



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



2015 Tuarascáil Bhliantúil

Annual
Report



Eolas

Comhairle

Abhcóideacht

Nóta ar íomhánna:

Is ó úsáideoirí dár seirbhísí a tháinig na hathfhriotail a léirítear sa tuarascáil seo. Is stoc-íomhánna iad na híomhánna uile a thaispeántar leis na hathfhriotail agus ní úsáideoirí iarbhrí dár seirbhísí na daoine atá iontu.



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



2015 Tuarascáil Bhliantúil

Annual
Report

Is iad seo na prionsabail atá mar bhonn agus
taca le forbairt leanúnach ár seirbhísí uile:

Fostaíocht

Déantar a gcuireann an
tseirbhís ar tairiscint a
oiriúnú go leanúnach mar
fhreagairt ar riachtanais
phobal

Tús áite do shaoránaigh

Leagtar an bhéim ar sinn féin a
eagrú agus seirbhísí a sholáthar
chun an toradh is fearr do na
saoránaigh a bhaint amach

Iontaoibh agus meas

Do shaoránaigh, dá chéile agus dár n-earnáil phobail agus
dheonach/do pháirtithe leasmhara seirbhíse poiblí



Solúbtha

Smaoineamh chun cinn agus gluaiseacht go mear chun freastal ar riachtanais athraitheacha saoránach

Ar fáil do chách

Seirbhísí neamhspleácha, neamhchlaonta, faoi rún agus neamhbhreithiúnacha faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta

Cumas a fhorbairt

Lena chinntiú go bhfuil obair na foirne agus na n-oibrithe deonacha a oibríonn sa BFS agus soláthar seirbhísí, sásúil, bríoch agus go mbaineann siad an úsáid is fearr as a dtiomantas dár seirbhísí

Luach agus torthaí dearfacha a sholáthar

Do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara eile

“Tháinig an SBCA go mór i gcabhair orm.”

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA



*“Go raibh míle maith agat as
ucht an ama agus na cabhrach
go léir a thug tú dom agus mo
phinsean á shocrú agam.”*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SFS

CLÁR ÁBHAIR

Tuarascáil an Chathaoirligh	7
An bhliain 2015 de réir uimhreacha	9
Forléargas ar an mbliain ón bPríomhfheidhmeannach	11
Mír 1: An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	13
Ár Straitéis: Tús Áite do Shaoránaigh	15
Plean Straitéiseach 2012-2015	16
Mír 2: Ár Seirbhísí	19
Tacú lenár seirbhísí	20
Faisnéis A Sholáthar – Láithreáin Ghréasáin Agus Foilseacháin	27
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	38
An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	54
An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid	56
An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	64
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta	68
Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta	71
Aguisíní	74
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	75
Aguisín 2: Comhaltaí boird 2015	79
Aguisín 3: Foirne agus struchtúr na seirbhíse	80
Aguisín 4: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	84
Aguisín 5: Deontais in 2015	85

Sonraítear sa tuarascáil seo don Aire Coimirce Sóisialaí gníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS) do bhliain féilire 2015. Bunaíodh an BFS mar chomhlacht reachtúil faoi Acht na Comhairle, 2000. Tá an BFS faoi shainchúram na Roinne Coimirce Sóisialaí.



TUARASCÁIL AN CHATHAOIRLIGH

Thit go leor athrú agus nuálaíochta amach in 2015 sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus i ngach ceann dá sheirbhísí soláthair. Chuir m'iartheachtaí mar Chathaoirleach, Sylda Langford, a téarma oifige i gcrích, faoi mar a rinne go leor dá comhghleacaithe ar an mBord, a d'fhág an Bord gan líon gnó ar feadh go leor den bhliain. Chuir an Príomhfheidhmeannach nua, Angela Black, a céad bhliain iomlán in oifig i gcrích agus chuaigh roinnt comhghleacaithe ar léiríodh meas orthu ar scor. I rith 2015, cuireadh tús le roinnt tionscadail nua. Ar na tionscadail ba mhó ina measc seo, bhí an SBCA nua Tiomanta do Riaráistí Morgáiste. Soláthraíonn an tseirbhís seo réimse tacaíochtaí do shealbhóirí morgáiste i riaráistí, go háirithe do dhaoine a bhfuil na céimeanna níos déanaí de riaráistí morgáiste bainte amach acu. Féadfaidh na saincheistanna a mbíonn leis an tseirbhís thiomanta seo dul i ngleic leo a bheith an-dúshlánach agus molaim iad siúd go léir a bhí bainteach leis an tseirbhís a bhunú agus a oibríonn ó lá go lá le cliant a bhfuil fíor-dheacrachtaí airgeadais acu.

Cé go gcuirtear fáilte mhór roimh thionscnaimh agus roimh chur chuige nuálach i leith fadhbanna, is mian liom an obair leanúnach a aithint, chomh maith, atá á déanamh ag gach ceann de na seirbhísí a chistímid. Titeann an obair seo amach ar fud na hÉireann i ngach cathair, i ngach baile mór agus sna céadta oifig agus for-rochtain níos lú, agus cinntíonn an obair go gcabhraítear leis na céadta duine, gach lá, lena gcuid fadhbanna. Mar shampla, d'fhéadfaí plean buiséadta a chur le chéile do chliant de chuid an SBCA chun cabhrú lena ndrochfhiachas, d'fhéadfaí tacú le cliant an SFS chun achomharc a dhéanamh in aghaidh cinneadh leasa shóisialaigh, d'fhéadfaí cabhrú le himirceach a tháinig go hÉirinn le déanaí chun tús a chur le cás in aghaidh fostóra nach raibh an pá íosta á íoc aige/aici nó d'fhéadfadh an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta tacú le duine atá faoi mhíchumas trom chun a dtuairimí a léiriú faoina gcóiríocht.

In 2015, ar nós blianta roimhe seo, d'fhreagair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránach nach mór aon mhilliún ceist ó bhreis agus 600,000 duine. D'fhreagair an tSeirbhís Gutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh de bhreis ar 150,000 glao gutháin. D'oibrigh an SBCA le breis agus 17,000 cliant nua agus tugadh beagán faoi bhun 17 milliún cuairt ar an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Comhfhreagraíonn gach uile staitistic do scéal aonair agus tá súil agam go léiríonn sé conas a chabhraigh na seirbhísí a chistímid le saoránaigh nuair a léitear athfhiotail na saoránach.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bhfoireann go léir a bhí bainteach leis an tseirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus le seirbhís an SBCA a sholáthar ar fud na tíre, ina measc an MABSndL, an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, na boird bhainistíochta, an fhoireann agus na hoibrithe deonacha, anuas ar bhord agus ar fhoireann na Seirbhíse Náisiúnta Abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta. B'iontach an deis an t-imeacht 'Oibrithe Deonacha a Cheiliúradh' a bhí ar siúl i gCaisleán Bhaile Átha Cliath go déanach in 2015 chun aitheantas a thabhairt d'obair na n-oibrithe deonacha, a bhfuil cuid díobh ag oibriú leis an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ó cuireadh tús léi.

Ba mhian liom buíochas a ghabháil leis an Iar-Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D.; an tIar-Aire Stáit, Kevin Humphreys, T.D.; Ard-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue agus le foireann na Roinne as ucht a dtacaíocht le linn na bliana. Anuas air sin, ba mhaith liom aitheantas agus buíochas a chur in iúl do mo chomhghleacaithe go léir ar Bhord an BFS¹.

Cuirim fáilte roimh cheapadh Leo Varadkar, T.D., mar an tAire Coimirce Sóisialaí agus roimh an Aire Stáit, Finian McGrath, T.D. Saincheistanna lena ndéileáilann ár seirbhísí ar bhonn rialta iad go leor de na saincheistanna ar leag an tAire Varadkar béim orthu – ina measc stádas árachais shóisialaigh daoine féinfhostaithe, fadhbanna le pinsin, fadhbanna bochtaineachta agus míbhuntáiste, tacú le teaghlaigh atá ag oibriú.

Ar deireadh, ba dheas liom mo bhuíochas a chur in iúl don Phríomhfheidhmeannach, Angela Black, dá foireann bhainistíochta agus d'fhoireann uile an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh as ucht a n-oibre i gcaitheamh na bliana.

ITA MANGAN
Cathaoirleach

¹ Tá fáil ar liosta comhaltaí reatha Boird ag:
http://www.citizensinformationboard.ie/en/about/board_members/

2015

DE RÉIR UIMHREACHA



Níos mó ná
600,000
cuairteoir

Rinne breis agus 600,000 glaoiteoir teagmháil le **112 Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh** i mbreis agus 215 láthair ar fud na tíre agus d'fhreagair 270 comhalta foirne, 228 rannpháirtí scéime agus 1,089 oibrí deonach **nach mór aon mhilliún ceist**. Lean leas sóisialach de bheith ar an bpríomhchatagóir cheisteanna i ndiaidh gur cuireadh **457,887 ceist faoi**



154,441
Ceisteanna

D'fhreagair an **tSeirbhís Gutháin um Fhaisnéis** do Shaoránaigh **154,441 ceist**.



Bronnadh Dámhachtain um Cháilíocht Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir EFQM ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i ngeall ar shármhaitheas i seirbhís do chustaiméirí.



Tugadh nach mór **17 milliún cuairt** ar **citizensinformation.ie** agus thug **802,000 cuairteoir uathúil** sa mhí, ar an meán, cuairt air. D'fhéach cuairteoirí ar nach mór **50 milliún leathanach**.



Chuir **gettingbacktowork.ie** **52,621 cuairt** i gcuntas.



Tugadh cúnamh do bhreis agus **350,000 duine** maidir le fiachas faidhbe ón **tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid (an SBCA)** agus ó Líne Chabhrach an SBCA. Bhain an SBCA **17,302 cliant nua** amach. B'ionann meánfhiachas cliant nua a d'úsáid an tseirbhís in 2015 a cuireadh i gcuntas agus €46,700.



Foilsíodh **12 eagrán** den irisleabhar Relate, agus foilsíodh agus scaipeadh os cionn **100,000** bileog, bileog eolais agus cairt bhalla.



Chuir **keepingyourhome.ie** **85,529 cuairt** i gcuntas, **194,911 amharc leathanaigh** agus **4,567 cuairteoir** uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.



Bronnadh Sainsteastas de chuid **Dhearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann (DCCÉ)** i bhFaisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht.



D'éascaigh an **tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta** beagán faoi bhun 1,300 atreorú le haghaidh ateangaireacht na teanga comharthaíochta.



Sholáthair **assistireland.ie** faisnéis ar bhreis agus **7,000 áis agus fearas** agus tugadh os cionn leathmhilliún cuairt air agus thug **29,619 cuairteoir sa mhí, ar an meán, cuairt uathúil air.**



Thacaigh an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta le breis agus **1,000 duine faoi mhíchumas.**



Rinne soláthraithe faisnéis **3,782 tuairisceán beartais shóisialaigh** a leag béim ar cheisteanna agus buarthaí daoine a raibh úsáid á baint acu as seirbhísí poiblí.



D'fhreastail **1,070** ar **35 cúrsa oiliúna** (50 imeacht oiliúna).



Sheol **SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil** an feachtas '3 Chéim Bheaga' ('3 Small Steps') a chuireann bainistíocht airgid níos fearr chun cinn.





FORLÉARGAS AR 2015 ÓN BPRÍOMHFHEIDHMEANNACH

Gníomhaireacht atá sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chabhraíonn le daoine lena riachtanais faisnéise, chomhairle, abhcóideachta, anuas ar a riachtanais chomhairle airgid. I rith na bliana, d'fhoilsíomar ár bplean straitéiseach nua, a thugann tús áite do riachtanais saoránach – is éard atá i gceist againn le saoránaigh ná gach duine a chónaíonn in Éirinn. Is léir go bhfuil athrú tagtha ar na saincheistanna a dteastaíonn saoránaigh cabhair leo le roinnt blianta anuas – díródh ar iomarcaíocht agus ar dhífhostaíocht ag tús an choir chun donais agus díródh, ina dhiaidh sin, ar shaincheistanna leanúnacha maidir le fiachas neamh-inbhuanaithe agus le riaráistí morgáiste.

Ba bhliain an-eachtrúil 2015 don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Bhí na fadhbanna maidir le daoine ag a raibh riaráistí morgáiste agus daoine a raibh athshealbhú i ndán dóibh ann i gcónaí agus tháinig easpa dídine chun solais mar shaincheist thromchúiseach. I gcaitheamh na bliana, d'éirigh linn cistiú a fháil do sheirbhís thiomnaithe riaráistí morgáiste agus cheapamar 27 comhairleoir speisialtóra riaráistí morgáiste in oifig an SBCA. Sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, chruthaíomar ceithre phost bhreise pháirtaimseartha riarthóra agus naoi bpost bhreise oifigeach faisnéise; seo an chéad acmhainn bhreise shuntasach a cuireadh ar fáil le haghaidh Faisnéis do Shaoránaigh le hocht mbliana anuas.

Tríd an SBCA agus an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh, leanamar lena chinntiú gur féidir le saoránaigh rochtain a fháil ar sheirbhísí ardchaighdeán ar bhealach a oireann dóibh – bíodh sé ar líne, ar an nguthán nó duine ar dhuine in oifig áitiúil. Ní foláir dúinn, chomh maith leis sin, a chinntiú go leanaimid ag díriú orthu siúd a dteastaíonn ár seirbhísí uathu go géar, agus i roinnt cásanna, a dteastaíonn tacaíocht bhreise uathu chun rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí – daoine faoi mhíchumas, daoine breacaosta agus iad siúd a d'fhéadfadh bheith imeallaithe agus leochaileach.

Leanaimid lenár seirbhísí a fhorbairt trí na cuideachtaí a sholáthraíonn iad. Táimid ag oibriú ar réimse fairsing tionscadal agus tionscnamh. Go háirithe, tugadh chun suntais anuraidh athbheochan imeachta i mBaile Átha Cliath chun oibrithe deonacha a cheiliúradh i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chaith blianta le seirbhís thiomanta a sholáthar. Chomh maith leis sin, thacaíomar le scéim nua phíolótach Micreachreidmheasa Phearsanta a fhorbairt chun tacú le daoine a bhfuil ísealioncam á fháil acu chun rochtain a fháil ar chreidmheas inacmhainne. Leanadh lenár n-obair ar an gclár Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta ar fud an ghréasáin SFS agus, i dtaobh an SBCA de, tá anois Seirbhís Idirmheánach Fhaofa againn a rinneadh a phríomhshruthú go hiomlán i measc gach ceann de na 51 seirbhís de chuid an SBCA a thacaíonn le cliaint a bhí thíos le fiachas chun rochtain a fháil ar Fhógraí um Fhaoiseamh Fiachais. Thacaíomar leis an réamhthogra ón SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil le haghaidh ciste Ráthaíocht Iasachta do Charbhán don Lucht Siúil chun cabhrú leo rochtain a fháil ar iasachtaí comhar creidmheasa.

Cé nach bhfuilimid ach ag tús ár bplean nua straitéisigh, ceapaim go leagann go leor de na forbairtí ón mbliain 2015 béim ar scóip agus ar réimse ár n-oibre agus ar na bealaí nuálacha inar féidir linn cabhrú le saoránaigh leis na fadhbanna atá rompu. Mar shampla, i rith 2015, ba dhealraitheach don SBCA nach raibh féichiúnaithe a raibh riaráistí suntasacha morgáiste acu ag teacht a fhad leis an SBCA ach i ndiaidh dóibh litreacha a fháil a chuir ar an eolas iad ar imeachtaí dlí. Theastaigh comhairle agus tacaíocht phráinneach ó na cliaint seo maidir le dul chun na cúirte, anuas ar fhaisnéis faoin réimse roghanna a bhí ar fáil dóibh. Mar fhreagairt air sin, bhunaigh an SBCA, i gcomhoibriú dlúth le Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, líonra náisiúnta de mheantóirí cúirte a chuireann tacaíocht agus comhairle ar fáil d'iasachtaithe maidir le himeachtaí cúirte sa mhullach ar atreorú díreach ar ais chuig an SBCA sa chás go gcuirtear cás ar athló.

Níl sa tseirbhís mheantóirí cúirte seo ach snáithe amháin den tSeirbhís Thiomnaithe Riaráistí Morgáiste nuabhunaithe san SBCA. I measc na snáitheanna eile, tá líne ghutháin an SBCA agus comhairleoirí speisialtóra ar féidir leo cabhrú le sealbhóirí morgáiste a mheas cé acu an é nó nach é an rogha atá ar tairiscint an rogha is fearr agus is inbhuanaithe dóibh, agus sa chás go dteastaíonn sé, is féidir leo idirbheartaíocht a dhéanamh lena n-iasachtóir. Cuireann an tseirbhís nua seo rogha fhíor ar fáil do na mílte duine a bhraitheann nach bhfuil aon dul as a gcás.

I ndiaidh dom taisteal timpeall na hÉireann le linn mo chéad bhliana dom mar POF an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus cuairt a thabhairt ar fhormhór ár líonra seirbhísí soláthair, taispeánadh dom an méid is fíor-chiall le tús áite a thabhairt do shaoránaigh i gcleachtas. Ciallaíonn sé an chomhairle a sholáthar do shaoránaigh a theastaíonn uathu i dtaobh na bhfadhbanna a bhíonn orthu agus ciallaíonn sé oibriú chun feabhas a chur ar na beartais agus na cleachtais a imríonn tionchar ar shaol daoine. Ach b'fhéidir, agus is tábhachtaí é seo, go gciallaíonn sé a thaispeáint do shaoránaigh go bhfuil cabhair ar fáil, go bhfuilimid anseo dóibh agus nach ann d'aon fhadhb nach féidir a shárú.

Mar POF, tá dóchas agam i dtaobh thodhchaí ár seirbhísí – leanfaimid ag tacú leis an bhfoireann agus leis na hoibrithe deonacha atá ag oibriú ar an talamh ar fud na tíre. Ciallaíonn tús áite a thabhairt do shaoránaigh nach mór dúinn dúshlán a chur roimh gach rud a dhéanaimid lena chinntiú gurb é is fearr a oireann don mhéid a theastaíonn ó shaoránaigh agus go rachaimid sa tóir ar bhealaí nua chun cabhrú le níos mó daoine gach deis a fhaighimid.



ANGELA BLACK
POF

MÍR 1

AN BORD UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH

A young man and woman are standing in front of a wall covered in colorful graffiti. The man is on the left, wearing a dark jacket, and the woman is on the right, wearing a dark puffer jacket with a fur-lined hood. They are both looking towards the camera. In the background, there is a body of water and a clear sky. The image is framed by a green geometric overlay on the right side.

*"Bhí an-chuid fiachais
againn nuair a chuamar
leis i dtosach. Tá dóchas
á bhraith againn anois de
réir a chéile."*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le faisnéis, comhairle (lena n-áirítear comhairle airgid agus bhuiséadta) agus seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do shaoránaigh² ar réimse fairsing de sheirbhísí poiblí agus sóisialta.

Chun seo a dhéanamh, soláthraímid cistiú agus réimse tacaíochtaí go díreach dár seirbhísí soláthair, a sholáthraíonn seirbhísí don phobal, ar a uain sin. Chomh maith leis sin, soláthraímid seirbhísí go díreach do shaoránaigh – go háirithe tríd ár láithreán gréasáin, **citizensinformation.ie**. Leagaimid amach straitéis uileghabhálach dúinn féin agus dár seirbhísí soláthair uile lena chinntiú go gcomhlíonaimid ár ndualgais reachtúla. Tá 82 comhalta foirne (69.7 comhalta foirne coibhéise lánaimseartha³) sa Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Is é ár sainchúram, faoi mar a shainítear sna hAchtanna ná a chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta. Chomh maith leis sin, cuirimid inrochtaineacht, comhordú agus feasacht mhéadaithe phoiblí ar sheirbhís sóisialta chun cinn.

Déanaimid seo trínár gcur chuige trí chainéal de sheirbhísí ar líne, seirbhísí gutháin agus seirbhísí duine ar dhuine a sholáthraítear trínár láithreán gréasáin, **citizensinformation.ie**, agus trí mhicrealáithreáin, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra náisiúnta de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Tacaímid le soláthar comhairle ar bhainistíocht, seachaint, laghdú agus díscaoileadh fiachais phearsanta agus bainistíocht airgid tríd an **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)**.

Teastaíonn níos mó ná faisnéis ó go leor saoránach. Cabhraímid agus tacaímid le daoine, leo siúd faoi mhíchumas go háirithe, chun a gcuid riachtanas agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint Trínár seirbhísí faisnéise a chur cheangal le seirbhísí comhairle agus abhcóideachta, cabhraímid le daoine i gcásanna leochaileacha chun faisnéis a fháil agus a dteidlíochtaí a éileamh. Tacaímid le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas tríd an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta**.

Tacaímid le soláthar faisnéise ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí reatha sóisialta agus déanaimid iad a chur chun cinn agus a fhorbairt agus déanaimid saincheisteannta atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin a thabhairt chun solais. Déanaimid seo trí thabhairt faoi thaighde agus anailísiú a dhéanamh ar na saincheisteannta beartais shóisialta a chuireann ár seirbhísí soláthair in iúl dúinn.

² Nuair a úsáidimid an téarma 'saoránach', is ar shaoránaigh na hÉireann atáimid ag trácht, agus ar gach duine eile a chónaíonn in Éirinn agus ar féidir leo ár seirbhísí a úsáid ag aon tráth.

³ An 31 Iúil 2016

Ár Straitéis: Tús Áite do Shaoránaigh

Tá de chuspóir ár bplean nua straitéiseach trí bliana don tréimhse 2015-2018 a chinntiú go bhfreastalaíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair ar riachtanais saoránach ar an mbealach is éifeachtaí i dtaobh cúrsaí eagraíochtúla agus geilleagracha. Tá sé de chuspóir againn tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais saoránach agus bheith freagrúil do na riachtanais siúd.

Buntacaíonn cur chuige 'Tús Áite do Shaoránaigh' le gach gné den straitéis. Is é ár misean do thréimhse an phlean ná an méid a leanas a dhéanamh:

"Feabhas a chur ar rochtain saoránach ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid, agus abhcóideacht chomhsheasmhach agus ardchaighdeán chun freastal ar a riachtanais, anois agus amach anseo."

Ár dtosaíochtaí straitéiseacha

- A.** Seirbhísí ardchaighdeán comhsheasmhacha a sholáthar do shaoránaigh, lena dtacaíonn meicníochtaí daingne um dhearbhu cáilíochta.
- B.** Athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir SFSanna agus an SBCA chun freastal níos fearr a dhéanamh ar an saoránach trí fheabhas a chur ar struchtúir bhainistíochta agus rialachais, bainistíocht acmhainní agus seirbhísí a bhaineann caighdeán arda amach go comhsheasmhach a sholáthar; áirítear leis seo struchtúir an BFS a ailíniú dá réir chun úsáid éifeachtach a bhaint as acmhainní a uasmhéadú
- C.** Idirghabháil spriocdhírithe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach atá i gcásanna an-leochaileacha trí sheirbhísí speisialaithe
- D.** An fheasacht ar an réimse seirbhísí a sholáthraíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair a fheabhsú, go háirithe i dtaobh inrochtaineacht saoránach ar sheirbhísí.
- E.** Saincheisteanna buartha a thabhairt chun solais ionas go bhfeabhsaítear beartas agus riarachán seirbhísí poiblí ar bhonn leanúnach.
- F.** Leanúint lenár ndream a fhorbairt – an fhoireann, oibrithe deonacha, comhaltaí boird – trí thacaíochtaí cuí Béim ar leith a leagan ar an bpríomhról a chruthóidh obair dheonach mar chuid dár straitéis leanúnach.

Plean Straitéiseach 2012-2015

Ba é tiomantas an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcaitheamh ár bPlean Straitéisigh dheireanaigh go soláthrófaí seirbhísí ardchaighdeán, ábhartha, neamhspleácha, iontaofa faisnéise, comhairle agus abhcóideachta agus comhairle airgid agus seirbhísí buiséadta do dhaoine pé áit a bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a oireann dá riachtanais. Shainithníomar cúig thosaíocht chun seo a bhaint amach:

- A. Freastal ar na riachtanais athraitheacha faisnéise, chomhairle, abhcóideachta agus bhuiséadta atá ag saoránaigh, go háirithe grúpaí agus daoine aonair imeallaithe agus leochaileacha – trí nascadh agus freagraí a thabhairt
- B. Seirbhísí comhsheasmhacha agus ardchaighdeán a chur i bhfeidhm ag an BFS agus ag ár gcomhpháirtithe soláthair – trí sheirbhísí a chur ar fáil i leith ardchaighdeán
- C. Oibriú chun samhail um sheirbhís chomhtháite a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a thugann tús áite don saoránach – trína eagrú chun seachadadh a dhéanamh
- 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 fhiúntas 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

I gcaitheamh shaolré an phlean, tháinig athrú ón mbonn aníos ar an tírdhreach geilleagrach, fad a d'aistrigh sé ó chúlú go téarnamh. Fiú de réir mar a tháinig an téarnamh chun cinn, ba léir go gcruthódh dúshláin a bhí ag teacht chun cinn, easpa dídine i gceantair uirbeacha, ach go háirithe, dúshláin nua dár seirbhísí. Lean an **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)** ag oibriú go dian chun freagairt don tírdhreach athraitheach riaráistí morgáiste agus bainistíochta fiachais agus chuir sí oideachas ar bhainistíocht airgid agus fiachais chun cinn ar leibhéal áitiúil.

Tá sé ríthábhachtach go soláthraítear ár seirbhísí go léir i leith caighdeán atá ard go comhsheasmhach. Lena chinntiú go mbaintear an sprioc seo amach, thugamar creat um dhearbhu cáilíochta isteach ina leagtar amach caighdeán chomhaontaithe chun ár seirbhísí go léir a sholáthar. Anuas air sin, d'fhorbraíomar réimse de chúrsaí creidiúnaithe oiliúna. Ar cheann dár bpríomhthosaíochtaí in 2015 bhí córas cáilíochta seirbhíse do chustaiméirí **Fhondúireacht na hEorpa um Bainistíocht Cáilíochta (an EFQM)** a chur i bhfeidhm ar fud an BFS agus i ngach ceann dár seirbhísí soláthair. Baineadh seo amach go luath in 2015.

Ina theannta sin uile, thugamar an gealltanas go n-athbhreithneoimis ár struchtúir sholáthair seirbhíse lena mheasúnú conas a d'fhéadfaí seirbhísí costéifeachtúla níos fearr, níos éifeachtúla agus níos costéifeachtúla a sholáthar dár gcustaiméirí.

In 2014, choimisiúnaigh an BFS staidéar indéantachta chun roghanna a shainaithint le haghaidh cuimsiú eagraíochtúil ár gcomhpháirtithe soláthair. Ba é an cuspóir chun bealaí níos soiléire agus níos éifeachtaí a fhorbairt chun seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a bhaint amach agus, trí sin a dhéanamh, chun torthaí níos fearr a bhaint amach do shaoránaigh, agus an úsáid is mó agus is féidir a bhaint as acmhainní. Thug cuideachta ar a dtugtar Pathfinder faoin obair agus rinne grúpa stiúrtha, ina raibh foireann agus comhaltaí boird an SFS, foireann an SBCA agus comhaltaí boird agus an fhoireann ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Shainaithin Staidéar Indéantachta Pathfinder roinnt roghanna le haghaidh comhdhlúthú agus/nó comhcheangal eagraíochtúil níos mó dá chuid comhpháirtithe soláthair. Rinne Bord an BFS breithniú ar an staidéar i Meán Fómhair 2014 agus leag sé an cúram ar Ghrúpa Dearaidh chun breac-chuntas a thabhairt ar shamhlacha nua struchtúracha agus iad a mholadh, agus an staidéar á úsáid mar an bpríomhcháipéis acmhainne chun faisnéis a sholáthar don phróiseas. Ba é an togra ar a ndearna an grúpa cinneadh go ndéanfaí an SBCA agus SFSanna a athstruchtúrú isteach i sé chuideachta neamhspleácha i measc sé réigiún (arbh ionann sin agus 12 chuideachta). Tá na sé réigiún bunaithe ar mheascán de na 13 réigiún reatha de chuid an RCS. Ba cheart go gcuirfeadh seo feabhas ar idirchaidreamh réigiúnach agus áitiúil le seirbhísí an RCS agus leanúnachas a chinntiú leis na hathruithe a bhí á ndéanamh go háitiúil maidir le seirbhísí an RCS a sholáthar, ar nós Intreo.

Mar gheall nach raibh Bord iomlán againn don chuid is mó den bhliain 2015, níor féideartha seirbhísí soláthair chun cinn.

Ráitis airgeadais

Ag tráth an scríofa, tuairiscítear sna dréachtráitis bhliantúla airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015 €39,520,220 in ioncam agus €48,659,959⁴. Ullmhaíodh na ráitis airgeadais san fhoirm a forordaíodh faoi alt 22 d'Acht na Comhairle, 2000 agus i gcomhréir le prionsabail chuntasaíochta lena bhfuil glacadh ginearálta. Déanfaidh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais agus foilseofar iad ar citizensinformationboard.ie nuair a bheidh an t-iniúchadh seo críochnaithe.

⁴ Tá na figiúirí seo sealadach ar feitheamh go ndéanfaidh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh deiridh orthu agus a ainm a chur leo.



"Bhí mé thíos le roinnt míonna deacra agus ní fios dom cad a dhéanfainn mura cabhair do sholáthraí faisnéise. Ní féidir liom dóthain buíochais a ghlacadh libh."

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SFS

MÍR 2:

ÁR SEIRBHÍSÍ



*“Go raibh maith agat
as éisteacht nuair nach
raibh mé in ann caint le
duine ar bith eile.”*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA

Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ár seirbhísí soláthair a chistiú agus tacaíonn sé leo lena chinntiú go mbíonn rochtain ag an bpobal ar sheirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadta san fhoirm is mó a oireann dóibh.

Féadfaidh an pobal faisnéis chomhtháite a rochtain go díreach tríd an láithreán **gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh** (citizensinformation.ie), ár micrealáithreáin agus ár bhfoilseacháin.

Cuireann an líonra **Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)** atá ar fud na tíre faisnéis saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda ar fáil ar réimse seirbhísí poiblí agus sóisialta don phobal. Ina theannta sin, soláthraínn Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís abhcóideachta do dhaoine a bhféadfadh deacrachtaí a bheith acu rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí.

Soláthraíonn an **tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)** seirbhís náisiúnta ghutháin.

Cuireann an **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)** cúnamh saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine ag a bhfuil fiachas nó atá i mbaoil fiachas a chruthú.

Déanann an **SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil** abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil agus cabhraíonn sé leo rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.

Freastalaíonn an **tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SNA)** ar riachtanais daoine faoi mhíchumas atá i gcásanna níos leochaileacha.

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

Tacú lenár seirbhísí

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go han-dlúth lenár seirbhísí soláthair lena chinntiú go soláthraítear sár-sheirbhís do shaoránaigh ó gach seirbhís a chistímid. Soláthraímid bonneagar agus tacaíochtaí a chuireann ar chumas na seirbhísí díriú ar an méid is fearr a dhéanann siad – déileáil le custaiméirí ar an talamh agus ceangail ríthábhachtacha a choimeád le pobail áitiúla.

Oibrímid go díreach leis na seirbhísí trínár bhfoireann seirbhísí réigiúnacha agus oibrímid go dlúth le comhlachtaí ionadaíocha na seirbhísí⁵. Tá de chuspóir againn a chinntiú go gcomhlíonann ár seirbhísí le dea-chleachtas i ngach gné d'airgeadas, rialachas, acmhainní daonna agus áitreabh.

⁵ Cumann Náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CNSFS), Fóram Náisiúnta Bainisteoirí an SBCA/ Comhairle Náisiúnta na Feidhmeannachta (CNF).

Ar a bharr sin, tá de chuspóir againn a chinntiú go dtacaítear lenár seirbhísí chun seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus comhairle airgid ar ardchaighdeán a sholáthar – trí chaighdeán cháilíochta a shocrú agus monatóireacht a dhéanamh orthu, oiliúint agus comhairle shaineolach agus réimse tacaíochtaí eile sholáthar, ar nós láithreáin ghréasáin agus foilseachán.

Rialachas

Tá creat cuimsitheach rialaithe agus tuairiscithe airgeadais againn le haghaidh seirbhísí soláthair a bhfuil deontas oibríochtúil á fháil acu lena chinntiú go soláthraítear seirbhísí cuí mar chúiteamh ar chistiú a fháil.

Leagtar amach sna comhaontuithe seirbhíse idir an BFS agus gach ceann dár seirbhísí soláthair (98 aonán dlíthiúil ar leith⁶) na gealltanais a dhéanann an dá pháirtí dá chéile, na seirbhísí san áireamh a sholáthrófar. Cuimsíonn na comhaontuithe earraí caighdeánacha, ar nós soláthar seirbhíse, rialachais, rialuithe airgeadais, cleachtais AD, treoirlinnte tuairiscithe, measúnú agus monatóireachta. Áirítear lenár bpróiseas iniúchta inmheánaigh iniúchtaí samplacha ar sheirbhísí soláthair ag na hiniúcháirí inmheánacha le moltaí a úsáidtear chun comhlíonadh na gceanglas rialachais agus tuairiscithe a nuashonrú agus a fheabhsú.

Soláthraímid tacaíocht fhairsing rialachais do bhoird chuideachtaí seirbhíse soláthair. Mar shampla, soláthraímid lámhleabhair agus treoirlinnte fostóra agus foirne maidir le hearcaíocht, ina measc conarthaí fostaíochta a dhréachtú.

Féadfaidh seirbhísí soláthair rochtain a fháil ar struchtúr ar leith le haghaidh comhairle agus tacaíochta um chaidreamh tionscail agus acmhainní daonna anuas ar sheirbhísí lontaobhaí Ghairmiúil dá scéimeanna pinsin ceirde (a chistíonn an BFS). Tá fáil ar Chlár Cúnaimh d'Fhostaithe do gach seirbhís soláthair. Chomh maith leis sin, soláthraímid oiliúint do bhoird bhainistíochta seirbhísí soláthair (féach *Seirbhísí soláthair a choimeád cothrom le dáta* ar leathanach 24).

Oiliúint agus cáilíocht

Tá de chuspóir ag tacaíochtaí oiliúna agus cáilíochta a chinntiú go gcuirtear eispéireas comhsheasmhach agus ardchaighdeán ar fáil don saoránach nuair a dhéanann sé/sí idirghníomhú le haon cheann de na seirbhísí a chistímid.

Clár cáilíochta saincheaptha ar leibhéal na hiontrála is ea clár Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir Fhondúireacht na hEorpa um Bainistíocht Cáilíochta (an EFQM). Tá díriú tréan aige ar chustaiméirí, comhairliúchán le custaiméirí agus ar shásamh custaiméirí, agus spreagann sé foghlaim roinnte, idir fhoghlaim fhoirmiúil agus neamhfhoirmiúil. Tugtha tabhairt isteach chóras dearbhaithe cáilíochta an EFQM dár seirbhísí soláthair chun críche ag deireadh Aibreáin 2015.

6 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 51 cuideachta an SBCA, an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil agus an MABSnd, an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.

Tá Dámhachtain Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir an EFQM bainte amach anois ag gach SFS, SBCA, SATC agus BFS agus tá stádas Eiseamláire bainte amach ag trí sheirbhís. Táthar ag súil leis go mbainfidh an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta bailíochtú amach in 2016. I rith 2015, d'fhorbraíomar agus nuashonraíomar beartais agus nósanna imeachta caighdeánaithe lena n-úsáid in SFSanna agus san SBCA, chomh maith. Cuimsíonn iad seo soláthar seirbhíse agus sásamh custaiméirí, ceannaireacht agus rialachas, bainistíocht oibríochtúil agus acmhainní daonna.

Tá an Clár Faisnéise, Comhairle agus Abhcóideachta (an CFCA) dírithe ar sholáthraithe faisnéise i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Eascraíonn an Sainsteastas Faisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht de chuid Dhearbhu Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann as (Leibhéal 6 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí). In 2015, bhain 199 foghlaimeoir deimhniúchán DCCÉ amach don chlár seo agus bhain 82 foghlaimeoir an Sainsteastas iomlán amach. Bhain aon chéad agus a trí déag (113) foghlaimeoir an Teastas comhpháirteach amach i ndiaidh Bhliain 1 den chlár in Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhlainséir (ITBB). Bhain 4 fhoghlaimeoir sa bhreis air sin dámhachtainí modúil amach. Chuir 75 foghlaimeoir tús le Bliain 2 den chlár leis an ITBB i Meán Fómhair 2015⁷.

Soláthraímid cúrsaí gearra oiliúna ar réimse ábhar (féach leathanach 24 thíos). Chomh maith leis sin, forbraímid acmhainní agus ábhair lena n-úsáid ag seirbhísí soláthair nuair a bhíonn a n-oiliúint féin á heagrú agus á pleanáil go háitiúil, mar shampla, ábhair ionduchtúcháin le haghaidh soláthraithe nua faisnéise.



Sa phictiúr ag imeacht an IAAP in IT Bhaile Bhlainséir, tá Ita Mangan, Cathaoirleach, Cathy O'Donoghue agus Liam Murtagh, Feidhmeannaigh Oiliúna an BFS i dteannta fhaighteoirí Theastas Comhpháirteach DCCÉ Bhliain 1 agus fhaighteoirí Shainsteastas DCCÉ Bhliain 2.

⁷ I rith 2015, rinneadh athbhreithniú ar ábhar agus ar sholáthar an CFCA bunaithe ar ionchur ó bhainisteoirí forbartha, oifigigh faisnéise agus oibríthe deonacha SFS. Aithníodh gur bhain an t-ábhar caighdeán an-ard amach ach gur theastaigh an modh soláthair a athdhearadh. Mar thoradh air sin, ní raibh aon iontógáil nua i mBliain 1 den chlár i Meán Fómhair 2015.

Brandáil agus Caidreamh Poiblí

Oibríonn gach SFS faoin mbranda um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Déanaimid brandaí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA a bhainistiú agus a chur chun cinn go náisiúnta. De bhreis air sin, soláthraímid comharthaíocht na seirbhíse iomláine agus réimse ábhair phromóisin.



Cuirimid Faisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA chun cinn agus taispeántar bileoga faisnéise don dá sheirbhís in asraonta sláinte ar fud na tíre. Cuireann fógraí cló gach oifig um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA ar fud na tíre chun cinn agus áirítear leo liostú sna Golden Pages agus in eolairí Leabhar Guthán agus ar líne. Déantar tionscadail chomhpháirtíochta a chomhordú le promóisean Whatsupmum de chuid FSS, Eircode agus Feachtas Meabhairshláinte an Ribín Ghlais a dhéanann próifiliú agus feachtas a mhúscailt i dtaobh gach seirbhíse mar phríomh-chomhpháirtithe dailte leis an bpromóisean gaolmhar sna meáin náisiúnta. Chomh maith leis sin, tugann seirbhísí faoi réimse gníomhaíochtaí

promóisin, go háirithe tríd an raidió áitiúil.

Seirbhísí TFC

Bainistíonn an tSeirbhís TFC an bonneagar iomlán TFC thar ceann an Bhoird agus na seirbhísí soláthair. Cuimsíonn seo bonneagar an líonra (seirbhísí gutháin ina measc), trealamh crua-earra, forbairt bogearraí agus seirbhísí na deisce cabhrach.

Déantar an trealamh TFC a sholáthar go lárnach agus tacaítear leis go lárnach, agus bainistítear seirbhísí gutháin agus cló go lárnach, a laghdaigh costais agus a mhéadaigh éifeachtúlacht. Déanaimid na córais ghafa sonraí a sholáthar agus a chothabháil a úsáideann seirbhísí soláthair chun sonraí custaiméara a chur i dtaifead. In 2015, tugadh faoi obair fhairsing ar chóras nua bainistíochta cáis an SBCA (féach leathanach 63).

Soláthraíonn an deasc chabhrach TFC idir thacaíocht gutháin agus ar an láthair le haghaidh seirbhísí soláthair, agus bhainistigh sí 6,697 glao tacaíochta i rith 2015.

Seirbhísí soláthair a choimeád cothrom le dáta

Oiliúint

Féadfaidh an tírdhreach faisnéise agus beartais athrú go mear. Is gá dár soláthraithe faisnéise agus ár gcomhairleoirí airgid go léir coimeád cothrom le dáta maidir le hathruithe reachtúla agus eile. Soláthraimid réimse fairsing cúrsaí oiliúna a chuimsíonn croí-ábhair faisnéise, chomhairle agus abhcóideachta anuas ar ábhair rialachais agus bhainistíochta trínár bhFéilire Náisiúnta Oiliúna. Oibríonn MABSndI leis an BFS chun soláthar oiliúna a chomhordú do chomhaltaí boird agus do bhainisteoirí agus soláthraíonn sé oiliúint, chomh maith leis sin, do chomhairleoirí airgid.

In 2015, sholáthraíomar 35 cúrsa (50 imeacht oiliúna) ar ar fhreastail 1,070 duine. As Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a tháinig formhór na rannpháirtithe, cé gur ghlac eagraíochtaí deonacha agus reachtúla páirt chomh maith.

Gné ar leith d'fhéilire oiliúna 2015 ba ea oiliúint a chur ar fáil ar thionchar na reachtaíochta nua ar an SFS agus ar chliaint. Áiríodh leis na cúrsaí seo *An tAcht um Chaidreamh Tionscail, 2015* agus *Acht na gCarthanas, 2009* agus *Acht na gCuideachtaí, 2015*.

In 2015, chomh maith leis sin, chuireamar oiliúint spriocdhírithe ar fáil do ról foirne, oibrí dheonaigh agus bhoird, ina measc:

- *Ullmhú do ról Comhordaitheora Dheonaigh in SFSanna*
- *Rialachas Éifeachtach do Chomhaltaí Boird Seirbhísí atá Cistithe ag an BFS:* Soláthraítear an oiliúint rialachais seo chun cabhrú leo siúd atá nuacheaptha le Boird chun tuiscint iomlán a fháil ar a ról. Cuireadh ar bun í trí huaire agus d'fhreastail 46 duine ó Bhoird an SBCA agus an SFS uirthi.
- *An Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (an CBFF)*

Tugadh cúrsaí Ríomhfhoghlama isteach in 2015, chomh maith. Reáchtáladh dhá chúrsa phíolótacha maidir le *Forbairtí a tháinig le déanaí ar an Dlí Fostaíochta agus Tástáil Mhaoine*. Beartaímid chun cur leis an rath a bhí ar na cúrsaí seo in 2016.

I rith 2015, sholáthair an MABSndl oiliúint ar na nósanna imeachta nua le haghaidh cuntais speisialta, an phrótacail nua Fhondúireacht Bhaincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann (FBÍÉ) agus soláthraíodh dhá Mhodúl um Dhócmhainneacht Phearsanta do Idirghabhálaithe Faofa (IFanna) nua. Ina theannta sin, tugadh tús áite d'oidreachas bainistíochta airgeadais ar fhéilire imeachtaí oiliúna an SBCA. Chomh maith leis sin, soláthraíodh roinnt imeachtaí ionductaithe i rith na bliana, i gcomhthéacs na riachtanas aisliúnta i ngeall ar fhorbairtí a tháinig ar Riaráistí Tiomnaithe Morgáiste (RTM).

Nuashonruithe

I dteannta scéalta laethúla nuachta ar an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, seolaimid an nuachtlitir ríomhphoist 'Scope' ar aghaidh gach coicís chun faisnéis a sholáthar dár seirbhísí agus iad a nuashonrú maidir le forbairtí ábhartha. Cuirimid seirbhísí soláthair ar an eolas faoi athruithe a tháinig le déanaí ar scéimeanna agus ar sheirbhísí, reachtaíocht nua, foilseacháin, láithreáin ghréasáin agus comhairliúcháin anuas ar dhátaí agus imeachtaí atá ag teacht aníos.

Chomh maith leis sin, déanaimid *Nuashonrú Beartais Shóisialta* a scaipeadh. Dírionn an ríomhbhullaitín seo ar obair bheartais shóisialta an BFS agus ár seirbhísí. Chomh maith leis sin, soláthraíonn sé faisnéis ar nuacht, gníomhaíocht agus acmhainní bheartais shóisialta náisiúnta. Cuireadh ocht n-eagrán i dtoll a chéile in 2015.

An Leabharlann

Tá leabharlann á coimeád againn ina bhfuil thart ar 20,000 earra inár gceannoifig. Uirlis luachmhar taighde is ea an leabharlann le haghaidh obair bheartais shóisialta, anuas ar sheirbhísí soláthair an BFS.



*“Ní fhéadfainn codladh
aréir mar gheall ar an
mbuairt go léir. Tá an
Nollaig curtha ó olc
agaibh.”*

AISEOLAS Ó GHLAOITEOIR AN SGFS

Faisnéis a sholáthar – láithreáin ghréasáin agus foilseacháin

Faisnéis do Shaoránaigh 

Déanann an láithreán gréasáin **citizensinformation.ie**

faisnéis seirbhíse poiblí a chur ar fáil d'Éirinn. Anuas air sin, cuireann sé an pobal i gcoitinne ar an eolas ar a chearta agus a theidlíochtaí agus is é an phríomhfhoinsé faisnéise do sholáthraithe faisnéise sna Seirbhísí um Faisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Faisnéis do Shaoránaigh, mar aon le faisnéis áisiúil a chur ar fáil le haghaidh oifigeach sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus in eagraíochtaí eile.



In 2015, chuir citizensinformation.ie os cionn 16.9 milliún cuairt, os cionn 49.8 milliún amharc leathanaigh agus de bhreis ar 802,000 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

Oiriúnaíonn an láithreán gréasáin go huathoibríoch do mhéideanna éagsúla scáileáin ar ghléasanna éagsúla, mar shampla, ríomhairí glúine, táibléid nó gutháin chliste. Rinneadh roinnt feabhsúchán ar an láithreán gréasáin in 2015 i ndiaidh iniúchadh inrochtaineachta i Nollaig 2014.

Tá de bhreis ar 13,000 cáipéis i mBéarla ar i gcuntas citizensinformation.ie faoi láthair, tá líon comhchosúil cáipéisí i nGaeilge air agus tá réimse leathan cáipéisí air sa Pholainnis, sa Rómáinis agus sa Fhraincis. Rinneadh níos mó ná 4,000 nuashonrú ar na cáipéisí seo in 2015 – rinneadh go leor díobh mar thoradh ar aiseolas a fuarthas ónár seirbhísí soláthair agus ón bpobal.

I measc cuid de na leathanaigh ba ghnóthaí ar citizensinformation.ie in 2015, bhí:

- Riachtanais víosa chun Éire a iontráil
- Pas Éireannach a athnuachan
- Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh

Oibrímid le hOifig Phríomhoifigeach Faisnéise an Rialtais sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe maidir le cúrsaí teicniúla citizensinformation.ie. Chomh maith leis sin, déanaimid faisnéise leasa shóisialaigh a fhorangú ó citizensinformation.ie chuig láithreán gréasáin na Roinne Coimirce Sóisialaí, welfare.ie.



Sa phictiúr ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta tugtar faisnéis do chustaiméir ag an seastán um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Láithreáin ghréasáin agus micrealáithreáin eile

Keepingyourhome.ie

Micrealáithreán is ea **keepingyourhome.ie** atá dírithe ar dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste acu.



I Nollaig 2015, seoladh seirbhís nua thiomnaithe riaráistí morgáiste laistigh den tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA) (féach leathanach 32 thíos). Rinneadh keepingyourhome.ie a athdhearadh go hiomlán chun comhéadan níos glaine, níos inúsáidte a sholáthar. Rinneadh cáipéisí faisnéise ar an láithreán gréasáin a athbhreithniú agus a nuashonrú agus forbraíodh treoir idirghníomhach céim ar chéim maidir le riaráistí morgáiste a fhorbairt (féach keepingyourhome.ie/step-by-step/guide.html). Tá an treoir seo ar fáil mar aip, chomh maith, do ghutháin chliste Android agus Apple.

Déantar sonraí faoi bhreis agus 1,300 cuntasóir a óstáil ar keepingyourhome.ie, ar féidir leo comhairle faoi thograí réitigh morgáiste a sholáthar.

In 2015, chuir an láithreán 85,529 cuairt, 194,911 amharc leathanaigh agus 4,567 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

Ba iad na leathanaigh ba ghnóthaí ar an láithreán gréasáin in 2015:

- Léargas ginearálta d'úinéirí tí
- An Próiseas Réitigh Riaráistí Morgáiste (PRRM)
- Forbhreathnú ar fhiachas morgáiste



Assist Ireland

Cuireann an láithreán gréasáin **assistireland.ie** faisnéis ar fáil ar theicneolaíocht chúnta (áiseanna agus fearais) do dhaoine breacaosta agus daoine atá faoi mhíchumas in Éirinn. Tá eolaire mór táirgí ag an láithreán gréasáin ina bhfuil sonraí faoi bhreis agus 7,200 táirge atá in ainm is cabhrú le daoine cónaí go nearnhspleách. Áirítear le gach táirge sonraí faoi sholáthraithe an táirge sin. Cuireadh breis agus 400 táirge nua leis an láithreán gréasáin in 2015.



Anuas air sin, tá ag assistireland.ie mír chuimsitheach faisnéise a sholáthraíonn faisnéis ghinearálta ar theicneolaíocht chúnta. I measc na samplaí de cháipéisí a bhfuil éileamh mór orthu sa limistéar seo, tá ár gcáipéisí faoi aláraim phearsanta agus cúram iargúlta ('telecare') agus ar aipeanna do dhaoine faoi mhíchumas. In 2015, cuireadh cáipéisí nua ar fáil maidir le trealamh a roghnú chun cabhrú leis an gcuimhne agus leis an tsábháilteacht agus le soláthraithe táirgí maisteachtóime a aimsiú.

Láithreán gréasáin is ea assistireland.ie atá go hiomlán freagrúil a chuirtear in oiriúint d'fhearais éagsúla (mar shampla, táibléid nó gutháin chliste). Rinneadh iniúchadh ar assistireland.ie i dtaobh inrochtaineachta i Nollaig 2014 agus rinneadh réimse feabhsúchán ar an láithreán go luath in 2015.

In 2015, chuir assistireland.ie 513,737 cuairt, de bhreis ar 1.9m amharc leathanaigh agus 29,619 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas. Dhéileáil seirbhís tacaíochta assistireland.ie le breis agus 1,100 fiosrúchán ar an nguthán, ar ríomhphost agus trí ghearrtheachtaireachtaí.

I measc cuid de na míreanna ba ghnóthaí ar assistireland.ie in 2015, bhí:

- Aipeanna do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine breacaosta
- Córas aláraim phearsanta a roghnú
- Táirgí do dhaoine atá dall nó a bhfuil amharc íseal acu



Gettingbacktowork.ie

Micrealáithreán is ea gettingbacktowork.ie a bhfuil de chuspóir aige faisnéis a sholáthar do chuardaitheoirí poist agus do dhaoine ar spéis leo tús a chur le gnólacht. In 52,621, chuir **gettingbacktowork.ie** 52,621 cuairt i gcuntas in 2015, anuas ar 113,241 amharc leathanaigh agus 2,979 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

I measc na leathanach ba ghnóthaí ar gettingbacktowork.ie in 2015, bhí:

- Forbhreathnú: sochair agus obair
- Gnólacht a chur ar bun
- Liúntas Cuardaitheora Poist

Healthcomplaints.ie

Leanaimid le páirt a ghlacadh sa tionscnamh traseagraíochta um Ghearáin Sláinte ar a bhfuil Oifig an Ombudsman ina cathaoirleach – anuas ar FSS, CORU, an Coimisiún Meabhair-Shláinte, Comhairle na nDochtúirí Leighis, Cumann Othar na hÉireann agus líon eagraíochtaí eile san earnáil seirbhísí sláinte agus sóisialacha.

Twitter

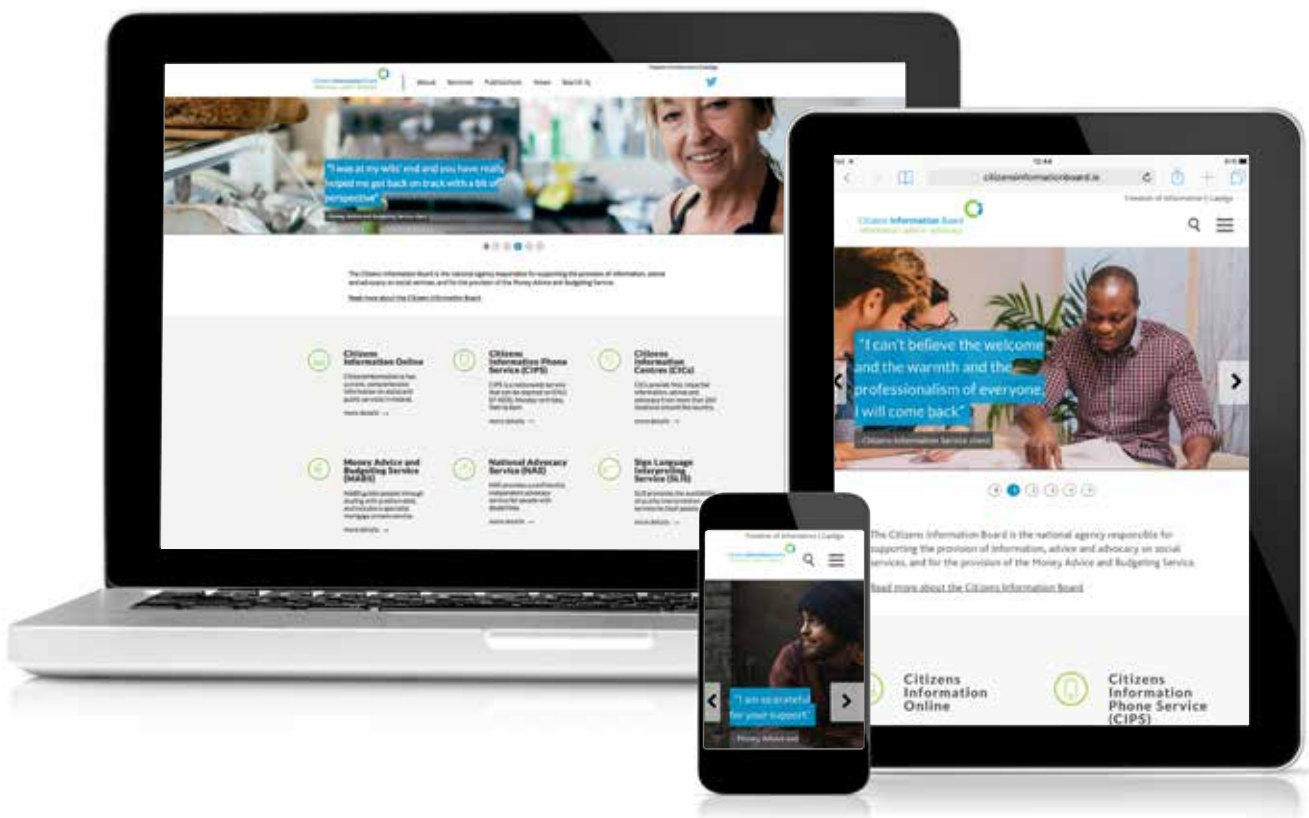
Le linn 2015, lean borradh ag teacht ar fhotha nuachta an BFS (twitter.com/citizensinfo) agus b'ionann a lucht leanúna agus 5,405 'leantóir' an 13 Feabhra 2016.



Citizensinformationboard.ie

Go déanach in 2015, nuashonraíodh láithreán gréasáin 'corparáideach' an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, citizensinformationboard.ie, le dearadh níos glaine agus níos nua-aimseartha. Tá de chuspóir an láithreáin ghréasáin nuashonraithe obair an BFS agus a chomhpháirtithe seirbhíse a leagan amach níos soiléire agus feidhmeoidh sé mar bhonn don BFS chun cáipéisí a fhoilsiú faoi scéim foilsithe um Shaoráil Faisnéise.

Tá an láithreán gréasáin nua go hiomlán freagrúil d'fhearaí éagsúla, ina measc táibléid agus gutháin chliste agus cuireann sé ar chumas feabhas a chur ar ábhar i nGaeilge a chur i láthair. Sa mhullach air sin, tá códú níos nua-aimseartha ina ghné den láithreán trí HTML5 agus CSS3 a úsáid, agus soláthraítear tacachumas do bhrabhsálaithe níos sine.



Foilseacháin



Foilsímid réimse leabhráin agus bileoga faisnéise. Anuas air sin, foilsímid tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta chun béim a leagan ar shaincheisteanna agus chun saincheisteanna a anailsiú a shainaithníonn ár seirbhísí.

Tá de chuspóir againn ardleibhéal inrochtaineachta a bhaint amach inár bhfoilseacháin, a chinntíonn go gcuirtear inrochtaineacht san áireamh san úsáid a bhainimid as codarsnacht dathanna, clómhéid, bratú páipéir agus formáidí malartacha. Rinne Ionad Priontála na gCoimisinéirí Ioncaim go leor de na leabhráin a chuireamar i dtoll a chéile in 2015 a chur i gcló.

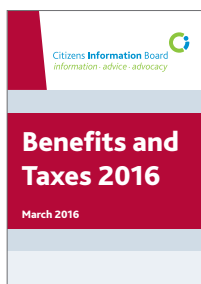
Tá ár bhfoilseacháin ar fáil ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Déantar iad a scaipeadh go fairsing ar sholáthraithe eile seirbhíse agus faisnéise lena dtaispeáint in oifigí poiblí. Áirítear leo seo, ranna Rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí an SBCA, oifigí leasa shóisialaigh áitiúla agus oifigí sláinte áitiúla, TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile.

Tá fáil ar leagana PDF de gach foilseachán ar citizensinformationboard.ie – anuas air sin, bíonn fáil ar an gcuid is mó de na foilseacháin mar Ríomhleabhair. Is minic go mbíonn ceangal eatarthu seo agus faisnéis nuashonraithe ar láithreán gréasáin citizensinformation.ie (féach citizensinformation.ie/guides).

Colúin Bíodh Eolas Agat ar do Chearta

Gach mí, cuirimid colúin 'Bíodh Eolas Agat ar do Chearta' i dtoll a chéile, ina gcuirtear ceithre cheist agus ina dtugtar freagraí ar na ceisteanna siúd. In 2015, áiríodh leis na hait ghearra fhaisnéiseacha seo ábhar ar an Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta, buiséadú a dhéanamh don Nollaig, do chearta fostaíochta a chur i bhfeidhm, micrishliseanna a chur i madraí, comharsana glóracha, an Deontas Caomhnaithe Uisce, cionta rothaíochta agus cearta tomhaltóirí san AE. Foilsítear na colúin go fairsing i nuachtáin ar fud na tíre.



An bhallachairt agus an bhileog 'Sochair agus Cáin 2015'

Tugtar achoimre sa bhallachairt agus sa bhileog '*Sochair agus Cáin 2015*' ar shochair in 2015 agus sonraítear iontu táblaí cuimsitheacha de rátaí agus tairseacha ioncaim.



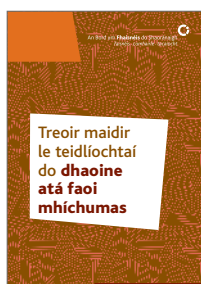
Faisnéis d'fhágóirí scoile 2015

Foilsíodh an leabhrán *Faisnéis d'fhágóirí scoile* i Márta 2015 agus scaipeadh é ar scoileanna timpeall na tíre. Cuimsítear sa leabhrán réimse fairsing ábhar is díol spéise d'fhágóirí scoile, lena n-áirítear roghanna le haghaidh oideachais agus oiliúna, teidlíochtaí leasa shóisialaigh, cáin agus dlí fostaíochta.



Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d'aois 2015

Foilsíodh an *Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d'aois* i mBealtaine 2015 agus soláthraítear inti forbhreathnú ar theidlíochtaí do dhaoine breacaosta.



Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas 2015

Soláthraítear sa *Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas* forbhreathnú ar theidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas.

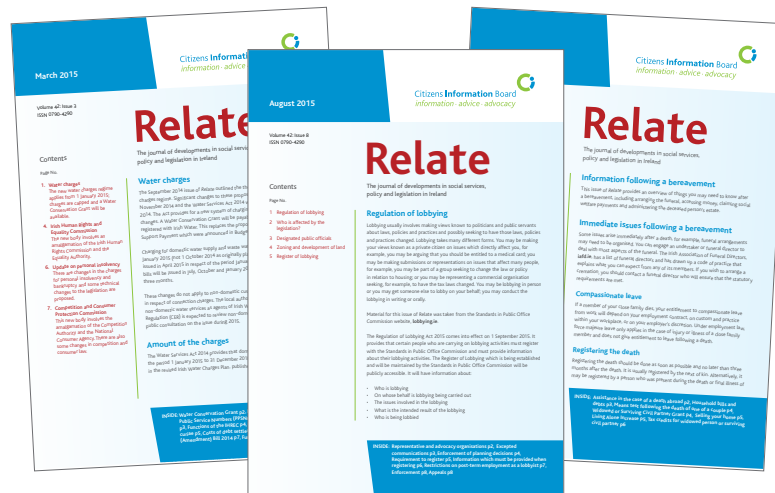


Faisnéis dóibh siúd a ghoilleann méala 2015

Foilsíodh an leabhrán i Meitheamh 2015 agus soláthraítear in *Faisnéis a sholáthar dóibh siúd a ghoilleann méala* treoir maidir leis na ceistanna praiticiúla agus dlíthiúla a d'fhéadfadh teacht aníos i ndiaidh méala agus áirítear leis faisnéis faoi na tacaíochtaí airgeadais atá ar fáil dóibh siúd a bhí thíos le méala le déanaí.

Relate agus Forlíonadh an AE

Is é Relate ár n-irisleabhar míosúil a chuimsíonn an reachtaíocht agus forbairtí atá tagtha ar na limistéir fairsinge sheirbhísí sóisialacha agus bheartais shóisialta. I rith na bliana, chuimsigh Relate réimse leathan ábhar, ina measc an tAcht um Nochtadh Cosanta, 2014, an Plean um Muirir Uisce leasaithe, íocaíochtaí leasa shóisialaigh do theaghlaigh aontuismitheora, an reachtaíocht maidir le huchtú, caomhnóireacht agus atáirgeadh cuidithe daonna, an tAcht um Brústocaireacht a Rialáil agus deontais tithíochta, scéimeanna agus creidmheasanna cánach. Foilsíodh Forlíonadh an AE i bhFeabhra, Bealtaine agus i Lúnasa 2015. Cuimsíonn sé forbairtí suntasacha an AE i limistéir fairsinge bheartais shóisialta, bheartas tomhaltóirí agus chearta saoránach.



Sa phictiúr ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta tá soláthraithe faisnéise i dteannta an iar-Thánaiste agus an iar-Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, T.D, lasmuigh de phuball Tús Áite do Shaoránaigh.

A photograph of a woman with dark skin and curly hair, wearing a blue shirt, holding a baby. The baby is wearing a light blue hat with yellow stars and a red and white striped shirt. They are outdoors with green foliage in the background.

*"Thuig tú mo cheist i
gceart agus chabhraigh
tú liom an freagra a
thuiscint."*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SFS



*"Go raibh míle maith agat
as ucht an ama agus na
cabhrach go léir a thug tú
dom agus mo phinsean á
shocrú agam."*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SFS

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Faisnéis do Shaoránaigh 

Cuireann na 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ar fud an Stáit faisnéis ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuireann gach SFS seirbhís buail isteach ar fáil inar féidir le cuairteoirí bualadh leis na soláthraithe faisnéise go pearsanta. Cinntíonn for-rochtain agus seirbhísí soghluaiste go bhfuil fáil ag saoránaigh ar fhaisnéis nach mbeadh in ann í a rochtain murach sin.

Tá gach SFS bunaithe mar chuideachta theoranta ag a bhfuil bord bainistíochta deonach a chuimsíonn ionadaithe ó eagraíochtaí pobail áitiúil agus deonacha, ionadaithe ón earnáil reachtúil agus, in go leor cásanna, oibrithe deonacha SFS.

Cuimsíonn gach SFS ceantar geografach, contae iomlán nó cuid de cheantar uirbeach agus soláthraíonn sí seirbhísí trí líonra Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna) agus seirbhísí for-rochtana. Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le SFSanna agus déanann sé iad a chistiú. Fuair na 42 SFS beagán de bhreis ar 12.3 milliún euro i gcistiú ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2015. Féach Aguisín 5 chun teacht ar shonraí iomlána faoi chistiú a sholáthraítear do sheirbhísí aonair.

Bronnadh Dámhachtainí Sármhaitheas Seirbhíse Réalta Óir an EFQM ar gach ceann de na 42 SFS faoi Mhárta 2015, agus bronnadh Stádas Eiseamláire ar thrí SFS. Soláthraítear réimse seirbhísí speisialtóra ar leibhéal áitiúil agus náisiúnta, ina measc seirbhísí dlí agus comhairle airgeadais.

Sholáthair na 42 SFS seo seirbhísí ó 52 ionad lánaimseartha agus 60 ionad páirtaimseartha i mbreis agus 215 láthair ar fud na tíre. Is ann do 270 comhalta foirne a bhaineann íocaíocht amach (183.5 post coibhéise lánaimseartha) agus 228 oibrí scéim fostaíochta a oibríonn in SFSanna (coibhéis lánaimseartha 126.5). Tá an chuid is mó díobh seo fostaíthe faoi na Scéimeanna Fostaíochta Pobail. Is ann do 1,089 oibrí deonach a oibríonn in SFSanna (coibhéis lánaimseartha 120.37).

Glaoiteoirí agus ceisteanna

Rinne 607,286 glaoiteoir cuairt a thabhairt/glao a chur ar SFSanna i rith 2015. Ar fud an líonra náisiúnta de SFSanna, tháinig laghdú beag ar líon iomlán na nglaoiteoirí (laghdú beagán faoi bhun 2% i gcomparáid le figiúirí 2014), agus tháinig méadú 1% ar líon na gceisteanna a cuireadh aníos go dtí 990,644.

Le cúig bliana anuas, b'ionann líon na nglaoiteoirí a rinne cuairt a thabhairt/glao a chur ar SFSanna agus os cionn 600,000 glaoiteoir sa bhliain – a chiallaíonn gur dhéileáil na seirbhísí le riachtanais faisnéise, chomhairle agus abhcóideachta de bhreis ar 3.15 milliún duine i gcaitheamh tréimhse cúig bliana.



Ábhair agus treochtaí ceisteanna

Iontráiltear gach ceist a láimhseálann soláthraithe faisnéise SFS isteach i gcóras leictreonach bailithe sonraí Oyster i gcatagóir shonrach. Tá 16 phríomhchatagóir ann. Leanann leas sóisialach de bheith ar an bpríomhchatagóir cheisteanna (díreach faoi bhun leath na gceisteanna uile a cuireadh ar sheirbhísí - 457,887 ceist). Tá súil leis seo, agus aird ar líon na ndaoine a bhfuil fócaíochtaí leasa shóisialaigh á bhfáil acu⁸.

Is iad na chéad chatagóirí ceisteanna eile ab airde sláinte (79,945 ceist nó 8% de na ceisteanna), fostaíocht (70,223 ceist nó 7% de na ceisteanna), airgead agus cáin (65,823 ceist nó 7% de na ceisteanna), ceisteanna áitiúla (65,159 ceist nó 7% de na ceisteanna) agus tithíocht (59,205 ceist nó 6% de na ceisteanna). Nuair a chuirtear 24,685 ceist faoi Fhorlíonadh Cíos agus 340 ceist faoi Fhorlíonadh Ús Morgáiste (a cuireadh i gcuntas faoin gcatagóir leasa shóisialaigh) san áireamh, is

⁸ Bhí fócaíocht sheachtainiúil leasa shóisialaigh á fáil ag 1,440,876 duine ag deireadh 2014. Ba iad na líonta iomlána a bhain tairbhe as fócaíochtaí leasa shóisialaigh 2,219,600 (méaduithe le haghaidh 194,190 duine fásta, 473,013 leanbh agus fócaíochtaí Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh a rinneadh maidir le 111,583 leanbh ina measc).

ionann na ceisteanna a bhaineann le cúrsaí tithíochta agus 84,230 arb ionann sin agus 8.5% de na ceisteanna uile a cuireadh ar SFSanna.

I measc na gcatagóirí eile in ord na líonta ceisteanna, bhí an méid seo a leanas: dlí; ag bogadh tíre; taisteal agus áineas; breith, teaghlach agus caidrimh; oideachas agus oiliúint; gnóthaí tomhaltóirí; bás agus méala, comhshaol; rialtas in Éirinn.

Ba iad cártaí leighis ba mhó an tsaincheist aonair a fiosraíodh in 2015. Tugtar cuntas thíos ar na saincheisteanna agus na híocaíochtaí aonair a chruthaigh breis agus 15,000 ceist an ceann in 2015.

SAINCHEIST NÓ ÍOCAÍOCHT AONAIR	CEISTEANNA
Cártaí leighis	53,111
Liúntas Cuardaitheora Poist	37,471
Pinsean Stáit (Ranníocach)	34,358
Liúntas Míchumais	27,453
Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh	26,259
Liúntas Cúramóra	25,311
Forlíonadh Cíosa	24,685
Pacáiste Sochair Teaghlaigh	24,659
Cúnamh dlíthiúil agus comhairle dlí	21,120
Liúntas Breosla	16,246
Sochar Breoiteachta	16,017
Shochar Cuardaitheora Poist	15,425
Iarratas a dhéanamh ar thithíocht údaráis áitiúil/shóisialta	15,409

Dhéileáil na seirbhísí le beagán faoi bhun leath na gceisteanna uile laistigh de 10 nóiméad (264,066 nó 46%). Ghlac 234,337 (39%) idir 11 agus 20 nóiméad. Ghlac 85,697 (14%) idir 21 agus 40 nóiméad agus ghlac 23,186 (4%) de bhreis ar 40 nóiméad chun déileáil le ceist. Tá na céatadáin seo ar chuma na gcéatadán a sonraíodh in 2014.

Príomh-Shaincheist – Tithíocht

Bhí tithíocht faoi chaibidil sa nuacht náisiúnta i gcaitheamh 2015 agus, ar an gcuma chéanna, cuireadh ardleibhéal de cheisteanna tithíochta faoi bhráid seirbhísí agus fuarthas ardleibhéal d'aiseolas ar bheartas sóisialta. Chuimsigh na ceisteanna seo réimse ábhar – tithíocht údaráis áitiúil agus shóisialta, easpa dídine, do theach a chailleadh, cóiríocht éigeandála, teach a ligean ar cíos. Bhí easpa dídine i ndán do go leor glaoiteoirí leochaileacha agus suaite den chéad uair agus theastaigh roinnt mhéid faisnéise, comhairle agus i gcásanna áirithe, abhcóideacht uathu i réimse saincheisteanna a bhain le cúrsaí tithíochta. Lean Forlíonadh Cíos bheith mar limistéar ábhar mór buartha i rith 2015 agus tháinig méadú suntasach ar na ceisteanna a bhain leis. B'Fhorlíonadh Cíos an tsaincheist aonair ba mhinice a chuir SFS i gcuntas i dtuairisceáin bheartais shóisialta.

CATAGÓIR	CEISTEANNA IN 2015
Leas sóisialach	457,887 (46%)
Sláinte	79,945 (8%)
Fostaíocht	70,233 (7%)
Airgead agus Cáin	65,823 (7%)
Áitiúil	65,159 (7%)
Tithíocht	59,205 (6%)

Próifílí glaoiteora

Ba mhná ba mhó na daoine a chur glao ar SFSanna (56%) agus b'fhir 38% de na glaoiteoirí. Ba lánúineacha 5% (liostaítear lánúin mar ghlaoiteoir amháin i dtaifid SFS) de na glaoiteoirí. Níor tháinig athrú ar phróifíl inscne glaoiteoirí le blianta beaga anuas.

Cuireadh faisnéis faoi aois i gcuntas i dtaobh 73% (443,606) de na glaoiteoirí in 2015. Sa chás gur cuireadh aois i dtaifead, bhí 47% san aoisghrúpa idir 26 agus 45 bliain d'aois; bhí 34% san aoisghrúpa idir 46 agus 65 bliain d'aois; bhí 14% 66 bliain d'aois nó níos sine agus bhí 5% 25 bliain d'aois nó níos óige.

Cuireadh tír bhunaidh i gcuntas i dtaobh 66% de na glaoiteoirí (400,022) i rith 2015 agus ba neamh-Éireannaigh 21% díobh seo (77,560), a thug le fios go bhfuil ardlíon úsáideoirí imircigh ag SFSanna. Sa chás gurbh eol an náisiúntacht, ba iad an céatadán ab airde d'úsáideoirí imircigh Polannaigh (18,734 - 23%), muintir na Ríochta Aontaithe (6,198 - 7%), Nigéaraigh (5,819 - 7%), Rómánaigh (5,082 - 6%), Liotuánaigh (3,868 - 4%) agus Afganastánaigh (3,439 - 4%).

Sa ráithe dheiridh in 2015, thugamar réimse nua sonraí isteach chun faisnéis a bhailiú faoi Eitneacht Ghlaoiteora/Chliaint. Sainaitheoidh na sonraí seo na grúpaí eitneacha a bhfuil rochtain á fáil acu ar sheirbhísí agus iad siúd nach bhfuil rochtain á fáil acu ar sheirbhísí agus cabhróidh seo chun acmhainní a spriocdhíriú ar an áit a dteastaíonn siad. Iarradh ar sholáthraithe faisnéise chun ceist neamhiata a chur ar ghlaoiteoirí maidir le heitneacht, faoi mar a ndéanann siad féin cur síos uirthi. I gcaitheamh na tréimhse a fhad leis an 31 Nollaig 2015, comhlánaíodh sonraí faoi eitneacht i measc 4,281 iontráil ghlaoiteora/cheiste.



Príomh-shaincheist – rochtain a fháil ar theidlíochtaí

Tugann ár seirbhísí le fios go bhfuil cásanna glaoiteoirí ag éirí níos casta i gcónaí. B'fhéidir go dteastódh anailís mhionsonraithe a dhéanamh ar roghanna agus ar réimse féidearthachtaí nuair a dhéantar measúnú ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh, mar shampla. De bhreis air sin, is minic a bhíonn an fhaisnéis a theastaíonn ó shaoránaigh chun cinntí feasacha a dhéanamh ó réimse foinsí. Is minic a bhíonn daoine thíos le réimse fairsing dúshláin airgeadais agus phearsanta nuair a bhíonn seirbhísí á roghnú acu. I ngeall air seo, bíonn sé ina rithábacht gur féidir leo rochtain gan stró a fháil ar fhaisnéis agus comhairle faoin réimse iomlán seirbhísí poiblí – agus gur féidir leo comhairle agus sa chás gur gá, abhcóideacht a fháil, chun cabhrú leo an cúrsa gnímh is fearr a ghlacadh dá gcuid cúinsí.



Cad a dhéanann glaoiteoirí i ndiaidh ár seirbhísí a fháil?

Déanann SFSanna atreoruithe chuig réimse fairsing gníomhaireachtaí. In 2015, rinneadh 28,932 atreorú: rinneadh 20% (5,849) díobh chuig Ionaid Chomhairle DLí Saor in Aisce (ICDSAanna), rinneadh 9% (2,604) díobh chuig aturnae, rinneadh 7% díobh (1,902) chuig grúpa tacaíochta nó soláthraí seirbhíse áitiúil, rinneadh 5% díobh (1,453) chuig an SBCA, agus rinneadh 4% an ceann chuig Threshold (1,234) agus chuig an Údarás Náisiúnta Cearta Fostaíochta (1,231).

I measc na ngníomhaireachtaí eile a ndearnadh atreoruithe chucu, bhí an Bord um Chúnamh DLíthiúil (963), an tSeirbhís Tacaíochta um Iarratas Saoránachta (548), an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha (501), CAVA (483), SFS eile CIS (441), an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (430), Seirbhís Fostaíochta Áitiúil (417), Comhairle um Inimircigh na hÉireann (364), Treoir (356), Cuideachta Forbartha Áitiúla (245), Boird Fiontair Contae (203).

Beartas sóisialta

Cuid dár sainordú reachtúil is ea tacú le soláthar faisnéise ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí reatha agus iad siúd a chur chun cinn agus a fhorbairt agus chun saincheisteanna atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin a thabhairt chun solais. Déanaimid seo trí thabhairt faoi thaighde agus anailís ar na saincheisteanna beartais shóisialta a gcuireann ár seirbhísí soláthair ar an eolas sinn fúthu.

Nuair a cheapann soláthraithe faisnéise go bhfuil impleachtaí beartais shóisialta ag ceist, comhlánaíonn siad tuairisceán beartais shóisialta. Nuair a chuirtear seo san áireamh, tugann na sonraí seo ábhair agus patrúin atá ag teacht chun cinn agus a thagann chun solais arís agus arís eile, leagann siad béim ar bhacainní rochtana agus riaracháin agus ar bhearnaí faisnéise a thug daoine eile a thug cuairt/glao ar SFSanna faoi deara, anuas ar bhearnaí agus neamh-chomhsheasmhacht i dtaobh soláthair agus neamhrialtachtaí i mbeartas. Comhlíonann na cásanna táscacha seo páirt thábhachtach sna haighneachtaí a dhéanaimid agus sa taighde faoina dtugaimid. Chomh maith leis sin, úsáidtear na tuairisceáin seo chun oiliúint a chur ar sholáthraithe faisnéise maidir le conas fianaise cháis a fhorbairt.

I rith 2015, cuireadh 3,782 tuairisceán faoi bhráid an BFS, (sheol SFSanna 3,056 tuairisceán agus sheol an SGFS 726 ceann). Rinne seasca faoin gcéad (60%) de na tuairisceáin saincheisteanna riaracháin nó oibríochtúla a thabhairt chun solais maidir le rochtain ar íocaíocht nó ar sheirbhísí. Tugann seo le fios gur príomhábhar buartha na ceisteanna oibríochtúla seo do dhaoine a bhfuil sochair á rochtain acu. Tugaimid na saincheisteanna seo chun solais leis an Roinn Coimirce



Sóisialaí agus tuairisc riaracháin á húsáid go díreach. Bhí an fuilleach 40% de na tuairisceáin bheartais shóisialta (na TBSanna) dírithe ar neamhrialtachtaí beartais nó ar bhearnaí i soláthar seirbhísí.

Bhain tromlach na dtuairisceán beartais shóisialta le leas sóisialach. I measc na gcatagóirí eile ina raibh líon suntasach tuairisceán, bhí tithíocht, sláinte, oideachas agus oiliúint agus airgead agus cáin. Bhí an córas nua muirir uisce tí faoi chaibidil i rith na bliana, agus bhí tuairisceáin a bhain le muirir uisce (agus leis an Deontas Caomhnaithe Uisce lena mbaineann) faoi thrácht go minic i rith 2015 – agus thug tromlach na dtuairisceán saincheisteanna chun solais i dtaca le riar na muirear agus an Deontais.

Ba iad na príomh-shaincheisteanna a tugadh chun solais i rith 2015:

1. Forlíonadh Cíos
2. Liúntas Cuardaitheora Poist
3. Cárta Leighis
4. Liúntas Míchumais
5. Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh
6. Muirir Uisce
7. Deontas Caomhnaithe Uisce
8. Easpa Dídine
9. Sochar Breoiteachta
10. Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora



Tuarascáil Eustace Patterson

Sonraítear athraitheas ar fud an líonra SFSanna i dtaobh líon na nglaoiteoirí, líon na gceisteanna lena ndéileáiltear, an leibhéal abhcóideachta faoina dtugtar agus líon na dtuairisceán beartais shóisialta a sheoltar ar ais. In 2015, choimisiúnaíomar taighde chun súil dhomhain a chaitheamh ar conas a dhéileálann seirbhísí le riachtanais chliant agus le próiseáil ceisteanna.

Chaith Tuarascáil Eustace Patterson, *Cliant, Próisis agus Torthaí SFS* ('CIS Clients, Processes and Outcomes'), 2015 agus an tuarascáil fhorlíontach *Soláthar Abhcóideachta laistigh den Líonra SFS* ('Advocacy Provision within the CIS Network') súil ar obair laistigh de na SFSanna i gcomhthéacs chastacht mhéadaithe na gcásanna agus an gá atá le sonraí níos cruinne faoi idirghabháil agus torthaí do chliant. Bhí ardleibhéal idirchaidrimh le sonrú leis an taighde ón líonra i rith na bliana.

Tugann torthaí an taighde le fios go bhfuil athraitheas ar an mbealach a oibríonn seirbhísí agus nach n-oireann aon bhealach soiléir do chách. Tá roinnt athrúcháin le tabhairt faoi deara i gcéimeanna próiseála na gceisteanna ón tráth a fhaightear iad go dtí an tráth a scoireann siad ó phróiseáil. Is í conclúid fhoriomlán an taighde ná go dtéann SFSanna chun tairbhe réimse leathan daoine agus go bhfreagraíonn siad do riachtanais chliant, agus freagraíonn go leor díobh do riachtanais shonracha a bpobail áitiúil, go háirithe i dtaobh cuimsiú sóisialta agus leochaileachta. Thug an píosa taighde fhorlíontaigh maidir le habhcóideacht a sholáthar laistigh den líonra faoin leibhéal abhcóideachta a chuirtear ar fáil a mhapáil ar fud an líonra SFS, agus i ngach láthair. Cuirfear moltaí ó na tuarascálacha i bhfeidhm in 2016.

Abhcóideacht

De réir mar a théann castacht na gceisteanna i méid, tugann formhór na seirbhísí le fios go bhfuil níos mó acmhainní á ndíriú acu ar obair abhcóideachta gach bliain. Chomh maith leis sin, tugann go leor bainisteoirí forbartha na dúshlán a bhíonn rompu faoi deara i dtaobh an t-éileamh a bhíonn ar abhcóideacht agus na hacmhainní a bhíonn ar fáil dóibh a chothromú.

Fostaítear cúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta (OTAanna) go náisiúnta chun tacú le habhcóideacht ar fud an líonra SFS – mar chuid lárnach de na seirbhísí a sholáthraíonn siad don phobal. Tá na OTAanna fostaithe ag SFS Chluain Dolcáin, SFS an Longfoirt, SFS Uíbh Fhailí, SFS Chorcaí Thoir agus SFS an Chláir. Déanann OTAanna obair chóitseála agus mheantóireachta ar fhoireann SFS sna próisis agus sna scileanna obair abhcóideachta (scileanna bailithe sonraí, cástaifeadadh, idirbheartaíocht, ionadaíocht agus réiteach le haghaidh gearáin, éisteachtaí agus achomharc tríú pháirtí) agus éascaíonn siad athbhreithnithe cáis le soláthraithe faisnéise agus le bainisteoirí forbartha. In 2015, seoladh INFONET Abhcóideachta SFS. Cuireann seo caighdeán, beartais agus acmhainní cleachtais ar fáil ar líne.

Dhéileáil seirbhísí le 9,267 ceist abhcóideachta aonuaire go náisiúnta, arbh ionann sin agus beagán faoi bhun, 1% de na ceisteanna agus le 2,200 cás abhcóideachta - 52 cás, ar an meán, in aghaidh na seirbhíse sa bhliain. Ba chásanna leasa shóisialaigh caoga a naoi faoin gcéad (59%) de na cásanna seo, bhain 20% díobh le fostaíocht agus bhain 7% díobh le tithíocht.

Ba í idirbheartaíocht an limistéar ba shuntasáí d'abhcóideacht, cibé acu trí litir/ríomhphost nó ar an nguthán, thar ceann an chliant (57%), agus b'ionann réiteach a dhéanamh d'achomharc a sheoladh ar aghaidh agus 20% den obair abhcóideachta.



Obair Deonach a Dhéanamh i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Is ann do 1,089 oibrí deonach faoi láthair (120.37 post coibhéise lánaimseartha) atá ag oibriú in SFSanna ar fud na tíre.

Bhí de chuspóir An Straitéis Náisiúnta um Oibrithe Deonacha i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2012-2015 chun aitheantas breise a thabhairt d'oibrithe deonacha agus chun ról an oibrí dheonacha a threisiú. Cuireadh tús le hathbhreithniú ar an straitéis oibrithe deonacha sa dara leath den bhliain 2015 agus, i ndiaidh comhairliúcháin, beartaítear go mbeidh straitéis athbhreithnithe oibrithe deonacha i bhfeidhm faoi lár na bliana 2016. Déanfaidh an straitéis athbhreithnithe seo na hathruithe a chorprú a dhéanfar ar an tírdhreach oiliúna, ina measc na cláir nua Oiliúna Riachtanaí do Sholáthraithe Faisnéise (ETIP) agus cláir ríomhfhoghlama. Ar cheann de mholtaí na Straitéise bhí 'oibrithe deonacha a aithint agus luach a léiriú orthu, trí imeachtaí réigiúnacha agus náisiúnta'. Cuireadh imeacht náisiúnta ar bun in 2015 (féach lastall).

Oibrithe Deonacha agus Faisnéis do Shaoránaigh

Chomhlíon oibrithe deonacha ról fíor-luachmhar i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ó cuireadh tús leis na chéad ionaid faisnéise pobail go déanach sna 1960idí. Cé go bhfuil foireann a bhaineann fócaíocht amach i ngach seirbhís, coimeádadh tiomantas tréan do shaorálaíochas. Chiallaigh seo go bhfuil ceangal lena bpobail áitiúla ina chroíchuid den tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh go fóill.

Anuas ar a gcroí-obair laethúil – mar sholáthraithe faisnéise, go príomha, ach mar fháilteoirí chomh maith agus mar chomhaltaí boird nó coiste – cuireann go leor oibrithe deonacha taithí shaineolach le ról speisialtóra. I measc an speisialachais, tá abhcóideacht ionadaíoch, tacaíocht chasta ceiste i limistéir ar leith saineolais, obair bheartais shóisialta, caidreamh poiblí agus obair mhargaíochta, riarachán, nuachtlitreacha a chur i dtoll a chéile agus imeachtaí áitiúla a eagrú. Oibríonn go leor oibrithe deonacha mar chomhordaitheoirí ionaid áitiúil, agus tugann siad faoi earcaíocht, meantóireacht, oiliúint, tacaíocht agus uainchlár a shocrú don fhoireann dheonach mar chuid den chúram céanna.

Tá na blianta de sheirbhís thiomnaithe caite ag go leor oibrithe deonacha in SFSanna. Chomh maith leis sin, tacaímid le SFSanna chun rannchuidiú a n-oibrithe deonacha a aithint ag imeachtaí áitiúla. Bronntar teastais agus babhláí criostail ar oibrithe deonacha i ngeall ar chúig agus deich mbliana de sheirbhís a dhéanamh.



Oibrithe Deonacha a cheiliúradh

Léiríodh onóir do bhreis agus 250 oibrí deonach um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag ceiliúradh náisiúnta a bhí ar siúl i gCaisleán Bhaile Átha Cliath i Nollaig. Thug an ceiliúradh chun suntais obair thiomnaithe go leor de na hoibrithe deonacha ar fud an líonra SFS a dhéanann fóir-dhifear do shaol an oiread sin daoine. Chuir painéal cainteoirí a léargas agus a léirthiscint maidir le ról na hoibre deonaf leis agus lean lón agus clár siamsaíochta é seo. I measc na bpríomhchainteoirí ar an lá, bhí an Siúr Stanislaus Kennedy, an tAire Stáit Kevin Humphries, T.D. agus an tUasal Alice Leahy (Iontaobhas).

Anuas air sin, sholáthair an t-imeacht an deis d'oibrithe deonacha chun casadh le hoibrithe deonacha ó sheirbhísí eile agus líonrú a dhéanamh leo. Seoladh biorán saindeartha d'oibrithe deonacha ag an imeacht, agus beidh fáil air seo ag gach oibrí deonach SFS.



Biorán na nOibrithe Deonacha



Sa phictiúr ag Comhdháil na nOibrithe Deonacha
Cecilia Byrne, Mike Roycroft, Phil Burke agus Jim McCormack, oibrithe deonacha ó SFS Thiobraid Árann agus 'A Fawltly Outreach' á léiriú acu.



Sa phictiúr ag Comhdháil na nOibrithe Deonacha Ó Chlé:
Franco Jumbo, Eddie Vallely agus Mary Allen ó SFS Luimnigh.



Sa phictiúr ag Comhdháil na nOibrithe Deonacha Oibrithe deonacha lena mbioráin chomórtha.

Seirbhísí speisialaithe

Soláthraíonn gach SFS seirbhísí speisialtóra do chliant – déanann an BFS cuid díobh a chistiú go díreach. Go ginearálta déanann an SFS clinicí a chur ar bun ina n-oifigí agus eagraíonn siad atreoruithe agus ceapacháin do chliant. I measc na seirbhísí speisialtóra, tá ICDSA, Idirghabháil Teaghlaigh, Threshold, Comhairle Imirce, Focus Ireland, an STIS, CAVA, Cúnamh do Mhná, an tOmbudsman agus seirbhísí andúile. Léiríonn na seirbhísí seo castacht mhéadaitheach na gceisteanna a chuirtear ar sheirbhísí anuas ar éagsúlacht mhéadaitheach shochaí na hÉireann.

Spotsolas ar sheirbhísí speisialaithe

Tá ar a laghad **Clinic um Chomhairle Dlí Saor in Aisce (CCDSA)** ag gach SFS, ina bhfuil aturnaetha deonacha mar fhoireann. Cuireadh de bhreis ar 15,000 coinne ar fáil i mbreis agus 80 clinic CCDSA i rith 2015. Déanann an SFS óstála bainistíocht dhíreach ar fhuilleach na gclíní. Soláthraíonn an CCDSA roinnt tacaíochtaí agus imeachtaí oiliúna a chur ar fáil. Is iad saincheisteanna dlí teaghlaigh, fostaíochta, agus fiachais na ceisteanna is coitianta.

Cuireann **clíní CAVA** seirbhís airgeadais saor in aisce, rúnda agus neamhspleách ar fáil le cuntasóirí deonacha, don lucht gnó a bhfuil deacracht airgeadais acu. Déileálann CAVA le cur chun cinn a sheirbhíse agus déanann sé na clinicí a chomhordú agus déanann sé na cuntasóirí deonacha a earcú agus a chur faoi oiliúint. Bíonn formhór chlinicí CAVA ar siúl in oifigí SFS (21) ach déanann an SBCA roinnt díobh a chur ar bun. Cuireadh 816 coinne (méadú bliantúil 4%) ar fáil agus tá 80 cuntasóir deonach ag tacú leis an tseirbhís. Tá forbairt bhreise ar na bacáin don bhliain 2016, ina measc iarracht chun níos mó clinicí a fhorbairt.

D'éascair an **tSeirbhís Tacaíochta um Iarratas Saoránachta (an STIS)** as riachtanas aitheanta chun tuiscint níos fearr a chur chun cinn ar an bpróiseas iarratais ar shaoránacht in Éirinn. Soláthraíonn Comhpháirtíocht na bPobal Nua (an NCP) an STIS agus déanann naoi SFS clinicí an STIS a chur ar bun anois, an chuid is mó díobh i réigiún Bhaile Átha Cliath. Sa mhullach air sin, soláthraíonn an NCP oiliúint agus tacaíocht le haghaidh soláthraithe faisnéise agus d'abhcóidí sa líonra SFS.



***“Chuir sibh ar bhóthar
mo leasa mé.”***

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SFS



*"Is iontach an tseirbhís
í agus tá an oireadh sin
eolais agaibh ar iliomad
ábhar"*

AISEOLAS Ó GHLAOITEOIR AN SGFS

An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) seirbhís chuimsitheach agus rúnda faisnéise ar fáil (atá bunaithe i gCorcaigh). Cuirtear an tseirbhís ghutháin ar fáil ó Luan go hAoine idir 9am agus 8pm. Ar a bharr sin, soláthraíonn an SGFS 'Comhairleoir Líne', ar seirbhís chomhrá gréasáin ar an toirt í do dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus urlabhra acu. Tá an líne seo ar oscailt ó 9am go dtí 5pm i rith na seachtaine. Íocann muintir an phobail a ghlaonn ar an tseirbhís rátaí glao náisiúnta, go ginearálta, agus iad ag glao ó líne thalún nó ó ghuthán póca.

Faigheann an SGFS 100% dá chistiú ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus fuair sé deontas beagán faoi bhun €1.25 milliún in 2015. Caitear a fhorhór seo ar chostais fostaithe (nach mór €1.1m).

An SGFS – soláthar foirne agus staitisticí

In 2015, d'fhreagair oifigigh faisnéise an SGFS 154,441 iarratas ar fhaisnéis agus ar chomhairle ón bpobal, as a raibh 153,136 ceist ghutháin, 595 ríomhphost, 710 teagmháil le Comhairleoir Beo (comhrá gréasáin).

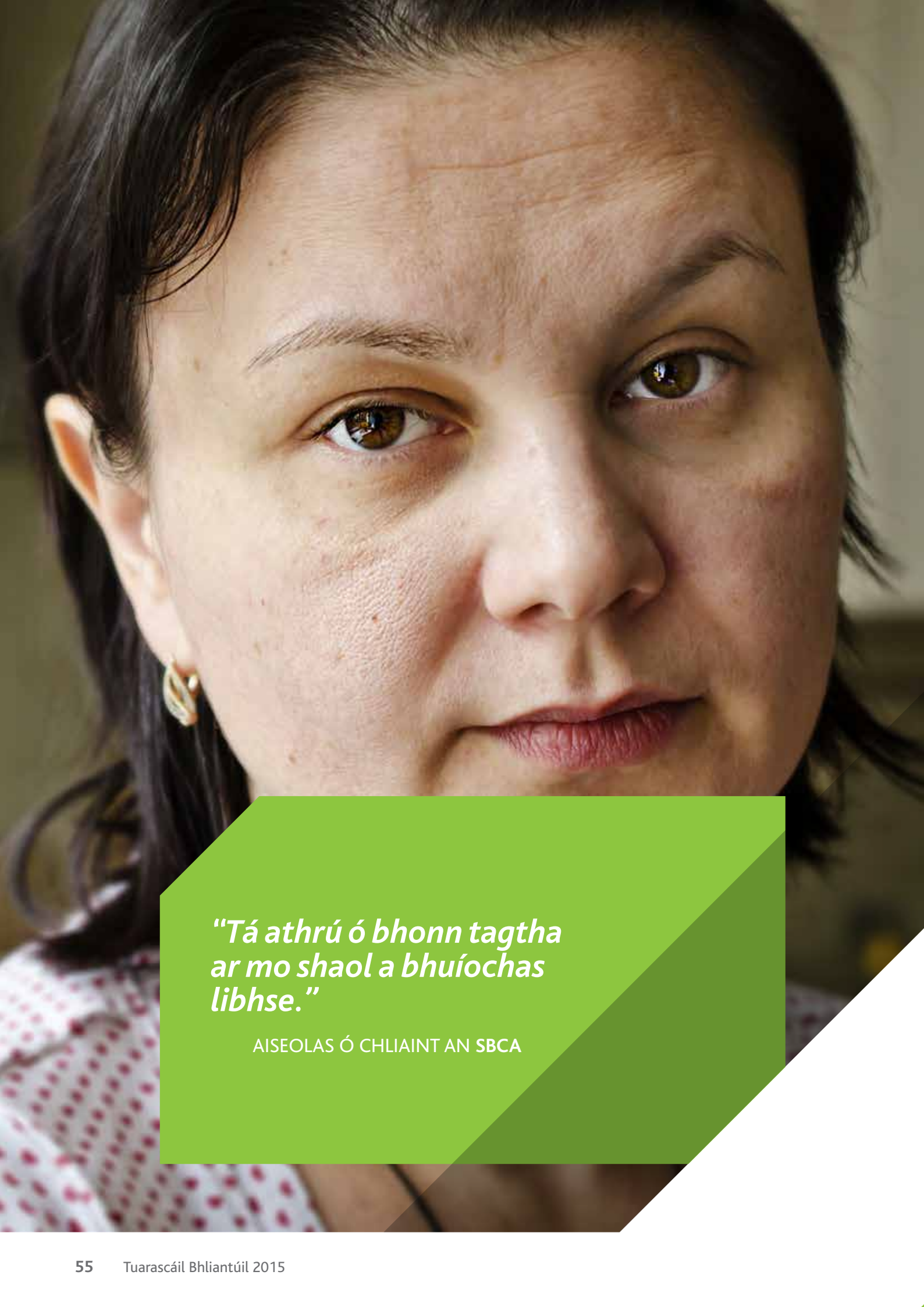
Leanann an leibhéal éilimh i measc glaoiteoirí ar sheirbhísí an SGFS bheith ina dhúshlán leanúnach, fad a leanann éileamh le cumas um sholáthar acmhainní an SGFS a sháru leis na leibhéil reatha soláthair foirne. Tháinig laghdú 5.7% in 2015 ar na glaonna a cuireadh ar an tseirbhís i gcomparáid le 2014.

Leanann leas sóisialach de bheith ar an bpríomhchatagóir cheisteanna i ndiaidh gur cuireadh 46% de na ceisteanna a freagraíodh faoi. Ba é an dara catagóir cheisteanna ab airde i rith 2015 an chatagóir Fostaíocht (14.6%), agus ba é an tríú catagóir ab airde Airgead agus Cáin (6.6%).

B'ionann an ráta glaonna tréigthe sa bhliain 2015 agus 18%, ar laghdú é seo anuas ó 24% in 2014. Tháinig méadú 1.5% ar líon na nglaoanna a d'fhreagair an tseirbhís in 2015. Anuas air seo, b'ionann an meánam labhartha agus 8 soicind ní b'fhaide – imríonn an toisc seo tionchar díreach an líon glaonna a fhreagraítear.

I rith 2015, b'ionann an meánscore 97% agus an score a baineadh amach i mblianta roimhe seo. Coimeádadh an rátáil ghlaob ab airde agus tháinig méadú ar an rátáil ghlaob ab ísle aníos go dtí 64%. Is fiú a thabhairt faoi deara gurbh é ba chúis leis an rátáil ghlaob ab ísle teagmhas aonair agus go ginearálta, tá an dealramh air go bhfuil cáilíocht na nglaoanna an-ard.

BLIAIN	GLAONNA IOMLÁNA A FREAGRAÍODH	LÍON NA NGLAONNA A MEASÚNAÍODH	CÉATADÁN NA NGLAONNA A MEASÚNAÍODH	MEÁN RÁTÁIL AN GHLAO	AN RÁTÁIL GHLAO AB AIRDE	AN RÁTÁIL GHLAO AB ÍSLE
2015	153,136	731	0.47%	97%	100%	64%



***"Tá athrú ó bhonn tagtha
ar mo shaol a bhuíochas
libhse."***

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Soláthraíonn an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

(an SBCA) seirbhís saor in aisce, rúnda, neamhbhreithiúnach

agus neamhspleách ar fud na tíre do dhaoine ag a

bhfuil fadhbanna fiachais nó atá i mbaol ró-fhiachas a

chruthú. Leagann an SBCA béim ar bhearta praiticiúla

bhuiséadbhunaithe chun cabhrú le daoine ag a bhfuil

deacrachtaí fiachais, teaghlaigh agus daoine aonair ag a bhfuil ísealioncam, ach go háirithe. Ina

theannta sin, cuireann an SBCA oideachas ar fáil ar bhuiséadú agus ar bhainistiú airgid i bpobail áitiúla.



Tá líonra de 53 cuideachta (51 cuideachta áitiúil agus 2 chuideachta náisiúnta, an MABSndI agus an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil) ina gcuid den tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid.

Cuireann cuid mhaith de na cuideachtaí áitiúla seirbhísí for-rochtana ar fáil do chliaint nach féidir leo rochtain a fháil ar na príomhoifigí go furasta.

Tá gach seirbhís de chuid an SBCA á reáchtáil ag cuideachta faoi theorainn ráthaíochta. Is aonán dlí neamhspleách atá i ngach cuideachta le bord stiúirtheoirí a thagann ó sheirbhísí deonacha agus reachtúla áitiúla agus ó ghrúpaí pobail.

Is seirbhís lárnach tacaíochta iad an MABS National Development Limited (an MABSndI) a sholáthraíonn tacaíocht theicniúil do chásobair, oideachas agus oiliúint um bainistíocht airgid do chuideachtaí an SBCA⁹. Tá an MABSndI freagrach as láithreán gréasáin an SBCA (mabs.ie) agus as líne chabhrach náisiúnta an SBCA.

Bunaíodh an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil in 2005. Déanann sé abhcóideacht ar son chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí imeallaithe eile) agus cabhraíonn sé leo rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.

Chas an SBCA le 17,305 cliant nua in 2015 agus cuireadh 19,092 glao ar líne chabhrach an SBCA. Fuair na 51 seirbhís de chuid an SBCA agus an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil beagán faoi bhun 15 milliún euro i gcistiú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2015. Fuair an MABSndI beagán faoi bhun 2.4 milliún euro chun tacú le cuideachtaí an SBCA. Féach Aguisín 5 chun teacht ar shonraí iomlán faoi chistiú a soláthraíodh do chuideachtaí aonair.

⁹ Tá freagracht oibríochtúil ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as beartas, cinnteoireacht agus rialachas feidhmiúcháin.



Rinne an SBCA tairiscint a sheirbhís a fhairsingiú in 2015 chun seirbhís Thiomnaithe Riaráistí Morgáiste a áireamh agus rinneadh cuid de sheirbhís phríomhshrutha an SBCA den tseirbhís Idirghabhálaí Fhaofa faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta. Ar a bharr sin, i gcaitheamh na bliana, baineadh triail phíolótach as seirbhís mheantóireachta cúirte do dhaoine a raibh athshealbhú sna cúirteanna i ndán dóibh, tástáladh samhail Chomhairleoir Airgead Faoisimh agus cuireadh tús le scéim micrichreidmheasa phearsanta le haghaidh faighteoirí leasa shóisialaigh.

Soláthair Foirne an SBCA

Tá 46 comhordaitheoir¹⁰ um chomhairle airgid, 97 comhairleoir airgid agus 60 riarthóir (202.14 post coibhéise lánaimseartha) mar fhoireann sna 51 cuideachta de chuid an SBCA. Sa mhullach air sin, tá 12 chomhairleoir shealadacha airgid acmhainne (conradh 2 bhliain) agus 23.5 comhairleoir tiomnaithe riaráistí morgáiste ann (faoi thionscadal RMT an SBCA). Ar an iomlán, d'fhostaigh na 51 cuideachta de chuid an SBCA 237.64 comhalta foirne coibhéise lánaimseartha in 2015.

Líne Chabhrach an SBCA - 0761 07 2000

Cuireann comhairleoirí Líne Chabhrach an SBCA idir chomhairle agus tacaíocht ar fáil ar go leor saincheistanna bainistíochta airgid agus saincheistanna fiachais, agus is féidir leo ábhair féinchabhrach de chuid an SBCA a sholáthar. Cuireadh 19,092 glao ar Líne Chabhrach an SBCA a fhad le deireadh mhí na Nollag 2015 – ar laghdú é seo anuas ó 10% i gcomparáid leis na glaonna a cuireadh anuraidh (21,349). Tháinig méadú ar na glaonna a cuireadh ar an Líne Chabhrach sa chéad ráithe in 2015, ansin tháinig laghdú orthu don chéad dá ráithe ina dhiaidh sin sular tháinig méadú orthu sa ráithe dheireanach sa bhliain.

¹⁰ Leithdháileann comhordaitheoirí um chomhairle airgid 50% dá gcuid ama chun comhairle airgid a chur ar fáil.

Conas a chabhraíonn an SBCA

Oibríonn comhairleoirí airgid le cliant le réimse fairsing fiachais phearsanta, ina measc:

- Riaráistí morgáiste
- lasachtaí pearsanta
- Riaráistí fónas
- Fiachas cárta creidmheasa
- Fruilcheannach
- Riaráistí cíosa
- Fíneálacha cúirte
- Fiachais chatalóige
- lasachtaí fo-phréimhe
- lasachtóirí dlíthiúla airgid

Bíonn níos mó ná saghas amháin d'fhiachas ag go leor cliant. Pléann an SBCA le cás gach cliant mar chás iomlán agus lorgaíonn sé chun teacht ar réitigh a sholáthraíonn an toradh is fearr agus is féidir don chliant sin.

Próifílí cliant an SBCA

In 2015, chas an SBCA le 17,302 cliant nua, arb ionann sin agus méadú beag ar an mbliain 2014 (0.44%). Lorg 2,688 cliant breise faisnéis faoi bhuiséadú agus faoi bhainistíocht airgid – ar laghdú 11% é seo anuas ón mbliain roimhe sin.

B'ionann an riar iomlán cásanna cliant an 31 Nollaig 2015 agus 17,773 (ar laghdú 11.8% é seo i gcomparáid le figiúirí na gcliant gníomhach ag deireadh na bliana 2014 (20,161).

Bhí beagán de bhreise ar leath na gcliant nua (53%) idir 41 agus 65 bliain d'aois agus bhí 39% idir 26 agus 40 bliain d'aois agus ba mhná beagán de bhreis ar an leath díobh (54%).

Tá fiche a dó faoin gcéad (22%) de na cliant pósta le leanaí, tá 21% díobh singil agus tá 12% singil le leanaí (12%). Tá fiche a ceathair faoin gcéad (24%) díobh idirscartha, colscartha nó ina mbaintreach/mbaintreach fir.

Is é meánfhiachas na gcliant a úsáideann an tseirbhís, faoi mar a cuireadh i gcuntas, €46,700 – is ionann seo agus méadú ar an meánfhiachas a cuireadh i gcuntas ag deireadh 2014. B'ionann an méid iomlán a bhí le hóc ag cliaint nua ag deireadh 2015, bunaithe ar an bhfiachas a bhí acu nuair a rinne siad teagmháil leis an SBCA i dtosach báire, agus €808 milliún agus bhain 27% de na fiachais a cuireadh i dtaifead le hiasachtaí pearsanta, bhain 22% díobh le fiachais fóntais, bhain 21% díobh le fiachas cárta creidmheasa agus bhain 1.2% díobh le fiachas morgáiste. Meascán d'fhiachais iasachtaithe airgid, iasachtaí fruilcheannaigh, riaráistí cíosa, fiachas catalóige, fineálacha agus fiachas fo-phréimhe an fuílleach díobh. Tá morgáiste ag daichead a cúig faoin gcéad (45%) de na cliaint nua.

Amanna feithimh

B'ionann an meánam feithimh le haghaidh coinne chliant le Comhairleoir Airgid an 31 Nollaig 2015 agus 2.74 seachtain. Tá laghdú faoi dhó tagtha ar na líonta daoine ar liostaí feithimh go náisiúnta le dhá bhliain anuas (anuas ó 898 in 2013 go dtí 492 faoi Nollaig 2015).

Déileáladh le 3,240 cliant éigeandála (casadh leo gan tréimhse feithimh), ar an iomlán, i rith 2015 agus tháinig an líon ab airde de chliant éigeandála a fhad linn i rith mhí an Mheithimh (331). Tá méadú suntasach tagtha ar thréachur cliant éigeandála chuig seirbhísí an SBCA in 2015 anuas ó 2,870 ag deireadh 2014 (méadú 13%).

Seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

Soláthraíonn an SBCA Seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa ar fud a líonra seirbhísí. Déanann Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (SDÉ) Idirghabhálaithe Faofa (IFanna) a údarú chun iarratais a sheoladh ar aghaidh ar Fhógraí Faoiseamh Fiachais (FFFanna) thar ceann féichiúnaithe incháilithe. Ní féidir le féichiúnaithe iarratas a dhéanamh ar FFF ach trí Idirghabhálaí Faofa (IF).

Rinneadh an tSeirbhís Idirghabhálaí Fhaofa a phríomhshruthú go hiomlán i gcaitheamh 2015. Tá gach ceann de na 51 seirbhís de chuid an SBCA cláraithe anois le SDÉ. Chabhraigh naonúr oibrithe tacaíochta IF le tacú leis an idirthréimhse trí mheantóireacht a dhéanamh ar IFanna lena gcéad iarratais ar FFF. Chríochnaigh daichead a cúig as na 51 seirbhís de chuid an SBCA coinne réamhrechtúil, ar a laghad, le cliant féideartha FFF faoi Nollaig 2015.

In 2015, dheonaigh na cúirteanna 252 FFF a sheol cuideachtaí an SBCA ar aghaidh thar ceann féichiúnaithe incháilithe. I nDeireadh Fómhair 2015, tháinig méadú ar an tairseach le haghaidh FFF aníos go dtí €35,000, agus chruthaigh seo spéis mhéadaithe i measc cliant.

Seirbhís Thiomnaithe um Chomhairle ar Riaráistí Morgáiste

I mBealtaine 2015, d'fhógair an Rialtas go leagfaí an cúram ar an SBCA chun seirbhís thiomnaithe a fhorbairt chun tacú le daoine a bhfuil riaráistí morgáiste acu. I rith na bliana, d'oibrigh an SBCA go dian dícheallach chun seirbhís thiomnaithe rúnda, saor in aisce, agus neamhspleách um chomhairle ar riaráistí morgáiste a bhunú.

Cuireadh tús láithreach bonn le léiriú spéise agus le hearcaíocht i measc na foirne reatha um Chomhairle Airgid le haghaidh na bpost tiomnaithe i Meitheamh 2015. Líonadh sé phost déag faoi Nollaig 2015. Faoi dheireadh na bliana, rinneadh 23.5 comhairleoir Tiomnaithe um Riaráistí Morgáiste (RMT) a roghnú agus a leithdháileadh ar sheirbhísí ar feadh tréimhse trí bliana agus earcaíodh foireann aislíonta um Chomhairle Airgid chomh maith trí iomaíocht oscailte.

Ní dhíríonn comhairleoirí RMT ach ar chásanna morgáiste a bhfuil céim níos déanaí bainte amach acu. Áirítear an méid a leanas lena ról:

- Bainistíocht cáis a dhéanamh ar chásanna casta agus práinneacha morgáiste
- Athbhreithniú agus anailís a dhéanamh ar roghanna malartacha aisíocaíochta
- Réitigh atá comh-inghlactha, inacmhainne agus inbhuanaithe a shainaitheint agus a chur i bhfeidhm i gcomhairliúchán le gach páirtí
- Na straitéisí a chur i bhfeidhm chun réitigh dheiridh a bhaint amach do chliant
- Abhcóideacht thar ceann cliant agus idirbheartaíocht le creidiúnaithe
- Tacú le cliant agus oideachas a chur orthu go mbeidh níos neamhspleáiche i dtaobh cúrsaí airgeadais de san fhadtéarma



Sa phictiúr ag seoladh Sheirbhís Thiomnaithe Riaráistí Morgáiste an SBCA Ó Chlé:
Ita Mangan, Cathaoirleach, an t-iar-Aire Stáit, Kevin Humphreys, an t-iar-Thánaiste agus an t-iar-Aire Coimirce Sóisialaí, Joan Burton, agus Angela Black, POF.

Seirbhís mheantóireachta cúirte

De réir mar a chuaigh liostaí athshealbhaithe i méid sna cúirteanna agus de réir mar a d'iontráil cliaint an SBCA an próiseas dl, thosaigh roinnt cuideachtaí de chuid an SBCA ag freastal ar éisteachtaí athshealbhaithe sa chúirt, chun tacú lena gcliaint féin agus le hiarracht a dhéanamh chun casadh le cliant nua araon nach ndearna idirchaidreamh leis na bainc nó leis an SBCA roimhe seo. Tugadh faoi chlár píolótach i sé chúirt le Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann i rith shamhradh 2015 agus tugadh isteach go náisiúnta é ina dhiaidh sin. Cuireadh Cláraitheoirí Contae ar an eolas ar an scéim agus, go ginearálta, fógraíonn siad láithreach an SBCA agus ionadaithe SDÉ chomh maith leis sin, ar uairibh, nuair a dhéantar cásanna a chur ar athló agus cliaint a atreorú chuig an SBCA.

Clár um Chomhairleoir Airgid Acmhainne

Ó 2009 i leith, sannadh 12 phost coibhéise lánaimseartha shealadacha um Chomhairleoir Airgid Acmhainne (CAA) don SBCA ar chonarthaí rollacha dhá bhliain. Foireann de chomhairleoirí cáilithe airgid iad CAAanna a oibríonn don tseirbhís a fhostaíonn iad 60% den am agus 40% am mar thacaíocht náisiúnta iargúlta gutháin le haghaidh sheirbhísí an SBCA. Bhí de chuspóir ag an gclár CAA chun acmhainn sholúbtha a sholáthar a d'fhéadfaí a leithdháileadh nuair a theastaíonn ar chuideachta an SBCA a bhfuil ardéileamh, ardréimhsí feithimh nó ganntanais foirne á dtabhairt faoi deara aici.

D'éag na conarthaí dhá bhliain reatha in earrach 2016. Bhí súil ag an BFS leis seo agus thug sé faoi athbhreithniú ar an gclár, lenar áiríodh tabhairt faoi shuirbhé ar líne agus grúpaí fócais le CAAanna, comhordaitheoirí um Chomhairle Airgid (CCAanna), an MABSndl agus foireann an BFS.

Bheartaigh na moltaí ón athbhreithniú go ndéanfaí poist bhuana de na 12 phost coibhéise lánaimseartha agus go dtiontófaí iad ina bpoist do sheisear Comhairleoirí Airgid agus go bhfanfaidís leis an tseirbhís a fhostaíonn iad agus go dtiontófaí an fuilleach ina bpoist do sheisear Comhairleoirí Airgid Faoisimh chun oibriú laistigh de réigiún sainithe tíreolaíoch.

I rith shamhradh 2015 bhain an BFS agus an MABSndl triail phíolótach as samhail Chomhairleoir Airgid Faoisimh trí mhí. Chomhordaigh an MABSndl an clár píolótach agus d'ullmhaigh sé tuarascáil ar an gclár píolótach a raibh ina chonclúid aige gur éirigh le samhail d'fhoireann náisiúnta chomhairleoirí airgid faoisimh.

D'fhaomh Bord an BFS moltaí na tuarascála. Tá tús curtha cheana féin le cur i bhfeidhm na moltaí i ndiaidh gur aistrigh Comhairleoirí Airgid Acmhainne reatha chuig a bpoist nua go luath in 2016.

Scéim Micrichreidmheasa Phearsanta

Go déanach in 2013, sheol an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh togra don Aire Coimirce Sóisialaí maidir leis an ngá le scéim a fhorbairt chun cabhrú le daoine a bhfuil ísealioncaim acu nach bhfuil in ann rochtain a fháil ar chreidmheas ísealchostais agus atá ag dul i muinín iasachtóirí airgid níos minice i gcónaí. Lean an togra tréimhse chomhairliúcháin agus phlé le páirtithe leasmhara ar spéis leo, ina measc an SBCA, comhair chreidmheasa, eagraíocháí neamhrialtasacha agus an Foras Airgeadais Shóisialta.

Seoladh scéim phíolótach i Samhain 2015 trí bhreis agus 30 comhar creidmheasa. Tá d'aidhm ag an scéim chun daoine a aistriú ó úsáid a bhaint as iasachtóirí airgid ardchostais trí rochtain fhurasta a thabhairt ar iasachtaí pearsanta ísealchostais. Chomh maith leis sin, bhí de chuspóir na scéime píolótaí chun spriocdhíriú ar ghrúpaí a fhágtar as an áireamh go traidisiúnta ó chreidmheas príomhshrutha a fháil agus an deis a thabhairt do na daoine seo go ndéantar comhaltaí iomlána comhar creidmheasa díobh. Tá fáil ar iasachtaí faoin tionscnamh píolótach do dhaoine a bhfuil íocaíochtaí áirithe leasa shóisialaigh á bhfáil acu a dhéanann aisíocaíochtaí tríd an Scéim Buiséad Teaghlaigh. Idir €100 agus €2,000 atá luachanna iasachta agus bíonn ráta uasta úis 12% (Ráta Céatadánach Bliantúil (RCB) 12.68%) i gceist.

Faoi dheireadh 2015, d'úsáid os cionn 1,000 iasachtóir an scéim.



Córas Bainistíochta Cásanna an SBCA (CBC)

Baineann ríthábhacht le bailiú, anailís agus bainistíocht cás dhaingean maidir le tabhairt faoi ghníomhaíochtaí an SBCA agus tuairisciú a dhéanamh orthu. Tugtar i straitéis sonraí an BFS príomhthús áite do Chóras Bainistíochta Cásanna (CBC) don SBCA a fhorbairt. I rith 2015, d'oibrigh an SBCA leis an BFS chun riachtanais ghnó ardleibhéil a shainiú don chóras nua agus chun tús a chur leis an bpróiseas tairisceana agus soláthair. Cuireadh roinnt ceardlanna anailise gnó ar siúl le grúpaí úsáideora an SBCA agus le saineolaithe ábhair. Tugadh an Cháipéis Riachtanais Ghnó (CRG), ina leagtar amach riachtanais ghnó agus ionchais an chórais chun críche i rith 2015 agus cuireadh faoi bhráid an Bhoird Tionscadail í agus faoi bhráid na hOifige um Sholáthar Rialtais (an OSR) ina dhiaidh sin.

D'fhoilsigh an OSR Creat um Iarraidh ar Thairiscintí (CIT) i Samhain na bliana seo caite, chun creat ilsoláthróra a bhunú. De bhun seo, sceidealáodh mioniomáíocht le haghaidh tréimhse luath in 2016 chun an conradh a bhronnadh ar chuideachta a dhéanfaidh an córas nua a dhearadh agus a sholáthar.



Sa phictiúr ag ceiliúradh an Ard-Diplóma i gCleachtas um Chomhairle Airgid Ó Chlé: Annmarie O'Connor, Bainisteoir Gnó, an MABSndI, Karl Cronin, Comhordaitheoir SBCA an Chabháin, an t-Iar-Aire Stáit, Kevin Humphries, Orla Nugent, Comhordaitheoir SBCA Mhuineacháin agus Angela Black, POF.

An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil

Déanann an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (an SBCANLS) saincheisteanna ró-fhiachais agus eisiaimh ó institiúidí airgeadais a thabhairt chun solais, agus cuireann sé na freagairtí cuí ar fáil trína obair thaighde agus bheartais. Tá d'aidhm ag an SBCANLS Pobal an Lucht Siúil a chumasú. Oibríonn sé chun bealaí a bhunú do phobal an Lucht Siúil chun rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne agus forbraíonn sé acmhainní laistigh den phobal trína obair oideachas pobail. Gníomhaíonn an SBCANLS mar thacaíocht don SBCA agus do phobal an Lucht Siúil le héascaíocht rochtana a chinntiú don Lucht Siúil ar an tseirbhís.

Lean an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil ag tacú le tionscnaimh oideachas pobail do phobal an Lucht Siúil agus díriú ar leith ar thaistealaithe óga. In 2015, chomh maith leis sin, d'fhoilsigh an SBCANLS athbhreithniú ar an Scéim Ráthaíochta Iasacht Charbháin. Mar thoradh air sin, sheol an SBCANLS togra don BFS agus don MABSndI chun tacú le Ciste Lárnach Ráthaíochta Iasacht Charbháin an SBCA a bhunú a chuirfeadh iasachtaí comhar creidmheasa faoi ráthaíocht i dtreo carbháin a cheannach le cónaí iontu go fadtéarmach. Leanann an SBCANLS le The Tharrie Times agus National Traveller News a chur i dtoll a chéile, anuas ar láithreán gréasáin agus leathanaigh Twitter agus Facebook a chothabháil. I Meán Fómhair, rinne an SBCANLS ceiliúradh ar 10 mbliana i mbun oibriú ag Ionad Scannán na hÉireann i mBarra an Teampaill. Seoladh feachtas 'Trí Athrú Bheaga' an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil a bhí dírithe ar fheabhas a chur ar rochtain an Lucht Siúil ar sheirbhísí airgeadais i Meán Fómhair 2015. Úsáideann an feachtas scéalta fíorshaoil chun na bearta dearfacha is féidir leis an Lucht Siúil agus le soláthraithe seirbhíse a ghlacadh chun bainistíocht airgid níos fearr a chur chun cinn.



Sa phictiúr ag seoladh an athbhreithnithe ar an Scéim Ráthaíochta Iasacht Charbháin Ó Chlé: Liz Daly, an Dr Stuart Stamp, Nuala Ní Ghabhann agus Nancy Power.

An Stair um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Go déanach sna 1960idí, bhunaigh eagraíochtaí ar nós Muintir na Tíre ionaid luatha um fhaisnéis don phobal. I 1974, thosaigh an Chomhairle Náisiúnta um Sheirbhís Shóisialta le líonra d'ionaid dheonacha um fhaisnéis don phobal a fhorbairt ar fud na tíre. Le himeacht ama, rinneadh ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh aonair a ghrúpáil isteach i Seirbhísí contaebhunaithe um Fhaisnéis do Shaoránaigh. I 1995, aistríodh freagracht as an mBord Náisiúnta Seirbhísí Sóisialta ón Roinn Sláinte go dtí an Roinn Leasa Shóisialaigh (an RLS). Chomhaontaigh an RLS chun cistiú a dhéanamh ar an gcroífhóireann a fhostú (bainisteoirí forbartha i dtosach báire agus líon beag comhaltaí foirne faisnéise ina dhiaidh sin) le haghaidh roinnt seirbhísí a shainaithin an BNSS mar phríomhsheirbhísí. Sna 1990idí, chuir na SFSanna tús le bainisteoirí forbartha lánaimseartha a fhostú agus ina dhiaidh sin, oifigigh faisnéise a fhostú chun tacú le hiarracht na n-oibríthe deonacha áitiúla. Rinne an tAire um an dtaca sin achoimriú ar na hiarrachtaí chun an tseirbhís a shíneadh chun seirbhís ar fud na tíre a dhéanamh di agus ar chuspóir na seirbhíse:

“Is é mo thuairim dhaingean féin gur buncheart gach saoránaigh rochtain áitiúil ar fhaisnéis neamhspleách, neamhchlaonta agus chruinn ar sheirbhísí sóisialta.”

An tAire Proinsias De Rossa (díospóireachtaí na Dála 471, an 20 Samhain 1996)

In 2015, rinne roinnt SFSanna ceiliúradh ar 40 bliain de sheirbhís thiomnaithe a sholáthar dá bpobail



Sa phictiúr ag ceiliúradh Chomóradh 40 Bliain an Aonaigh Foireann agus oibrithe deonacha reatha agus roimhe seo de chuid IFS an Aonaigh.



Sa phictiúr ag ceiliúradh Chomóradh 40 Bliain Chromghlinne Foireann SFS Bhaile Átha Cliath 12 agus 6w i dteannta Anne McCloskey, Bainisteoir Forbartha (an t-ionad).



Sa phictiúr ag ceiliúradh Chomóradh 40 Bliain Ros Cré Déanann Toni Gleeson, Cathaoirleach SFS Chontae Thiobraid Árann cur i láthair don chomhalta bunaidh, Nevin Alton agus ómós á léiriú ar sheirbhís dheonach a sholáthar ar feadh 40 bliain do IFS Ros Cré.



Sa phictiúr ag ceiliúradh Chomóradh 40 Bliain Dhurlais Bronnann Angela Black, POF, duais ar bhuaiteoir an chomórtais aistí Avril Hogan, Meánscoile na Toirbhearta, Durlas.



***“Bhí m’abhcóide
thar barr.”***

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SAN

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta

Soláthraíonn an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) abhcóidí gairmiúla chun ionadaíocht a dhéanamh do dhaoine faoi mhíchumas. Oibríonn sí le daoine atá aonraithe nó nach bhfuiltear ag freastal ar a riachtanais, nach bhfuil aon duine acu chun ionadaíocht a dhéanamh dóibh agus a dteastaíonn cabhair abhcóide neamhspleách uathu.



Soláthraítear an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta trí cheithre réigiún agus trí oifig náisiúnta (atá bunaithe i mBaile Átha Cliath). Fuair an SAN beagán de bhreis ar 3 milliún euro i gcistiú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2015 (féach Aguisín 5 chun teacht ar shonraí iomlána). Déantar thart ar 80% den bhuiséad seo a leithdháileadh ar an bhfoireann. Tá bainisteoir náisiúnta, ceathrar bainisteoirí réigiúnacha, seachtar abhcóidí sinsearacha, 28 abhcóide agus cúigear riarthóirí (45 post coibhéise lánaimseartha) i measc fhoireann an SAN.

Thug de bhreis ar aon mhíle duine (1,288) faoi phróiseas abhcóideachta leis an SAN i rith 2015. Ag deireadh na bliana, d'aistrigh 595 de na daoine seo isteach i gcásobair 2016, a thug an tacaíocht leanúnach le fios a dteastaíonn ó go leor daoine leochaileacha.

STAITISTICÍ CHLIAINT AN SAN	2012	2013	2014	2015
Cliaint ag tús na bliana	573	667	671	592
Líonta iomlán na gcliant i rith na bliana	1068	1063	1013	959
Cásanna nua	495	397	342	367
Cásanna a dúnadh	411	399	423	369
Fiosrúcháin tosaigh	872	861	768	1288
An líon daoine ar liosta feithimh				154

Díríonn an tseirbhís ar na daoine is leochailí faoi mhíchumas, daoine ina measc atá aonraithe sa phobal, a chónaíonn i gcóiríocht neamhchuí, nach bhfuil ceangailte le seirbhísí agus daoine a bhfuil difríochtaí cumarsáide acu a bhféadfadh go mbíonn deacrachtaí acu chun ionadaíocht a dhéanamh dóibh féin. Nuair a oibríonn abhcóide le duine aonair, príomhghné den obair is ea cumasú. Trí mhuinín agus cumas a chruthú, féadfaidh an duine, i gcaitheamh ama, a bheith toiliúil chun a riachtanais a léiriú. Ar an ábhar sin, gné ríthábhachtach d'aon phlean abhcóideachta is ea féinabhcóideacht.

In 2015, bhain 44% de chásanna an SAN le daoine atá faoi mhíchumas intleachta agus foghlama, agus bhain 22% de na cásanna le daoine faoi mhíchumas fisiciúil, daoine ag a bhfuil deacrachtaí meabhairshláinte (20%), agus daoine ar a bhfuil neamhord speictream an uathachais agus faoi mhíchumas céadfach (14%). Bhí cónaí ar fhoirmhór na ndaoine a rinne an SAN a rochtain i rith na bliana i seirbhísí cónaithe – institiúidí traidisiúnta 'grúpthe', bardaí meabhairshláinte agus cóiríocht lenar tacaíodh. Bhí go leor daoine ina gcónaí i dtithe altranais agus lena dteaghlach. Ba é an príomh-mhodh ina ndearnadh atreorú chuig an SAN féin-atreorú agus daoine lenar thacaigh gairmithe sláinte agus soláthraithe seirbhíse.

Theastaigh tacaíocht ó chliaint an SAN i measc roinnt limistéar, ach i measc na bpríomhlimistéar in 2015, bhí an méid a leanas:

- Tacaíocht maidir le faisnéis thábhachtach phearsanta a rochtain – plean cúraim, plean aistrithe, bearta um thoradh pearsanta, cáipéisí pleanála duinelárnacha
- Tacaíocht chun rogha a thabhairt le fios chun ionchur i gcinntí a chinntiú
- Tacaíocht chun tuiscint a fháil ar phróisis dlí/achomhairc lena chinntiú gur éisteadh le rogha an duine sna próisis seo
- Tacaíocht maidir le cén áit a roinnfidís cóiríocht agus le cén duine/daoine a roinnfidís cóiríocht nuair a aistrítear iad ó mhaireachtáil chónaithe go dtí mairachtáil pobail.





“Ba mhór an faoiseamh dom ateangaire a bheith agam ag mo choinne leis mo LG i ndiaidh na mblianta uile seo.”

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SATC

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta

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



Cuideachta theoranta is ea an SATC, a bhainistíonn Bord Stiúrthóirí, ina bhfuil ionadaithe ó phríomhpháirtithe leasmhara náisiúnta, ar nós an BFS, DeafHear agus an pobal Bodhar. Fuair an SATC €275,000 i gcistiú díreach ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2015.

Seirbhís Ateangaireachta largúlta na hÉireann (an SAIÉ)

Cuireann Seirbhís Ateangaireachta largúlta na hÉireann (an SAIÉ) seirbhís nasc físe ar fáil le hateangaire beo Theanga Comharthaíochta na hÉireann. Bítear ag súil leis go n-íocann soláthraithe seirbhíse poiblí agus príobháidí as an gcostas a bhíonn ar an SAIÉ a chur in áirithe. Soláthraítear an tseirbhís saor in aisce do dhaoine Bodhra agus do sheirbhísí soláthair an BFS. In 2015, rinne an SAIÉ a sholáthar seirbhíse a fhairsingiú chun seirbhís 5 lá (ó Luan go hAoine idir



10am agus 4pm) a chur ar fáil agus bhainistigh sé 1,223 sannachán i rith na bliana. Is ionann seo agus méadú 30% ar an líon daoine ar soláthraíodh seirbhís dóibh i gcomparáid le 2014.

Seirbhís atreoraithe agus rochtana

Cuireann an SATC seirbhís atreoraithe ar fáil trí chliant áirithinte (soláthraithe seirbhíse poiblí den chuid is mó) a chur i dteagmháil le hateangairí a bhfuil na cáilíochtaí cuí bainte amach acu. In 2015, d'fhreagair an SATC 1,229 iarraidh chun freastal ar riachtanais shonracha ateangaireachta na teanga comharthaíochta. B'ionann rochtain ar láithreacha sláinte agus 33% de na hiarrataí seo.

I roinnt cásanna, tugtar an tacaíocht chun bacainn nó saincheist rochtana a shárú lena chinntiú go bhfuil ateangaire i láthair ar an gcéad dul síos, ar aon dul leis an reachtaíocht mhíchumais agus chomhionannais. Is gnách go nglacann na cásanna siúd níos mó ama agus tugtar 'Atreoruithe Rochtana' orthu (291 cás nó 24% de na hatreoruithe a rinneadh in 2015 i gcomparáid le 15% (159 cás) in 2014). Léirítear cuid díobh seo mar ghearáin. Dhéileáil an SATC le 34 gearán in 2015 ó dhaoine aonair Bodhra agus eile faoin bhfáil a bhíonn ar ateangaireacht na teanga comharthaíochta nó faoi cháilíochta ateangaireacht na teanga comharthaíochta. Is mór an méadú é seo i gcomparáid le 2014 (25 gearán).

In 2015, measadh gurbh ann do níos lú ná 50 ateangaire Theanga Chomharthaíochta na hÉireann a bhí i mbun oibre a chur seirbhís ar fáil do phobal 5,000 duine Bodhar. Ní mheastar gur leor an líon ateangairí seo chun rochtain rialta a sholáthar do dhaoine Bodhra ar sheirbhísí poiblí, sóisialta agus sláinte, go háirithe i gceantair thuaithe.

I rith na bliana, rinneadh 53 glao a chur agus teachtaireacht téacs a sheoladh chuig an líne chabhrach Éigeandála 24/7 a lorg ateangairí i gcásanna práinneacha nó géarchéime. Chaith an SATC €3,136 ón gciste ateangaireachta sóisialta chun íoc as ateangaireacht le haghaidh sochraidí agus cásanna cruatain.

Leanann an t-éileamh ar rochtain ar ateangaireacht leighis ag dul i méid. Ina theannta sin, tháinig méadú ar an éileamh ar ateangaireacht dhlíthiúil agus shóisialta, ach níor tháinig an méadú mór céanna air. Tháinig laghdú ar an éileamh le bliain anuas i limistéir an oideachais agus na hoiliúna agus sheirbhísí na hearnála deonaf.



***"Thug an SBCA scil dom
a úsáidfidh mé don chuid
eile de mo shaol."***

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA

Aguisíni

Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	75
Aguisín 2: Comhaltaí boird 2015	79
Aguisín 3: Foirne agus struchtúr na seirbhíse	80
Aguisín 4: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	84
Aguisín 5: Deontais in 2015	85

AGUISÍN

1

Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA) agus cuirimid an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta 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 poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus teacht ar do theidlíochtaí.

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

2. FREAGAIRTÍ MEARA, CÚIRTÉISEACHA AGUS ÉIFEACHTÚLA

Beimid freagrúil do do chuid riachtanas agus soláthróimid ár seirbhísí ar bhonn íogair agus éifeachtúil.

Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus i Nósanna Imeachta Cumarsáide agus Gearán an Chustaiméara prionsabail maidir le dea-chleachtas cumarsáide. Bíonn lasc-chlár an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar oscailt idir 9am agus 5.30pm ó Luan go Déardaoin agus go dtí 5pm ar an Aoine. Bíonn an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag oibriú idir 9am agus 8pm ó Luan go hAoine.

3. COMHIONANNAS AGUS ÉAGSÚLACHT

Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoidimid an ceart atá agat go gcaitear go cothrom leat.

In 2015, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le gníomhaireachtaí eile chun a chinntiú gur bhain an fhaisnéis réimse grúpaí custaiméirí, ina measc daoine breacaosta, daoine faoi mhíchumas, tuismitheoirí aonair, imircigh agus oibrithe imirceacha.

4. ROGHA

Déanfaimid ár seirbhísí a phleanáil agus a sholáthar chun go bhféadfaidh tú teacht orthu ar an mbealach is fearr a oireann duit.

Is féidir le custaiméirí rochtain a fháil ar sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar sheirbhísí an SBCA ar roinnt bealaí éagsúla – ar líne, ar an nguthán agus duine le duine. Déantar seirbhís an SBCA a sholáthar ar thrí bhealach.

5. ROCHTAIN

Cinnteoidimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-oifigí go leir go hiomlán 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 caighdeán inrochtaineachta maidir le soláthar seirbhísí. Dearadh an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun go mbeadh sé inrochtana do na húsáideoirí uile, daoine faoi mhíchumas san áireamh a úsáideann bogearraí teicneolaíochta cúnta ar nós léitheoirí scáileáin agus tá an láithreán go hiomlán freagrúil d'fhearaí éagsúla anois. Cloíonn an láithreán gréasáin citizensinformation.ie le Treoirlínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin Dhomhanda WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair Feadhnacht an Ghréasáin Dhomhanda. Cloíonn an láithreán gréasáin corparáideach (citizensinformationboard.ie) leis na treoirlínte chomh maith. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár n-oifigeach Rochtana, Helen Brougham trí ríomhphost a sheoladh chuig accessofficer@ciboard.ie.

6. TEANGACHA OIFIGIÚLA

Cuirfimid ár seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach nuair a éilítear é sin.

Tá faisnéis ar citizensinformation.ie, keepingyourhome.ie agus gettingbacktowork.ie ar fáil as Béarla agus as Gaeilge agus tá roinnt cáipéisí ar fáil i dteangacha eile (an Fhraincis, an Pholainnis agus an 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 a chinntiú.

7. COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASÚNÚ

Rachaimid i gcomhairle leat chun do chuid riachtanas a dheimhniú nuair a bhíonn ár seirbhísí á bhforbairt, á soláthar agus á measúnú.

D'oibrigh grúpaí tionscadail ina bhfuil ionadaithe ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ó na seirbhísí soláthair le chéile ar réimse saincheistanna a bhain le forbairt an líonra agus seirbhísí a sholáthar ar an talamh.

8. CUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA

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

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

9. COMHORDÚ

Oibreoidimid go dlúth le heagraíochtaí eile chun seirbhísí poiblí ata dírithe ar an saoránach a sholáthar.

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as lámh a bpríomhchomhpháirtithe seirbhísí soláthair (SFSanna, an SGFS agus an SBCA) agus le páirtithe leasmhara ar fud na hearnála poiblí agus na hearnála deonaí, an Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh, chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar shaoránaigh a sholáthar.

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

Is samplaí de chomhtháthú na faisnéise agus d'fhoilsiú 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

Coimeádfaimid córas
inrochtana agus trédhearcach
achomhairc agus
athbhreithnithe sa chás
gur cuí.

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 thuairimí faoinár
seirbhísí. Is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach
Seirbhísí do Chustaiméirí, Shona Geraghty, ag an
seoladh thíos nó trí ríomhphost a sheoladh chuig
commentsandcomplaints@ciboard.ie.

Comhaltaí boird 2015

D'fhóin na daoine a leanas ar an mBord in 2015

- Noeline Blackwell
- Michael Butler
- Anne Marie Cassidy
- Tim Duggan
- Sylva Langford (Cathaoirleach)
- Josephine Henry
- Eugene McErlean
- Ita Mangan (Cathaoirleach)
- Michael McGuane
- Martin Naughton
- Sandra Ronayne
- Simonetta Ryan
- John Sheehy
- David Stratton
- Seán Sheridan
- Seán Sweeney

Foirne agus struchtúr na seirbhíse

Chun tabhairt faoina fheidhmeanna, tá na foirne seirbhíse a leanas ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh:

- Abhcóideacht
- Airgeadas agus Riarachán
- Acmhainní Daonna agus Rialachas
- Oifig Bhainistíochta TFC agus Tionscadal
- Acmhainní Faisnéise
- Soláthar Seirbhíse
- Beartas agus Taighde Sóisialta
- Oiliúint

Déanann **an Fhoireann Abhcóideachta forbairt** dea-chleachtais in abhcóideacht SFS a stiúradh trí acmhainní abhcóideachta a fhorbairt agus tríd an úsáid a bhaintear as na hacmhainní siúd a chur chun cinn trí oiliúint, meantóireacht agus tacaíocht a chur ar fáil do chúigear Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta atá bunaithe go réigúnach.

Tá **an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin** freagrach as ceisteanna agus nósanna imeachta airgeadais le haghaidh seirbhísí soláthair. In 2015, íocadh €34,944,180m amach i ndeontais. Cinntíonn an BFS go gcloíonn seirbhísí soláthair leis na rialuithe cearta airgeadais agus na nósanna imeachta cearta tuairiscithe – a chinntíonn go soláthraítear luach ar airgead don cháinfocóir.

Tacaíonn **an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais** le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tá sí freagrach as rialachas laistigh den BFS, ina measc tacaíocht an Bhoird, cosaint sonraí, Saoráil Faisnéise agus gearáin chustaiméara. Tá an fhoireann freagrach, chomh maith leis sin, as tacú le cuideachtaí soláthair seirbhíse maidir le ceisteanna acmhainní daonna agus rialachais ina measc comhairle ar dhlí cuideachta agus dea-chleachtas maidir le haghaidh Boird Bhainistíochta.

I rith 2015, bhí baint mhór ag an bhfoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais sa phróiseas earcaíochta le haghaidh Comhairleoirí Tiomnaithe Riaráistí Morgáiste do líonra an SBCA agus

don ghníomh leantach le conarthaí dóibh siúd atá ceaptha leis na poist seo.

Lorgaíodh comhairle dhlíthiúil ar impleachtaí Acht na gCuideachtaí, 2014 agus Acht na gCarthanas, 2009, i dtaobh cuideachtaí soláthair seirbhísí agus tugadh fógra do na cuideachtaí i leith na comhairle seo. Rinneadh athbhreithniú ar Mheabhrán agus ar Airteagail Chomhlachais le haghaidh cuideachtaí soláthair seirbhíse lena chinntiú go gcomhlíonann siad na píosáí seo reachtaíochta.

Bainistíonn agus tacaíonn **an fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide** le riachtanais oibríochtúla laethúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS) agus líonra seirbhísí soláthair an BFS. Chomh maith leis sin, bainistíonn an Oifig Bhainistíochta Tionscadal a thacaíonn le hoibriú tionscadail laistigh den BFS.

Tá **an fhoireann Acmhainní Faisnéise** freagrach as foilseacháin an BFS agus as na láithreáin ghréasáin, citizensinformation.ie, assistireland.ie, keepingyourhome.ie agus gettingbacktowork.ie.

Tá ról tábhachtach ag **an bhfoireann Cháilíochta** maidir lena chinntiú go gcuirtear seirbhísí a bhaineann ardchaighdeán amach go comhsheasmhach ar fáil dár n-úsáideoirí seirbhíse a fhreastalaíonn ar a riachtanais agus ar a dteastaíonn uathu. Forbraíonn agus cuireann an fhoireann Cháilíochta straitéis cháilíochta an BFS i bhfeidhm agus rinne sí maoirsiú ar phróiseas Réalta Óir an EFQM.

Tá **an fhoireann Bheartais agus Taighde Shóisialta** freagrach as ról aiseolais bheartais shóisialta an BFS a fhorbairt agus as tabhairt faoi thaighde ar shamhlacha faisnéise, comhairle agus soláthair abhcóideachta. Bailíonn agus anailísíonn an fhoireann faisnéis agus sonraí faoi cheisteanna beartais shóisialta ó sheirbhísí soláthair, forbraíonn sí faisnéis ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta, tugann sí saincheisteanna chun solais don lucht déanta beartais atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí siúd, forbraíonn sí aiseolas ar bheartas sóisialta agus ullmhaíonn sí tuarascálacha agus aighneachtaí fianaisebhunaithe sa limistéar seo.

Tacaíonn **an fhoireann Soláthair Seirbhíse** lenár seirbhísí soláthair seirbhíse go léir atá bunaithe go háitiúil – SFSanna agus an SBCA – anuas ar ár seirbhísí náisiúnta soláthair, an SGFS, an SAN agus an SATC. Is é príomhról agus príomhaidhm na foirne Soláthair Seirbhíse chun tacú le agus monatóireacht a dhéanamh ar fhorbairt acmhainní na seirbhísí soláthair d'fhonn go leanann feabhas leanúnach ag teacht ar an réimse agus ar cháilíocht na seirbhísí a chuirtear ar fáil don phobal.

Eagraíonn agus éascaíonn **an fhoireann Seirbhísí Oiliúna** réimse leathan d'oiliúint chreidiúnaithe agus neamhchreidiúnaithe a sholáthar don fhoireann, comhaltaí boird agus oibrithe deonacha seirbhísí soláthair. Oibríonn an fhoireann, chomh maith leis sin, go

dlúth leis an MABSndI chun soláthar cúrsaí a chomhordú ar comhspéis iad leis na comhaltaí Boird agus leis na bainisteoirí. Chomh maith leis sin, forbraíonn Seirbhís Oiliúna acmhainní agus ábhair lena n-úsáid ag seirbhís soláthair nuair a bhíonn a n-oiliúint féin á heagrú agus á pleanáil go háitiúil, mar shampla, ábhair Ionduchtúcháin le haghaidh soláthraithe nua faisnéise.

D'fhorbair an fhoireann Seirbhís Oiliúna clár oiliúna atá go hiomlán creidiúnaithe ag DCCÉ le haghaidh soláthraithe faisnéise (an CFCA). Tá an clár seo ar fáil d'oibrithe deonacha, oibrithe na scéime Fostaíocht Pobail agus don fhoireann a íoctar ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Tacaíonn **Feidhmeannacht Chaidrimh Phoiblí agus Phromóisean** leis an mbranda um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus le branda an SBICA.

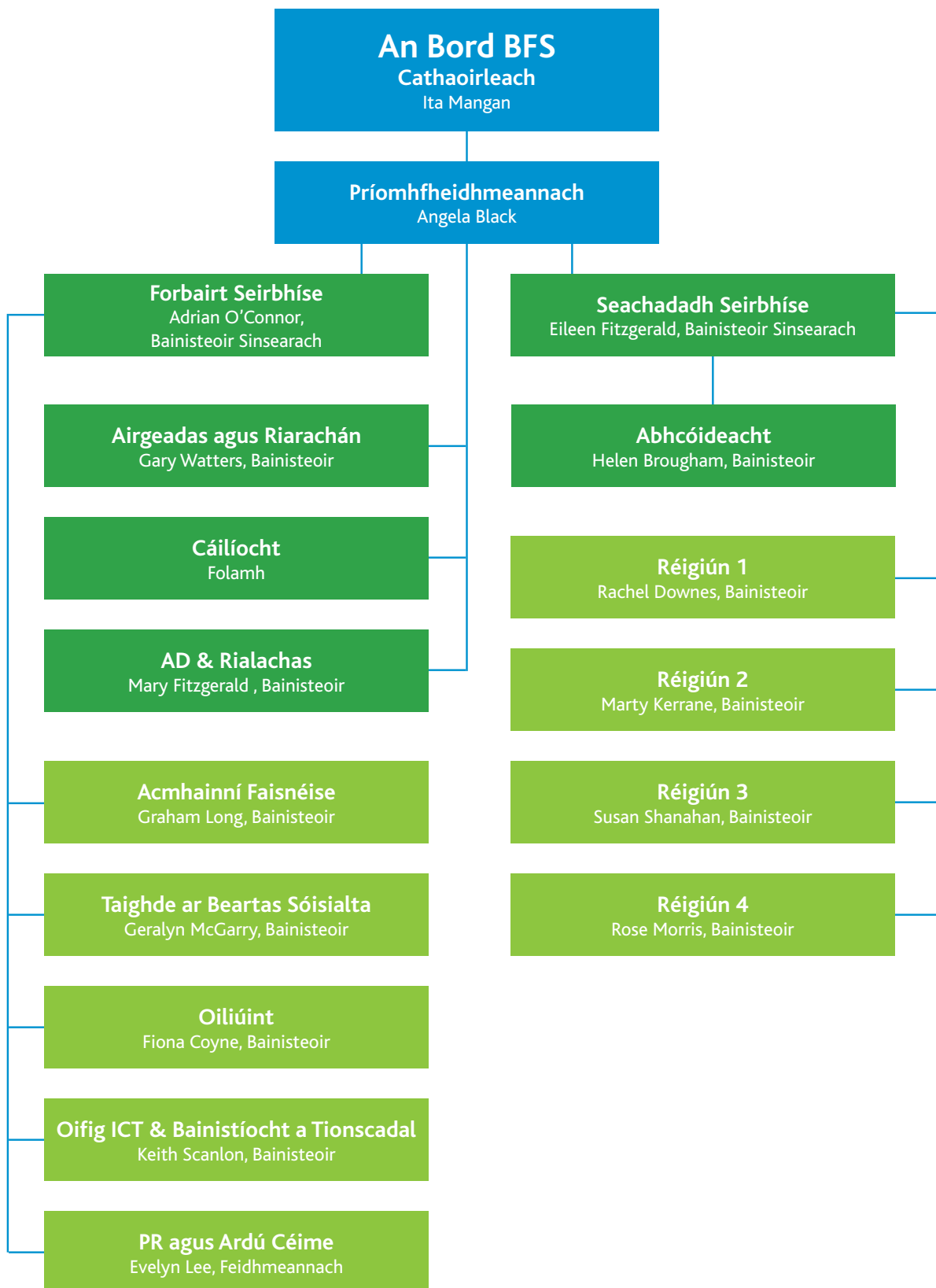
Úsáid fuinnimh in 2015

Faoi I.R. 542 de 2009, ceanglaítear ar eagraíochtaí na hearnála poiblí tuairisc bhliantúil a chur faoi bhráid maidir lena n-úsáid fuinnimh agus maidir le bearta a bheartaíonn siad a dhéanamh chun ídiú a laghdú. Is iad téamh agus soilsiú na rudaí a d'úsáid an méid ba mhó fuinnimh sa BFS. In 2015, d'úsáid an BFS 348,015 kWh de leictreachas agus 159,847 kWh de ghás. B'ionann na hastaíochtaí CO₂ agus 216,671 kgCO₂ (méadú 6% i gcomparáid le 2014). Ar an iomlán, tá feabhas 13% tagtha ar choigilteas fuinnimh an BFS i gcomparáid lena bhonnlíne in 2009.

Tá sé beartaithe ag an BFS chun feabhas a chur ar a fheidhmíocht fuinnimh in 2016 tríd an méid a leanas a dhéanamh:

- Leanúint le feachtas ar fhuinneamh a mhúscailt i measc na foirne.
- Úsáid fuinnimh a laghdú a mhéid agus is féidir, e.g. trí threalamh agus bolgáin atá éifeachtúil i dtaobh fuinnimh de a cheannach agus trí fheabhas a chur ar fheidhmíocht na gcóras TFC.

Cairt Eagraíochtúil



Tá an Chairt Eagraíochtúil cruinn amhail an 13.05.2016

AGUISÍN

4

Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

An Cheannoifig 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
Corcaigh 101 An Phríomhshráid Thuaidh Corcaigh T12 AKA6	Gaillimh An 4ú hUrlár, Geata an Duga, Bóthar na gCeannaithe Gaillimh H91 EY10
Kilkenny 4 The Parade Kilkenny R95 VO52	

Deontais in 2015 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

RÉIGIÚN 1 AN SFS	€
Baile Formaid	254,300
Baile Bhlainséir	236,440
Cluain Dolcáin (OTA ¹¹) (an SAN 2014 ¹²)	378,113
Baile Átha Cliath 12 agus 6W (Cromghlinn)	257,300
Baile Átha Cliath, 2, 4, 6	236,363
Baile Átha Cliath 8 agus an Cloigín Gorm	279,554
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	584,781
Bá Chathair Bhaile Átha Cliath Thuaidh (KARE)	137,697
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	362,979
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	258,823
Dún Laoghaire/Ráth an Dúin	234,500
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	304,609
Lú	328,288
Muineachán	257,800
Tamhlacht	284,986
Iomlán	4,396,532

¹¹ Oibrí Tacáíochta Abhcóideachta

¹² An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta

RÉIGIÚN 2 AN SFS	€
An Cabhán	222,300
Dún na nGall	653,544
Gaillimh	399,252
Liatroim (an SAN 2014)	235,896
An Longfort (OTA)	320,093
Maigh Eo	382,539
Ros Comáin	265,000
Sligeach	267,300
An Iarmhí (an SAN 2014)	324,036
Iomlán	3,069,960

RÉIGIÚN 3 AN SFS	€
Ceatharlach	212,000
Cill Chainnigh	198,000
Laois	215,116
An Mhí	375,142
Tuaisceart Chill Dara	232,320
Uíbh Fhailí (OTA) (an SAN 2014)	332,742
Deisceart Chill Dara	210,296
Loch Garman	321,500
Cill Mhantáin	299,251
Iomlán	2,396,367

RÉIGIÚN 4 AN SFS	€
An Clár (OTA)	348,598
Cathair Chorcaí Thuaidh	171,100
Cathair Chorcaí Theas	333,516
Ciarraí	347,273
Luimneach	316,688
Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	264,401
Tiobraid Árann	476,078
Port Láirge (an SAN 2014)	283,048
Iarthar Chontae Chorcaí (OTA)	308,513
Iomlán	2,849,215

AN TIOMLÁN LE HAGHAIDH SEIRBHÍSÍ UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH	€
	12,712,074

AN TSEIRBHÍS GHUTHÁIN UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH	€
	1,253,369

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)

RÉIGIÚN 1 AN SBCA	€
Baile Munna (CCA ¹³)	371,439
Baile Bhlainséir (CCA)	346,032
Chluain Dolcáin (CCA)	371,600
Droichead Átha	188,357
Baile Átha Cliath 10 agus 20 (CCA)	368,044
Ceantar Bhaile Átha Cliath 12	274,307
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	290,279
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh (CCA)	263,630
Baile Átha Cliath Thoir Theas	209,193
Dún Laoghaire	212,630
Dún Dealgan/Oiriall	244,149
Dún Droma/Ráth Fearnáin (AISTU ¹⁴)	368,790
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae) (CCA)	302,455
Fionnghlas/an Chabrach	342,100
An Life Thiar Theas	362,586
Muineachán	255,886
An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	322,916
Tamhlacht (CCA)	363,939
Iomlán	5,458,332

¹³ Comhairleoir Airgid Acmhainne

¹⁴ Aonad Aistrithe na Seirbhíse Idirghabhálaí Fhaofa

RÉIGIÚN 2 AN SBCA	€
Baile Átha Luain	159,300
An Cabhán	275,217
Liatroim	219,838
An Longfort	183,799
An Muileann gCearr (AISTU 2013-2014)	198,171
Tuaisceart Dhún na nGall (AISTU)	374,936
Gaillimh Thuaidh (AISTU) (CCA)	249,030
Tuaisceart Mhaigh Eo	206,028
Ros Comáin (AISTU)	188,471
Sligeach (AISTU) (CCA)	311,923
Deisceart Dhún na nGall	150,800
Deisceart na Gaillimhe	520,871
Deisceart Mhaigh Eo (AISTU 2013-2014) (CCA)	287,600
Iarthar Dhún na nGall	122,996
Iomlán	3,448,980

RÉIGIÚN 3 AN SBCA	€
An tInbhear Mór (CCA)	237,418
Bré (CCA)	341,453
Ceatharlach (AISTU)	353,011
Cill Dara (CCA)	459,746
Cill Chainnigh	287,150
Laois (CCA)	205,743
An Mhí	302,482
Uíbh Fhailí (AISTU)	246,241
Loch Garman	328,810
Iomlán	2,762,053

RÉIGIÚN 4 AN SBCA	€
An Ráth (AISTU 2013-2014)	209,800
An Clár	281,200
Corcaigh (CCA) (AISTU)	522,725
Ciarraí	531,740
Luimneach (CCA)	386,200
Tuaisceart Chorcaí	305,000
Tiobraid Árann Thuaidh (CCA)	269,125
Tiobraid Árann Theas	368,984
Port Láirge (CCA agus AISTU)	537,930
Iarthar Phort Láirge (AISTU)	163,268
Iarthar Chorcaí (CCA)	255,549
Iomlán	3,831,521

Cuideachtaí Iomlána an SBCA	15,500,886
------------------------------------	-------------------

FORBAIRT NÁISIÚNTA AN SBCA TEORANTA (NDL)	€
	2,372,369

AN TSEIRBHÍS ABHCÓIDEACHTA NÁISIÚNTA (AN SAN)	€
	3,135,748

SEIRBHÍS ATEANGAIREACHTA NA TEANGA COMHARTHAÍOCHTA	€
	275,000

CUMANN NÁISIÚNTA NA SEIRBHÍSÍ UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH (CNSFS)	€
	48,500

TACAÍOCHTAÍ TÁNAISTEACHA	€
Threshold	47,700
Ionaid Chomhairle Dlí Saor in Aisce (ICDSA)	88,000
Treoir	34,400
Comhairle um Inimircigh na hÉireann	115,225
Rochtain agus Tacaíocht Abhcóideachta – Cuimsiú Éireann	29,100
Iomlán	314,425

IOMLÁN NA NDEONTAS IN 2015	€
	35,612,371



*“Le linn géarchéime, bhí
gliondar croí orm leis an
tseirbhís shaoráideach,
ghairmiúil, atruach a sholáthair
an SBCA. Maith sibh agus go
raibh maith agaibh. ”*

AISEOLAS Ó CHLIAINT AN SBCA

Notaí

[illegible]

Notaí

[illegible]

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá sé freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuireann sé seirbhísí abhcóideachta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas.

An Cheannoifig

Urlár na Talún
Teach Ché Sheoirse
43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Átha Cliath 2, D02 VK65

t 0761 07 9000

f 01 605 9099

e info@ciboard.ie

w citizensinformationboard.ie



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

