



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

**2014**

**Tuarascáil Bhliantúil**  
Annual Report







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

**2014**  
**Tuarascáil Bhliantúil**  
Annual Report

**Faisnéis**

**Comhairle**

**Tacaíocht**

Áirítear leis na prionsabail  
atá mar bhonn agus mar  
thaca ag forbairt leanúnach  
ár seirbhísí go léir na nithe  
seo a leanas:

### **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 chur in oiriúint  
de bharr 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



A woman with short blonde hair and dark sunglasses is smiling while in the water. She is wearing a red and black swimsuit. In the background, there is a wooden pier structure over the water.

*“Míle buíochas as  
ucht an oireadh sin ama  
a chaitheamh liom Dé  
Máirt. Bhí mé i mbarr mo  
chéille agus thug  
tú comhairle mo  
leasa dom”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SCBA

# Clár ábhair

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Tuarascáil an Chathaoirligh | 8  |
| Forbhreathnú 2014           | 12 |
| Réamhrá                     | 14 |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Cuid 1: Ár Seirbhísí</b>                        | <b>19</b> |
| Faisnéis a chur ar fáil – citizensinformation.ie   | 21        |
| Seirbhísí um Faisnéis do Shaoránaigh               | 24        |
| An tSeirbhís Ghutháin um Faisnéis do Shaoránaigh   | 28        |
| An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid     | 31        |
| An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta               | 36        |
| Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta | 39        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Cuid 2: Ár Straitéis</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>41</b> |
| <b>Tosaíocht A:</b> Freastal ar riachtanais athraitheacha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta saoránach, go háirithe daoine aonair agus iad siúd atá i ngrúpaí imeallaithe agus leochaileacha – trí cheangal agus freagairt                          | <b>43</b> |
| <b>Tosaíocht B:</b> Seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán a chur i bhfeidhm ag BFS agus ag ár gcomhpháirtithe seachadta – trí sheirbhísí a chur ar fáil i leith ardchaighdeán                                                                                    | <b>52</b> |
| <b>Tosaíocht C:</b> Oibriú chun samhail um sheirbhís chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a chuireann an saoránach ag a lár – trína eagrú chun seachadadh a dhéanam                                                                                           | <b>58</b> |
| <b>Tosaíocht D:</b> Bheith i gceannas ar dhearadh agus ar chur i bhfeidhm freagairtí cruthaitheacha agus solúbtha chun freastal ar éilimh ar fhaisnéis, comhairle, abhcóideacht agus tacaíocht buiséadta atá ag teacht chun cinn – trí luach a chruthú agus a chur leis | <b>62</b> |
| <b>Tosaíocht E:</b> Éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuir chuige seachadta seirbhíse a thomhas – trí thorthaí a léiriú trí aiseolas ó úsáideoirí                                                                                                                    | <b>66</b> |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Cuid 3: An Bord um Faisnéis do Shaoránaigh</b> | <b>69</b> |
|---------------------------------------------------|-----------|

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aguisín 1:</b> Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí             | <b>76</b> |
| <b>Aguisín 2:</b> Comhaltaí Boird 2014                        | <b>80</b> |
| <b>Aguisín 3:</b> Chairt eagrúcháin                           | <b>82</b> |
| <b>Aguisín 4:</b> Oifigí an Bhoird um Faisnéis do Shaoránaigh | <b>84</b> |
| <b>Aguisín 5:</b> Deontais in 2014                            | <b>86</b> |

# Tuarascáil an Chathaoirligh



Tá breis agus ceithre mhilliún go leith duine ina gcónaí in Éirinn sa lá atá inniu ann. Is ionann an dúshlán atá rompu agus romhainn, rochtain a bheith ann ar fhaisnéis atá ar ardchaighdeán faoina gcearta agus teidlíochtaí, agus faoi chomhairle airgid chomh maith. Tugann ár sainstruchtúr – líonra seirbhísí neamhspleácha, atá fite fuaite sna pobail áitiúla, agus a fhaigheann maoiniú agus tacaíocht ó ghníomhaireacht reachtúil – bua ar leith dúinn.

Mura raibh an dlúthchaidreamh atá ag gach seirbhís lena pobal áitiúil ann, ní fhéadfaimis beart a dhéanamh de réir ár mbriathar maidir lenár sainchúram – agus seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta a chur ar fáil de réir mar is gá. Baineann seirbhísí áitiúla tairbhe as seo chomh maith agus iad a bheith ina gcuid de sheirbhís náisiúnta a bhfuil cáil náisiúnta uirthi agus a chuireann tacaí riachtanacha lárnacha ar fáil.

Tugann an struchtúr idirspleách sin deis dúinn freagairt mhear chuí a chur ar fáil chun freastal ar riachtanais na ndaoine. Tugann na staitisticí atá leagtha amach sa tuarascáil seo barúil don duine ar réimse leathan ár n-oibre. In 2014, d'fhreagair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh beag nach milliún ceist ó bhreis agus 600,000 duine – is ionann sin agus ceist ó gach aon teaghlach in Éirinn a bheag nó a mhór. D'fhreagair an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh os cionn 150,000 glao gutháin. D'oibrigh SBCA le níos mó ná 17,000 cliant nua agus bhí os cionn 15 mhilliún cuairt chuig an láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cé go bhfuil líon seasta cliant agus ceist ann trasna ár seirbhísí uile, tagann cliaint chugainn ag a bhfuil saincheistanna agus iad ag éirí níos deacra agus níos dúshlánaí de réir a chéile – is iomaí uair a bhíonn tacaíocht abhcóideachta ag teastáil maidir leis na ceistanna sin chomh maith le faisnéis agus comhairle.

De réir mar a athraíonn ár dtimpeallacht sheachtrach, feicimid riachtanais ár gcliant ag athrú arís eile. In ainneoin na bhfeabhsúcháin geilleagrach a bhfáiltímid rompu, bíonn ar ár gcliaint aghaidh a thabhairt ar dhúshláin nua. Thugamar faoi deara gur tháinig méadú ar cheistanna a bhain le tithíocht agus easpa dídine in 2014. Tá áthas





orm freagairtí don tsaincheist phráinneach sin ónár seirbhísí a fheiceáil, lena n-áirítear seimineár faoi thithíocht ag deireadh 2014.

Dlúthchuid de fhreagairt fhoriomlán an Stáit is ea an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) chun cúnamh a thabhairt do dhaoine le dul i ngleic le saincheisteanna fiachais agus chun go mbeidh siad in ann maireachtáil ar ioncam laghdaithe. Tá SBCA le tacaíocht ó SBCA fnt ag obair go rialta ar shaincheisteanna a bhaineann le riaráistí morgáiste. Cuirim fáilte roimh Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe SBCA, atá á bhforbairt faoi láthair, a thabharfaidh tacaíocht do shealbhóirí morgáiste atá i riaráiste, go háirithe daoine atá sna céimeanna deiridh de riaráiste morgáiste.

An bhliain dheireanach iomlán dár bplean straitéasach 2012-2015 is ea 2014. Cuireann an tuarascáil seo béim ar roinnt de na príomhéachtaí a baineadh amach faoi na cúig ghné den phlean. Ba mhaith liom béim ar leith a chur ar obair na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas i ndiaidh a hathstruchtúró in 2013 agus ar obair an chlár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) in SFSanna. Cuireann Clár SAN agus Clár OTA araon cuimsiú sóisialta chun cinn. Déanann na clár a dheimhniú go ndéantar na daoine atá ar imeall na sochaí a thacú chun go mbeidh siad in ann úsáid a bhaint as ár seirbhísí agus go mbeidh rochtain acu ar a dteidlíochtaí.

Dlúthchuid eile na straitéise is ea cinntiú gur cuireadh ár seirbhísí uile ar fáil ar chaighdeán ard agus comhsheasmhach. Thugamar creat um dhearbhu cáilíochta isteach agus chuireamar caighdeán chomhaontuithe i bhfeidhm maidir le faisnéis, comhairle, abhcóideacht agus buiséadú a chur ar fáil. Bhain 97 dár gcuid seirbhísí an Réalta Óir EFQM amach go dtí seo. Tá Clár na Dámhachtana Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir dírithe ar ár n-úsáideoirí, rud atá ag teacht go mór lenár n-aidhm féin an saoránach a bheith chun tosaigh i gcónaí. De dhéanta na fírinne, is é BFS an chéad ghníomhaireacht reachtúil in Éirinn a bhain an comhartha cáilíochta a bhfuil aitheantas idirnáisiúnta air amach. Tuigim gur bhain an-chuid oibre leis an éacht seo agus ba mhaith liom comhghairdeas ó chroí a dhéanamh le gach uile dhuine a bhí páirteach.

Leag an straitéis cúrsa amach chun múnla comhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm maidir le soláthar seirbhíse. Chuir an Staidéar Indéantachta ar struchtúir rialachais a chomhtháthú trasna ghréasáin de chuid SFS agus SBCA plé chuimsitheach agus díospóireacht fhiúntach ar bun idir BFS agus a chomhpháirtithe soláthair. Táimid ag tnúth le cur leis an bplé sin agus réiteach a chur i bhfeidhm a dhéanfaidh a chinntiú go mbeidh freagairt chomhleanúnach ann do riachtanais na saoránach.

Leanaimid orainn bheith cruthaitheach agus solúbtha lenár bhfreagairt d'éilimh a thiocfaidh chun cinn maidir le tacaíocht faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta. D'fhreastail an micrealáithreán, [gettingbacktowork.ie](http://gettingbacktowork.ie), ar riachtanais ár n-úsáideoirí trí eolais a thabhairt le chéile faoi na tacaí atá ar fáil do chuardaitheoirí poist agus faoin gcaidreamh atá ann idir sochair leasa shóisialta agus obair, chomh maith le faisnéis a chur ar fáil do dhaoine féinfhostaithe.

Ba mhaith liom tapaigh an deis chun aitheantas agus moladh a thabhairt do chúnamh agus tiomantas Sylva Langford, an Cathaoirleach a tháinig romham agus d'fhóin sí san oifig idir mí an Mhárta 2010 agus mí an Mhárta 2015. Treoraigh Sylva an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go cumasach le linn tréimhse choir chun donais eacnamaíoch agus d'áirithigh sí gur lean an Bhord díriú ar riachtanas iad siúd atá is leochailí i rith tréimhse an-deacair.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh leis an bhfoireann uile a bhí páirteach agus Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhísí SBCA a chur ar fáil ar fud na tíre, lena n-áirítear SBCA fnt, SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, na boird bainistíochta, an fhoireann agus na hoibrithe deonacha chomh maith le bord agus foireann na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas agus Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta. Ba mhaith liom aitheantas speisialta a thabhairt do na hoibrithe deonacha a oibríonn trasna an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Leanaimid orainn bheith tiomanta chun aitheantas a thabhairt do dhílseacht, do shaineolas agus d'eolas áitiúil na n-oibrithe deonacha. Agus chun an maitheas a dhéanann siad do shaol na ndaoine agus na bpobal ar a bhfreastalaíonn siad a cheiliúradh.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh leis an Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton TD; an tAire Stáit, Kevin Humphreys TD; Ard-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue agus foireann na Roinne as ucht a gcuid tacaíochta le linn na bliana. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt do mo chomhghleacaithe ar Bhord BFS agus mo bhuíochas a ghabháil leo<sup>1</sup>. Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an iar-Phríomhfheidhmeannach, Tony McQuinn, an Príomhfheidhmeannach nua, Angela Black, a thosaigh ina ról nua mar phríomhfheidhmeannach ag deireadh 2014, an fhoireann bhainistíochta agus foireann uile an Bhoird um Fhaisnéis do na Saoránaigh as ucht a gcuid oibre le linn na bliana.



Ita Mangan, An Cathaoirleach

---

<sup>1</sup> Tá liosta comhaltaí reatha an Bhoird le fáil ag: [http://www.citizensinformationboard.ie/ga/about/board\\_members/](http://www.citizensinformationboard.ie/ga/about/board_members/)

*“Seirbhís den scoth,  
bhain mé úsáid aisti  
cheana, mholfainn í do  
bhaill teaghlaigh agus  
cairde, áis iontach don  
cheantar”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SFS



# Forbheathnú 2014



Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus **97** dá chomhpháirtithe soláthair tar éis an Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM a bhaint amach as barr feabhais maidir le seirbhísí custaiméara.



Chuaigh os cionn  
**600,000**

glaoiteoir ag a raibh **beag nach milliún** ceist i dteagmháil le **114** Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus le **109** láthair for-rochtana. Dhéileáil na daoine seo a leanas leis na buarthaí sin.

**266**  
foireann

**233**  
rannpháirtí  
scéime

**1,104**  
oibrí  
deonach



D'fhreagair  
**Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh**  
os cionn  
**150,000**  
ceist.



Bhí breis agus **15 mhilliún** cuairt ar **Citizensinformation.ie** agus d'fhéach cuairteoirí ar níos mó ná **47 milliún** leathanach.



Foilsíodh **12** eagrán den irisleabhar Relate. Rinneadh os cionn **100,000** bileog, bileog eolais agus cairt bhalla a fhoilsiú agus a dháileadh.



Thug an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta**

tacaíocht do

os cionn  
**1,000**

duine faoi mhíchumas.



Réitigh **Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta**

breis agus **1,500** áirithint agus áthtreorú le haghaidh ateangaireacht na teanga comharthaíochta.



Fuair os cionn  
**40,000**

duine cúnamh maidir le fiachas fabhtach ón **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid** (SBCA) agus líne chabhrach SBCA.



Rinne soláthraithe faisnéise

**3,723**



**tuairisceán beartais shóisialta** a léirigh na ceisteanna agus buarthaí a bhíonn ag daoine a úsáideann seirbhísí poiblí.



Cuireadh **33 cúrsa oiliúna** ar fáil do **1,089 duine** ar fud na tíre agus bronnadh **Sainteastas QQI san Fhaisnéis Comhairle agus Ábhcóideacht** ar **139 duine**.

Bronnadh an **tArd-Diplóma** i **gComhairle Airgid** ó Ollscoil Uladh ar **22 comhairleoir airgid**.



Bhí faisnéis ar **assistireland.ie** faoi

**7,000** áis agus fearas agus bhí breis agus **440,000** cuairt ann.

# Réamhrá

Sonraítear sa tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí gníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh don bhliain féilire 2014.

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 shaoránaigh<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>. Tá BFS faoi shainchúram na Roinne Coimirce Sóisialaí.

Is é an sainordú atá againn, mar a shonraítear sna hAchtanna, a chinntiú go mbíonn **rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta.**

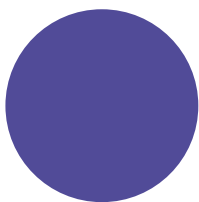
Tá sé de chúram orainn chomh maith **tuilleadh inrochtaineachta, comhordaithe agus feasachta i measc an phobail ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn.** Déanaimid é seo trínár gcur chuige trí bhealach a chuimsíonn seirbhísí ar líne, gutháin agus ar bhonn duine le duine a chuirtear ar fáil trínár láithreán Gréasáin, citizensinformation.ie, agus trínár micrealáithreáin, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra náisiúnta Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Teastaíonn níos mó ná faisnéis ó chuid mhaith dár gcustaiméirí. Tugaimid **cabhair agus tacaíocht do dhaoine aonair, dóibh siúd faoi mhíchumas go háirithe, chun a gcuid riachtanas agus roghanna a shainathint agus a thuiscint.** A bhuí lenár seirbhísí faisnéise a chur lenár seirbhísí comhairle agus abhcóideachta cabhraímid le daoine leochaileacha faisnéis a fháil agus a dteidlíochtaí a fheidhmiú.

2 Nuair atá an téarma **saoránach** in úsáid againn, táimid ag caint faoi shaoránaigh na hÉireann agus gach uile dhuine eile a bhfuil cónaí orthu in Éirinn agus a d'fhéadfadh ár seirbhísí a úsáid am ar bith.

3 Leasaíodh an tAcht sin leis an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 2007, leis an Acht um Leas Sóisialach (Forálacha Ilghnéitheacha), 2008 (a thug freagracht as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid do BFS), agus leis an Acht Leasa Shóisialaigh agus Pinsean 2011, a leasaíodh na rialacha a bhaineann le comhaltas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.





Anuas air sin **déanaimid tacaíocht a thabhairt do sheirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas** tríd an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta.

**Déanaimid soláthar na faisnéise faoi éifeachtúlacht an bheartais shóisialta agus faoi éifeachtúlacht na seirbhísí sóisialta reatha a thacú. Déanaimid soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus béim a leagan ar shaincheistean a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu** trí thaighde agus anailís a dhéanamh ar shaincheistean beartais shóisialta a chuireann ár gcomhpháirtithe soláthair ar ais chugainn.

Tacaímid chomh maith 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).

## Leagan amach na tuarascála

- Tugtar forbhreathnú sa chéad chuid den tuarascáil ar gach seirbhis atá againn agus ar an obair a rinneadh le linn 2014.
- Déantar cur síos sa dara cuid ar na bealaí a d'éirigh linn na gealltanais a tá leagtha amach sa chúig cheannteideal tosaíochta straitéiseacha a chomhlíonadh in 2014.
- Tugtar forbhreathnú gearr sa chuid dheireanach ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar a stuctúr.

Nuair bhíodhas á scríobh, thuairiscigh na dréachtráitis airgeadais bliantúla don bhliain dár gcríoch 31 Nollaig 2014 ioncam €56,717,607 (€9m le haghaidh 2015 san áireamh) agus caiteachas €48,350,485. D'ullmhaíodh na ráitis airgeadais i bhfoirm ceaptha faoin alt 22 den Acht Chomhairle 2000 agus de réir cleachtais cuntasáochta a bhfuil glacadh leis. Iniúchfar na ráitis airgeadais ag an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste agus foilseofar iad ar [citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie) nuair críochnófar an t-iniúchadh seo.

### Nótaí faoi na híomhánna:

Is ó chustaiméirí a d'úsáid ár seirbhísí na sleachta athfhríotail sa tuarascáil seo. Stocíomhánna is ea na híomhánna ar fad a fheictear in éineacht leis na sleachta athfhríotail sin agus ní léiríonn siad fóruasáideoirí ár seirbhísí iad féin.

## Tony McQuinn dul ar scor



D'éirigh **Tony McQuinn** as a bheith ina phríomhfheidhmeannach ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mí Lúnasa 2014. De bhunadh Chontae Cheatharlach, thosaigh Tony ag obair leis an mBord Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí (BNSS) i 1980. D'éirigh leis bheith mar phríomhfheidhmeannach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh i mí Lúnasa 2008.

Le linn saol oibre fada Tony, chuir sé raon leathan tionscnamh nuálacha i bhfeidhm lena n-áirítear láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh a fhorbairt agus oiliúint chreidiúnaithe agus dearbhú cáilíochta sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a thabhairt isteach. Bhí baint aige le Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta a bhunú chomh maith.

Mar phríomhfheidhmeannach, bhí baint mhór ag Tony le stiúradh straitéiseach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Threoir Tony an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn athruithe agus leasuithe a chur i bhfeidhm, lena n-áirítear leathnú ar shainchúram an Bhoird agus SBCA a chur leis in 2009. Chinntigh Tony gur lean an bhéim ar sheirbhísí den scoth a chur ar fáil do shaoránaigh, go leor acu nach cuid den phobal iad, nó a bhfuil tionchar ollmhór ag dífhostaíocht, fiachas fabhtach agus riaráiste morgáiste orthu.

## Ceapachán Angela Black



Ceapadh **Angela Black** ina Príomhfheidhmeannach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh an 10 Samhain 2014.

Chuaigh Angela isteach sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i ndiaidh slí bheatha a chuimsíonn an tseirbhís poiblí agus an státseirbhís. Ba é an post is déanaí a bhí aici ná bheith ina Príomhoifigeach sa Bheartas Baincéireachta a bhain le hiasachtú morgáiste agus le riaráistí morgáiste sa Roinn Airgeadais.

Tá breis agus 30 bliain taithí ag Angela sna seirbhísí faisnéise agus sna seirbhísí airgeadais. Áirítear ar a cuid taithí tréimhse ceithre bliana ag obair leis an gCoimisiún Eorpach ar chosaint tomhaltóirí sna seirbhísí airgeadais miondíola i ndiaidh an ghéarchéim airgeadais. Bhí sí ina hionadaí na hÉireann agus í i mbun idirbheartaíochta faoi roinnt ionstraimí seirbhísí airgeadais AE. Rinne sí cathaoirleacht le déanaí ar Idirbheartaíocht Thrípháirteach Pharlaimint na hEorpa inar mbaineadh amach Treoir nua maidir le comhaontuithe creidmheasa a bhaineann le réadmhaoin chónaithe le linn uachtaránacht na hÉireann in 2013.



*“De bharr gur  
duine breacaosta mé...  
is minic nach n-éistear  
liom. Ní hamhlaidh an  
cás dom anseo. Tugadh  
cúnamh dom. Táim ar mo  
shuaimheas a bhuí leis  
an bhfoireann lách”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SFS



A man with short dark hair and a goatee, wearing a dark quilted jacket, is looking out of a train window. The window shows a blurred green landscape and a cloudy sky. A purple circular graphic is overlaid on the right side of the image, containing white text.

*“Má tá imní ort  
faoi rud ar bith tugann  
siad freagra duit nó  
cuireann siad ar  
an mbóthar  
ceart thú”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SFS

# Ár Seirbhísí

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

*"Gheobhaidh ár gclaint seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta atá ar ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleách agus iontaoifa pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais."*

Is féidir leis an bpobal rochtain a fháil ar fhaisnéis chomhtháite díreach tríd an **láithreán Gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie)** nó trínár micrealáithreáin.

Cuireann an líonra náisiúnta de **Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)** faisnéis atá saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda faoi raon seirbhísí sóisialta agus seirbhísí 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.

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 agus 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.

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

Is í **Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)** an ghníomhaireacht náisiúnta do sholáthar sheirbhísí ateangaireachta theanga na comharthaíochta in Éirinn.

## Tacú lenár gcuid seirbhísí

Oibríonn BFS go dlúth lenár gcomhpháirtithe soláthair chun tacú leo an tseirbhís is fearr a chur ar fáil dá gcustaiméirí. Déanann ár dtacaí maidir le comhpháirtithe soláthair a chinntiú go gcomhlíontar an cleachtas is fearr maidir le gach gné d'airgeadas, rialachas, acmhainní daonna agus áitreabh. Áirítear orthu sin creat cuimsitheach um rialú agus thuairisciú airgeadais do na comhpháirtithe soláthair atá ag fáil deontas oibriúcháin.

Leagann amach na Comhaontuithe Seirbhíse idir BFS agus gach ceann dár gcomhpháirtithe soláthair (98 eintiteas dlíthiúil aonair<sup>4</sup>) na tiomantais a thugann an dá ghrúpa dá chéile, lena n-áirítear na seirbhísí a chuirfear ar fáil mar chúiteamh ar an maoiniú a fhaightear. Conarthaí trí bliana iad na Comhaontuithe Seirbhíse a chomhaontaíonn Bord BFS agus cuimsíonn siad míreanna caighdeánacha ar nós soláthar seirbhíse, rialachas, rialuithe airgeadais, cleachtais AD, tuairisciú, measúnú agus monatóireacht.

Ina theannta sin cuireann BFS tacaíocht rialachais ar fáil do bhoird na gcuideachtaí ar comhpháirtithe soláthair iad, lena n-áirítear lámhleabhair fostóirí agus foirne agus treoirlínte 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 lontaobhaí Ghairmiúil le haghaidh a scéimeanna pinsean gairme (a maoiníonn BFS gach ceann dóibh). Tá Clár Cúnamh d'Fhostaithe ar fáil do gach comhpháirtí soláthair.

Tá clár oiliúna do bhoird bhainistíochta na gcuideachtaí is comhpháirtithe soláthair curtha ar fáil le roinnt blianta anuas. D'fhonn bearta éifeachtúlachta a mhéadú agus costais a laghdú tuilleadh, rinneamar ceannachán IT, gutháin, seirbhísí cló agus árachais a lárú, agus d'oibríomar le comhpháirtithe soláthair ar a gcuid costas fuinnimh agus costas bainc a laghdú.

<sup>4</sup> 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 51 cuideachta SBCA, SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil agus SBCAínt, an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta agus an tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.



# Faisnéis a chur ar fáil – citizensinformation.ie

*In 2014, thairfead  
citizensinformation.ie níos  
mó ná 15.5 milliún cuairt,  
níos mó ná 47 milliún  
amharc ar leathanaigh  
agus níos mó ná 748,000  
cuairteoir leithleach ar an  
meán in aghaidh na míosa*

Tá sé mar aidhm ag **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 Faisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Faisnéis do Shaoránaigh. Chomh maith leis sin, cuireann sé faisnéis áisiúil ar fáil le haghaidh na n-oifigeach sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid, sa tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta agus in eagraíochtaí eile.

Le linn 2014 rinneadh níos mó ná 3,700 leasú ar inneachar ar citizensinformation.ie.

**Ar na cáipéisí nua a chur le citizensinformation.ie in 2014 bhí na cáipéisí seo a leanas:**

- Creidmheas Cánach Cúramóra Linbh do Thuismitheoir Singil
- Tacaí do theaghlach príosúnachs
- An Gníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach
- Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta
- An Scéim Cúram Leanaí larscoile
- Cead Fostaíochta Athghníomhachtaithe
- Do cheadúnas tiomána nó do cheadúnas foghlaimora a nuashonrú
- Gníomhaireachtaí a sholáthraíonn seirbhísí do dhaoine gan dídean
- ÁSPC Aicme S
- Cáin do dhaoine féinfhostaithe
- Printíseacht
- Daoine scothaosta agus íocaíochtaí cuardaitheora poist
- Tionscnamh um Fhilleadh ar Oideachas
- Táillí uisce
- Íocaíocht na Cánach Maoine Áitiúla a larchur
- Buiséad 2015



In 2014, thaifead **citizensinformation.ie** níos mó ná 15.5 milliún cuairt, níos mó ná 47 milliún amharc ar leathanaigh agus níos mó 748,000 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Thaifead **m.cinfo.ie**, an leagan móibíleach den láithreán Gréasáin, níos mó ná 55,408 cuairt, 206,411 amharc ar leathanaigh agus 3,202 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Mar sin féin, rinneadh príomhláithreán Gréasáin **citizensinformation.ie** ina láithreán Gréasáin atá 'freagrúil' go hiomlán i Meithimh 2014, anois déanann é féin a chur in oiriúint do mhéideanna scáileán éagsúil, i gcás feistí ar nós táibléad nó fón cliste go háirithe. Measaimid go dtiocfaidh laghdú suntasach ar úsáid **m.cinfo.ie** le linn 2015.

Bronnadh Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM ar gach láithreán Gréasáin BFS le linn na bliana. Leanann BFS le faisnéis faoi leas sóisialach ó **citizensinformation.ie** a fhorangú chuig **welfare.ie**, láithreán Gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí. 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**.



## Keepingyourhome.ie

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**. Is iad na sraitheanna eile An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste (a aistríodh chuig an líne chabhrach SBCA i mBealtaine 2014) agus comhairle airgeadais ar fáil ó bhreis agus 1,500 cuntasóir. Tá painéal cuntasóirí liostaithe de réir contae ar fáil ar **keepingyourhome.ie**. In 2014, thaifead an láithreán Gréasáin níos mó ná 133, 233 cuairt, níos mó ná 305,476 amharc ar leathanaigh agus 7,229 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa.

## Micrealáithreáin eile de chuid BFS

Thaifead **Losinyourjob.ie** (atá dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe nó a chaillfidh a phost/post de bharr na hiomarcaíochta) 88,520 cuairt, 148,571 amharc ar leathanaigh faoi Lúnasa 2014. Cuireadh losinyourjob.ie le gettingbacktowork.ie i Lúnasa 2014.

Cuireann **Selfemployedsupports.ie** faisnéis ar fáil do dhaoine féinfhostaithe atá ag maireachtáil ar ioncam laghdaithe. Thaifead an láithreán Gréasáin 114,827 cuairt agus 205,144 amharc ar leathanaigh faoi Lúnasa 2014. I Lúnasa 2014 cuireadh selfemployedsupports.ie le gettingbacktowork.ie, a tháinig i bhfeidhm i Lúnasa 2014.

Thaifid **Gettingbacktowork.ie** 18,619 cuairt ó Mheán Fómhair go Nollaig 2014, in éineacht le 50,574 amharc ar leathanaigh agus 3,194 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Tá an láithreán Gréasáin bunaithe ar inneachar ó citizensinformation.ie. Láithreán Gréasáin iomlán freagrúil is ea é ar a bhfuil an fhaisnéis uile ar fáil sa Bhéarla agus sa Ghaeilge. Féach leathanach 64.



## Assist Ireland

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 faoinar féidir na táirgí sin a cheannach.

Chomh maith leis sin, cuireann assistireland.ie faisnéis ghinearálta ar fáil faoi theicneolaíocht chúnta. Ar na cáipéisí a bhfuil an-tóir orthu sa réimse seo tá cáipéisí faoi aláirim phearsanta, teileachúnamh, agus faoi aipeanna do dhaoine faoi mhíchumas. Is láithreán Gréasáin atá freagrúil go hiomlán agus a oiriúnaíonn d'fheistí éagsúla é anois (mar shampla, táibléid nó fóin chliste). Rinneadh iniúchadh maidir le hinrochtaineacht ar Assistireland.ie i Nollaig 2014.

In 2014, thaifead assistireland.ie níos mó ná 443,910 cuairt, níos mó ná 1.5 milliún amharc ar leathanaigh agus 25,756 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Dhéileáil seirbhís tacaíochta an láithreáin gréasáin le breis agus 800 ceist ar an nguthán, trí ríomhphost agus trí SMS.

# Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Faisnéis do Shaoránaigh 

Cuireann na 42 ionad Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ar fud an Stáit faisnéis ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sheirbhísí 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 mó ná 12.5 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2014. Féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil ar an maoiniú a tugadh do sheirbhísí aonair.

D'éirigh le 41 seirbhís as na 42 seirbhís Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM a bhaint amach in 2014.

*“Chuir siad ar mo shuaimhneas mé agus thug siad cúnamh dom a bhí ní b’fhearr ná mar a raibh mé ag súil leis. Nílím in ann smaoineamh ar rud ar bith eile a d’fhéadfaidís a dhéanamh dom”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SFS



# SFSanna – soláthar foirne agus staitisticí

Chuir 42 SFS seirbhísí ar fáil ó 53 ionad lánaimseartha agus 61 ionad páirtaimseartha i mbreis agus 223 ionad ar fud na tíre. Is ann do 266 ball foirne íoctha (181.5 post coibhéise lánaimseartha) in SFSanna. Is ann do 233 oibrí scéim fostaíochta a oibríonn in SFSanna (129 coibhéis lánaimseartha). Is le Scéimeanna Fostaíocht Pobail (FP) atá tromlach na n-oibrithe scéime a bhfuil baint acu in SFSanna. Tá scéimeanna eile ar nós scéim shóisialta tuaithe, Tús agus JobBridge á n-úsáid ag roinnt seirbhísí. Is ann do 1,104 oibrí deonach (123.68 coibhéis lánaimseartha) a oibríonn in SFSanna.

***Rinne 619,432 duine  
teagmháil leis na  
Seirbhísí um Fhaisnéis  
do Shaoránaigh is  
ionann sin agus beag  
nach milliún ceist***

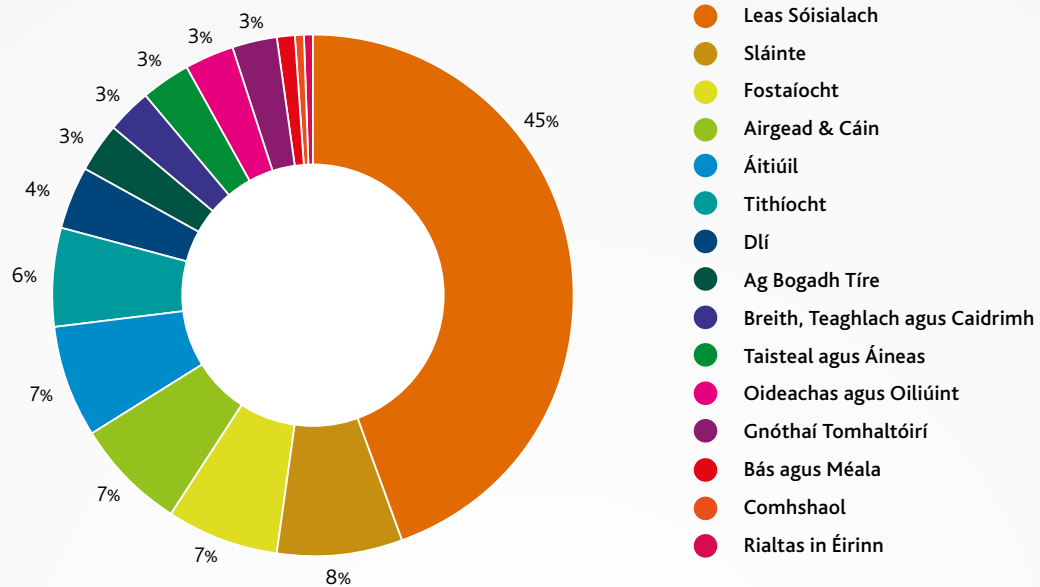
Le linn 2014, cuireadh 619,432 duine glao ar SFSanna. Ba é 980,741 an líon iomlán ceist. Thuairiscigh díreach os cionn ceathrú de sheirbhísí méadú i líon na nglaoiteoirí. Bhí idir 10,000 agus 20,000 glaoiteoir ag breis agus leath na seirbhísí. Dhéileáil na seirbhísí i limistéar Bhaile Átha Cliath le tríocha a cúig faoin gcéad de ghlaoiteoirí ar fud na tíre. Thuairiscigh an chuid is mó díobh go raibh na ceisteanna ag éirí níos casta de réir a chéile agus gur chaith siad níos mó ama le glaoiteoirí.

Taifeadadh a náisiúntacht do 64% de na glaoiteoirí (beag nach 400,000 duine). Bhí 20% de na daoine sin ina náisiúnaigh neamh-Éireannacha (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 2013 agus léiríonn siad go bhfuil imircigh ag baint úsáid as seirbhísí faisnéise príomhshrutha ar bhonn leantach. Rinne breis agus trí cheathrú de ghlaoiteoirí (79%) teagmháil leis na seirbhísí iad féin i bpearsa, 19.5% ar an nguthán agus 1% trí ríomhphost. Tríd is tríd, tá laghdú 32% ar theagmháil gutháin le cúig bliana anuas.

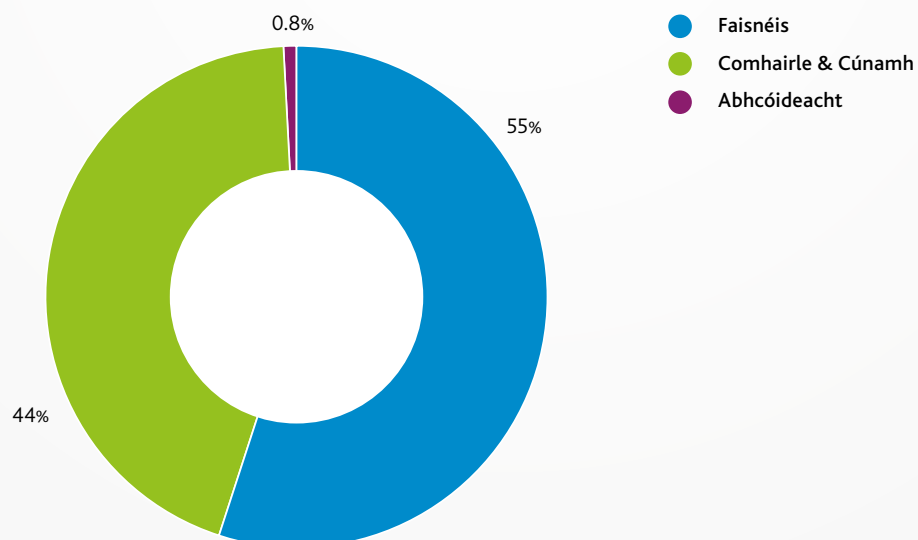




## Ábhair cheiste 2014



## Cineálacha ceisteanna



# Ábhair cheiste agus threochta

Leanann ceisteanna a bhaineann leis an leas sóisialach de bheith i bhfad níos coitianta ná catagóirí eile. Seasann siad do bheag nach 45% de na ceisteanna go léir. Bhain an-chuid de na ceisteanna (13%) le critéir cháilitheachta Liúntais Cuardaitheora Poist agus Sochair Cuardaitheora Poist, agus daoine ag iarraidh dul i dtaithí ar ioncam laghdaithe agus ar chásanna oibre sealadacha agus ar chásanna oibre neamhghnácha. Bhain cúig déag faoin gcéad (15%) de na ceisteanna le teaghlaigh agus le páistí agus bhí baint ag 13% de na ceisteanna le míchumas agus le tinneas, bhain 7% de na ceisteanna le tacaí do chúramóirí. I ndiaidh Leasa Shóisialaigh tháinig sláinte (8%), fostaíocht (7%), airgead agus cáin (7%), ceisteanna áitiúla (7%) agus tithíocht (6%).

Ceisteanna maidir le cártaí leighis ab ea an tsaincheist aonair ba mhó agus 56,385 ceist ann ina dtaobh in 2014 (68% de na ceisteanna sláinte uile). D'fhreagair SFSanna 8,990 ceist faoi na táillí uisce nua (méadú 45% ar 2013). Bhain aon trian (37%) de cheisteanna i dtaobh airgid agus cánach le cáin ioncaim agus bhain 15% sa bhreis le Cáin Mhaoine Áitiúil (CMÁ).

Cé go bhfuil laghdú beag tar éis teacht ar líon na gceisteanna ar an iomlán, de réir na sonraí is cosúil go bhfuil athrú ann ó thaobh gníomhaíochta de laistigh de na príomhchatagóirí seo. Ar an iomlán, dealraíonn sé go bhfuil na seirbhísí ag freagairt do chliant atá níos leochailí ó thaobh tacaíochta ioncaim nó riachtanais tithíochta de. Tá níos mó daoine ag teacht chun cinn atá i staideanna géarchéime. Tá méadú i ndiaidh teacht ar líon na gceisteanna maidir le híocaíocht leasa shóisialaigh de réir tástála acmhainne ar an iomlán. Bhain níos mó ná ceathrú de na ceisteanna i dtaobh tithíochta (27%) le tithíocht údarais áitiúil agus tithíocht shóisialta. Ina theannta sin, bhí níos mó de na ceisteanna i dtaobh tithíochta ar dhéileáil na seirbhísí leo in 2014 mar fhreagairt ar dhaoine a raibh tuilleadh tacaíochta ag teastáil uathu trí liúntais cíosa, dheontais agus scéimeanna nó a raibh baol easpa dídine i ndán dóibh.

Lean na seirbhísí ar aghaidh á tuairisciú go raibh leibhéil rannpháirtíochta níos airde i gceist leis na cliant le linn 2014 mar gheall ar cheisteanna a bhí ag éirí níos casta. Bhí comhairle agus cúnamh i gceist le beag nach leath de na ceisteanna (44%) a cuireadh. Thuairiscigh formhór na seirbhísí méadú i ndiaidh teacht ar cheisteanna abhcóideachta aon uaire agus ar chásobair abhcóideachta aon uaire go ginearálta.

Buartha eile a chuir SFSanna béim air go minic ná an dúshlán a bhain le seirbhís abhcóideachta ar ardchaighdeán a chur ar fáil agus freastal a dhéanamh ar sheirbhís faisnéise éifeachtúla a sholáthair leis na hacmhainní mar atá faoi láthair. De bharr na gceisteanna agus na mbuarthaí sin, tá BFS i ndiaidh taighde a thosú ar an mbealach a dtugtar faisnéis amach. Tá sé mar aidhm aige an saghas oibre, na próisis, na patrúin agus an chastacht a thaispeáint a bhaineann le hobair laethúil na n-oibríthe a oibríonn sna seirbhísí tosaigh sna SFSanna ar fud na tíre.

# An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) seirbhís faisnéise chuimsitheach agus rúnda ar fáil (tá an tseirbhís 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 an tseirbhís sin ar oscailt idir 9am agus 5pm gach lá le linn na seachtaine. Íocann na baill den phobal a chuireann glao ar an tseirbhís glaoir náisiúnta ó ghuthán líne talún nó ó ghuthán póca Faigheann SGFS 100% dá maoiniú ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Fuair SGFS deontas pas beag níos lú ná €1.3 milliún in 2014.



## SFSanna – soláthar foirne agus staitisticí

Tá bainisteoir amháin, beirt mhaoirseoirí foirne, 17 n-oifigeach faisnéise (coibhéisí lánaimseartha), riarthóir sinsearach amháin agus beirt riarthóirí páirtaimseartha mar fhoireann den SGFS. Tá SGFS á rialú ag Bord Stiúrthóirí.

In 2014, d'fhreagair SGFS 150,771 glao gutháin. Bhí ráta gutháin thréigthe 24% ann in 2014, sin laghdú 27% ó 2013. Bhí laghdú 7.5% ann ó 2013 i dtaobh líon iomlán glaonna a d'fhreagair an tseirbhís. Mar sin féin, ba é 5 nóiméad agus 12 shoicind an gnátham cainte, sin méadú 17 soicind nó méadú 7.5% ar an ngnátham cainte in 2013. Bhí tionchar ag an méadú ar an am cainte ar líon na nglaoanna a freagraíodh.



Daoine de bhunaitheoirí Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Thiobraid Árann (ó chlé): Tom Fitzgerald, Eddie Flaherty, oibrí deonach ar feadh 37 bliain agus Pat Myers ag an 40ú ceiliúradh i dTiobraid Árann.

|                                                                                                                                | 2012    | 2013    | 2014    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| <b>Glaonna a freagraíodh</b><br>(ceist phléite)                                                                                | 157,483 | 162,080 | 150,771 |
| <b>Glaonna tréigthe</b><br>(baineann an custaiméir an scuaine amach ach déanann sé/sí 'an guthán a chur síos' ina dhiaidh sin) | 42,765  | 61,202  | 47,735  |
| <b>Glaonna 'arna dtairiscint'</b><br>(líon iomlán glaonna isteach)                                                             | 200,275 | 223,282 | 198,589 |

Tuairisc gníomhaíochta SGFS

Bhain beag nach leath de na ceisteanna (48.7%) le leas sóisialach. Ba é an catagóir fostaíochta an dara catagóir is airde (12.3%) in 2014. Ba é airgead agus cáin an tríú catagóir is airde (7.5%) in 2014. Tá laghdú ar fhigiúirí 2013 ann, bliain a raibh airgead agus cáin ina chúis le 13.2% de na glaonna uile (mar gheall ar mhéadú ceisteanna in 2013 faoi Cháin Mhaoine Áitiúil).

Ghlac SGFS páirt i gClár Dámhachtana Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM agus bronnadh deimhniú orthu i Feabhra 2014. Tá cuid mhór obair déanta ag SGFS ar an tionscnamh Teagmháil Gutháin Phointe Shingil (SPOTC) (féach leathanach 59). Rinneadh an múnla SPOTC a thriail chun riar ar an éileamh a rabhthas ag súil leis faoi cheisteanna táillí uisce. Cé go raibh an t-éileamh níos lú ná mar a rabhthas ag súil leis aimsíodh an tionscadal na feabhsúcháin a bhí ag teastáil sa bhonneagar teicniúil le tionscadail a dhéanfar amach anseo a sholáthar faoi mhúnla SPOTC.

Déanann maoirseoirí foirne measanú cáilíochta córasach (QA) a chur i bhfeidhm, trí shampla glaonna taifeadta (gach oifigeach faisnéise) a úsáid. Le linn 2014 ba é 97% an gnáthscór, scór gur ionann agus scór 2012 agus scór 2013.



*“Tháinig tú i gcabhair  
orm go mór”*

FAISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SCBA



# 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 rófhiasa 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. Cuireann SBCA oideachas faoi bhuiséadú agus bainistíocht airgid ar fáil sna pobail áitiúla.

Tá an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid déanta de líonra 53 cuideachta (lena n-áirítear 51 cuideachta áitiúil agus 2 chuideachta náisiúnta, SBCAfn agus SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil). 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.

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Fuair SBCA 17,225<br/>cliaint nua in 2014<br/>agus bhí 21,349 glao ar<br/>líne chabhrach SBCA</i></b> | 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 (SBCAfn) 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 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2014. Fuair SBCAfn pas beag níos lú ná 2.5 milliún euro chun tacú le cuideachtaí SBCA. Féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil ar an maoiniú a tugadh do chuideachtaí aonair.

Bhain daichead a cúig cuideachta de chuid SBCA an Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM amach lena n-áirítear SBCAfn agus líne chabhrach SBCA in 2014. Bhain gach cuideachta SBCA an duais amach faoi thús 2015.

# SBCA – soláthar foirne agus staitisticí

Tá 46 comhordaitheoir comhairle airgid<sup>5</sup>, 97 comhairleoir airgid, 60 riarthóir agus 12 comhairleoir airgid acmhainne<sup>6</sup> (215 post coibhéise lánaimseartha) mar fhoireann in 51 cuideachta SBCA ar fud na tíre.

Dhéileáil SBCA le 17,225 cliant nua in 2014 – laghdú 16% ar mhéid iomlán 2013. D'iarr 3,187 cliant sa bhreis **faisnéis** faoi bhuiséadú agus faoi bhainistíocht airgid (ar a dtugtar cliaint faisnéise amháin), laghdú 17% ón mbliain roimhe sin. B'ionann **líon cásanna iomlán na gcliant gníomhach** an 31 Nollaig 2014 agus 20,161 – laghdú 12% ón 2013. Tháinig laghdú 24% ar líon na gcliant nua agus líon na gcliant gníomhach le trí bliana anuas ó bhuaicphointe 2011.

Tá líon cásanna gníomhacha idir 200 agus 400 cliant ag an gcuid is mó de sheirbhís (27) (níl cliaint faisnéise amháin ná cliaint Fógraí um Fhaoiseamh Fiachais san áireamh air sin). Tá líon cásanna iomlán idir 400 agus 600 ag naoi seirbhís. Tá cásanna iomlán idir 600 agus 800 ag seacht seirbhís. Tá 800+ cliant (Port Láirge, Ciarraí, Corcaigh agus Ceatharlach) ag ceithre seirbhís.

|                                | 2012   | 2013   | 2014   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>Cliant nua</b>              | 22,198 | 20,552 | 17,225 |
| <b>Cliant Faisnéise Amháin</b> | 3,965  | 3,825  | 3,187  |
| <b>Cliant Gníomhacha</b>       | 24,673 | 22,966 | 20,161 |

Líon na gcliant in SBCA.

Fuair líne chabhrach SBCA 21,349 glao sa bhliain go dtí deireadh Nollaig 2014, laghdú 7% ar ghlaointeoirí 2013. Ar fhiigiúirí líne chabhrach 2014 tá glaonna chuig an tSeirbhís um Fhaisnéis agus Comhairle ar Riaráiste Morgáiste (ó Bhealtaine 2014). Ar an iomlán tá laghdú 28% ar ghlaonna líne chabhrach ó bhuaicphointe 29,629 in 2011.

5 Caitheann comhordaitheoirí comhairle airgid 50% dá gcuid ama ag tabhairt comhairle airgid.

6 In Eanáir 2014, tugadh ceadú do BFS poist sealadacha a choimeád ar feadh tréimhse dhá bhliain eile (Márta 2014 – Márta 2016).

I ndiaidh próisis maidir le measúnú cliant a thabhairt isteach in éineacht le béim ar leith ar bhainistíocht ama feithimh, arna tacú ag comhordaitheoirí comhairle airgid, tá laghdú suntasach tar éis teacht ar am feithimh chuideachtaí SBCA. Bhí gnátham feithimh 3 seachtaine (15 lá) in aghaidh na seirbhíse ann an 31 Nollaig, méadú beag ar an am feithimh de 2.53 seachtain a tuairiscíodh i Meán Fómhair.

Tá gnátham feithimh 4 seachtaine nó níos lú ag daichead seirbhís, tá am feithimh níos mó na 4 seachtaine ach níos lú ná 6 seachtaine ag ceithre sheirbhís, agus tá am feithimh níos mó ná 6 seachtaine ag seacht seirbhís. Ar an iomlán tá laghdú suntasach tar éis teacht ar na liostaí feithimh (40%) ar fud na tíre in 2014.

## Próifíl chliant SBCA

Bhí céatadán na gcliant san aois grúpa 41-65 (49%) an céatadán is mó de chliant nua, le 44% idir an t-aoisghrúpa 26 agus 40. Léiríonn anailís inscne gur mhná breis agus leath na gcliant (55%). Léiríonn staitisticí na gcliant nua go raibh an líon is mó acu pósta le páistí (24%), singil (20%) nó singil le páistí (13%). Bhí iomlán 23% de chliant a bhí scartha, colscartha nó ina mbaintreach.

Tá an chuid is mó de na cliant nua ag brath ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh (55%). As na cliant sin, tá 24% díobh ag fáil íocaíochtaí cuardaitheora poist agus tá 10% díobh ag fáil íocaíocht Theaghlaigh Aontuismitheora. Tá 29% de chliant sa bhreis fostaithe agus tá 4% díobh féinhostaithe. Tá tríocha a seacht faoin gcéad (37%) de chliant nach bhfuil an dara hioncam ag teacht isteach go dtí an teaghlach.

Cónaíonn an chuid is mó de chliant i gcóiríocht le morgáiste (47%). Cónaíonn 20% i gcóiríocht phríobháideach ar cíos agus tá 15% díobh i gcóiríocht ar cíos de chuid an údaráis áitiúil. Cónaíonn 3% de na cliant lena dtuismitheoirí.

B'ionann an méid iomlán a bhí ag creidiúnaithe ar chliant nua an 31 Nollaig 2014, bunaithe ar an bhfiachas a bhí acu nuair a tháinig siad chuig SBCA den chéad uair, agus €566 milliún:

- 76% ▶ le hóc le bainc/institiúidí airgeadais
- 7.5% ▶ le hóc le cumainn chreidmheasa
- 4.6% ▶ le hóc le billí dlíthiúla
- 3.7% ▶ le hóc le grúpaí eile
- 2.4% ▶ le hóc le hiasachtóirí fo
- 2.2% ▶ le hóc le gníomhaireachtaí bailithe fiachais
- 1.6% ▶ le hóc le fónais
- 1.5% ▶ le hóc le húdaráis áitiúla
- 0.5% ▶ le hóc le hairgead/iasachtóirí/catalóga

B'ionann an meánleibhéal fiachais le haghaidh cliant nua agus €32,900.

# Clár Comhordaitheoirí Comhairle Acmhainne

Foireann comhairleoirí airgid cáilithe is ea Comhairleoirí Airgid Acmhainne (RMAanna) ar a sanntar do sheirbhísí aonair de chuid SBCA chun tacú leo nuair is gá (mar shampla, liosta feithimh seirbhíse a laghdú nó déileáil le héigeandálaí). Déanann RMAanna measúnú ar chliaint ar theileafón, idirbheartaíocht le cuideachtaí fóntais maidir le dícheangal i gcásanna éigeandála agus treoraítear cliant chuig SBCA áitiúil agus seirbhísí eile le haghaidh coinne iarchúraim.

In Eanáir 2014, tugadh ceadú do BFS síneadh ama dhá bhliain a chur leis an gClár Comhordaitheoirí Comhairle Acmhainne go dtí 2016. Cuireadh síneadh ama le conarthaí 20 foireann (12 phost coibhéise lánaimseartha). Dáiltear tascanna tacaíochta acmhainne ar na cuideachtaí SBCA trí huaire in aghaidh na bliana ar bhonn ceithre mhí. Bhain fiche a dó seirbhís SBCA úsáid as an tacaíocht Comhairleoirí Airgid Acmhainne le linn 2014.

## SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil

In 2014, leag SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil béim ar an mbealach a ndéantar gnó, lena n-áirítear athbhreithniú ar phríomhról an oibrí mar ullmhúchán don straitéis nua a chuirfear i bhfeidhm ó 2015 go 2017. Tá iniúchadh á dhéanamh ar dheiseanna chun tuilleadh úsáid a bhaint as na meáin shóisialta in obair SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil. Chríochnaigh a lán cuideachta SBCA an clár oiliúna *Way of Life* a chur SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil ar fáil.

A woman with short brown hair and bangs is smiling warmly at the camera. She is wearing a light pink long-sleeved shirt under a black apron. She is standing in a kitchen, with a green cutting board on the counter in front of her. Her right hand is resting on a computer mouse. In the background, there are various kitchen items like a yellow container and some papers on the counter. A large purple circle is overlaid on the right side of the image, containing text.

*“Sin ualach mór tógtha  
de m’intinn”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SCBA



# 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.



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.

Ag deireadh 2013, i ndiaidh athstruchtúru, bunaíodh Bord na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta agus ceapadh Bainisteoir Náisiúnta i Feabhra 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 mhilliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (féach Aguisín 4 chun sonraí iomlána a fháil).

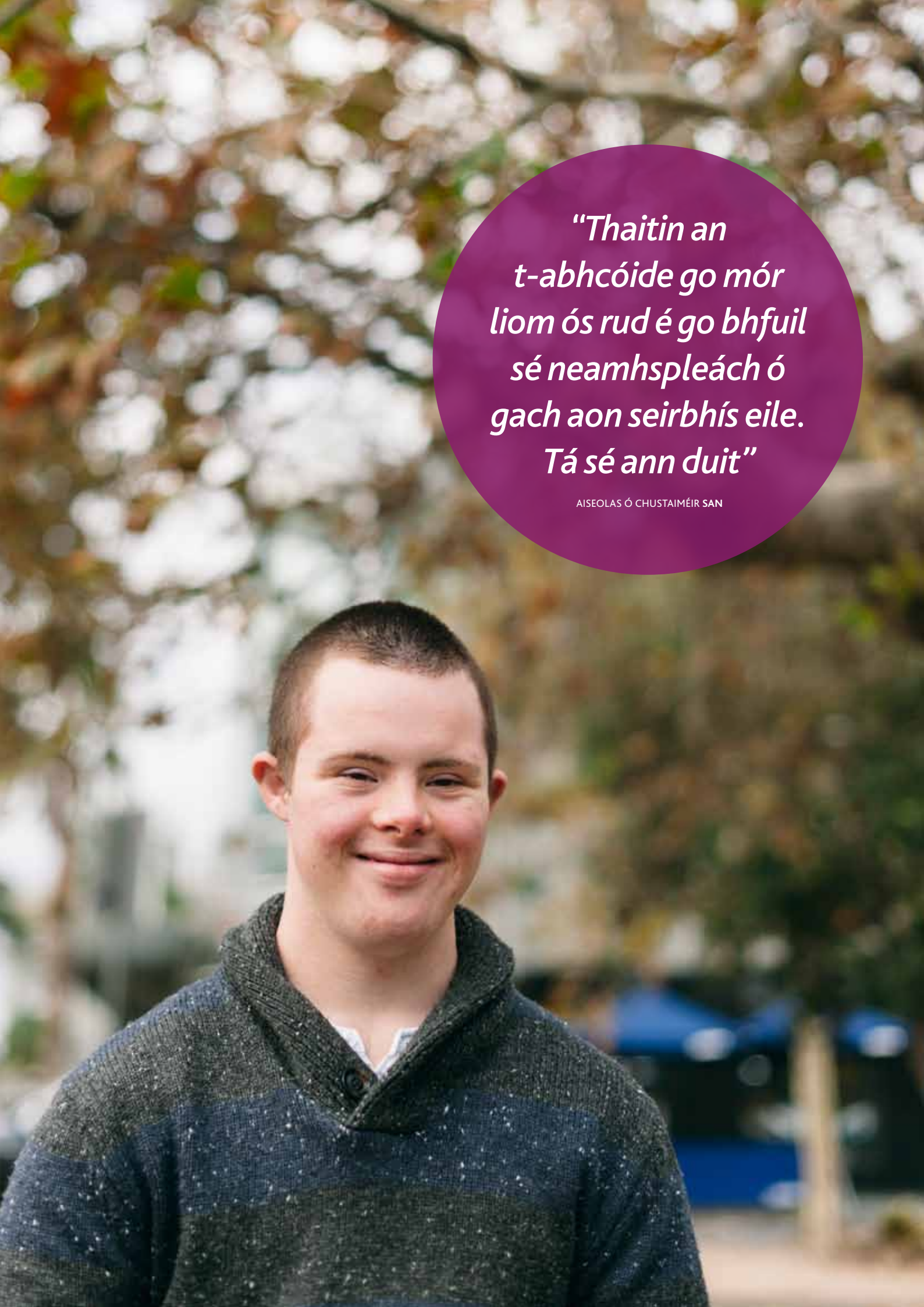
## SAN – soláthar foirne agus staitisticí

Tá bainisteoir náisiúnta amháin, ceathrar bainisteoirí réigiúnacha, seachtar abhcóidí sinsearacha, 28 abhcóide agus cúigear riarthóirí (ar poist choibhéise lánaimseartha iad)<sup>7</sup>.

| <b>Staitisticí chliant SAN</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Cliant ag tús na bliana        | 573         | 667         | 671         |
| Iomlán chliant SAN             | 1068        | 1063        | 1013        |
| Cásanna nua                    | 495         | 397         | 342         |
| Cásanna dúnta                  | 411         | 399         | 423         |
| Initial enquiries              | 872         | 861         | 768*        |

\*Ní dhearna 516 ceist tosaigh as 758 ceist tosaigh dul chun cinn go dtí cás nua.  
Staitisticí na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta in 2012, 2013 agus 2014.

<sup>7</sup> Comhthiomsaíodh gníomhaíocht seirbhíse 2014 agus staitisticí líon cásanna 2014 ó [advocacycase.ie](http://advocacycase.ie). Is é seo an ríomhchóras bainistithe cáis a forbraíodh chun tacú le cásobair in SAN agus in SFSanna. Cuireann sé uirlis ar fáil do bhainistíocht cáis, a thacaíonn le comhleanúnachas maidir le cur chuige, athbhreithniú cáis agus comhaid a stóráil agus a choimeád go sabhálte.



*“Thaitin an  
t-abhcóide go mór  
liom ós rud é go bhfuil  
sé neamhspleách ó  
gach aon seirbhís eile.  
Tá sé ann duit”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SAN

Bhí idir saincheist amháin agus seacht saincheist le socrú ag caoga a sé faoin gcéad (56%) de na daoine a raibh tacaíocht abhcóideachta á lorg acu in 2014, a léiríonn na castachtaí atá ag roinnt de na daoine faoi mhíchumas sa saol. Bhí níos mó ná ocht saincheist ag seacht faoin gcéad de dhaoine le linn do 36% de dhaoine a rinne saincheist amháin a thuairisciú.

Tá sainchúram ar leith ar SAN maidir le 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. Bhí an chuid is mó de na daoine a fuair rochtain ar SAN in 2014 ina gcónaí i seirbhísí cónaithe – institiúidí traidisiúnta, 'tithe cónaithe an ghrúpa', bardaí sláinte mheabhrach agus cóiríocht arna tacú. Bhí chuid mhaith daoine ina gcónaí i dteach altranais agus lena dteaghlach. Thuairiscigh na daoine a raibh ina gcónaí lena dteaghlach nach bhfuair siad a dhóthain tacaí ó sheirbhísí tacaíochta/sheirbhísí laethúla, i gcás daoine a raibh diagnóis uathachais acu go háirithe. Bhí daoine ann a ndearnadh ciorruithe ar a n-uaireanta seirbhísí nó bhí easaontas ann idir an teaghlach agus an soláthraí seirbhísí faoi oiriúnacht an tseirbhís a cuireadh ar fáil. Deacracht a tháinig chun cinn arís is arís ná athruithe ar sceidil/ar phleananna gan comhairliúchán cuí leis an duine faoi mhíchumas.

| <b>Daoine:</b>                  | <b>Cásanna</b> |
|---------------------------------|----------------|
| faoi mhíchumas intleachta       | 30%            |
| faoi mhíchumas fisiceach        | 24%            |
| le fadhbanna sláinte mheabhrach | 21%            |
| faoi mhíchumas foghlama         | 13%            |
| le speictream an uathachais     | 6%             |
| faoi mhíchumas céadfach         | 6%             |

Próifíl chliant maidir le Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta

Faigheann SAN líon ard ceisteanna, cuid acu nach mbaineann le Critéir Rochtana agus Incháilitheachta SAN. I gcás inar féidir treoraíodh na glaoiteoirí chuig seirbhís a d'oir dá gcuid riachtanas.

# 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 a chur i dteagmháil le hateangairí a bhfuil na cáilíochtaí cuí bainte amach acu. Fuair SLIC €275,000 milliún euro i maoiniú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2014.

Leanann Bord SLIS orthu agus a chuspóirí straitéiseacha á chur i bhfeidhm acu lena chinntiú go mbíonn seirbhísí ateangaireachta ar ardchaighdeán ar fáil do dhaoine bodhra in Éirinn – tá Bord SLIS i bhfách go mór leis na seirbhísí sin agus déanann siad ionadaíocht ar a son agus iad a chur chun cinn. Ina measc sin tá:

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

In 2014 choimisiúnaigh an Bord straitéis nua a fhorbairt don tréimhse 2015-2020. Thosaigh an obair ar fhorbairt láithreán Gréasáin SLIS chun go mbeidh seirbhís níos idirghníomhaí agus níos spreagúla ar fáil chun cliaint, ateangairí agus an Pobal Bodhair a chur in áirithe.

## Cianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann

Tairgeann Cianseirbhís Ateangaireachta na hÉireann (CAÉ) seirbhís nasc físe le hateangaire beo Éireannach na Teanga Comharthaíochta. In 2014 bhí CAÉ i mbun gnó trí lá in aghaidh na seachtaine agus rinneadh an tseirbhís a leathnú chun seirbhís lánaimseartha a chur ar fáil in 2015. I gcaitheamh 2014 fuair CAÉ 404 áirithint, ar a gcuireadh 948 i gcrích.

## Seirbhís atreoraithe

Leanann SLIC air chun seirbhís atreoraithe a chur ar fáil trí chliaint áirithinte (soláthróirí seirbhísí poiblí go príomha) a chur i dteagmháil le hateangairí a bhfuil na cáilíochtaí cuí bainte amach acu. Bhí laghdú le sonrú ar líon na n-atreoruithe le bliain anuas (1,090 ar an iomlán, ar a gcuireadh 686 i gcrích). 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 ndualgais chun déanamh amhlaidh. Tháinig méadú in 2014 ar atreoruithe ón earnáil liachta.





*“Táim  
an-bhuíoch. Tá sé go  
díreach mar ba cheart  
seirbhís a bheith. Chuir  
an fhoireann fáilte mhór  
romham agus bhí siad  
neamhbhreithiúnach”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR ABHCÓIDEACHTA SFS



## Ár Straitéis

Tá sé de rún ag Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go bhfaighidh daoine seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta, comhairle airgid agus buiséadta atá ar ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleách agus iontaofa pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais. Tá cúig thosaíocht sainaitheanta againn sa Phlean Straitéiseach 2012-2015 leis an méid seo a bhaint amach:

- A. Freastal ar riachtanais athraitheacha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta saoránach, go háirithe daoine aonair agus iad siúd atá i ngrúpaí imeallaithe agus leochaileacha – trí cheangal agus freagairt**
- B. Seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán a chur i bhfeidhm ag BFS agus ag ár gcomhpháirtithe seachadta – trí sheirbhísí a chur ar fáil i leith ardchaighdeán**
- C. Oibriú chun samhail um sheirbhís chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a chuireann an saoránach ag a lár – trína eagrú chun seachadadh a dhéanamh**
- D. Bheith i gceannas ar dhearadh agus ar chur i bhfeidhm freagairtí cruthaitheacha agus solúbtha chun freastal ar éilimh ar fhaisnéis, comhairle, abhcóideacht agus tacaíocht buiséadta atá ag teacht chun cinn – trí luach a chruthú agus a chur leis**
- E. Éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuir chuige seachadta seirbhíse a thomhas – trí thorthaí a léiriú trí aiseolas ó úsáideoirí**

Tabharfar achoimre sa chuid seo ar an mbealach ar éirigh linn na tosaíochtaí sin a bhaint amach in 2014.



*“Seo iad daoine a  
bhfuil luí acu le daoine  
eile agus cuireann siad  
ar an treoir ceart thú  
i gcónaí”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SFS

# Tosaíocht A: Freastal ar riachtanais athraitheacha faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus buiséadta saoránach, go háirithe daoine aonair agus iad siúd atá i ngrúpaí imeallaithe agus leochaileacha – trí cheangal agus freagairt

Tá sé mar aidhm ag Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a chomhpháirtithe soláthair smaoineamh chun cinn agus go mbeidh freagairt phras chuí acu do riachtanais athraitheacha saoránach. Príomhghné na tosaíochta sin is ea deimhniú go bhfuil ár seirbhísí ar fáil do gach saoránach, go háirithe daoine aonair agus iad siúd atá i ngrúpaí leochaileacha. In 2014, d'obair an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) go dian chun freagairt do réimse athraitheach riaráistí morgáiste agus bainistiú fiachais agus chur siad oiliúint bainistiú airgid agus fiachais chun cinn ar an leibhéal áitiúil. Trasna líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fad bhí béim ar leith ar easpa dídine a chosc agus ar thacú le himircigh. Leanaimid orainn leabhráin agus bileoga a fhoilsiú a chuireann lenár láithreáin Gréasáin agus mar fhreagra ar riachtanais agus dúil na gcustaiméirí.

## Leagan amach freagrúil citizensinformation.ie



Citizensinformation.ie – suíomh Gréasáin atá go hiomlán freagrúil

citizensinformation.ie ag dul i méid in 2014 – faoi Nollaig 2014, ba iad feistí ar a raibh Android a ndearna 15% de thrácht an láithreáin Gréasáin.

Baineann níos mó agus níos mó daoine úsáid as feistí soghluaiste chun rochtain a fháil ar **citizensinformation.ie**. De bharr an chur chuige seo, rinneadh citizensinformation.ie a athdhearadh i Meithimh 2014 le bheith ina láithreán Gréasáin atá 'freagrúil'

go hiomlán. Ciallaíonn sé seo go n-athraíonn an láithreán Gréasáin é féin go huathoibríoch do mhéid scáileán éagsúil ar fheistí éagsúla, mar shampla, ríomhairí glúine, táibléid, nó fóin chliste. Lean úsáid fón cliste chun rochtain a fháil ar

# Tionscnaimh spriocdhírithe

Téann Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) i dteagmháil le pobail áitiúla ar fud na tíre trí thionscnaimh for-rochtana agus clinici, trí thionscadail i gcomhar le gníomhaireachtaí eile agus trí thionscadail faisnéise aon uaire. Áirítear ar na comhthionscnaimh dul i dteagmháil le raon leathan eagraíochtaí – eagraíochtaí de chuid an Lucht Siúil, gníomhaireachtaí do dhaoine faoi mhíchumas agus grúpaí cúramóirí, clinici agus ospidéal, eagraíochtaí tacaíochta inimirceach, institiúid oideachais, gníomhaireachtaí tacaíocht tithíochta, grúpaí gníomhaíochta lucht scoir, príosúin agus grúpaí ban.

In 2014, thuairiscigh SFSanna 700 gníomhaíocht for-rochta. Tá na gníomhaíochtaí sin dírithe ar ghrúpaí atá níos leochailí sa phobal ar nós daoine breacaosta, daoine atá faoi mhíchumas agus daoine dífhostaithe. Bhain 11 SFS (SFS Bhaile Átha Cliath Thiar Thuaidh, Bhaile Formaid, Iarthar Chorcaí, Co. Mhaigh Eo, Co. an Chláir, Bhaile Átha Cliath 246, Co. Chill Mhantáin agus Co. Laoise) úsáid as an Aonad Taistil um Fhaisnéis. Bhí sé in úsáid 107 lá i gcaitheamh na bliana agus bhain 7,404 glaoiteoir ag a raibh 12,700 ceist úsáid as le linn an tréimhse sin.



# Tacaí speisialtóireachta

Cuireann a lán SFSanna raon seirbhísí speisialtóireachta ar fáil dá gcliaint, mar shampla, clinicí saor in aisce um chomhairle dlí (a chuireann Ionaid Chomhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC) nó aturnaetha áitiúla ar fáil), clinicí cánachais agus clinicí fostaíochta. Tá roinnt SFSanna comhlonnaithe le soláthraithe eile seirbhíse, oifigí na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) go háirithe. Tá clinicí ag SFSanna eile le haghaidh Comhairle Tomhaltóirí, Oifig an Ombudsman agus Threshold.

Tá fiche a trí clinic Chomhairle Dheonach na gCuntasóirí Cairte (CDCC) ag feidhmiú ar fud na tíre agus cuireadh 781 coinne ar fáil in 2014 – méadú 8% ar an mbliain roimhe sin.

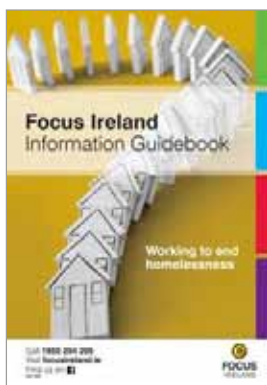
Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht airgeadais chomh maith do na heagraíochtaí seo a leanas chun faisnéis a chur ar fáil i sainréimsí:

- Cuireann **Ionaid Chomhairle 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's** 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.
- Soláthraíonn **DeafHear.ie** seirbhís faisnéise do dhaoine atá bodhar agus do dhaoine a bhfuil lagú éisteachta orthu.



## Freagairt d'easpa dídine

Feictear cásanna a bhaineann le rochtain ar an liosta tithíochta agus ar chaighdeán mhaoine na n-údarás áitiúil go minic sna SFSanna. Is minice a théann costas soláthair tithíochta thar teorainneacha na Liúntas Cíos de bharr méadú cíos, i gcás ceantar uirbeach go háirithe. Dhéileáil SFSanna le níos mó ná 54,000 ceist tithíochta ó bhaill den phobal in 2014, a bhí ina gcúis le 6% de na ceisteanna ar fad. Ba é tithíocht na n-údarás áitiúil a bhí ina gcúis le 27% de na ceisteanna a bhain le tithíocht agus bhain 23% de na ceisteanna le cóiríocht phríobháideach ar cíos.



Bhí BFS agus SFSanna atá lonnaithe i mBaile Átha Cliath páirteach i bhFeachtas Feasachta le Cosc a chur le Daoine gan Dídean ag deireadh 2014 (i gcomhar le Clann Shíomóin Bhaile Átha Cliath, Focus Ireland, Seirbhísí um Inbhuanaitheacht Tionóntachta agus Seirbhís Socrúcháin Lárnaigh Chomhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath). Bhí an feachtas dírithe ar laghdú an leibhéal teaghlach a raibh i mbaol a gcóiríocht ar cíos a chailleadh agus dul os comhair sheirbhísí do dhaoine gan dídean. Bhí faisnéis phraiticiúil agus uimhir shaorghlao do theaghlaigh san áireamh.

Le linn na bliana dáileadh leabhráin faisnéise nua de chuid Focus Ireland ar na SFSanna – *A Guide to Information Givers on Preventing Homelessness*. Bhí 'Mol Coisc' gréasánbhunaithe ag tacú leis an leabhrán.



Sa phictiúr ag Seimineár Tithíochta Sóisialta um Oibrí Tacáíochta Abhcóideachta.

Sa chéad líne, ó chlé: Dr. Padraic Kenna, Léachtóir OÉ Gaillimh; Eileen Fitzgerald (BFS); Peter Tyndall, Ombudsman and Ann Marie O'Connor (BFS). Sa líne dheiridh, ó chlé: Sean Coughlan, Comhairle Cathrach agus Contae Luimnigh; Jim Baneham, Gníomhaireacht Tithíochta Feidhmiúcháin Shinsearaigh agus Tom Walsh, Cathaoirleach SFS Chontae Uíbh Fhailí.

## Seimineár OTA ar Thithíocht Shóisialta

Déanann an Clár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) treochtaí náisiúnta a shainaithint i dtaobh saincheisteanna abhcóideachta SFS agus ceisteanna beartais shóisialta lena mbaineann. Bhí seimineár OTA ar leith ann ar thithíocht shóisialta in 2014. Bhí an seimineár dírithe ar fhoireann SFS agus ar eagraíochtaí a oibríonn i gcomhpháirtíocht le SFS chun ceisteanna beartais shóisialta maidir le tithíocht shóisialta a shainaithint agus chun straitéisí éifeachta maidir le tithíocht abhcóideachta a chur ar fáil. Bhí os cionn 120 toscaire i láthair. Chlúdaigh cainteoirí as réimsí acadúla, poiblí, dlí, pobail agus as réimsí an Stáit – lena n-áirítear Ombudsman, Peter Tyndall – ábhair ar nós beartas tithíochta in Éirinn, an Íocaíocht Cúnamh Tithíochta nua (ÍCT), obair tithíochta abhcóideachta agus rochtain ar an liosta tithíochta d'imirigh.

## Abhcóideacht in SFSanna

Tacaíonn soláthraithe faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) le cliaint ag a bhfuil deacracht rochtain a fháil ar leas sóisialach, tithíocht, seirbhísí sláinte agus fostaíocht. Tugann soláthraithe faisnéise tacaíocht dá gcliaint chun gníomhú ar a son féin nuair is féidir (féinabhcóideacht). Labhraíonn siad chomh maith thar ceann na gcliánt – mar shampla teagmháil agus idirbheartaíocht a dhéanamh le tríú páirtí nó freastal ar chruinnithe, éisteachtaí agus achomhairc.

Cuireann Clár na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) cúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTAanna) ar fáil a oibríonn go díreach leis na SFSanna. Déanann OTAanna cóitseáil agus meantóireacht ar fhoireann SFS sna próisis agus scileanna a bhaineann le cásobair abhcóideachta lena n-áirítear scileanna agallaimh, taifeadadh cáis, idirbheartaíocht agus ionadaíocht a dhéanamh. Oibríonn siad go díreach le seirbhísí chomh maith, tugann siad soláthraithe faisnéise le chéile le haghaidh comhsheisiúin oiliúna agus déanann siad éascaíocht ar athbhreithniú cáis le soláthraithe faisnéise agus Bainisteoirí Forbraíochta.

In 2014 bhain líonra SFS torthaí abhcóideachta amach sna réimsí leasa shóisialaigh (58%) agus fostaíochta (20%). Thosaigh roinnt de na seirbhísí a thuairisciú an tairbhe airgeadais do chliaint a bhaineann le hobair abhcóideachta.

## Tacú le himircigh

In 2014, taifeadadh tír dhúchais do 64% de chliant SFS (416,000) As na cliant sin, ba náisiúnach LEE 12% díobh agus ba as tíortha neamh-LEE 8% díobh (beagnach cothrom le 80,000). Le linn 2014, tháinig ceisteanna ó dhaoine as 198 tír dhúchais éagsúil. Léiríonn sé seo éagsúlacht an phobail imircigh agus an dúshlán a bhaineann lena gcomhairle faisnéise chasta, agus riachtanais abhcóideachta a chomhlíonadh.

Cuireann SFSanna raon freagairtí ar fáil maidir le riachtanais faisnéise imirceach ar fud na tíre, lena n-áirítear seirbhísí for-rochta spriocdhírthe d'imirceach, an tacaíocht a chuireann Seirbhís Faisnéise agus Atreorúcháin de Chomhairle um Inimircigh na hÉireann ar fáil, agus an tseirbhís tacaíochta maidir le ceisteanna saoránachta a chuireann Comhpháirtíocht na bPobal Nua agus SFSanna atá lonnaithe i mBaile Átha Cliath ar fáil.

Rinne SFS Lár na Cathrach Bhaile Átha Cliath, áit a bhfuil líon fíorard imirceach a n-úsáideann a seirbhísí ann, cur i láthair i gcomhpháirt le BFS le haghaidh an Ghrúpa thras-Rannaigh um Imeachadh Imirceach faoi roinnt de na saincheisteanna a mbíonn ar imircigh tabhairt fúthu. Tharraing SFS Lár na Cathrach Bhaile Átha Cliath aird ar shaincheisteanna ag a mbíonn tionchar ar na himircigh a úsáideann a seirbhís ar nós sárú ar chearta fostaíochta, neamhréir idir cur i bhfeidhm rialachán coimirce sóisialaí, moill próiseála fhada maidir le hathnuachan cárta Bhiúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Inimircigh (GNIB), costais agus deacrachtaí praiticiúla a bhain le teacht amach as soláthar díreach. Cuireadh béim ar shaincheisteanna oideachais i dtaca le coláistí príobháideacha a dhúnadh agus rochtain ar dheontais mhac léinn chomh maith.

## An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste

Le linn 2012, d'fhorbair an Rialtas raon beart mar fhreagairt ar an ngéarchéim mhorgáiste. Mar chuid den fhreagairt seo, bhunaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste, chun faisnéis agus comharthaíocht a sholáthar maidir leis an gCód Iompair um Riaráistí Morgáiste agus na tacaí atá ar fáil dóibh siúd a bhfuil riaráistí nó réamhriaráistí morgáiste cruthaithe acu. Ba é spriocghrúpa an tionscnaimh daoine nach raibh tar éis aghaidh a thabhairt ar a ndeacracht morgáiste agus dul i ngleic leis, mar shampla, daoine nach ndeachaigh i dteagmháil lena n-iasachtóir.

I mBealtaine 2014 cuireadh An Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste leis an tseirbhís a chuireann Líne Chabhrach na Seirbhíse Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) ar fáil. Nascann uimhir an Líne Chabhrach um Fhaisnéis ar Riaráistí Morgáiste (0761 07 4050) le huimhir líne chabhrach SBCA (0761 07 2000) anois. Sular aistríodh é, fuair an líne chabhrach 2,634 glao in 2014.

# Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann/Prótacal SBCA

In 2014 d'aontaigh an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA) agus Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann (BPFI) prótacal nua chun cabhrú le daoine a n-aisíocaíochtaí fiachais a bhainistiú ar a n-acmhainn féin. Cuireann sé sin leis an bprótacal a aontaíodh den chéad uair in 2009. Tá na céimeanna a aontaíodh leagtha amach sa phrótacal lenar féidir creidiúnaithe agus comhairleoirí airgid a bheith ag obair le chéile chun plean aisíocaíochta a chur le chéile do chliaint. Plean aisíochta atá inghlactha go frithpháirteach agus atá inbhuanaithe inacmhainne do chliaint. Déanfar an plean sin a bhainistiú go rathúil ar bhonn leanúnach. Léiríonn na chéad torthaí go n-éiríonn leis an bprótacal BPFI/SBCA fiachais a shocrú, lena n-áirítear díluacháil fiachais neamhurráithe do chliaint a bhfuil siad acu. Cuireann an prótacal béim ar an gcaidreamh oibre maith atá idir SBCA agus BPFI agus leanann sé air é sin a chur chun cinn.

## Oideachas um bainistíocht airgid agus cur chun cinn

Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid – An Fhorbairt Náisiúnta Teo (SBCA<sup>fn1</sup>) acmhainní agus treoir ar fáil do sheirbhísí SBCA maidir le tionscnaimh um fhiachais a chosc sna réimsí feasachta i leith fiachais, faisnéise agus oideachais. Gach mí déantar feachtas a chónasc le téama bainistíocht airgid ar leith (mar shampla, billí a bhainistiú, fiachais a láimhseáil, costais chomaoine, costais ar fhilleadh ar scoil agus costais um Nollaig) agus cuireann seirbhísí SBCA an téama sin chun cinn ar an leibhéal áitiúil. Faoin tionscnamh sin:

- Chuir **SBCA an Chabháin** ceardlanna faoi bhainistíocht airgid ar fáil d'eagraíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas, eagraíochtaí don aos óg agus eagraíochtaí imirceach. Ghlac an tseirbhís páirt in imeachtaí faisnéise ar fud na tíre chomh maith darbh ainm *Progression from the Recession*.
- Bhi **SBCA Dhún Droma/Ráth Fearnáin** páirteach i dTionscadal Foghlama Praiticiúil le Tionscadal Tacaíocht um Andúil an Teampaill Ghil agus rinne siad leabhrán darbh ainm *Breaking out of the Welfare Trap* i gcomhar le SBCA Dhún Laoghaire agus grúpaí eile.

- Chuir **SBCA Phort Láirge** clár bainistíocht airgid ocht seachtaine ar fáil do dhaltai idirbhliana SBC Cnoc Síona, a bhí bunaithe ar mhúnla de chuid Yo-Yos
- Chuir **SBCA Cheatharlach** comhairle ar fáil do 600 oibrí de chuid Kerry Foods le linn staid iomarcaíochta/ciorrú pá. Thug Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh Cheatharlach agus Chill Mhantáin tacaíocht don tionscnamh chomh maith. Chuir an tseirbhís cainteanna i láthair in 12 mheánscoil agus 10 n-eagraíocht phobail le linn 2014.
- Chuir **SBCA Laoise** réamhchainteanna ar fáil do phríosúnaigh sular scaoileadh saor iad i bPríosún Phort Laoise agus i bPríosún an Láir Tíre. D'iarr an Rialtóir Cúnta ar SBCA Laoise cainteanna buiséadta do phríosúnaigh fhadtéarmacha a chur ar fáil.

## Freastal ar riachtanais athraitheacha – foilseacháin

In 2014 d'fhoilsigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon leathan leabhrán agus acmhainní eile chun a chinntiú go raibh rochtain ag an bpobal agus ag soláthraithe faisnéise ar fhaisnéis chuimsitheach chruinn maidir le cearta agus le teidlíochtaí i bhformáidí éagsúla. Foilsíonn BFS tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta a chuireann béim ar na saincheisteanna a bhaineann le húsáideoirí na seirbhísí.







**Benefits and Taxes 2014:** Tugtar achoimre sa chairt bhalla agus sa bhileog ar shochair in 2014 agus sonraítear sa chairt táblaí cuimsitheacha de rátaí agus de thairseacha ioncaim.

**Faisnéis d'Fhágóirí Scoile:** Cuimsítear sa bhileog raon leathan ábhar a d'fhéadfadh a bheith ina nithe is díol spéise d'fhágálaithe scoile, lena n-áirítear oideachas agus oiliúnt, leas sóisialach, cáin agus an dlí fostaíochta.

**Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d'aois:** Tugtar forbhreathnú ar theidlíochtaí do dhaoine aosta, lena n-áirítear na réimsí a bhaineann le híocaíochtaí leasa shóisialaigh, cúramóirí, cúram cónaithe, pinsin, scor, taisteal agus cáin.

**Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas:** Tugtar forbhreathnú ar theidlíochtaí na ndaoine faoi mhíchumas sa leabhrán seo, lena n-áirítear réimsí oideachais agus oiliúna, seirbhísí sláinte, fostaíochta, tithíochta, taistil agus cánach.

**Filleadh ar an obair:** Scríobhadh é chun cur leis an micrealáithreán *gettingbacktowork.ie*, tugann Getting back to work faisnéis do chuardaitheoirí poist agus do dhaoine ar mhian leo a ngnó féin a bhunú. Cuimsítear sa leabhrán raon leathan ábhar lena n-áirítear oideachas agus oiliúnt, scéimeanna fostaíochta, sochair agus obair, agus gnó a bhunú.



**Relate agus forlíonadh AE:** Is é Relate irisleabhar míosúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chuimsíonn an reachtaíocht agus na forbairtí sna seirbhísí sóisialta agus sa bheartas sóisialta. Le linn na bliana, clúdaíodh in Relate raon leathan réimsí, lena n-áirítear cártaí leighis, easpa dídine, rialtas áitiúil, carthanachtaí, táillí uisce, agus córais na gcúirteanna. Foilsítear Forlíonadh AE gach ráithe. Cuimsítear san fhorlíonadh forbairtí suntasacha AE (go háirithe maidir le beartas sóisialta, le beartas tomhaltóirí agus le cearta saoránach).

Déantar foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a dháileadh ar raon leathan eagraíochtaí deonacha agus daoine aonair. Tá gach foilseachán ar fáil i bhformáid PDF ar [citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie), tá roinnt mhaith foilseachán ar fáil mar ríomhleabhair freisin. Déantar cuid mhaith leabhrán a fhoilsiú in éineacht le treoir ar líne (féach [citizensinformation.ie/guides](http://citizensinformation.ie/guides)).

## Tosaíocht B: Seirbhís comhsheasmhach agus ardchaighdeán a chur i bhfeidhm ag BFS agus ag ár gcomhpháirtithe seachadta – trí sheirbhísí a chur ar fáil i leith ardchaighdeán

Tá sé ríthábhachtach go mbeidh ár seirbhísí á gcur ar fáil ar ardchaighdeán go comhsheasmhach. D'fhonn an sprioc sin a chinntiú, thugamar isteach creat um dhearbhu cáilíochta a leagann amach caighdeán chomhaontuithe maidir lenár seirbhísí a chur ar fáil. Ina theannta sin, d'fhorbraíomar raon cúrsaí oiliúna creidiúnaithe. Ar cheann de phríomhthosaíochtaí 2014 bhí córas cáilíochta um sheirbhísí do chustaiméirí na Fondúireachta Eorpaí um Bainistíocht Cáilíochta (EFQM) a chur i bhfeidhm ar chomhpháirtithe soláthair agus seirbhísí BFS uile.

### Ár gcreat um dhearbhu cáilíochta

Baineann na ceithre ghné seo a leanas le creat um dhearbhu cáilíochta BFS agus lenár seirbhísí comhpháirtithe soláthair:

- **Caighdeán Seirbhíse i leith cáilíochta maidir le SFSanna agus SBCA** a forbraíodh go comhoibríoch i ngrúpaí oibre. Cuimsíonn na caighdeáin sin soláthar seirbhíse agus sástacht an chustaiméara, ceannaireacht agus rialachas, bainistíocht oibriúcháin agus acmhainní daonna. Le linn 2014 lean na grúpaí oibriúcháin orthu agus raon beartas tacaíochta agus cuir chuige caighdeánaithe á bhforbairt acu le húsáid sna SFSanna agus sa SBCA.
- Tugtar an **Clár Sármhaitheasa Seirbhíse Réalta Óir EFQM (an Fhondúireacht Eorpach um Bainistíocht Cáilíochta)** ar an gcóras cáilíochta seachtrach sin atá dírithe ar sheirbhís do chustaiméirí.
- Raon **riachtanas rialachais agus tuairisciú** a fhorbairt.
- Áirítear ar ár **bpróiseas iniúchta inmheánaigh** samplaí d'iniúchtaí ar sheirbhísí comhpháirtithe soláthair atá déanta ag iniúcháirí inmheánacha. Úsáidtear na moltaí chun comhlíonadh riachtanas rialachais agus tuairiscithe a uasdátú agus a fheabhsú.

Déanann foireann thiomnaithe forbairt ar straitéis cáilíochta BFS agus cuireann siad é chun feidhme. Cuidíonn gach foireann seirbhíse BFS lenár gcomhpháirtithe maidir le hacmhainní agus tacaí ar ardchaighdeán a chur ar fáil – áirítear orthu sin láithreáin Gréasáin, foilseacháin, cúrsaí oiliúna, córais TFC agus tacaí um beartas agus taighde sóisialta, tacaí um rialachas agus soláthar seirbhíse (Féach ar Chuid 3 chomh maith).

# Clár Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM



Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go gcuirtear ár seirbhísí ar fáil ar na caighdeáin is airde. Tá próiseas an Réalta Óir mar chuid dár gclár leanúnach chun feabhas a chur ar ár seirbhísí agus iad a chaighdeánú. Dhíríonn an clár Réalta Óir ar chustaiméirí, ar chomhairliúcháin chustaiméirí agus ar shásamh custaiméirí. Spreagann sé foghlaim, ar bhealaí foirmiúla agus neamhfhoirmiúla ar aon, go háirithe. Is é BFS an chéad ghníomhaireacht reachtúil in Éirinn a bhain an comhartha cáilíochta a bhfuil aitheantas idirnáisiúnta air amach.

Le linn 2014, leanadh leis an gClár Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM a chur i bhfeidhm ar 42 SFS agus SGFS, 51 SBCA, SBCA fnt, SBCA don Lucht Siúil, SAN, SLIC agus BFS, arna dtacú ag bord de chuid clár um Dhearbhu Cáilíochta. Rinneadh an Lárionad lomaíochta na measúnuithe, atá mar pháirtí náisiúnta ag EFQM in Éirinn. Thagarmharcáil na riachtanais de réir creat maidir le Dea-Chleachtas Eorpach.

Agus céim pleanála an tionscadail ar bun, 'mapáileadh', caighdeáin cháilíochta de mhúnla EQFM agus de chritéar na Réalta Óir ar SBCA agus SFS. Téann gach seirbhís ar aghaidh trí phróiseas ceithre chéim chun bailíochtú a bhaint amach. Ar na céimeanna sin tá féinmheasúnú, plean gnímh agus sraith feabhsúchán soiléir le déanamh sula dtabharfar cuairt ar an láthair.

Faoi dheireadh 2014, bhí 96 seirbhís ann ag a raibh bailíochtú agus an Dámhachtain Sármhaitheasa Seirbhís Réalta Óir EFQM bainte amach, bhí láithreáin Gréasáin BFS san áireamh orthu sin. Ina theannta sin fuair an chéad SFS an Dámhachtain Réalta Óir ar Leibhéal Eiseamláire, leibhéal nach bhfuil riachtanach (fuair trí SFS an leibhéal sin ina dhiaidh i dtús 2015). Faoi thús 2015 bhí an Dámhachtain ag BFS agus a gcomhpháirithe soláthair uile (seachas an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta).



Ag bronnadh na dámhachtana Réalta Óir EQFM ar SBCA an Chláir. Ó chlé: Susan Doherty, Una Tobin, Dennis Corbett, Rosemary Enright Hodgkins, EFQM agus Josette Cuthbert, BFS.

# Oibrithe deonacha in SFS and an Straitéis Náisiúnta maidir le hOibrithe Deonacha

Tá ról ríthábhachtach ag na hoibrithe deonacha sa tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ó thosaigh na chéad ionaid faisnéise don phobail ag deireadh na 1960idí. In 2014 bhí níos mó ná 1,100 duine ag obair dá ndeoin féin do 42 SFS i raon rólanna, a bhuí leo tá réimse leathan taithí ann.

Le cois a n-obair lárnach laethúil – mar lucht faisnéise go príomha, chomh maith lena n-obair mar rúnaithe agus mar chomhaltai boird nó bhaill coiste – tugann oibrithe deonacha scileanna agus taithí phroifisiúnta chuig sainróil. I measc a speisialtóireachta tá ionadaíoch abhcóideachta, tacaíocht ceisteanna casta i réimsí saineolais áirithe, obair beartais shóisialta, obair caidrimh phoiblí agus margaíochta, riarachán, nuachtlitreacha a dhéanamh agus imeachtaí áitiúla a eagrú. Tá neart oibrithe deonacha ag a bhfuil an-taithí ag obair mar chomhordaitheoirí oibrithe deonacha agus mar chomhordaitheoirí ionaid áitiúil. Baineann sé sin le foireann dheonacha uainchláir a earcú, meantóireacht a dhéanamh orthu, oiliúint a chur orthu agus tacú leo.

Tugann *Straitéis Náisiúnta maidir le hOibrithe Deonacha i Seirbhís Faisnéise Saoránach 2012-2015* sainaitheantas do ról ríthábhachtach na n-oibrithe deonacha maidir le seirbhísí a chur ar fáil agus le SFS a chónascadh leis an bpobal. Déanann an straitéis iarracht tuilleadh sainaitheantais a thabhairt do na hoibrithe deonacha agus chun ról an oibrí deonach a neartú. Tá sé dírithe ar thacú le hoibrithe deonacha trí oiliúint, tomhais cháilíochta, athbhreithnithe bliantúla aonair agus próisis eile atá déanta chun go mbeidh sé de chumas ag seirbhísí agus ag a bhfoireann deonacha seirbhísí comhsheasmhacha ar ardchaighdeán a chur ar fáil i dtimpeallacht oibre chasta dhúshlánach.

Cuireadh plean cur i bhfeidhm agus cúrsa oiliúna ar fáil chun tacú le SFSanna an straitéis a chur i bhfeidhm ar an leibhéal áitiúil.



Sa phictiúr ag Seimineár Dámhachtana Oibrithe Deonacha ag a bhfuil cúnamh na noibrithe deonacha á cheiliúradh tá Philip McCabe, Cathaoirleach, Chumann Náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (NACIS) agus Yvonne McKenna, Príomhfheidhmeannach Obair Dheonach Éireann.

# Oiliúint Chreidiúnaithe do sholáthraithe faisnéise

D'fhorbraíomar raon clár oiliúna creidiúnaithe chun a chinntiú go bhfuil tacaíocht ag na soláthraithe faisnéise chun seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil do shaoránaigh.

Seoladh an Clár Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta (CFCA) in Aibreán 2013. Tá sé dírithe go príomha ar sholáthraithe faisnéise in SFSanna, tá an CFCA ina chéim i dtreo an tSainteastais nua san Fhaisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht (leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí) i ndiaidh dhá bhliain staidéar. Déanann CFCA comhleanúnachas a chinntiú i dtaobh seirbhísí a chur ar fáil agus tugann siad an fhaisnéis, na scileanna agus an inniúlacht a bhíonn ag teastáil do sholáthraithe faisnéise chun go mbeidh siad ar a gcumas faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhchlaonta agus rúnda a chur ar fáil don phobal. Ina theannta sin, tugann sé an deis do sholáthraithe faisnéise forbairt go profisiúnta agus cáilíocht aitheanta a bhaint amach.

In Iúil 2014, fuair 139 foghlaimeoir a dteastais QQI. Áirítear ar na foghlaimeoirí sin céimithe don Chlár Soláthraithe Faisnéise a bhí ann roimhe sin. Bhí orthu míreanna sa bhreis a dhéanamh chun Sainteastas QQI a bhaint amach. Thosaigh os cionn 100 foghlaimeoir ar Bhliain 2 an chláir in 2014.

Rinneadh athbhreithniú eatramhach ar CFCA in 2014 ina ndearnadh moltaí ar an mbealach a gcuirtear an clár ar fáil. I ndiaidh smaoineamh a dhéanamh ar an athbhreithniú sin, socraíodh gur cheart an clár a chur amach ar conradh d'eagraíocht sheachtrach. Cuireadh tairiscint amach ar chúrsa CFCA a chur ar fáil in 2014 agus d'éirigh le hInstitiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhlainséir (ITB) an tairiscint a fháil. Thosaigh CFCA a chur ar fáil faoi ITB i Meán Fómhair 2014 agus 163 foghlaimeoir acu.



# Féilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna

Soláthraíonn Féilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna raon leathan cúrsaí oiliúna a chuimsíonn eolas lárnach, ábhair chomhairle agus abhcóideachta in éineacht le réimse níos leithne de scileanna idirphearsanta agus scileanna bainistíochta. In 2014, sholáthair BFS 33 cúrsa (55 imeacht oiliúna) ar Fhéilire Náisiúnta na nImeachtaí Oiliúna. D'fhreastail 1,089 duine ar na himeachtaí oiliúna. Ba as SFSanna d'fhormhór na rannpháirtithe ach ghlac eagraíochtaí deonacha agus eagraíochtaí reachtúla eile páirt iontu freisin.

Gné ar leith d'fhéilire oiliúna 2014 ab ea cúrsaí a chur ar fáil maidir leis an tionchar atá ag an reachtaíocht nua ar chliaint SFS. Áiríodh ar na cúrsaí sin *Personal Insolvency Legislation and Unfair Treatment in the Workplace – Protected Disclosures Act 2014*.

In 2013, thairg BFS oiliúint spriocdhírithe maidir le ról foirne agus ról oibrithe deonacha éagsúla sna SFSanna, lena n-áirítear:

- *Ullmhú don ról mar Chomhordaitheoir na nOibrithe Deonacha sna SFSanna*
- *Scileanna Bainistíochta Praiticiúla do Bhainisteoirí*
- *Tacú leis an bPróiseas Faisnéis a Sholáthar: Cúrsa nua do Rúnaithe/Riarthóirí*
- *Rialachas Éifeachtúil do Chomhaltaí Boird Seirbhísí Maoinithe ag BFS.*
- *Bainistíocht Feidhmíochta agus Córas Forbartha*

Tá forbairt déanta ag an bhfoireann Seirbhísí Oiliúna ar áis oiliúna sa bhreis sa tsraith físeán *How Can We Help You? Is é ainm an ghearrscannáin nua chun oiliúnt a chur ar sholáthraithe faisnéise How Can We Help You? – Dealing with a Challenging Situation*.<sup>8</sup>

## Oiliúint chreidiúnaithe abhcóideachta

D'fhorbraíomar clár an Teastais chreidiúnaithe i Scileanna Bainistíochta do Bhainisteoirí ar Sheirbhísí Abhcóideachta in éineacht le Dámh Staidéar Gnó agus na nDaonnachtaí ag an Institiúid Teicneolaíochta, Baile Bhlainséir. Tá an cúrsa maoinithe ag BFS. Áirítear ar an gcúrsa ábhar faoi ionadaíocht ar sheirbhísí abhcóideachta a bhainistiú agus faoi acmhainní daonna a bhainistiú. I Márta 2014, bronnadh an Teastas Sainchuspóra i Scileanna Bainistíochta do Bhainisteoirí Seirbhísí Abhcóideachta (Leibhéal 7, an Creat Náisiúnta Cáilíochtaí) ar ochtar bainisteoirí forbartha agus ar sholáthraí faisnéise amháin ó SFSanna ó gach cearn d'Éirinn.

<sup>8</sup> Is féidir teacht ar an bhfíseán ag <https://vimeo.com/116057810>

I Meán Fómhair 2014, bhain 77 foghlaimoir Teastas don Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach amach ón gClár Cleachtais Abhcóideachta, atá ar Leibhéal 7 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí. Tá an cúrsa creidiúnaithe trí Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath agus bhí sé dírithe ar scileanna abhcóideachta praiticiúla.

## Clár oiliúna SBCA

Ba é an príomhriachtanas oiliúna a sainithníodh maidir le SBCA in 2014 ná saincheisteanna faoi mhorgáiste agus faoi fhiachas morgáiste. Dearadh dhá chúrsa oiliúna a dhírigh go sonrach ar chomhairleoirí airgid SBCA – *Code of Conduct on Mortgage Arrears (CCMA)/Mortgage Arrears Resolution Process (MARP) Appeals* (ar a bhfreastal 134 comhairleoir airgid) *and Repossessions under the CCMA* (ar a bhfreastal 147 comhairleoir airgid).

Tá an tArd-Diplóma i gComhairle Airgid ó Ollscoil Uladh an chéad cháilíocht atá go hiomlán dírithe ar chomhairle airgid in Éirinn. Bhain an chéad 22 mac léinn an cháilíocht amach i Nollaig 2014. Tá 40 comhairleoir airgid sa bhreis cláraithe ar an gcúrsa, a thógann 18 mí chun é a chríochnú.

Reachtáil SBCA fnt cúrsaí oiliúnaithe creidiúnaithe chomh maith do riarthóirí agus do chomhordaitheoirí – i Scileanna Cumarsáide, *Éifeachtacht Phearsanta agus Bainistíocht Gnó son Aonad Oibre*.



Ceiliúránn céimithe an tArd-Diplóma i gComhairle Airgid a fháil ó Ollscoil Uladh.

## Tosaíocht C: Oibriú chun samhail um sheirbhís chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a chuireann an saoránach ag a lár – trína eagrú chun seachadadh a dhéanamh

Tá an tosaíocht seo dírithe ar ár struchtúir agus próisis féin a athrú chun a dheimhniú go n-úsáidimid ár n-acmhainní chun freastal ar riachtanais saoránach sa bhealach is éifeachtaí. Ar cheann de phríomhionchur na tosaíochta seo le linn 2014 bhí athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir soláthair na seirbhíse chun measúnú a dhéanamh ar an mbealach a bhféadfadh seirbhísí níos fearr, níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí ó thaobh costais de a chur ar fáil dár gcustaiméirí.



Bronnann an Méara Andrew McGuinness Damhachtain Dhaoine na mBliana 2014 de chuid Rehab/Comhairle Chontae ar Elaine Bolger agus ar Tom Gunning.

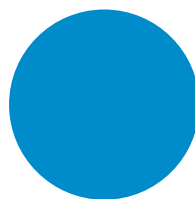
# Staidéar Indéantachta de chuid Pathfinder

Tá os cionn 600 foireann bhuan, beagnach cothrom le 200 oibrí scéime agus 1,104 oibrí deonacha atá ag obair do 93 cuideachta neamhspleách sa líonra (51 Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) agus 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)). Tá Bord Bainistíochta ar leith ag gach ceann de na cuideachtaí seo, atá déanta as naonúr comhaltaí an Bhoird ar an meán. Tagann struchtúr rialachais os cionn 800 duine as sin. Níl cothabháil na cuideachta agus struchtúr an Bhoird inbhuanaithe a thuilleadh ó thaobh dearcadh eagraíochtúla nó ó thaobh dearcadh rialachais de. D'fhéadfadh an saothar a bhaineann leis maidir le hacmhainn a bheith dírithe ar sholáthar seirbhíse do shaoránaigh a fheabhsú ina áit sin. Maidir leis an éileamh méaduithe atá ar mhaoiniú agus ar chuntasacht tá sé neamh-inbhuanaithe.

In 2014, choimisiúnaigh BFS staidéar indéantachta chun roghanna a shainaithint maidir le comhtháthú eagraíochtúla ár gcomhpháirtithe soláthair. Ba é an aidhm leis bealaí níos soiléire agus níos éifeachtaí a fhorbairt chun teacht ar sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta. Ar an mbealach sin beidh torthaí níos fearr ann do shaoránaigh, le linn don úsáid is fearr a bhaint as acmhainní. Ba í cuideachta ar a dtugtar Pathfinder a rinne an obair agus rinne grúpa stiúrtha maoirseacht ar an obair sin. Bhí an grúpa stiúrtha déanta as foireann SFS agus Comhaltaí Boird, foireann de chuid SBCA agus Comhaltaí Boird agus foireann de chuid Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Sainaithníodh sa Staidéar Indéantachta de chuid Pathfinder roinnt roghanna a bhí ann chun comhdhlúthú eagraíochtúla a dhéanamh agus/nó a gcomhpháirtithe soláthair a thabhairt le chéile. Rinne Bord BFS machnamh ar an staidéar i Meán Fómhair 2014 agus chuir sé de chúram ar Ghrúpa Deartha le moladh a dhéanamh agus cur síos a dhéanamh ar mhúnlaí struchtúrtha nua, agus an staidéar in úsáid acu mar phríomhchaipéis acmhainne chun bonn eolais a chur faoin bpróiseas.

Nuair a bhí plé eatarthu d'úsáid an Grúpa Deartha mar threoir sainTearmaí Tagartha agus Prionsabail Deartha chun múnlaí struchtúrtha nua a shainaithint agus iad a chur faoi bhráid Bord SFS chun iad a chur san áireamh.



# Prionsabail deartha maidir le múnla struchtúrtha nua

- 1.** Ní mór go mbaineann gach réimse den phobal tairbhe indíreach as próisis, cionroinnt acmhainní agus dearbhú cáilíochta níos fearr, de bharr seirbhís níos fearr á soláthar ag an bhfoireann. Caithfear seirbhísí a chur ar fáil ar an leibhéal áitiúil.
- 2.** Cuireann BFS ceannaireacht straitéiseach na seirbhísí ar fáil, socraíonn BFS an beartas agus na caighdeáin náisiúnta agus is iad BFS an t-údarás dlisteanach inniúil agus ní mór aitheantas a thabhairt air sin.
- 3.** Seirbhísí iad SBCA/SFSanna a chuirtear ar fáil go háitiúil. Ní mór go mbeidh modh aontaithe ann i dtaobh seirbhís a chur ar fáil agus go mbeidh taithí chomhsheasmhach custaiméara ann.
- 4.** Ní mór go réitíonn an struchtúr nua an bealach don úsáid solúbtha acmhainní agus barrfheabhsú a chur ar thoilleadh agus ar acmhainní sheirbhísí an líonra
- 5.** Caithfidh an múnla struchtúr a chur ar fáil chun comhairle agus ionchur áitiúil a dheimhniú, agus chun go gcaomhnaíonn an líonra na nascanna áitiúla.
- 6.** Cuirfidh an múnla córas rialachais comhsheasmhach ar fáil, ar córas i bhfad níos fearr é, chun barrfeabhais a chur ar an tseirbhís a chuirfear ar fáil don chliant.
- 7.** Ní mór go gcuirfidh an múnla éifeachtúlachtaí níos fearr agus éifeachtúlachtaí tomhaiste ar fáil trí scála agus chaighdeánú.
- 8.** Caithfidh go gcuireann an struchtúr tarmligean cuntasachta agus cinnteoireachta ar bun ar an leibhéal is cuí.
- 9.** Ní mór go mbeidh dearbhú cáilíochta faisnéise, comhairle agus abhcóideachta neadaithe tomhaiste agus go bhfuil a dhóthain acmhainní ar fáil dó.
- 10.** Caithfidh go gceadaíonn an córas freagracht sholúbtha le tionscnaimh a dhéanamh chun freastal ar riachtanais an phobail ar bhonn náisiúnta agus ar bhonn áitiúil an phobail.
- 11.** Ní mór go neartaítear struchtúir tacaí na n-oibrithe deonacha.
- 12.** Caithfidh go gcruthaíonn an múnla "timpeallacht foghlama" ina mbaineann an fhoireann tairbhe as an tacaíocht agus na deiseanna atá ann a bhuí lena bheith mar chuid de eagraíocht níos mó.

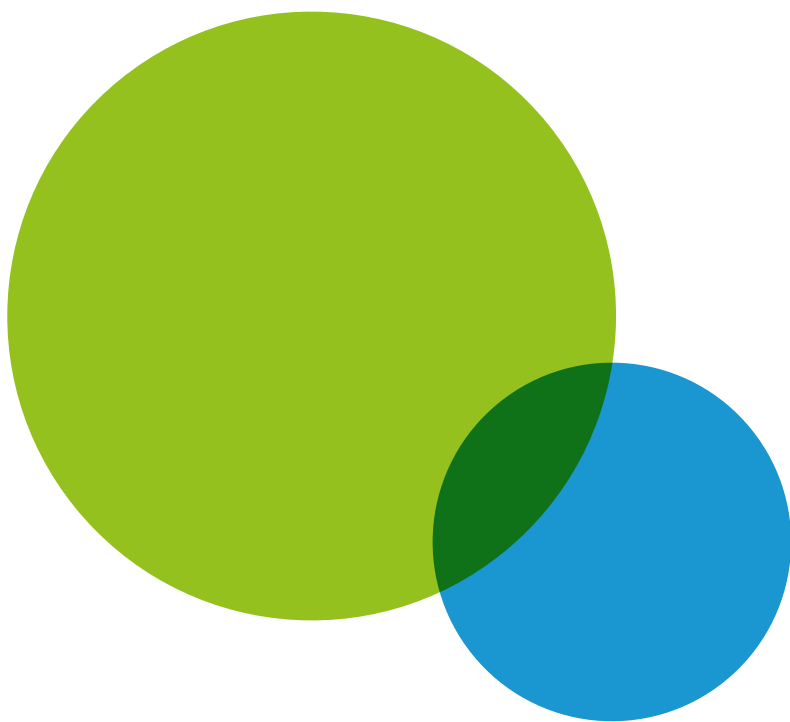


# Triail phíolótach Teagmháil Gutháin Phointe Shingil (SPOTC)

Is é is aidhm le SPOTC pointe singil a chur ar fáil don saoránach maidir leis an gcéad teagmháil gutháin a dhéanann siad, in áit bheith ag oibriú amach iad féin cad é an bealach is fearr chun an raon leathan seirbhísí atá ar fáil a láimhseáil. Tugtar treoir do na custaiméirí maidir leis an mbealach is oiriúnaí dóibh a bhfreastalaíonn ar a gcuid riachtanas féin.

Chríochnaigh an chéad triail phíolótach ag deiridh Mheithimh 2014. D'fhorbair agus thástáil an triail phíolótach múnla soláthair seirbhíse a sheolann na chéad ghlaonna gutháin laistigh de gach líonra comhpháirtithe soláthair seirbhísí chuig pointe singil. Aimsíodh an bealach a bhféadfadh na hacmhainní mar atá ann faoi láthair lastigh de gach líonra a chur i bhfeidhm ar bhealach níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla chun freastal ar an éileamh.

A bhuí leis an tionscadal trialach baineadh de thátal as go n-oibríonn an smaoineamh ach ní ionann úsáid agus comhtháthú SPOTC trasna SGFS, SFSanna, SAN agus SBCA de réir toillte agus ullmhachta gach líonra. Bainneann obair sa bhreis leis an mbonneagar teicniúil agus tá an múnla SPOTC ag brath ar acmhainní. Mhol an Bord BFS dul chun cinn SPOTC in Iúil 2014.



## Tosaíocht D: Bheith i gceannas ar dhearadh agus ar chur i bhfeidhm freagairtí cruthaitheacha agus solúbtha chun freastal ar éilimh ar fhaisnéis, comhairle, abhcóideacht agus tacaíocht buiséadta atá ag teacht chun cinn – trí luach a chruthú agus a chur leis

Tá sé de rún againn leanúint orainn a dheimhniú go bhfuil na seirbhísí atá urraithe ag Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh príomhacmhainn faisnéise, comhairle, tacaíocht buiséadta agus abhcóideachta do shaoránaigh. Chun é seo a dhéanamh ní mór dúinn deiseanna a shainaithint chun seirbhísí nua agus níos fearr a fhorbairt – i gcomhpháirt le heagraíochtaí eile i gcásanna ábhartha agus cuí. Ní mór dúinn sinn féin a eagrú chun go mbeidh an tsolúbthacht againn freastal go tapa ar riachtanais athraitheacha. In 2014 leanamar orainn agus teicneolaíochtaí nua a fhorbairt agus a úsáid agus bhainamar leas as cuir chuige nua chun teagmháil a dhéanamh le pobail, le saoránaigh agus le foirne.

Bunaíodh an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa in 2013 agus le linn 2014 d'obair sí go dian chun tacú le cliant a raibh fógraí um fhaoiseamh fiachais á lorg acu. D'fhorbraíomar láithreán Gréasáin nua – **gettingbacktowork.ie** – agus leanamar orainn ár straitéis sonraí a fhorbairt.

## An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

Ti gcomhar le SBCA<sup>9</sup>, d'fhorbair BFS seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa trí SBCA. Tá údarú ag idirghabhálaithe faofa ó Sheirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (ISI) fógraí um Fhaoiseamh Fiachais a chur isteach thar ceann féichiúnaithe incháilithe. Tá Fógra um Fhaoiseamh Fiachais (DRN) ar cheann amháin de thrí réiteach fiachais a tugadh isteach faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta 2012. Tugann sé cead go ndíscríobhfar fiachas cáilitheach de €20,000 ar a mhéad i gcás daoine dócmhainneacha áirithe. Is trí Idirghabhálaí Faoifa amháin ar féidir le féichiúnaithe iarratas a dhéanamh ar DRN<sup>9</sup>. Níl aon táille le hóc.

<sup>9</sup> Is féidir le hIdirghabhálaí Faoifa a bheith ina duine aonair nó ina eagraíocht. I gcás SBCA, i ndiaidh comhairle dlí a fháil, socraíodh cur isteach ar údarú corparáideach mar Idirghabhálaí Faoifa, agus d'fhorhuinigh Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (ISI) é sin.

Dheonaigh an Chúirt Chuarda an chéad fhógra um fhaoiseamh fiachais an 21 Eanáir 2014 agus faoi Nollaig 2014 bhí 251 DRN deonaithe ag na Cúirteanna. Le linn 2014, bhí 900 coinne ann idir féichiúnaithe incháilithe agus féichiúnaithe a d'fhéadfadh a bheith incháilithe. Bíonn an próiseas DRN á athbhreithniú i gcónaí chun a éifeachtúlacht agus a tábhacht a chinntiú. Le linn na bliana cuireadh próiseas 'seiceáil incháilitheachta' sothuigthe i bhfeidhm in áit cliant a 'thástáil'. Fuair na hoifigí SBCA uile oiliúint faoi thástáil a dhéanamh ar na chéad ceisteanna agus forbraíodh córas coinne ar leith a dhíríonn go sonrach ar An tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa.

I gcomhar le hOllscoil Uladh, d'fhorbair SBCA fnt modúl oiliúnithe creidiúnaithe d'Idirghabhálaithe Faofa agus le linn 2014 d'éirigh le 124 comhairleoir airgid agus comhordaitheoir airgid cáiliú mar Idirghabhálaithe Faofa creidiúnaithe<sup>10</sup> a bhaint amach. Bhí daichead a dó cuideachta údaraithe mar Idirghabhálaithe Faofa faoi Nollaig 2014, le tuilleadh cuideachta a bhí i mbun próisis údarú a fháil.

## Straitéis Sonraí

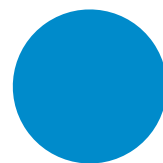
Tuairiscíonn BFS ar raon leathan faisnéis cliant trasna ár gcomhpháirtithe soláthair. Ní mór na sonraí cliant seo a chaighdeánú trasna na gcóras leictreonach éagsúil a úsáidimid ionas gur féidir feabhas a chur ar bhainistíocht faisnéise agus ar bhainistíocht eolais laistigh den eagraíocht. Plean oibre agus plean feidhmiúchán is ea ár straitéis sonraí chun bailiú sonraí, anailís agus tuairisciú caighdeánaithe a dhéanamh laistigh de BFS agus ár gcomhpháirtithe soláthair.

Leagann straitéis sonraí BFS aidhmeanna gearrthearma agus aidhmeanna meántearma amach. Méadóidh na feabhsúcháin ghearrthearma atá á gcur i bhfeidhm faoi láthair idirghníomhú úsáideora leis an gcóras, cuireadh sé feabhas ar cháilíocht na sonraí, déanfaidh sé na catagóirí sonraí a chaighdeánú agus sonraí nua agus sonraí ábhartha a ghabháil maidir le réimsí soláthair seirbhíse.

Tá méadú muiníne sna sonraí a ghabhtar, in éineacht leis an bhfaisnéis atá ann cheana laistigh de na córais mar bhonn agus mar thaca ag an straitéis meántearma. Tá an straitéis seo ann le réiteach Éirime Gnó uileghabhálaí a fhorbairt ina bhféadfaidh sonraí fiontraíochta ó gach comhpháirtí soláthair seirbhíse a stóráil go lárnach agus chun acmhainn tuairiscithe agus acmhainn anailíse a bheith ann chun léargas a fháil ar na sonraí agus iad a léirmhíniú.

---

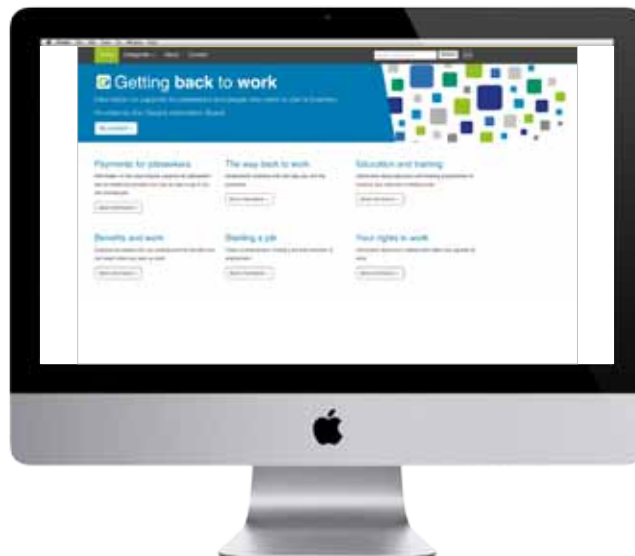
<sup>10</sup> Mar a luadh thuas, is é SBCA an tIdirghabhálaí Corporáide Faofa agus bronnar an cháilíocht seo ar dhaoine aonair chomh maith.



# Ríomhchóras Bainistithe Cáis (CMS) SBCA

Tá córais bailithe sonraí láidre, córais bainistithe anailíse láidre agus córais bainistithe cáis láidre lárnach chun gníomhaíocht SBCA a dhéanamh agus tuairsciú a dhéanamh uirthi.

Sainithníodh stráitéas sonraí BFS mar thosaíocht de chuid 2014 an riachtanas do Chóras Bainistithe Cáis (CMS) nua a bheith ann le haghaidh SBCA. Bunaíodh foireann tionscadail tiomanta chun bainistíocht a dhéanamh ar an gcóras nua a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm. Le linn na bliana d'oibrigh an fhoireann le sainmhíniú a thabhairt ar na riachtanais gnó don gcóras agus chun an próiseas tairisceana a ullmhú le haghaidh comhpháirtí tionscadail seachtraigh a fháil chun CMS nua a dhearadh, a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm. Nuair a chuirfear CMS nua i gcrích tiocfaidh sé in áit na gcóras leictreonach atá ann faoi láthair agus atá in úsáid ag SBCA agus comhdhlúthóidh CMS nua iad.



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

Ó 2009 ar aghaidh d'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh roinnt 'micrealáithreán' (láithreáin Gréasáin beaga) a bhí dírithe ar lucht spéise ar leith. Bhí [Losingyourjob.ie](http://Losingyourjob.ie) ann do chuardaitheoirí poist, bhí [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie) dírithe ar dhaoine féinfhostaithe, agus cuireann [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) faisnéis ar fáil do dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste cruthaithe acu. Le linn 2013, thosaigh leibhéal dífhostaíochta in Éirinn ag laghdú, ó 13.9% in Eanáir go 12.3% in Eanáir 2014. Le linn an tréimhse sin cuireadh raon leathan scéimeanna oideachais agus oiliúna i bhfeidhm, inar cuireadh béim ar ghníomhachtú, ar uasoiliúint agus ar athoiliúint.



Foireann Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Ráth Maonais ag seoladh [gettingbacktowork.ie](http://gettingbacktowork.ie)  
Sa chéad líne: Rebecca Daly, Ellen McCafferty, Liz Carroll (Bainisteoir Forbartha), Maria Brophy. Sa líne dheiridh: Oxana Bolodurina, Aurelia Bodrug, Aire Stáit Kevin Humphreys T.D., Leo Costello.

I Lúnasa tháinig an micrealáithreán, **gettingbacktowork.ie**, i bhfeidhm. Tháinig sé in áit [losingyourjob.ie](http://losingyourjob.ie) agus [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie), choimeád sé an phríomhfhaisnéis do chuardaitheoirí poist agus do dhaoine ar spéis leo gnó a bhunú, chomh maith le faisnéis níos mionsonraithe a chur ar fáil faoi raon scéimeanna fostaíochta agus maoinithe atá ar fáil. Sheol an tAire Stáit, Kevin Humphreys, T.D., an Roinn Coimirce Sóisialaí [gettingbacktowork.ie](http://gettingbacktowork.ie) go hoifigiúil in Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh Ráth Maonais an 3 Deireadh Fómhair 2014.

Thaifid [Gettingbacktowork.ie](http://Gettingbacktowork.ie) 18,619 cuairt ó Mheán Fómhair go Nollaig 2014, in éineacht le 50,574 amharc ar leathanaigh agus 3,194 cuairteoir leithleach ar an meán in aghaidh na míosa. Bunaíodh an láithreán Gréasáin ar inneachar ó [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie). Láithreán Gréasáin iomlán freagrúil is ea é a bhfuil an fhaisnéis uile ar fáil sa Bhéarla agus sa Ghaeilge ar aon ann.



## Tosaíocht E: Éifeachtúlacht agus éifeachtacht ár gcuir chuige seachadta seirbhíse a thomhas – trí thorthaí a léiriú trí aiseolas ó úsáideoirí

Baineann an tosaíocht seo le torthaí a léiriú trí aiseolas cainníochtúil agus cáilíochtúil a bhailiú go córasach ó úsáideoirí na seirbhíse. Tá oibleagáid reachtúil orainn faisnéis maidir le héifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí a chur ar fáil. Rinne os cionn 1 mhilliún saoránach teagmháil lenár seirbhísí maidir le tacú in 2014. Déantar gnéithe de gach ceist a thaifeadh. Bainimid úsáid as na sonraí sin ar dhá bhealach: éifeachtacht ár gcur chuige a mheas agus anailís a dhéanamh ar bhuarthaí agus ar shaincheistanna na saoránach. Léiríonn na hathruithe a tháinig ceann i ndiaidh a chéile sa réimse beartais shóisialta agus sa réimse airgeadais le blianta beaga anuas an tábhacht a bhaineann le bonn láidir fianaise a bheith ann nuair atá beartas á chur le chéile agus nuair atá tionchar á imirt ar bheartas.

### Aiseolas beartais shóisialach

Nuair a théann duine i dteagmháil le Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh nó an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag iarraidh faisnéise, comhairle nó cúnamh maidir le seirbhís phoiblí nó sochar ar leith, i roinnt cásanna, d'fhéadfadh a bhfadhb aonair féin deacracht 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 breithniú a dhéanamh air. Úsáideann siad na sonraí sin agus tuarascálacha, aighneachtaí agus páipéir thaighde faoi bheartas sóisialta á ndréachtú acu. Le linn 2014, cuireadh 3,723 tuairisceán beartais shóisialta faoi bhráid BFS (2,991 ó SFSanna agus 732 ó SGFS) – bhain formhór na dtuairisceán le leas sóisialach (54%) agus ba iad airgead agus cáin (10%), sláinte (10%) agus tithíocht (6%) na hábhair ba mhó ina dhiaidh sin.

Bhí aiseolas beartais shóisialta dírithe ar cheithre réimse lárnacha:

- Saincheistanna maidir le scéimeanna leasa fhorlíoantaigh go háirithe i gcás uasteorainneacha Forlónadh Cíosa.
- Míchumas agus breoiteacht – saincheistanna maidir le rochtain a fháil ar Liúntas Míchumais agus Sochar Breoiteachta agus na rátaí arda cinntí a cuireadh ar neamhní ar achomharc.
- Daoine dífhostaithe – Liúntas Cuardaitheora Poist agus Sochar Cuardaitheora Poist, go háirithe i gcás an riail 3 lá, nuair nach bhfuil daoine atá ag obair níos mó ná 3 lá in aghaidh na seachtaine i dteideal íocaíocht cuardaitheora poist, cé nach bhfuil ann ach poist páirtaimseartha nó poist a bhfuil pá íseal iontu.
- Teaghlaigh agus páistí – saincheistanna riaracháin leis an bhForlónadh Ioncam Teaghlaigh agus athruithe ar theorainneacha aoise maidir leis an Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora.

Bhí saincheistean ann i dtaca le Cáin Mhaoine Áitiúil, cártaí leighis agus titheocht, go háirithe i gcás easpa dídine. Lean na tuairisceáin bheartais shóisialta á léiriú gur ábhair riaracháin agus ábhair feidhmiúcháin a bhí mar phríomhbhuartha daoine aonair a bhí ag iarraidh rochtain a fháil ar shocair nó ar íocaíochtaí tríd an Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS). Bunaíodh socrú feidhmiúcháin nua chun aiseolas beartais shóisialta a sheoladh ag deireadh 2014. Sna *Social Policy Quarterly Reports* (SPQRanna) ó BFS, cuimsítear cás-staidéir éagsúla a léiríonn na saincheistean beartais shóisialta a leagtar béim orthu go minic mar aon le hanailís staitistiúil ar na tuairisceáin. Foilsítear na SPQRanna ar líne gach ráithe.

## Aighneachtaí beartais

Bhí tionchar ag BFS ar na próisis ceapúcháin beartais in 2014 trí raon aighneachtaí a chuir faoi bhráid<sup>11</sup> comhairliúchán rialtais agus grúpaí oibre idir-rannacha. Áirítear air sin na haighneachtaí seo a leanas:

- Aighneacht chuig FSS maidir le Dréachtchaighdeáin Eatramhacha maidir le Treoracha Nua, Seirbhísí agus Tacaí do Dhaoine faoi Mhíchumas
- Sonraí a chomhroinnt idir Comhlachtaí Seirbhísí Poiblí
- Aighneacht Réamh-Bhuiséad 2015
- Incháilitheacht cártaí leighis agus riachtanas leighis – Aighneacht chuig Painéal na Saineolaithe
- Straitéis Tithíochta Sóisialta

De thoradh próiseas tairisceana iomaíoch, choimisiúnaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh TASC (Think-tank for Action on Social Change) chun trí thuarascáil beartais shóisialta a chur i dtoll a chéile, bunaithe ar anailís a rinneadh ar shaincheistean a shainaithin seirbhísí comhpháirtithe soláthair BFS. Cuireadh na tuarascálacha sin i gcrích faoi dheireadh 2014 agus cuireadh faoi bhráid an Bord BFS iad.

## Aiseolas ó chustaiméirí

Mar chuid de phróiseas EFQM, dhírigh na seirbhísí ar aiseolas custaiméirí, agus ar chórais chun aiseolas cliant a bhailiú go háirithe. Le linn na bliana cuireadh cártaí tráchta custaiméirí nuashonruithe agus foirm gearáin nuashonraithe ar fáil do SFSanna agus forbraíodh próisis caighdeánaithe nua le sástacht an chustaiméara a mheas. Mar chuid den phróiseas céanna, rinneadh SBCA athbhreithniú ar a cheistneoir aiseolais, ar a chuir chuige chun aiseolas a fháil ó cliant agus ar a chárta tráchta. Thuairisc SFSanna gur cuireadh 7,627 cártaí tráchta custaiméirí ar ais in 2014 (níos mó ná dhá oiread líon 2013).

Tá sé seanbhunaithe nuair a dhéanann seirbhísí áitiúla bileoga agus cártaí poist a scaipeadh tagann méadú mór ar fheasacht an bhranda. I gcás amháin tháinig méadú 25% ar líon glaoiteoirí chuig an tseirbhís de bharr scapadh cártaí poist.

<sup>10</sup> Féach <http://www.citizensinformationboard.ie/en/publications/submissions/> chun sonraí na n-aighneachtaí uile a rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a fháil.

A man with short dark hair, wearing a red and blue plaid shirt, is leaning over a table. He is looking down at a large architectural drawing or map spread out on the table. His expression is focused. In the foreground, the back of a person's head and shoulder are visible, out of focus. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting.

*“Tá áthas an domhan  
orainn faoin toradh  
agus táimid an-  
bhuíoch díbh as  
gach rud a rinne  
sibh dúinn”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SBCA

# An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú agus tacaíocht dhíreach dá gcomhpháirtithe soláthair, a thugann seirbhísí don phobal dá réir. Tá 87 foireann ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (74.64 post coibhéise lánaimseartha).

## Foireann seirbhíse agus struchtúir

D'fhonn a gcuid feidhmeanna a líonadh, tá na foirne seirbhísí seo a leanas ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh:

- Abhcóideacht
- Airgeadas agus Riarachán
- AD agus Rialachas
- TFC agus Oifig Bainistíochta Tionscadail
- Acmhainní Faisnéise
- Cáilíocht
- Soláthar Seirbhíse
- Beartas Sóisialta agus Taighde
- Oiliúint

Tugann an fhoireann **Abhcóideachta** treoir chun an cleachtas is fearr a fhorbairt in abhcóideacht SFS trí acmhainní abhcóideachta a fhorbairt agus úsáid na n-acmhainní sin a chun chun cinn trí oiliúint a chur ar an gcúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta atá lonnaithe sna réigiúin agus meantóireacht a dhéanamh orthu agus tacaíocht a thabhairt dóibh.



In 2014, i ndiaidh tástáil úsáideoirí ar bhonn náisiúnta, rinneadh an fhoireann oiliúint a thabhairt chun críche agus é a chur ar fáil don líonra náisiúnta i dtaobh úsáid cuir chuige caighdeánaithe maidir le habhcóideachta aon uaire agus abhcóideacht SFS, lena n-áirítear Treoir Seirbhíse Abhcóideachta, Údarás chun Gníomhú agus Comhaontú Seirbhíse Abhcóideachta, Údarú Abhcóideachta Aon-uaire agus Aiseolas Cliant maidir le hAbhcóideacht SFS.

Tá an fhoireann **Airgeadais agus Riaracháin** freagrach as ábhair airgeadais agus cuir chuige maidir le comhpháirtithe soláthair. In 2014, íocadh €34 milliún amach i dtaobh deontas. Déanann BFS a dheimhniú go leanann na comhpháirtithe soláthair na rialuithe airgeadais agus cuir chuige tuairisciú ceart – a dhéanann a dheimhniú go bhfaigheann an cáiníocóir luach a chuid airgid.

Faoi cheanglais an Chóid Chleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit, tá ag BFS feidhm iniúcháireachta inmheánaí, déantar an fheidhm seo a sheachfhoinsiú faoi láthair. Cuireann na hiniúcháirí inmheánacha plean bliantúil iniúcháireachta inmheánaí le chéile do Choiste Iniúcháireachta agus Riosca an Bhoird. Tuairiscíonn na hiniúcháirí inmheánacha sin don Choiste sé huaire sa bhliain ar a laghad ar an dul chun cinn chun ar an bplean a chur i bhfeidhm. Tá soláthar d'iniúcháireacht inmheánach de chomhpháirtithe soláthair BFS ar bhonn sampla san áireamh ar phlean iniúcháireachta inmheánaí. Cuidíonn aiseolas ó na hiniúchtaí seo le feabhas a chur ar thimpeallacht um rialú airgeadais. Fuair BFS dearbhú suntasach maidir lena gcuntasacht deontais i dtuarascáil iniúcháir 2014.

Tugann an Fhoireann **AD agus Rialachais** tacaíocht d'fhoireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tá sí freagrach as rialachas laistigh de BFS, lena n-áirítear tacaíocht an Bhoird, cosaint sonraí, Saoráil Faisnéise agus gearáin custaiméirí.

Tá an fhoireann freagrach chomh maith as tacaíocht a thabhairt do chuideachtaí comhpháirtithe soláthair maidir le hábhair AD agus Rialachais lena n-áirítear comhairle maidir leis an dlí cuideachtaí agus dea-ghnás maidir leis na Boird Bainistíochta. In 2014 dhréachtaigh Ráiteas Sábháilteachta cineálacha do chuideachtaí comhpháirtithe soláthair.

Bhain an fhoireann torthaí fóna amach sna hiniúchtaí inmheánacha a rinneadh ar Rialachas agus Eastáit. Rinne Oifig an Choimisinéara Chosanta Shonraí athbhreithniú ar bhunachar sonraí BFS (a úsáidtear chun saincheisteanna agus cásanna abhcóideachta a thaifeadadh). Bhí an Oifig sásta go raibh na bunachar sonraí ag comhlíonadh reachtaíocht cosanta sonraí.

Rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar Ráiteas Sábháilteachta BFS in 2014. Déanann an fhoireann AD agus Rialachais monatóireacht ar ghealltanais BFS faoina Scéim Ghaeilge. Cuireadh Scéim Ghaeilge nuashonraithe chuig an gCoimisinéar Teanga in Iúil 2014.



### Déanann **Foireann Teicneolaíocht na Faisnéise agus na Cumarsáide (TFC)**

bainistíocht ar riachtanais oibríochtúla laethúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) agus líonra Chomhpháirtithe BFS agus tacaíonn foireann TFC leo. Déanann an fhoireann bainistíocht ar Oifig Bainistíochta Tionscadal (PMO) chomh maith a thugann tacaíocht do thionscadail ar siúl laistigh de BFS.

Ar cheann de phríomhthionscadail 2014 bhí tairiscintí agus cur i bhfeidhm réitigh seirbhíse arna mbainistiú ag TFC maidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá roinnt tairbhe i gceist leis an réiteach nua seo lena n-áirítear dul chun cinn maidir le leanúnachas seirbhíse, slándáil, monatóireacht agus comhlíonadh ár gcóras.

Lean an tSeirbhís TFC uirthi ag forbairt ár n-eislín soláthair chomhpháirtithe, 'Infonet', in 2014 agus cuireadh réiteach bainistíochta glao i bhfeidhm chun tacú leis an líne chabhrach SBCA. Le linn 2014 lean an tSeirbhís TFC uirthi ag tacú lenár líonra úsáideoirí, leis an deasc chabhrach TFC agus 8,988 glao tacaíochta á bhainistiú aici ó Eanáir go Nollaig.

Tá **An fhoireann Acmhainní Faisnéise** freagrach as foilseacháin BFS agus as na láithreáin Gréasáin, [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie), [assistireland.ie](http://assistireland.ie), [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) agus [gettingbacktowork.ie](http://gettingbacktowork.ie).

Tá ról tábhachtach ag an bhFoireann Cálaíochta lena deimhniú go bhfaigheann ár n-úsáideoirí seirbhísí comhsheasmhacha ar ardchaighdeán a fhreastalaíonn ar a gcuid riachtanas féin.

Forbraíonn an fhoireann Cháilíochta straitéis cáilíochta BFS agus cuireann an fhoireann é i bhfeidhm. Rinne an fhoireann maoirseoireacht ar an bpróiseas Réalta Óir EFQM.

Tá an **Foireann Beartais Shóisialta agus Taighde** freagrach as ról aiseolais beartais shóisialta BFS a fhorbairt agus taighde a dhéanamh ar mhúnlaí faisnéise, comhairle agus soláthair abhcóideachta. Bailíonn an fhoireann agus déanann siad anailís ar fhaisnéis agus ar shonraí maidir le hábhair bheartais shóisialta ó chomhpháirtithe soláthair seirbhíse. Déanann an fhoireann faisnéis ar éifeachtúlacht an bheartais shóisialta reatha agus na seirbhísí reatha a fhorbairt. Cuireann an fhoireann béim ar shaincheistanna atá de chúiseanna imní ag úsáideoirí na seirbhísí sin agus cuirtear iad in iúl do lucht déanta polasaithe, déantar aiseolas beartais shóisialta a fhorbairt agus déantar tuarascálacha agus aighneachtaí bunaithe ar fhianaise a ullmhú sa réimse sin.

Tacaíonn an **foireann Soláthair Seirbhíse** le gach comhpháirtí soláthair atá lonnaithe go háitiúil – SFSanna and SBCA – chomh maithe lenár gcomhpháirtithe soláthair náisiúnta, SGFS, SAN agus SLIC. Príomhról agus príomhaidhm na foirne soláthair seirbhísí is ea monatóireacht a dhéanamh ar fhorbairt acmhainneachta an chomhpháirtithe soláthair agus tacaíocht a thabhairt dóibh, chun go mbeidh raon agus caighdeán na seirbhísí atá ar fáil don phobal ag dul i bhfeabhas i gcónaí.



Eagraíonn agus cuireann an Fhoireann oiliúna raon leathan oiliúna creidiúnaithe agus neamh-chreidiúnaithe ar fáil d'fhoireann, do chomhaltaí boird agus d'oibrithe deonacha na gcomhpháirtithe soláthair. Tá ról tábhacht aici chun a dheimhniú go gcuirtear seirbhísí ar ardchaighdeán ar fáil, trínár gcomhpháirtithe soláthair, don phobal i gcoitinne.

Comhoibríonn an fhoireann go dlúth le SBCA fnt le soláthair cúrsaí ar comhspéis le comhaltaí Boird agus le bainisteoirí araon a eagrú. Forbraíonn an Fhoireann oiliúna acmhainní agus ábhair le húsáid ag comhpháirtithe soláthair maidir lena gcuid oiliúna féin a eagrú agus a phleanáil go háitiúil, mar shampla, ábhair ionductúchán do chomhpháirtithe soláthair nua.

Déanann **Feidhmeannach Caidrimh Phoiblí agus Chur Chun Cinn** tacaíocht a thabhairt do bhrandaí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus SBCA. In 2014 lean cur chun cinn brandaí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus SBCA le hathchraoladh na bhfógraí raidió 0761 agus le hathchló fógraí cló 0761. Leanann an tionscnamh áitreabh a chomhroinnt ar aghaidh le comhshuíomh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus seirbhísí SBCA i mBaile Átha Luain agus san Muileann gCearr.

Leanadh cur chun cinn freisin ag imeachtaí tábhachtacha amhail an Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta, *The Over 50s Show*, agus Which Course Exhibition. Ar roinnt de na príomh-thionscnaimh comhpháirtíochta a bhí chun tosaigh agus feachtas feasachta ar bhranda um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus SBCA araon á chur chun cinn bhí: Feachtas Sláinte Mheabharch de chuid The Green Ribbon i mBealtaine 2014, Feachtas Faisnéise [whatsupmum.ie](http://whatsupmum.ie) de chuid FSS, Feachtas Faisnéise Sheirbhís Dócmhainneachta na hÉireann.

Rinneadh tuairisciú forleathan ar phreaseisiúint staitisticí Gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) agus ar sheoladh láithreáin Gréasáin [gettingbacktowork.ie](http://gettingbacktowork.ie). Baintear an-úsáid as na colúin 'Bíodh do Chearta ar Eolas agat'. Bíonn na colúin sin sna meáin chló áitiúla agus cuireann siad dlús faoi áit a fháil ar chuid mhaith clár raidió áitiúil. Tá cláir ag a lán Bainisteoirí Forbraíochta ar raidió áitiúil/réigiúnach, ina mbíonn ceisteanna agus saincheisteanna trathúla á láimhseáil acu, agus branda SFS á chur chun cinn go ginearálta.

## Athruithe Foirne in 2014

Cailleadh John Long in 2014, iar-bhainisteoir réigiúnach agus comhghleacaí a raibh gean air (suaimhneas síoraí dá anam).

In 2014 chuaigh seisear ó SFS ar scor. Chuaigh ceathrar bainisteoirí ar scor in Iúil 2014 lena n-áirítear Príomhfheidhmeanna SFS, Tony McQuinn (féach ar an Réamhrá); Geraldine Cullen, Bainisteoir Oiliúna; Helen Lahert, Bainisteoir Abhcóideachta; Sean

Mistéil, Bainisteoir Réigiúnach and beirt Fheidhmeannach Acmhainne Faisnéise, Kate Boyle agus Heather Sheane.

Líonadh post Bainisteora amháin (sa tSeirbhís Oiliúna) trí ath-imlonnú in 2014. Fuarthas cead daoine a earcú do phost na mBainisteoirí a bhí fágtha le líonadh trí chomórtas inmheánach in Nollaig 2014.

Ghlac an Príomhfheidhmeannach nua, Angela Black, an post mar Phríomhfheidhmeannach i Samhain 2014 (féach ar an Réamhrá).

## An Bord BFS

Bhí naoi gcruinniú ag an mBord BFS in 2014. Le linn an tréimhse céanna bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste Airgeadais ann agus bhí ocht gcruinniú ag an gCoiste Iníúcháireachta agus Riosca, ag a raibh glao comhdhála ar thrí ócáid. Chas an Coiste agus Luach Saothair le chéile faoi dhó chun ceapachán an Phríomhfheidhmeannaigh nua a éascú.

Rinneadh an Cód Cleachtais maidir le Cathaoirleach, Príomhfheidhmeannach, Comhaltaí Boird agus Rúnaíocht a nuashonrú in 2014, lena n-áirítear Beartas Nochtadh faoi Rún a leasú chun go mbeidh sé ag teacht leis an reachtaíocht um Nochtadh Cosanta a achtaíodh in Iúil 2014.

## Úsáid fuinnimh in 2014

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 a dhéanamh chun ídiú a laghdú.

Tá téamh agus soilsiú ina gcúis leis an gcuid is mó den úsáid fuinnimh in BFS. In 2014, rinne BFS 342,987 kWh de leictreachas a úsáid, agus 140,592 kWh de ghás: Tháinig laghdú 0.9% ar a gcostais fuinnimh i gcomparáid le 2013 agus bhí astaíochtaí CO<sub>2</sub> laghdaithe 6.3% go dtí 204,120 kgCO<sub>2</sub>.

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

- Leanúint air feasacht ar fhuinneamh a ardú i measc foirne.
- Ídiú fuinnimh a laghdú a mhéid is féidir, mar shampla, trí úsáid a bhaint as néalríomhaireacht, níos mó ríomhfhoilseachán, teileachomhdháil agus ní lú taistil.

A man with grey hair, wearing a blue and red work shirt and green gloves, is working in a workshop. He is holding a metal part with a caliper. The background shows various tools and equipment.

*“Bhí mé in ann  
seasamh ar mo stuaim  
féin arís agus pleanáil  
faoin méid a dhéanfaidh  
mé amach anseo”*

AISEOLAS Ó CHUSTAIMÉIR SBCA

# Aguisíní

**Aguisín 1:** Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí

**Aguisín 2:** Comhaltaí Boird 2014

**Aguisín 3:** Chairt eagrúcháin

**Aguisín 4:** Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

**Aguisín 5:** Deontais in 2014



## 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](http://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](http://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 Chomhairle 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 hógair 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 lascchlár 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 2014, 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](http://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.

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](http://m.citinfo.ie) do dhaoine a bhaineann leas as fearais chun rochtain a fháil ar ábhar. Cloíonn an láithreán gréasáin [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie) le Treoirínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin Dhomhanda WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair Feadhnacht an Ghréasáin Dhomhanda. Cloíonn an láithreán gréasáin ([citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie)) leis na 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](http://citizensinformation.ie), [losingyourjob.ie](http://losingyourjob.ie), [keepingyourhome.ie](http://keepingyourhome.ie) agus [selfemployedsupports.ie](http://selfemployedsupports.ie) ar fáil as Béarla agus Gaeilge agus tá roinnt cáipéisí i dteangacha eile freisin (Fraincis, Polainnis agus Rómáinis). Tá Scéim Gaeilge ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh de réir Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Díríonn an tAcht ar infhaighteacht níos fearr agus ar chaighdeán níos airde le haghaidh seirbhísí poiblí trí Ghaeilge. Féach 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 2014 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

Oibreoimid 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](mailto:commentsandcomplaints@ciboard.ie).

# Comhaltaí Boird 2014

Is iad seo leanas a bhí ar an mBord i 2014:

- **Noeline Blackwell**
- **Michael Butler**
- **Pat Fitzpatrick**
- **Josephine Henry**
- **Sylda Langford** Cathaoirleach
- **Eugene McErlean**
- **Michael McGuane**
- **Martin Naughton**
- **Sandra Ronayne**
- **Simonetta Ryan**
- **John Sheehy**
- **David Stratton**
- **Sean Sweeney**
- **Fiona Ward**



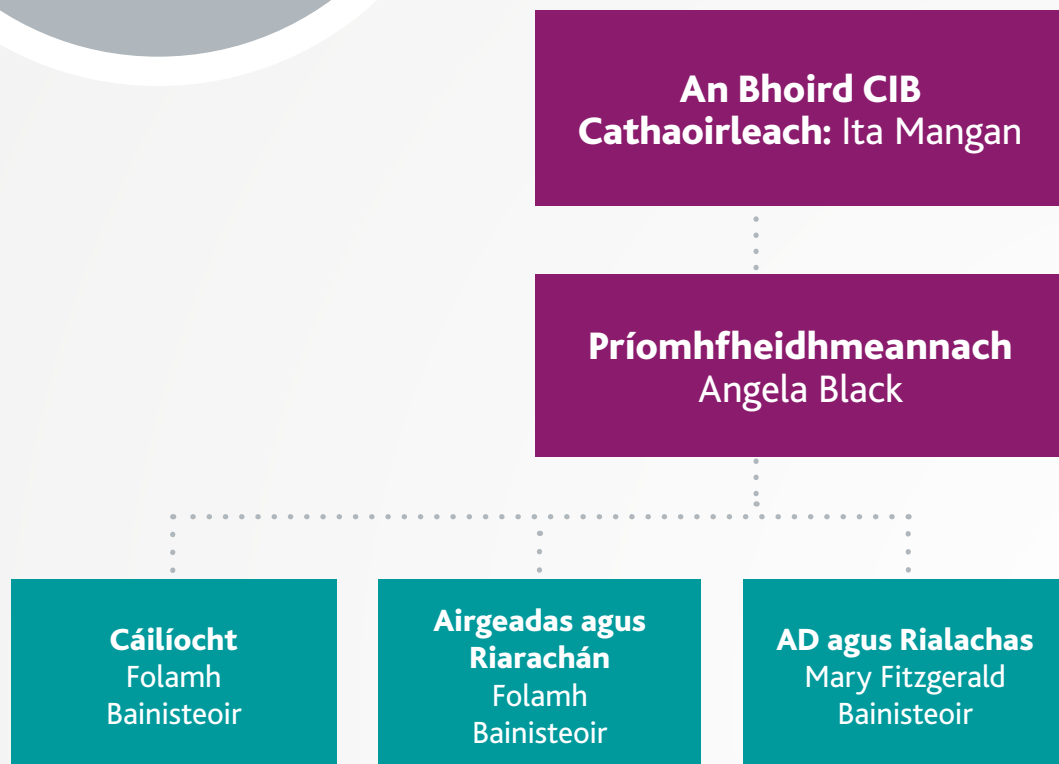
## An gCoiste Airgeadais 2014

- **Noeline Blackwell**
- **Michael Butler** Cathaoirleach
- **Josephine Henry**
- **Sylda Langford**
- **Michael McGuane**
- **Martin Naughton**
- **Simonetta Ryan**
- **John Sheehy**

## An gCoiste Iniúcháireachta agus Riosca 2014

- **Noeline Blackwell**
- **Michael Butler**
- **Pat Fitzpatrick**
- **Josephine Henry** Cathaoirleach
- **Sylda Langford**
- **Martin Naughton**
- **Simonetta Ryan**

## AGUISÍN 3



# Chairt eagrúcháin

|                                                                                 |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Forbairt Seirbhíse</b><br>Adrian O'Connor<br>Bainisteoir Sinsearach          | <b>Seachadadh Seirbhíse</b><br>Eileen Fitzgerald<br>Bainisteoir Sinsearach |
| <b>Acmhainní Faisnéise</b><br>Graham Long<br>Bainisteoir                        | <b>Abhcóideacht</b><br>Helen Brougham<br>Bainisteoir                       |
| <b>Taighde ar Bheartas Sóisialta</b><br>Geraldyn McGarry<br>Bainisteoir         | <b>Réigiún 1</b><br>Rachel Downes<br>Bainisteoir                           |
| <b>Oiliúint</b><br>Fiona Coyne<br>Bainisteoir                                   | <b>Réigiún 2</b><br>Marty Kerrane<br>Bainisteoir                           |
| <b>An Oifig TFC agus Bainistíocht Tionscadal</b><br>Sinead Forde<br>Bainisteoir | <b>Réigiún 3</b><br>Susan Shanahan<br>Bainisteoir                          |
| <b>PR agus Ardú Céime</b><br>Evelyn Lee<br>Feidhmeannach                        | <b>Réigiún 4</b><br>Rose Morris<br>Bainisteoir                             |

Nollaig 2015.

# Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

---

## **An Cheann-Oifig**

Teach Ché Sheoirse  
43 Sráid Chnoc na Lobhar  
Baile Átha Cliath 2  
D02 VK65  
Guthán: +353 761 079 000

## **Luimneach**

An 6ú hUrlár  
Ionad Gnó Chúirt na hAbhann  
Cearnóg Mhargadh an Arbhair  
Luimneach  
V94 FVH4

---

## **Baile Átha Cliath 7**

Teach na Páirce,  
191-193 an Cuarbhóthar Thuaidh  
Baile Átha Cliath 7  
D07 EWV4

## **Port Láirge**

14 Sráid Gladstone  
Port Láirge  
X91 YNH1

---

## **An Cabhán**

Teach an Leamhnáin  
Bruach an Leamhnáin  
Bóthar Mhuinchille  
An Cabhán  
H12 A8H7

## **Corcaigh**

101 An Phríomhshráid Thuaidh  
Corcaigh  
T12 AKA6

---

**Dún Dealgan**

4 Cúirt Adelphi  
An Siúlán Fada  
Dún Dealgan  
Contae Lú  
A91 YT02

**Caisleán an Bharraigh**

Lána an Mhuilinn  
Caisleán an Bharraigh  
Contae Mhaigh Eo  
F23 PE80

---

**Tamhlacht**

Teach Hainault  
An Chearnóg  
Tamhlacht  
Baile Átha Cliath 24  
D24 RFVO

**Leitir Ceanainn**

Bóthar an Chalafoirt  
Leitir Ceanainn  
Contae Dhún na nGall  
F92 CP7E

---

**Tulach Mhór**

Ionad an Droichid  
Tulach Mhór  
Contae Uíbh Fhailí  
R35 Y6Y7

**Gaillimh**

An 4ú hUrlár  
Geata an Duga  
Bóthar na gCeannaithe  
Gaillimh  
H91 EY10

---

**Cill Chainnigh**

4 An Pharáid  
Cill Chainnigh  
R95 VO52

**Sligeach**

An 1ú hUrlár  
Teach Radharc an Chuain  
16 Sráid Holborn  
Sligeach  
F91 Y42P



# Deontais in 2014

| Deontas, Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) | €         |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Baile Formaid                                            | 254,300   |
| Baile Bhlainséir                                         | 224,800   |
| Ceatharlach                                              | 210,800   |
| An Cabhán                                                | 222,300   |
| An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh        | 1,288,215 |
| An Clár                                                  | 276,200   |
| Cluain Dolcáin                                           | 314,000   |
| Cathair Chorcaí Thuaidh                                  | 171,100   |
| Cathair Chorcaí Theas                                    | 335,100   |
| Cromghlinn                                               | 257,300   |
| Deafhear                                                 | 653,544   |
| Baile Átha Cliath, 2, 4, 6                               | 231,363   |
| Baile Átha Cliath 8 agus an Cloigín Gorm                 | 288,200   |
| Lár Chathair Bhaile Átha Cliath                          | 653,900   |
| Bá Chathair Bhaile Átha Cliath Thuaidh (KARE)            | 124,751   |

|                                                     |         |
|-----------------------------------------------------|---------|
| <b>Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)</b> | 333,200 |
| <b>Tuaisceart Bhaile Átha Cliath</b>                | 258,100 |
| <b>Dún Laoghaire/Ráth an Dúin</b>                   | 234,500 |
| <b>Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)</b>            | 302,500 |
| <b>Gaillimh</b>                                     | 411,600 |
| <b>Ciarraí</b>                                      | 355,700 |
| <b>Cill Chainnigh</b>                               | 200,700 |
| <b>Laois</b>                                        | 208,600 |
| <b>Liatroim</b>                                     | 239,900 |
| <b>Luimneach</b>                                    | 330,500 |
| <b>An Longfort</b>                                  | 251,200 |
| <b>Lú</b>                                           | 354,700 |
| <b>Maigh Eo</b>                                     | 376,739 |
| <b>An Mhí</b>                                       | 379,260 |
| <b>Muineachán</b>                                   | 265,800 |
| <b>Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí</b>     | 256,777 |
| <b>Tuaisceart Chill Dara</b>                        | 233,100 |
| <b>Uíbh Fhailí</b>                                  | 263,954 |
| <b>Ros Comáin</b>                                   | 265,000 |
| <b>Sligeach</b>                                     | 267,300 |
| <b>Dheisceart Chill Dara</b>                        | 216,800 |
| <b>Tamhlacht</b>                                    | 293,800 |
| <b>Tiobraid Árann</b>                               | 475,300 |
| <b>Port Láirge</b>                                  | 283,046 |

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Iarthar Chontae Chorcaí  | 234,900           |
| An Iarmhí                | 352,819           |
| Loch Garman              | 321,500           |
| Cill Mhantáin            | 297,800           |
| <b>Iomlán na SFSanna</b> | <b>13,770,968</b> |

### Deontais do na Seirbhísí Buiséadta agus Comhairle Airgid (SBCA) €

|                                          |         |
|------------------------------------------|---------|
| An tInbhear Mór                          | 230,200 |
| Baile Átha Luain                         | 159,300 |
| Baile Munna                              | 379,700 |
| Baile Bhlainséir                         | 354,300 |
| Bré                                      | 348,000 |
| Ceatharlach                              | 386,963 |
| An Cabhán                                | 278,300 |
| Charleville                              | 199,800 |
| An Clár                                  | 281,200 |
| Cluain Dolcáin                           | 371,600 |
| Corcaigh                                 | 480,365 |
| Droichead Átha                           | 176,654 |
| Baile Átha Cliath 10 agus 20             | 371,287 |
| Baile Átha Cliath 12                     | 292,200 |
| Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath   | 290,279 |
| Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh | 280,095 |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Baile Átha Cliath Thoir Theas</b>     | 299,300   |
| <b>Dún Laoghaire</b>                     | 228,000   |
| <b>Dún Dealgan/Oiriall</b>               | 250,660   |
| <b>Dún Droma/Ráth Fearnáin</b>           | 337,686   |
| <b>Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)</b> | 310,900   |
| <b>Fionnghlas/an Chabrach</b>            | 342,100   |
| <b>Ciarraí</b>                           | 520,592   |
| <b>Cill Dara</b>                         | 475,800   |
| <b>Cill Chainnigh</b>                    | 282,400   |
| <b>Laois</b>                             | 216,500   |
| <b>Liatroim</b>                          | 206,990   |
| <b>An Life Thiar Theas</b>               | 373,800   |
| <b>Luimneach</b>                         | 429,743   |
| <b>An Longfort</b>                       | 173,817   |
| <b>MABS ndl</b>                          | 2,306,018 |
| <b>An Mhí</b>                            | 347,047   |
| <b>Muineachán</b>                        | 302,498   |
| <b>An Muilleán gCearr</b>                | 192,090   |
| <b>An MABS Náisiúnta don Lucht Siúil</b> | 315,887   |
| <b>Tuaisceart Chorcaí</b>                | 305,000   |
| <b>Tuaisceart Dhún na nGall</b>          | 421,987   |
| <b>Tuaisceart na Gaillimhe</b>           | 287,892   |
| <b>Tuaisceart Mhaigh Eo</b>              | 212,400   |
| <b>Tuaisceart Thiobraid Árann</b>        | 259,900   |

|                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| Uíbh Fhailí               | 238,979           |
| Ros Comáin                | 241,061           |
| Sligeach                  | 300,385           |
| Deisceart Dhún na nGall   | 150,800           |
| Deisceart na Gaillimhe    | 516,900           |
| Deisceart Mhaigh Eo       | 287,600           |
| Deisceart Thiobraid Árann | 376,700           |
| Tamhlacht                 | 316,829           |
| Port Láirge               | 607,351           |
| Iarthar Chorcaí           | 287,400           |
| Iarthar Dhún na nGall     | 126,800           |
| Iarthar Phort Láirge      | 215,879           |
| Loch Garman               | 324,900           |
| <b>Iomlán na MABS</b>     | <b>18,270,834</b> |

#### **Deontais do Chlár na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) €**

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| Cluain Dolcáin            | 61,613         |
| SFS an Longfoirt          | 63,613         |
| SFS Uíbh Fhailí           | 63,613         |
| SFS Chontae Chorcaí Thiar | 63,613         |
| SFS an Chláir             | 63,613         |
| <b>Iomlán</b>             | <b>316,065</b> |

#### **Deontais don tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) 3,077,266**





Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhís poiblí agus sóisialta trí [citizensinformation.ie](http://citizensinformation.ie), tríd an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tríd an líonra Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá sé freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuireann sé an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas.

**Ceann Oifig**

Urlár na Talún

Teach Ché Sheoirse

43 Sráid Chnoc na Lobhar

Baile Átha Cliath 2, D02 VK65

**Guthán** +353 1 605 9000

**Facs** +353 1 605 9099

**Ríomhphoist** [info@ciboard.ie](mailto:info@ciboard.ie)

**Láithreán gréasáin**

[citizensinformationboard.ie](http://citizensinformationboard.ie)

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

