcháin, an leagan athbhreithnithe den Chód Iompair um Riaráistí Morgáiste agus Buiséad 2014. Foilsítear Forlíonadh an AE gach ráithe. Cuimsítear san fhorlíonadh forbairtí suntasacha an AE (go háirithe maidir le beartais shóisialta, le beartas tomhaltóirí agus le cearta saoránach).

Déantar foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a dháileadh ar raon leathan eagraíochtaí agus daoine aonair agus ar líonra na nIonad um Fhaisnéis do Shaoránaigh freisin. Áirítear leo sin ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí SBCA, oifigí sláinte, oifigí áitiúla leasa shóisialaigh agus ionaid Intreo,

TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus an earnáil phobail agus líonraí áitiúla eile. Tá gach foilseachán ar fáil i bhformáid PDF ar citizensinformationboard.ie - tá roinnt mhaith foilseachán ar fáil mar ríomhleabhair freisin.



An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Soláthraíonn an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) seirbhís saor in aisce, rúnda, neamhbhreithiúnach agus neamhspleách ar fud na tíre do dhaoine ag a bhfuil fadhbanna fiachais nó atá i mbaol rófhíachas a chruthú. Leagann SBCA béim ar bhearta praiticiúla buiséad-bhunaithe chun cabhrú le daoine ag a bhfuil deacrachtaí fiachais, go háirithe teaghlaigh agus daoine aonair ar ioncam íseal. Éacht tábhachtach do SBCA in 2013 ba ea bunú na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa tar éis achtú an Achta um Dhócmhainneacht Phearsanta 2012 lenar bunaíodh Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (an ISI) (féach Caibidil 6).

Tá líonra de 53 cuideachta (lena n-áirítear 51 cuideachta áitiúil agus 2 chuideachta náisiúnta, SBCA^{nt} agus SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil) ina gcuid den tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid. 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.

Is le cuideachta faoi theorainn ráthaíochta a reáchtáiltear gach SBCA. Is aonán dlí neamhspleách atá i ngach cuideachta agus ceaptar a mbord as seirbhísí áitiúla deonacha agus reachtúla agus as grúpaí pobail. Is seirbhís lárnach tacaíochta teicniúla í SBCA - an Fhorbairt Náisiúnta Teoranta (SBCA^{nt}) lena soláthraítear tacaíocht theicniúil le cásobair, le hoideachas agus le hoiliúint um bainistíocht airgid do chuideachtaí SBCA. Bunaíodh SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil in 2005. Déanann sí abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí imeallaithe eile) ionas gur féidir leo rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne. Fuair na 51 seirbhís SBCA agus SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil pas beag níos lú ná 16.4 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2013. Fuair SBCA^{nt} 2.3 milliún euro chun tacú le cuideachtaí SBCA. Áiríodh leis an deontas iomlán do 2013 maoiniú breise le haghaidh bhunú na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa in SBCA (fuair 13 chuideachta, SBCA^{nt} san áireamh, maoiniú breise chun na críche sin - féach Caibidil 6). Féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil ar an maoiniú a tugadh do chuideachtaí aonair.

SBCA - soláthar foirne agus staitisticí

Tá 47 comhordaitheoir comhairle airgid⁴, 97 comhairleoir airgid, 50 riarthóir agus 12 comhairleoir airgid acmhainne⁵ (ar poist choibhéise lánaimseartha iad go léir) mar fhoireann in 51 cuideachta SBCA ar fud na tíre.

Tosaíodh ról na gComhairleoirí Airgid Acmhainne (RMA) in SBCA go foirmiúil i mí an Mhárta 2012. Fostaíonn naoi seirbhís déag RMA ar bhonn lánaimseartha nó ar bhonn páirtaimseartha. Leithdháiltear 40% d'am an RMA ar thacú le seirbhís eile SBCA. Tá 4 phost choibhéise lánaimseartha ag SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (SBCANLS). Tá 18 bpost choibhéise lánaimseartha ag SBCA fnt agus cruthaíodh post sealadach breise le haghaidh na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa. Anuas air sin, tugadh 13 comhairleoir airgid lánaimseartha shealadacha ar iasacht ó sheirbhísí SBCA do SBCA fnt mar Idirghabhálaithe Faoifa in 2013.

Déantar seirbhís SBCA a sholáthar ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán Gréasáin (mabs.ie)
- Trí Líne Chabhrach SBCA (1890 283 438)
- Duine le duine le comhairleoirí airgid oilte in oifigí ar fud na tíre

Dhéileáil seirbhísí SBCA le 20,552 cliant nua in 2013

Dhéileáil seirbhísí SBCA le 20,552 cliant nua in 2013. D'iarr 3,825 cliant sa bhreis faisnéis faoi bhuiséadú agus faoi bhainistíocht airgid. B'ionann líon cásanna iomlán na gCliaint Gníomhach an 31 Nollaig 2013 agus 22,966.

Dhéileáil Líne Chabhrach Náisiúnta SBCA le 23,127 glao in 2013. Bhí arduithe suntasacha ar líon na gcliaint do na seirbhísí ag tús an chúlaithe ach is cosúil go bhfuil an t-éileamh éiritheach sin ag cothromú amach le blianta beaga anuas.

Bhí 47% de na cliaint nua san aoisghrúpa 26-40 agus bhí 46% díobh idir 41 agus 65 bliain d'aois. Ba mhná breis agus leath na gcliaint (55%). Tá formhór na gcliaint nua ag brath ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh (57%), dá bhfuil 25% ag fáil íocaíochtaí cuardaitheora poist agus 11% ag fáil Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora. Is fostaithe atá 27% de na cliaint agus is féinfhostaithe atá 4% díobh. Ní raibh ach ioncam amháin ag teacht isteach sa teaghlach ag 37% díobh. Tá morgáiste ag beagnach leath na gcliaint nua. Tá cúigiú díobh ina gcónaí i gcóiríocht phríobháideach ar cíós agus tá 14% díobh i gcóiríocht ar cíós de chuid an údaráis áitiúil.

B'ionann an méid iomlán a bhí ag creidiúnaithe ar chliaint nua an 31 Nollaig 2013, bunaithe ar an bhfiachas a bhí acu nuair a tháinig siad chuig SBCA den chéad uair, agus €620 milliún. Bhí 76.7% den fhigiúr sin ag bainc/institiúidí airgeadais orthu. Sa chuid is mó de chásanna, taifeadtar níos mó ná fiach amháin do chliaint aonair. Is ionann meánleibhéal an fhiachais thaifeadta do chliaint nua agus €30,200. Seasann iasachtaí pearsanta do 50% de na fiacha taifeadta do chliaint nua agus baineann fiacha fóntas (28%) agus fiacha cárta creidmheasa

⁴ Cuireann comhordaitheoirí comhairle airgid comhairle airgid a chur ar fáil le haghaidh 50% dá gcuid ama.

⁵ I mí Dheireadh Fómhair 2013, chuir BFS togra faoi bhráid na Roinne Coimirce Sóisialaí chun leanúint de chlár na gcomhairleoirí airgid acmhainne agus chun an 12 phost a choinneáil. I mí Eanáir 2014, fuair BFS cead le haghaidh na poist shealadacha sin a choinneáil do thréimhse bhreise dhá bhliain (Márta 2014 - Márta 2016).

(27%) leis na fiacha taifeadta is coitianta ina dhiaidh sin. Tá fiacha morgáiste ina gcúis le 21% d'fhiacha foriomlána.

Tá agaí feithimh le haghaidh coinní ag laghdú le haghaidh fhormhór na seirbhísí de réir mar atá córais fheabhsaithe chun éileamh a bhainistiú á gcur chun feidhme. Sna seirbhísí go léir, buailtear le cliaint éigeandála agus tugtar tacaíocht dóibh go pras (breis agus 4,000 cliant éigeandála in 2013). Ba é 4.67 seachtain (23 lá) an meán-aga feithimh in aghaidh na seirbhíse ag deireadh na bliana 2013. Tá aga feithimh 4 seachtaine nó níos lú ag breis agus 30 seirbhís (60%), tá aga feithimh atá os cionn 4 seachtaine agus nach bhfuil níos mó ná 6 seachtaine ag 8 seirbhís agus tá aga feithimh níos faide ná 6 seachtaine ag 12 sheirbhís. Tá BFS ag oibriú leis na seirbhísí ag a bhfuil agaí feithimh os cionn an mheáin chun próisis agus cleachtais a chur i bhfeidhm d'fhonn na tréimhsí feithimh a bhainistiú agus a laghdú. Áirítear leo sin, i roinnt cásanna, leithdháileadh sealadach na mball fóirne breise comhairle airgid acmhainne chun déileáil le liostaí feithimh.

SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil

Chuir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tús le hathbhreithniú ar ról, fheidhmeanna agus struchtúr SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil in 2013. Cuireadh an t-athbhreithniú i gcrích ag deireadh na bliana. I measc na moltaí agus na dtorthaí, luadh sa tuarascáil gur cheart do SBCANLS leanúint ar aghaidh mar ghníomhaireacht tacaíochta speisialaithe laistigh de SBCA agus gur cheart di ról níos uailmhianaí agus níos straitéisí a fhorbairt. Ba cheart dó a mhúnla oideachas pobail a athchoincheapú le go ndíríonn sé tuilleadh ar chosc fiachais. Moladh sa tuarascáil gur cheart do SBCANLS glacadh le feidhm chásóibre fhoirmiúil anteoranta a dhíríonn ar chásanna casta agus straitéiseacha atá rithabhachtach maidir le cuimsiú airgeadais agus le litearthacht airgeadais agus ar an bhfoghlaím a chomhroinnt le SBCA, le SFSanna agus le BFS agus í a dháileadh orthu siúd.

In 2013, d'fhoilsigh SBCANLS mórstaidéar dar teideal *Debt and Dying - understanding and addressing the impact of funeral costs for travellers in Ireland*. I mí na Samhna, rinne an tArdeaspag Diarmuid Martin óstáil ar imeacht le hionadaithe ó eagraíochtaí lucht siúil a raibh sé mar aidhm aige comhrá pobail ar an tsaincheist thábhachtach sin a thosú. Chomh maith leis sin, sheol SBCANLS DVD nua ar iasachtú airgid dar teideal *A Deal's a Deal*.



Derek Teeling agus Helen McKenna, SBCA Fhionnghlaise/na Cabraí, agus Tony McQuinn, BFS, ag fáil dhámhachtain Réalta Óir an EFQM ó Matt Fisher, EFQM, an Bhruiséil.



An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

Síníodh an tAcht um Dhócmhainneacht Phearsanta isteach sa dlí i mí na Nollag 2012. Leis an Acht, tugadh trí mheicníocht nua réitigh fiachais isteach chun cabhrú le sealbhóirí morgáiste agus le daoine eile ag a bhfuil fiachas neamh-inmharthana teacht ar chomhaontú lena gcreidiúnaithe. Déanann Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann maoirseacht ar na próisis réitigh fiachais sin. D'iarr an tAire Coimirce Sóisialaí ar Bhord BFS in 2012 Idirghabhálaithe Faofa a chur ar fáil le haghaidh Fógraí um Fhaoiseamh Fiachais a phróiseáil, faoi mar a reachtaítear ina leith san Acht.

Thug Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann údarú d'Idirghabhálaí Faofa6 iarratais ar Fhógra um Fhaoiseamh Fiachais a chur isteach thar ceann féichiúnaithe incháilithe. Tá Fógra um Fhaoiseamh Fiachais (DRN) ar cheann amháin de na scéimeanna nua dócmhainneachta atá leagtha amach san Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta 2012. Tugann sé cead go ndíscríobhfar fiachas cáilitheach de €20,000 ar a mhéad le haghaidh daoine dócmhainneacha áirithe nach bhfuil aon ioncam acu, a dtéann a sócmhainní faoi bhun na tairisí ábhartha agus nach bhfuil aon ionchais acu go mbeidh siad in ann a gcuid fiach a íoc sna trí bliana romhainn. Tar éis tréimhse trí bliana, glanfar an t-airgead atá ag creidiúnaithe sa DRN ar dhuine agus ní féidir leis na creidiúnaithe ainmnithe aon chaingean dlí ná aon chaingean bailiú fiach a thionscnamh in aghaidh an fhéichiúnaí le linn na tréimhse maoirseachta trí bliana. Is trí Idirghabhálaí Faofa amháin is féidir le féichiúnaithe iarratas a dhéanamh ar DRN.

Faoi dheireadh na bliana 2013, tugadh faoi 91 coinne agus, faoin gcuid luath de mhí Eanáir, bhí a bhFógra um Fhaoiseamh Fiachais le cur faoi bhráid an ISI ag 35 duine.

I gcomhar le SBCA⁶, d'fhorbair BFS seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa trí SBCA. Bunaíodh Idiraonad faoi SBCA⁶ ar dtús. Tugadh 13 chomhairleoir airgid ar iasacht do SBCA⁶ an 17 Meitheamh 2013 d'fhonn oibriú in Idiraonad na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa nua-bhunaithe. Ar dtús, bhí na comhairleoirí airgid ar iasacht le haghaidh bliana ach síneadh é sin go dtí mí an

Mheithimh 2015 ar feitheamh chur i bhfeidhm na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa ar fud chuideachtaí SBCA. Bhí seimineáir ar údarú cuideachta agus ar Fhógraí um Fhaoiseamh Fiachais ar siúl sa samhradh do chomhaltaí boird SBCA. Is féidir

⁶ Is féidir le hIdirghabhálaí Faofa a bheith ina dhuine aonair nó ina eagraíocht. I gcás SBCA, thángthas ar an gcinneadh, tar éis comhairle dlí a fháil, iarratas a dhéanamh ar údarú corparáideach mar Idirghabhálaí Faofa agus rinne an tSeirbhís Dócmhainneachta (ISI) an t-iarratas sin a fhormheas.

féichiúnaí a scagadh agus coinne a shocrú trí aon oifig áitiúil de chuid SBCA nó ar líne chabhrach SBCA.

I gcomhar le hOllscoil Uladh, d'fhorbair SBCA fnt modúl oiliúna creidiúnaithe d'Idirghabhálaithe Faofa agus d'éirigh le 110 comhairleoir airgid agus comhordaitheoir comhairle airgid cáiliú mar Idirghabhálaithe Faofa (AInna) creidiúnaithe. Rinneadh oiliúint a cheapadh agus a chur ar siúl don fhoireann ar fad de SBCA ar scagadh incháilitheachta le haghaidh Fógra um Fhaoiseamh Fiachais (DRN) agus forbraíodh córas nua Coinní do choinní Idirghabhálaí Fhaofa le féichiúnaithe. D'fhreastail an fhoireann ar fad ar oiliúint ar fhorbhreathnú iomlán ar an Reachtaíocht um Dhócmhainneacht Phearsanta agus tugtar faisnéis iomlán dóibh faoi Shocruithe Réitigh Fiachais (DSA), faoi Shocruithe um Dhócmhainneacht Phearsanta (PIA) agus faoi athruithe ar fhéimheacht.

Rinneadh obair fhairsing ar phróiseas um iarratas a dhéanamh ar DRN a fhorbairt. I gcomhar le SBCA fnt, bhí BFS ag iarraidh athrú reachtach chun próiseas níos so-oibrithe a mhaolódh an riosca d'fhéichiúnaithe agus do SBCA/BFS a chur chun feidhme. Rinneadh dhá leasú ar an Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta in 2013. Ba iad an tAcht um Chúirteanna agus an Dlí Sibhialta (Forálacha Ilghnéitheacha) 2013 agus Acht na gCuideachtaí (Forálacha Ilghnéitheacha) 2013 a thug éifeacht do na hathruithe sin.



An tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste

Le linn 2012, d'fhorbair an Rialtas raon beart mar fhreagairt don ghéarchéim mhorgáiste. Beart amháin díobh sin ba ea an tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste. Tá trí shraith ag an tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráistí Morgáiste - tá siad go léir dírithe ar chabhrú le daoine na roghanna atá acu a thuiscint má tá siad i riaráiste morgáiste nó má cheapann siad go bhfuil siad i mbaol dul i riaráiste ar a dteach. Tá BFS freagrach as dhá cheann de na comhpháirteanna sin agus cuireann sé faisnéis ar fáil ar a láithreán Gréasáin faoin bpainéal cuntasóirí atá ar fáil d'fhéichiúnaithe le haghaidh comhairle morgáiste.

Keepingyourhome.ie

Is é an láithreán Gréasáin keepingyourhome.ie an phríomhthairseach rochtana ar líne le haghaidh faisnéis chuimsitheach maidir le riaráistí morgáiste. Micrealáithreán atá dírithe ar dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste cruthaithe acu is ea keepingyourhome.ie. In 2013, thaifead an láithreán 136,047 cuairt, 398,075 amharc ar leathanaigh agus 7,696 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa.

An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste Nóta

Bhunaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste in 2013 chun faisnéis agus comharthaíocht a sholáthar maidir leis an gCód Iompair um Riaráistí Morgáiste agus leis na tacaí atá ar fáil do na daoine sin atá i riaráiste morgáiste nó atá i réamhriaráiste morgáiste. Fuair an líne chabhrach 6,881 glao in 2013. Cuireadh an líne chabhrach ar fáil do ghlaiteoirí ag a bhfuil morgáistí ar réadmhaoin chónaithe amháin. Ba é an spriocghrúpa ar leith don tionscnamh seo na daoine sin nach ndearna aon ghníomh go dtí seo chun dul i ngleic lena ndeacrachtaí, mar shampla, teagmháil a dhéanamh lena n-iasachtóir.

**Fuair an líne chabhrach
6,881 glao in 2013.**

Painéal cuntasóirí

Tá painéal de níos mó ná 2,000 cuntasóir (atá comhdhéanta de bhaill de chomhlachtaí cuntasáíochta) atá liostaithe ar keepingyourhome.ie ar fáil chun comhairle a chur ar shealbhóirí morgáiste nuair a thugann iasachtóir moladh fadtéarmach leis an morgáiste ar a dteach a athstruchtúrú. Is féidir le sealbhóirí morgáiste cuntasóir a roghnú ón bpainéal agus íocfaidh a n-iasachtóir as an tseirbhís. Cuireadh an tseirbhís sin i bhfeidhm tar éis prótacal comhaontaithe idir

comhlachtaí aitheanta cuntasáíochta, iasachtóirí morgáiste rannpháirteacha, an Roinn Coimirce Sóisialaí, an Roinn Airgeadais agus an Banc Ceannais.



An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta

Cuireann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) seirbhís abhcóideachta ionadaíoch atá neamhspleách, rúnda agus saor in aisce ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas.

Tá sainchúram ar leith ar SAN 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 tacaí neamhfhoirmiúla teoranta acu. Oibríonn SAN lena chinntiú go dtugtar an aird cheart ar thoil agus ar rogha na ndaoine atá faoi mhíchumas agus go gcosnaítear a gcearta nuair a dhéantar cinntí saoil.

Le linn 2013, lean SAN leis an bpróiseas um a ról a bhunú mar ghuth neamhspleách do dhaoine leochaileacha scoite faoi mhíchumas ar fud an speictrim mhíchumais, do dhaoine faoi mhíchumas fisiceach, do dhaoine faoi mhíchumas intleachta, do dhaoine ag a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte, do dhaoine ag a bhfuil gortú inchinne faighte agus do dhaoine ar speictream an uathachais. Is féidir le daoine faoi mhíchumas dul i dteagmháil le SAN go díreach. Cuirtear fáilte roimh fhiosruithe ó dhaoine muinteartha, ó chairde nó ó sheirbhísí thar ceann daoine a d'fhéadfadh gan a bheith ábalta tacaíocht a iarraidh iad féin. Is é 0761 07 3000 uimhir ghutháin náisiúnta SAN.

In 2013, bhí an tseirbhís á bainistiú ag cúig Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mBaile Átha Cliath (Cluain Dolcáin), san Iarmhí, in Uíbh Fhailí, i bPort Láirge agus i Liatroim agus tá cúigear bainisteoirí, 35 abhcóide (coibhéis lánaimseartha) agus cúigear riarthóirí mar fhoireann sa tseirbhís. (Bunaíodh Bord na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta in 2014. Cuirtear an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta ar fáil anois ar fud ceithre réigiún agus in oifig náisiúnta atá lonnaithe i mBaile Átha Cliath.) Fuair SAN pas beag níos mó ná 3 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2013 (féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil).

Staitisticí chliant SAN	2011	2012	2013
Ar na leabhair ag tús na tréimhse	206	573	667
Cásanna nua	650	495	397
Cásanna dúnta	291	411	399
Iomlán chliant SAN ar oibríodh leo le linn na bliana	856	1068	1063
Fiosruithe tosaigh	748	872	861
Liosta feithimh	34	20	20
Meánlíon cliant in aghaidh an abhcóide	23	31	30

Fíor 1: Staitisticí na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta in 2011, in 2012 agus in 2013

Léiríonn líon iomlán na gcliant laghdú an-bheag ó 1068 in 2012 go 1063 in 2013. Tá sé sin amhlaidh de bharr chastacht mhéadaitheach na gcásanna atá á gcur i láthair SAN.

Go mall sa bhliain 2012, rinne BFS conradh le Round Table Solutions chun athbhreithniú teoranta ar SAN a dhéanamh. San athbhreithniú, breithníodh saincheistanna rialachais agus cuntasachta do sheirbhís a oibríonn le daoine leochaileacha agus dea-chleachtas i mbainistiú líon cásanna. Foilsíodh an tuarascáil i mí an Mhárta 2013 agus thángthas ar an gconclúid inti go raibh bail foirne agus bainisteoirí tiomanta díograiseacha a bhí ag oibriú go maith le chéile agus le BFS ag SAN, cé go raibh sí níos cosúla le seirbhís réigiúnach ná seirbhís náisiúnta ós rud é go raibh an tseirbhís á soláthar ar bhealach éagsúil i ngach réigiún. Moladh sa tuarascáil gur cheart do BFS an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta a bhunú mar chuideachta náisiúnta a mbeadh Bord náisiúnta amháin mar fhostóir di. Le linn 2013, d'ullmhaigh SAN do bhogadh chuig an struchtúr sin.

Soláthar Seirbhíse SAN

In 2013, lean SAN ar aghaidh ag cur na seirbhíse abhcóideachta chun cinn ar bhealaí a d'fhreastalódh ar dhaoine laistigh de shainchúram SAN, go háirithe in institiúidí cónaithe. Is iad na daoine a chónaíonn in institiúidí cónaithe agus i láithreacha comhchónaithe na daoine ag a bhfuil an gá is mó le habhcóideacht de bharr cleachtais shriantacha a fhéadann cur isteach ar a gcearta go mór. In 2013, thuairiscigh SAN gur tháinig méadú ar líon na dtuismitheoirí faoi mhíchumas intleachta nó ag a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte atá páirteach in imscrúduithe cosaint leanaí nó leas leanaí a bhí á n-atreorú. Chomh maith leis sin, tháinig méadú ar fhiosruithe agus ar atreoruithe ó dhaoine ar a bhfuil uathachas agus ó dhaoine ag a bhfuil gortú inchinne faighte agus ar atreoruithe suntasacha ó aosaigh óga a chónaíonn gan tacaí leordhóthanacha sa phobal agus ó dhaoine óga faoi mhíchumas faighte nó faoi mhíchumas forchéimnitheach a chuirfear i socrúcháin mhíchúí i dtithe altranais agus b'ann do líon méadaitheach cásanna ina raibh mí-úsáid airgeadais líomhnaithe.

De réir mar a leanann seirbhísí le cur chun feidhme a dhéanamh ar na moltaí i dtuarascáil FSS *Time to Move on from Congregated Settings; A Strategy for Community Inclusion*, faigheann SAN níos mó fiosruithe ó dhaoine nó thar ceann daoine ar mian leo a soláthraí cónaithe a fhágáil agus atá ag iarraidh tacaíocht le go n-éistfear lena dtuairimí agus le go dtabharfar aitheantas dá roghanna sa bhogadh.

Tá sé le feiceáil i dtuarascálacha, ó aiseolas, ó thorthaí a thaifeadtar sa ríomhchóras bainistithe cáis agus ó chás-staidéir gan ainmneacha luaite gur bhain abhcóidí torthaí suntasacha amach do dhaoine faoi mhíchumas a ndearna siad ionadaíocht dóibh agus gur chuir siad le feabhsúcháin shuntasacha ar cháilíocht a beatha le linn 2013.

Comhdháil SAN 'Equal Citizenship - Partners in Progress' (‘Saoránacht Chothrom - Comhpháirtithe i nDul Chun Cinn’)

Chuir SAN an chéad chomhdháil uaithi i gCaisleán Bhaile Átha Cliath an 9 Meán Fómhair 2013. D’oscail Joan Burton T.D., an tAire Coimisce Sóisialaí, an chomhdháil agus thug sí aitheasc di. I gcomhthéacs Bhliain Eorpach na Saoránach agus na gceart a ghabhann le Saoránacht den AE, rinne an chomhdháil breithniú ar bhealaí praiticiúla nuálacha chun tacú le daoine faoi mhíchumas bheith páirteach i gcinnteoireacht agus rochtain bhríoch ar shaol, ar obair agus ar fhóillíocht ina bpobal a bheith acu.

Labhair triúr a bhain leas as an tseirbhís abhcóideachta faoina n-eispéireas abhcóideachta agus faoin dóigh ar thacaigh abhcóidí SAN leo ionas go n-éistfí lena dtuairimí agus go dtabharfaí ómós dá roghanna. Labhair Sally Warren, an príomhchainteoir, óna taithí féin sa Ríocht Aontaithe ar oibriú chun a chinntiú go sealbhaíonn daoine faoi mhíchumas foghlama na tacáí go léir a dteastaíonn uathu chun ‘gnáthshaol’ ina saibhreach agus ina éagsúlacht ar fad a bheith acu.

Ag an gcomhdháil, seoladh dhá scannán ghearra beochana inar cuireadh síos ar ról an abhcóide agus ar an eispéireas a bhí ag duine amháin de na daoine a úsáideann an tseirbhís (ar fáil ar YouTube ag <https://www.youtube.com/channel/UCMqVafsbAKgxAmv8C8XxbAA>). Cuireann na scannáin cur síos inrochtana ar fáil ar conas a oibríonn abhcóideacht agus conas is féidir léi tacú le daoine saol níos iomláine a bheith acu.



Sa

phictiúr ag comhdháil SAN - ó chlé: Louise Haughney, Ben North, Bainisteoir SAN, Jane Fennessy agus Sally Warren, Paradigm UK (príomhchainteoir).



Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta

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 rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuireann SATC seirbhís atreoraithe ar fáil trí chliaint áirithinte (soláthraithe seirbhíse poiblí den chuid is mó) a chur i dteagmháil le hateangairí a bhfuil na cáilíochtaí cuí bainte amach acu. Fuair SATC 284,658 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2013. I gcaitheamh 2013, dhírigh SATC ar a gcuspóirí straitéiseacha. Ina measc sin tá:

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

In 2013, rinne Joan Burton T.D., an tAire Coimirce Sóisialaí, seoladh oifigiúil ar Chianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann (CAÉ) in oifigí SATC. Tá campas Bhaile Bodhar Éireann ina phointe teagmhála lárnach go fóill do dhaoine bodhra atá ag fáil rochtain ar sheirbhísí SATC agus CAÉ.

An tseirbhís atreoraithe in 2013

Cé go raibh laghdú le sonrú ar an líon na n-atreoruithe le bliain anuas, baineann cineál níos casta leis na hatreoruithe sin 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 ndualgaí chun déanamh amhlaidh. Faigheann na hateangairí sannacháin níos bunúsaí go díreach. Tháinig méadú in 2013 ar atreoruithe ón earnáil liachta. In 2013, fuair SATC 1,258 atreorú agus 160 atreorú sa bhreis maidir le saincheisteanna rochtana agus abhcóideachta agus le glaonna éigeandála.

Cianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann (CAÉ)

Tairgeann Cianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann (CAÉ) seirbhís nasc físe le hateangaire beo Éireannach na teanga comharthaíochta. Tháinig méadú 400% ar choinní CAÉ san iomlán agus méadú 230% ar úsáid na seirbhíse san earnáil phoiblí. Anuas air sin, cuireann an tseirbhís ar chumas cliant úsáid a bhaint as

CAÉ mar chóras athsheachadadh físe chun glaonna a chur ar sheirbhísí príomhshrutha. Mhéadaigh an tseirbhís a huaireanta oibriúcháin ó dhá lá go trí lá - 10am go 4pm. Fuair CAÉ 404 áirithint in 2013 (áirithintí taispeána nó trialach a bhí in 51 áirithint díobh sin).



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.

Déanann foireann thiomnaithe forbairt agus cur chun feidhme ar straitéis cáilíochta BFS agus tá baint ag na foirne seirbhíse go léir de BFS le tacú le táirgí, le hacmhainní agus le tacaí ardchaighdeán agus iad a fhorbairt agus a chur ar fáil dár gcomhpháirtithe soláthair agus dóibh siúd a sholáthraíonn seirbhísí - áirítear leis sin raon de láithreáin Ghréasáin, d'fhoilseacháin, d'oiliúint, de chórais TFC agus de na tacaí um beartas agus taighde sóisialta, um rialachas agus um sholáthar seirbhíse. Cuireann BFS seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre lena chinntiú go soláthraíonn soláthraithe faisnéise seirbhísí ardchaighdeán dá gcustaiméirí.

Soláthar seirbhíse réigiúnach

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon tacaí ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), do Sheirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) agus don tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) trína líonra réigiúnach agus ó sheirbhísí lárnacha forbartha agus tacaíochta (féach Caibidil 12). Áirítear leo sin, forbairt eagraíochta, riachtanais um dhlí cuideachtaí, pleanáil straitéiseach, pleananna buiséid, tuairisciú airgeadais, bainistíocht AD, saincheisteanna áitribh agus monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar sholáthar seirbhíse, foilseacháin faisnéise, oiliúint, abhcóideacht agus inrochtaineacht, agus tacaíocht lárnach maidir le teicneolaíocht na faisnéise agus na cumarsáide (TFC).

Go háirithe, déanann Foireann Soláthar Seirbhíse an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh treorú, bainistiú agus comhordú ar sholáthar straitéis agus phlean oibre bliantúil BFS tríd an líonra de SFSanna agus SBCA. Tacaíonn an fhoireann le cur chun feidhme na bpleananna oibre seirbhíse aonair in aghaidh na mbunspríocanna comhaontaithe agus déanann sí monatóireacht ar an gcur chun feidhme sin. Oibríonn an fhoireann go dlúth le gach ceann de sheirbhísí ár gcomhpháirtithe soláthair chun tuiscint a fháil ar na próisis agus na nósanna imeachta seirbhíse, ar na saincheisteanna cliaint, ar an éileamh ar sheirbhísí agus ar na tacaí atá ag teastáil chun soláthar seirbhíse agus cáilíocht seirbhíse a fheabhsú agus chun tacú le caidreamh BFS le seirbhísí.

Clár Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir an EFQM

Go mall sa bhliain 2011, roghnaigh BFS go mbeadh clár sármhaitheasa seirbhís réalta óir an EFQM (an Foras Eorpach um Bainistiú Cáilíochta) atá á chur ar fáil ag an Lárionad Iomaíochta ar an gclár dearbhú cáilíochta a d'úsáidfeadh BFS agus ár gcomhpháirtithe soláthair. Clár saincheaptha cáilíochta ag an leibhéal iontrála ag a bhfuil díriú láidir ar chustaiméirí é sin. Thar dhá bhliain, tabharfaidh an Lárionad Iomaíochta tacaíocht don chlár dearbhú cáilíochta sin agus é a chur ar fáil, a chur chun feidhme agus a chreidiúnú le gach ceann de chomhpháirtithe soláthair BFS (42 SFS, SGFS, 51 SBCA, SBCA_{fmt}, SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, SAN, SATC) agus BFS é féin.

Úsáideann an clár samhail de 8 'gCohórt' (nó grúpaí) agus idir 12 agus 13 sheirbhís i ngach cohórt. Éascaíonn an tsamhail sin go n-oibríonn gach seirbhís ar bhonn aonair agus leis an gComhairleoir atá sannta dóibh ag an Lárionad Iomaíochta agus ar aon dul leis na seirbhísí atá ina gCohórt. Oibríonn gach Seirbhís trí phróiseas 4 chéim chun bailíochtú a bhaint amach: **Féinmheasúnú - Plean Gníomhaíochta 'Dún an Bhearna' - Feabhsú** - cuairt **Bhailíochtaithe** ar an suíomh.

Tosaíodh ar chur i bhfeidhm an chlár i mí Eanáir 2013, tráth a cuireadh trí chruinniú faisnéise náisiúnta ar siúl le haghaidh na seirbhísí go léir. Thosaigh Cohórt 1 i mí Aibreáin 2013, agus thosaigh gach Cohórt ina dhiaidh sin ag eatrainmh 2 mhí. Thacaigh Bord an Chláir Dearbhú Cáilíochta leis an gcur i bhfeidhm. Faoi mhí na Nollag 2013, bhí 62 seirbhís ag céimeanna éagsúla den phróiseas agus ghnóthaigh 18 gcinn díobh sin Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir an EFQM. Tá an clár á chur i bhfeidhm de réir a chéile agus tá sé mar aidhm ag na seirbhísí go léir Comhartha Cáilíochta Réalta Óir an EFQM a ghnóthú faoi dheireadh na bliana 2014.

Caighdeáin cháilíochta agus acmhainní cáilíochta

In 2013, leanadh den obair ar chaighdeáin cháilíochta agus ar acmhainní cáilíochta a fhorbairt agus a nuashonrú chun tacú le líonraí SFS agus SBCA seirbhís chomhsheasmhach ardchaighdeáin a chur ar fáil do chustaiméirí. Rinne Grúpa Oibre SBCA um Dhearbú Cáilíochta (QA) forbairt ar chaighdeáin cháilíochta agus ar acmhainní gaolmhara do sheirbhísí SBCA. Rinneadh na *QA Standards for MABS* a chur i gcrích agus a chur ar fáil do sheirbhísí SBCA go luath sa bhliain 2013. Chomh maith leis sin, lean an grúpa ar aghaidh ag forbairt beartais ghaolmhara agus nósanna imeachta gaolmhara.

Is éard atá sa Chomhchoiste Oibre um Chaighdeáin Cháilíochta (COCC) ná BFS ag oibriú le hionadaithe ón líonra SFS chun caighdeáin agus nósanna imeachta caighdeánaithe a fhorbairt agus a chur ar fáil a thacóidh leis na seirbhísí faisnéis agus comhairle/cúnamh atá comhsheasmhach agus ar ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí. D'oibrigh foireann Abhcóideachta BFS le Clár na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) chun caighdeáin cháilíochta a fhorbairt le haghaidh obair abhcóideachta in SFSanna. Agus é ag comhtháthú obair an dá ghrúpa, cuireadh na *Quality Service Standards for CISs* i gcrích i lár na bliana 2013.

Anuas air sin, rinne an dá ghrúpa forbairt, nuashonrú agus foilsiú ar raon nósanna imeachta caighdeánaithe lena n-úsáid in SFSanna agus d'oibrigh an fhoireann Abhcóideachta leis an nGrúpa um Beartais i mBéal Forbartha

chun roinnt beartais uileghabhálacha a nuashonrú agus a fhoilsiú le go gclúdófaí obair SFS agus obair SAN araon.

Seirbhísí Oiliúna

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

An Clár Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta (CFCA)

Seoladh an Clár Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta (CFCA), ar clár nua de chuid BFS é, i mí Aibreáin 2013. Agus é dírithe go príomha ar sholáthraithe faisnéise i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, tá an CFCA ina chéim i dtreo an tSainsteais nua ó Dhearbhu Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann (QQI) in 'Faisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht' (leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí). I mBliain 1 den CFCA, díritear ar scileanna i soláthar faisnéise agus, i mBliain 2, díritear ar scileanna abhcóideachta. Is féidir tabhairt faoin gClár trí bhíthin 'Foghlaim Chumaisc' nó, i gcás foghlaimoirí ag a bhfuil taithí, trí bhíthin 'Aitheantas Réamhfhoghlama'. Tugadh ardán nua foghlama ar líne isteach ach Córas Bainistithe Foghlama Moodle a úsáid. Cuireadh roinnt ranganna teagaisc sa seomra ranga ar siúl i mBaile Átha Cliath, i mBaile Átha Luain agus i gCorcaigh chun foghlaim ar líne a chomhlánú. Tá 95 foghlaimoir ag tabhairt faoin gclár faoi láthair.

Soláthraíodh CFCA ar leith do na daoine sin a chuir an Clár Soláthraithe Faisnéise i gcrích roimhe sin le gurbh fhéidir leo forbairt a dhéanamh ar na comhpháirteanna reatha FETAC atá acu d'fhonn Sainsteas an QQI a ghnóthú.

Teastas i Scileanna Bainistíochta do Bhainisteoirí Seirbhísí Abhcóideachta

An 28 Feabhra 2013, bronnadh an chéad Teastas Sainchuspóra i Scileanna Bainistíochta do Bhainisteoirí Seirbhísí Abhcóideachta (Leibhéal 7, an Creat Náisiúnta Cáilíochtaí) ar cheithre bhainisteoir forbartha déag ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ó gach cearn d'Éirinn.

D'fhorbair BFS clár creidiúnaithe i gcomhar leis an Scoil Staidéar Gnó agus Daonnachtaí san Institiúid Teicneolaíochta, Baile Bhlainséir. Déanann BFS an cúrsa a mhaoiniú. Cuimsíonn an cúrsa ábhar ar bhainistíocht na seirbhísí ionadaíocha abhcóideachta agus ar bhainistíocht acmhainní daonna. Thug 14 rannpháirtí sa bhreis faoin gclár in 2013. In 2013, osclaíodh an clár do Sheirbhís Abhcóideachta Third Age do dhaoine breacaosta agus ghlac cúigear abhcóidí ón tseirbhís sin páirt ann.

Oiliúint in SBCA

Lean SBCA fnt ar aghaidh ag cur tacaíocht theicniúil ar fáil d'fhoireann sheirbhísí SBCA maidir le saincheisteanna cásbhainistíochta agus lean sí ar aghaidh ag cur le himeachtaí oiliúna do bhaill foirne. Ba í 2013 an chéad bhliain de chur i bhfeidhm na cáilíochta nua lántiomanta trí leibhéal do Chomhairleoirí Airgid. Chláraigh ceithre rannpháirtí is fiche le haghaidh an Ard-Diplóma i gComhairle Airgid trí Ollscoil Uladh. Cuireadh oiliúint ar fáil don fhoireann ar fad ar an reachtaíocht um Dhócmhainneacht Phearsanta agus ar an scagadh féichiúnaithe le haghaidh Fógra um Fhaoiseamh Fiachais (DRN) (féach freisin Caibidil 6).

Féilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna

Soláthraíonn Féilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna oiliúint ar fhaisnéis, ar scileanna idirphearsanta, ar scileanna dlí agus bainistíochta agus ar scileanna eagrúcháin.

In 2013, sholáthair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 39 cúrsa (82 imeacht oiliúna) ar Fhéilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna. D'fhreastail 1,683 duine ar na himeachtaí oiliúna sin. Ba as Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh d'fhormhór na rannpháirtithe ach ghlac eagraíochtaí deonacha agus eagraíochtaí reachtúla eile páirt iontu freisin.

Gné ar leith den fhéilire oiliúna in 2013 ba ea cúrsaí a d'fhreagair go díreach don tionchar atá ag an reachtaíocht nua ar chliaint SFS. Áiríodh leis na cúrsaí sin *Personal Insolvency Legislation* ('An Reachtaíocht um Dhócbainneacht Phearsanta') (350 rannpháirtí) agus *Local Property Tax* ('Cáin Mhaoine Áitiúil') (205 rannpháirtí). Bhí roinnt cúrsaí d'fháilteoirí/do phearsanra riaracháin in SFSanna san áireamh san fhéilire freisin. Áiríodh leis na cúrsaí sin *Interpersonal Skills for Receptionists* ('Scileanna Idirphearsanta d'Fháilteoirí'), *Using Office Systems within a CIS* ('Córais Oifige a Úsáid laistigh de SFS') agus *Supporting Information Giving within a CIS* (*Tacú le Tabhairt Faisnéise laistigh de SFS*). Áiríodh le cúrsaí nua eile in 2013 *Dealing with Recovery of Overpayments* ('Déileáil leis an Aisghabháil Ró-Íocaíochtaí') agus *Citing Legislation and Case Law in Employment and Social Welfare Cases* ('Reachtaíocht agus Cásdlí a Lua i gCásanna Fostaíochta agus Leasa Shóisialaigh'). Tá na cúrsaí sin ina samplaí den oiliúint atá á tairiscint ag ardleibhéal lena bhfreagraítear do riachtanais na soláthraithe faisnéise a bhíonn ag déileáil le ceisteanna atá ag dul chun castachta. Chomh maith leis sin, d'fhreagair BFS in 2013 do roinnt iarratas ar shainoiliúint spriocdhírthe i roinnt réimsí, lena n-áirítear na nithe seo:

- Imeachtaí oiliúna chun ullmhú don ról mar Dhuine Ainmnithe um Chosaint Leanaí a cuireadh ar siúl idir mí Mheán Fómhair agus mí na Nollag 2013 ag ionaid i gCorcaigh, i mBaile Átha Cliath, i Sligeach, i mBaile Átha Luain agus i gCill Chainnigh.
- Clár *Practical Management Skills for Managers* ('Scileanna Praiticiúla Bainistíochta do Bhainisteoirí') a soláthraíodh thar 4.5 lá mar aon le dhá mhodúl (roghnacha). Seisiúin idirghníomhacha a bhí sna seisiúin go léir agus is éard a bhí iontu ná láithreoirachtaí aonair ó theagascóirí, gníomhaíochtaí grúpa agus ról-imirtí. Rinne na bainisteoirí an clár a chur i gcrích.
- *How to Induct a New Board Member* ('Conas Comhalta Nua den Bhord a Ionduchtú'): Chuir an oiliúint rialachais sin ar chumas na gcathaoirleach/na rúnaithe cuideachta ar chuideachtaí is comhpháirtithe soláthair chun tabhairt faoi phróiseas cuimsitheach ionduchtúcháin le comhaltaí nua den Bhord. D'fhreastail 26 duine ó Bhord SBCA agus ó Bhord SFS uirthi.
- *Performance Management and Development System (PMDS)* ('An Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta' (CBFF)): Ghlac ionadaithe ó SBCA, ó SFSanna, ó SAN agus ó SATC (134 ionadaí san iomlán) páirt i sraith imeachtaí oiliúna maidir le cur i bhfeidhm an chórais CBFF.

Acmhainní Oiliúna

Tá forbairt déanta ag an bhfoireann Seirbhísí Oiliúna ar Áis Oiliúna nua dar teideal *How Can We Help You? - The Interview*. Gearrscannán é chun oiliúint ar

Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur ar sholáthraithe faisnéise nua. Is féidir an físeán a úsáid le gnéithe den mhodúl Cumarsáide sa Chlár Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta (CFCA) ar Moodle. Léirigh Déantóirí Scannán Óga Éireannacha é. Is é Ionad Chill Chainnigh um Fhaisnéis do Shaoránaigh an suíomh don agallamh. Is é sin an chéad scannán i sraith acmhainní oiliúna do sholáthraithe faisnéise. **‘How Can We Help You?’ – The Interview’**: féach <http://vimeo.com/85458827>



Daoine ar bronnadh an Teastas Sainchuspóra i Scileanna Bainistíochta do Bhainisteoirí Seirbhísí Abhcóideachta orthu

Tionchar a imirt ar bheartas sóisialta

Tá sé mar chúram ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis a sholáthar faoi éifeachtúlacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta reatha, soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus, ina theannta sin, béim a leagan ar shaincheistanna a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu.

Nuair a théann duine i dteagmháil le Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag iarraidh faisnéise, comhairle nó cúnamh maidir le seirbhís phoiblí nó sochar ar leith, taifeadann baill foirne sonraí na ceiste. I roinnt cásanna, d'fhéadfadh ceist ar leith fadhb bhunúsach nó buairt bhunúsach i dtaca le beartas, le cleachtas nó le píosa reachtaíochta a léiriú. Cuirtear na cásanna sin i dtaifead mar 'aiseolas beartais shóisialta'. Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an t-aiseolas sin a chur le chéile agus a bhreithniú agus úsáideann sé na sonraí agus é ag dréachtú tuarascálacha, aighneachtaí agus páipéir thaighde faoi bheartas sóisialta.

Trí líon na saoránach (breis agus 1 milliún saoránach sa bhliain) a théann i dteagmháil le comhpháirtithe soláthair BFS chun ceisteanna nó fadhbanna a chur in iúl, is féidir treochtaí a shainaithint agus buarthaí a anailísiú. Baineann BFS úsáid as na sonraí sin chun saincheistanna inní a chur in iúl do na ranna rialtais, na gníomhaireachtaí stáit agus na comhlachtaí eile lena mbaineann. Baineann tábhacht ar leith leis an aiseolas a thugann BFS ó shaoránaigh do rialtais agus do ghníomhaireachtaí lena mbaineann mar thoradh ar ról reachtúil BFS i bhfaisnéis faoi éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta a chur ar fáil. Tá cineál agus méid an aiseolais sin tábhachtach freisin laistigh de chomhthéacs an tírdhreacha beartais atá ag éabhlóidiú go mear le blianta beaga anuas a bhfuil saoránaigh agus teaghlaigh ag streachailt dá bharr. Léirigh sé, dá réir sin, an tábhacht a bhaineann le bonn láidir faisnéise a úsáid nuair atáthar ag ceapadh beartais agus ag imirt tionchar ar bheartas.

Anailís agus tuairisciú sonraí

Is i riocht 'tuairisceáin bheartais shóisialta' lena ndéantar sainathint agus cur síos ar an tsaincheist atá aiseolas beartais shóisialta. Cuirtear na tuairisceáin sin faoi bhráid BFS gach mí.

Le linn 2013, chuir an fhoireann faisnéise in SFSanna agus in SGFS 3,140 tuairisceán beartais shóisialta faoi bhráid BFS. Bhain formhór na dtuairisceán le leas sóisialach (54%) agus ba iad airgead agus cáin (18%), sláinte (8%) agus tithíocht (6%) na hábhair ba mhó ina dhiaidh sin. Chruthaigh saincheistanna maidir le scéimeanna leasa fhorlíontaigh an chatagóir ba mhó i leas sóisialach agus bhain an tromlach díobh sin leis an bhForlíonadh Cíosa. In 2013, bhí méadú mór

ar líon na dtuaisceán ar chánacha tithíochta - bhí sé sin ceangailte le tabhairt isteach na Cánach Maoine Áitiúla (féach freisin leathanach 10).

Le linn 2013, ba iad saincheistanna bunaithe ar riarachán (moilleanna, bacainní rochtana, easnaimh faisnéise) na príomhbhuarthaí ar thuairiscigh foireann faisnéise iad. Bhí bacainní rochtana nó bacainní riaracháin ina gcúis le 22% de na tuairisceáin ar fad, agus bhí ‘easnaimh faisnéise’ i gceist le 18% de na tuairisceáin bheartais shóisialta ar fad. Le linn 2013, leanadh de mhoilleanna próiseála a thuairisciú. Mar sin féin, bhí laghdú suntasach ar na tuairisceáin sin sa bhliain - dáiríre, b’ionann na tuairisceáin inar taifeadadh go raibh ‘moilleanna’ ar an bpríomhbhuairt agus 15%. Is é sin an chéad uair i mbeagnach trí bliana gur thit an figiúr sin faoi bhun 20%. Áiríodh le saincheistanna eile ar leag foireann SFS agus SGFS béim orthu in 2013 ‘aimhrialtachtaí beartais’ (18%) agus ‘bearnaí nó neamhréireachtaí i soláthar’ (14%). Na sonraí a ghabh soláthraithe faisnéise agus na scéalta (ar scéalta casta iad go minic) a d’inis na húsáideoirí seirbhíse sna cásanna sin, nochtann siad an méid a fhéadann beartas tionchar a imirt ar shaol daoine agus an méid a dhéanann sé amhlaidh.

Sna *Social Policy Quarterly Reports* (SPQRanna) ó BFS, cuimsítear cás-staidéir éagsúla a léiríonn na saincheistanna beartais shóisialta a leagtar béim orthu go minic mar aon le hanailís staitistiúil ar na tuairisceáin. Foilsítear na SPQRanna ar líne gach ráithe.

Sa bhliain 2013, d’oibrigh BFS chun forbairt a dhéanamh trí imeachtaí oiliúna agus trí ionchuir oiliúna ar an gcumas atá ag soláthraithe faisnéise chun saincheistanna beartais shóisialta a shainaithint agus a ghabháil. Chomh maith leis sin, lean BFS ar aghaidh ag forbairt chumas na gcomhpháirtithe soláthair seirbhíse trí dheontais bheaga a chur ar fáil do sheirbhísí a bhfuil leas ar leith acu in obair bheartais shóisialta.

Is é is *Social Policy Update*, ríomhbhullaitín BFS, ann ná nuachtlitir mhíosúil bheartais shóisialta arb é is aidhm di eolas a thabhairt d’fhoireann túsline faisnéise, comhairle agus abhcóideachta faoin smaointeoireacht, faoin gcleachtas agus faoi fhorbairtí seirbhíse reatha laistigh den réimse beartais.

Aighneachtaí beartais

Le linn 2013, rinne BFS roinnt aighneachtaí beartais chuig comhlachtaí éagsúla stáit agus chuig grúpaí éagsúla athbhreithnithe. Bhí roinnt mhaith díobh ina bhfreagairtí do chuirí a thug ranna rialtais nó grúpaí oibre.

Samhain 2013: Aighneacht chuig an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais maidir leis an mBille um Chinnteoireacht Chuidithe (*Cumas*) 2013.

Deireadh Fómhair 2013: Aighneacht (le SBCA) chuig comhairliúchán an Bhoird Phinsean maidir le *pinsin ranníocaíochta sainithe*.

Iúil 2013: Leagadh amach in *Aighneacht Réamhbhuiseid* BFS na buarthaí coimirce sóisialaí agus saincheistanna gaolmhara cánach a shainaithin seirbhísí a chuireann faisnéis, comhairle agus abhcóideacht ar fáil agus leagadh amach ann freisin buarthaí a bhaineann le cliant i bhfiacha ar shainaithin SBCA iad. Go háirithe, díriodh san aighneacht ar ghanntanas breosla de dheasca bochtaineachta, ar chostas na scolaíochta agus ar fhadhbanna leis an bhForlónadh Cíosa mar thacaíocht éifeachtach tithíochta agus ioncain. Tugadh faoi deara inti freisin go

léirítear an toradh carnach ar bhuiséid le déanaí agus ar dhífhostaíocht mhéadaitheach sna ceisteanna casta a fuarthas ón bpobal.

Aibreán 2013: Aighneacht chuig an nGrúpa *Athbhreithnithe um Thacaí Iompair agus Soghluaisteachta*. **Aibreán 2013:** Aighneacht (ar ullmhaigh SBCA fnt 1) chuig an *Athbhreithniú ar an gCód Iompair ar Riaráistí Morgáiste* ón mBanc Ceannais.

Márta 2013: Aighneacht maidir le *Costais ar Fhilleadh ar Scoil* chuig Comhchoiste an Oireachtais um Oideachas agus Choimirce Shóisialach.

Féach

http://www.citizensinformationboard.ie/publications/social/social_submissions.html le haghaidh sonraí faoi na haighneachtaí go léir a ndearna an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh iad.

In 2013, lean BFS ar aghaidh ag glacadh páirt i roinnt fóraim bheartais agus tionscnaimh líonra - áirítear leo sin an Grúpa Comhairleach um Cháin agus Leas Sóisialach, an Fóram Comhairleach um Míchumas agus an Líonra Beartais Shóisialta.

Taighde

In 2013, thug BFS faoi thaighde a dhíríonn go príomha ar na buarthaí soláthar seirbhíse atá ar chomhpháirtithe soláthair.

Taighde cásoibre SBCA

I lár na bliana 2013, rinneadh cur i gcrích ar thaighde ar chineál na cásoibre cliaint in SBCA ar choimisiúnaigh BFS é agus ar thug Ipsos MRBI faoi. Fuair an taighde tacaíocht ó Ghrúpa Stiúrtha a chuimsigh comhairleoirí airgid SBCA agus comhordaitheoirí agus ionadaithe ó SBCA fnt.

Ba é ab aidhm don taighde tuiscint dhomhain a fháil ar leibhéal agus ar chineál an chaidrimh a bhíonn ag SBCA le cliaint agus le creidiúnaithe thar ceann cliant, d'fhoillíodh sainaithint a dhéanamh ar thosca a théann i bhfeidhm ar chaidreamh SBCA le cliaint agus ar bhuncheisteanna a bhaineann le cásoibair cliaint. Bhain na taighdeoirí úsáid as modheolaíochtaí cainníochtúla agus as modheolaíochtaí cáilíochtúla araon chun aghaidh a thabhairt ar na cuspóirí taighde a chuimsíonn dhá ghné phríomha - is iad sin, dialanna cásoibre chun sonraí córasacha fíor-ama a bhailiú faoi mhéid agus chineál na n-idirghníomhaíochtaí cásoibre thar thréimhse shainithe agus agallaimh cháilíochtúla dhoimhne d'fhoillíodh na heispéiris agus na tuairimí atá ag comhairleoirí airgid agus ag cliaint a iniúchadh. Baineadh ardráta freagartha amach - ghlac 90% de sheirbhísí páirt ann agus cuireadh 69% de dhialanna comhlánaithe ar ais.

Sa tuarascáil, cuirtear forbheathnú ar fáil ar an gcomhthéacs ina bhfuil seirbhísí ag oibriú agus ar an timpeallacht leathan bheartais agus rialála, leagtar amach an próiseas cásoibre Comhairle Airgid agus déantar breithniú ar mhúnlaí cásoibre agus ar mhéid agus chineál na teagmhála idir cliaint agus creidiúnaithe agus déantar moltaí chun an próiseas cásoibre a fheabhsú.

Cliaint SBCA agus fiachas morgáiste

Chomh maith leis sin, d'ullmhaigh SBCA fnt tuarascáil ar chliant SBCA agus ar fhiachas morgáiste. Bhí an tuarascáil sin (*A Profile of MABS clients in Mortgage*



Difficulty) ar shampla a chuimsigh beagnach 6,000 cás. Aimsíodh inti go bhfuil an grúpa sin comhdhéanta go príomha de theaghlaigh ag a bhfuil leanaí, atá suite i gceantair uirbeacha agus a bhfuil daoine idir 41 bliain d'aois agus 65 bliain d'aois i gceannas orthu. Aimsíodh inti freisin gurb é is dóichí gur dífhostaithe atá cliant SBCA ag a bhfuil deacrachtaí lena morgáiste, go bhfuil roinnt fiach acu de bhreis ar an morgáiste agus go bhfuil an morgáiste acu le hiasachtóir príomhshrutha.

Taighde in SFSanna

In 2013, ghlac BFS páirt freisin i dtaighde sóisialta ar ábhair a bhfuil inné ar leith ar na daoine a úsáideann a chomhpháirtithe soláthair seirbhíse fúthu.

Scéimeanna tacaíochta fostaíochta agus soláthar seirbhíse in SFSanna

In 2013, choimisiúnaigh BFS staidéar ar an ról atá ag scéimeanna tacaíochta fostaíochta i soláthar seirbhíse laistigh den líonra SFS agus ar an méid a chuireann na scéimeanna sin leis. Dhírigh an taighde go háirithe ar Scéimeanna Fostaíocht Pobail (FP) mar go bhfuil formhór na n-oibrithe scéime sa líonra ar FP agus mar go raibh athruithe suntasacha á ndéanamh sna scéimeanna sin. Mar thoradh ar an leibhéal ard spleáchais ar oibrithe FP chun croisheirbhísí a sholáthar i seirbhísí áirithe, beidh dúshlán shuntasacha roimh SFSanna sa ghearrthéarma agus san fhadtéarma araon.

Rinne an taighde breithniú ar chineál foriomlán an chaidrimh le hoibrithe scéim fostaíochta in SFSanna, lena n-áirítear a ról in obair duine le duine agus in abhcóideacht agus soláthraíonn sé próifíl ar oibrithe clár fostaíochta (socheacnamaíoch, bonn scileanna, taithí oibre/taithí ar an saol). Sa tuarascáil taighde, déantar iniúchadh ar na hábhair seo: an ról atá ag FP i bhforbairt mhúnlá SFS agus an méid a chuireann FP leis, na sochair is féidir le páirtithe leasmhara éagsúla a bhaint as úsáid na scéimeanna sin, na baic/bacainní ar oibrithe clár fostaíochta a earcú agus a choinneáil agus impleachtaí acmhainne.

Daoine breacaosta agus a riachtanais faisnéise



Thug BFS maoiniú do SFS Chill Mhantáin chun críche staidéar a dhéanamh ar na riachtanais faisnéise atá ag daoine breacaosta - *Information in Transition: The information, advice and advocacy needs of older people in the technology and information age*. D'fhéach an tuarascáil lena fháil amach cé na cineálacha faisnéise a bhfuil daoine breacaosta i gContae Chill Mhantáin ar a lorg, conas a fhaigheann siad rochtain ar an bhfaisnéis sin agus cé hiad na daoine a n-iarrann orthu tacú leo chun rochtain ar an bhfaisnéis sin agus gníomhú uirthi. Cé go raibh

sé dírithe ar dhaoine breacaosta i gContae Chill Mhantáin, tá ábharthacht leathan ag an taighde do ghníomhaireachtaí agus do phearsanra a bhíonn ag oibriú le daoine breacaosta atá imeallaithe nó a bhfuil sé doiligh rochtain orthu agus is féidir leis eolas a dhéanamh don soláthar seirbhísí don ghrúpa sin ar bhealach atá báúil le haois.

Tacaí eagrúcháin agus rialachais

Airgeadas agus Riarachán

Cuireann an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin tacaíocht ar fáil do BFS sna réimsí seo: 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 (LAA) a léiriú agus cloí leis na nósanna imeachta poiblí airgeadais. Anuas air sin, cuireann an fhoireann tacaí ar fáil do chomhpháirtithe soláthair BFS chun tuairisceáin bhuiséadta agus chuntasaíochta do BFS a réiteach agus chun monatóireacht a dhéanamh orthu.

Tá ag an mBord feidhm iniúchóireachta inmheánaí, a bunaíodh faoi cheanglais an Chóid Chleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit. Déantar an fheidhm seo a sheachfhoinsiú faoi láthair faoi chonradh chuig Seirbhísí Gnó Capita Teo., a chuireann seirbhísí iniúchóireachta inmheánaí ar fáil don Bhord faoi threoir Choiste Iniúchóireachta agus Riosca an Bhoird. Tá obair an iniúcháir inmheánaigh bunaithe ar phlean bliantúil iniúchóireachta inmheánaí a réitíonn an t-iniúcháir inmheánach don Choiste. Tuairiscíonn an t-iniúcháir inmheánach don Choiste sé huaire sa bhliain ar a laghad ar an dul chun cinn chun ar an bplean a chur i bhfeidhm. Áirítear leis an bplean iniúchóireachta inmheánaí, chomh maith, foráil d'iniúchadh inmheánach a dhéanamh ar chomhpháirtithe soláthair BFS.

Acmhainní Daonna agus Rialachas

Tacaíonn an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais le hacmhainní daonna inmheánacha agus le rialachas inmheánach agus cuireann sí comhairle, tacaíocht agus acmhainní ar fáil sna réimsí sin do chuideachtaí is comhpháirtithe soláthair an Bhoird.

Acmhainní daonna inmheánacha

Tugann grúpa stiúrtha Chomhpháirtíocht an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh leasanna an lucht bainistíochta, na foirne agus na gceardchumann le chéile. In 2013, nuashonraigh an fhoireann AD agus Rialachais Paca Acmhainní Foirne BFS i gcomhairle le Comhpháirtíocht BFS. Faomhadh straitéis foghlama agus forbartha agus cuirtear san áireamh sa Phaca Acmhainní Foirne í. Déantar cur síos sa straitéis ar na trí leibhéal de riachtanais foghlama agus forbartha laistigh de BFS ag leibhéal eagrúcháin, leibhéal foirne agus leibhéal duine aonair mar aon leis na ról, na freagrachtaí agus na próisis atá i gceist leis.

Cuireadh oiliúint ar fáil sa bhliain don fhoireann ar raon leathan ábhar, lena n-áirítear *Béarla Glan, Ríomhfhoghlaim, Scileanna Roghnúcháin agus Agallóireachta, Soláthar*

agus scileanna TF. Le linn na bliana, rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar an gcóras trína ndéantar taifeadadh agus monatóireacht ar neamhláithreachtaí breoiteachta. San anailís ar neamhláithreachtaí breoiteachta in BFS, léiríodh gurbh ionann an ráta neamhláithreachta agus 1.56% den líon iomlán laethanta oibre ar fáil in 2013. Is ráta an-mhaith é sin i gcomparáid le heagraíochtaí san earnáil phríobháideach agus san earnáil phoiblí sa tréimhse chéanna.

Tugadh faoi obair ar dhréachtscéimeanna athbhreithnithe pinsean BFS (an phríomhscéim agus an scéim do chéilí agus leanaí) agus cuireadh í faoi bhráid na Roinne Coimirce Sóisialaí lena formheas. Rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar leabhráin faisnéise ar Scéim Pinsean BFS agus eagraíodh cruinniú faisnéise ar Scéimeanna Aoisliúntais BFS do na baill foirne go léir.

Bhí imeacht lae ar siúl i gCaisleán Bhaile Átha Cliath le haghaidh na foirne ar fad de BFS i mí Aibreáin 2013. Bhí trí ghné leithleacha san imeacht - ba iad sin, cruinniú faisnéise do bhaill foirne maidir le pinsin; seisiún éascaithe lenar tugadh an deis tuairim oibiachtúil a ghlacadh faoi obair na heagraíochta maidir le líon foirne a laghdú; agus láithreoireacht i dtaca le folláine fostaithe, lenar áiríodh teicnící le haghaidh strus a mhaolú.

Tacaí rialachais do chomhpháirtithe soláthair

I gcomhairle le grúpaí ionadaíochta d'fhostóirí agus do cheardchumainn, athbhreithníodh lámhleabhair agus treoirlínte fostóra agus foirne do chomhpháirtithe soláthair chun seasamh don reachtaíocht reatha agus don deachleachtas reatha.

Cuirtear Clár um Chúnamh i gcomhair Fostaithe arna maoiniú ag BFS ar fáil d'fhostaithe BFS agus d'fhostaithe na gcuideachtaí is comhpháirtithe soláthair araon. Ar na tacaí eile do chuideachtaí is comhpháirtithe soláthair tá an maoiniú a thugtar do Sheirbhís Iontaobhaí Ghairmiúil i dtaca le scéimeanna pinsean gairme agus le rochtain dhíreach ar thacaíocht sheachfhoinsithe AD. Leanann BFS ar aghaidh ag tacú le hearcaíocht i gcuideachtaí is comhpháirtithe soláthair agus le cúnamh a chur ar fáil i réimsí eile de AD nuair a iarrtar é.

Rinneadh roinnt cáipéisí acmhainne i réimse an rialachais a nuashonrú agus a dháileadh ar chuideachtaí is comhpháirtithe soláthair, lena n-áirítear *Company Law Guidelines for CIB Delivery Partner Companies* and *Good Governance: A Code of Practice for Directors of a CIB-funded Company*.

An Clár um Athchóiriú na Seirbhíse Poiblí

Leanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar aghaidh ag cur athchóirithe chun feidhme ar thionscain an Rialtas iad, lena n-áirítear an Comhaontú um Chobhsaíocht na Seirbhíse Poiblí 2013-2016 (Comhaontú Bhóthar Haddington), leasuithe ar phá agus choinníollacha fhoireann BFS agus comhlíonadh na riachtanas sa chreat rialaithe fostaíochta (CRF). Leanadh de líon foirne a laghdú ar aon dul leis an CRF. B'ionann an líon foirne agus 74.7 i mí na Nollag 2013. Is faoi bhun sprioc an CRF de 77 post atá an figiúr sin. B'amhlaidh sin de bharr líon na ndaoine a chuaigh ar scor le linn na bliana agus mar gur ath-implonnaíodh roinnt baill foirne chuig eagraíochtaí eile. Tá tuilleadh laghduithe go dtí sprioc 72 post coibhéise lánaimseartha ag teastáil faoi dheireadh na bliana 2015.

Áitreabh

Tá freagracht ar an bhFoireann AD agus Rialachais as áitribh atá faoi úinéireacht BFS agus atá ar léas ag BFS agus tugann sí tacaíocht agus cabhair do chomhpháirtithe soláthair maidir le socruithe léasaithe, le saincheistanna rochtana, le bogadh áitribh agus le hathchóiriú. Scrúdaítear comhlonnú áitribh idir SFSanna agus SBCA nuair is féidir agus cur san áireamh á dhéanamh ar riachtanais léasa agus ar infhaighteacht sa bhuiséad chun líon na n-áitreabh a laghdú agus ar an ngá le tacaíocht a chur ar fáil agus ar mhaithe le seirbhís do chustaiméirí.

Teicneolaíocht na Faisnéise agus na Cumarsáide

Déanann an fhoireann um Theicneolaíocht na Faisnéise agus na Cumarsáide (TFC) straitéis TFC an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur chun feidhme. Chomh maith leis sin, tacaíonn an fhoireann sin leis na riachtanais laethúla oibriúcháin a bhíonn ag BFS agus ag ár gcomhpháirtithe soláthair agus bainistíonn sí iad.

Athbhreithniú ar TFC

In 2013, rinneadh athbhreithniú neamhspleách ar an tseirbhís TFC laistigh de BFS agus tugadh roinnt moltaí sna réimsí seo: soláthar seirbhíse, bainistíocht infhaighteachta, bainistíocht cumais agus leanúnachas gnó na seirbhíse TF. Rinneadh dul chun cinn ar chur chun feidhme na moltaí. Áiríodh leis na moltaí sin ardán poist bunaithe ar an néal a bhunú d'fhonn solúbthacht an ríomhphoist a fheabhsú agus Plean Leanúnachas Gnó TFC a fhorbairt le haghaidh na heagraíochta.

Bainistíocht clódóireachta

Cuireadh tionscadal um bainistíocht clódóireachta i bhfeidhm maidir le gach comhpháirtí soláthair seirbhíse in 2013. Roimhe sin, bhí a socruithe féin le haghaidh fótachóipeáil agus clódóireachta ag gach seirbhís. Suiteáladh cóipirí ilfheidhmeacha i ngach oifig, agus iad líonraithe le gach ríomhaire. Is féidir le cóipirí ilfheidhmeacha roinnt feidhmeanna a dhéanamh, amhail clódóireacht, scanadh, fótachóipeáil agus facsáil. Tá cothabháil agus athsholáthar tonóra á rialú anois ag Conradh lárnach agus is é is cúis le coigiltí suntasacha ar fud an líonra. Chomh maith leis sin, tugadh bearta slándála agus iniúchóireachta isteach lena n-éilítear ar bhaill foirne PIN nó svaidhpcháirte a úsáid chun asphriontaí a fhíordheimhniú.

Bainistíocht Sócmhainní

In 2013, tugadh réiteach nua um bainistíocht sócmhainní isteach chun timpeallacht Ríomhairí Pearsanta agus Ríomhairí Glúine BFS agus a chomhpháirtithe soláthair a bhainistiú. Cuireadh i bhfeidhm é maidir leis an gcuid is mó den líonra agus táthar ag súil go gcuirfear clúdach líonra i gcrích go hiomlán faoi dheireadh na bliana 2014. Cinntíonn an réiteach go gcoinnítear ríomhairí cothrom le dáta agus slán agus cuireann sé tuarascálacha fardail ar fáil faoi na crua-earraí go léir a bhainistíonn sé ar an líonra.

Forbairt Infonet

Cuireadh roinnt mhaith oibre i gcrích le linn 2013 ar an Inlín do Chomhpháirtithe Soláthair darb ainm Infonet. Feabhsaíodh rannán Acmhainní BFS agus cuireadh tús le forbairt ar rannán Acmhainní SBCA den láithreán.

Caidreamh poiblí agus cur chun cinn



Áiríodh le cur chun cinn na mbrandaí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus SBCA feachtas náisiúnta feasachta ar na huimhreacha gutháin nua 0761. Chuimsigh an feachtas fógraí ar an raidió, sna meáin lasmuigh, sna meáin dhigiteacha agus sna meáin chlóite. Chomh maith leis sin, rinneadh bileoga áitiúla DL lena ngabhann an teachtaireacht bhranda chéanna a tháirgeadh agus a dháileadh ar gach ionad SFS mar chuid den fheachtas. Leanadh d'fheasacht ar an mbranda freisin ag imeachtaí tábhachtacha amhail an Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta, The Over 50s Show, Which Course Exhibition agus Bloom. Cuireadh comhphromóisin ar siúl le FSS, le Threshold, le Cianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann (CAÉ) agus le Coimisiún an AE. Leanadh le feachtas um Fheasacht Faisnéise ina léirítear comhbhileog faisnéise um

MABS/Fhaisnéis do Shaoránaigh i mbreis agus 2,000 asraon sláinte fud fad na tíre. Leantar le fógraíocht i bhfoilseacháin lena n-áirítear Public Sector Times agus na heolairí náisiúnta gutháin.

Ábhair chur chun cinn

Rinneadh ábhair chur chun cinn lena n-áirítear póstaer, bileoga faisnéise, pinn, nótaí Post-It agus ardáin mheirge a tháirgeadh agus a nuashonrú le go léireoidís na hamanna oscailte nua do SGFS. Táirgeadh an tAthbhreithniú Bliantúil i gcomhpháirt leis an bhfoireann Acmhainní Faisnéise. Cuireann sé forbhreathnú corparáideach ar fáil ar obair na heagraíochta. Táthar ag leanúint ar aghaidh le comharthaíocht phríomhshráide a chur i bhfeidhm le haghaidh SBCA agus Faisnéise do Shaoránaigh.

Úsáid fuinnimh in 2013

Faoi I.R. 542 de 2009, ceanglaítear ar eagraíochtaí na hearnála poiblí tuairisc bhliantúil a thabhairt ar a n-úsáid fuinnimh agus ar bhearta a bhfuil sé beartaithe acu iad a dhéanamh chun ídiú a laghdú. Tá téamh agus soilsiú ina gcúis leis an gcuid is mó den úsáid fuinnimh in BFS. In 2013, rinne BFS an méid a leanas a úsáid i measc a 12 áitreabh:

- 386 MWh de leictreachas
- 88 MWh de ghás

Is ionann sin agus feabhsú foriomlán 9.3% ar an bhfeidhmíocht fuinnimh ón mbliain 2012. In 2013, d'ardaigh BFS feasacht ar chaomhnú fuinnimh ach meabhrú do bhaill foirne ríomhairí pearsanta a athrú go mód sábhála cumhachta tar éis tréimhse ghairid neamhúsáide agus ríomhairí pearsanta a mhúchadh san oíche agus ag an deireadh seachtaine agus ghlac BFS le réitigh um bhainistíocht clódóireachta chun airgead a shábháil ar chlódóireacht agus chun fuíoll a laghdú.

Gníomhartha atá beartaithe le haghaidh 2014

Tá sé beartaithe ag BFS iarracht a dhéanamh ár bhfeidhmíocht fuinnimh a fheabhsú trí thabhairt faoi na tionscnaimh a leanas:

- Leanúint le trealamh oifige atá éifeachtach ó thaobh fuinnimh de a cheannach a mhéid is féidir.
- Feasacht ar fhuinneamh a ardú i measc foirne.

Aguisín 1: Cairt Seirbhíse 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 cláir 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 híosgair 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 5.30 i.n., ó Luan go Déardaoin agus 5 i.n. ar Dé

hAoine. Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís ar fáil ó 9r.n. go dtí 8i.n ó Luan go hAoine.

3. Comhionannas agus Éagsúlacht

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

In 2013, 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 2013 freisin (féach Caibidil 4 thuas).

5. Rochtain

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

Téigh i dteagmháil lenár n-oifigeach Rochtana, Helen Brougham 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 Treoirínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin Dhomhanda WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair

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

6. Teangacha Oifigiúla

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

Tá faisnéis ar citizensinformation.ie, losingyourjob.ie, 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 2013 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

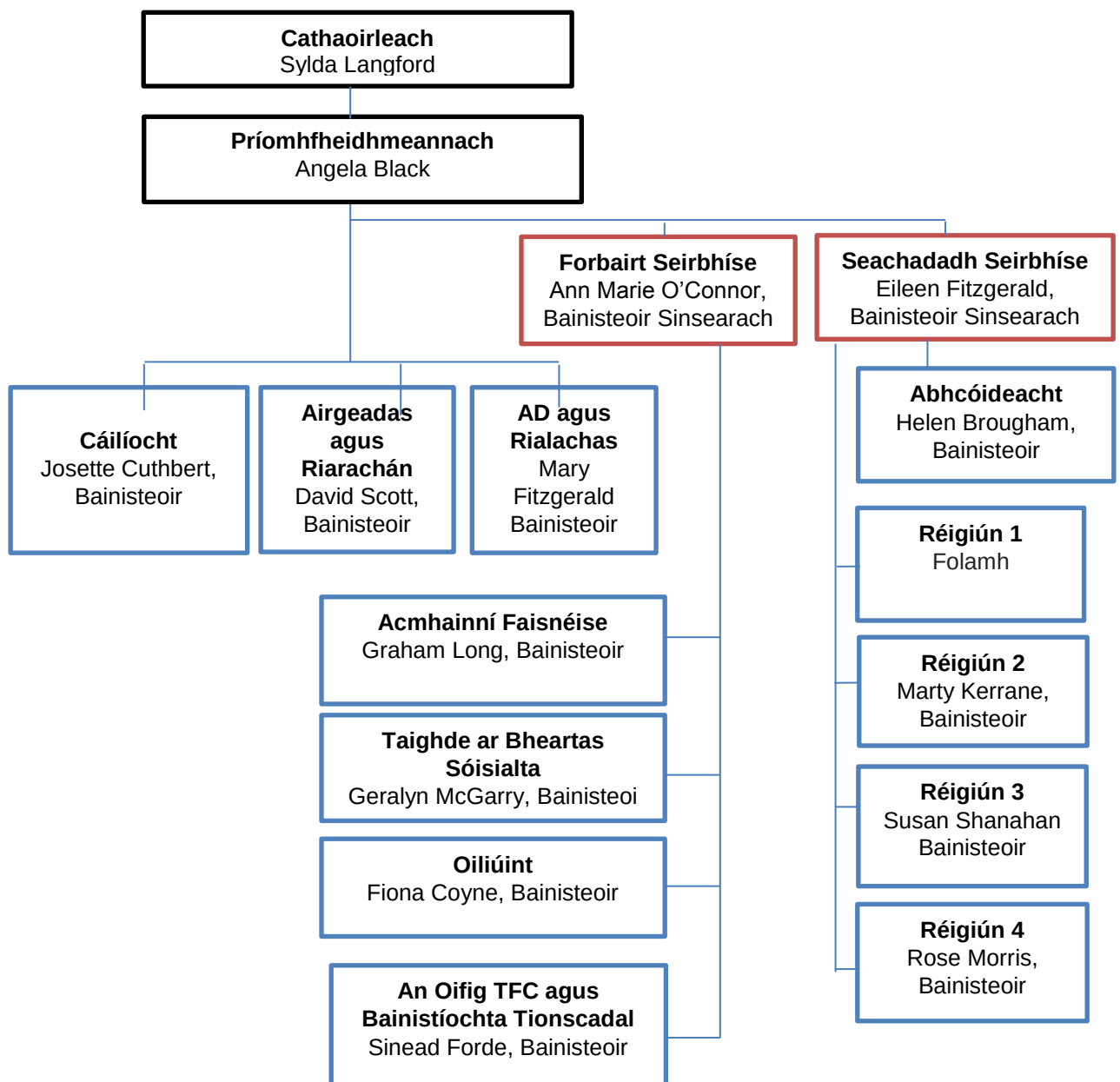
Beidh córas achomhairc agus athbhreithnithe againn, nuair is cuí sin, a bheidh inrochtana agus trédhearcach.

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 Geraghty ag an seoladh thíos nó ag commentsandcomplaints@ciboard.ie.

Aguisín 2: Cairt eagrúcháin





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	Port Láirge 14 Sráid Gladstone Port Láirge
Baile Átha Cliath 7 Teach na Páirce, 191-193 an Cuarbhóthar Thuaidh Baile Átha Cliath 7	Luimneach An 6ú hUrlár Ionad Gnó Chúirt na hAbhann Cearnóg Mhargadh an Arbhair Luimneach
Tamhlacht Teach Hainault An Chearnóg Tamhlacht Baile Átha Cliath 24	Corcaigh 101 An Phríomhshráid Thuaidh, Corcaigh
An Cabhán Teach an Leamhnáin Bruach an Leamhnáin Bóthar Mhuinchille An Cabhán	Caisleán an Bharraigh Lána an Mhuilinn Caisleán an Bharraigh Contae Mhaigh Eo
Dún Dealgan 4 Cúirt Adelphi An Siúlán Fada Dún Dealgan Contae Lú	Leitir Ceanainn Bóthar an Chalafoirt Leitir Ceanainn Contae Dhún na nGall
Tulach Mhór Ionad an Droichid Tulach Mhór Contae Uíbh Fhailí	Gaillimh An 4ú hUrlár Geata an Duga Bóthar na gCeannaithe Gaillimh

Cill Chainnigh 4 An Pharáid Cill Chainnigh	Sligeach An 1ú hUrlár Teach Radharc an Chuain 16 Sráid Holborn Sligeach

Aguisín 4: Deontais in 2013

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	Deontas, €
Baile Formaid	262,205
Baile Bhlainséir	259,701
Ceatharlach	210,264
An Cabhán	253,849
An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	1,123,244
An Clár	245,119
Cluain Dolcáin	317,443
Cathair Chorcaí Thuaidh	178,473
Cathair Chorcaí Theas	344,513
Cromghlinn	260,000
Deafhear	59,500
Dún na nGall	687,937
Baile Átha Cliath, 2, 4, 6	235,000
Baile Átha Cliath 8 agus an Cloigín Gorm	295,000
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	575,789
Bá Chathair Bhaile Átha Cliath Thuaidh (KARE)	123,894
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	204,180
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	314,809
Dún Laoghaire/Ráth an Dúin	239,999
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	313,740

Gaillimh	417,000
Ciarraí	363,820
Cill Chainnigh	205,600
Laois	220,244
Liatroim	247,032
Luimneach	319,013
An Longfort	255,000
Lú	256,476
Maigh Eo	388,478
An Mhí	351,739
Muineachán	272,245
Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	287,822
Tuaisceart Chill Dara	239,823
Uíbh Fhailí	275,942
Ros Comáin	270,042
Sligeach	274,000
Dheisceart Chill Dara	223,179
Tamhlacht	330,440
Tiobraid Árann	482,070
Port Láirge	281,543
Iarthar Chontae Chorcaí	228,218
An Iarmhí	316,187
Loch Garman	344,773
Cill Mhantáin	305,591
Iomlán na SFSanna	13,601,436

Deontais do na Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA)	
An tInbhear Mór	247,273
Baile Átha Luain	122,661

Baile Munna	390,121
Baile Bhlainséir	360,305
Bré	362,386
Ceatharlach*	396,527
An Cabhán	284,058
Charleville*	277,395
An Clár	287,369
Cluain Dolcáin	382,708
Corcaigh	579,547
Droichead Átha	199,223
Baile Átha Cliath 10 agus 20	401,198
Baile Átha Cliath 12	301,244
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	288,082
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	256,566
Baile Átha Cliath Thoir Theas	303,211
Dún Laoghaire	224,238
Dún Dealgan/Oiriall	257,528
Dún Droma/Ráth Fearnáin*	394,212
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	322,868
Fionnghlas/an Chabrach	351,795
Ciarraí	517,021
Cill Dara	490,497
Cill Chainnigh	290,263
Laois	220,609
Liatroim	218,183
An Life Thiar Theas	377,563
Luimneach	331,749
An Longfort	214,176
MABS ndl*	2,306,018

An Mhí	299,857
Muineachán	270,062
An Muilean gCearr*	248,550
An MABS Náisiúnta don Lucht Siúil	298,482
Tuaisceart Chorcaí	312,249
Tuaisceart Dhún na nGall*	435,165
Tuaisceart na Gaillimhe*	284,159
Tuaisceart Mhaigh Eo	218,127
Tuaisceart Thiobraid Árann	265,604
Uíbh Fhailí*	287,280
Ros Comáin*	244,003
Sligeach*	303,507
Deisceart Dhún na nGall	155,002
Deisceart na Gaillimhe	521,467
Deisceart Mhaigh Eo*	358,893
Deisceart Thiobraid Árann	386,206
Tamhlacht	346,146
Port Láirge*	628,894
Iarthar Chorcaí	245,845
Iarthar Dhún na nGall	108,168
Iarthar Phort Láirge*	190,484
Loch Garman	331,706
Iomlán na MABS	18,696,450
Nóta: Fuair cuideachtaí a ngabhann réiltín (*) leo maoiniú breise in 2013 le haghaidh bhunú na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaoifa.	

Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN)	
SFS Chluain Dolcáin	669,308
SFS na hIarmhí	666,000
SFS Uíbh Fhailí	590,518
SFS Phort Láirge	606,132
SFS Liatroma	527,000
Iomlán	3,058,958

Deontais do Chlár na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTA)	
SFS an Chláir	62,313
Cluain Dolcáin	60,313
SFS an Longfoirt	83,058
SFS Uíbh Fhailí	62,313
SFS Chontae Chorcaí Thiar	62,313
Iomlán	330,310

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	
Iomlán	284,658

Tacaí Dara Ciseal	
Ionaid Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)	90,000
Comhairle um Inimircigh na hÉireann	36,032
Ionad na hÉireann um Chomhtháthú agus Cuimsiú Sóisialta	25,000
Threshold	50,000
Treoir	36,500
Iomlán	237,532

Ráitis Airgeadais: Don bhliain dar críoch an 31/12/13

Comhaltaí Boird agus faisnéis eile

Noeline Blackwell	(ceaptha i Márta 2010)
Michael Butler	(ceaptha i Márta 2010)
Pat Fitzpatrick	(ceaptha i Márta 2010, d'éirigh Meitheamh 2014)
Josephine Henry	(ceaptha i Márta 2010)
Sylda Langford	(Cathaoirleach, ceaptha i Márta 2010)
Eugene McErlean	(ceaptha i Meán Fómhair 2011, athcheapadh Aibreán 2014)
Michael McGuane	(ceaptha i Márta 2010)
Martin Naughton	(ceaptha i Márta 2010)
Sandra Ronayne	(ceaptha i Márta 2010)
Simonetta Ryan	(ceaptha i Márta 2014)
John Sheehy	(ceaptha i Márta 2010)
David Stratton	(ceaptha i Samhain 2012)
Seán Sweeney	(ceaptha i Nollaig 2010)
Fiona Ward	(ceaptha i Samhain 2011, d'éirigh Feabhra 2014)

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

Rúnaí: Mary Fitzgerald

Solicitors: Philip Lee Solicitors
7/8 Ardán Wilton
Baile Átha Cliath 2

Aturnaetha: Kilcullen agus Associates
183 Bóthar Ráth Maoinis Íochtarach
Baile Átha Cliath 6

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

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

Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

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-údaraitear 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 tarmagain agus cuntasaoíochta. 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;

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

Athbhreithniú Bliantúil ar Rialuithe

Dearbhaím, don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013, gur thug an Bord faoi athbhreithniú ar éifeachtacht an chórais rialuithe inmheánacha airgeadais.

Sínithe thar cheann an Bhoird,

.....
Sylva Langford

Cathaoirleach

Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

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.

.....
Sylva Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta

1. Bunús na Cuntasaíochta

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

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 Ioncaim

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	33⅓%
Trealamh Oifige	Líne dhíreach	20%
Troscán Oifige	Líne dhíreach	12½%
Feithiclí	Líne dhíreach	25%
Áitreabh – faoi úinéireacht	Dímheasta i gcomhréir le Saolré gheilleagrach gach réadmhaoine	40 bliain (2.5%)
Áitreabh – ar léas	Dímheasta i gcomhréir le Saolré gheilleagrach gach réadmhaoine	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 tsaoilé 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.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta (ar lean)

5. Pinsin

Cuireadh scéim uasdátaithe aoisliúntais don Bhord um Fhaisnéis do Shoaránaigh 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 caillteanais achtúireacha a thagann chun cinn ar dhliteanais scéime i Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanais 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 Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2013

	Notá	2013 €	2012 €
Ioncam			
Cistiú Stáit	1	46,461,319	45,816,915
Ioncam Eile	2	495,107	288,158
Glanchistiú larchurtha le haghaidh Pinsean	23 (c)	2,373,000	1,833,000
		-----	-----
		49,329,426	47,938,073
Aistriú ón gCuntas Caipitil	21	100,653	284,798
		-----	-----
		49,430,079	48,222,871
		-----	-----
Caiteachas			
Tuarastail	3	5,120,707	5,178,232
Táillí agus Costais Chomhaltaí an Bhoird	4	64,758	66,550
Costais Phinsin	23 (a)	2,439,000	1,939,000
Costais Riaracháin	5	2,301,222	2,435,684
Seirbhísí Réigiúnacha	8	14,087,803	14,361,436
Na Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (an MABS)	9	18,830,993	17,795,182
Cáilíocht	10	166,407	50,488
Acmhainní Faisnéise	11	175,263	253,233
Beartas Sóisialta agus Taighde	12	168,230	142,241
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	13	1,574,860	1,381,315
Abhcóideacht	14	3,795,451	3,546,295
Oiliúint	15	275,355	242,581
An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste	16	343,903	186,617
		-----	-----
		49,343,952	47,578,854
		=====	=====
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain		86,127	644,017
Caillteanas Lagaithe	17	(714,370)	-
		-----	-----
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain		(628,243)	644,017
		-----	-----
Barrachas amhail an 1 Eanáir		2,027,705	1,383,688
		-----	-----
Barrachas amhail an 31 Nollaig		1,399,462	2,027,705
		=====	=====

Baineann na torthaí don tréimhse le hoibríochtaí leanúnacha.

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 26 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
 Sylva Langford
 Cathaoirleach

.....
 Josephine Henry
 Comhalta Boird

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta Iomlán don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2013

	Notá	€	2013 €	€	2012 €
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain			(628,243)		644,017
Barrachas Neamhréadaithe ar Athluacháil Talún agus Foirgneamh	17		(2,803,193)		-
Gnóthachan Achtúireach ar Dhliteanais Phinsin	23 (b), (e)				
i. (Caillteanas)/Gnóthachan ó Thaithí ar Dhliteanas Pinsin		2,473,000		(1,100,000)	
ii. Athruithe ar Thoisimh faoin Luach Reatha		-		(5,505,000)	
iii. (Caillteanas)/Gnóthachan ar Dhliteanais Phinsin			2,473,000		(6,605,000)
Coigeartú an Chistithe Iarchurtha Pinsin	23 (b), (e)		(2,473,000)		6,605,000
Gnóthachain/(Caillteanais) Aitheanta Iomlána don Bhliain			(3,431,436)		644,017
			=====		=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 26 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
Sylva Langford
Cathaoirleach

.....
Josephine Henry
Comhalta Boird

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Clár Comhardaithe amhail an 31 Nollaig 2013

	Notá	2013 €	2012 €
Sócmhainní Seasta	17	4,848,602 =====	8,466,818 =====
Sócmhainní Reatha			
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	19	874,419	896,786
Airgead ar Láimh agus sa Bhanc		1,586,012	1,379,255
		-----	-----
		2,460,431	2,276,041
		-----	-----
Dliteanais Reatha			
Creidiúnaithe: Suimeanna atá dlite laistigh de bhliain amháin	20	(346,599)	(248,336)
		-----	-----
Glansócmhainní Reatha		2,113,832	2,027,705
Sócmhainní Iomlána Iúide Dliteanais roimh Phinsin		6,962,434	10,494,523
Cistiú Iarchurtha Pinsin	23 (c)	32,500,000	32,600,000
Dliteanais Phinsin	23 (d)	(32,500,000)	(32,600,000)
		-----	-----
Sócmhainní Iomlána Iúide Dliteanais Reatha		6,962,434	10,494,523
		=====	=====
Arna léiriú ag			
An Cuntas Caipitil	21	4,848,602	8,466,818
An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		2,113,832	2,027,705
		-----	-----
		6,962,434	10,494,523
		=====	=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 26 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
 Sylva Langford
 Cathaoirleach

.....
 Josephine Henry
 Comhalta Boird

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh**An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013**

Notá	2013 €	2012 €
Réiteach an Bharrachais don Tréimhse chuig Glan- Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain	(628,243)	644,017
Aistriú (ó)/chuig an gCuntas Caipitil	714,370	-
Caillteanas Lagaithe	(100,653)	(284,798)
Dímheas	337,891	372,196
(Méadú)/Laghdú ar Fhéichiúnaithe	22,367	(316,390)
(Laghdú)/Méadú ar Chreidiúnaithe	98,263	31,836
	-----	-----
Glan-Insreabhadh/(Eis-sreabhadh) Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	443,995	446,861
	=====	=====
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid		
Glan-Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	443,995	446,861
Caiteachas Caipitil:		
Éadálacha	(237,238)	(87,398)
	-----	-----
Méadú/(Laghdú) ar Airgead don Bhliain	206,757	359,463
	=====	=====
 Réiteach an Ghlansreafa Airgid do Ghluaiseacht sna Glanchistí		
Gluaiseacht i nGlanchistí don Bhliain	206,757	359,463
Glanchistí amhail an 1 Eanáir	1,379,255	1,019,792
	-----	-----
Glanchistí amhail an 31 Nollaig	1,586,012	1,379,255
	=====	=====

Cruthaíonn an Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta agus Nótaí 1 go dtí 26 cuid de na ráitis airgeadais seo.

.....
 Sylva Langford
 Cathaoirleach

.....
 Josephine Henry
 Comhalta Boird

Dáta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

	Notá	2013 €	2012 €
1.	Cistiú Stáit		
	Fuarthas an Cistiú Stáit a leanas ó Vóta 37 – Oifig an Aire Coimirce Sóisialaí:		
	Deontas A.36	46,387,404	45,743,000
	Cistiú Stáit Eile:		
	Faidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte –		
	Ranníocaíocht le Seirbhísí Comhtháite Faisnéise	73,915	73,915
		46,461,319	45,816,915
2.	Ioncam Eile		
	An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí	343,903	216,772
	Morgáiste		
	Táillí Oiliúna	8,275	4,900
	Cíos agus Seirbhísí an Áitribh	5,080	-
	Aisíocaíocht Iasachtaí Foirne	81,918	853
	Ioncam Eile	55,931	65,633
		495,107	288,158
3.	Tuarastail †		
	Seirbhísí Réigiúnacha	982,247	1,029,503
	Cáilíocht	428,261	451,889
	Acmhainní Faisnéise	743,793	736,843
	Beartas Sóisialta agus Taighde	256,255	235,872
	Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	474,462	491,118
	Abhcóideacht	235,169	241,256
	Oiliúint	626,846	658,414
	Seirbhísí Bainistíochta	1,373,674	1,333,337
		5,120,707	5,178,232

B'ionann an meánlíon foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa tréimhse agus 77.2 (2012:78.9). Anuas air sin, tugadh 10 foirne ar iasacht don Bhord ón Roinn Coimirce Sóisialaí in 2012. Asbhaineadh €257,807 (2012: €266,188) ón bhfoireann mar gheall ar an tobhach pinsin agus íocadh seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí.

4. Táillí Chomhaltaí an Bhoird agus Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

	Líon na gCruinnithe ar ar Freastalaíodh	2013 Táillí €	Costais €
Noelene Blackwell	6/8	-	-
Michael Butler	7/8	5,985	-
Pat Fitzpatrick	4/8	5,985	1,708
Josephine Henry	7/8	5,985	-
Sylda Langford (Chair)	8/8	-	-
Eugene McErlean	8/8	5,985	-
Michael McGaune	7/8	5,985	3,940
Martin Naughton	5/8	5,985	-
Sandra Ronayne	7/8	5,985	-
John Sheehy	8/8	5,985	3,247
David Stratton	8/8	-	-
Sean Sweeney	8/8	5,985	1,998
Fiona Ward	8/8	-	-
		53,865	10,893

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí tuarastail €116,385 (2012, €117,641). Níor íocadh aon íocaíochtaí bónais sa bhliain. Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí €483 (2012, €718) i dtaca le taisteal agus cothabháil. Ball de scéim neamh-mhaoinithe sochair shainithe den earnáil phoiblí is ea an Príomhfheidhmeannach agus ní sháraíonn a theidlíochtaí pinsin na teidlíochtaí caighdeánacha scéim aoisliúntais shochair shainithe de chuid na hearnála poiblí.

	Notá	2013 €	2012 €
5. Costais Riaracháin			
Cóiríocht agus Bunú			
Taisteal agus Cothabháil	6	1,259,963	1,436,819
Páipéarachas agus Soláthairtí Oifige		151,294	138,059
Postas		35,233	44,668
Comhairleoireacht agus Tuarascálacha		82,845	76,671
Táillí dlí	7	101,167	101,050
Caidreamh Poiblí		82,901	32,983
Seimineáir agus Cruinnithe		21,213	10,478
Árachas		15,710	19,458
Foilseacháin an Bhoird agus Nithe Ilghnéitheacha		147,141	117,212
Taillí Cleamhnaithe		3,326	5,851
Táillí Iniúchta Sheachtraigh		10,933	5,667
Táillí Iniúchta Inmheánaigh		19,300	17,000
Drochfhiacha		24,435	35,609
Dímheas		4,654	4,000
Ús agus Muirir		337,891	372,196
Eile		1,399	1,003
		1,817	16,960
		-----	-----
		2,301,222	2,435,684
		-----	-----
6. Cóiríocht agus Bunú			
Cíos agus Rátaí		1,072,643	1,181,531
Soilsiú agus Teas		82,565	74,023
Cothabháil agus Slándáil		100,637	178,412
Cartlannú		4,118	2,853
		-----	-----
		1,259,963	1,436,819
		-----	-----
7. Comhairleoireacht agus Tuarascálacha			
Forbairt Straitéisí		-	55,166
Athbhreithniú ar SBCA - An Fhorbairt Náisiúnta Teo.		14,760	3,690
Athbhreithniú ar SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil		2,998	-
Athluacháil Talún agus Foirgneamh		9,225	-
Seirbhísí Gníomhaireacht Eastáit		5,228	-
Seirbhísí Iontaobhaí Pinsean do Chomhpháirtithe Soláthair		24,163	22,140
Seirbhísí Tacaíochta Pinsean		3,123	3,149
Seirbhísí Tacaíochta AD do Chomhpháirtithe Soláthair		20,785	5,432
An Clár um Chúnamh i gcomhair Fostaithe		15,235	10,066
Seirbhísí Próiseála Párolla		5,650	-
Eile		-	1,407
		-----	-----
		101,167	101,050
		-----	-----

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

	Notá	2013 €	2012 €
8. Seirbhísí Réigiúnacha			
(i) Deontais um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Réigiún 1		4,260,921	4,229,599
Réigiún 2		3,109,525	2,968,440
Réigiún 3		2,377,155	2,380,565
Réigiún 4		2,790,091	2,814,997
(ii) Tacaíocht Lárnach le Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh			
Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe		13,114	20,122
Ábhair, Tacaíocht agus Measúnú		3,556	-
Fógraíocht agus Cur chun Cinn		99,576	149,923
Tacaíocht Líonra		47,790	72,896
(iii) An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh		1,123,244	1,320,001
(iv) Aonaid Shoghluaiste		25,299	18,393
(v) Tacaíochtaí Faisnéise		237,532	386,500
		14,087,803	14,361,436
9. An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an MABS)			
(i) Deontas an MABS			
Réigiún 1		4,391,629	4,315,555
Réigiún 2		5,349,898	5,213,811
Réigiún 3		2,626,542	2,548,666
Réigiún 4		4,022,363	3,804,990
(ii) Tacaíocht Lárnach don MABS			
Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe		1,626	-
Fógraíocht agus Cur chun Cinn		69,551	89,776
Fóram Náisiúnta Bainistíochta agus Coiste Náisiúnta Feidhmiúcháin an MABS		18,215	8,509
Tacaíocht Líonra		45,151	18,662
(iii) MABSndI		2,306,018	1,795,213
		18,830,993	17,795,182
10. Cáilíocht			
Clár Creidiúnaithe Caighdeán Cháilíochta			
Comhairliúchán Custaiméara/Forbairt Seirbhíse		152,811	48,821
		13,596	1,667
		166,407	50,488
11. Acmhainní Faisnéise			
Forbairt Láithreán Gréasáin Assist Ireland		19,675	25,537
Faisnéis ar Líne - Aistriúcháin		18,267	28,099
Forbairt Láithreán Gréasáin an BFS		5,851	6,128
Deontais Foilsithe		-	2,050
Foilseacháin		125,468	182,019
Ilghnéitheach		6,002	9,400
		175,263	253,233

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh**Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013**

	Notá	2013 €	2012 €
12.	Beartas Sóisialta agus Taighde		
	Tacaíocht Taighde	50,001	48,888
	Taighde ar Mhíchumas agus ar Fhaisnéis	62,223	52,843
	Tuairiscí Beartais Shóisialta	37,790	28,369
	Deontais Bheartais Shóisialta	12,380	11,100
	Ilghnéitheach	5,836	1,041
		-----	-----
		168,230	142,241
		-----	-----
13.	Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide		
	Teileachumarsáid	716,611	568,921
	Bogearraí agus Ceadúnú	70,545	83,315
	Crua-earraí a cuireadh ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus do Sheirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid	31,960	148,310
	Crua-earraí eile	21,941	-
	Tacaíocht	564,357	260,888
	Tionscadail TFC	169,446	319,881
		-----	-----
		1,574,860	1,381,315
		-----	-----
14.	Abhcóideacht		
	An tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta – Costais Bhunaithe	4,613	-
	Tacaíocht Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta		
	Réigiún 1 – Baile Átha Cliath	669,308	625,000
	Réigiún 2 – an Meán-Iarthar agus tOirthuaisceart	527,000	528,001
	Réigiún 3 – an tOirdheisceart	590,518	508,000
	Réigiún 4 – an Deisceart agus an tIardheisceart	606,132	572,000
	Réigiún 5 – an tIarthar agus an tIarthuaisceart	666,000	656,000
	Tacaíocht Deontais don Chlár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta	336,572	244,301
	Tacaíocht Deontais do Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta	284,658	285,342
	Abhcóideacht, Tacaíocht, Taighde agus Forbairt	61,096	87,651
	Rochtain agus Tacaíocht Abhcóideachta – Cuimsiú Éireann	38,396	40,000
	Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe	11,158	-
		-----	-----
		3,795,451	3,546,295
		-----	-----

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. In athbhreithniú neamhspleách ar struchtúr reatha na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas, moladh gur cheart an tSeirbhís a athstruchtúru mar aonán singil ag a bhfuil bord bainistíochta náisiúnta chun luach níos fearr a sholáthar leis na hacmhainní céanna. Dá réir sin, bunaíodh cuideachta nua darb ainm an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas an 25 Samhain 2013. Rachaidh an cuideachta i mbun soláthar seirbhíse an 1 Meitheamh 2014.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

15. Oiliúint

Acmhainní Oiliúna	3,512	38,387
Seirbhísí Oiliúna	198,457	127,403
Oiliúint Foirne	50,039	33,211
Oiliúint Abhcóideachta	14,221	20,136
Tacú le hOibrithe Deonacha	9,126	23,444
	275,355	242,581

16. An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste

Tuarastail agus Pinsin	179,847	106,455
Teileachumarsáid	-	35,305
Riaracháin agus Tacaíocht	59,080	41,302
Costais Taistil	100	563
Oiliúint Foirne	2,575	1,250
Caidreamh Poiblí agus Cur chun Cinn	102,301	1,742
	343,903	186,617

Bunaíodh tionscadal na líne cabhraí um fhaisnéis ar riaráistí morgáiste in Iúil 2012 mar fhreagairt ar an ngéarchéim mhorgáistí. Bhí costais na Líne Cabhraí á maoiniú ag iasachtóirí morgáiste agus bhí an Líne Chabhrach oibrithe ag foireann a tugadh ar iasacht ón Roinn Coimirce Sóisialaí.

Cuireadh deireadh le cistiú don líne chabhrach an 31 Bealtaine 2014 agus fill an fhoireann ar iasacht ar ais go dtí an máthairroinn. Cuireadh deireadh le hoibriú líne cabhraí sainiúil ar an dáta sin agus tá sí comhchuimsithe faoin líne chabhrach MABS ginearálta.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

17. Sócmhainní Seasta	An tÁitreabh		Mótarfheithiclí	Trealamh Ríomhaire	Trealamh Oifige	Trosacán Oifige	Iomlán
	Faoi Úinéireacht	Léasacht					
Costas / athluacháil	€	€	€	€	€	€	€
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir 2013	6,265,000	3,523,465	171,405	461,051	682,531	734,096	11,837,548
Breisiúcháin	-	-	-	237,238	-	-	237,238
Diúscairtí	-	-	-	(36,431)	-	-	(36,431)
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2013	6,265,000	3,523,465	171,405	661,858	682,531	734,096	12,038,355
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Dímheas Carnach							
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir 2013	729,038	796,911	171,405	413,349	682,531	577,496	3,370,730
An Muirear don bhliain	138,399	100,148	-	58,620	-	40,724	337,891
Diúscairtí le linn na bliana	-	-	-	(36,431)	-	-	(36,431)
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2013	867,437	897,059	171,405	435,538	682,531	618,220	3,672,190
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Glanluach Leabhar	5,397,563	2,626,406	-	226,320	-	115,876	8,366,165
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
(Caillteanas)/Brabús ar Athluacháil	(3,517,563)	-	-	-	-	-	(3,517,563)
Athluacháil ag 31 Nollaig 2013	1,880,000	2,626,406	-	226,320	-	115,876	4,848,602
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2012	5,535,962	2,726,554	-	47,702	-	156,600	8,466,818
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====

- i. Tá beartas ag an mBord na háitribh atá ina seilbh a athluacháil gach 5 bliana. Rinneadh athluacháil €1.9m na foirgnimh an 31 Nollaig 2013. Ba an luach glanluacha é €5.4m ag deireadh 2013. Ba an costas dímheasta stairiúil é €2.7m
- Mar a éilítear ag FRS15, aithnítear an caillteanas €3.5m mar a leanas:
 - Cuireadh €0.7m na caillteanais de mhuipear ar chuntas loncaim agus Caiteachais a léiríonn an difríocht idir an luach agus an costas dímheasta stairiúil
 - Aithnítear €2.8m na caillteanais san STRGL a léiríonn an difríocht idir an luach glanluacha agus an costas dímheasta stairiúil
- ii. Baineann an luach sócmhainní Áitribh ar Leas le caiteachas caipitlithe ar an Réadmhaoin ar Léas atá liostaithe faoi Nóta 18(b)

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

18. 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 31.12.13 €
Corcaigh	340,000
Baile Átha Cliath	1,300,000
Leitir Ceanainn	80,000
Sligeach	50,000
Trá Lí	110,000

	1,880,000
	=====

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 €
An Cheann-Oifig			
43 Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2	2032	2013	681,197
Oifigí Réigiúnacha			
Caisleán an Bharraigh	2017	-	6,396
An Cabhán	2015	-	11,773
Dún Dealgan	2029	2014	50,400
Gaillimh	2025	2015	39,400
Cill Chainnigh	2050	-	40
Luimneach	2013	-	14,201
Sligeach	2015	-	13,000
Tamhlacht	2019	-	89,495
Port Láirge	2028	2013	62,500

			968,402
			=====

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

		2013 €	€	2012 €
19. Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí				
Féichiúnaithe				
Féichiúnaithe Trádála		31,609		18,386
Féichiúnaí na Líne Cabhraí um Fhaisnéis ar Riaráistí		315,638		216,772
Morgáiste				
Féichiúnaithe Eile		14,329		14,985
		-----		-----
		361,576		250,143
Réamhíocaíochtaí		512,843		646,643
		-----		-----
		874,419		896,786
		=====		=====
		2013		2012
		€		€
20. Creidiúnaithe agus Fabhruithe				
Creidiúnaithe ÍMAT agus ÁSPC		219,025		134,797
Creidiúnaithe Trádála		127,574		113,539
		-----		-----
		346,599		248,336
		=====		=====
		2013		2012
		€		€
21. An Cuntas Caipitil				
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir		8,466,818		8,751,616
Aistriú chuig an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais:				
Caiteachas Caipitiúil sa bhliain	17	237,238		87,398
Scaoilte ar Dhiúscairt Sócmhainní Seasta	17	-		-
Amúchadh ar aon dul le dímheas sócmhainne	17	(337,891)	(100,653)	(372,196)
		-----		-----
Amúchadh ar aon dul le dímheas sócmhainní	17	(3,517,563)		-
		-----		-----
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig		4,848,602		8,466,818
		=====		=====

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

22. 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 7 agus 8 dá réir sin.

23. Costais Phinsin

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

	2013	2012
	€	€
Costas Reatha Seirbhíse	1,170,000	1,200,000
Ús ar Dhliteanais na Scéime Pinsin	1,800,000	1,300,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(531,000)	(561,000)
	-----	-----
	2,439,000	1,939,000
	=====	=====

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

	2013	2012
	€	€
Dliteanas Pinsin amhail an 1 Eanáir	32,600,000	24,162,000
Costas Reatha Seirbhíse	1,170,000	1,200,000
Ioncam Eile Airgeadais (Costais Úis)	1,800,000	1,300,000
(Gnóthachan/Caillteanas Achtúireach	(2,473,000)	6,605,000
Pinsin a Íocadh sa Bhliain	(597,000)	(667,000)
	-----	-----
Pension Liability at 31 December	32,500,000	32,600,000
	=====	=====

(c) Dliteanas Pinsin amhail an 31 Nollaig

Aithníonn an Bonn na suimeanna seo amhail bheith ina sócmhainn a chomhfhreagraíonn don dliteanas 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 December 2013 agus €32.500m (2012: €32.600m).

Glanchistiú larchurtha le haghaidh Pinsean sa bhliain

	2013	2012
	€	€
Cistiú atá Inghnóthaithe i dtaca le Costais Phinsin na Bliana Reatha	2,970,000	2,500,000
Úsáideadh an Deontas Stáit chun Pinsinéirí a Íoc	(597,000)	(667,000)
	-----	-----
	2,373,000	1,833,000
	=====	=====

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

23. Costais Phinsin (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 ndliteanas i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2013. Thug achtúire neamhspleách faoin luacháil seo agus leas á bhaint as modh an aonaid theilgthe.

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

Toimhde	2013	2012
Ráta lascaine	5.50%	5.50%
Toimhde faoi mhéadú ar thuarastal	4.00%	4.00%
Toimhde faoi mhéadú ar phinsean	4.00%	4.00%
Boilsciú praghais	2.00%	2.00%
Comhalta aois 65 (ionchas saoil reatha na bhfear)*	22	22
Comhalta aois 65 (ionchas saoil reatha na mban)*	25	25

Ar bhonn na dtuimhdí seo, agus le leas a bhaint as modh an aonaid theilgthe a shonraítear in FRS 17, measadh gurbh ionann luach na ndliteanas fabhráithe i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2013 agus €32.500 milliún (i gcomparáid le €32.600 milliún amhail an 31 Nollaig 2012).

(e) Stair na nOibleagáidí Sochair Shainithe

	2013	2012	2011	2010	2009
	€000	€000	€000	€000	€000
Oibleagáidí Sochair Shainithe	32,500	32,600	24,162	19,839	23,485
(Gnóthachain)/Caillteanas ó Thaithí ar Dhliteanas na Scéime	2,473	1,100	1,099	(2,092)	(186)
Céatadán na nDliteanas Scéime	8.00%	3.00%	4.54%	(10.50%)	(0.79%)

Is ionann an gnóthachan achtúireach carnach a aithnítear i Ráiteas na nGnóthachan agus na gCaillteanas Aitheanta lomlán agus €4,631m.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

24. 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:

	2013	2012
	€	€
Léas ar Chóiríocht Oifige		
Ag dul in éag tar éis bliain amháin agus roimh chúig bliana	45,370	54,202
Ag dul in éag tar éis 5 bliana	923,032	945,887
	-----	-----
	968,402	1,000,089
	=====	=====

25. 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.

26. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

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