



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

2016 Tuarascáil Bhliantúil

Annual Report



A photograph of a woman with red hair, wearing a white knitted sweater, petting a brown and white dog in a field of tall grass. The dog is looking up and to the right. The background is a blue sky with light clouds. Three green circular overlays are on the left side of the image, each containing white text.

Faisnéis

Comhairle

Tacaíocht



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



2016 Tuarascáil Bhliantúil

Annual Report

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

An Pobal

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

Solúbtha

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

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

Muinín agus Meas

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

Luach agus torthaí dearfacha a sholáthar

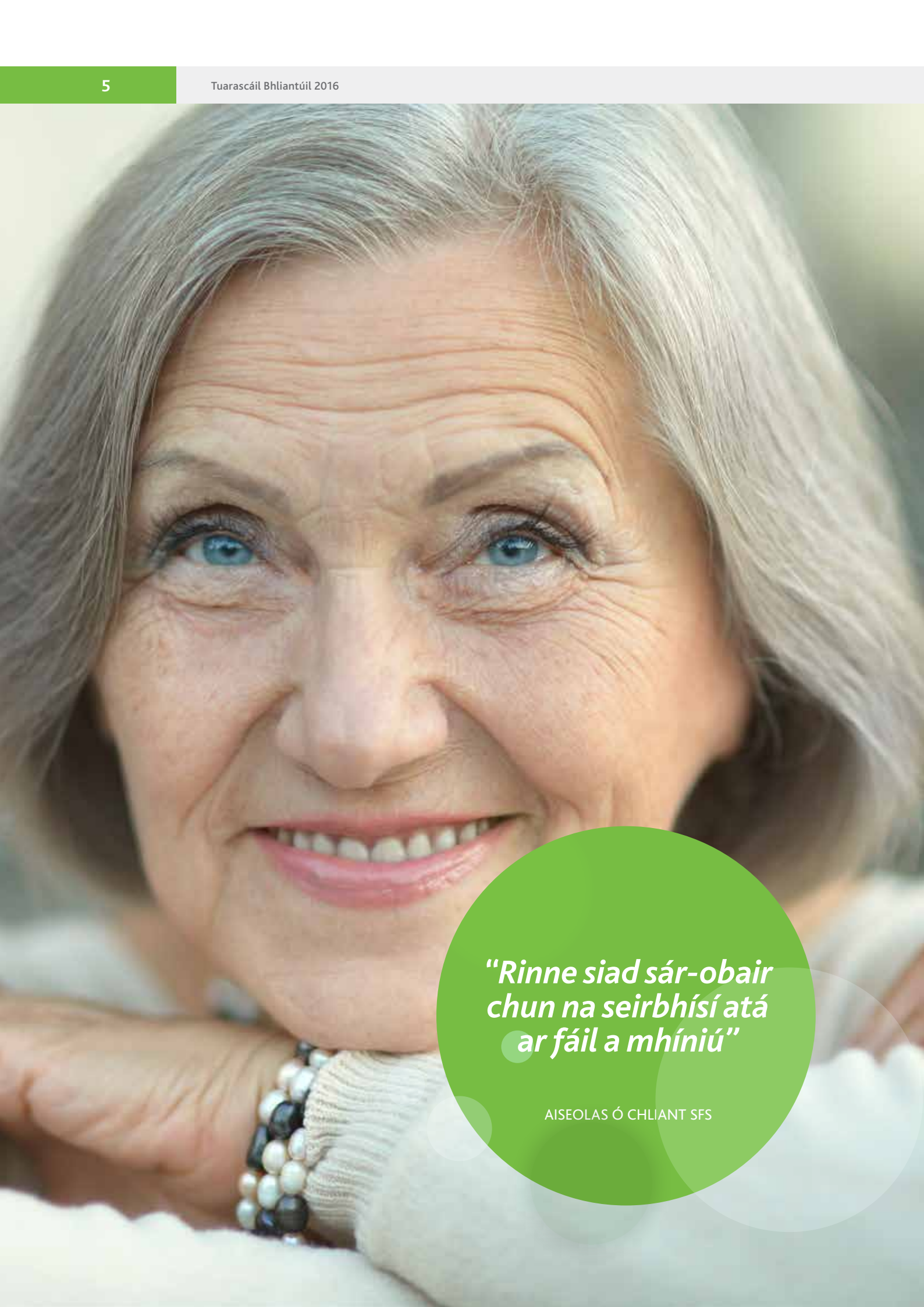
Do shaoránaigh agus do pháirtithe leasmhara eile

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

Ar fail do chách

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



***"Rinne siad sár-obair
chun na seirbhísí atá
ar fáil a mhíniú"***

AISEOLAS Ó CHLIANT SFS

CLÁR ÁBHAIR

Tuarascáil an Chathaoirligh	7
An bhliain 2016 de réir uimhreacha	11
Tuarascáil an Phríomhfheidhmeannaigh	13
An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	15
Faisnéis A Sholáthar – Láithreáin Ghréasáin Agus Foilseacháin	29
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	35
An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	53
An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid	57
An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúi	69
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta	71
Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	77
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	81
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2016	83
Aguisín 3: Foirne agus Struchtúr na Seirbhíse, 2016	84
Aguisín 4: Struchtúr na hEagraíochta	88
Aguisín 5: Úsáid Fuinnimh in 2016	89
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta, 2014	90
Aguisín 7: Príomhoifigí Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	91
Aguisín 8: Deontais in 2016	92

TUARASCÁIL AN CHATHAOIRLIGH



Is í aidhm an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) faisnéis, comhairle agus tacaíocht a sholáthar don phobal ar gach gné de sheirbhís sóisialta chomh maith le comhairle ar airgead agus ar bhuiséadú. Cé go bhfuil ár sprioc soiléir, bíonn an comhthéacs ina oibrímid ag síorathrú. Bíonn riachtanais agus ionchais an phobail, riachtanais rialacháin, an teicneolaíocht, beartais agus bealaigh faisnéise ag forbairt agus ag éabhlóidiú go leanúnach. Tá ár bhfreagúlacht ar na hathruithe seo, agus ár dtoilteanas tabhairt faoi thionscnimh agus faoi

thionscadail nua ríthábhachtacha ó thaobh á seirbhísí a choinneáil ábharach do agus dírithe ar shaoránaigh. Bhí an tsolúbthacht seo cuid mhaith chun cinn maidir le hobair an Bhoird in 2016, mar is i rith na bliana sin a rinneadh cinntí tábhachtacha maidir le múnla BFS, Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) agus An tSeirbhís Bhuiséadtha agus Chomhairle Airgid (SBCA) amach anseo.

In 2016, thosaigh BFS ar phróiseas athraithe inmheánach agus mar thoradh ar seo beidh BFS ag obair faoi ceithre mhórcholún. leis an athstruchtúrú seo tá an Bord ag iarraidh a rannpháirtíocht le saoránaigh agus le lucht déanta beartas a mhéadú agus a soláthair seirbhísí do shaoránaigh agus do chuideachta lena dtacaímid araon a nua-aoisiú.

Chinn an Bord i mí Dheireadh Fómhair le dul ar aghaidh lenár socruithe rialacháin do 93 chuideachta de chuid SFS agus SBCA a atheagrú bunaithe ar mhúnla réigiúnach atá níos éifeachtaí. Cinneadh ina dhiaidh sin go mbeidh 18 réigiún agus 8 gcuideachta i ngach líonra.

Is céim an-suntasach í seo maidir le forbairt SFS agus SBCA agus ba mhaith lion an deis seo a thapú chun obair iontach na gcéadta deonach atá ar na Boird atá páirteach sa dá líonra a aithint. Is de bharr thiomantas na ndeonach seo a fheidhmíonn SFS agus SBCA chomh maith anois, gus táim ag súil le leanúint leis an obair le cuid mhaith de na deonaigh seo nuair a bhunófar na 16 bhord rialacháin nua agus tríd an líonra de choistí comhairle áitiúla a bhunóimid chun treoir a thabhairt SFS agus SBCA ionas go mbainfidh siad fiú níos mó amach sna blianta atá romhainn.

Cé gur bhain athrú agus tionscnaimh nua le 2016, lean BFS agus ár seirbhísí seachadta le cúnamh túslíne a sholáthar do na mílte i ngach ceantar den tír. Tugadh breis is 19 milliún cuairt ar shuíomh greásáin BFS citizensinformation.ie i rith na bliana. Cuireadh beagnach 608,000 glaoch gutháin ar Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh agus is ionann sin agus milliún fiosrúchán. Phlé SBCA le breis is 17,300 cliant nua in 2016 agus d'fhreagair líne chabhrach SBCA breis is 20800 glaoch. Rinne An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta abhcóideacht a sholáthar do 1,000 duine a bhfuil míchumas orthu, agus chuir an tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta 3.127 seisiún ateangaireachta cianda do bhaill an phobail bhodhair agus d'fhreagair an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SGFS) breis is 139,000 fiosrúcháin gutháin.

B'fhorbairt shuntasach ó SBCA in 2016 é feidhmiú céimneach "Abhaile" an scéim réitigh do riaráistí morgáiste ag SBCA, líne chabhrach SBCA sheirbhísí SBCA. Is í aidhm na scéime cabhair a thabhairt do shealbhóirí morgáiste ata i riaráistí an réiteach is fearr a aimsiú dóibh agus iad a choinneáil (nuair is indéanta) ina dtithe féin, trí chomhairle a fháil saor in aisce ó chleachtóir um dócmhainneacht phearsanta, ó dhlíodóir nó ó chuntasóir. Ba mhó an t-éileamh ar an scéim le breis is 3,537 dearbhán tugtha faoi dheireadh 2016 agus 6,000 dearbhán tugtha agus é seo á scríobh.

Tá sé soiléir ón méadú ar líon na ndaoine a úsáideann ár seirbhísí go bhfuil éileamh mór ar an bhfaisnéis, ar an gcomhairle agus ar an abhcóideacht a chuireann BFS ar fáil. Is fiú cuimhniú go bhfuil teaghlach a bhfuil cúnamh uaidh agus ball foirne nó deonach atá toilteanach a dhícheall a dhéanamh mar bhonn de gach ceann de na glaonna gutháin seo. Is í ár aidhm a chinntiú go bhfreastalaíonn BFS agus a sheirbhísí ar riachtanais saoránach ar an gcaoi is éifeachtúla agus is féidir, bíodh sé mar chomhairleoir túslíne in ionad nó mar bhall boird atá ag plé le conas is fearr ár seirbhísí a atheagrú agus iad a chur in oiriúint ag leibhéal náisiúnta.

Ba mhaith liom buíochas a ghabhail leis na baill foirne agus leis na deonaigh ar fad ata i mbun Faisnéis do Shaoránaigh a sholáthar trasna na tíre, chomh leis an bhfoireann a sholáthraíonn an tseirbhís SBCA ar bhonn náisiúnta lena n-áirítear SBCA fnt agus SBCA Náisiúnta don lucht siúil. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil arís freisin le SFS agus le Boid Bhainistíochta SBCA as ucht a gcuid oibre i rith 2016, le Bord agus le foireann na Seirbhíse Náisiúnta um Abhcóideacht do dhaoine a bhfuil míchumas orthu agus le Bord agus le foireann Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.

I ndiaidh roinnt míonna gan chóram, d'fháiltíomar roimh sheachtar ball nua do Bhord an BFS in 2016, agus dearcadh úr ag ceachtar acu i leith obair na heagraíochta. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt ar agus buíochas a ghabháil le gach duine do mo chomhghleacaithe ar an mBord as ucht an ionchur luachmhar a thug siad. Is le brón mór a chuimhním freisin ar bhás an Iar-bhaill bhoird Martin Naughton a fuar bás i mí Dheireadh Fómhair. Ba ghuth láidir don earnáil mhíchumais é Martin agus chuir sé go mór le Bord BFS.

Ba mhaith liom buíochas a ghabhail leis an Iar-Aire Coimirce Sóisialaí Joan Burton TD agus le Iar-Aire Stáit, Kevin Humphreys TD as ucht a gcuid tacaíochta le linn a dtréimhsí in oifig. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil chomh maith leis an Iar-Aire Coimirce Sóisialaí, Leo Varadkar TD, Taoiseach anois, chomh maith le Finian McGrath TD; le hArd-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue; agus le foireann iomlán na Roinne as ucht a gcúnaimh agus a gcuid tacaíochta. Ba mhaith liom an deis a thapú le fáilte a chur roimh an Aire Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty TD, chuig a ról nua.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bPríomhfheidhmeannach, Angela Black, lena foireann bhainistíochta agus le foireann iomlán an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh as ucht a gcuid oibre i rith na bliana.



ITA MANGAN
Cathaoirleach

"Go raibh maith agaibh as an misniú agus an tacaíocht nuair nach raibh mé in ann cabhrú liom féin ná le mo chlann agus nuair a cheapamar go gcaillimis ár dteach... sibhse mo líontán sábhála"

AISEOLAS Ó CHLIANT SBCA



2016 DE RÉIR UIMHREACHA



Níos mó ná
607,000
cuairteoir

Bhí **607,913** glao ar Sheirbhís Faisnéise do Shaoránaigh i rith 2016, agus **1.01 milliún fiosrúchán ar an iomlán.**

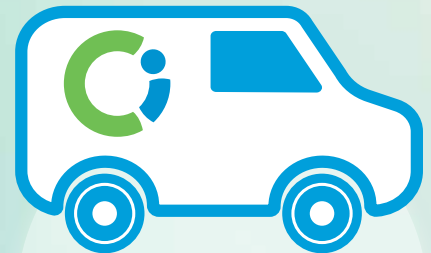


Tugadh breis is **19.3 milliún cuairt** ar Citizensinformation.ie in 2016 agus ar an meán **911,887 cuairteoir aonair in aghaidh na míosa.** I rith na bliana rinneadh breis **53.5 milliún amas** a thaifead.



139,426
ceisteanna

Phlé oifigigh faisnéise SGFSle **139,426 fiosrúchán guthán** agus d'fhreagair siad ar **1,164 fiosrúchán Comhairleora Beo.**



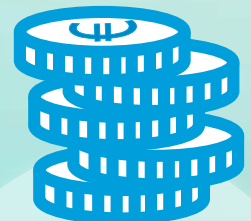
Chaith Aonad Faisnéise do Shaoránaigh Soghluaiste **20 seachtain** ar an mbóthar in 2016.



D'fhreastal 607 mball foirne SFS ar na **39 n-imeacht** le linn thréimhsí an earraigh agus an fhómhair ar Fhéilire Náisiúnta Oiliúna agus Imeachtaí BFS.



Phlé SBCA le breis is **40,000** cliant/glaoiteoirí in 2016 – 17,366 cliant nua, 2,500 cliant faisnéise, agus 20,832 glaoch ar líne chabhrach SBCA.



Bhí iasachtaí "Déanann sé Ciall" ar fáil ó **78 gComhar Creidmheasa** ag deireadh 2016 agus bhí siad ar fáil ó Aibreán 2017 ó 105 Comhar Creidmheasa thar 225 suíomh.



I rith an chéad chúig mhí d'**Abhaile**, an tSeirbhís Réitigh um Riaráistí Morgáiste, tugadh **3,537 dearbhán** i leith 2,353 príomháiit chónaithe phríobháideach. Faoi Bhealtaine 2017 tugadh breis is 6,000 dearbhán.



D'fhreagair Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta ar **1,355 iarratas ar thacaíocht** chun ateangairí a fháil agus rinne sí **3,127 seisiún ateangaireachta cianda** a sholáthar.



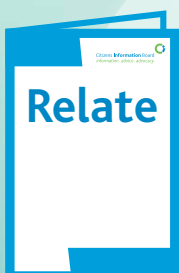
Seirbhís nua is ea Abhaile chun cabhrú le sealbhóirí tí **teacht ar réiteach i leith riaráistí morgáiste**. Cuireann sí dearbháin ar fáil trín SBCA chun comhairle airgeadais agus dlí agus cabhair ó shaineolaithe a fháil.



Rinne an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do lucht an mhíchumais cásobair do **1,000 duine** in 2016 agus thug faisnéis, comhairle agus abhcóideacht ar leith do **1,152 duine**. Bhí thart ar **2,000 glao** ar an líne náisiúnta in 2016.



Rinne BFS **19 aighneacht** chuig raon ranna rialtais agus fóraim bheartais ar raon éagsúil d'ábhair.



Foilsíodh **12 eagrán den iris Relate**, agus foilsíodh agus dáileadh breis is **100,000 bileog** agus cairt bhalla ,



Cuireadh 4,324 Tuairisceáin ar Bheartas Sóisialta chuig BFS, a tharraing aird ar cheisteanna riaracháin nó oibríochta maidir le rochtain ar íocaíochtaí nó ar sheirbhísí, ar aimrialachtaí beartais nó bearnaí i soláthar seirbhísí.

TUAIRISC AN PHRÍOMHFHEIDHMEANNAIGH



Bliain chinniúnach a bhí sa bhliain 2016 agus tús curtha le dianiarracht eagrúchán inmheánach an Bhord um Faisnéis do Shaoránaigh a nua-aoisiú agus é a dhéanamh níos eifeachtaí. In éineacht le tacaíocht agus le treoir Bhord an BFS, thug an fheidhmeannas faoin eagraíocht a athstruchtúró i gceithre cholún a léiríonn ár dtreo agus ár straitéis as seo amach, lena n-áirítear measúnú a dhéanamh maidir lenár seirbhísí seachadta, taighde, faisnéis, bealaigh dhigiteacha agus anailísíocha. Is í ár n-aidhm barrfheabhsú a

dhéanamh ar ár seirbhísí don saoránach ní amháin trí ár struchtúr a athrú ach tríd an mbealach ina dhéanaimid ár gcuid oibre a athrú freisin. Trí thionscadail thrascholúin a bhunú, trí thaithí a roinnt, trí acmhainní atá níos solúbtha a chur i bhfeidhm agus trí infheistíocht a dhéanamh sa teicneolaíocht, cinnteoidimid go bhfuil BFS ag soláthar na seirbhísí a theastaíonn ó shaoránaigh agus a bhfuil siad ag súil leo.

Ag leanúint ó chinneadh Bhord an BFS, i mí Dheireadh Fómhair 2016, dul ar aghaidh le soláthar seirbhísí a athstruchtúró ar mhúnla réigiúnach, tá iarrachtaí an fheidhmeannais dírithe anois freisin ar na cuideachta a mhaoinimid agus a thacaímid a nua-aoisiú. Beidh na hathruithe rialacháin ata pleanáilte ina, bunchloch ar sheirbhísí atá níos freagúla, níos solúbtha ar féidir iad a chur in oiriúint do threochtaí áitiúla agus réigiúnda. Agus muid ag stiúradh feabhsúcháin ar sheachadadh seirbhísí ag leibhéal réigiúnda agus leibhéal náisiúnta, táimid rannpháirteach le príomh-rannpháirtithe trasna na seirbhísí, táimid ag roinnt dea-chleachtais agus ag foghlaim faoi riachtanais athraitheacha saoránach trí rannpháirtíocht leanúnach leo. In 2016, lean an teicneolaíocht leis an gcur isteach

ar phatrúin nua-aimseartha um sholáthar faisnéise agus len iad a athrú, a chur dúshlán faoi mhúnlaí traidisiúnta agus a chuir iachall ar eagraíochtaí iad a chur agus a athchur in oiriúint. Is deis iontach do BFS an teicneolaíocht, agus ní féidir linn talamh slán a dhéanamh go bhfanfaidh na bealaigh seachadta ábharach do shaoránaigh. Mar sin tá sé riachtanach go mbeidhimid in ann tionscnaimh ar nós "Abhaile" an Scéim Réitithe um Riaráistí Morgáiste nó an tSeirbhís Chomhairle Thiomanta um Riaráistí Morgáiste a mhacasamhlú go sciobtha in earnálacha eile, chun tabhairt faoi riachtanais saoránach nach bhfuil aitheanta go fóill.

Beidh riachtanais éabhlóideacha saoránach mar thosaíocht againn i gcónaí agus cuirfimid feabhas ar na bealaigh ina mbailímid fianaise chun a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí tráthúil, cuimsitheach agus, thar aon rud eile, dírithe ar an saoránach. Déanfaimid iarracht idirdhealú a dhéanamh maidir le ceisteanna a eascraíonn, mar shampla, idir saoránaigh uirbeacha agus tuaithe, idir daoine óga agus daoine aosta, idir cónaitheoirí fadbhunaithe agus iad a tháinig le déanaí. Déanfaimid iarracht na bealaigh is fear le daoine chun a riachtanais faisnéise a chur in iúil agus cuirfimid ár n-eolas i oiriúint do na riachtanais sin. Chuige sin táimid ag bunú coiste tiomanta um bheartas sóisialta a bheidh gníomhach thar raon iomlán ár dtionscadal. idir thaighde a chur ar fáil agus eispéiris ár saoránach a chur in iúil do lucht déanta beartas.

Tá BFS ag éirí níos aclaí agus níos freagrúla mar eagraíocht. Táimid ag nua-aoisiú ár seirbhísí féin agus seirbhísí siúd a thugaimid maoiniú agus tacaíocht dóibh. Tá treochlár soiléir againn maidir le conas ár ngealltanais a chur i gcrích agus tá an próiseas athraithe faoi lán seoil cheana féin. Táim muiníneach go bhfuil bonn láidir fúinn i dtreo na todhchaí agus go rachaidh ár gclár athraithe i gcion go mór ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil agus, níos tábhachtaí ná sin, ar shaoránaigh trasna na tíre.



ANGELA BLACK
Príomhfheidhmeannach

AN BORD UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH



*“Míle buíochas as ucht bhur
n-eolais sárluachmhair a
chuireann sibh ar fáil don
phobal, nach bhfuilfeasach
ar a chearta, cosúil liomsa.”*

AISEOLAS Ó CHLIANT SFS

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le faisnéis, comhairle) agus seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do shaoránaigh ar réimse fairsing de sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Soláthraítear na seirbhísí seo ar thrí bhealach dhifriúla - ar líne, ar ghuthán agus duine le duine.

Tá ár sainordú sainmhínithe go soiléir i roinnt Achtanna:

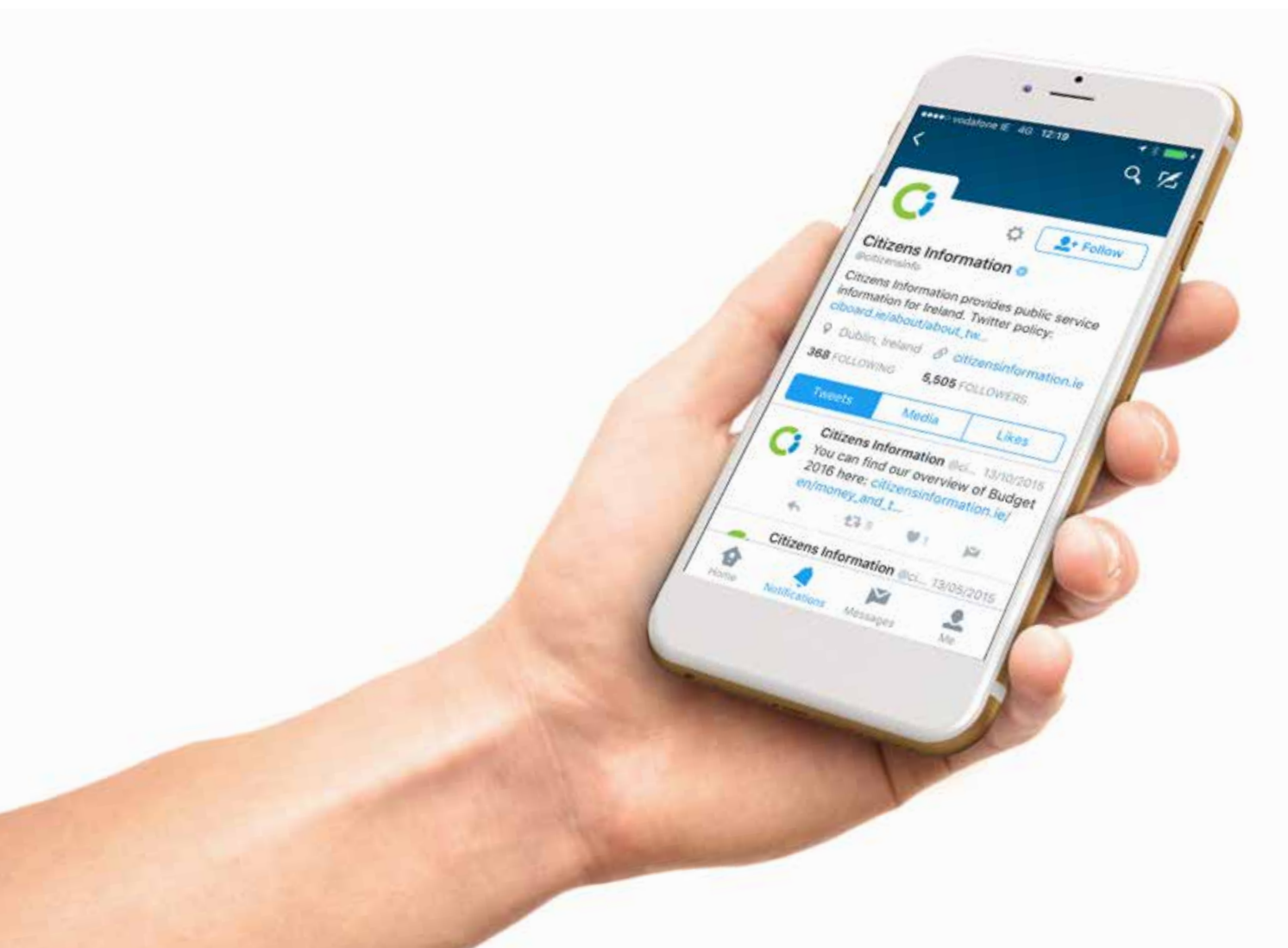
- A chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta
- Cabhair agus tacaíocht a thabhairt do dhaoine onair go háirithe siú atá faoi mhíchumas chun a riachtanais agus a roghanna a shain aithint
- Inrochtaineacht, comhordú agus feachtas mhéadaithe phoiblí ar sheirbhís sóisialta a chur chun cinn
- Tacú le soláthar faisnéise ar éifeachtacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí reatha sóisialta agus iad a chur chun cinn agus a fhorbairt agus saincheistanna atá ina n-ábhar buartha d'úsáideoirí na seirbhísí sin a thabhairt chun solais
- Tacú le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas nó iad a sholáthar go díreach
- Tacú le soláthar comhairle ar fhiachas pearsanta agus ar bhainistíocht airgid tríd an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA).

Is bunról é ag BFS riachtanais a léirítear trí aiseolas a chur chun solais, agus bealaí a lorg chun go dtabharfaí aghaidh ar na saincheistanna seo.

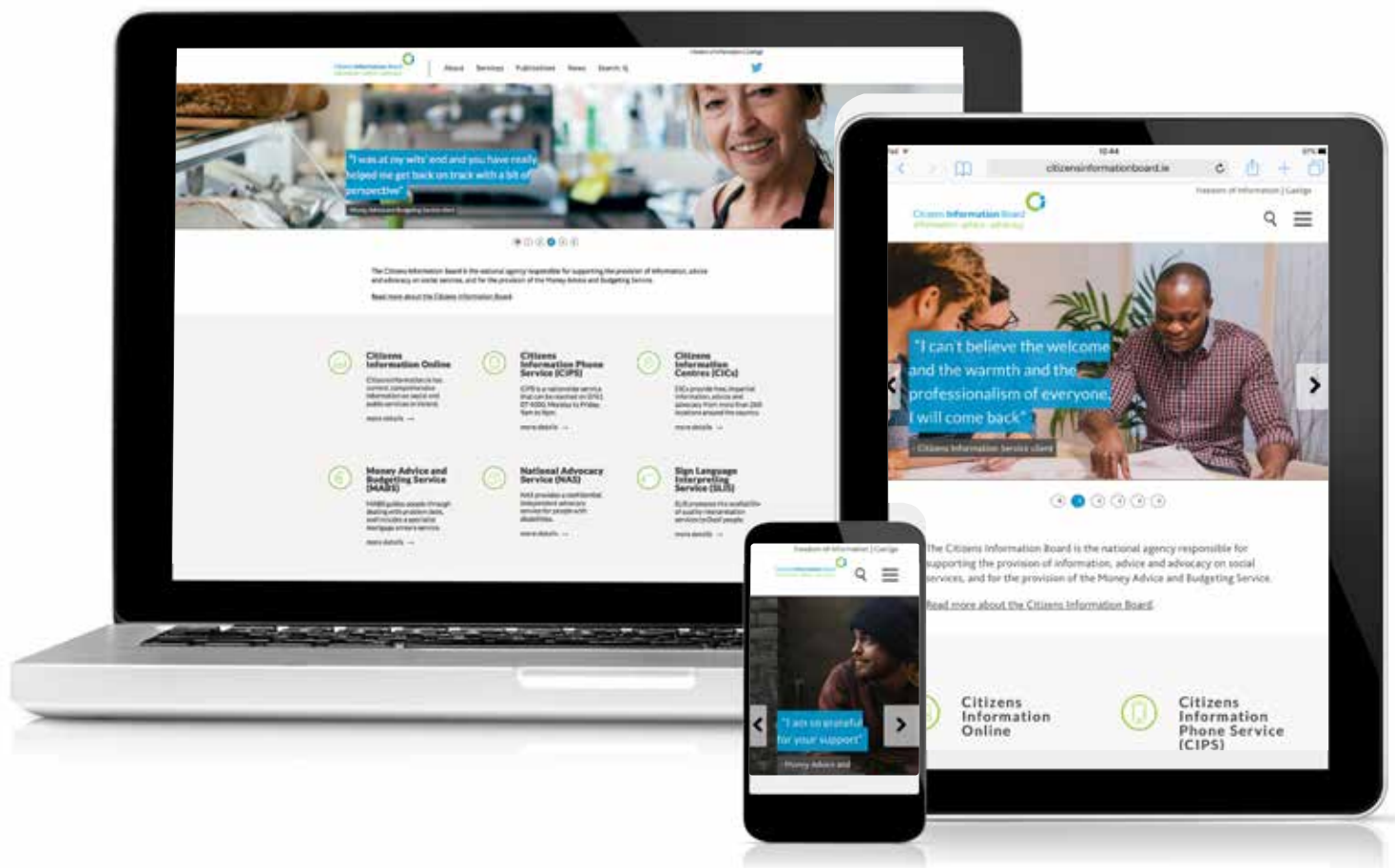
Ár Seirbhísí

Soláthraíonn BFS tacaíocht ar roinnt bealach difriúil:

- Is féidir leis an bpobal teacht go díreach ar fhaisnéis ar láithreán na Faisnéise do Shaoránaigh (**citizensinformation.ie**), ar ár micrealáithreáin agus in ár bhfoilseacháin.
- Cuireann an líonra **Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)** atá ar fud na tíre ar chumas an phobail bualadh le duine ar bhonn duine le duine agus faisnéis saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda ar fáil ar réimse seirbhísí poiblí agus sóisialta don phobal. Ina theannta sin, soláthraínn SFS Shaoránaigh seirbhísí abhcóideachta do dhaoine a bhféadfadh deacrachtaí a bheith acu rochtain a fháil ar a dteidlíochtaí.
- Is féidir leis an bpobal Faisnéis agus comhairle a lorg freisin tríd **tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS))**.



- Cuireann an **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)** cúnamh saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine ag a bhfuil i bhfiachas nó atá i mbaol fiachas a chruthú. Anuas air sin 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.
- Soláthraíonn **Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta SATC** seirbhísí ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta Éireannaí trí ateangaireachta chianda agus trí atreoruithe a eagrú.



Tacú lenár seirbhísí

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go han-dlúth lenár seirbhísí soláthair lena chinntiú go soláthraítear sár-sheirbhís don phobal ó gach seirbhís a chistimid. Oibrímid freisin, chun a chinntiú go gcomhlíonann ár seirbhísí le dea-chleachtas i ngach gné d'airgeadas, rialachas, acmhainní daonna agus áitreabh.

Cuireann BFS infreastruchtúr agus tacaíocht ar fáil chun cabhrú leis na seirbhísí déileáil le fiosrúcháin ó shaoránaigh agus trí nasc a dhéanamh le pobail áitiúla. Cinntímid caighdeán na seirbhísí trí chaighdeáin cháilíochta a shocrú agus monatóireacht a dhéanamh orthu, oiliúint agus comhairle shaineolach agus réimse tacaíochtaí eile a sholáthar, ar nós láithreáin ghréasáin agus foilseachán.

Spriocshamhail Oibriúcháin 2020 BFS

D'oibrigh BFS le comhairleoirí ó BearingPoint le linn 2016 chun fíis don eagraíocht don chéad cúpla bliain atá romhainn a fhorbairt. I ndiaidh diantaighde agus comhairliúcháin, forbraíodh Spriocshamhail Oibriúcháin, a dhéanann ár n-eagraíocht a eagrú i gceithre cholún: faisnéis, taighde agus beartas; faisnéis agus abhcóideacht do shaoránaigh; comhairle airgid; agus seirbhísí corparáideacha.

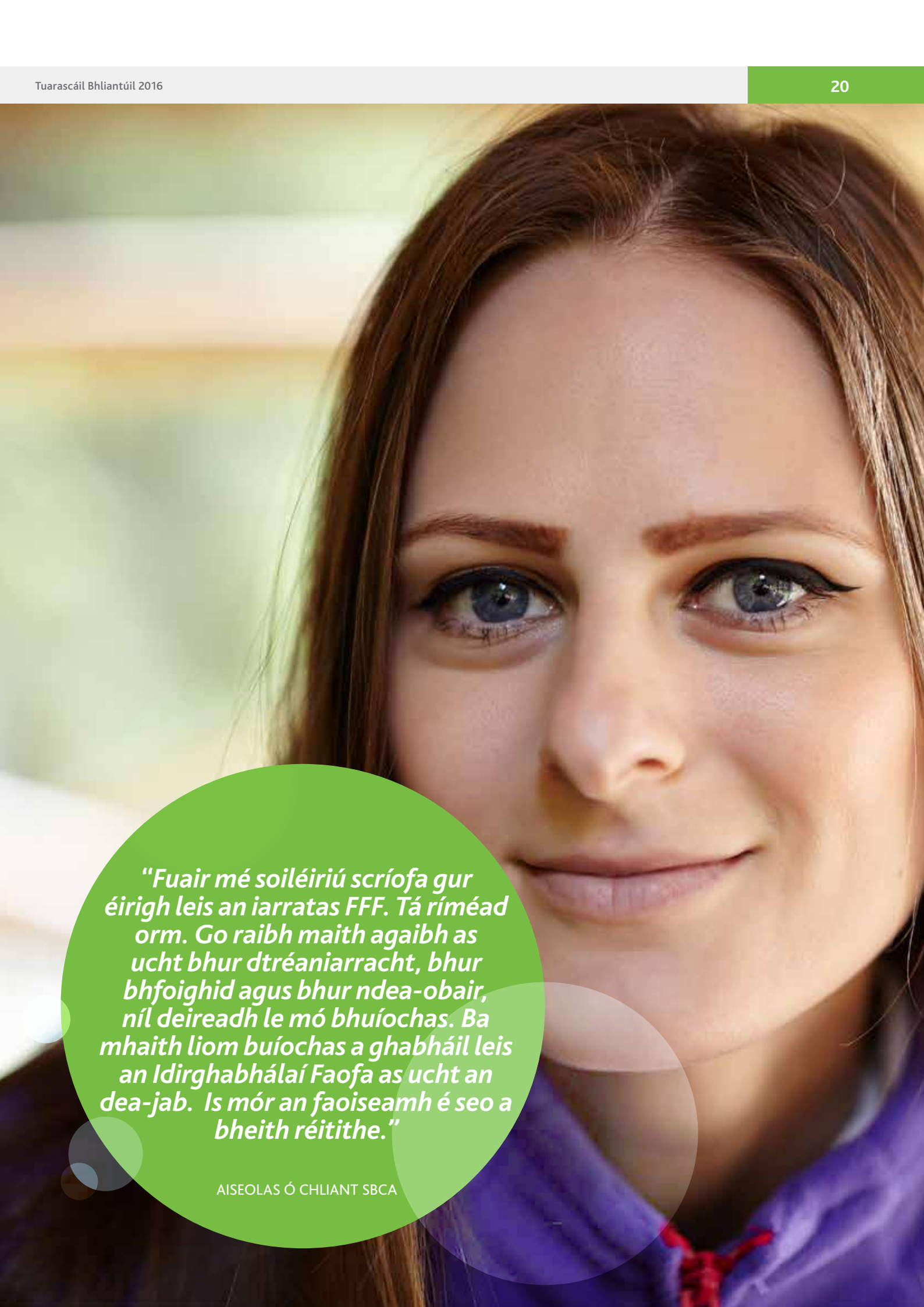
Leagann an Spriocshamhail Oibriúcháin béim ar mhodhanna nua oibre freisin, lena n-áirítear tionscadail trascholúin agus cur i ngníomh feidhm taighde níos leithne chun ár gcuid oibre go léir a fhothacú. Beidh BFS ag obair i rith 2017 agus 2018 chun na ceithre cholún seo a chur i bhfeidhm chun go gcinnteoidimid go mbeidh ár seirbhísí chomh cothrom le dáta agus chomh cuimsitheach agus is féidir.

Rialachas

Tá creat cuimsitheach rialaithe agus tuairiscithe airgeadais leagtha amach ag BFS 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 leith¹) na gealltanais a dhéanann an dá pháirtí dá chéile, na seirbhísí san áireamh a sholáthrófar. Cuimsíonn na comhaontuithe soláthar seirbhíse,

1 42 Sheirbhís Faisnéise do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 51 chuideachtaí SBCA, an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, an tSeirbhís Náisiúna Abhcóideachta agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.



"Fuair mé soiléiriú scríofa gur éirigh leis an iarratas FFF. Tá ríméad orm. Go raibh maith agaibh as ucht bhur dtréaniarracht, bhur bhfoighid agus bhur ndea-obair, níl deireadh le mó bhuíochas. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Idirghabhálaí Faofa as ucht an dea-jab. Is mór an faoiseamh é seo a bheith réitithe."

AISEOLAS Ó CHLIANT SBCA

rialachais, rialuithe airgeadais, cleachtais AD, treoirlínte tuairiscithe, measúnú agus monatóireachta. Déantar moltaí tríd ár bpróiseas iniúchta inmheánach a úsáidtear iad chun comhlíonadh na gceanglas rialachais agus tuairiscithe a nuashonrú agus a fheabhsú.

Soláthraímid tacaíocht rialachais do sheirbhíse soláthair. lena n-áirítear lámhleabhair fostóra agus foirne agus treoirlínte 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 sheirbhís 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.

PF BFS ceaptha go Bord Údaráis Rialála na Seirbhísí Dlí

Ceapadh Príomhfheidhmeannach Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Angela Black, go Bord Údaráis Rialála na Seirbhísí Dlí atá nuabhunaithe in 2016. Is é ról an URSD rialú neamhspleách ar an ngairm dlí a bhunú, chun rochtain agus iomaíocht a fheabhsú, costais dlí a dhéanamh níos trédhearcaí agus chun a chinntiú go bhfuil nósanna imleora curtha i bhfeidhm chun dul i ngleic le gearáin ó thomhaltóirí.



An Tánaiste agus Aire Cirt agus Comhionannais, Frances Fitzgerald TD, le Bord Údaráis Rialála na Seirbhísí Dlí.

Foireann

Faoi dheireadh 2016 bhí 67.6 ball foirne coibhéis lánaimseartha ag oibriú ó oifigí i mBaile Átha Cliath, Corcaigh, Cill Chainnigh, Luimneach agus Gaillimh.

Dréachtráitis Airgeadais

Ag tráth an scríofa, tuairiscítear sna dréachtráitis bhliantúla airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2016 €50,712,465 in ioncam agus €49,913,846 i gcaiteachas. 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.

Plean Straitéiseach 2015-2018: Tús Áite do Shaoránaigh

Tá cur chuige "Tús Áite do Shaoránaigh" maidir lenár n-obair glactha inár bplean straitéiseach trí bliana don tréimhse 2015-2018, agus tá de chuspóir an phlean a chinntiú go bhfreastalaíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair ar riachtanais saoránach ar an mbealach is éifeachtaí. Tá sé de chuspóir againn tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais saoránach agus bheith freagrúil do na riachtanais siúd ar an mbealach is éifeachtúla.

Is é ár gcuspóir do thréimhse trí bliana 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"

Is iad ár dtosaíochtaí maidir leis an Straitéis seo:

- Seirbhísí ardchaighdeán comhsheasmhacha a sholáthar do shaoránaigh, lena dtacaíonn meicníochtaí daingne um dhearbhu cáilíochta
- 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, a bhaineann an úsáid éifeachtúil is fearr as acmhainní agus a chinntíonn caighdeán seirbhísí comhsheasmach.

- Idirghabháil spriocdhírthe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach atá i gcásanna an-leochaileacha trí sheirbhísí speisialaithe
- An fheasacht ar an réimse seirbhísí a sholáthraíonn an BFS agus ár seirbhísí soláthair a fheabhsú, go háirithe i dtaobh inrochtaineacht saoránach ar sheirbhísí
- Saincheistanna buartha a thabhairt chun solais ionas go bhfeabhsaítear beartas agus riarachán seirbhísí poiblí ar bhonn leanúnach.
- Leanuint lenár bhfoireann, ár deonaithe agus ár mbaill bhoird a fhorbairt trí thacaíochtaí iomchuí agus beim faoi leith ar phríomhról na ndeonach.

Forbairtí 2016

Ba bhliain ghnóthach arís í 2016 do BFS agus dá sheirbhísí soláthair maidir leis na sé príomhchuspóir den Phlean Straitéiseach 2015-2018 a chomhlíonadh.

Atheagrú ár seirbhísí soláthair

Go déanach in 2016, bheartaigh Bord BFS ar dhul ar aghaidh le atheagrú ár seirbhísí soláthair ag leibhéal an rialacháis. Bunaíodh fochoiste chun struchtúir réigiúnach féideartha a fhiosrú agus ina dhiaidh sin mhol an fochoiste struchtúr lena mbeadh 8 gcuideachta sa líonra SFS agus 8 gcuideachta sa líonra SBCA. Le linn 2017 beidh grúpa forfheidhmithe ag obair i dtreo imlonnú an mhúnla réigiúnaigh nua seo.

Caidghdeán Faisnéise

In 2016, rinneadh nós caighdeánaithe nua ar Athbhreithnithe ar Chaighdeán Faisnéise a fhorbairt agus iad a scaipeadh ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, in éineacht le Foirm Athbhreithnithe um Chaighdeán Faisnéise. Reáchtáladh ceardlanna le Bainisteoirí Forbartha i gCorcaigh, gCeatharlach, Sligeach agus Baile Átha Cliath chun cur i bhfeidhm an nós seo a phlé agus chun aon riachtanais oiliúna breise a shainaithint. Tá aiseolas bailithe agus cabhróidh sé le hacmhainní eile a fhorbairt chun tacú le cur i bhfeidhm.

Scaipeadh nós caighdeánaithe nua maidir le cabhrú le custaiméirí le hiarratais ar-líne ar SFS in 2016 freisin. Is é 16 líon iomlán na Nósanna Caighdeánaithe a d'fhorbair an Fhoireann Chaighdeán chun tacú le SFS seirbhísí comhsheasmhacha atá ar ardchaighdeán a chur ar fáil.

Oiliúint

Fuair caoga seacht bhfoghlaimoir BFS Ardteastas CCÉ in 'Faisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht' ag searmanas bronnta (leibhéal 6) ag Ionad Croí in Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhlainséir (ITBB) i mí na Samhna 2016. Fuair ceathrar foghlaimoirí eile Teastas Comhpháirte as ucht roinnt modúl 'Cleachtas i bhFaisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht' (CFCA) a bhaint amach.

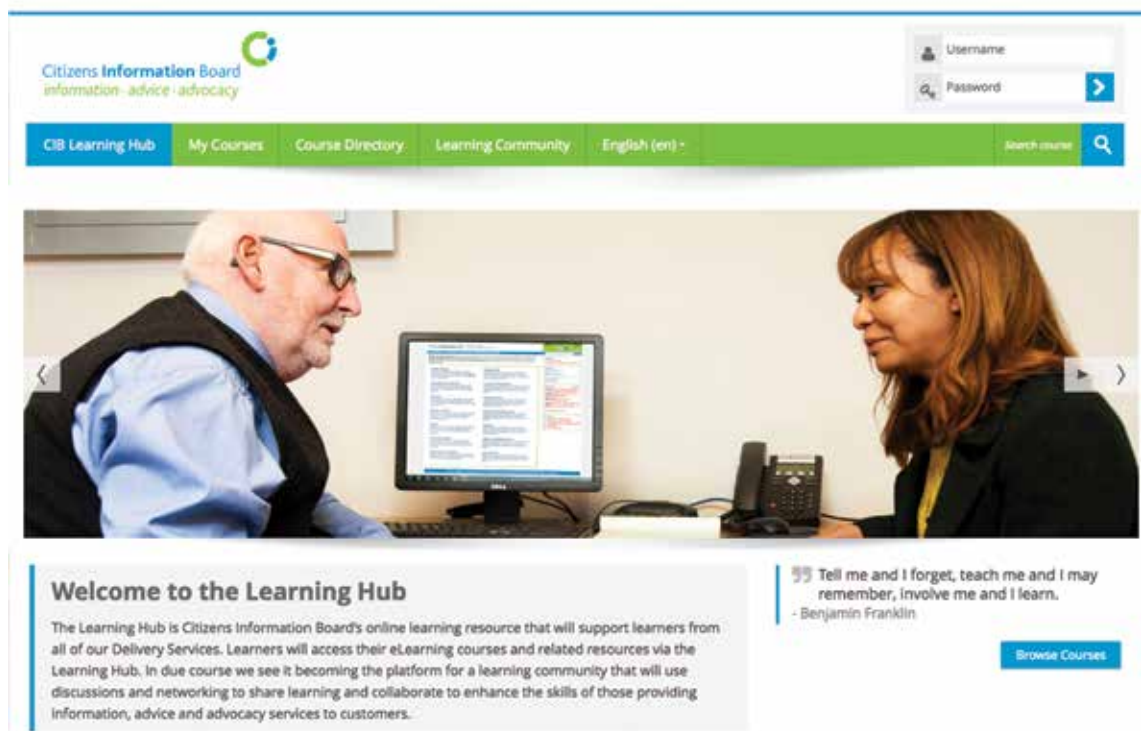


Foghlaimoirí a fuair Ardteastas CCÉ in 'Faisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht' ag searmanas bronnta sa ITB in éineacht le bail foirne BFS agus ITB.

In 2016, Rinne ITB athdhearadh ar Chlár ar Sholáthar Faisnéise agus Cleachtas Abhcóideachta Leibhéal SFCA in ionad CICA agus seoladh e. Thosaigh an chéad sheimeastar i Meán Fómhair 2016 agus 75 fhoghlaimoir ag glacadh páirte.

In 2016, d'fhorbair Foireann Oiliúna BFS an clár pólótach Oiliúint Bhunriachtanach do Sholáthraithe Faisnéise (OBSF). Mar chodanna den chlár 18 seachtain bhí ceachtanna ar-líne ar lárthopaicí faisnéise chomh maith le ranganna teagaisc agus seisiúin sheomraí ranga fíorúla. Thosaigh sé in Aibreán 2016. I Mí na Samhna 2016 fuair 80 foghlaimoir Teastais Críochnaithe BFS.

Forbraíodh tacar nua acmhainní idirghníomhacha chun soláthar na hOiliúna Traenála do Sholáthraithe Faisnéise Nua 2016 a thacú. Cuimsíonn siad naoi dtopaic dhifriúla agus tá siad ar fáil ar Mhol Foghlama BFS.



Gabháil scáileáin de Mhol Foghlama BFS, eochairacmhainn ríomhfhoghlama do Sheirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh.

Tugadh isteach an fhoirm iarratais ar-líne don Fhéilire Náisiúnta BFS um Imeachtaí Oiliúna in 2016, rud a lig d'fhoghlaimeoirí cur isteach ar chúrsaí féilire mhol foghlama. D'fhreastal 607 mball foirne SFS ar an iomlán agus 87 duine ón earnáil dheonach agus phobail ar na 39 n-imeacht i rith thréimhsí feilire an earraigh agus an fhómhair.

Leanamar lenár dtionscnamh ríomhfhoghlama a fhorbairt, agus dhá cheann de na cúrsaí féilire curtha ar fáil trí ríomhfhoghlaim in 2016: "Ag freagairt fiosrúchán ar IMAT, ASPC agus MSU" agus "Cearta agus Teidlíochtaí Inimirceach". Gach ceann acu soláthraithe trí inneachar topaice a mhúineadh i dtrí sheisiún sheomra ranga fíorúil mar aon le roinnt gnéithe forbartha go speisialta do ríomhfhoghlaim.

Rinne CGFE clár oiliúna creidiúnaithe "Scileanna Bainistíochta Praiticiúla" de chuid Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath a sholáthar ar son BFS do 39 rannpháirtí. Ritheadh an clár thar cheithre lá agus bhí an-rath air.

CP agus Bolscaireacht

Is príomhchuspóir an chláir straitéise é ár seirbhísí a chur chu cinn i measc an phobail. Tá rochtain éasca ar fhaisnéis maidir lenár seirbhísí go léir ar fáil tríd ár láithreáin ghréasáin (citizensinformation.ie, mabs.ie agus citizensinformationboard.ie), Lena n-áirítear SFS, SBCA, An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta um Dhaoine faoi Mhíchumais (SNA) agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC).

Cuireann comharthaíocht shoiléir ar shuíomhanna BFS agus SBCA araon lenár bhfeasacht branda i measc an phobail. Déanaimid iarracht, nuair is indéanta, obair i comhpháirt leis an bpobal áitiúil, agus glacaimid páirt in imeachtaí agus gníomhaíochtaí bolscaireachta áitiúla ar nós bileoga a dháileadh. Chun cabhrú lenár seirbhísí a chur chun cinn, cuireann BFS raon ábhar margaíochta ar fáil do sheirbhísí ar nós póstaer, bileoga, pinn agus seastáin bhrataí chorntha.

Bíonn colún "Bíodh eolas agat ar do Chearta" a scaipeann foireann eolais BFS sna nuachtáin áitiúla go rialta agus bíonn sé mar spreagadh do roinnt sliotán raidió áitiúil.

Feachtais Náisiúnta

Déanann BFS feachtais cumarsáide a bhainistiú ag leibhéal náisiúnta chun feasacht ar ár seirbhísí a chur chun cinn agus spreagaimid an pobal cabhair agus comhairle a lorg má bhíonn sé de dhíth orthu. Ar chuid dár ngníomhaíochtaí maidir leis seo tá fógraí raidió fógraí cló, ábhar curtha ar fáil in ionaid sláinte aus trí páirtnéireachtaí digiteacha le láithreáí gréasáin tábhachtacha.

Déantar ár seirbhísí a chur chun cinn ar bhonn bliantúil ag imeachtaí náisiúnta, ar nós an Chomórtais Náisiúnta Treabhadóireachta, eo os cionn 50 san RDS. agus an taispeántas Cén Cúrsa? i áirc an Chrócaigh.

I measc na bpríomhthionscnaimh pháirtnéireachta in 2016 bhí Feachtas an Ríbín Ghlais um Shláinte Mheabrach, Feachtais Faisnéise whatsupmum.ie an FSS, agus Feachtais Faisnéise Sheirbhís Dócmhainneachta na hÉireann.



Taobh amuigh de phuball "Tús Áite do Shaoránaigh" ag an Comórtas Náisiúnta t á ó chlér: Michelle O'Hara, Bainisteoir, SFS Cheatharlaigh, Susan Ryan, Bainisteoir, SFS Uíbh Fhailí, an tAire Varadkar, Mary Errity, Comhordaitheoir Chomhairle Airgid, SBCA Uíbh Fhailí agus Noel O'Meara, BFS.

Clúdach sna Meáin

Bíonn teagmháil ghníomhach ag BFS leis na meáin chun béim a chur ar thábhacht agus ar luach ár seirbhísí. Mar shampla, Meán Fómhair 2016, bhí clúdach leathan ar sheoladh oifigiúil Abhaile, an tSeirbhís Thacaíochta saor in aisce um Riaráistí Morgáiste. Cuir sé seo béim ar ról SBCA mar thairseach ar an tseirbhís Státmhaoinithe seo.

Tuairiscí ar Bheartais Shóisialta

Is ceann de na sé thosaíocht de phlean straitéiseach trí bliana BFS béim a chur ar cheisteanna imní ionas go gcuirfí go leanúnach le beartais agus le riaracháin seirbhísí poiblí. Tá suíomh uathúil ag na seirbhísí maoinithe agus tacaithe ag BFS, mar go mbíonn siad ag déileáil le gnáthcheisteanna an phobail maidir le beartais shóisialta. I gcásanna áirithe, d'fhéadfaí gur chomhartha é ceist áirithe ar fhadhb nó buairt bhunúsach maidir le beartas, le cleachtas nó le píosa reachtaíochta. Tuairiscítear é seo do BFS trí Thuairisceán ar Bheartas Sóisialta.

Tá an t-aiseolas ó fhaigheann BFS ó úsáideoirí seirbhísí trí SFS, SBCA agus SAN agus a sheolann sé ar aghaidh é go Ranna Rialtais thar a bheith tábhachtach maidir le ról reachtúil BFS eolas a sholáthar ar éifeachtúlacht na mbeartas agus na gcleachtas a théann i gcion ar shaoil dhaoine.

I rith 2016 d'fhéadfaí a mheas go bhfuil tábhacht ar leith ag baint le hábhar, le nádúr agus méid an aiseolais seo mar go leanann geilleagar na hÉireann lena téarnamh – agus mar go lean teaghlaigh, daoine agus obair agus siúd atá ag cuardach poist, cúramóirí, daoine faoi mhíchumas agus daoine breacaosta, inimircigh agus iad siúd atá ag fulaing le fiachas neamh-iniompartha le cúnamh a lorg ó sheirbhísí faisnéise, comhairle, agus abhcóideachta maoinithe ag BFS ar fud na tíre.

I rith 2016, seoladh 4,324 Thuairisceán ar Bheartas Sóisialta go BFS (3,729 ó SFS agus 595 ó SGFS), ar méadú 14% é ar 2015. D'éascair ceisteanna riaracháin nó oibriúcháin ó thart ar 56% de na tuairisceáin seo maidir le rochtain ar sheirbhísí nó ar íocaíochtaí, a thug le fios go leanann na ceisteanna sin le bheith ina n-ábhar buartha do dhaoine atá ag iarraidh sochar. Bhí na tuairisceáin eile dírithe ar aimrialtachta beartais nó ar bhearnaí i soláthar seirbhísí. Bhain cuid mhaith den fhianaise a chuir seirbhísí isteach i leith buarthaí beartas le ceisteanna leasa sóisialaí. I measc na gcatagóirí eile a raibh méid suntasach tuairisceán i gceist leo bhí tithíocht, sláinte agus cáin.

In 2016, rinne BFS 19 nAighneacht a chur isteach ar raon ranna Rialtais agus Fóraim Bheartas ar raon éagsúil topaicí ar nós Straitéis Náisiúnta um an Lucht Siúil agus Roma a lonchuimsiú, Plean Straitéiseach Aonad na gCártaí Leighis, mná ar phá íseal, An scéim náisiúnta um morgáiste-chuig-cíos agus athbhreithniú ar chúram fadthéarmach.

Chun go beidh tuiscint ag seirbhísí agus go mbeidh siad cothrom le dáta maidir le ceisteanna beartais, cuireann BFS oiliúint ar fáil go díreach do sheirbhísí agus foilsíonn sé nuachtán démhíosúil, Uasdátú ar Bheartas Sóisialta, ina bhfuil eolas maidir le nuacht BFS agus náisiúnta ar bheartais, ar ghníomhaíochtaí agus ar acmhainní.

FAISNÉIS A SHOLÁTHAR – LÁITHREÁIN GHRÉASÁIN AGUS FOILSEACHÁIN

*"Mhínigh na hoifigigh eolais
na rialacha a bhaineann le
Liúntas Míchumais dom ar
bhealach gur thuig mé go
maith iad den chéad uair
riamh."*

AISEOLAS Ó CHLIANT SFS



Citizensinformation.ie

Déanann ár bpríomhláithreán gréasáin citizensinformation.ie faisnéis seirbhíse poiblí a chur ar fáil d'Éirinn. Tá an pobal in ann an láithreán a úsáid chun ar an eolas a fháil ar a chearta agus ar a theidlíochtaí. Is é an phríomhfhoinsé faisnéise do sholáthraithe faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis 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 2016, chuir citizensinformation.ie os cionn 19.3 milliún cuairt, os cionn 53.5 milliún amharc leathanaigh agus de bhreis ar 911,887 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

Tá de bhreis ar 1,300 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.

I measc cuid de na leathanaigh ba ghnóthaí ar citizensinformation.ie in 2016, bhí:

- Saoránacht d'Éirinn ó bhreith nó ó ghinealach
- Ag déanamh iarratais ar phas Éireannach
- Riachtanais víosa le teacht isteach in Éirinn
- Pas Éireannach a athnuachan
- Pinsean Stáit (Ranníocach)

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.

Keepingyourhome.ie

Micrealáithreán is ea keepingyourhome.ie atá dírithe ar dhaoine atá buartha faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste acu. Tá sonraí breis is 1,300 cuntasóir ar féidir leo comhairle a thabhairt ar mholtaí réitithe morgáiste ar Keepingyourhome.ie.

In 2016, chuir an láithreán 63,453 chuairt, 144,541 amharc leathanaigh agus 3,545 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

Ba iad na leathanaigh ba ghnóthaí ar an láithreán gréasáin in 2016:

- Léargas ginearálta d'úinéirí tí
- An Próiseas Réitigh Riaráistí Morgáiste (PRRM)
- Do theach a dhíol

Assistireland.ie

Cuireann 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 6,500 táirge atá deartha chun cabhrú le daoine cónaí go neamhspleách.

Áirítear le gach táirge sonraí faoi sholáthraithe an táirge sin. Cuireadh breis agus 200 táirge nua leis an láithreán gréasáin in 2016

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 ('telecare') agus ar aipeanna do dhaoine faoi mhíchumas. In 2016, cuireadh cáipéisí nua ar fáil maidir le soláthraithe táirgí cosbhirt, agus oiriúnú feithicle agus tiomáint.

In 2016,, chuir assistireland.ie 507,730 cuairt, de bhreis ar 1.8m amharc leathanaigh agus 29,429 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas. Dhéileáil seirbhís tacaíochta assistireland.ie le breis agus 1,200 fiosrúchán ar an nguthán, ar ríomhphost agus trí ghearrtheachtaireachtaí.

I measc cuid de na míreanna ba ghnóthaí ar assistireland.ie in 2016, bhí:

- Áiseanna do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine breacaosta
- Táirgí do dhaoine atá dall nó a bhfuil amharc íseal acu
- Táirgí maidir le cúram pearsanta

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 2016, chuir gettingbacktowork.ie 44,548 cuairt, anuas ar 104,411 amharc leathanaigh agus 2,929 cuairteoir uathúil sa mhí, ar an meán, i gcuntas.

I measc na leathanach ba ghnóthaí ar gettingbacktowork.ie in 2016, bhí:

- Forbhreathnú: sochair agus obair
- Liúntas Cuardaitheora Poist
- Maoiniú ar oideachas agus ar oiliúint

Healthcomplaints.ie

I rith 2016, lean BFS 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.

I mí na Nollag 2016, aistríodh freagracht as láithreán gréasáin healthcomplaints.ie ón Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go Oifig an Ombudsman.

Citizensinformationboard.ie

Is láithreán gréasáin 'corparáideach' an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh é citizensinformationboard.ie. Tá de chuspóir an láithreáin ghréasáin obair an BFS agus a sheachadadh seirbhísí a leagan amach feidhmíonn sé mar bhonn don BFS chun cáipéisí a fhoilsiú faoi scéim foilsithe um Shaoráil Faisnéise.

Mabs.ie

Go déanach in 2016 rinne BFS láithreán gréasáin corparáideach **Mabs.ie** a athdhearadh agus é a atógáil. Cuimsíonn Mabs.ie uirlisí buiséadaithe agus féinchabhrach, chomh maith le raon fairsing acmhainní do dhaoine a bhfuil fadhbanna fiachais acu agus riaráistí morgáiste san áireamh. Tá an láithreán gréasáin go hiomlán freagrúil do ghléasanna difriúla ar nós fóin chliste agus taibléid agus baintear úsáid as códáil níos nua-aimseartha chomh maith le húsaid html5 agus CSS3.

Foilseacháin

Foilsíonn BFS réimse bileog faisnéise chuile bhliain. Anuas air sin, foilsímid tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta chun béim a leagan ar shaincheisteanna agus chun saincheisteanna a anailísiú a shainaithníonn ár seirbhísí.

Tá de chuspóir againn ardleibhéil inrochtaineachta a bhaint amach inár bhfoilseacháin, lena n-áirítear úsáid teanga, 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 2016 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 oí gí sláinte áitiúla, TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile.

Tá fáil ar leaganacha PDF de gach foilseachán ar citizensinformationboard.ie – anuas air sin, bíonn fáil ar an gcuid is mó de na foilseacháin mar Ríomhleabhair. Bíonn ceangal trí chóid QR idir na bileoga féin agus faisnéis nuashonraithe ar láithreán gréasáin citizensinformation.ie (féach citizensinformation.ie/guides).

An bhallachairt agus an bhileog 'Sochair agus Cáin 2016'

Tugtar achoimre sa bhallachairt agus sa bhileog 'Sochair agus Cáin 2016' ar shochair in 2016 agus sonraítear iontu táblaí cuimsitheacha de rátaí agus tairseacha ioncaim.

Faisnéis d'fhágóirí scoile 2016

Foilsíodh an leabhrán Faisnéis d'fhágóirí scoile i Márta 2016 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 2016

Foilsíodh an Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine os cionn seasca bliain d'aois i mBealtaine 2016 agus soláthraítear inti forbheathnú ar theidlíochtaí do dhaoine breacaosta.

Treoir maidir le teidlíochtaí do dhaoine atá faoi mhíchumas 2016

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

Faisnéis dóibh siúd a ghoilleann méala 2016

Foilsíodh an leabhrán in Iúil 2016 agus soláthraítear in *Faisnéis a sholáthar dóibh siúd a ghoilleann méala* treoir maidir leis na ceisteanna 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.

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 2016, áiríodh leis na hailt ghearra fhaisnéiseacha seo ábhar ar obair pháirtaimseartha, grinmfhiosrú an Gharda, Liúntas Éadaí agus Coisbhirt don Scoilbhliain Nua agus Cabhair do Dhaoine atá i Riaráistí Morgáiste. Foilsítear na colúin go fairsing i nuachtáin ar fud na tíre.

Relate

Is é *Relate* ár n-irisleabhar míosúil a chuimsíonn an reachtaíocht agus forbairtí atá tagtha ar na limistéir fhairsinge sheirbhísí sóisialacha agus bheartais shóisialta. I rith na bliana, chuimsigh *Relate* réimse leathan ábhar, ina measc, saoránacht agus pasanna Éireannacha, cosaint sonraí, neamhniú, colscaradh agus scaoileadh in Éirinn, teach a cheannach, tionóntachtaí cónaithe, An tAcht um Chinnteoireacht Chuidithe (Cumas) 2015, agus táillí agus tacaíocht do mhic léinn tríú leibhéal.

SEIRBHÍÍ UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH

*"Murach sibhse, ní éireodh
le m'achomharc."*

AISEOLAS Ó CHLIANT SFS



Is féidir le cuairteoirí teacht ar fhaisnéis faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta ar bhonn buail isteach trí Sheirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh SFS. Tá Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh lonnaithe timpeall ná tíre agus iad tacaíthe ag láithreacha for-rochtana agus ag seirbhís shoghluaiste.

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.

2016 go hAchomair

In 2016, chabhraigh SFS le breis 607,000 duine agus d'fhreagair breis is milliún ceist, méadú 2% ar 2015. Is iad fordheontais ioncaim agus leas sóisialach na phríomcheisteanna go fóill, agus chonachtas méadú mór ó 2015 ar cheisteanna maidir le tithíocht.

Nuair a bhí fios ar thír bhunaigh, bhí 22% ina n-eachtrannach, méadú ó 19% in 2015. Léiríonn na sonraí seo tábhacht leanúnach SFS mar sheirbhís faisnéise do inimircigh.

Lean SFS le príomhról a bheith aici cabhrú le BFS aighneachtaí ar bheartais shóisialta a dhéanamh, agus 3,729 dtuairisceán beartais sóisialta in 2016, méadú 22% ar 2015. Bhain breis is leathchuid de na tuairisceán seo le Leas Sóisialach -55% (2045). I measc na gcatagóirí eile ina raibh líon suntasach tuairisceán, bhí tithíocht, sláinte, airgead agus bogadh go tír eile.

Sheol SFS roinnt forbairtí agus tionscnaimh nua freisin. Ceann acu ná méadú ar líon foirne den chéad uair i ndiaidh roinnt blianta, tar éis don BFS iarratas rathúil ar acmhainní breise a chur isteach don Roinn Coimirce Sóisialaí. i measc na bpost breise seo bhí poist Oifigigh Faisnéise agus poist abhcóideachta mar chuid den tionscadal tiomanta píolótach.

I measc na mór rudaí a díródh orthu in 2016 bhí athbhreithniú ar Straitéis Náisiúnta ar dheonaigh sa SFS agus forbairt straitéis nua abhcóideachta don líonra. tugadh isteach athbhreithnithe nua ar chaighdeán eolais a d'eascair as moltaí i dtaighde Eustace Patterson ar phróisis eolais agus torthaí do chliant.

Foireann, Suíomhanna agus Airgeadas

In 2016, thacaigh agus mhaoinigh BFS le 42 sheirbhís faisnéise do shaoránaigh chun seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sholáthar ar fud na tíre. Ba é €13.19 milliún iomlán na ndeontas oibriúcháin a tugadh do SFS. Tá eolas do shaoránaigh ar fáil don phobal in 219 suíomh sa tír. Feidhmíonn caoga de na suíomhanna seo ar bhonn lánaimseartha, tá 63 acu páirtaimseartha agus is suíomhanna for-rochtana fosaithe iad 63 acu.

Comóradh 40ú Bliain

Rinne roinnt ball d'Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh 40 bliain de sheirbhís a cheiliúradh in 2016. Baill foirne ó IFS ATh Luain, cuid de IFS na hIar Mhí; IFS Dhún Droma, cuid den IFS Dún Laoighre Ráth an Dúin; IFS Nás na Ríogh agus Dhroichead Nua atá ina gcuid de IFS Chill Dara Theas; agus IFS na Scéirí, cuid de IFS Fhionnghlaise.



Ag comóradh 40 bliain de IFS Dhún Droma tá (ó chlé): Laetitia Lefroy, Delores Leavey agus Marie Denvir leis An gCathaoirleach Cormac Devlin and Gerry Ashe, Cathaoirleach Dhún Laoghaire Ráth an Dúin.



Ag comóradh 40 bliain de IFS na Scéirí tá (ó chlé): Andrew McCann, Bainisteoir Forbartha, Brendan Ryan TD, Helen Fullam (ball bunaithe), Frances McDonagh (ball bunaithe), Cllr Tony Murphy (Leasmhéara), Mary Conway (Cumann Phobal na Scéirí).

An tAonad Faisnéise Soghluaiste

Chaith Aonad Faisnéise Soghluaiste an SFS 20 seachtain ar an mbóthar in 2016. Thaisteal sé cósta an iarthar ó iarthar Chorcaí go Maigh Eo le hagastadanna i gCiarraí agus i gCo an Chláir. Is é cuspóir an aonaid Eolais shoghluaiste seirbhís SFS a sholáthar do cheantracha tuaithe na tíre nach bhfuil daonra mór iontu.

In 2016, díródh ar é a úsáid i gceantracha tuaithe Iarthar Chorcaí, an Chláir, Chiarraí agus Mhaigh Eo ach tugadh cuairteanna ar Áth Cliath Thiar Thuaidh ar Chill Mhantáin, ar Bhaile Formáid agus ar Cheatharlach.



Sa Ghrianghraf: Celia Casey i gCill Dalua ag labhairt le Paul Ryan, Oifigeach Eolais, SFS Inis

Foireann a sholáthar

In 2016, bhí sé indéanta líon fhoireann SFS a mhéadú den chéad uair i ndiaidh roinnt blianta tar éis dúinn iarratas rathúil a dhéanamh le RCS ar mhaoiniú breise. Cruthaíodh ceithre phost riarthóra nua agus naoi bpost Oifigigh Eolais, gach ceann ar chonradh dhá bhliain. Is é 280 an líon iomlán na bhfostaithe anois sna Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (189.5 post coibhéise lánaimseartha). Tá thart ar 225 Oibrí Scéime in 124.5 post coibhéise lánaimseartha agus 1,079 Deonach (120 post coibhéise lánaimseartha). Rinneadh na poist riarthóra agus Oifigigh Eolais a leithdháileadh ar na seirbhísí ar sainaitníodh go raibh géarghá foirne acu.

Glaonna agus Fiosrúcháin

Cuireadh 607,913 ghlaoch ar SFS i rith 2016, ar méadú beag é seo ar líon na nglaoanna i rith 2015 (607,286). Tá patrún éilimh SFS mar n gcéanna ag breis is 600,000 glaoch in aghaidh na bliana, agus thar trí bliana anuas, dhéileáil seirbhísí le riachtanais faisnéise, comhairle agus abhcóideachta breis is 1.8 milliún duine.

Ba é 1,013,046 líon iomlán na bhfiosrúchán ar phlé na seirbhísí leo in 2016, ar méadú 2% ar 2015 é. Seo é an chéad uair le cúig bliana anuas gur sháraigh líon na bhfiosrúchán 1 milliún. Rinne beagnach ceithre cúig (79%) glaoiteoirí teagmháil phearsanta le SFS, 20% trí theileafón agus 1% trí ríomhphost.

Próifíl cliaint

Aois

Cuireadh eolas i gcuntas ar 73% (443,748) de ghlaoteoirí in 2016. Nuair a cuireadh aois i gcuntas bhí 47% idir 26-45 bliain d'aois; 34 idir 46-65 bliain d'aois; 14% 66 nó níos sine agus bhí 5% faoi 25 bliain d'aois.

Inscne

Ba mhná iad tromlach na nglaoiteoirí (57%) agus 38% ina bhfear. Ba lánúin iad 5%.

Glaoiteoirí de réir Náisiúntacht

Cuireadh tír bhunaidh i gcuntas i dtaobh 67% de na glaoiteoirí (407,405) i rith 2016 agus ba neamh-Éireannaigh 21% díobh seo (77,560), a thug le os 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%).

Cuireadh tír bhunaidh i gcuntas i dtaobh 67% de na glaoiteoirí (407,405) i rith 2016. Sa chás gur cuireadh an náisiúntacht i gcuntas b'Éireannaigh iad 78% (317,347 de ghlaoteoirí) ba de bhunús íortha eile iad 22% (90,058)), méadú ar 19% in 2015. BA ón

AE 12% (47,998) de ghlaiteoirí agus ba as tíortha neamh-AE 10% (42,060). Mhéadaigh líon na nglaoiteoirí arbh as tíortha eile ó 35,842 in 2015, méadú 17%. Ba as 215 tír san iomlán na glaoiteoirí, méadú ar 210 in 2015. Léiríonn na sonraí úsáideora go leanann SFS le bheith tábhachtach d'inimircigh.

Am caite le Glaoiteoirí

Chuir na seirbhísí ar an gcuntas gur fhreagair siad ar 268,325 glaoiteoirí (44%) laistigh de 10 nóiméad nó faoina bhun (laghdú ar 46% in 2015). thóg 230,424 (40%) 11-20 nóiméad, thóg 86,650 (14%) 21-40 nóiméad, thóg 22,128 (4%) 41-90 nóiméad and thóg 386 90 nóiméad nó níos mó chun déileáil le fiosrúchán. Ba í seo an chéad bhliain inar rinneadh fiosrúcháin a thóg 90 nóiméad nó níos mó a chur i gcuntas ar leith. Léiríonn na fiosrúcháin a thóg níos mó ama chun déileáil leo ábhar casta na hoibre mar aon le riachtanais na nglaoiteoirí a dhéanann teagmháil leis na seirbhísí.

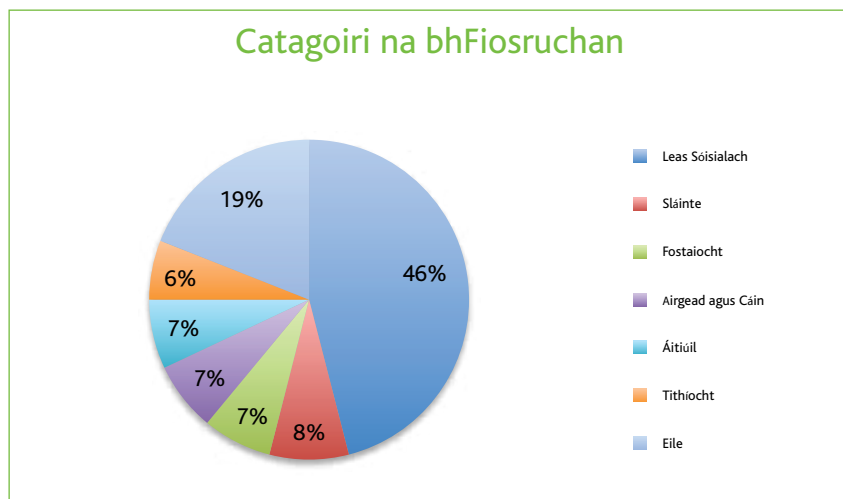
Topaicí na bhFiosrúchán agus Treochtaí

Déantar gach fiosrúchán a chur i gcuntas ar an mbuneagar Oyster. Tríd is tríd is iad na fiosrúcháin céanna a fheictear chuile bhliain, agus is iad príomhchatagóirí fhiosrúcháin an phobail: leas sóisialach, sláinte, tithíocht, fostaíocht, agus cáin/airgead chomh maith le ceisteanna áitiúla.

Is iad ceisteanna a bhaineann le Leas Sóisialach príomhchatagóir na bhfiosrúchán i gcónaí (462,738) agus tháinig méadú ar líon na bhfiosrúchán in 2016.

Ina dhiaidh sin, in ord líon na bhfiosrúcháin bhí: Sláinte (82,290, 8%), Tithíocht (75,435, 7%), Fostaíocht (71,463, 7%), Áitiúil (69,326, 7%), Airgead & Cáin (56,802, r 6%).

I measc fiosrúchán eile in ord líon na bhfiosrúcháin bhí: Ceart; taisteal agus fóillíocht; tír a bhogadh; breith; teaghlach agus caidrimh; oideachas agus oiliúint; gnóthaí tomhaltóirí; bás agus méala; an timpeallacht; agus rialtas in Éirinn.



Fiosrúcháin aonair

Is iad cártaí leighis príomhábhair na bhfiosrúcháin aonair a rinneadh leis na seirbhísí in 2016. Seo a leanas liosta de na 10 n-íocaíocht/scéim de réir líon na bhfiosrúcháin:

Ceist aonair nó íocaíocht	Líon na bhFiosrúcháin
Cártaí Leighis	54,928
Pinsean Stáit Ranníocaíoch	34,756
Liúntas Cuardaitheora Poist	34,179
Liúntas Cúramóra	30,931
Liúntas Míchumais	29,862
Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh	26,865
Pacáiste Sochar Teaghlaigh	26,160
Cúnamh Dlí agus Comhairle	22,024
Forlíonadh Cíos	20,198
Iarratas a dhéanamh ar Thithíocht Údaráis Áitiúil/Shóisialta	18,388

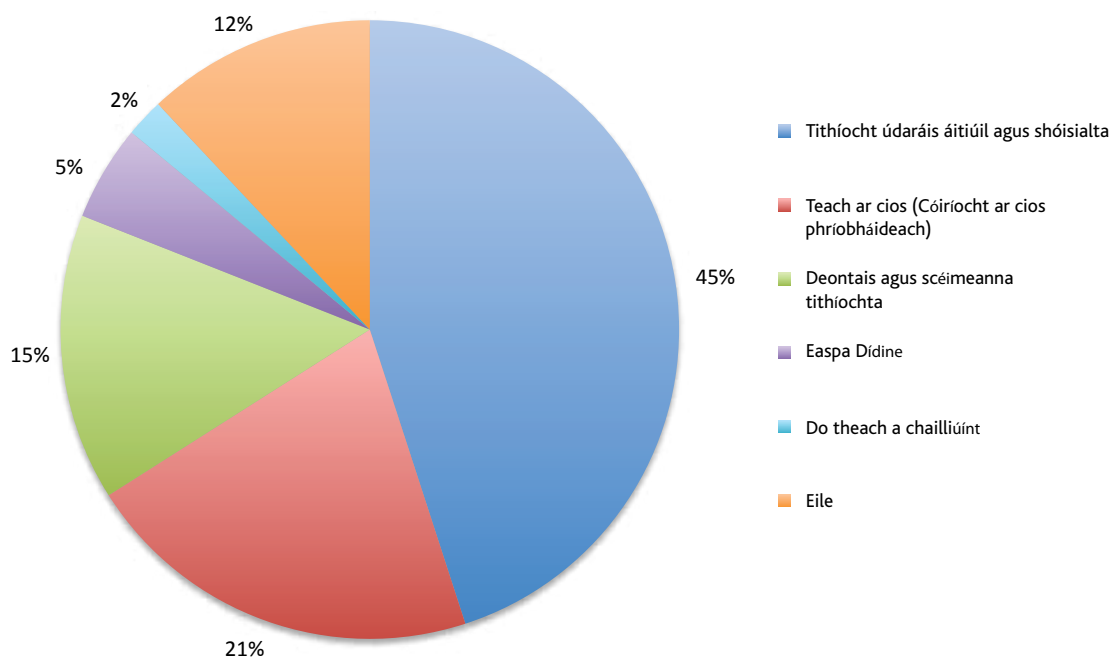
Rinneadh breis is 10,000 fiosrúcháin ar gach ceann den liosta a leanas: Sochar breoiteachta, liúntas breosla, sochar cuardaitheora poist, creidmheasanna agus faoisimh chánach ioncaim, pinsean Stáit (neamh-ranníocaíoch), saorthaisteal, bunliúntas leasa forlíontach, saoránacht Éireannach, pasanna, pinsin easláinte agus íocaíocht theaghlaigh aontuismitheora.

Príomhcheist: Tithíocht

Tá méadú suntasach ar líon na bhfiosrúcháin i leith tithíochta, ar léiriú é ar an ngéarchéim thithíochta in Éirinn. Bhí 75,435 fiosrúcháin maidir le tithíocht in 2016 (7% gach fiosrúcháin), méadú ar 59,205 fhiosrúcháin in 2015 agus 54,033 in 2014. Is ionann é seo agus méadú 27% ar fhiosrúcháin tithíochta in 2016. Ní chuimsíonn an uimhir seo 20,198 fiosrúcháin maidir le forlíonadh cíos atá cuimsithe i sonraí

forlíonadh cíosa, agus atá curtha san áireamh le sonraí leasa Sóisialaigh. Mar sin is é líon iomlán na bhfiosrúcháin maidir le tithíocht 95,633, méadú suntasach ar 84,230 ar an iomlán in 2015. Tá miondealú na bhfiosrúcháin tithíochta le feiceáil sa tábla thíos:

Fiosrúcháin Tithíochta 2016



Bhain 34,210 (45%) dóibh siúd le tithíocht an údaráis áitiúil agus le tithíocht shóisialta, méadú suntasach ar 23,856 in 2015, ar mhéadú é sin ar 14,792 fiosrúcháin (27%) in 2014. Laistigh de chatagóir an údaráis áitiúil agus na tithíochta sóisialta, bhain breis is leath na bh fiosrúcháin le hiarratas a dhéanamh ar thithíocht ón údarás áitiúil nó ar thithíocht shóisialta (18,388), agus ina ndiaidh bhí 10,514 maidir le hÍocaíocht um Chúnamh Tithíochta.

Bhain 15,669 (21%) d'fhiosrúcháin tithíochta le Teach a thógáil ar cíos – cóiríocht ar cíos phríobháideach, bhain tromlach na bhfiosrúcháin seo le cearta agus le hoibleagáidí tionóntaí agus tiarnaí talún. Is méadú beagnach 22% é seo ar fhiosrúcháin a bhaineann leis an earnáil cíosa phríobháideach— méadú ar 12,870 fiosrúcháin in 2015.

Bhain 15% (11,608) d'fhiosrúcháin tithíochta le Deontais agus le Sceimeanna Tithíochta. Phlé na seirbhísí le go leor fhiosrúcháin tithíochta maidir le daoine soghonta a raibh tacaíocht sa bhreis de dhíth orthu.

Bhain 3,377 go sonrach le heaspa dídine nó le baol d'easpa dídine. Pléadh le 442 fiosrúcháin eile faoi chóiríocht éigeandála agus le 1,162 fiosrúcháin faoin gcatagóir Do Theach a Chailliúint.

Cad a dhéanann glaoiteoirí i ndiaidh ár seirbhísí a fháil?

Rinne SFS atreoruithe chuig réimse fairsing gníomhaireachtaí. Rinneadh beagán níos mó ná 5% dár gcliaint (32,969) a atreorú chuig gníomhaireachtaí eile. As na hatreoruithe sin, atreoradh 20% (6,525) chuig Ionaid Chomhairle Dlí saor in aisce (ICDS), 7% (2,304) chuig dlíodóir, 5% (1,701) chuig grúpa tacaíochta áitiúil/soláthraí seirbhíse agus 4% an ceann chuig an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre (1,427), chuig SBCA (1,400), chuig Threshold (1,219) agus chuig Bord um Chúnmh Dlíthiúil (1,175).

Bhí níos mó na leath na n-treoruithe (52%) curtha chuig go leor de na heagraíochtaí náisiúnta agus áitiúla, rud a léiríonn an méid líonraithe a dhéanann SFS chun tacú le glaoiteoirí a bhfuil riachtanais sainiúla acu. I measc na ngníomhaireachtaí eile a ndearnadh atreoruithe chucu, bhí Intreo (974), Údarás Áitiúil (870), Caidreamh san Áit Oibre (543), an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha (600), Comhairle Dheonach na gCuntasóirí Cairte (CDCC) (465), an tSeirbhís Tacaíochta um Iarratas Saoránachta (STIS) (450), Seirbhís Fostaíochta Áitiúil (439), Comhairle Inimirceach na hÉireann (384), and Treoir (379).²

Beartas Sóisialta

Cuid thábhachtach d'obair SFS is ea tuairisceáin ar bheartas sóisialta a fhorbairt agus iad a thacú. Trí idirghníomhaíocht lena gcliaint, tá deis ar leith ag baill foirne ceisteanna atá ina n-bhar buartha d'úsáideora a shainathint agus béim a leagan orthu. Nuair a cheapann soláthraithe faisnéise go bhfuil impleachtaí beartais shóisialta ag ceist, comhlánaíonn siad tuairisceán beartais shóisialta (TBS)³. Comhlíonann nacsanna táscacha seo páirt thábhachtach sna haighneachtaí a dhéanann BFS trí bhéim a leagan ar cad iad na topaicí taighde ar ceart tabhairt fúthu agus trí fhianaise a thabhairt ar bhuarthaí riaracháin agus beartasbhunaithe. Chomh maith leis sin, úsáidtear na tuairisceáin seo chun oiliúint a chur ar sholáthraithe faisnéise maidir le conas fianaise cháis a fhorbairt chun ceisteanna buartha a ardú le luch déanta beartas.

Seoladh SFS 3,729 dtuairisceán ar bheartas sóisialta ó Eanáir – Nollaig 2016, méadú 22% ar na 3,056 TBS a fuair BFS in 2015. bhain tromlach na dtuairisceán ar bheartas sóisialta

² Rinne seirbhísí atreoruithe ar bhonn áitiúil do Chomhlachta Forbartha Áitiúla, do Bhoird Fiontraíochta Contae agus do raon eagraíochtaí maidir le tithíocht agus easpa dídine mar aon leis na cinn thuasluaite.

³ Nuair a shainathníonn SFS ceist beartais shóisialta a thagann chun cinn arís is arís agus/nó a mheasann sí gur cheist throm chúiseachí maidir lena tionchar, seolann sí gearrthuairisc tháscach beartais- atá dírithe ar fhianaise chás-staidéir gearr - go BFS. Glaotar tuairisceán ar bheartas sóisialta TBS air seo (agus tagraítear dó sa tuarascáil seo).

le Leas Sóisialach – 55% (2,045). I measc na gcatagóirí eile ar bhain líon suntasach tuairisceán leo bhí tithíocht, sláinte, airgead agus cáin agus bogadh go tír eile.

Tharraing 56% TBS a cuireadh isteach in 2016 aird ar dheacrachtaí riaracháin nó oibríochtula a bhí ag daoine agus iad ag iarraidh teacht ar íocaíocht nó ar sheirbhís, agus bhí 37% de TBS'anna dírithe ar aimhrialtachta beathais measta nó ar bhearnaí i soláthar seirbhísí. Rangaíodh 7% mar eile – baineadh an rangú seo le linn na bliana ionas go mbeadh an tuairisciú níos cruinne.

Bhí Tuairisceáin um Bheartas Sóisialta faoi theideal Leasa Sóisialaigh dírithe ar na gnéithe seo a leanas: míchumas agus breoiteacht; teaghlaigh agus páistí; an lucht dífhostaithe; scéimeanna leasa forliontacha; agus cúramóirí.

Ar nós 2015, pléadh lé líon suntasach ceisteanna tithíochta i rith na bliana – Forlíonadh Cíos, iarratas a dhéanamh ar thithíocht shóisialta nó ón údarás áitiúil, íocaíocht um Chúnamh Tithíochta agus bail an easpa dídine mar gheall ar arduithe cíosa. Is léiriú é seo ar na deacrachtaí leanúnacha le cóiriú ar chíos príobháideach, ar ról íocaíochtaí FC/ICT agus a dtionchar ar thithíocht shóisialta.

Ta tromlach na dTBS a bhaineann le sláinte dírithe ar chártaí leighis.

Abhcóideacht

Tá fás leanúnach ar an abhcóideacht mar chuid de na seirbhísí a chuireann SFSanna ar fáil. In 2016, cuireadh 10,091 d'fhiosrúcháin i gcuntas mar fhiosrúcháin abhcóideachta aon-uair ar Oyster, méadú beagnach 9% ó 9,267 in 2015 agus 8,245 fhiosrúchán in 2014. As na 10,091 fhiosrúchán abhcóideachta ó chliant, osclaíodh 1,300 cás nua ar advocacycase.ie ó Eanáir go Nollaig 2016 i gcomparáid le 1,160 cás nua ana bliana roimhe.

Plé na seirbhísí le 2,366 chliant abhcóideachta aonair in 2016, méadú ar 2,224 in 2015. Bhí 1,036 cás cliant oscailte cheana féin ag tús 2016. Dúnadh 1,331 chás i rith na tréimhse Eanáir go Nollaig 2016.

Bhain 61% na cásanna ar osclaíodh iad le linn na treimhse seo le Leas Sóisialach, cosúil le 60% in 2015. Ar nós fiosrúchán eolais agus comhairle, tá i bhfad níos mó cásanna leasa sóisialaigh ná aon chásanna abhcóideachta eile. Bhí cásanna abhcóideachta bainteach le fostaíocht sa dara háit in 2016 (19%), céatadán suntasach na hoibre abhcóideachta i gcomhthéacs SFS. Ina dhiaidh sin bhí tithíocht (8%), agus gnóthaí tomhaltóirí, tír a bhogadh agus sláinte ag (3%) an ceann.

D'fhéadfadh go leor ama agus cuid mhaith gníomhartha thar thréimhse fhada a bheith i gceist le cásanna abhcóideachta.

Tionscadal Abhcóideachta Píolótach

Tá an Tionscadal Abhcóideachta Píolótach tiomnaithe i bhfeidhm ó Mhí Mheán Fómhair 2016. Is í aidhm an tionscadail poist nua dar teideal Oifigigh Abhcóideachta Tiomnaithe a thrial laistigh de struchtúr SFS ar feadh dhá bhliain agus meastóireacht a dhéanamh an gcuireann an múnla soláthair seo le soláthar seirbhísí abhcóideachta dóibh siúd a bhfuil tacaíocht sa bhreis ag teastáil uathu chun teacht ar a gcearta agus ar a dteidlíochtaí.

Roghnaíodh cúig SFS chun na poist seo a óstáil i ndiaidh comórtais. Tá sé i gceist soláthar abhcóideachta SFS a mhéadú agus go háirithe custaiméirí a thacú ag éisteachtaí foirmealta/casta agus ag próisis achomhairc. Díreoidh gach Oifigeach Abhcóideachta Tiomnaithe a obair abhcóideachta ar réimse speisialaithe, ar nós: Tithíocht, Leas Sóisialach agus Fostaíocht agus soláthróidh siad tacaíocht abhcóideachta thar gach croíthopaic SFS.

Oibreoidh na cúig SFS óstacha – Cluain Dolcáin, An Cabhán, Cill Mhantáin, Cathair Chorcaí Theas, agus Ciarraí – leis an bhfoireann abhcóideachta in BFS chun nósanna caighdeánacha a fhorbairt do na meastóireachtaí tosaigh, do na próisis chun liostaí feithimh a bhainistiú agus baileoidh siad méadracht maidir le riar cásanna inbhuanaithe.

Straiteis Abhcóideachta do SFS

Cuireadh tús le hobair ar Straitéis Abhcóideachta do SFS in 2016. Tá méadú tagtha ar sholáthar abhcóideachta SHS le cúpla bliain anuas ach tá éagsúlacht ann trasna an líonra. Is í aidhm ná straitéise ná straitéis amháin trasna an líonra a fhorbairt chun soléireacht a thabhairt ar shainchúram abhcóideachta SFS, ar thairiscint seirbhíse, ar teorainneacha agus ar threo. Chun an straitéis a fhorbairt, beidh suirbhé comhairliúcháin i gceist le gach SFS agus le páirtithe leasmhara ábhartha eile chun eolas faoi chineál agus méid an tsoláthair abhcóideachta reatha a bhailiú. Tá grúpa stiúrtha bunaithe chun an próiseas a mhaoirsiú.

Clár um Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta

Is í aidhm An Chláir um Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta cur le cumas Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh abhcóideacht a sholáthar mar chuid de sheirbhís eolais,

comhairle agus abhcóideachta chomhtháite don phobal i gcoitinne agus go hairithe do dhaoine atá faoi mhíchumas.

Is é príomhról na nOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta atá fostaithe sna réigiúin pearsanra SFS a chóitseáil agus bheith mar mheantóir maidir le próisis agus scileanna a bhaineann le cásobair abhcóideachta, lena n-airítear; taifeadadh cais, idirghabháil, ionadaíocht agus ullmhúchán a dhéanamh do ghearán ó thríú páirtí/Éisteachtaí agus achomhairc.

In 2016, sholáthair an cúigear OTA 357 gcuairt tacaíochta díreacha go SFS agus d'fhreastal siad ar breis is 250 cruinniú athbhreithnithe cáis. Éascaíodh seacht nImeacht um Mhalartú Cásanna tríd an gclár OTA agus i mí an Mhárta rinne an clár seimineár ar Dhlí Fostaíochta a óstáil ar a d'fhreastal seirbhísí ón líonra ar fad.

D'fhreastal na OTAanna ar 26 éisteacht ar an iomlán i rith 2016, a chuimsigh Binsí Achomhairc Fostaíochta/Éisteachtaí an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre, Éisteachtaí Leasa Sóisialaigh agus Éisteachtaí Bhinse an Bhoird um Thionóntachtaí



Freastalaithe ag Comhdháil OTA, Baile Átha Cliath, Márta 2016

Cónaithe.

Forbairtí Seirbhíse SFS

Caighdeán na Faisnéise

Ag leanúint ar mholtaí ó thaighde Eustace Patterson ar phróisis eolais agus torthaí do chliaint, é críochnaithe in 2016, forbraíodh nós nua caighdeánaithe chun Athbhreithnithe ar Chaighdeán Eolais a dhéanamh agus scaipeadh é ar SFS, in éineacht leis an bhFoirm um Athbhreithniú ar Chaighdeán Faisnéise. Reáchtáladh ceardlanna le Bainisteoirí

Forbartha i gCorcaigh, Ceatharlach, Sligeach agus i mBaile Átha Cliath chun cur i bhfeidhm an nós seo a phlé agus chun aon riachtanas oiliúna a shainaithint. Tá aiseolas bailithe agus beidh se ina chabhair le hacmhainní eile a fhorbairt chun tacú leis an gcur i bhfeidhm. Scaipeadh nós caighdeánaithe nua ar chúnamh a thabhairt do chustaiméirí maidir le hiarratas a dhéanamh ar-líne ar SFS in 2016 freisin. Tá 16 nós chaighdeánaithe anois, forbartha ag an bFoireann Cháilíochta, chun seirbhísí comhsheasmhacha atá ar ardchaighdeán a sholáthar do SFS.

Ról Ríthabhachtach Dheonaigh SHS a Aithint.

Cé go bhfuil foireann íoctha ag gach SFS, Tá ról ríthabhachtach ag deonaigh i sa SFS ó na 1960idí déanacha. Cinntíonn na deonaigh seo go bhfuil nasc luachmhar ann idir gach ionad agus an bpobal áitiúil. Chomh maith lena bpríomhról mar sholáthraithe faisnéise, mar fháilteoirí agus mar bhaill bhoird nó choistí, bíonn taithí ghairmiúil ag go leor deonach freisin. I measc roinnt de na speisialtacha seo tá abhcóideacht ionadaíoch, tacaíocht d'fhiosrúchán casta i roinnt réimsí saineolais, obair bheartais shóisialta, CP agus margaíocht, riarachán, dearadh nuachtlitreacha, agus imeachtaí áitiúla a eagrú. Anuas air sin bíonn go leor deonach a bhfuil taithí acu ag feidhmiú mar chomhordaitheoirí sna hionaid áitiúla agus déanann siad foireann dheonach a earcú, meantóireacht leo, iad a oiliúint, iad a thacú agus iad a uainchlárú.

Creidimid go mba ceart ár ndeonaigh a aithint as ucht a gcuid oibre crua agus as uacht a ról ríthabhachtach dár seirbhísí. Bronntar teastais agus babhláí criostail ar dheonaigh as atá bainte amach acu i ndiaidh 5 bliana agus 10 mbliana de sheirbhís dheonach, agus spreagaimid SFS aitheantas a thabhairt dá ndeonaigh ag imeachtaí áitiúla.

Straitéis nua do Dheonaigh SFS

Tá grúpa stiúrtha bunaithe chun an Straitéis náisiúnta ar Dheonaigh sa SFS a athbhreithniú agus é a athleasú. Rinneadh acmhainní deonacha atá á soláthar ag grúpaí agus ag gníomhaireachtaí eile a fhiosrú freisin. Tá Comhairliúchán le seirbhísí agus le deonaigh SFS ina phríomhchuid d'fhorbairt na straitéise nua agus cuireadh tús leis seo le suirbhé ar-líne i mí Mheán Fómhair, agus a fuair breis is 300 freagra. I mí na Nollag i ndiaidh dúinn anailís a dhéanamh ar gach freagra a fuarthas, thosaíomar ar phleanáil ar bhogadh ar aghaidh le céim 'fócasghrúpa' an chomhairliúcháin.

Oiliúint

Sholáthair foireann oiliúna BFS raon tacaíochtaí oiliúna do SFS in 2016, idir ábhar oiliúna um ionduchtú agus oiliúint chreidiúnaithe leibhéal 7 do bhainisteoirí. Cuireadh féilire oiliúna an earraigh agus an fhómhair ar fáil agus d'fhreastal 607 ball foirne SFS ar 39 n-imeacht thar an dá thréimhse fhéilire. Leanadh le rFhoghlaim a fhorbairt mar mheán chun oiliúint a sholáthar. Soláthraíodh dhá chúrsa teí rFhoghlaim: "Fiosrúcháin ar ÍMAT, ÁSPC agus MSU a fhreagairt" agus "Cearta, agus Teidlíochtaí Inimirceach". B'fhorbairt nua í foirm iarratas do chúrsai oiliúna a chruthú ar-line.

Cuireadh tús le clár nua oiliúna do Sholáthraithe Faisnéise nua-earcaithe, Oiliúint Riachtanach do Sholáithraithe Faisnéise (ORSF) i mí Aibreáin. Ba clár foghlama measctha é an clár 18 seachtain seo a chuimsigh ceachtanna croí-ábhair faisnéise ar-líne, ranganna teagaisc agus seisiúin seomra ranga fíorúla. Fuair 80 foghlaimeoir teastas críochnaithe i Mí na Samhna. Cé nach bhfuil an clár creidiúnaithe go hiomlán, aithnítear é mar thagarmharc inniúlachta chun faisnéis a sholáthar trasna an líonra SFS.



Grúpa foghlaimeoirí ó Ionad Bhaile Átha Cliath lena "dTeastas Críochnaithe BFS" do ORSF in eineacht le baili foirne BFS agus SFS.

Oiliúint Chreidiúnaithe

Críochnaíodh an Ardteastas CFÉ i bhFaisnéis, Comhairle agus Abhcóideacht deireanach in 2016 agus fuair 56 fhoghlaimeoir teastas CCÉ Leibhéal 6 agus fuair 4 Foghlaimeoirí eile Teastas Comhpháirte CCÉ. Beidh an tArdteastas i Soláthar Faisnéise, agus cleachtadh Abhcóideachta ann in ionad (SFCA) an CFCA). Beidh institiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhláinséir (ITB) ag soláthar SPCA i ndiaidh próiseas tairisceana. Tá SPCA ceaptha chun riachtanais Soláthraithe Faisnéise a bhfuil dualgas orthu gradam creidiúnaithe a bhaint amach a chomhlíonadh. Is clár dhá bhliain é SFCA atá aitheanta ag leibhéal 6 ar Chreatlach Náisiúnta na gCáilíochtaí agus cuireadh tús leis i mí Mheán Fómhair.

Oiliúint ar Scileanna Bainistíochta Praiticiúla do Bhainisteoirí

B'fhorbairt nua oiliúna in 2016 é soláthar oiliúna creidiúnaithe do bhainisteoirí a bhainistíonn seirbhísí maoinithe ag SFS. Rinne CGFÉ, clár oiliúna creidiúnaithe ag Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath a sholáthar do 39 rannpháirtí ar son BFS: 19 bainisteoirí forbartha, 13 Comhordaitheoirí ar chomhairle airgid SBICA, 2 Bhainisteoirí SNA agus 2 abhcóidí sínseareacha SNA. Lean an clár thar 4 lá agus soláthraíodh clár amháin.

Tuarascáil Taighde: Tionchar a Imirt – Luach Poiblí Sheirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh in Éirinn

Rinne Lónra na mBainisteoirí Forbartha SFS taighde a choimisiúnú ar thionchar SFS a mheas trí chreatlach luach seirbhíse poiblí a úsáid. Beidh sé le foilsiú in 2017. Déanann sé raon leathan na seirbhísí a sholáthraíonn SFS agus luach geilleagrach agus sóisialta na hoibre seo don phobal a dhoiciméadú. Léiríonn sé chomh maith tábhacht SFS maidir le déileáil le daoine nach féidir leo teacht ar fhaisnéis ar-líne ná a theastaíonn seirbhís duine ar dhuine maidir le ceisteanna síorchasta.

Seisiún Eolais do dhaoine a bhfuil stádas soláthar díreach acu

Reáchtáladh seisiún faisnéise ar fud na tíre in 2016 do dhaoine a bhfuil cónaí orthu i ionaid chóiríochta um Fháilte agus Imeascadh agus a ceadaíodh stádas dóibh fanacht in Éirinn. Dearadh na seisiúin eolais seo chun daoine a ullmhú don bhogadh ó chóiríocht

in Ionad Soláthar Díreach go maireachtáil neamhspleách. Bhí SFS chun tosaigh len iad a eagrú, trí chuiridh a thabhairt do chomhlachtaí ábhartha deonacha agus reachtúla páirt a ghlacadh. I measc na neagraíochtaí a rinne cur i láthair bhí: SBCA, RCS, Údaráis Áitiúla, Boird Oideachais agus Oiliúna, FSS agus Threshold. Fuarthas aiseolas dearfach ó na cónaitheoirí a bhí i láthair.

Seirbhísí speisialaithe

Soláthraíonn gach SFS seirbhísí speisialtóra do chliaint – 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 coinní do chliaint. 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.

Foilseachán Meabharshláinte – SFS an Lú

Mar chuid d'Fheasacht ar Mheabharshláinte, chuir SFS Co. Lú leabhrán amach ina liostáiltear na grúpaí tacaíochta agus na gníomhaireachtaí a chabhraíonn le daoine a bhfuil fadhbanna meabharshláinte acu i gCo. Lú.

Daoine agus easpa Dídine i ndán dóibh

Chun aghaidh a thabhairt ar cheist shuntasach na heaspa dídine agus de bharr an mhéadú ar fhiosrúcháin i leith roghanna tithíochta, d'oibrigh SFS Chiarraí i gcomhpháirt le Comhairle Chontae Chiarraí. SBCA agus an Roinn Coimirce Sóisialaí chun bileog ar chomhairle agus ar thacaíocht maidir le ceisteanna tithíochta a chur le chéile. Rinne SFS an Chláir i gcomhpháirt le SBCA bileog cosúil leis a dhearadh a thug eolas don phobal i leith gníomhaireachtaí a thugann tacaíocht do dhaoine atá i mbaol a dtithe a chailliúint nó bheith gan dídean i gCo. an Chláir.

Feasacht a ardú ar Thacaíocht Airgeadais do Mhic Léinn

Reáchtáil SFS Iarthar Chorcaí agus SFS Ros Comáin araon imeachtaí speisialta chun feasacht ar thacaíochtaí airgeadais do mhic léinn a ardú. Reáchtáladh imeachtaí i mBeanntraí agus Maigh Chromtha agus i measc na rannpháirtithe bhí RCS, Bord Oideachais & Oiliúna Chorcaí, Comhair Chreidmheasa agus TCMLÉ ar dheontais do Mhic Léinn. D'éagraigh an SFS seisiúin eolais i meánscoileanna i Ros Comáin agus tugadh cuireadh do mhic léinn agus do thuismitheoirí. Bhí cur i láthair ar shuíomh TCMLÉ mar chuid de.





AN TSEIRBHÍS GHUTHÁIN UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH



“Mheas mé gurb iontach an tseirbhís í. Bheinn caillte go hiomlán gan í... ní thig liom an iomarca a rá faoin tacaíocht a fuair mé.”

AISEOLAS Ó CHLIANT SFS

Is í an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) an líne chabhrach náisiúnta do Shaoránaigh agus cuirtear seirbhís chuimsitheach agus rúnda faisnéise ar fáil. Bunaithe i gCorcaigh, bíonn an tseirbhís ghutháin ar fáil ó Luan go hAoine idir 9rn agus 8in. 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.

Faigheann an SGFS a chistiú ÓBFS agus fuair sé deontas beagán os cionn €1.02 milliún in 2016.

SGFS Staitisticí 2016

In 2016, dhéileáil Oifigigh SGFS le 139,426 fhiosrúchán gutháin agus d'fhreagair siad le 1,164 fhiosrúchán "Comhairleoir Beo". i gcomparáid le 153,136 fhiosrúchán gutháin agus 710 bhfiosrúchán "Comhairleoir Beo" in 2015

Chomh maith leis sin d'fhreagair SGFS le CIPS 737 rphost in 2016, méadú suntasach ar 595 ríomhphost in 2015. Ní leanfar leis an tseirbhís seo in 2197 áfach mar go bhfuil drochthionchar aige ar chumas fiosrúcháin fóin agus "Comhairleoir Beo" a fhreagairt. Ar an Tríd is tríd, ba é 2 nóiméad agus 19 soicind an meánam feithimh i rith 2016, agus ráta glaonna caillte de 22%.

Is é Leas Sóisialach an príomhchatagóir i gcónaí, ar 48% iomlán na nglaonna freagartha é (i comparáid le 46% in 2015). Ba í fostaíocht an dara catagóir ab airde in 2016 (14%), agus Airgead & Cáin (6%) and Tithíocht (6%) ina dhiaidh sin.

Forbairt agus Oiliúint don Fhoireann Dearbhú Cáilíochta

Cinntíonn bainistíocht SGFS cáilíocht a hidirgníomhaíochtaí go léir leis an bpobal agus le piaraí Fháisnéis do Shaoránaigh trí roinnt meicníochtaí. Cuimsíonn siad seo:

- Clár láidir ionduchtaithe, agus oiliúint athnuachana leanúnach
- Tacaíocht inmheánach d'fhiosrúcháin chasta
- Cóitseáil duine ar dhuine dhémhíosúil
- Taifeadadh glaonna le measúnú déanta ag Maoirseoiri Foirne
- Am "saor ó theagmháil" d'oifigigh eolais, tiomnaithe do thaighde/ foghlaim

Tacaíocht Phiara-Clár Píolótach

In 2016, bhunaigh SGFS clár píolótach “Líne Thacaíochta Phiarach”. Is i príomhaidhm na líne cúltacaíochta fiosrúcháin a thabhairt do soláthraithe eolais deonacha a oibríonn in ionaid bheaga nach bhfuil Oifigeach Eolais a bhfuil taithí aige/aice ná bainisteoir ar fáil. Cuireadh tús leis an gclár i Mí Feabhra 2016 agus bhí sé ina sheirbhís náisiúnta faoi Bhealtaine 2016. Faoi dheireadh 2016, phléigh Oifigigh Eolais SGFS le 810 glao um thacaíocht phiara trí uimhir ghutháin thiomnaithe.





AN TSEIRBHÍS BHUISÉADTA AGUS CHOMHAIRLE AIRGID

*"Is í SBCA an t-aon seirbhís
lena mhothaigh mé gur
tugadh go leor ama agus
cluas éisteachta dom gan
breithiúnas á dhéanamh
orm."*

AISEOLAS Ó CHLIANT SBCA



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 acu. Is í aidhm SBCA comhairle phraiticiúil a chur ar dhaoine ag a bhfuil deacrachtaí fiachais, agus a bhfuil ísealioncam acu, ach go háirithe. Ina theannta sin, cuireann an SBCA oideachas ar fáil ar bhuiséadú agus ar bhainistiú airgid i bpobail áitiúla.

Chomh maith le 51 chuideachta áitiúil, tá dhá chuideachta náisiúnta ag SBCA:

- Is lárseirbhís tacaíochta í Forbairt Náisiúnta SBCA teo a sholáthraíonn tacaíocht theicniúil do chásobair, oideachas ar bhainistíocht airgid, agus oiliúint do chomhlachta SBCA⁴. Tá FNSBCA teo freagrach as lína chabhrach náisiúnta 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.

Conas a chabhraíonn an SBCA

Oibríonn comhairleoirí airgid SBCA le cliaint a bhfuil réimse fairsing fiachais phearsanta agus fadhbanna búidéadaithe acu. 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 do chás áirithe an chliant sin.

Cuimsíonn ceisteanna coitianta lena bpléann SBCA:

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

4 Tá freagracht oibríochtúil ag Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as bheartas, as cinnteoireacht fheidhmeach agus as rialachas.

2016 go hachomair

I rith 2016, lean SBCA bheith rannpháirteach le go leor daoine a bhfuil deacrachtaí riaráistí morgáiste fadtéarmacha acu. Soláthraíonn an tseirbhís tacaíocht leanúnach do roinnt tionscnaimh Rialtais chun dul i ngleic leis na ceisteanna seo.

Ba rud suntasach é seoladh na scéime "Abhaile" ó Lúnasa 2016 ar aghaidh, agus í seolta ag FMSBCAteo, ag Líne chabhrach SBCA agus seirbhísí SBCA. Tríd an scéim seo eagraítear tacaíocht do riaráistí morgáiste trí dhearbháin do chomhairle ghairmiúil a sholáthar. Tá éileamh mór ar an scéim agus 3,537 dearbháin eisithe faoi dheireadh na bliana (faoi Bhealtaine 2017, bhí breis is 6,000 dearbháin eisithe).

Leanann an tSeirbhís Thiomnaithe um Riaráistí Morgáiste, agus 37.5 ball foirne cóoibhéis lánaimseartha curtha le líonra SBCA le dhá bhliain anuas.

Ba thosaíocht é limistéar beartas agus taighde SBCA in 2016 freisin. Rinne SBCA Phort Láirge agus SBCO Mhaigh Eo Theas dhá phíosá taighde ar chleachtóirí dócmhainneacht phearsanta poiblí agus gnéithe spásiúla fhadhb na riaráistí morgáiste.

Phlé SBCA le 17,366 cliant nua in 2016, chomh maith le 2,500 cliant faisnéise. D'fhreagair líne chabhrach SBCA 20,832 glaoch.

Foireann agus Airgeadas

Tá 44.66 Comhordaitheoir, 60,6 Riarthóir, 10386 chomhairleoir airgeadais agus 7 gComhairleoirí Airgeadais Ionaid - Is coibhéiseanna Lánaimseartha na huimhreacha seo.

Tá 26 Comhairleoir tiomanta um Riaráistí Morgáiste agus 4 gComhairleoirí tiomanta um Riaráistí Morgáiste Ionaid chomh maith le 7.5 gComhairleoirí Airgid ag obair leis an tSeirbhís Thiomnaithe um Riaráistí Morgáiste. Anuas air sin tá 16 ball foirne CL sa bhreis ag SBCA ar fud na tíre i gcomparáid le Nollaig 2015.

Ba é €16.79 milliún an deontas oibríochtúil do na 51 Chuideachta SBCA in 2016.

Staitisticí SBCA do 2016

Próifíl ár gCliant

In 2016, bhí 17,366 chliant nua – líon ar aon dul le líon 2015 (17,302). Lorg 2,500 sa

bhreis faisnéis maidir le buiséadú agus le bainistíocht airgid ó na seirbhísí áitiúla.

Ba é 17,968 riar iomlán na gcliant gníomhach ag deireadh 2016 - méadú 1% ar an mbliain roimhe.

Bhí 56% na gcliant nua idir 41-65 bliain d'aois agus 36% idir 26-40. Ba mhná iad 53%.

Bhí 22% na gcliant nua pósta le páistí, tá 19% singil agus 11% singil le páistí. Tá 26% scartha, colscartha nó ba bhaintreacha iad.

Tá 52% na gcliant nua spleách ar íocaíochtaí leasa sóisialaigh agus faigheann 43% acu seo íocaíochtaí cuardaitheora poist. Faigheann 26% íocaíochtaí easláine, faigheann 12% An Íocaíocht Theaghlaigh Aontuismitheora (ITA). Faigheann 31% sa bhreis pá agus tá 5.5% féinfhostaithe. Ní raibh an dara ioncam teaghlaigh ag 37%.

Is é €65,900 meánleibhéal fhiachais i gcuntas na gcliant nua – méadú suntasach ar mheán 2015 (€46,700). Ba é €1.14 billiún méid iomlán fhiachas na gcliant nua do chreidmheasóirí ag deireadh 2016 (bunaithe ar an bhfiachas a bhí ach nuair a tháinig siad go SBCA) agus 80% de seo in úinéireacht na mbanc/na hinstiúidí airgeadais. I measc na saghasanna fiachais a cuireadh faoi bhráid SBCA, bhain 27.75% le hiasachtaí pearsanta, fiacha morgáiste 25.8%, fiacha cárta creidmheasa 15.5% agus fiacha fónas 14.5%. Is ionann e seo agus dá thrían na gcineálacha fiachas feicthe ag an tseirbhís. I measc na gcineálacha fiachais eile bhí iasachtaí ó iasachtóirí 4.4%, rótharraingtí agus riaráistí cíosa 2.7%. Tá morgáiste ag beagnach leath na gcliant (47%).

Bhuail 606 chliant sa bhreis (uimhreacha chóras coinní na nIdirghabháilithe Faofa (IF)) le IF'anna SBCA maidir le Réiteach Dócmhainneachta le Fógra Um Fhaoiseamh Fiacha agus as an líon seo, lean 357 ar aghaidh le hiarratas agus fuair siad faomhadh ó na cúirteanna.

Amanna feithimh

B'ionann an meánam feithimh idir an chéad theagmháil leis an tseirbhís agus an chéad choinne le comhairleoir ag deireadh 2016 agus 2.35 seachtain, laghdú beag ar uimhir 2015 (2.74 seachtain). Bhí 371 chliant ar an liosta feithimh don chéad choinne le comhairleoir airgid ag deireadh Mhí na Nollag 2016.

In 2016, dhéileáil SBCA le 2,965 chliant éigeandála (chonacthas iad gan tréimhse feithimh), i gcomparáid le 3,240 in 2015.

Líne Chabhrach SBCA – 0761 07 2000

Tugann comhairleoirí Líne Chabhrach SBCA comhairl ear agus tacaíocht le bainistiú airgid agus le ceistanna fiachais chomh maith le hábhair féinchabhrach SBCA a sholáthar. Cuireadh 20,832 glaoch ar an Líne Chabhrach 2016, ar mhéadú 8.6% ar 2015 é. Bhí méadú suntasach ar ghlaonna ar an líne chabhrach le linn thréimhse Lúnasa - Samhain, agus is cosúil gur bhain sé seo le seoladh Abhaile-an Scéim Thacaíochta um Riaráistí Morgáiste atá saor in aisce.

Forbairt Straitéiseach sa SBCA 2016

Abhaile: Tacaíocht le Riaráistí Morgáiste Saor in Aisce

Seoladh Abhaile, a sholáthraíonn tacaíocht le riaráistí morgáiste saor in aisce, go hoifigiúil i Mí Dheireadh Fómhair 2016. Is iad cuspóirí na scéime cabhrú le sealbhóirí morgáiste atá i riaráistí an réiteach is fearr dóibh a aimsiú agus iad a choinneáil ina dtithe féin nuair is indéanta é. Tugtar dearbhán d'iasachtaithe atá i riaráistí morgáiste tríd an sceim ionas go mbeidh siad in ann teacht ar chomhairle saor in aisce ó thri chineál saineolaí:

1. Cleachtóirí Pearsanta Dócmhainneachta (CPD), trí phainéal bunaithe ag Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann.
 2. Dlíodóirí, trí phainéal bunaithe ag an mBord um Chúnamh Dlíthiúil
 3. Cuntasóirí, trí phainéal atá le bunú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
- Chun leas a bhaint as an scéim, ní mór don iasachtaí:
1. Bheith i riaráistí morgáiste lena t(h)each (Príomháit Chónaithe Phríomháideach)
 2. Bheith dócmhainneach, mar a shainmhínítear í san Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta 2012
 3. Bheith i mbaol a t(h)each a chailliúint mar gheall ar riaráistí
 4. "Freastal Réasúnta" a bheith aige/aici ina theach féin – ionas nach mbeadh costas ró-ard neamh comhréireacht ar fanacht ina theach, agus costais um fhreastal réasúnta an duine sin agus a c(h)leithiúnaithe a bheith curtha san áireamh.

Is féidir le hiasachtaíthe teacht ar an scéim trí SBCA nó trí CPD, agus tá an dearbhan bailí ansin ar feadh 90 lá. Ullmhóidh SBCA Ráiteas Airgeadais Caighdeánach um an Phróiseas Réitithe ar Riaráistí Morgáiste (RAC PRRM), nó ullmhóidh CPD an Ráiteas Forordaithe Airgeadais mar atá sonraithe ag Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann. Tá ceann acu seo ag teastáil do chomhairle an chuntasóra nó do chomhairle dlí. Is féidir le CPD an scéim a úsáid chun achomharc cúirte a lorg ar a ghlaotar achomharc Rannóg 115A faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta nuair atá moladh ar fhiachas na príomháite cónaithe pearsanta diúltaithe cheana féin ag na creidiúnaithe. Baineann dlíodóir ar-dualgas ag imeachtaí athshealbhaíthe sa Chúirt Chuarda leis an Scéim um Chúnamh Dlí.

Tá go leor suime sa scéim ó bunaíodh í. Faoi dheireadh 2016 tugadh breis is 3,537 dearbhan i leith 2,353 Phríomháit Chónaithe Phriobháideacha (agus dearbháin dhifriúla ar roinnt áiteanna cónaithe). Tá breis is 6,000 dearbhan eisithe go dáta (Bealtaine 2017).



Sa ghriangraf ag seoladh Abhaile An tSeirbhísh Réitithe um Riaráistí Morgáiste (ABHAILE) tá: Tánaiste agus Aire Cirt is Comhionannais, Frances Fitzgerald TD; Angela Black, Príomhfheidhmeannach, BFS; agus an tAire Coimirce Sóisialaí, Leo Varadkar TD.

Seirbhís Thiomnaithe um Chomhairle ar Riaráistí Morgáiste

Lean an tSeirbhís Thiomnaithe um Chomhairle ar Riaráistí Morgáiste lena forbairt in 2016. Tá 26 Chomhairleoir Tiomnaithe um Riaráistí Morgáiste (CTRM) anois ar fud na tíre agus 4 CTRM ionaid. Anuas air sin fuarthas 7.5 post do chomhairleoirí airgid chun tacú leis na CTRM'anna.

Rinne CTRM'anna 2,872 chás a láimhseáil ar an iomlán in 2016 agus 922 acu urscaoilte faoi dheireadh na bliana. As na cásanna urscaoilte, bhí Socruithe Aisíochta Malartacha (SAM) fadtéarmacha curtha i bhfeidhm do 173 chliant; bhí SAM gearthéarmacha sealadacha curtha i bhfeidhm do 64 chliant; tá morgáiste chun cíosa faighte ag cúigear, tá socrú do chnapshuim ag ochtar; thosaigh 22 ar an suim chonartha a íoc arís; agus lean 65 gcliant ar aghaidh le hathshealbhú nó le díolachán deonach nó le trádáil síos. Is ábhar imní é leibhéal easpa rannpháirtíochta iasachtaithe agus 255 urscaoilte mar gheall ar easpa rannpháirtíochta.

Seirbhís mheantóireachta cúirte

Tá an tSeirbhís mheantóireachta cúirte den SBCA i bhfeidhm ó lár 2015, ach treisíodh í le linn an dara leath de 2016 mar gheall ar an dlíodóir ar-dualgas a fuarthas tríd an sceim ABHAILE. Mar go gcuireann an dá sheirbhís lena chéile, tá idirchaidrimh oibre mhaithe á mbunú idir mheantóir na cúirte agus an díodóir ar-dualgas.

Seirbhís Idirghabhálaí Fhaofa

Tá gach ceann de na 51 sheirbhís SCA faofa mar Idirghabhálaithe Faofa chun críocha Fógraí um Fhaoiseamh Fiacha (FFF) a phróiseáil faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta 2012. Bhí an t-éileamh ar sheirbhísí FFF cosúil le héileamh 2015; ar an iomlán, d'fhreastal 606 ar SBCA le haghaidh cruinniú réamhrechtúil chun a rogha FFF a mheas, agus as seo, bhog 345 chun iarratas a dhéanamh agus fuair FFF ó na cúirteanna.

TÁ SDÉ agus FNSBCAteo ag leanúint leis an obair ar mholtaí a dhéanfaidh an próiseas FFF níos simplí agus ar mholtaí maidir le hathrú reachtúil lena n-áirítear an tréimhse mhaoirseachta iar-FFF. Tá laghdú ó trí bliana go bliain amháin, mar a bhaineann leis na dlíthe féinmheachta.

Forbairt Oiliúna FNSBCAteo in 2016

In 2016, bhí Aonad Forbartha agus Oiliúnaithe SBCA dírithe ar thacaíocht a thabhairt do chur i bhfeidhm roinnt eochairsheirbhísí in FNSBCAteo, ina measc Seisiúin including STRM Pobail Chleachtais agus seisiúin eolais ar ABHAILE. Cuireadh oiliúint ar fáil freisin i réimse na dócmhainneachta Pearsanta, agus 13 ball boirne ag críochnú an mhodúil Dócmhainneacht PNÉ atá creidiúnaithe ag Ollscoil Uladh. Anuas air sin chríochnaigh 26 duine de chothórt 3 an tArd-dioplóma i gCleachtas um Chomhairle Airgid (Ollscoil Uladh). In Mí na Nollag 2016, d'aontaigh BFS agus FNSBCAteo módúil rfhoghlama a chur ar bun, agus gníomhartha pleanailte don chéad ráithe de 2017 chun athruithe a dhéanamh ar an gcóras chun rfhoghlaim a éascú. Isí tosaíocht straitéiseach FNSBCAteo sna blianta atá romhainn sraith m'odúil rfhoghlama ar-líne a fhorbairt ionas nach mbeidh gníomhaíochtaí foghlama SBCA ag brath ar oiliúint duine ar dhuine ach go mbeidh foghlaim mheasctha i gceist don fhoireann go léir.

Beartas agus Taighde SBCA

Scéim Mícreachreidmheasa 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. Seoladh scéim phíolótach ina dhiaidh i Samhain 2015. 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.

Bhí an Tionscadal Mícreachreidmheasa Phearsanta –scéim iasachta “Déanann sé ciall” ar fáil go forleathan anois i 78 gcomhar creidmheasa ar fud na tíre faoi dheireadh 2016. Anois tá sá ar fáil in 105 chomhar creidmheasa i 225 láthair ar fud na tíre. Tá láithreán gréasán nua agus leathanach Facebook cruthaithe anois ag Conradh na hÉireann de Chomhair Chreidmheasa chun an scéim a chur chun cinn, www.itmakessenseloan.ie.

"Oireann "Déanann sé ciall" go maith le héiteas an Chomhair Chreidmheasa. Táimid in ann freastal níos fearr a dhéanamh ar bhaill a fuair amach go raibh siad eisiata agus go raibh dearmad déanta orthu leis an ngéarchéim airgeadais le déanaí. Tá na hiasachtaí seo ag feidhmiú go han-mhaith agus tugann siad deis do na baill seo bheith ina mbaill ghníomhach dá gcomhair chreidmheasa. Mholfainn do gach comhar creidmheasa an tionscnamh a ofráil dá mbaill."

Seán Hosford, Bainisteoir, HSSCU

"Bhí Comhar Creidmheasa Thrá Lí i gcónaí chun tosaigh ag dul i ngleic le fadhb na n-iasachtóirí airgid agus a bheith ionchuimsitheach do na pobail ar a fhreastalaímid. Tugann an Tionscnamh um Mhícreachreidmheasa an deis dúinn freastal orthu siúd atá eisiata faoi láthair. Tá fáil againn anois ar bhealach aisíochta eile - an scéim bhuiséadtha um theaghlaigh- is cuid dár ngnáthghnó anois í. Is comhartha eile é go bhfuil na comhair chreidmheasa oscailt chun gnó a dhéanamh. Spreagfaimís do chomhair chreidmheasa eile nach bhfuil páirteach teacht ar bord linn."

Fintan Ryan, PF, Comhar Creidmheasa Thrá Lí

SBCA Phórt Láirge: Taighde ar CDP Poiblí

D'fhoilsigh SBCA Phórt Láirge a tuarascáil taighde ar sheirbhís "Cleachtóir Pearsanta um Dhócmhainneacht Phearsanta (CDP) i Meán Fómhair 2016. Mar chuid den taighde bhuail CDP Phórt Láirge le 122 cliant BCA, agus lean 93 díobh leis an tionscadal taighde. Lean 66 de na cásanna seo ar aghaidh le hiarratas ar Shocrú Réitigh Fiachas nó ar Shocrú um Dhócmhainneacht Phearsanta. Ina dhiaidh sin bhí 38 SRF faofa ag creidiúnaithe agus diúltaíodh do 16. Bhí €24.4 milliún d'fhiachas ag na 122 chliant a thosaigh leis an tionscadal (€15.1 milliún urraithe agus €9.3 milliún neamhurraithe). As na socruithe reachtúla agus neamhreachtúla, baineadh díluacháil €3,198,097 amach ar fhiacha 38 gcliant ar díluacháil chomhiomlán beagnach 96% é sin sna cásanna seo.

Ba í conclúid na tuarascála ná dá mbeadh fáil éasca ar CDP trí SBCA go bhféadfaí torthaí suntasacha a bhaint amach do chliant.. Is acmhainn thacúil é in idirghabhalacha le creidiúithe agus maidir le hidirghníomhócht Chliant/SBCA go ginearálta, agus cuireann sé le raon na séirbhísí curtha ar fáil ag SBCA cheana féin.

SBCA Mhaigh Eo Theas: Taighde ar Ghné Spásúil Ghéarchéim na Riaráistí Morgáiste

Rinne SBCA Mhaigh Eo Theas taighde ar ghné spásúil Ghéarchéim na Riaráistí Morgáiste le cúnamh ón Dochtúir Stuart Stamp, OÉ Mhá Nuad. Rinneadh staidéar ar phróifílí déimeagrafacha agus socheacnamaíocha iasachtaithe, sonraí na réadmhaoine a ceannaíodh agus ar na morgáistí a íostarraingíodh. Rinneadh iniúchadh freisin ar fháth na riaráistí agus conas a ndeachthas i ngleic laistigh de chreat beartais an Stáit.

Is léir ó na téamaí a tháinig chun cinn go mbaineann gné spásúil le riaráistí morgáiste, go hairithe maidir le aois an iasachtaí, comhdhéanamh an teaghlaigh, saintréithe na réadmhaoine, próifílí na n-iasachtóirí, íostarraingt morgáistí, marthanacht riaráistí, strus tithíochta agus ganntanas dídine. Tá sé léirithe sa staidéar chomh maith go bhfuil gá ann gné spásúil a bheith mar chuid den Chlár um Rialtas Comhpháirtíoch agus den Phlean Gníomhaíochta um Thithíocht agus um Easpa Dídine agus nach mór dul i ngleic go radacach le hinacmhainneacht, le héagthroime cumais agus le ceisteanna iasachtaithe amhrasacha ó thaobh teaghlaigh de.

Tá se léirithe sna torthaí go bhfuil athchóiriú ag teastáil i gcás dhá ionstraim reachtúil – An Cód iompair um Riaráistí Morgáiste (agus an Próiseas Réitithe um Riaráistí Morgáiste atá ina chuid de), agus an scéim Morgáiste chun Cíos – ionas go mbeadh siad níos oiriúnaí d'iasachtaithe morgáiste anásta i gceantair thuaithe. Ba cheart bunú tacaíochtaí a bheadh ar fáil go poiblí chun cabhrú le húnéirí lonnaitheacha atá i bhfiachas ainsealach teacht ar roghanna féinmheachta agus dócmhainneachta a mheas freisin.

SBCA Fhionnghlaise/Chabhrach: Staidéar ar Rochtain ar Shaoráidí Bainceireachta

Rinneadh staidéar ar chúiseanna agus ar éifeachtaí bheith ag maireachtáil gan cuntas bainc mar chuid de thráchtas MSc déanta ag DBCA Fhionnghlaise/Chabhrach ar shampla de chliaint SBCA. Tháinig roinnt téamaí comónta chun solais ó thaobh eispéireas Chliaint SBCA de lena n-áirítear dúnadh éifeantach cuntas, píonois da roghnófaí idirbhearta trí airgead tirim agus eisiámh ó tháirgí agus/nó ó sheirbhísí. Rinne bearta um chosaint tomhaltóirí, cóid agus reachtaíocht, agus a n-éifeachtúlacht maidir le dul i ngleic leis an bhfoirm seo d'eisiámh airgeadais agus sóisialta a mheas mar chuid den staidéar chomh maith.

Ceiliúradh 21 Bhliain

Bhí ceiliúradh 21 Bhliain ag SBCA na Gaillimhe Theas i Mí Mheán Fómhair 2016. Is seirbhís mhór í Gaillimh Theas agus tá a príomhoifig lonnaithe i gcathair na Gaillimhe agus dha fho-oifig lonnaithe i mBaile Locha Riach agus sa Cheathrú Rua (mar thacaíocht don Ghaeltacht agus do na hOileáin). Soláthraíonn sí raon iomlán de sheirbhísí SBCA. Ba é an tAire Coimirce Sóisialaí Leo Varadkar TD an príomhchainteoir agus bhí Fiona Coyne, Bainisteoir Sinsearach na Seirbhísí Réigiúnacha ann thar cheann BFS.

Bhí ceiliúradh 21 Bhliain ag SBCA Shligigh i Mí na Samhna 2016. Díríodh ar stair na seirbhíse ó bunaíodh í in 1996 go dtí an tseirbhís reatha, lena n-áirítear na roghanna dócmhainneachta ar nós Fógraí um Fhaoiseamh Fiachais. I measc na gcainteoirí ag an ócáid bhí Tommie Gorman (comhfhreagraí polaitiúil RTE agus duine de bhunadh Shligigh), Angela Black (PF BFS) agus cliant a d'inis a scéal tochtmhar faoi éirí saor ó fhiachas trí thacaíocht SBCA Shligigh.



Ag an ócáid cheiliúirthe i SBCA, Sligeach: An Bord agus an Fhoireann ag gearradh an cháca cheiliúirthe ar 20 bliain seirbhíse sa phobail.



Ó chlé go deis ag ceiliúradh SBCA na Gaillimhe Theas: Annamarie Hume, Martin O'Brien, Nigel Hugo, Jackie O'Sullivan, an tAire Leo Varadkar TD, Marie McLernon, Rosaleen Shaw, Clodagh Naughton agus Ian Courtney.

AN SBCA NÁISIÚNTA DON LUCHT SIÚIL

A close-up photograph of a man and a woman smiling and looking towards the camera. They are wearing outdoor clothing, including a blue jacket and a pink jacket. The background is a bright, sunny outdoor setting with a clear blue sky and some distant land or water visible.

*"Coinnigh leis an dea-obair
agus coinnigh ag éisteacht
agus le cabhair a thabhairt cé
gur cosúil tú a bheith chomh
gnóthach sa phost. Thug SBCA
dóchas dom nuair nach raibh
dóchas ann"*

AISEOLAS Ó CHLIANT SBCA

Déanann an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (an SBCANLS) saincheisteanna ró-fhiachais agus eisiaimh ó institiúidí airgeadais i measc an lucht siúil a thabhairt chun solais, agus cuireann sé na freagairtí cuí ar fáil trína obair thaighde agus bheartais. Oibríonn SBCANLS 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.

Forbairtí Tábhachta in 2016

I gcomhpháirt le gluaiseacht an Lucht Shiúil in Éirinn, rinne SNCALS seimineár a óstáil i mí na Nollag maidir le bealaigh chun fir an Lucht Shiúil a mhealladh chun oideachas d'aosaigh a chíoradh. Seoladh foilseachan, "It's All About Education Work for Traveller Men", a rinne by Dermot Sreenan an taighde air, ag an ócáid. Beidh moltaí na tuarascála curtha san áireamh maidir le haon ghníomh a dhéanfar in 2017 i leith oideachas pobail agus líonrú a dhéanamh le fir ón lucht Siúil.

Rinne Clár an Oibrí Bhunriachtanaigh a fhorbairt i ndiaidh do SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil ina aithníodh go raibh faitíos ann roimh institiúidí agus eagraíochtaí coimhthíocha i measc go leor ball den Lucht Siúil. Aithníodh tábhacht na nuachta ó bhéal go béal laistigh den phobal sin mar bhealach cumhachtach an faitíos seo a mhaolú. Eisíodh "Tuarascáil Mheastóireachta SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil ar Oibrithe Bunriachtanacha" go luath in 2016; ina dhiaidh sin, bhuail 72 Oibrí um Cúram Sláinte do Lucht Siúil agus roinnt eagraíochtaí an Lucht Shiúil le chéile chun todhchaí an chlairsta a phlé. Tá tuairisc don BFS beagnach críochnaithe.

Chomh maith leis sin in 2016, d'eagraigh SNCALS cláir oiliúna airgeadais in le príosúnaithe i ndá shuíomh triad a rannpháirtíocht le Grúpa Stiúrtha an Tionscnamh Príosúin don Lucht Siúil.

Bhí cruinnithe ar siúl i rith na bliana leis an nGníomhaireacht Tithíochta agus leis an Aire Simon Coveney maidir le maoiniú do chóiríocht shainithe don Lucht Siúil a athbhreithniú. Tá an Gníomhaireacht Tithíochta tiomnaithe d'athbhreithniú inmheánach a dhéanamh ar Scéim Iasachta Charbháin an Údaráis Áitiúil.

AN TSEIRBHÍS NÁISIÚNTA ABHCÓIDEACHTA



Is seirbhís abhcóideachta ceisteannabhunaithe í an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) atá neamhspleách, rúnda agus saor in aisce. Aithníonn SNA cumas daoine atá faoi mhíchumas a gcinntí féin a dhéanamh le tacaíocht abhcóide neamhspleách. Oibríonn an tseirbhís le daoine atá scoite, nach bhfuil cóiríocht cheart acu agus a bhfuil tacaíochtaí teoranta acu. Déanann SNA a húsáideoirí a chumasú agus tá sí stiúrtha acu.

Foireann agus Airgead

Ba é €3,103,045 an leithdháileadh buiséid do SNA in 2016. Caitheadh thart at 80% den bhuiséad seo ar thuarastail. Feidhmíonn SNA le 1 bhainisteoir náisiúnta, 4 Bainisteoirí réigiúnacha, 5 Riarthóirí, 7 Abhcóidí Sinsearacha agus 28 Abhcóide. Bhí próiseas earcaíochta don phost conartha Bainisteoir Seirbhísí Corparáideacha ar bun ag deireadh 2016.

Oibríonn SNA i 31 shuíomh ar fud na tíre agus roinntear áitribh le Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (13) Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (1), BFS (4) agus Eile (13).

Is féidir rochtain a fháil ar SNA ar roinnt slite difriúla:

- Teagmháil dhíreach duine ar dhuine le hAbhcóide
- Tríd Uimhir Náisiúnta SNA, Luan go hAoine 10rn go 4in
- Trí rphost, litir nó rochtain fóin eile (m.s. fón póca bhall foirne)

Staitisticí SNA 2016

Sholáthair SNA cásobair do 1,000 dúinn in 2016 agus chuir faisnéis, comhairle agus abhcóideacht do 1,152 duine ar bhonn aon uaire. Cuireadh thart ar 2,000 glaoch ar an líne náisiúnta in 2016.

In 2016, tháinig 51% na n-atreoruithe sholáthraithe seirbhísí agus gairmithe sláinte le chéile. Rinne baill teaghlaigh 16% na n-atreoruithe agus bhí 11% na gcliant féin-atreoraithe.

Staitisticí SNA	2013	2014	2015	2016
Cliant ag tús na tréimhse	667	671	592	597
Líon iomlán na gcliant	1063	1013	959	921
Cásanna nua i rith na bliana	397	342	367	324
Cásanna dúnta i rith na bliana	399	423	369	380
Fiosrucháin tosaigh	861	809	1288	3147
An líon na ndaoine ar liosta feithimh	n/a	n/a	154	141

Glaonna an Líne Fiosrúcháin Náisiúnta	2014	2015	2016
Glaonna faighte	1787	2153	2071
Líon iomlán na n-uaireanta	128.35	164.47	155.96

Bhí méadú 244% ar líon na bhfiosrúcháin tosaigh ar cuireadh ar chuntas iad in 2016. Taifeadadh níos córasaí agus níos comhsheasmhaí timpeall na tíre ba chúis leis seo.

In 2016, bhí na saghasanna míchumais seo leanas ag na daoine a rinne teagmháil le SNA:

Daoine le:	Cásanna
Míchumas intleachta	31.03%
Míchumas fisiceach	21.54%
Míchumais meabhracha	17.95%
Míchumas foghlama	13.25%
Speictream an uathachais	8.89%
Míchumas céadfach	7.35%

Bhí príomhábhar buartha amháin ag 42% na ndaoine a rinne teagmháil leis an tSeirbhís, bhí idir dhá agus seacht n-ábhar buartha ag 52% acu bhí os cionn ocht n-ábhar buartha ag 6% ba iad na ceisteanna sainiúla ba mhinice tithíocht (31%), sláinte (19%), cásanna cúirte bainteach le cúram leanaí (10%), agus ceart (10%) . I measc ceisteanna eile bhí teaghlach agus caidrimh, leas sóisialach, airgead, cáin, agus fostaíocht.

Tionchar SNA

Is príomhaidhm SNA a húsáideoirí a chumasú – in 2016 thacaigh SNA le daoine lena gcumas sna réimsí a leanas:

- 15% d'fhiosraigh roghanna maireachtála
- 13% tacaíthe chun féinabhcóideacht a dhéanamh
- 10% déileáil le bheith eisiata ó cinntí
- 10% éirí níos neamhspleáiche
- 8% caidrimh theaghlaigh
- 7% chun naisc shóisialta a fhorbairt
- 5% easpa rochtana ar a n-airgead féin
- 5% tacaíthe maidir le feinmhuinín
- 4% tacaíthe chun feabhas a chur ar a gcumas cumarsáide
- 3% faitíos roimh gearán a dhéanamh

Athbhreithniú Rochtana agus Forbairt Bheartais SNA

Choimisiúnaigh BFS taighde neamhspleách chun próisis chaighdeánaithe a d'úsáidfeadh SNA chun seirbhísí éifeachtúla agus tráthúla a chinntiú a shainaithint. Críochnaíodh an tuairisc a d'eascair as: "Access Review of NAS" by Eustace Patterson, agus moladh inti go leanfaí le próisis reatha SNA agus moladh roinnt feabhsúchán lena n-áirítear:

- Tá gá ann do chur síos soiléir ar SNA atá inaistrithe go buncháipéis cumarsáide láidir chun teachtaireachta comhsheasmhacha agus cruinne a thabhairt do gach páirtí leasmhar in éineacht le láithreacht láidir ar-líne.
- Córas TE nua-aimseartha chun tacú le cásobair agus rochtain ar SNA a thabhairt go dhaoine faoi mhíchumas.
- Forbairt leanúnach agus monatóireacht chúramach ar chleachtais oibre, lena n-áirítear modeolaíochtaí a bhunú chun monatóireacht a dhéanamh ar éileamh an SNA atá ag fás i gcónaí agus é a bhainistiú.

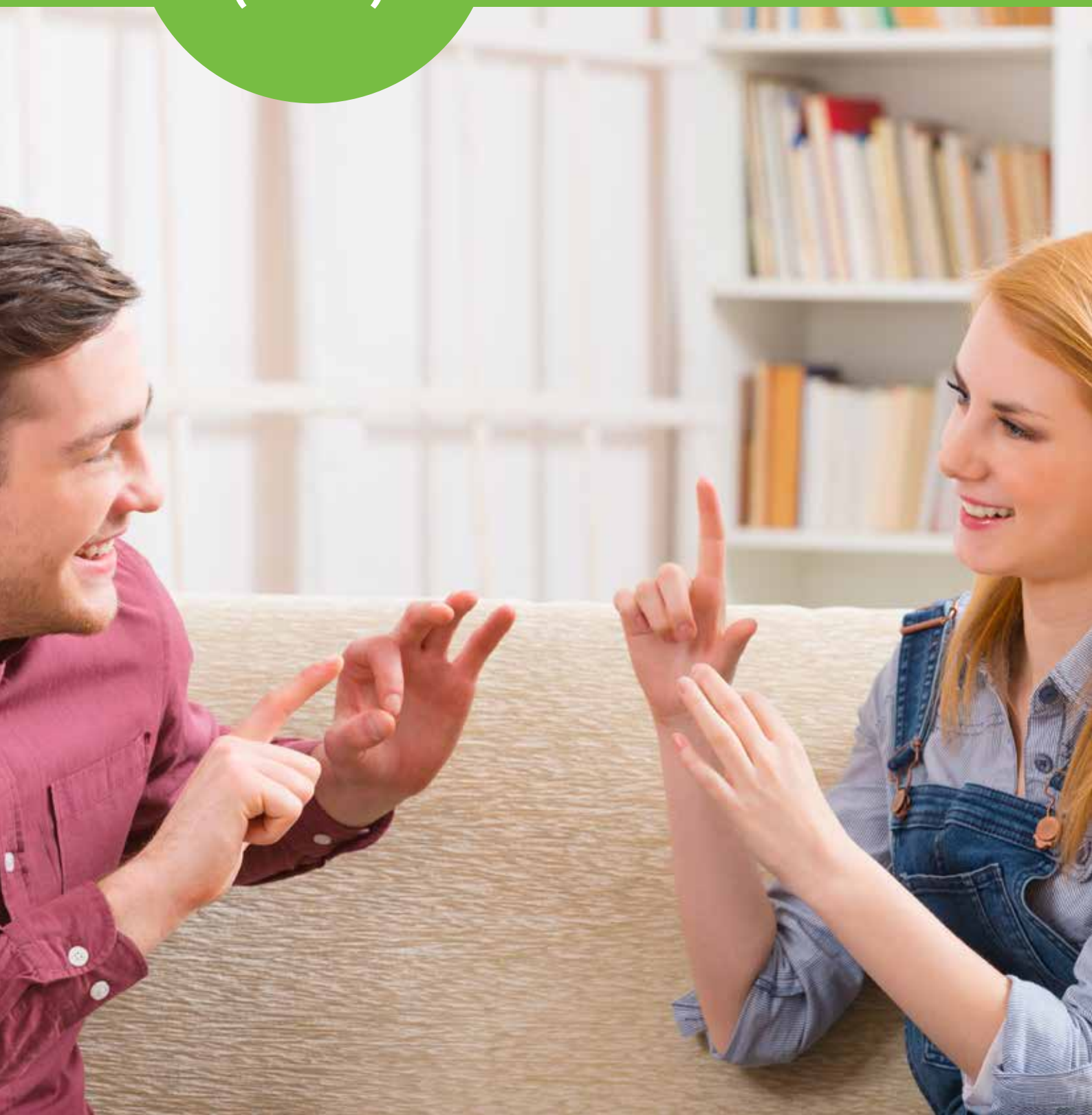
Mar thoradh ar na moltaí agus mar fhreagra ar an timpeallacht in n-oibríonn an tseirbhís, d'fhoilsigh SNA gairm ar thairiscintí ar sheirbhísí saincomhairleoireachta chun plean straitéiseach a dhréachtú. Leanfaidh sé seo ar aghaidh in 2017.

Críochnaíodh Comhartha Q Na Fondúireachta Eorpaí um Bhainistíocht Cháilíochta (FEBC) a dhírigh go sonrach ar aiseolas custaiméara agus beidh dé deimhnithe in 2017. Cabhraíonn FEBC le heagraíochtaí feabhas a chur ar a seirbhísí déileála custaiméirí agus deimhníonn sé próisis seirbhísí custaiméara reatha i gcomparáid le tagarmharc Eorpach.

Chríochnaigh agus d'fhaomhaigh SNA sraith bheartas nua in 2016, lena n-áirítear beartais ar athbhreithniú ar chás, pleanáil Abhcóideachta agus Beartas um Nochta, Amhrais agus Bhreathnóireacht ar Mhí-úsáid. Tá beartais ag baill foirne SNA lena spreagfar seirbhís abhcóideachta comhsheasmhacha atá ar ardchaighdeán.



SEIRBHÍS ATEANGAIREACHTA NA TEANGA COMHARTHAÍOCHTA (SATC)



Tá sé de chuspóir ag Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (an SATC) tacú le seirbhísí ateangaireachta atá ar ardchaighdeán lena chinntiú go bhfuil fáil ag daoine Bodhra in Éirinn ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta chun bheith rannpháirtíoch mar shaoránaigh iomlána agus ar comhchéim.

Cuideachta theoranta is ea an SATC a bhfuil stádas carthanachta aici, a bhainistíonn Bord Stiúrthóirí, ina bhfuil ionadaithe ó phríomhpháirtithe leasmhara náisiúnta, ar nós an BFS, An Roinne Coimirce Sóisialaí agus an pobal Bodhar. Faigheann an SATC an chuid is mó dá maoiniú ó BFS agus faightear roinnt maoinithe ó eagraíochtaí sna earnálacha poiblí agus príobháideach a phléann le seirbhísí ateangaireachta lena n-áirítear Seirbhís Chianda Ateangaireachta na hÉireann (SCAÉ).

Lean an Bord le cur i bhfeidhm a phríomhchuspóirí i rith 2016:

- Abhcóideacht a dhéanamh don cheart do sheirbhísí ateangaireachta na teanga comharthaíochta at ar ardchaighdeán agus an ceart sin a chur chun cinn
- Caighdeáin Cháilíochta d'ateangairí a fhorbairt
- Freastal ar riachtanais ateangaireachta sóisialta
- SCAÉ a fhorbairt chun freastal ar riachtanais an Phobail Bhodhair
- Oibrú leis an FSS agus seirbhísí sláinte chun infhaighteacht ar ateangaireacht a fheabhsú le haghaidh coinní LG agus chúraim phríomhúil

Foirniú agus Airgeadas 2016

Ag deireadh 2016 bhí 1 phost bainistíochta, 2 phost riaracháin agus ateangaire amháin mar choibhéis lánaimseartha. Rinneadh iarratas le linn 2016 ar phost ateangaire leath ama sa bhreis agus líonadh an post seo in Aibreán 2017. Ba é € 275,000 an deontas do SATC in 2016.

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 2016, d'fhreagair an SATC 1,355 iarratas ar thacaíocht le hateangaire a aimsiú. Is ionann é seo agus méadú 10% ar 2015, agus ba é an líon iarratas ba mhó ó bhí 2011 ann. Bhain 70% de na glaonna tacaíochta le: suíomhanna sláinte (37%), oideachas (9%), agus seirbhísí pobail eile (24%).

San áireamh leis an 1,355 ghlaoch tá Atreoruithe Rochtana, a bhfuil tacaíochtaí sa

bhreis ag teastáil chun seirbhís a mhealladh chun ateangairí a cheadú nó iad a chur in áirithe, mar shampla i gcomhair coinní sláinte nó agallamh poist. Is méadú 10% é seo ar 2015. In 2016, d'fhreagair SATC ar 358 iarratas rochtana nó éigeandála ó Shaoránaigh Bhodhra.

Seirbhís Chianda Ateangaireachta na hÉireann (SCAÉ)

D'fhorbair SATC SCAÉ mar sheirbhís chun rochtain ar fhaisnéis, ar theidlíochtaí agus ar chearta a fheabhsú trí rochtain chianda ar ateangaire trí nasc físe ó oifig SATC a chur ar fáil. In 2016, tháinig méadú 20% ar chumas SCAÉ agus chuir sí seirbhís 5 lá sa tseachtain ar fáil ó 10rn – 4 ó cheann ceann na bliana in 2016. Rinneadh 3,127 tasc ateangaireachta ar an iomlán méadú os cionn 250% ar 1,223 tasc in 2015. D'úsáid 293 dhuine aonair bodhar SCAÉ uair sa mhí ar an meán in 2016, b'úsáideoirí nua iad 46 acu. Níor comhlíonadh 121 iarratas eile ar SCAÉ toisc go raibh ró-éileamh ar an tseirbhís. Thug BFS leithdháileadh maoinithe d'fhorbairt bhreise in 2017.

In 2016, d'íoc 5 úsáideoirí as úsáid neamhtheoranta SCAÉ. Bac ar úsáid SCAÉ is ea easpa soiléire ar Chosaint Sonraí.

In 2016, bhí 61 Choinne SCAÉ le páirtnéirí soláthair BFS (15 IFS agus 2 SBCA). D'úsáid 6 oifig INTREO SCAÉ in 2016. D'aontaigh RCS le SCAÉ a scaipeadh go 9 oifig in 2016 agus go na 60 oifig go léir in 2017.

Foilsíodh tuairisc mheastóireachta ar SCAÉ i Mí an Mheithimh agus sheol an tAire Coimirce Sóisialaí Leo Varadkar é sa sráidbhaile bodhar i Mí na Samhna 2016.



Sa ghrianghraf agus iad ag plé thuairisc mheastóireachta SCAÉ ó chlé: Anne Coogan, Cathaoirleach SATC, An tAire Leo Varadkar TD agus John Stewart, Bainisteoir SATC

An Bille um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann do na Bodhair a Aithint, 2016

Moltar sa Bhille um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann do na Bodhair a Aithint, 2016 go n-aithneofaí TCÉ agus teidlíocht d'ateangaireacht TCÉ. Is é cuspóir an Bhille comhlachtaí poiblí a treorú maidir le TCÉ agus Ateangaireacht ar theanga chomharthaíochta, ceanglais reachtúla do chleachtóirí cláraithe agus forbairt ghairmiúil leanúnach, agus soláthar ateangaireachta do dhaoine aonair a rialú chomh maith le hateangaireacht i gcomhthéacsanna difriúla (oideachas, leigheas agus dlí).

Chun freagairt don bheartas agus don reachtaíocht seo, tá páipéir sheasaimh ar an mbille agus ar cheisteanna ábharacha ullmhaithe ag SATC ionas go mbeidh tuiscint ag an earnáil ar an bhforbairt ríshuntasach.



AGUISÍN 1: CAIRT SEIRBHÍSE DO CHUSTAIMÉIRÍ

Cuireann an Bord um Faisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí **citizensinformation.ie**, an tSeirbhís Ghutháin um Faisnéis do Shaoránaigh (0761 07 4000) agus an líonra Seirbhísí um Faisnéis 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

Cuirfidimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus teacht ar do theidlíochtaí.

2. Freagraí sciobtha, cúirtéiseacha agus éifeachtúla

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

3. Comhionannas agus Éagsúlacht

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

4. Rogha

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

5. Rochtain

Cinnteoimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-ofigí go leír go hiomlán inrochtana. Teigh i dteagmhail lenár n-oifigeach rochtana ag: **accessofficer@ciboard.ie**.

6. Teangacha Oifigiúla

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

7. Comhairleoireacht agus eastóireacht

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

8. Custaimeirí Inmheánacha

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

9. Comhordú

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

10. Achomhairc

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

11. Tráchtá 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 nOí geach Seirbhísí do Chustaiméirí ag **commentsandcomplaints@ciboard.ie**.

AGUISÍN 2: COMHALTAÍ BOIRD 2016

D'fhóin na daoine a leanas ar an mBord in 2016:

- Noeline Blackwell
- James Clarke
- Tim Duggan
- Josephine Henry
- Mary Higgins
- Tina Leonard
- Ita Mangan (Chair)
- Joanne McCarthy
- Eugene McErlean
- Niall Mulligan
- Cearbhall O Meadhra
- Ian Power
- John Saunders
- Sean Sheridan
- David Stratton

Tá liosta na gComhaltaí Boird reatha ar fail ar shuíomh gréasáin BFS **citizensinformationboard.ie**.

AGUISÍN 3: FOIRNE AGUS STRUCHTÚR NA SEIRBHÍSE, 2016

Chun tabhairt faoina fheidhmeanna, bhí na foirne seirbhíse a leanas ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2016:

- 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-chleachtas 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 na hOibrithe Tacaíochta Abhcóideachta atá bunaithe go i.

Ta an fhoireann abhcóideachta mar chuid den cholún um Fhaisnéis agus abhcóideachta do shaoránaigh sa BFS.

Tá **an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin** freagrach as ceisteanna agus nósanna imeachta airgeadais le haghaidh seirbhísí soláthair. 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 cháiníocóir.

Beidh an fhoireann Airgeadais mar chun den cholún um Sheirbhísí Corparáideacha sa BFS.

Tacaíonn **an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais** le foireann BFS 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.

Beidh AD agus Rialachas araon mar chuid den cholún um Sheirbhísí Corparáideacha sa BFS.

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. Bainistíonn an tseirbhís TFC infreastruchtúr TFC iomlán ar son an Bhoird chomh maith leis na seirbhísí soláthair, ar líonra mór é de níos mó na 200 suíomh, 1800 ball foirne, agus 1,300 stáisiún oibre. Cuimsíonn sé seo íonra ollmhór ar fud na tíre, soláthar cruaearraí, forbairt bogearraí, acmhainní agus cláir do'fhreastalaí an ionaid sonraí, athshlánú i ndiaidh tubaiste, cúltacú agus deasc chabhrach thiomnaithe. D'éirigh leis an deasc chabhrach le breis is 4,000 ceist a chuir na seirbhísí soláthair isteach a réiteach in 2016. Bainistíonn an fhoireann an Oifig Bhainisithe Tionscadal (OBT), a thacaíonn le hobair thionscadail laistigh de BFS.

Beidh TFC agus OBT ina gcuid den cholún um Sheirbhísí Corparáideacha sa 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**. mar aon le foilseacháin faisnéise agus leabharlann BFS.

Tá an fhoireann Acmhainní Faisnéise mar chuid anois den cholún Faisnéis, Taighde agus Beartas sa BFS.

Chinntigh **an fhoireann Cáilíochta** in 2016 go bhfaigheann ár n-úsáideoirí seirbhísí comhsheasmhacha atá ar ardchaighdeán agus a fhreastalaíonn ar a riachtanais aonair. D'fhorbair an fhoireann Cáilíochta stairéis cháilíochta BFS agus chuir sí i bhfeidhm í agus rinn sí maoirseacht ar phróiseas réalta órga EFQ.

Tá cáilíocht in a feidhm phromhshritha de na colúin Faisnéis agus Comhairle Airgid sa BFS.

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.

Tá an foireann Bheartais agus Taighde Shóisialta mar chuid den cholún um Fhaisnéis, um Thaighde agus un Bheartas sa BFS.

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 in 2016. 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.

Feidhmíonn an Foireann Soláthair Seirbhíse thar thrí fhoireann dhifriúla: Faisnéis agus Abhcóideacht do Shaoránaigh, Comhairle Airgid, agus oibríochtaí.

D'eagraigh agus d'éascaigh **an fhoireann Seirbhísí Oiliúna** réimse leathan d'oiliúint chreidiúnaithe agus neamhchreidiúnaithe a sholáthar don fhoireann, comhaltaí boird agus oibrithe deonacha seirbhísí soláthair in 2016. D'oibrigh an fhoireann, chomh maith leis sin, go dlúth leis an MABSndL chun soláthar cúrsaí a chomhordú ar comhspéis iad leis na comhaltaí Boird agus leis na bainisteoirí. Chomh maith leis sin d'fhorbair Seirbhísí Oiliúna acmhainní agus ábhair ar féidir leis na seirbhísí soláthair iad a úsáid chun a n-oiliúint áitiúil a eagrú agus í a phleanáil, mar shampla ábhair ionductaithe do sholáthraithe oiliúna nua.

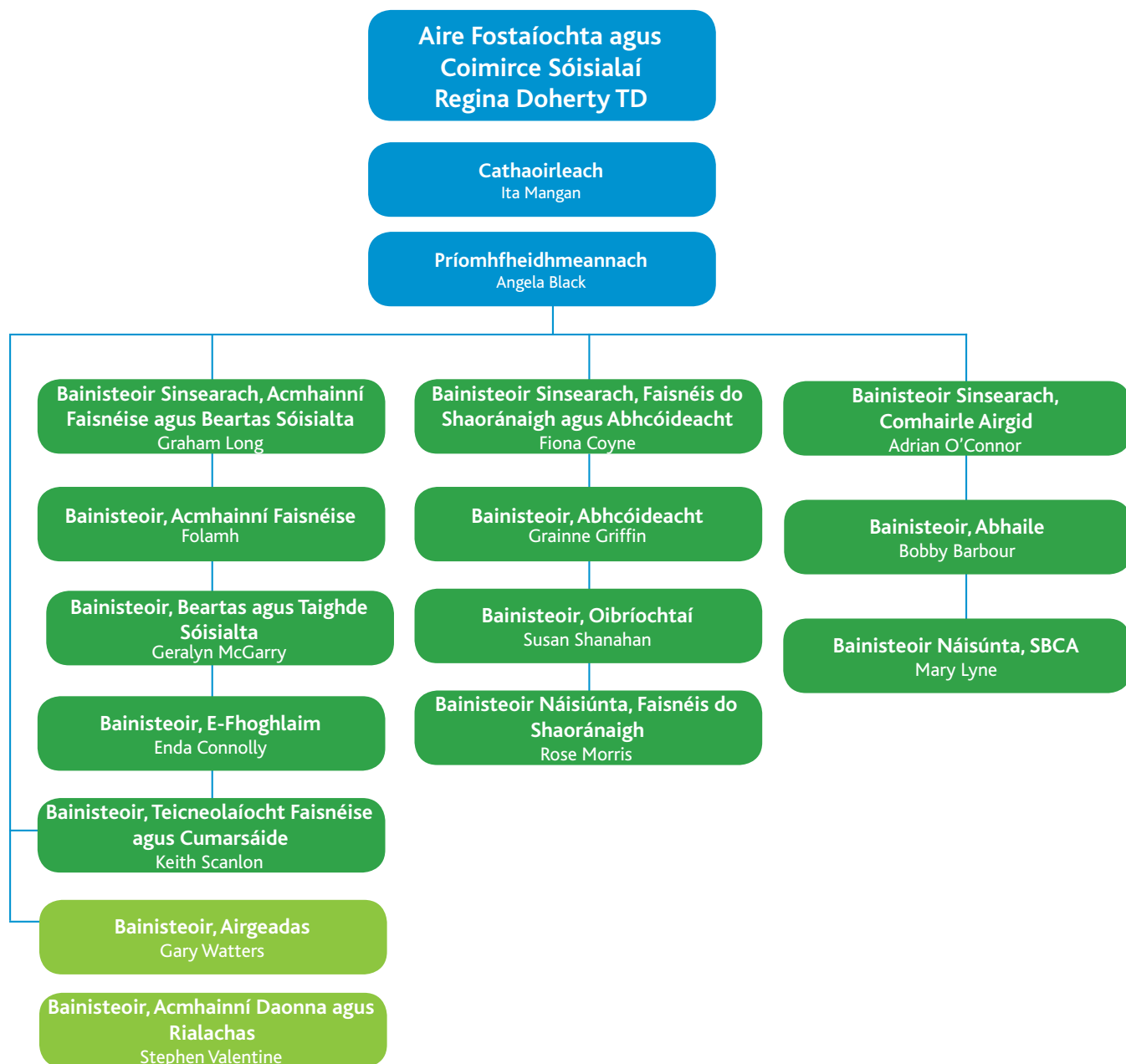
Tá feidhmeanna na Foirne Oiliúna mar chuid anois de na foirne Faisnéis do Shaoránaigh, Abhcóideacht agus e-Fhoghlaim.

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

Beidh CP mar chuid den colún um Sheirbhísí Corparráideacha sa BFS.



AGUISÍN 4 : CAIRT NA HEAGRAÍOCHTA



AGUISÍN 5: ÚSÁID FUINNIMH IN 2016

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. In 2016, d'úsáid an BFS 288,066 kWh de leictreachas 168,152 kWh de ghás. B'ionann na hastaíochtaí CO₂ agus 174,158 kgCO₂.

Tríd is tríd tá sábháil fuinnimh BFS 19.5% níos fearr na a bhunlíne in 2009.

Chuir BFS feabhas ar a feidhmíocht in 2016 trí:

- a chleachtas bainistíochta fuinnimh a fheabhsú
- clá(i)r feasachts fuinnimh a chur i bhfeidhm

AGUISÍN 6: AN TACHT UM NOCHTADH COSANTA, 2014

Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS) tiomanta do thimpeallacht chuí a chothú chun dul i ngleic le buarthaí a bhaineann le neamhrialtachtaí agus/nó éagóir fhéideartha maidir le tuairisciú airgeadais agus ceisteanna eile san ionad oibre. Tá an BFS tiomanta, chomh maith, don tacaíocht agus dearbhú riachtanach a sholáthar don fhoireann a thugann fíorbhuarthaí le fios. Ceanglaítear san Acht ar chomhlachtaí poiblí chun nósanna imeachta a bhunú agus a chothú chun déileáil le nochtadh cosanta. Tá nós imeachta daingean i bhfeidhm ag an BFS ar aon dul le forálacha an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014.

Ní dhearnadh aon aighneachtaí leis an BFS faoin Acht um Nochtadh Cosanta i rith 2016.

AGUISÍN 7: PRÍOMHOIFIGÍ AN BHOIRD UM FHAISNÉIS SAORÁNAIGH

Teach Ché Sheoirse 43 Sráid Chnoc na Lobhar Baile Átha Cliath 2 D02 VK65 Guthán: +353 761 07 9000	An 6ú hUrlár, Ionad Gnó Chúirt na hAbhann Cearnóg Mhargadh an Arbhair Luimneach V94 FVH4
101 An Phríomhshráid Thuaidh Corcaigh T12 AKA6	An 4ú hUrlár, Geata an Duga, Bóthar na gCeannaithe Gaillimh H91 EY10
4 An Pharáid Cill Chainnigh R95 VO52	

AGUISÍN 8: DEONTAIS IN 2016

Deontais in 2016 Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh

RÉIGIÚN 1 AN SFS	€
Baile Formáid	254,660
Baile Bhlainséir	248,500
Cluain Dolcáin	385,713
Baile Átha Cliath 12 & 6W (Cromghlinn)	252,000
Baile Átha Cliath 2,4,6	246,600
Baile Átha Cliath 8 & An Cloigín Gorm	273,750
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	593,987
Bá Chathair Átha Cliath Thuaidh (KARE)	128,900
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	372,609
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	258,100
Dún Laoghaire/Ráth an Dúin	248,741
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	301,491
Lú	417,712
Muineachán	250,000
Tamhlacht	285,000
Iomlán	4,517,763

Réigiún 2 SFS	€
Cabhán	228,000
Dún na nGall	685,260
Gaillimh	416,550
Liatrom	235,900
Longfort	327,442
Maigh Eo	381,630
Ros Comáin	265,000
Sligeach	267,300
Iarmhí	354,120
Iomlán	3,161,202

Réigiún 3 SFS	€
Ceatharlach	195,819
Cill Chainnigh	184,800
Laois	225,305
Mí	372,718
Cill Dara Thuaidh	221,390
Uíbh Fhailí	343,352
Cill Dara Theas	238,300
Loch Gorman	321,500
Cill Mhantáin	305,159
Iomlán	2,408,343

Réigiún 4 SFS	€
An Clár	360,672
Cathair Chorcaí Thuaidh	189,163
Cathair Chorcaí Theas	352,245
Ciarraí	371,750
Luimneach	349,389
Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	326,830
Tiobraid Árann	504,340
Port Láirge	312,128
Iarthar Chontae Chorcaí	339,188
Iomlán	3,105,704

Iomlán do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	€
	13,193,013

Seirbhís Ghuthán do Shaoránaigh	€
	1,105,750

An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)

RÉIGIÚN 1 AN SBCA	€
Baile Munna	367,180
Baile Bhlainséir	336,320
Chluain Dolcáin	377,230
Droichead Átha	235,088
Baile Átha Cliath 10 agus 20	374,848
Ceantar Bhaile Átha Cliath 12	274,310
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	286,800
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	270,000
Baile Átha Cliath Thoir Theas	306,600
Dún Laoghaire	283,500
Dún Dealgan/Oiriall	187,000
Dún Droma/Ráth Fearnáin	382,611
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	386,374
Fionnghlas/an Chabrach	384,474
An Life Thiar Theas	390,462
Muineachán	263,104
An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	309,680
Tamhlacht	415,901
Iomlán	5,831,482

RÉIGIÚN 2 SBCA	€
Baile Átha Luain	158,820
An Cabhán	294,090
Liatroim	274,003
An Longfort	204,155
An Muileann gCearr	184,630
Tuaisceart Dhún na nGall	442,650
Gaillimh Thuaidh	282,576
Tuaisceart Mhaigh Eo	215,250
Ros Comáin	244,860
Sligeach	317,860
Deisceart Dhún na nGall	150,800
Deisceart na Gaillimhe	574,198
Deisceart Mhaigh Eo	355,233
Iarthar Dhún na nGall	129,700
Iomlán	3,828,826

RÉIGIÚN 3 SBCA	€
An tInbhear Mór	296,771
Bré	371,310
Ceatharlach	361,849
Cill Dara	487,456
Cill Chainnigh	282,380
Laois	218,959
An Mhí	390,394
Uíbh Fhailí	182,600
Loch Garman	324,900
Iomlán	2,916,619

RÉIGIÚN 4 SBCA	€
An Ráth	207,755
An Clár	312,422
Corcaigh	572,296
Ciarraí	570,958
Luimneach	430,782
Tuaisceart Chorcaí	310,000
Tiobraid Árann Thuaidh	326,800
Tiobraid Árann Theas	416,983
Port Láirge	603,103
Iarthar Phort Láirge	183,260
Iarthar Chorcaí	278,750
Iomlán	4,213,110
Cuideachtaí Iomlána an SBCA	16,790,037

FORBAIRT NÁISIÚNTA AN SBCA TEORANTA (NDL)	€
	2,578,477

AN TSEIRBHÍS ABHCÓIDEACHTA NÁISIÚNTA	€
	3,103,045

SEIRBHÍS ATEANGAIREACHTA NA TEANGA COMHARTHAÍOCHTA (SATC)	€
	275,000

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

TACAÍOCHTAÍ	€
Threshold	47,000
Ionaid Chomhairle Dlí Saor in Aisce (ICDSA)	112,300
Treoir	34,400
Comhairle um Inimircigh na hÉireann	68,021
Rochtain agus Tacaíocht Abhcóideachta – Cuimsiú Éireann	29,100
Iomlán	290,821

IOMLÁN NA NDEONTAS	€
	37,384,642

Nótaí

This image shows a single sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



An Bord um **Fhaisnéis** do Shaoránaigh

faisnéis · comhairle · tacaíocht

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 eolas@ciboard.ie
w citizensinformationboard.ie