



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

Tuarascáil Bhliantúil **2017**
Annual Report







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

Tuarascáil Bhliantúil 2017
Annual Report

Faisnéis

Comhairle

Tacaíocht

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

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

Solúbtha

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

Muinín agus Meas

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

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

Luach agus torthaí dearfacha a sholáthar

Do shaoránaigh agus do pháirtithe
leasmhara eile

A photograph of a man with tattoos and a watch holding a baby. The man is wearing a blue and white checkered shirt and has a watch on his left wrist. The baby is also wearing a blue and white checkered shirt and is looking up at the man with a smile. The background is a blurred green field.

“Go raibh míle maith agat as an gcabhair
fhíorúsáideach a thug tú dom maidir le
mo chás, ba mhór agam í!”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na **SFSanna**

Nóta maidir leis na híomhánna:

Is iad úsáideoirí ár seirbhísí a dúirt na focail a luaitear sa tuarascáil seo. Is stoc-íomhánna iad na híomhánna atá curtha leis na focail sin agus ní úsáideoirí ár seirbhísí iad na daoine atá le feiceáil iontu.

Clár na nÁbhar

Ón gCathaoirleach	4
2017 in uimhreacha.....	6
Ón bPríomhfheidhmeannach	8
An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	10
Faisnéis a sholáthar – láithreáin ghréasáin agus foilseacháin.....	26
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.....	30
Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	42
An tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid.....	45
Abhaile – Scéim Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste.....	50
SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil.....	54
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta	56
Seirbhíse Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC).....	58
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	62
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2017	64
Aguisín 3: Foirne seirbhíse agus struchtúr.....	65
Aguisín 4: Cairt eagrúcháin	70
Aguisín 5: Úsáid fuinnimh i 2017	72
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta	73
Aguisín 7: Comhionannas Poiblí agus Dualgas um Chearta an Duine.....	74
Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	76
Aguisín 9: Deontais in 2017	77

Ón gCathaoirleach

In 2017, lean an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh lena seirbhísí a leathnú agus a fheabhsú chomh maith le hatheagrú a dhéanamh ar sheachadadh na seirbhísí sin. I mí Dheireadh Fómhair 2016, chinn Bord an BFS dul ar aghaidh le hatheagrú a dhéanamh ar Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) agus ar an tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid (SBCA). I mí Feabhra 2017, ghlac an Bord leis an moladh go ndéanfaí an struchtúr de 93 cuideachta áitiúil aonair a athrú go 16 samhail cuideachta réigiúnach, a bheidh comhdhéanta de ocht SFS agus ocht gcuideachta SBCA. Leis na hathruithe rialachais, soláthraítear an bunús le haghaidh seirbhísí níos freagraí, níos solúbtha a d'fhéadfadh dul oiriúint do threochtaí áitiúla agus réigiúnacha.

Bhí béim dár ngníomhaíochtaí i 2017 leagtha ar an gcinneadh seo a chur i bhfeidhm. Ós rud é go bhfuil an t-atheagrú ar leibhéal na mbord áitiúil amháin, níl aon chaillteanas post agus ní thiocfaidh aon athrú ar théarmaí ná ar choinníollacha fostaíochta na foirne reatha. Ag an am céanna rinneadh athstruchtúrú inmheánach ar an BFS chun a chinntiú go bhfuilimid ábalta seirbhísí a sheachadadh go héifeachtúil agus go solúbtha. Tá an BFS struchtúrtha anois faoi cheithre cholún lena léirítear ár dtreo don todhchaí agus a chuirfidh ar ár gcumas oibriú go héifeachtach le haghaidh na saoránaigh agus na seirbhísí a mhaoinímid agus a dtacaímid. Tá muinín agam go mbeidh múnla seachadta seirbhíse níos nua-aimseartha agus níos láidre ann mar thoradh ar athstruchtúrú dár seirbhísí agus dár n-eagrúchán inmheánach.

Aithníonn an Bord go raibh obair bhreise suntasach i gceist leis an athstruchtúrú leanúnach don fhoireann ar fud na seirbhísí

agus an BFS ach rinneadh é gan aon laghdú ar ghnáthsheirbhís. Beidh na buntáistí iomlána den athstruchtúrú soiléir nuair a bheidh athstruchtúrú curtha i gcrích ag deireadh 2018, nuair a bheidh muid in ann ár bhfuinneamh a dhíriú go hiomlán ar sheachadadh seirbhísí ar an mbealach is éifeachtaí agus is féidir agus seirbhísí nua a sholáthar nuair is gá. Tá sé ríthábhachtach do sholáthar rathúil Faisnéise do Shaoránaigh agus don SBCA a bheith ábalta freagairt sholúbtha a thabhairt do riachtanachas agus tá suim ar leith na bearnaí a shainaithint ina bhféadfadh seirbhísí nua a bheith ag teastáil - go háirithe do dhaoine i ndeacrachtaí morgáiste. D'fhonn é seo a dhéanamh, tá gá le sonraí láidre, chomh maith le béim mhéadaithe ar ár sainchúram reachtúil maidir le beartas sóisialta lena ligtear dúinn ceisteanna agus riachtanais atá ag teacht chun cinn a aithint. I 2017, cuireadh 4,884 tuairisceán beartais shóisialta faoi bhráid an BFS, lena cuireadh béim ar shaincheisteanna maidir le rochtain ar íocaíochtaí nó seirbhísí, aimhrialtachtaí beartais nó bearnaí i soláthar seirbhíse.

D'oibrigh an BFS go crua chun a bheith ina eagraíocht freagrach agus nua-aimseartha. Leanfaimid orainn le forbairt agus nuachóiriú a dhéanamh ar na seirbhísí a mhaoinímid agus a dtacaímid. Tá sé mar aidhm againn aon athrú a dhéanaimid a bheith ar mhaith leas an saoránaigh - trína chinntiú go bhfuilimid ábalta ár gcuid acmhainní a dhíriú go solúbtha agus go cuí chun freastal ar a gcuid riachtanas a bhíonn ag athrú agus ag teacht chun cinn. Léiríonn na staitisticí ó 2017 gur leanamar ag freastal ar riachtanais fhaisnéise agus bhuiséadaithe de na céadta mílte duine. Bhí beagnach 20 milliún cuairt ar láithreán gréasáin an BFS, citizensinformation.ie, le linn na bliana.

Thug níos lú ná 600,000 glaoiteoir cuairt ar lonaíocht Eolais do Shaoránaigh, rud a léiríonn níos mó ná 1 milliún fiosrúchán. Dhéileáil an SBCA le níos mó ná 16,700 cliant nua in 2017, agus d'fhreagair Líne Chabhrach an SBCA ar beagnach 25,000 glaoch. Chuir an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (SAN) tacaíocht ar fáil do 850 duine, agus sholáthair Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC) 4,036 tasc ateangaireachta do bhaill den phobal Bodhar agus d'fhreagair an tSheirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh (STFC) breis agus 128,000 fiosrúchán teileafóin.

I 2017 freisin seoladh an fheachtais chumarsáide le haghaidh Abhaile - Scéim um Thacaíocht Riaráistí Morgáiste. Cuireann Abhaile cabhair ó shaineolaithe ar fáil chomh maith le dearbháin maidir le comhairle dhlí agus airgeadais saor in aisce do úinéirí tí a bhfuil riaráistí morgáiste. Oibríonn an SBCA, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus an BFS le chéile chun an scéim Abhaile a chur i bhfeidhm. Taispeánadh gur bealach an-éifeachtach é Abhaile chun cabhrú le daoine atá i riaráiste morgáiste agus atá i mbaol a gcuid baile a chailleadh, agus eisíodh níos mó ná 12,000 dearbhán go dtí seo.

Is gné thábhachtach d'fhéilire imeachtaí an BFS é aitheantas a thabhairt do na n-oibrithe deonacha, ina aithnítear an tábhacht agus an luach a bhaineann leis na hoibrithe deonacha. In 2017, tugadh onóir do 180 oibrí deonach um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag ócáid ceiliúrtha náisiúnta san Ospidéal Ríoga, Cill Mhaighneann, Baile Átha Cliath. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bhfoireann agus na hoibrithe deonacha go léir a bhfuil baint acu i seirbhísí

um Fhaisnéis do Shaoránaigh a sheachadadh ar fud na tíre, chomh maith leis an bhfoireann a sholáthraíonn seirbhís SBCA ar fud na tíre, lena n-áirítear trí SBCA fnt agus SBCA don Lucht Síúil. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Boird Bhainistíochta an BFS agus an SBCA as a gcuid oibre i rith 2017, chomh maith leis an mBord agus le foireann na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas agus de Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an iar-Aire Coimirce Sóisialaí Leo Varadkar TD atá mar Thaoiseach faoi láthair, as a thacaíocht le linn a théarma oifige. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Gnóthaí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialta, Regina Doherty TD, agus na hAirí Stáit, Finian McGrath TD agus Pat Breen TD; iar-Ard-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Niamh O'Donoghue; an tArd-Rúnaí nua, John McKeon agus foireann uile na Roinne as a gcúnamh agus tacaíocht leanúnach.

Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bPríomhfheidhmeannach, Angela Black, a foireann bhainistíochta agus foireann uile an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh as a gcuid oibre tiomanta i rith na bliana.



Ita Mangan, Cathaoirleach

2017 | in uimhreacha



599,016

líon na ndaoine a chur glaoch

ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn 2017 agus níos mó ná 1 mhilliún ceist acu.



4,884

líon na dtuairisceán beartas sóisialta

a cuireadh faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus a shoiléirigh fadhbanna riaracháin nó oibríochtúla maidir le seirbhísí a sholáthar.



17

líon na n-aighneachtaí

a rinne BFS do ranna rialtais agus fóraim bheartais ar raon ábhar



128,000

líon na bhfiosrúcháin ar an teileafón

a ndéileáil Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh leo, agus d'fhreagair an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh breis agus **1,700 fiosrúchán ar an gComhairleoir Beo**.



4,036

líon na dtionscadal ateangaireachta

a chuir an tSeirbhís Ateangaireachta Theanga Comharthaíochta na hÉireann ar fáil.



NATIONAL ADVOCACY SERVICE

FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

D'oibrigh an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta le haghaidh daoine faoi mhíchumas le 850 duine in 2017 agus chuir an tseirbhís sin eolas, comhairle agus abhcóideacht ar fáil do 2,426 duine.



16,740
líon na gcliant nua

a ndéileáil an tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid (SBCA) leo in 2017. Fuair líne chabhrach SBCA 24,659 glaoch teileafóin.



10,227
líon na ndearbhán

a d'eisigh Abhaile - an tSeirbhís Réitigh Riaráistí Morgáiste



Tugadh
19.8m
cuairt ar an suíomh Gréasán

citizensinformation.ie le linn 2017 agus bhí meánlíon **872,042 cuairteoir uathúil i gceist gach mí.**

Foilsíodh



12
eagrán den
irisleabhar **Relate**

agus scaipeadh breis agus **100,000 cóip de.**



Chuir
109
comhar creidmheasa

iasachtaí "It Makes Sense" ar fáil faoin scéim Micreaiasachta Pearsanta faoi dheireadh 2017.



94 lá

líon na laethanta caite ar an mbóthar ag an Aonad Taistil um Eolais do Shaoránaigh in 2017.

Ón bPríomhfheidhmeannach

In 2017, lean an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) ar aghaidh ag obair ar atheagrú inmheánach agus seachtrach. Ina theannta sin, sheolamar tionscnaimh shuntasacha chun cuidiú le grúpaí leochaileacha chomh maith le daoine faoi mhíchumas.

Is eagraíocht de cheithre cholún é an BFS anois lena léirítear ár dtreo don todhchaí agus lena ligtear dúinn oibriú go díreach le lucht déanta beartas ar mhaithe le leas na saoránach agus na seirbhísí a mhaoinimid. Le heagraíocht inmheánach nua an BFS, ligeadh dúinn dul ar aghaidh leis an 93 BFS agus seirbhís SBCA a athstruchtúrú go 16 cuideachta réigiúnach, próiseas atá fós ar bun. I rith na bliana, chuaigh an BFS i mbun comhairliúchán cuimsitheach lenár bpáirtithe leasmhara uile maidir le tionchar agus buntáistí na struchtúr réigiúnach athbhreithnithe.

Ó thaobh an SBCA de, seoladh an feachtas cumarsáide do Abhaile i 2017, an scéim náisiúnta tacaíochta do riaráistí morgáiste, saor in aisce. Ag an am a scríobhadh é seo (Meitheamh 2018), eisíodh breis agus 12,000 dearbhán chun cabhrú le saoránaigh leas a bhaint as comhairle dhlí, airgeadais agus dócmhainneachta.

Bhí cuideachtaí an BFS gníomhach maidir le freagra a thabhairt ar cheisteanna a bhain le go leor gnéithe de sheirbhísí sóisialta, lena n-áirítear scéimeanna tacaíochta do thithíocht ar nós an Íocaíochta Cúnaimh Tithíochta (HAP). Thug an BFD aitheantas don luach atá ag na hoibrithe deonacha atá ag obair i gcuideachtaí an BFS ag ócáid inar fhreastail 180 duine uirthi san Ospidéal Ríoga i gCill Mhaighneann, Baile Átha Cliath.

Leanann an BFS ag tacú le pobal an Lucht Siúil trína sheirbhísí náisiúnta um chomhairle airgid agus tá sé rannpháirteach le gníomhaireachtaí eile agus le ranna rialtais i go leor tionscadal eile a bhaineann le hairgead, ar nós an Scéim Morgáiste chuig Cíos agus an Scéim Iasachta um Mhicriasacht Phearsanta 'Tá ciall leis', arna bhfeidhmiú ag comhair chreidmheasa.

Toisc go dtugaimid maoiniú don tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC), cuireann an BFS fáilte roimh an maoiniú breise a sholáthraítear chun cuspóirí an Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais 2017-2020 a bhaint amach. Táimid ag tnúth le bheith ag obair leis an bpobal Bodhar chun feabhsuithe a dhéanamh ar roinnt réimsí, go háirithe ar leathnú de Sheirbhís Ateangaireachta Chianda na hÉireann (SACE).

Cé go leanann an BFS ar aghaidh le seirbhísí a thairiscint ar trí bhealach - soláthraímid citizensinformation.ie go díreach, agus soláthraíonn na cuideachtaí a mhaoinímid seirbhís duine-le-duine agus seirbhís teileafóin - mar táimid thar a bheith ar an eolas leis an ngá atá le teicneolaíocht a úsáid mar bhealach chun dul i dteagmháil go díreach le saoránaigh a roghnaíonn bealaí digiteacha. Le beagnach 20 milliún cuairt ar shuíomh gréasáin citizensinformation.ie le linn 2017, taispeántar go bhfuil méadú ag teacht ar an tóir atá air.

Táim bródúil as na héachtaí a bhain an BFS amach i 2017, go háirithe, maidir le taighde beartais shóisialta. Le linn 2017, cuireadh béim ar an tionchar atá ag an mBreatimeacht, ar na tacaíochtaí tithíochta agus tacaíochtaí airgeadais do thomhaltóirí atá i bhfiacha chomh maith le hiasachtaithe atá leochaileach mar thoradh ar iasachtaí a bhfuil ús ard orthu.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Bord an BFS as a dtacaíocht ghníomhach i gcaitheamh na bliana. Go háirithe, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le foireann an BFS a aithníonn an luach a bhaineann lenár gcuid oibre do na saoránaigh a bhfreastalaímid orthu. D'fheidhmigh siad ar bhealach eiseamláireach chun tacú leis na hathruithe suntasacha atá á ndéanamh; d'éiríomar lena mbaint amach mar gheall ar a gcuid solúbthachta agus cumais.



Angela Black
Angela Black, Príomhfheidhmeannach

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) 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 Achtanna¹:

- ▶ 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 feasacht mhéadaithe poiblí 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 saincheisteanna 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 é príomhról an BFS ná faisnéis a chur chun cinn, a thacú agus a fhorbairt maidir le héifeachtacht bheartais agus seirbhísí sóisialta reatha, agus chun aird a tharraingt ar shaincheisteanna a thugann úsáideoirí na seirbhísí sin chun cinn. Déanaimid é seo trí thaighde agus trí anailís a dhéanamh ar na torthaí maidir le beartais shóisialta a thagann chun cinn mar gheall ar ár seirbhísí.

¹ An tAcht um Chomhairle 2000, arna leasú ag an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007 agus an tAcht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008.

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, soláthraíonn SFS Shaoránaigh **seirbhís 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.
- ▶ Cabhraíonn **Abhaile, an Scéim Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste**, le h-úinéirí tí teacht ar réiteach ar a riaráistí morgáiste tí agus fanacht ina dtithe, más féidir. Soláthraíonn Abhaile comhairle airgeadais agus dlíthiúil saor in aisce agus cabhair ó shaineolaithe, a fhaightear tríd an SBCA.
- ▶ 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.

Rialachas

Tá creat cuimsitheach rialaithe agus tuairiscithe airgeadais leagtha amach ag BFS le haghaidh seirbhísí soláthair a bhfuil deontas oibriochtúil 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 leith²) na gealltanais a dhéanann an dá pháirtí dá chéile, na seirbhísí san áireamh a sholáthrófar. Cuimsíonn na comhaontuithe soláthar seirbhíse, 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.

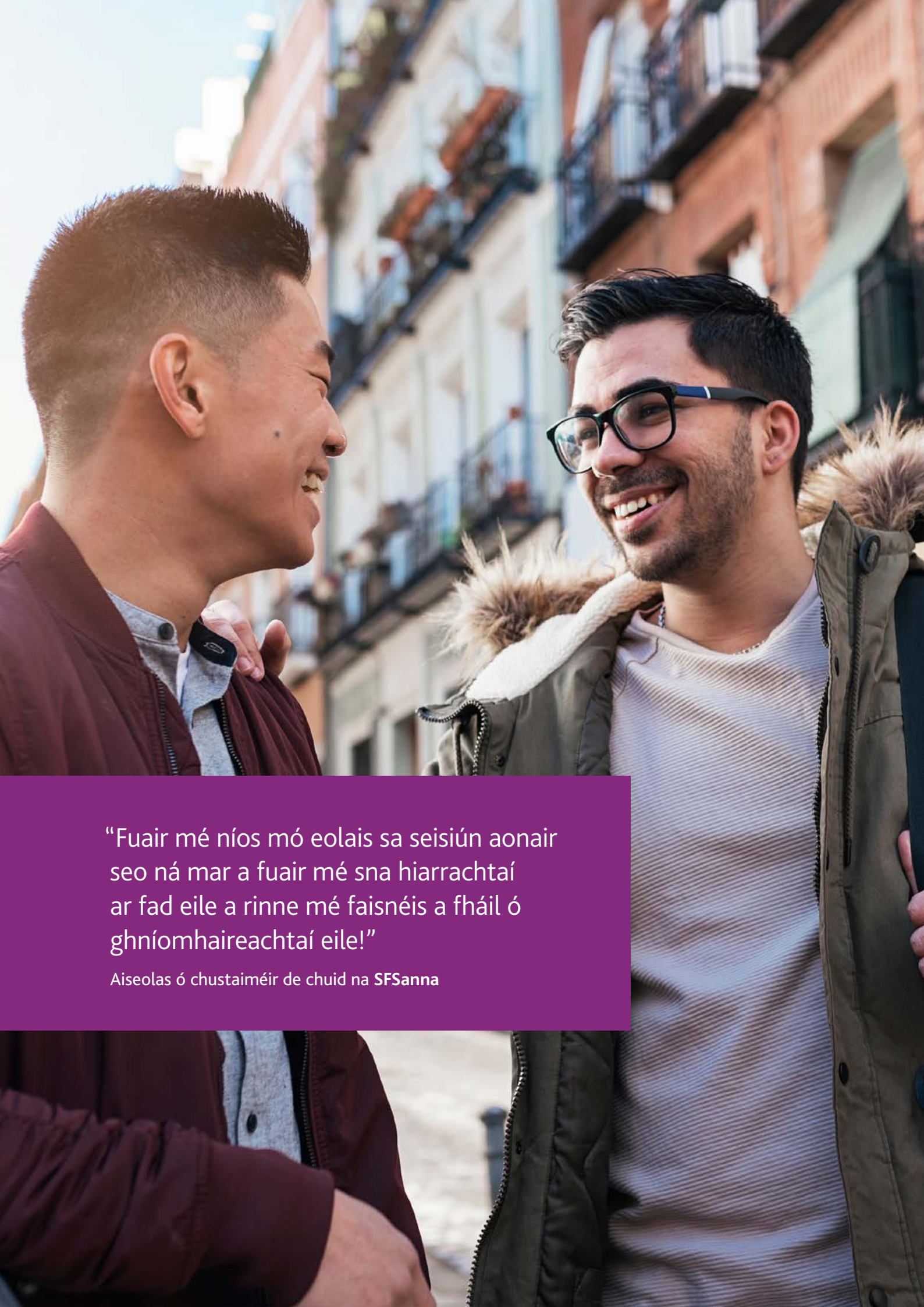
Foireann

Ag deireadh 2017, bhí 71 ball foirne coibhéise lánaimseartha ag an BFS. Tá príomhoifig an BFS i mBaile Átha Cliath agus tá oifigí againn i mBaile Átha Cliath, i gCorcaigh, i gCill Chainnigh, i Luimneach agus i nGaillimh.

Ráitis airgeadais

Ag tráth an scríofa, tuairiscítear sna dréacht-ráitis airgeadais bliantúla don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2017 € 54,278,637 in ioncam agus € 55,050,135 i gcaiteachas. Ullmhaíodh na ráitis airgeadais san fhoirm a fhorordaítear le halt 22 d'Acht na Comhairle 2000 agus de réir FRS 102, an caighdeán tuairiscithe airgeadais is infheidhme sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn. Déanfaidh an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais agus foilseofar é ar citizensinformationboard.ie nuair a bheidh an t-iniúchadh seo críochnaithe.

² In 2017, áirítear ina measc siúd 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, 51 cuideachta SBCA, SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil agus SBCA um Fhorbairt Náisiúnta, an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta agus Seirbhís Ateangaireachta Theanga Comharthaíochta na hÉireann. Déanfar athstruchtú ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhísí Buiséadaithe agus Comhairle Airgid in 2018.



“Fuair mé níos mó eolais sa seisiún aonair seo ná mar a fuair mé sna hiarrachtaí ar fad eile a rinne mé faisnéis a fháil ó ghníomhaireachtaí eile!”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na **SFSanna**

“Bhí na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh fíorchabhrach. Cé go bhfuil fadhbanna fós ag tionóntaí eile, tá an Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta á fáil agamsa anois agus tá gach rud go breá”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na SFSanna

Plean Straitéiseach 2015 -2018: Tús Áite do Shaoránaigh

Lenár bplean straitéiseach trí bliana don tréimhse 2015-2018 glactar cur chuige ‘Tús Áite do Shaoránaigh’ maidir lenár gcuid oibre, agus tá sé d’aidhm aige a chinntiú go gcomhlíonann an BFS agus ár seirbhísí seachadta le riachtanais na saoránach ar an mbealach is éifeachtaí is féidir. Is mian linn tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais shaoránach na hÉireann agus freagra a thabhairt ar na riachtanais sin ar an mbealach is éifeachtúla.

Le linn thréimhse an phlean tá sé mar aidhm againn:

“Feabhas a chur ar rochtain na saoránach ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta atá comhsheasmhach agus d’ardchaighdeán chun freastal ar a gcuid riachtanas, anois agus sa todhchaí.”



Is iad na tosaíochtaí atá againn ná:

- ▶ Seirbhísí comhsheasmhacha ar ardchaighdeán a chur ar fáil do shaoránaigh, arna dtacú ag meicníochtaí daingne um dhearbhu cáilíochta
- ▶ Athchóiriú a dhéanamh ar struchtúir an BFS agus an SBCA chun freastal níos fearr ar an saoránach trí struchtúir bhainistíochta agus rialachas a fheabhsú, úsáid éifeachtach acmhainní a uasmhéadú agus caighdeán comhsheasmhach seirbhísí a chinntiú
- ▶ Idirghabhálacha spriocdhírthe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach i gcásanna an-leochaileacha trí sheirbhísí speisialaithe
- ▶ Feasacht a fheabhsú maidir leis an raon seirbhísí a sholáthraíonn an BFS agus ár seirbhísí seachadta, go háirithe maidir le hinrochtaineacht seirbhísí do shaoránaigh
- ▶ Béim a chur ar ábhair imní ionas go gcuirfear feabhas leanúnach ar pholasaí agus riarachán seirbhísí poiblí
- ▶ Leanúint lenár bhfoireann, oibrithe deonacha agus baill bhoird a fhorbairt trí thacaíochtaí iomchuí agus béim faoi leith ar phríomhról an deonaithe.

Forbairtí i 2017

Arís eile, ba bhliain ghnóthach í 2017 don BFS agus dá sheirbhísí seachadta a chomhlíon aidhmeanna ár bPlean Straitéiseach 2015-2018. Le linn na bliana bhí an príomhfhócas ar phleanáil d'athstruchtúró na seirbhísí seachadta agus réachtáladh comhairliúcháin fairsinge ar fud na hÉireann (**féach 'Athstruchtúró ár gcuid seirbhísí' thíos**).

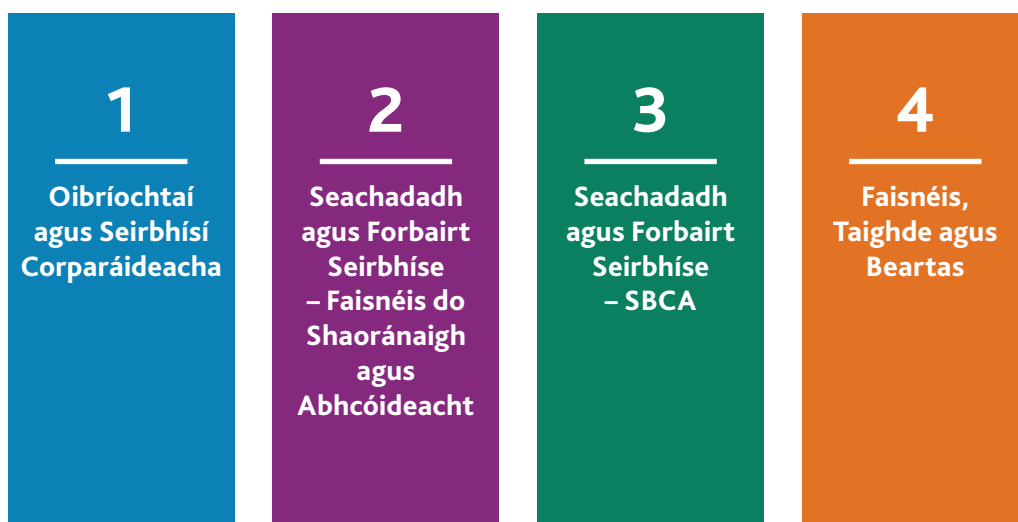
I rith na bliana rinneadh athbhreithniú iomlán ar ár struchtúr eagrúcháin ionas go bhféadfaidh BFS a chuid feidhmeanna a chomhlíonadh de réir an chaighdeáin is airde. Mar thoradh air sin, moladh aistriú ó struchtúr dhá philéar go struchtúr ceithre philéar, lena n-áirítear foireann nua Oibríochtaí a bhunú chun tacaíocht tiomanta níos láidre a sholáthar sna réimsí criticiúla ar nós AD, airgeadas, áitribh agus rialachas do na cuideachtaí seachadta

seirbhíse a dtugaimid maoiniú dóibh. Cuireadh tús leis an bpróiseas athraithe inmheánaigh in Eanáir 2017 agus táthar ag súil go mbeidh an struchtúr ceithre philéar nua i bhfeidhm go hiomlán ó mhí Mheithimh 2018 ar aghaidh (féach ar Aguisín 3 le haghaidh sonraí iomlána ar fhoirne inmheánacha an BFS).

Feachtas Abhaile

I mí Feabhra 2017, mar chuid de ghealltanais Chlár Comhpháirtíochta an Rialtais, sheol an BFS feachtas cumarsáide le haghaidh Abhaile, an Scéim Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste atá saor in aisce (**féach leathanach 50**). Tá sé mar aidhm ag an bhfeachtas náisiúnta feasacht a ardú maidir le tacaíochtaí do dhaoine i riaráiste morgáiste toisc nach raibh dhá thrian de dhaoine ar an eolas faoin tacaíocht saor in aisce atá ar fáil.

Struchtúr ceithre philéar BFS



Tionchar a Chruthú

Seoladh tuairisc taighde a *Tionchar a Chruthú - Luach Poiblí na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh* in Iúil 2017. Choimisiúnaigh líonra an BFS an tuarascáil agus thug an Dochtúir Nat O'Connor, Ollscoil Uladh, faoin obair agus fuarthas maoiniú ó dheontas taighde um bheartas sóisialta an BFS. Breathnaíonn sé ar an luach poiblí iomlán a ghineann na BFSanna in Éirinn, ina bhfuil 600,000 duine ag baint úsáide as an tseirbhís ar bhonn bliantúil. Is samhail í an taighde de staidéir den chineál céanna sa Ríocht Aontaithe maidir leis an luach a bhaineann le Comhairle do Shaoránaigh. Déantar tagarmharcáil de sheirbhísí i gcoinne coincheapa maidir le hiontaobhas poiblí, a

ról sásaimh, an gnóthachan airgeadais do na faighteoirí leasa aonair, dá dteaghlach agus don phobal agus maidir le daoine a nascadh le seirbhísí poiblí trína ról idirghabhála agus trína rannchuidiú um chuimsiú sóisialta. Tá cás-staidéir sa tuarascáil lena léirítear an luach a bhaineann le hidirghníomhaíocht duine-le-duine agus taispeánadh go ndearnadh duine fásta amháin as gach seisear atá ina chónaí in Éirinn teagmháil leis an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) i 2016. Labhair an tUasal Stanislaus Kennedy agus Príomhfheidhmeannach an BFS Angela Black ag an seoladh i Halla na Cathrach i mBaile Átha Cliath.



Rosh-an Khan Shinwari agus a theaghlach ag seoladh *Making an Impact*.



Sr. Stanislaus Kennedy, príomhchainteoir ag seoladh na tuarascála *Making an Impact*.

Comórtais Náisiúnta Treabhaidh

D'fhreastail an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA ar an gComórtas Náisiúnta Treabhaidh i Meán Fómhair 2017. Bhí Abhaile, an Scéim Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste saor in aisce, in éineacht leo don chéad uair. I measc na seastán eile a bhí san ollphuball Tús Áite do Shaoránaigh bhí Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (ISI) agus an Scéim um Mhicriasacht Phearsanta

Is scéim phiolótach é an PMC a bunaíodh chun creidmheas a sholáthar do theaghlaigh ar ioncam íseal chun cuidiú lena spleáchas ar iasachtóirí airgid a laghdú.

Thug níos mó ná 2,000 duine cuairt ar an bpuball Faisnéise do Shaoránaigh le linn na hócáide a bhí ar siúl ar feadh trí lá.



Taobh amuigh d'ollphubal Citizens First, ón taobh clé: Mike Cummins, SFS, Claire Kellegher, Abhaile, Susan Ryan, SFS, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, Nicola Walshe BFS, Bernie Keenaghan, SBCA, Mary Errity, SBCA, Kathleen O'Boyle, SFS, Michelle O'Hara, SFS and Bobby Barbour, Abhaile.

Caidreamh poiblí agus cur chun cinn

Is é príomhchuspóir ár straitéise ná ár seirbhísí a chur chun cinn don phobal. 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 Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh, SBCA, An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta um Dhaoine faoi Mhíchumais (SNA) agus Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC), agus an SBCA don Lucht Siúl (SBCALS).

Cuireann scála ar líonra lenár bhfeasacht branda i measc an phobail. Tá 115 Ionad Faisnéise do Shaoránaigh ann, 150 ionad breise for-rochtana agus 60 oifig den tSeirbhís Bhuiséadtha agus Chomhairle Airgid (SBCA) ar fud na tíre. Soláthraíonn BFS comharthaíocht ard-sráide don SBCA agus do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá líonraí comhpháirtíochta fairsinge ag ár seirbhísí ag leibhéal áitiúil. Tá baint ag an BFS agus an SBCA le hobair for-rochtana agus glacann siad páirt in imeachtaí tionscnaimh áitiúla agus gníomhaíochtaí ar nós scaipeadh bileoga.

Bíonn colúin *“Bíodh eolas agat ar do Chearta”* sna nuachtáin áitiúla go rialta agus bíonn sé mar spreagadh do roinnt slíotán raidió áitiúil.

Feachtais náisiúnta

Bainistíonn CIB feachtais chumarsáide ar leibhéal náisiúnta freisin. Le feachtais náisiúnta, spreagtar baill den phobal a bhfuil deacracht acu comhairle nó faisnéis a lorg. I ngníomhaíocht feachtais 2017 bhí craoladh fógraí raidió ar fud na stáisiún raidió náisiúnta agus áitiúla, ábhair mhargaíochta don cheantar áitiúil agus comhpháirtíochtaí digiteacha le príomh-láithreáin ghréasáin.

Áiríodh sna téamaí don fheachtas um Fhaisnéis do Shaoránaigh Ciorcal an tSaoil, Sochair Míchumais agus Teidlíochtaí, Cearta Fostaíochta agus Sochair agus Daoine Scothaosta, i measc téamaí eile. Scaipeadh póstaer agus bileoga a bhain le téamaí feachtais ar gach oifig áitiúil.

Tá 115 Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fud na tíre, chomh maith le 150 ionad for-rochtana agus 60 oifig de chuid na Seirbhíse Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid.

Cuirtear ár seirbhísí chun cinn ar bhonn bliantúil ag imeachtaí náisiúnta lena n-áirítear an Comórtas Náisiúnta Treabhaidh, an Taispeántas do Dhaoine os cionn 50 i RDS, agus an Taispeántas Cén Cúrsa i bPáirc an Chrócaigh.

Le tionscnaimh chomhpháirtíochta tábhachtacha eile, leantar le feasacht bhranda a mhúscailt maidir le Faisnéis do Shaoránaigh agus ar an SBCA araon. Mar shampla, d'oibrigh Abhaile an scéim tacaíochta um riaráistí morgáiste atá saor in aisce leis an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais, an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialta, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann agus an Bord um Chúnamh Dlíthiúil. Is é an phríomhphointe iontrála chun rochtain a fháil ar an tseirbhís ná uimhir chabhrach an SBCA ar 0761 07 2000.

Clúdach sna meán

Glacann BFS páirt ghníomhach leis na meáin chun aird a tharraingt ar luach agus ar thábhacht ár seirbhísí. Mar shampla, leis an athstruchtúrú ar an BFS agus SBCA, rinneadh deiseanna meán a lorg, chun teachtaireachtaí soiléire a sheachadadh ar na cúiseanna atá taobh thiar den aistriú seo agus feasacht mhéadaithe ar ghníomhaíochtaí an dá sheirbhísí.

Athstruchtúrú ár seirbhísí

I mí na Samhna 2014 rinne Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh cinneadh athstruchtúrú a dhéanamh ar shocruithe rialachais na seirbhísí BFS agus SBCA áitiúla. Ghlac an BFS an cinneadh oibríochtúil seo tar éis blianta anailíse ar roghanna agus tréimhse chomhairliúcháin mhionsonraithe leis na páirtithe leasmhara uile. Tagann sé ón ngá atá ann do mhúnla rialachais níos sruthlínithe agus seachadadh seirbhíse feabhsaithe.

Is é aidhm an athraithe ná éifeachtacht na timpeallachta rialaithe, bainistíocht airgeadais agus rialachas na líonra BFS SBCA a fheabhsú, atá maoinithe go hiomlán ag an Stát. Baineann an t-athrú freisin le hiarrachtaí bainistíochta agus riaracháin a chomhdhlúthú, ag díriú ar sheachadadh seirbhíse tosaigh do shaoránaigh, comhsheasmhacht agus cáilíocht sheachadadh seirbhíse a fheabhsú agus, nuair is féidir, seirbhísí a leathnú dóibh siúd a bhíonn ag brath orthu.

I mí Dheireadh Fómhair 2016, chinn an Bord freisin gur chóir go mbeadh an struchtúr nua bunaithe go réigiúnach agus, i mí Feabhra 2017, ghlac Bord an BFS moladh go gcuirfí 16 cuideachta réigiúnach nua in ionad an struchtúr reatha de 93 cuideachta áitiúil aonair, comhdhéanta ocht SFS agus ocht mBord SBCA. Ba é an feabhas a chuireadh fáilte roimhe ná an 16 post nua Bainisteoir Réigiúnach a cruthaíodh (ocht SBCA agus ocht SFS).

Ceapadh KPMG mar bhainisteoirí tionscadail seachtracha d'athstruchtúrú seirbhísí agus bhí rochtain ag an tionscadal ar thacaíochtaí gairmiúla éagsúla nuair a bhí gá leo. D'fhreastail ionadaithe ó Bhord agus ó Fheidhmeannacht an BFS ar chruinniú den Chomhchoiste Oireachtais (JOC) maidir le Gnóthaí Fostaíochta agus Cosaint Shóisialta i mí Feabhra 2017. Tar éis chruinniú an Choiste, d'éirigh le Feidhmeannacht an SFS Anailís ar Shochar Costas a choimisiúnú ar an tsamhail bhoird nua de 16 cuideachta réigiúnach. Cuireadh an tuarascáil (arna foilsiú ar shuíomh gréasáin an BFS), ar fáil don JOC i mí Mheán Fómhair 2017 agus léiríonn sé leibhéil shuntasacha sochair thar chostais, i ndáil le cinneadh an Bhoird dul ar aghaidh chun na socruithe rialachais nua a chur i bhfeidhm.

Comhairliúchán

I mBealtaine 2017, chuaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) i mbun comhairliúchán cuimsitheach maidir le cur i bhfeidhm struchtúr athbhreithnithe an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) agus na Seirbhísí Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (MABS). D'óstaigh an BFS 14 seisiún chomhairliúcháin ar leithligh, lenar clúdaíodh na hocht réigiún atá beartaithe ar fud na tíre agus bhuail siad le baill foirne agus le baill an Bhoird SBCA, agus le baill foirne, le hoibrithe deonacha agus baill Bhoird an SFS ó gach réigiún. Rinneadh ionadaíocht mhaith ar na seirbhísí (SFS: 78% tinreamh ó fhoireann / ionadaithe deonacha; agus tinreamh de 77% ó ionadaithe an Bhoird. SBCA: tinreamh de 100% ó ionadaithe foirne, agus 81% ó ionadaithe an Bhoird).

Bhí an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin, Bainistíocht Shinsearach agus baill den Fheidhmeannacht i láthair ag gach seisiún chun éisteacht le hionadaithe na líonraí agus chun nuashonruithe a sholáthar.



Ag eascairt as na comhairliúcháin seo d'éascaigh an BFS le naoi seisiún grúpa fócais sonracha le haghaidh foirne agus Boird, ar fhreastail 260 ionadaí orthu.

Reachtáladh seisiúin chomhairliúcháin bhreise i mí Lúnasa, ag tabhairt aghaidh ar sholáthar foirne, oibrithe deonacha, chomh maith le ról riaracháin. Leis seo, b'ionann líon iomlán a fuair comhairle agus 800.

Chuir CIB nuashonruithe rialta ar an gclár athstruchtúraithe ar fáil go díreach chuig gach Cathaoirleach agus ball foirne de SFS agus SBCA don chuid eile de 2017. Eagraíodh seisiúin faisnéise do na Cathaoirligh ag deireadh 2017, lenar tugadh deis chun soiléiriú a lorg maidir leis an bpróiseas aistrithe chuig na cuideachtaí réigiúnacha nua agus foirceann na gcuideachtaí atá ann cheana féin.

Cur i bhFeidhm

Ag deireadh 2017, tharla planáil don chéad chéim den chur i bhfeidhm do cheantair Bhaile Átha Cliath Theas, Laighean Thuaidh (Cill Dara, An Longfort, Lú, an Mhí agus an Iarmhí) agus Mumhan Theas (Corcaigh agus Ciarraí) agus cuireadh an chéad chéim i gcrích in Aibreán 2018. Tá na hathruithe á ndéanamh ag leibhéal boird na gcuideachtaí áitiúla amháin. Leanfar leis an obair luachmhar a dhéanann fostaithe agus oibrithe deonacha atá ag obair i seirbhísí SFS agus fostaithe seirbhísí SBCA mar a rinne siad cheana féin. Thug an BFS dearbhú don fhoireann agus do na boird ar fud líonraí SFS agus SBCA nach dtiocfaidh aon athrú ar na téarmaí agus na coinníollacha don fhoireann, ná laghdú ar sheirbhís agus ná aon dúnadh d'oifigí seachadta seirbhíse. Leanfaidh an BFS air ag soláthar faisnéise agus tacaíochta ar feadh na hidirthréimhse.

Beartas sóisialta agus taighde

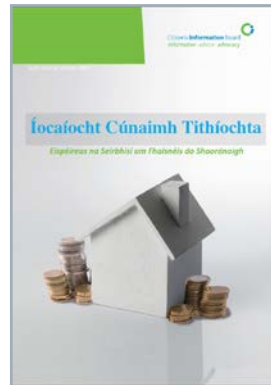
Leis na ceisteanna a iarrann daoine nuair a thugann siad cuairt ar an SFS ag lorg eolais, comhairle nó abhcóideachta, tugtar blas de na fadhbanna a bhíonn ag daoine áirithe nuair a bhíonn siad ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta agus poiblí. Léiríonn cuid mhaith de na fiosrúcháin deacracht nó imní bhunúsach maidir le beartas, cleachtas nó píosá reachtaíochta. Tuairiscíonn na Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh ar na hábhair imní seo don BFS, i bhfoirm tuairisceán beartais shóisialta. Soláthraíonn an sonraí seo ábhar cás-staidéir gan ainm a fhéadfaidh fianaise a sholáthar maidir leis na saincheisteanna a bhíonn roimh an bpobal. Úsáidimid an fhianaise seo chun moltaí a dhéanamh don rialtas, do phróisis chomhairliúcháin, do rialtóirí agus d'eagraíochtaí eile maidir le beartas a fheabhsú - agus le riarachán beartais. Tá bunús reachtúil ag an ngné seo dár gcuid oibre agus tá sé ar cheann de na príomhghnéithe de phlean straitéiseach an BFS 'Tús Áite do Shaoránaigh' - chun aird a tharraingt ar shaincheisteanna imní ionas go gcuirfear feabhas ar bheartas agus riarachán seirbhísí poiblí ar bhonn leanúnach.

I 2017, cuireadh 4,884 tuairisceán beartais shóisialta faoi bhráid an BFS, a tháinig ón SFS agus ón tSeirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS). Is méadú de 13% é seo ar fhigiúr 2016. Díobh seo, leag 64% béim ar shaincheisteanna riaracháin nó oibriúcháin maidir le rochtain ar íocaíochtaí nó ar sheirbhísí, rud a léiríonn go bhfuil cúrsaí oibríochta fós ina n-imní lárnach do dhaoine a dhéanann iarracht teacht ar shochair. Sna tuairisceáin eile, díriodh ar aimhrialtachtaí beartais nó bearnaí i soláthar seirbhísí. Bhí an chuid is mó den fhianaise a chuir seirbhísí ar fáil maidir le hábhair imní beartais a bhain le leas sóisialta. I measc catagóirí eile a bhfuil líon suntasach tuairisceán beartais shóisialta acu tá tithíocht, sláinte agus airgead agus cáin.

Féach leathanach 38 le haghaidh sonraí maidir le tuairisceáin bheartais shóisialta go SFSanna i 2017.

Le linn 2017, rinne an BFS 17 aighneacht ar réimsí éagsúla de bheartas sóisialta agus poiblí. Bhí an chuid is mó díobh seo mar fhreagra ar chuirí ag ranna rialtais agus clúdaíodh ábhair cosúil le buiséid phearsantaithe do dhaoine faoi mhíchumas, comhairliúchán Tionól na Saoránach maidir le dúshláin agus deiseanna de dhaoine atá ag dul in aois, agus an lócaíocht um Theaghlach i bhFostaíocht

Tugann an t-aighneacht Réamh-Bhuiséad léargas úsáideach ar an raon leathan saincheistanna a bhfuil seirbhísí seachadta an BFS páirteach iontu. Rinneadh dréachtú ar gach ceann de na haighneachtaí seo trí úsáid a bhaint as gnéithe éagsúla de na sonraí a sholáthraíonn ár seirbhísí seachadta agus tá an bunús fianaise seo ríthábhachtach chun cuidiú linn na saincheistanna atá ag teacht chun cinn a aithint a bhíonn ar dhaoine tabhairt aghaidh orthu, chun béim a chur ar na deacrachtaí a bhaineann leis na polasaithe, na reachtaíochta agus na treoirlínte sonracha a thacaíonn le soláthar sochair nó seirbhísí, agus tuiscint a fháil ar an gcaoi a mbíonn riarachán beartais ag dul i bhfeidhm ar chúinsí daoine aonair.



In 2017, d'fhoilsigh an BFS tuarascáil taighde freisin ar thaithí na SFSanna maidir lena bplé le rolladh amach na hÍocaíochta Cúnaimh Tithíochta (HAP), mar chuid dá sraith leanúnach de thuarascálacha

téamacha maidir le beartas sóisialta. Meastar gur gné thábhachtach é an scéim nua seo i bhfreagra an Rialtais maidir le freastal ar riachtanais na dteaghlach atá ag lorg tacaíochta tithíochta fadtéarmach agus bhí na SFSanna ábalta iniúchadh a dhéanamh ar na dúshláin agus foghlaim ó chur i bhfeidhm na scéime.

Leanann an BFS air le seirbhísí a choinneáil ar an eolas agus a nuashonrú maidir le cúrsaí beartais trí oiliúint a sholáthar chomh maith le nuachtlitir démhíosúil - Nuashonrú ar Bheartas Sóisialta - a scaipeadh ina bhfuil faisnéis maidir le nuacht, gníomhaíochtaí agus acmhainní an BFS agus an beartas sóisialta náisiúnta.

In 2017, cuireadh 4,884 tuairisceán beartas sóisialta faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Abhcóideacht

Is bealach í an abhcóideacht chun cumhacht a thabhairt do dhaoine trí thacaíocht a thabhairt dóibh chun a dteidlíochtaí a éileamh agus, nuair is gá, ionadaíocht a dhéanamh dóibh agus idirbheartaíocht a dhéanamh ar a son.

Soláthraíonn an BFS seirbhísí abhcóideachta don phobal tríd an líonra náisiúnta de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an tSeirbhís um Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas. In abhcóideacht SFS, déanann an soláthraí faisnéise níos mó ná faisnéis agus comhairle a chur ar fáil do chliaint, pléann sé le saincheisteanna níos deacra agus níos casta.

Féach leathanach 39 le haghaidh sonraí faoi abhcóideacht i SFSanna i 2017 agus féach ar an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta ar leathanach 56.



Foireann na Seirbhíse Náisiúnta Abhcóideachta ag an imeacht comhchéime i mBaile Átha Cliath chun béim a chur ar na fadhbanna atá ag daoine a bhfuil míchumas intleachtúil agus uathachas orthu ó thaobh na cóiríochta fadtéarmach faoi thacaíocht.



“Le linn na tréimhse fada a d’oibrigh mé i gcomhar le m’abhcóide, tháinig méadú ar mo mhuinín agus táim in ann a chinntiú anois go mbeidh cead cainte agam.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na SNA.

Faisnéis a sholáthar - láithreáin ghréasáin agus foilseacháin

Citizensinformation.ie

Cuireann ár láithreán gréasáin, citizensinformation.ie, faisnéis ar fáil maidir leis an tseirbhís phoiblí in Éirinn. Is féidir leis an bpobal an suíomh a úsáid chun a fháil amach faoina gcearta agus a dteidlíochtaí. Is í an láithreán an príomhfhoinsé faisnéise do sholáthraithe faisnéise sa SFS agus STFS, chomh maith le faisnéis úsáideach a sholáthar d'oifigigh sa SBCA agus in eagraíochtaí eile. Faoi láthair tá níos mó ná 1,300 doiciméid ar Citizensinformation.ie i mBéarla agus i nGaeilge.

Is é ceann de na leathanaigh is gnóthaí ar citizensinformation.ie in 2017 ná:

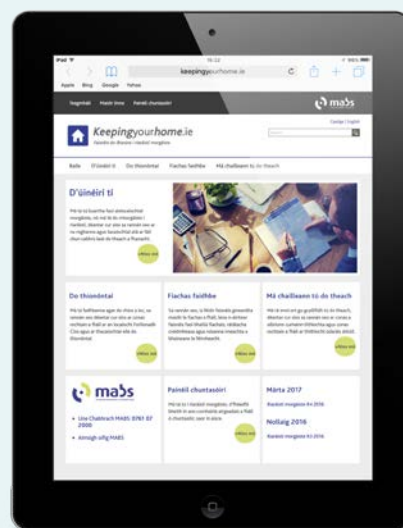
- ▶ Saoránacht Éireannach trí bhreith nó de bhuanadh
- ▶ Iarratas a dhéanamh ar phas Éireannach
- ▶ Riachtanais víosa chun teacht isteach in Éirinn
- ▶ Pas Éireannach a athnuachan
- ▶ Pinsean Stáit (Ranníocaíochta)

Oibrímid le Príomhoifigeach Faisnéise Oifig an Rialtais sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ar thaobh theicniúil citizensinformation.ie. Déanaimid nasc freisin idir an fhaisnéis leasa shóisialaigh ó citizensinformation.ie agus láithreán gréasáin na Roinne Gnóthaí Fostaíochta agus Cosaint Shóisialaigh, welfare.ie.

Keepingyourhome.ie

Is láithreán gréasáin beag é Keepingyourhome.ie. Ina bhfuil faisnéis do dhaoine a bhfuil imní orthu faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó atá i riaráistí morgáiste. Ina theannta sin, coimeádann Keepingyourhome.ie sonraí faoi níos mó ná 1,300 cuntasóir ar féidir leo comhairle a thabhairt maidir le tograí i leith réiteach morgáiste.

I 2017, taifeadh 80,072 cuairt ar an suíomh, 314,288 amharc leathanaigh agus meán de 3,733 cuairteoir uathúil in aghaidh na míosa.



In 2017, rinneadh breis agus 19.8 cuairt ar citizensinformation.ie, sin méadú 420,000 cuairt (2.2%) ó 2016. Rinneadh taifead de níos mó ná 58 milliún amas agus meánlín 872,042 cuairteoir uathúil gach mí.

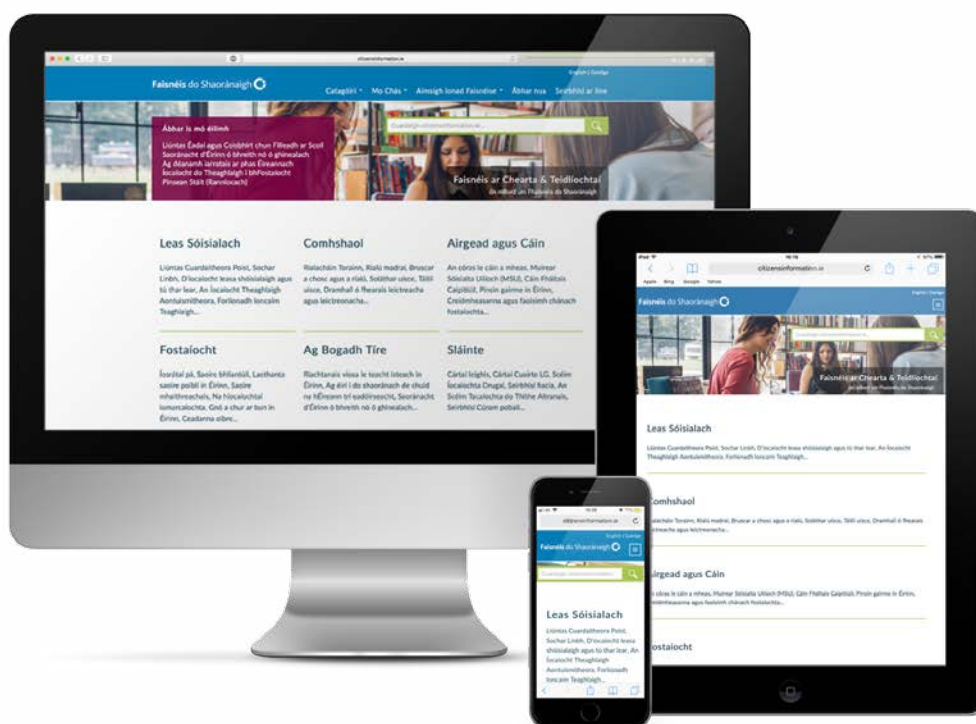
Athdhearadh citizensinformation.ie

I lár 2017, athdhearadh láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Bhí sé mar aidhm ag an tionscadal na gnéithe den láithreán gréasáin citizensinformation.ie a choimeád inar tháinig méadú comhsheasmhach orthu le deich mbliana anuas - teanga shoiléir, faisnéis chomhtháite agus raon leathan ábhar dírithe ar an saoránach. Mar thoradh ar athdhearadh tá cuma agus mothú comhsheasmhach, nuachóirithe air

Tá athsheoladh nua an láithreáin ghréasáin go hiomlán sofhreagrach agus inrochtain ag baint úsáide as HTML5 agus CSS3. Ciallaíonn sé seo gur féidir teacht ar an láithreán gréasáin go comhsheasmhach le brabhsálaithe éagsúla agus ar ghléasanna soghluaiste. Tá an láithreán

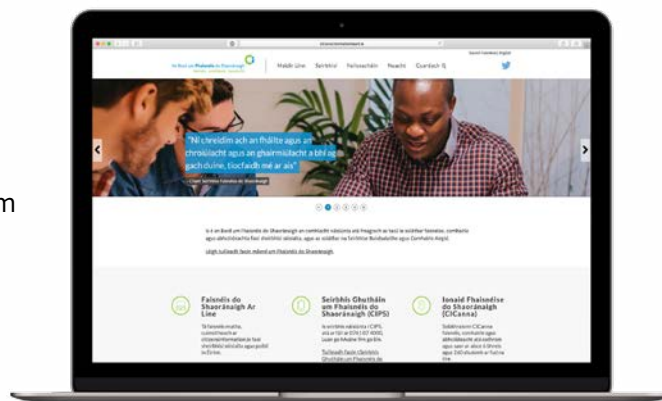
gréasáin deartha chun freastal ar WCAG 2.0 AA agus chun a bheith inrochtana don lucht féachana is leithne - lena n-áirítear daoine scothaosta agus daoine faoi mhíchumas a d'fhéadfadh a bheith ag baint úsáide as teicneolaíocht chúnta.

Tá nascanna suntasacha ag an suíomh gréasáin anois le tionscadail 'Digital First' ríomh-Rialtais (lena n-áirítear seirbhísí ar líne ó na Coimisinéirí Ioncaim, Oifig na bPasanna agus páirtithe leasmhara eile). Cuireadh Google Analytics leis an láithreán gréasáin, rud a chuirfidh ar chumas an BFS trácht láithreán gréasáin agus riachtanais úsáideoirí a anailísiú ar bhealach níos mionsonraithe.



Citizensinformationboard.ie

Is láithreán gréasáin corparáideach an BFS é Citizensinformationboard.ie. Leagtar amach obair an BFS agus a sheirbhísí seachadta, agus feidhmíonn sé mar bhunús don BFS doiciméid a fhoilsiú faoi scéim foilseacháin um Shaoráil Faisnéise.



Assistireland.ie

Soláthraíonn Assistireland.ie faisnéis faoi theicneolaíocht chúnta (áiseanna agus fearais) do dhaoine scothaosta agus do dhaoine faoi mhíchumas in Éirinn.



In 2017, thairfead assistireland.ie 517,316 cuairt, níos mó ná 1,892,942 amharc leathanaigh agus 29,855 cuairteoir uathúla in aghaidh na míosa ar an meán. Dhéileáil an tseirbhís tacaíochta assistireland.ie le breis is 1,200 ceist ar an teiléafón, trí ríomhphost agus le SMS.

Foilseacháin

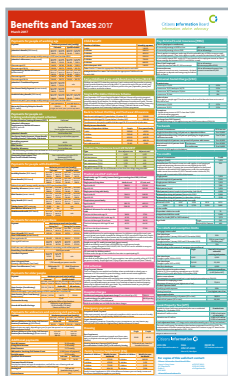
Foilsíonn an BFS raon bileoga faisnéise gach bliain. Foilsímid tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartas sóisialta freisin chun aird a tharraingt ar shaincheistanna a shainaithníonn ár seirbhísí agus chun anailís a dhéanamh orthu.

Tá sé mar aidhm againn ardleibhéal inrochtaineachta inár gcuid foilseachán, lena n-áirítear úsáid a bhaint as teanga, gcodarsnacht datha, clómhéid, sciath páipéir agus formáidí malartacha. Phriontáil an tlonad Priontála loncaim an chuid is mó de na bileoga a tháirgeamar le linn 2017.

Tá na foilseacháin uile ar fáil ar fud an ghréasáin um Faisnéis do Shaoránaigh. Déantar iad

a dháileadh go forleathan ar sholáthraithe seirbhíse eile agus soláthraithe faisnéise d'fhonn iad a chur ar taispeáint in oifigí poiblí. Ina measc seo tá ranna Rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí SBCA, oifigí leasa shóisialaigh áitiúil agus oifigí sláinte, TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile.

Tá leaganacha PDF de gach foilseachán ar fáil ar citizensinformationboard.ie. Tá na bileoga iad féin nasctha le faisnéis a nuashonraítear go rialta ar shuíomh gréasáin citizensinformation.ie (féach citizensinformation.ie/guides).



Déanann cartlann agus bileog *Sochair agus Cánacha 2017* achoimre ar na sochair i 2017 le táblaí cuimsitheacha rátaí agus tairseacha ioncaim.



teidlíochtaí leasa shóisialaigh, dlí cánach agus fostaíochta.

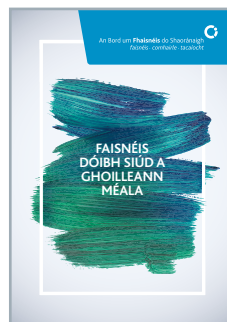
Scaiptear an bhileog *Faisnéise d'Fhágáil Scoile* ar scoileanna ar fud na tíre. Clúdaíonn sé réimse ábhar a bhaineann le fágáil scoile, lena n-áirítear roghanna le haghaidh oideachais agus oiliúna,



Tugtar forbhreathnú ar na teidlíochtaí do dhaoine scothaosta sa *Treoirlabhar maidir le Teidlíochtaí le haghaidh na nDaoine os cionn Seasca Bliain d'Aois*.



Tugtar forbhreathnú ar theidlíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas sa bhileog *Treoirlabhar maidir le Teidlíochtaí do Dhaoine faoi Mhíchumas*.



Soláthraíonn an bhileog *Faisnéis dóibh siúd a bhfuil Deacrachtaí acu mar thoradh ar Bhás* treoir maidir le cúrsaí praiticiúla agus dlíthiúla tar éis báis agus cuimsíonn sé faisnéis faoi na tacaíochtaí airgeadais atá ar fáil dóibh siúd a bhásaigh duine muinteartha leo le déanaí.

Colúin Bíodh eolas agat ar do Chearta

Gach mí cuirimid le chéile ceithre cholún ceist agus freagra *Bíodh eolas agat ar do Chearta*. Foilsítear na colúin seo go forleathan sna nuachtáin áitiúla ar fud na tíre.



Relate

Is é *Relate* ár n-iris míosúil ina clúdaítear reachtaíocht agus forbairtí sna réimsí leathan seirbhísí sóisialta agus beartas sóisialta. I rith na bliana, chumhdaigh

Relate réimse leathan ábhar lena n-áirítear an Rialachán Ginearálta um Chosaint Sonraí (GDPR), cúram leanaí, Tionól na Saoránach agus gnó a thosú in Éirinn.

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tugann Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (CIS) deis do ghlaiteoirí teacht ar fhaisnéis duine le duine maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta ar bhonn 'bualadh isteach'. Tá Ionaid Eolais do Shaoránaigh ar fud na hÉireann, le tacaíocht ó shuíomhanna for-rochtana agus seirbhís shoghluaiste.

I 2017 bhí gach SFS ag feidhmiú mar chuideachta theoranta le bord bainistíochta deonach. Bhí na boird áitiúla comhdhéanta d'ionadaithe ó eagraíochtaí pobail agus deonacha áitiúla, ionadaithe ón earnáil reachtúil agus, i go leor cásanna, soláthraithe faisnéise deonacha. Cuirfear boird réigiúnacha in ionad na mbord áitiúil i 2018 (**féach leathanach 20**).

Athstruchtúrú cuideachtaí SFS agus SBCA

I nDeireadh Fómhair 2016 chinn an Bord Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIB) dul ar aghaidh le hathstruchtúrú seirbhísí an SFS agus Seirbhísí um Sheirbhísí Buiséadaithe Comhairle Airgid (SBCA) ar bhonn réigiúnach. Ina dhiaidh sin, bhunaigh an BFS Coiste Athstruchtúrúithe chun struchtúr réigiúnach a dhearadh le haghaidh líonraí SFS agus SBCA agus pleananna cur chun feidhme agus cumarsáide a ullmhú. D'aontaigh Bord an BFS le comhdhéanamh an struchtúir nua seo - a fheicfidh 42 CIS a athstruchtúrú in ocht gcuideachta réigiúnach i bhFeabhra 2017.

I rith na Bealtaine 2017, chuaigh an BFS i mbun comhairliúchán cuimsitheach maidir le cur i bhfeidhm na struchtúr réigiúnach nua, ag óstáil 14 seisiún comhairliúcháin ar leithligh a chlúdaíonn na hocht réigiún atá beartaithe ar fud na tíre (**féach leathanach 21**). Tionóladh 13 seisiún eile i mí Lúnasa 2017.

Tá an chéad chéim den athstruchtúrú críochnaithe (tráth scríofa), agus athstruchtúraíodh 18 SFS go trí chuideachta.

Foireann, suíomhanna agus airgeadas

I 2017, thug an BFS tacaíocht agus maoiniú do 42 SFS chun faisnéis, comhairle agus seirbhísí abhcóideachta a sholáthar ar fud na hÉireann. Íocadh deontais oibriúcháin de € 13.14 milliún leis an SFS (**féach Aguisín 9**).

Cuirtear faisnéis do shaoránaigh ar fáil don phobal ó 219 suíomh ar fud na tíre. Oibríonn cúig cinn de na suíomhanna seo ar bhonn lánaimseartha, agus tá 169 páirtaimseartha (lena n-áirítear for-rochtain 'sheasta').

B'ionann líon iomlán na bhfostaithe sna SFSanna i 2017 agus 284 (192 cobhéis lánaimseartha). I 2017 bhí 197 oibrí scéime (coibhéiseach le 109 post lánaimseartha), síos ó 225 oibrí scéime (124.5 coibhéis lánaimseartha) i 2016. Le linn 2017 tháinig laghdú beag ar líon na n-oibrithe deonacha sa líonra SFS, agus 1,027 oibrí deonach acu, síos ó 1,079 oibrí deonach i 2016.



“Is iontach an tseirbhís a chuireann sibh ar fáil, is gairm ar leith gan aon dabht é cabhrú le daoine mar a dhéanann sibhse.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na **SFSanna**

Glaoteoirí agus fiosrúcháin

Ba é 1,039 milliún an líon iomlán fiosrúchán ar dhéileáil na seirbhísí leo i 2017 - méadú de níos mó ná 2.5% ar an mbliain roimhe sin. Chuir beagnach 600,000 duine cuairt ar SFSanna i rith 2017, rud a léiríonn laghdú beag ar líon na nglaoiteoirí do 2016 (607,913). Is iad mná (57%) den chuid is mó a chuireann glaoch ar na SFSanna, agus fir (37%) de na glaoiteoirí, agus bhí 5% ina lánúin.

Taifeadadh náisiúntacht do 70% de na glaoiteoirí (416,595) i rith 2017. I gcás ina ndearnadh taifead ar náisiúntacht, bhí 76% (317,829) de na glaoiteoirí Éireannach agus 24% de náisiúnaigh neamh-Éireannacha (98,766), suas ó 22% i 2016. San iomlán bhí 13% (55,494) de ghlaoiteoirí ón AE agus bhí 10% (43,272) ó thíortha nach bhfuil san AE. Chuir glaoiteoirí glaoch ó 215 tír ar fad, mar a bhí sa bhliain roimhe sin. Léiríonn na sonraí úsáide an tábhacht leanúnach a bhfuil ag an SFS mar sheirbhís faisnéise d'imirce.

Taifeadadh eolas ar aois le haghaidh 74% (445,743) de na glaoiteoirí i 2017. I gcás inar taifeadadh aois, bhí 47% san aoisghrúpa ó 26 go 45; 34% san aoisghrúpa ó 46 go 65; Bhí 14% 66 bliain d'aois nó níos sine agus bhí 5% 25 bliana d'aois nó níos sine. Tá próifíl aoise na nglaoiteoirí cosúil leis na blianta roimhe seo.

Rinne na seirbhísí a thaifeadadh gur déileáladh le 261,446 (44%) de ghlaoiteoirí i gceann 10 nóiméad. As na glaonna, ghlac 228,303 (38%) 11 go 20 nóiméad, ghlac 92,811 (15%) 21 go 40 nóiméad, ghlac 14,911 (2%) 41 go 90 nóiméad agus ghlac 1,545 nóiméad 90 nó níos mó. Ba mhéadú suntasach é seo ó 386 i 2016. Léiríonn sé seo nádúr casta de chuid den obair - chomh maith le riachtanais chasta na ndaoine a chuireann glaoch ar sheirbhísí.

Bhí an líon is mó glaoiteoirí ag Lárchathair Bhaile Átha Cliath, agus ag Dún nGall, Luimneach, Tiobraid Árann agus Gaillimh ina dhiadh sin. Tháinig méadú mór ar líon na nglaoiteoirí ar sheirbhísí áirithe, amhail Uíbh Fhailí le méadú 19% agus Maigh Eo le méadú 14%.

Catagóirí fiosrúcháin

Taifeadtar gach fiosrúchán chuig CISanna ar bhunachar sonraí Oyster. D'fhan na cineálacha ceisteanna a ndéileáiltear leo le seirbhísí mar i gcéanna bliain ó bhliain, agus iad na catagóirí atá ar bharr ná leas sóisialach, sláinte, tithíocht, fostaíocht, agus airgead agus cáin a léiríonn an chuid is mó de na ceisteanna ón bpobal, chomh maith le raon saincheisteanna áitiúil.

Taispeánann an tábla na catagóirí is mó de na sé chatagóir le trí bliana anuas:

Catagóir	2015	2016	2017
Leas Sóisialach	457,887	462,738	467,694
Sláinte	79,945	82,290	90,147
Tithíocht	59,205	75,435	86,782
Fostaíocht	70,233	71,463	72,508
Áitiúil	65,159	69,326	69,477
Airgead agus Cáin	65,823	56,802	59,632

Is í an chatagóir leis an líon fiosrúcháin is mó, ná fiosrúcháin leasa shóisialaigh go comhsheasmhach (45% de na fiosrúcháin uile) agus tháinig méadú ar líon na bhfiosrúcháin sa réimse seo i 2017. Ba iad na catagóirí eile leis an líon fiosrúcháin is mó ina dhiaidh sin, ná sláinte (90,147, nó 9% d'fhiosrúcháin), tithíocht (86,782, nó 8% d'fhiosrúcháin), fostaíocht (72,508, nó 7% d'fhiosrúcháin), áitiúil (69,477, nó 7% d'fhiosrúcháin) agus airgead agus cáin (59,632 fiosrúchán, nó 6%).

Ba iad na catagóirí eile, a chuimsigh 18% den iomlán, in ord líon na bhfiosrúcháin ná: ceartas; ag bogadh tíre; taisteal agus caitheamh aimsire; breithe, teaghlach agus caidrimh; oideachas agus oiliúint; gnóthaí tomhaltóra; bás agus méala; comhshaol; rialtas in Éirinn.

Bhí cártaí leighis fós an réimse fiosrúcháin aonair is airde i 2017. Tá na 10 íocaíocht / scéim aonair ar bharr leagtha amach thíos:

Saincheist nó íocaíocht aonair	Fiosrúcháin
Cártaí leighis	59,826
Pinsean Stáit Ranníocaíochta	34,590
Liúntas Cuardaitheora Poist	31,581
Liúntas Míchumais	31,556
Liúntas Cúramóirí	31,042
Pacáiste Sochair Teaghlaigh	27,362
Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh	26,530
Liúntas Breosla	24,917
Cúnamh dlí agus comhairle	22,081
Iarratas a dhéanamh ar thithíocht shóisialta/údaráis áitiúil	19,957

Tá méadú fós ag teacht ar fhiosrúcháin maidir le tithíocht ó imircigh. Tháinig méadú de 17% ar fhiosrúcháin tithíochta Údaráis Áitiúla ó 2016, ag leanúint le hardú gear ar fhiosrúcháin sa réimse seo.

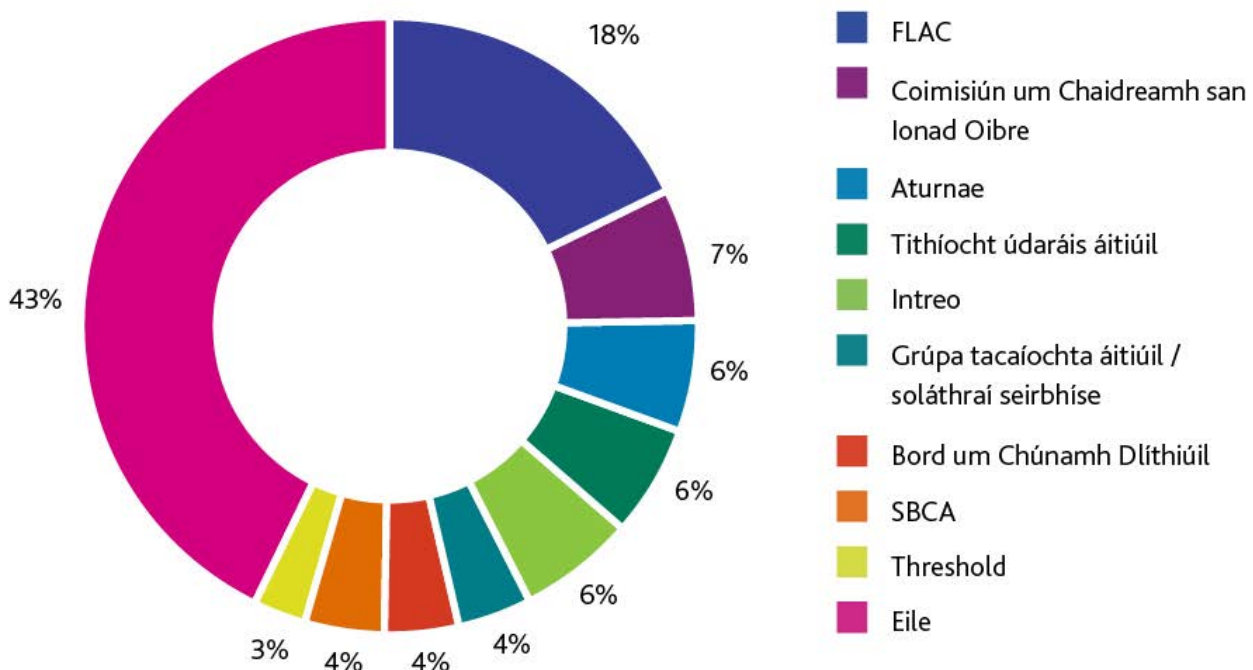
Atreoruithe chuig seirbhísí eile

Rinne na SFSanna atreoraithe chuig réimse leathan gníomhaireachtaí, rud a léiríonn beagnach níos mó ná 6% de chliant (37,660), suas ó 5% (32,969 cliant) an bhliain roimhe sin. Ba iad na tarchuir is mó a rinneadh, ná na tarchuir chuig Ionaid Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC) 18% (6,919), chuig aturnae 6% (2,356), chuig Intreo 6% (2,198), chuig tithíocht údaráis áitiúil 6% (2,132, suas ó 870 in 2016), agus chuig grúpa tacaíochta áitiúil / soláthraí seirbhíse 4% (1,495).

Tháinig méadú suntasach ar atreoraithe chuig an gCoimisiún um Chaidreamh san Ionad Oibre (WRC) - ó 1,427 i 2016 go 2,451 in 2017. I measc atreoraithe eile bhí an Bord um Chúnaimh Dlíthiúil (1,347), SBCA (1,337) agus Threshold (1,131).

Rinneadh níos mó ná leath na n-atreoraithe chuig eagraíochtaí náisiúnta agus áitiúla eile, rud a léiríonn an méid is a bhfuil baint ag an SFS i líonrú agus i dtacaíocht a thabhairt do ghlaiteoirí a bhfuil riachtanais shonracha acu. I measc na ngníomhaireachtaí eile tá an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe (708), CAVA (542), Seirbhís Fostaíochta Áitiúil (322), Comhairle Inimirceach na hÉireann (392), agus Treoir (353).

Atreoruithe ó SFSanna



Éascaíonn SFSanna clinicí speisialtóireachta ina n-oifigí féin chun tacaíocht shainiúil a sholáthar nuair is gá. I measc na seirbhísí speisialtóireachta seo tá Clinicí Comhairle Dlíthiúla Saor in Aisce (FLAC), Comhairle Dheonach na gCuntasóirí Cairte (CAVA), Tairseach, comhairle inimirce, Cúnamh na mBan, an tOmbudsman agus seirbhísí andúile.

Oiliúint

Tá ríomhfhoghlaim anois mar phríomh-mhodh seachadta oiliúna don tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá ríomhfhoghlaim níos inrochtana, ar fáil ar éileamh, laghdaíonn sé an t-am taistil agus is cúis le níos lú cur isteach ar an obair.

I 2017 d'athfhorbair an fhoireann nua ríomhfhoghlama an clár ar líne *Oiliúint Riachtanach do Sholáthraithe Faisnéise (ETIP)*. Soláthraíonn ETIP an oiliúint bhunúsach atá ag teastáil ó sholáthraithe faisnéise i SFSanna agus cuimsíonn sé gach ceann de na príomhréimsí soláthair faisnéise, lena n-áirítear dlí leasa shóisialaigh, teaghlaigh agus fostaíochta, teidlíochtaí FSS agus cearta tomhaltóirí. Déantar an cúrsa a sheachadadh go príomha trí cheachtanna idirghníomhacha ar líne. I 2017, chuir 107 ball foirne agus oibrí deonach ó 46 Ionad Eolais do Shaoránaigh éagsúla an clár ETIP i gcrích.

Tá an fhoireann ríomhfhoghlama ag pleanáil sraith cúrsaí ar líne a thabharfaidh deiseanna soláthraithe faisnéise d'fhorbairt ghairmiúil leanúnach.

Tá foghlaim sa seomra ranga ar fáil freisin. I 2017, seachadadh 40 imeacht oiliúna do 670 foghlaimeoir ar fud na tíre lena gclúdaítear leas sóisialach, cearta fostaíochta, inimirce agus cáin. Chonacthas 67 foghlaimeoir tús a chur le Bliain 1 agus 58 foghlaimeoir tús a chur le Bliain 2 den Ardteastas dhá bhliain san Ealaíon i bhForáil Faisnéise agus Cleachtais Abhcóideachta (arna sheachadadh ag an Institiúid Teicneolaíochta i mBaile Bhlainséir). Diríonn Bliain 1 ar an gcumas a fhorbairt chun faisnéis agus comhairle / cúnamh a sholáthar, agus diríonn Bliain 2 ar chumas a fhorbairt chun abhcóideacht a sholáthar.

Dearbhú cáilíochta

Tá Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh tiomanta do chinntiú go bhfuil an fhaisnéis agus an chomhairle a sholáthraítear do chliaint soiléir, cruinn, cuimsitheach, iontaofa agus tráthúil. Dearadh sraith acmhainní chun caighdeán cháilíochta náisiúnta a spreagadh agus a chinntiú. Imlíníonn na hacmhainní seo 16 nós imeachta caighdeánaithe maidir le seachadadh faisnéise agus comhairle, lena n-áirítear nós imeachta chun Athbhreithnithe ar Chaighdeán Faisnéise struchtúrtha (QIRanna) a chur i gcrích. Baineann gach QIR le breathnú ar idirghníomhaíocht 'fíor' le cliant SFS, agus measúnú ar an tseirbhís atá ar fáil.

Leanann seirbhísí orthu le suirbhéanna sástachta a dhéanamh ar chustaiméirí agus monatóireacht a dhéanamh ar aiseolas ó chustaiméirí. Is cuid ríthábhachtach d'obair na mBainisteoirí Forbartha SFS anailís a dhéanamh ar an aiseolas seo feragraí cuí a fhorbairt.

Seirbhísí 'In-rochtana'

Tá seirbhísí for-rochtana curtha ar fáil i gcónaí ag SFSanna ina soláthraíonn siad seirbhís faisnéise agus comhairle / cúnamh ag suíomh atá inrochtana don phobal príomhshrutha lasmuigh den phríomhoifig IFS. Is minic a tharlaíonn na seirbhísí for-rochtana seo i gceantair níos iargúlta ina bhféadfadh deacrachtaí a bheith ag daoine dul go dtí príomhoifig an IFS. Is forbairt nua tagtha chun cinn le blianta beaga anuas leis na IFSanna a théann go foirgnimh shonracha ina bhfuil daoine a bhfuil riachtanais faisnéise agus tacaíochta shonracha acu ina gcónaí.

I measc na seirbhísí inti tá na príosúin Éireannacha agus ionaid soláthair dhíreacha. Faoi láthair, soláthraíonn Luimneach, Ros Comáin, Laois, an Cabhán, Cathair Chorcaí Theas, Cluain Dolcáin agus Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh seirbhísí inti i bpríosúin do dhaoine atá faoi choimeád agus / nó dá dteaghlaigh. Tá na seirbhísí seo ag obair leis an BFS agus le Seirbhís Phríosúin na hÉireann chun iniúchadh a dhéanamh ar sheirbhísí inti atá ann faoi láthair i bpríosúin agus measann siad forbairt ar chomhaontú seirbhíse náisiúnta le solúbthacht maidir le cásanna áitiúla. Soláthraíonn Ros Comáin, Cluain Dolcáin, an Mhí, Muineachán, an Iarmhí, Luimneach, Chill Dara, Mhaigh Eo, Chill Mhantáin agus Corcaigh seirbhís faisnéise agus comhairle / cúnamh do chónaitheoirí ionaid soláthair dhíreacha a ndéanóidh stádas cead fanacht dóibh.

I measc na dtionscadal suntasach eile i 2017 bhí tionscadal píolótach leabharlann chun breathnú ar chomhoibriú idir na seirbhísí. Tá tionscadail phíolótacha leis an mBord um Thionóntachtaí Cónaithe (RTB) agus na Coimisinéirí Ioncaim ar siúl. Chuir clinic RTB i SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath faisnéis agus comhairle ar fáil maidir le ceisteanna a bhaineann le tionóntacht agus réiteach díospóide agus na Coimisinéirí Ioncaim. Tharla an chéad chéim den phíolótach seo i mí na Nollag, agus tá

sé beartaithe tuilleadh clinici a reáchtáil in áiteanna eile ar fud na tíre. Bíonn clinic chánach ag na Coimisinéirí Ioncaim i IFS Dhún Dealgan áit a bhfreastalaíonn foireann na gCoimisinéirí Ioncaim ar an oifig agus déileálann sí go díreach le ceisteanna ón bpobal. Reáchtáladh an chéad chlinic i mí na Nollag 2017.

Dhaingnigh SFS Bhaile Bhlainséir agus Cluain Dolcáin seirbhísí na n-dlíodóirí inimirceacha deonacha chun seirbhís sheachtainiúil a sholáthar ina gcuid IFS ag soláthar comhairle maidir le saoránacht, víosaí, athaontú teaghlaigh agus pósadh. D'fhorbair SFS Ros Comáin clár eolais saincheaptha do 209 dídeanaí ón tSiria a cuireadh go sealadach sa Lárionad um Fháiltiú Éigeandála agus Treoshuíomh (ERO) i mBaile an Doirín i 2017.

Obair dheonach sna SFSanna

Tá ról ríthábhachtach ag obair dheonach i go leor SFSanna. Chomh maith le ról a líonadh mar sholáthraithe faisnéise, fáilteoirí agus baill an Bhoird nó an Choiste, tabharfaidh go leor de na hoibrithe deonacha taithí ghairmiúil lena n-áirítear abhcóideacht ionadaíoch, tacaíocht le fiosrúcháin chasta i réimsí saineolais, obair bheartais shóisialta, PR agus margaíocht, riarachán, nuachtlitreacha a chur le chéile agus imeachtaí áitiúla a eagrú. Gníomhaíonn go leor oibrithe deonacha a bhfuil taithí acu, mar chomhordaitheoirí lárionaid áitiúla, agus earcaíonn siad oibrithe deonacha, tugann siad oiliúint agus uainchláir dóibh

Mar aitheantas ar an rannchuidiú ollmhór a thugann oibrithe deonacha, reáchtáladh imeacht ceiliúradh speisialta an 24 Samhain 2017 san Ospidéal Ríoga i gCill Mhaighneann. Thug an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Cosaint Shóisialaigh Regina Doherty, TD, an seoladh oscailte do 152 oibrí deonach agus d'fhoireann SFS agus BFS.



I láthair ag ceiliúradh na n-oibrithe deonacha, ón taobh clé: Ita Mangan, Cathaoirleach, Moira Byrne, oibrí deonach SFS Chill Mhantáin, an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí Regina Doherty T.D., Angela Black, POF, Helen Eustace, oibrí deonach SFS Chill Dara, agus Zeph Ngaliema, Tacacadóir Inimirce, SFS Chluain Dolcáin agus Leamhcán.



Ian Coulter, BFS ag labhairt le hoibrithe deonacha, Zeph Ngaliema, SFS Chluain Dolcáin agus Leamhcán, Brenda Doyle, oibrí deonach Go for Life agus Moira Byrne, SFS Chill Mhantáin maidir lena n-eispéiris le linn ceiliúradh na n-oibrithe deonacha in Ospidéal Ríoga Chill Mhaighneann, Baile Átha Cliath.

Tacaímid freisin le SFSanna chun rannchuidiú a gcuid oibrithe deonacha a aithint ag imeachtaí áitiúla. Bronntar teastais do sheirbhísí deonacha ar feadh cúig bliana seirbhíse agus babhlai criostail ar feadh seirbhís 10 mbliana. In 2017, rinneadh onóir do 16 oibrí deonach ar thug breis agus 20 bliain seirbhíse ag ócáid náisiúnta i mBaile Átha Cliath.

Aonad Soghluaiste um Fhaisnéis do Shaoránaigh

I 2017 chaith an t-aonad soghluaiste 94 lá ar an mbóthar a sholáthraíonn seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh i nGaillimh, Maigh Eo, Ciarraí, Ceatharlach, Iarthar Chorcaí, Cill Mhantáin, Loch Garman agus Baile Formaid. Ba mhéadú é seo ar úsáid an aonaid shoghluaiste i 2016 agus bhí sé rithábachtach maidir le seirbhís a sholáthar go háirithe do na ceantair níos iargúlta. Dhéileáil an t-aonad soghluaiste le 2,415 glaoiteoir agus 10,038 fiosrúchán i 2017.

Sonraí beartais shóisialta agus aiseolas

Bhí 4,579 tuairisceán beartais shóisialta (TBSanna)³ ó SFSanna ó mí Eanáir go mí na Nollag 2017, méadú de 23% ar an TBSanna a fuair an BFS i 2016 (3,729).

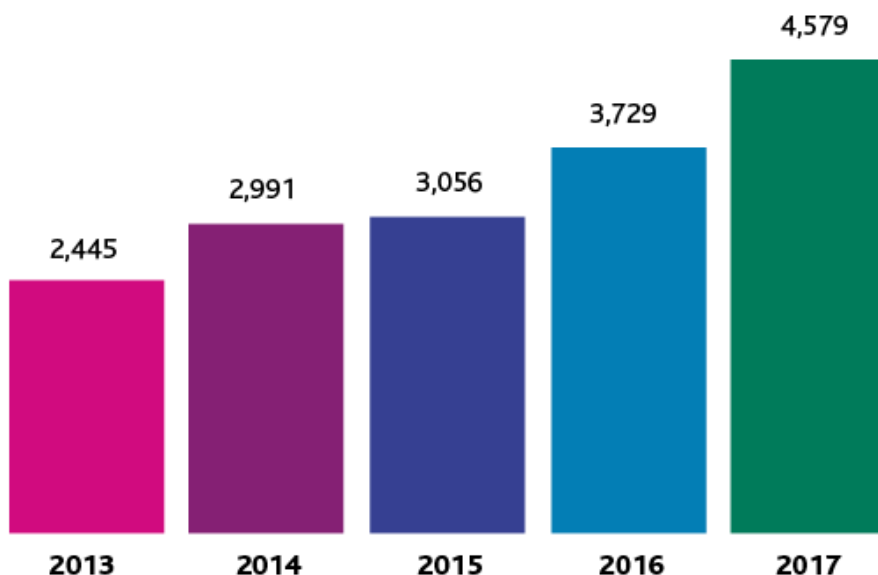
Cabhraíonn na cásanna táscacha seo leis an BFS pictiúr soiléir a fháil ar na fadhbanna a bhíonn ag daoine nuair a bhíonn siad ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta agus poiblí. Tá tábhacht lárnach ag na sonraí beartais shóisialta a chuireann SFSanna isteach, maidir le tacú leis an BFS chun aighneachtaí agus moltaí a dhéanamh don Rialtas, do phróisis chomhairliúcháin, do rialtóirí agus d'eagraíochtaí eile maidir le beartas agus riarachán seirbhísí a fheabhsú. Is féidir leis na cásanna a leagann na seirbhísí béim orthu, an BFS a threorú go dtí na táirgí a bhfuil taighde le

déanamh orthu, agus soláthraíonn siad fianaise ar ábhair inní riaracháin agus beartais maidir le réimse leathan saincheistanna.

Bhain formhór na TBSanna a cuireadh isteach le linn 2017 le leas sóisialach (55%, nó 2,529 TBS). Bhain na TBSanna eile le tithíocht (14%), sláinte (9%), airgead agus cáin (6%), fostaíocht (3%), agus catagóirí eile (13%).

Ba é an príomh-ábhar a d'eascair as aiseolas SFS i rith 2017 ná na deacrachtaí a d'eascair as an athrú leanúnach ar rochtain ar líne i measc na ngníomhaireachtaí seirbhíse poiblí tábhachtacha - go háirithe an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialta (DEASP), na Coimisinéirí Ioncaim agus an tAonad Náisiúnta um Chárta Leighis.

Tuairisceáin bheartais shóisialta 2013–2017



³ Nuair a shainaithníonn SFS saincheist bheartais a bhfuil ag teacht chun cinn arís agus arís eile agus / nó go measann sé go bhfuil tionchar tromchúiseach aige, cuireann sé tuarascáil bheartais ghearr-tháscach atá dírithe ar fhianaise gearr-staidéir ar aghaidh go dtí an BFS. Tugtar (agus dá dtagraítear sa tuarascáil seo) tuairisceán beartais shóisialta (TBS) air seo.

Ba iad na príomh-shaincheistean ar cuireadh béim orthu san aiseolas ó sheirbhísí i rith 2017 ná:

1. Cárta leighis
2. Taifid ÁSPC
3. Íocaíocht Cúnamh Tithíochta (HAP)
4. Liúntas Cuardaitheora Poist
5. Pinsean Stáit (Ranníocaíochta)
6. Liúntas Míchumais
7. Liúntas Cúramóirí
8. Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh
9. Sochar Breoiteachta
10. Forlíonadh Cíosa

Deontais Bheartais Shóisialta

Le linn 2017, mhaoinigh an BFS (trí Scéim na nDeontas Beartais Shóisialta) trí thionscadal ar leith i measc seirbhísí seachadta, agus díriodh ar gach ceann acu ar imní ar leith ag leibhéal áitiúil. Bronnadh na deontais seo ar:

- SFS Bhaile Formaid - mar chuid de thionscnamh áitiúil-bhunaithe (le Fóram gan Dídean Bhaile Formaid / Séipéal Íosóid) chun straitéis a fhorbairt le haghaidh freagra comhtháite áitiúil ar easpa dídine. Chuidigh an deontas le bileog a tháirgeadh ina leagtar béim ar roghanna agus ar bhealaí áitiúla do dhaoine ar mian leo faisnéis tithíochta, comhairle agus tacaíochtaí abhcóideachta a fháil.
- SFS Chontae Chill Mhantáin - chun cuidiú le seirbhís chuimsitheach tacaíochta chomhoibriúch (le comhoibriú idirghníomhaireachta) a sholáthar chun a chinntiú go bhfuil pobal Somalian i mbaile an Inbhir Mhóir ag teacht ar raon iomlán na gceart agus na dteidlíochtaí sóisialta ionas go mbeidís in ann páirt iomlán a ghlacadh sa tsochaí shibhialta.

- NAS - ócáid ceardlainne a óstáil chun scrúdú a dhéanamh ar an tionchar d'easpa dídine ar dhaoine faoi mhíchumas intleachtúil / uathachas, agus bhí soláthraithe seirbhíse deonacha agus reachtúla i láthair.

Tá an maoiniú seo ar fáil do sheirbhísí ar mian leo dul i mbun le tionscnamh beartais ar scála beag ag leibhéal áitiúil - cibé an saothar taighde é, líonra beartais nó seimineár a bhfuil béim bheartais air.

Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Chuir Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh seirbhís abhcóideachta ar fáil do níos mó ná 11,361 cliant anuraidh. D'oibrigh SFS ar 8,669 cás abhcóideachta ghearrthéarmach nó aonuaire anuraidh. Go ginearálta baineann obair abhcóideachta ghearrthéarmach le teagmháil a dhéanamh le cliant uair nó dhó, mar shampla, litir ghearán a scríobh nó aisíoc táirge a chaibidlíú.

Caitear an chuid is mó den am a chaitear ar obair abhcóideachta sa SFS ag obair le cliant ar feadh go leor míonna chun saincheist nó achomharc casta a chur chun cinn. D'oibrigh an SFS le 2,692 cliant abhcóideachta fadtéarmach ar shaincheistean casta cosúil le hachomhairc fostaíochta, achomhairc leasa shóisialaigh agus cásanna tithíochta.

Taifeadtar idirghabhálacha abhcóideachta ar dhúnadh cáis agus glactar an cineál oibre atá i mbun ag an abhcóide leis an gcliant. Is féidir idirghabhálacha éagsúla a thaifeadadh in aghaidh gach cáis. Bhain gach cás i 2017 le hidirbheartaíocht / abhcóideacht trí litreacha, ríomhphoist, nó glaonna gutháin, agus bhí ullmhúchán agus dréachtú aighneachta achomhairc i gceist i 32% de na cásanna.

Cineál idirghabhála	Uimh.	%
Idirbheartaíocht / Abhcóideacht trí litir / r-phost / fón	1,549	100%
Ullmhúchán agus dréachtú d'aighneacht achomhairc	496	32%
Ag freastal ar chruinniú éisteachta / foirmiúil leis an gcliant	199	13%
Eile	165	11%
Ag tacú leis an gcliant freastal ar chruinniú éisteachta / foirmeálta gan abhcóide i láthair	126	8%

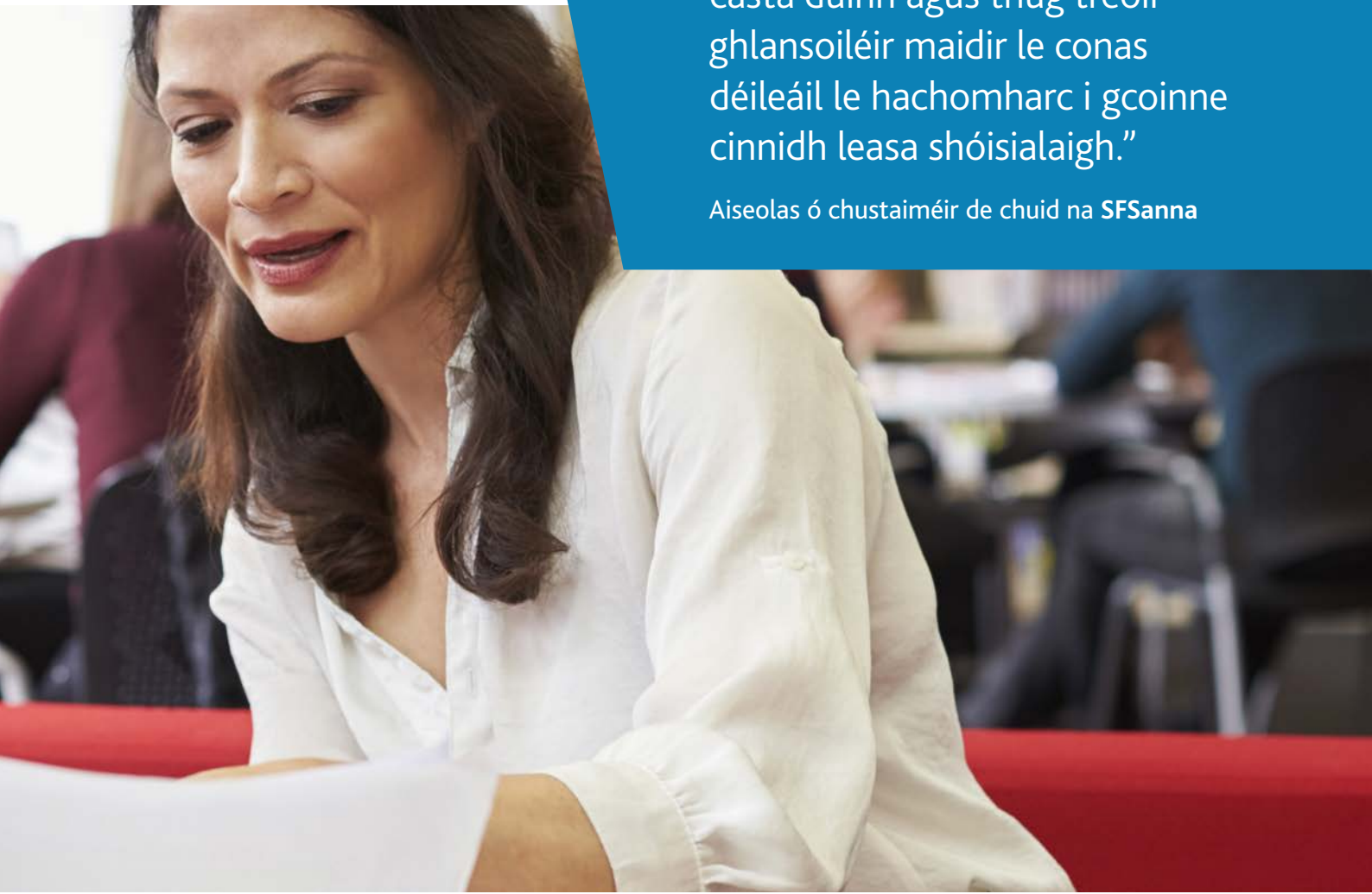
Bhain an chuid is mó (59%) de chásanna i 2017 le leas sóisialach, rud a léirigh laghdú beag i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin (61%). Bhí cásanna fostaíochta mar an gcéanna leis an mbliain roimhe sin, agus tháinig méadú de 2% ar chásanna tithíochta ó 2016.



Clár OTA agus Píolótach Abhcóide Thiomnaithe

Sanntar cúigear Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTAanna) sannta ar fud na 42 CIS chun tacú le Bainisteoirí Forbartha abhcóideachta a bhainistiú, cumas soláthraithe faisnéise a neartú agus comhairle ar ghlao a sholáthar maidir le hobair cháis. Tugann grúpa cláir náisiúnta agus seirbhís tacaíochta saineolaithe seachtrach tacaíocht do na OTAanna.

Faoi láthair tá tionscadal Píolótach Abhcóideachta Tiomnaithe ag triail Oifigeach Abhcóideachta Tiomnaithe nua laistigh de struchtúr an SFS. Déanfaidh an píolótach measúnú ar éifeachtacht na habhcóideachta tiomnaithe laistigh de SFS ag obair le cliaint sceidealta a tharchuirtear ó chlinicí faisnéise agus comhairle. Déanfaidh meastóireacht an tionscadail a mheasúnú ar an gcaoi a gcuireann an tsamhail seachadta seo feabhas ar sholáthar seirbhísí abhcóideachta dóibh siúd a dteastaíonn tacaíocht bhreise uathu chun rochtain a fháil ar a gcearta agus ar a dteidlíochtaí.



“Shoiléirigh ár n-abhcóide roinnt mhaith saincheisteanna casta dúinn agus thug treoir ghlansoiléir maidir le conas déileáil le hachomharc i gcoinne cinnidh leasa shóisialaigh.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na SFSanna

Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Is í an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) an líne chabhrach náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh, agus soláthraíonn sé seirbhís chuimsitheach agus rúnda don phobal i gcoitinne. Bunaithe i gCorcaigh, oibríonn an tseirbhís ón Luain go hAoine ó 9rn go 8in. Cuireann STFS comhairleoir beo ar fáil, seirbhís comhrá gréasáin láithreach oscailte ó 9rn go 5in i rith na seachtaine, atá dírithe ar dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus labhartha acu.

Tá an STFS arna maoiniú ag an BFS. Fuair sé deontas de €1.2 milliún i 2017.

Staitisticí

I 2017, dhéileáil oifigigh faisnéise STFS le breis agus 128,000 fiosrúchán teileafóin agus d'fhreagair siad breis agus 1,700 fiosrúchán Comhairleora Beo. Bhí sé seo i gcomparáid le 139,426 fiosrúchán teileafóin agus 1,164 fiosrúchán Comhairleora Beo i 2016.

Ar an iomlán, bhí an t-am feitheamh glao ar an meán i rith 2017 beagnach os cionn ceithre nóiméad agus 30 soicind, le ráta glao de 30.9%.

Is í an Leas Sóisialach an phríomhchatagóir fiosrúcháin, agus b'ionann é agus 40% de na glaonna iomlána freagartha (i gcomparáid le 48% i 2016). Ba í an dara catagóir fiosrúcháin is airde i rith 2017 ná Fostaíocht (16.9%), agus Tithíocht (12%), agus Airgead agus Cáin (9.6%) ina dhiaidh sin.

Fuair an líne Tacaíochta Piaráí tiomanta (a thacaíonn le soláthraithe faisnéise i SFSanna) 1,900 glao, agus freagraíodh os cionn 1,500 (81%).

Foireann

Sa STFS tá bainisteoir, beirt mhaoirseoir foirne, 17 oifigeach faisnéise coibhéis lánaimseartha, riarthóir sinsearach agus dhá riarthóir páirtaimseartha. Déanfaidh an STFS athbhreithniú ar a struchtúr foirne, ar ról agus ar leibhéal na foirne, mar chuid d'anailís acmhainne straitéiseach agus oibriúcháin i 2018.

Dearbhú cáilíochta

Cinntíonn bainistíocht STFS cáilíocht a chuid idirghníomhaíochtaí uile leis an bpobal agus le comhghleacaithe Faisnéise do Shaoránaigh trí roinnt meicníochtaí. Áirítear orthu seo:

- ▶ Clár ionductaithe láidir, agus oiliúint leanúnach agus athnuachana
- ▶ Tacaíocht intí d'fhiosrúcháin chasta
- ▶ Traenáil duine-le-duine dhémhíosúil
- ▶ Taifeadadh glao le measúnacht ó mhaoirseoirí foirne
- ▶ Am 'neamhtheagmhála' tiomanta d'oifigigh faisnéise chun taighde agus foghlaim a dhéanamh

I 2017, sna measúnuithe cáilíochta (arna stiúradh ag maoirseoirí foirne, glaonna samplála arna láimhseáil ag gach oifigeach faisnéise) léiríodh meánscoir de 93%.



“...murach na Seirbhísí um Fhaisnéis do
Shaoránaigh agus intinn oscailte na foirne,
bheadh saol dochreidte crua agam féin, ag
mo theaghlach agus ag mo gharchlann.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na **SFSanna**



An tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid

Soláthraíonn an tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid (SBCA) seirbhís saor in aisce, rúnda, neamh-bhreithiúnach agus neamhspleách ar fud na tíre do dhaoine a bhfuil fadhbanna fiachais acu. Is é aidhm an SBCA ná comhairle phraiticiúil a sholáthar do dhaoine, go háirithe iad siúd ar ioncam íseal, maidir le déileáil le saincheistanna buiséadacha agus fiacha. Cuireann SBCA oideachas ar fáil do phobail áitiúla maidir le buiséadú agus bainistíocht airgid.

Sa bhreis ar 51 cuideachta áitiúil, tá dhá chuideachta náisiúnta ag an SBCA:

- ▶ Is seirbhís lárnach tacaíochta é CLG Forbartha Náisiúnta MABS (MABSfn) a sholáthraíonn tacaíocht theicniúil d'obair chás, bainistíocht airgid, oideachas agus oiliúint do chuideachtaí SBCA. Tá an SBCA freagrach as an líne chabhrach náisiúnta SBCA.
- ▶ Bunaíodh an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (SBCALS) i 2005. Déanann sé abhchóideacht do chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí imeallaithe eile) chun cabhrú leo teacht ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne, agus airgead a bhainistiú.

Conas a chabhraíonn an SBCA:

Cuidíonn na comhairleoirí airgid sa SBCA le cliant le raon leathan saincheistanna maidir le fiacha pearsanta agus buiséadaithe. Tá níos mó ná cineál amháin fiachais ag go leor cliant; Glacann comhairleoirí SBCA cás gach cliant ina iomláine agus déanann siad iarracht an réiteach cheart a fháil dá chás féin nó a cás. I measc na saincheistanna coitianta a ndéileálann comhairleoirí SBCA bíonn:

- ▶ Riaráistí Morgáiste
- ▶ Riaráistí iasachta pearsanta
- ▶ Riaráistí Fónais
- ▶ Fiach cárta creidmheasa
- ▶ Riaráistí fruilmheannaigh
- ▶ Riaráistí cíosa
- ▶ Fíneálacha cúirte
- ▶ Fiacha catalóige
- ▶ Iasachtaí fo-phríomha
- ▶ Fiach iasachtóra airgid

Bhí 16,740 cliant nua ag SBCA agus bhí comhairle á lorg ag 2,552 duine maidir le bainistíocht bhuiséadaithe agus airgid ó sheirbhísí áitiúla.

2017 go gairid

Ba bhliain ghnóthach agus ghníomhach í an bhliain 2017 don SBCA. Leanann riaráistí morgáiste c bheith ina fhadhb mhór do chliaint an SBCA, agus tagann na cásanna is deacra neamh-inbhuanaithe a thagann chuig an SBCA. Leantar leis an meath ar líon na dtithe cónaithe atá i riaráiste morgáiste ar bhonn náisiúnta, ach fanann siad ag 10% den mhargadh iomlán morgáiste.

Bhí tionchar suntasach ag cur chun cinn na Scéime náisiúnta Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste, arna maoiniú ag an BFS ar an obair le haghaidh seirbhísí. Mar chuid den tseirbhís, d'eisigh scéim dearbháin Abhaile 'Cúnamh agus Comhairle' níos mó ná 10,000 dearbhán i 2017, i gcomparáid le 3,500 nuair a thosaigh an scéim i 2016. Luaigh an Coimisiún Eorpach go raibh an scéim ag cuidiú go dearfach le laghdú de 20.6% ar iasachtaí neamhfheidhmiúcháin (NPL) in Éirinn i rith na bliana. Bhí díreach faoi bhun 25,000 glaoch líne chabhrach faighte ag an SBCA ag deireadh mhí na Nollag 2017. Is é seo méadú de níos mó ná 18% agus lean sé feachtas náisiúnta chur chun cinn.

Foireann agus airgeadas

Ag deireadh 2017 bhí 254 ball foirne coibhéis lánaimseartha (WTE) ag an SBCA, comhdhéanta de 45 comhordaitheoir comhairle airgid, 61 riarthóir, 104 comhairleoir airgid agus 7 comhairleoir airgid (faoisimh), poist bhuana iad go léir. Faoin tseirbhís Comhairleora Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe tá 26 comhairleoir morgáiste tiomanta breise chomh maith le 7.5 comhairleoir airgid eile, i bpost sealadach.

Mhéadaigh SBCAfn a fhoireann le dhá phost bainistíochta sinsearach sealadach breise leithdháilte. Bhí seisear ball foirne sealadacha WTE ag obair i líne chabhrach an SBCA agus seachtar sa tSeirbhís Comhairleora Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe.

Ba ionann an maoiniú iomlán BFS a leithdháileadh ar an SBCA i 2017 agus € 24.05 milliún. Bhí € 17.4 milliún de dheontais oibriúcháin don 51 cuideachta SBCA (méadú de € 600,000 ar 2016) le € 2.44 milliún breise don tseirbhís Comhairleora Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (féach ar Abhaile thíos freisin). Idir an dá linn, leithdháileadh € 5.89 milliún de thacaíocht láraithe ar chuideachtaí SBCA, lena n-áirítear SBCAfn, an Scéim um Chúnamh agus Comhairle, cur chun cinn, árachas agus teagmhais eile.

Staitisticí

I 2017, chonacthas 16,740 cliant nua sa SBCA - is é seo laghdú de 3.6% ar fhigiúr na bliana seo caite de 17,366. D'iarr 2,552 eile ar fhaisnéis maidir le buiséadú agus bainistíocht airgid ó na seirbhísí áitiúla - méadú de 2% ar an mbliain roimhe sin.

Ba é 16,949 an t-ualach cáis iomlán Gníomhach do Chliant amhail an 31 Nollaig 2017, síos 6% ar an mbliain roimhe sin. Tá méadú tagtha ar leibhéil fiachais aonair taifeadta bliain ar bhliain. Is é an meánleibhéal fiachais taifeadta do chliant nua ná € 71,700 - b'ionann an figiúr an uair seo anuraidh agus € 65,900.

Ba é € 1.20 billiún an tsuim iomlán a bhí dlite ag cliant nua do chreidiúnaithe amhail an 31 Nollaig 2017 bunaithe ar an bhfiach a bhí acu nuair a tháinig siad chuig an SBCA ar dtús, le níos mó ná 80% dlite do bhainc agus d'institiúidí airgeadais. As na cineálacha fiacha a taifeadadh do chliant nua, is é fiach morgáiste an ceann is minice a taifeadadh faoi láthair - ag díreach os cionn 30% de na cineálacha fiacha go léir a bhí ag cliant nua (bhí sé seo 26% i 2016), tá iasachtaí pearsanta ag 26%, le fóntais agus cártaí creidmheasa ag os cionn 13% faoi seach. Is ionann iad seo agus 84% de na fadhbanna fiachais a bhíonn ag cliant a thagann go dtí an SBCA. Is ionann fiacha iasachta airgid agus 4.7% de gach cineál féich.

Tá tionscadal ar bun chun córas bainistíochta cáis cliant nua a fhorbairt agus a sheachadadh do sheirbhísí an SBCA agus an SBCAfn.

Amanna feithimh

Ba é an meánráta feithimh i 2017 ná 2.17 seachtaine (11 lá) i gcomparáid le meán-am feithimh in aghaidh na seirbhíse ag deireadh 2016 de 2.35 seachtaine (12 lá). Chonacthas seirbhísí de 2,753 cliant éigeandála i rith na bliana. Chonacthas na cliant sin gan choinne.

Líne Chabhrach an MABS - 0761 07 2000

Fuair an líne chabhrach 24,659 glao iomlán, rud a léiríonn méadú de níos mó ná 18% ar an mbliain roimhe sin (20,832 glao i 2016). Léiríodh é seo i méadú suntasach míosúil i nglaoanna ar an líne chabhrach, ar cuireadh breis is 2,000 glao uirthi in aghaidh na míosa, i gcomparáid le meán de 1,700 in aghaidh na míosa don bhliain 2016. Ba í buaicphointe an éilimh ar an líne chabhrach le linn an feachtais mheán le haghaidh Abhaile i mí an Mhárta, Bealtaine agus i mí na Samhna 2017.

Cuireadh 24,659 glao san iomlán ar líne chabhrach SBCA – méadú de bhreis agus 18%.

Beartas agus taighde an SBCA

Le linn 2017, lean an SBCA ar aghaidh lena obair bheartais chun aird a tharraingt ar na saincheisteanna a bhaineann lena gcliaint agus chun athrú dearfach a lorg dóibh. I gceist san obair seo bhí rannpháirtíocht i ngrúpaí comhairliúcháin, i gcoistí stiúrtha agus i dtionscadail chomhpháirtíochta agus freisin le hullmhú na n-aighneachtaí foirmiúla. I measc aighneachtaí agus taighde bhí:

- ▶ Aighneacht ar *Dhigitiú agus ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí*
- ▶ Aighneacht ar *Dhócmhainneacht Phearsanta agus Faoiseamh Fiachais*
- ▶ Aighneacht ar athbhreithniú margaidh mhorgáiste na hÉireann
- ▶ Togra an AE maidir le Dócmhainneacht
- ▶ Aighneacht Réamh-Bhuiséad an BFS 2018
- ▶ Tuarascáil taighde ar Thuarascáil PIP Poiblí *Riaráistí Morgáiste i measc Cliant SBCA Mhaigh Eo Theas*

Tionscadal Micriasachta Pearsanta - Iasacht 'Tá Ciall Leis'

I ndeireadh na bliana 2013, chuir an BFS togra faoi bhráid an Aire Coimirce Sóisialaí maidir leis an ngá a raibh ann do scéim a fhorbairt chun cabhrú le daoine ar ioncam íseal nach bhfuil in ann rochtain a fháil ar chreidmheas ar chostas íseal agus atá ag baint níos mó úsaide as iasachtóirí airgid. Seoladh scéim phíolótach ina dhiaidh sin i mí na Samhna 2015.

Tá an Tionscadal Micriasachta Pearsanta inacmhainne - Iasacht 'Tá Ciall Leis' príomhshruthaithe anois agus tá sé ar fáil i 109 comhair chreidmheasa agus 152 fo-oifig (261 ionad san iomlán) ar fud na tíre. Tá suíomh gréasáin agus leathanach Facebook curtha ar bun ag Conradh na hÉireann de Chomhair Chreidmheasa chun an scéim a chur chun cinn, itmakesenseloan.ie

“Bhíomar i ndeireadh na feide nuair a tugadh d’ainm dúinn. Tá an buiséad a leag tú amach dúinn á leanúint againn agus tá ag éirí go hiontach linn.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na SBCA



Abhaile – Scéim Tacaíochta um Riaráistí Morgáiste

Seoladh é i 2016, is seirbhís atá maoinithe ag an Stát é Abhaile chun cabhrú le húinéirí tí réiteach a fháil maidir lena riaráistí morgáiste baile. Soláthraíonn sé comhairle airgeadais agus dlíthiúil saor in aisce agus cabhair ó shaineolaithe, a fhaightear tríd an SBCA. Tá sé mar aidhm ag Abhaile cabhrú le sealbhóirí morgáiste atá i riaráistí na réitigh is fearr a fháil, nuair is féidir, agus fanacht ina dtithe féin.

Is é Abhaile an scáthbhranda, a chuireann réimse seirbhísí ar fáil chun cuidiú leo siúd a bhfuil riaráistí morgáiste fadtéarmacha acu déileáil lena gcúinsí, lena n-áirítear comhairle airgeadais ó Chomhairleoir Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe an SBCA (féach thíos), nó Cleachtóir Dócmhainneachta Pearsanta (PIP). Comhairle dlí agus tacaíocht ó Aturnae Dualgais agus Meantóirí Cúirte de chuid an SBCA (a bhíonn i láthair ag imeachtaí cúirte), seirbhís Aturnae Comhairliúcháin agus seirbhís Athbhreithnithe um Shocrú Dócmhainneachta Pearsanta (PIA), a dtugtar an t-athbhreithniú Alt 115A air freisin.

Tá Abhaile arna chomhordú agus arna mhaoiniú go comhpháirteach ag an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais agus an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialaí (DEASP). Déantar maoiniú ón DEASP a riar tríd an BFS, a bhfuil an sainchúram rialachais agus cumarsáide aige don scéim. Oibríonn an SBCA, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus an BFS le chéile chun an scéim Abhaile a chur i bhfeidhm.

Seirbhís Comhairleora Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMT)

Ionchorpraíodh an tseirbhís DMA SBCA sa Scéim Abhaile i mí na Samhna 2016. Is seirbhís um chomhairle riaráiste morgáiste í atá rúnda, saor in aisce agus neamhspleách, arna bhunú ag an SBCA i 2015. Lean an tseirbhís ar aghaidh ag forbairt i rith 2017. Tá comhlán iomlán de chomhairleoirí Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMTanna) i bhfeidhm anois; 26 cobhéis lánaimseartha i 28 áit ar fud na tíre, le tacaíocht ó bhainisteoir cláir, ceathrar RMT faoisimh agus beirt riarthóir sa SBCAfn. Chomh maith leis sin, tá 7.5 post comhairleoir airgid leithdháilte ar an tseirbhís.

Cuireadh 2,019 cliant RMT nua leis an tseirbhís faoi dheireadh mhí na Nollag 2017. Chuidigh comhairleoirí RMT le 4,665 cliant ar an iomlán ó thús an chláir i 2015.

Seirbhís Meantóireachta Cúirte

Tá 31 cúirt Cláráitheora Contae ar fud na hÉireann. Freastalaíonn foireann an SBCA ar chúirteanna Chláráitheora Contae mar chuid den scéim Abhaile chun tacaíocht a thabhairt d'iasachtaithe ag éisteachtaí seilbhe. De ghnáth, bíonn dhá fhoireann SBCA ag freastal, ceann lasmuigh chun buaileadh le cliaint agus plé a dhéanamh leo, agus foireann eile i láthair ag an gcúirt chun imeachtaí a urramú, nóta a dhéanamh de na n-atreoruithe ón gCláráitheoir, tacaíocht a thabhairt don chliaint agus aon cheist a fhreagairt más rud é go n-ordóidh an Cláráitheoir é. Tógann na meantóirí cúirte faoi deara na horduithe seilbhe ar fad atá liostaithe agus torthaí. Tá ag éirí go maith leis an tseirbhís.

Feachtas cumarsáide Abhaile

Sheol an Tánaiste ag an am, an tAire Dlí agus Cirt agus Comhionannais, Frances Fitzgerald TD, agus an tIar-Aire Coimirce Sóisialaí, Leo Varadkar TD, i bhfeachtas meáin i mí Feabhra 2017, agus lean sé ar aghaidh i rith 2017.

I gCéim a hAon (Feabhra go mí Iúil), d'úsáid Abhaile meascán de na meáin chumarsáide, raidió agus sóisialta náisiúnta agus áitiúil, póstaí lasmuigh agus PR chun an teachtaireacht um Thacaíocht Riaráistí Morgáiste Saor in Aisce a chur in iúl. Tháinig méadú ó náid go 40% ar fheasacht ar na seirbhísí a cuireadh ar fáil go náisiúnta.



I láthair ag seoladh fheachtas Abhaile, ón taobh dheis: Angela Black, POF, Iar-Aire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Leo Varadkar T.D., iar-Thánaiste agus Aire Dlí agus Cirt agus Comhionannais, Frances Fitzgerald T.D., and Ita Mangan, Cathaoirleach

Bhí Céim a Dó (Lúnasa go Nollaig) dírithe ar na tacaíochtaí éagsúla páirtithe leasmhara ar nós PIPanna, aturnaetha dualgais, aturnaetha comhairliúcháin agus meantóirí cúirte. Bhain Abhaile é seo amach trí shraith físeán a tháirgeadh ina mínítear gach ceann de na heilimintí seirbhíse agus earraí digiteacha fadtéarmacha, a roinneadh roinnt asraonta meán ar líne a bhfuil tóir orthu. Is éard atá i 'Glaigh ar an SBCA' ná an príomhghlao ar ghníomhaíocht an fheachtais feasachta, agus i rith na bliana, taifeadh líne chabhrach an SBCA méadú de 18% ar líon na nglaoanna sa bhliain roimhe sin.

Seirbhís Idirghabhála Ceadaithe (AIS)

Tá laghdú ar ghníomhaíocht sa tSeirbhís Idirghabhála Ceadaithe (AIS) i gcomparáid le 2016. Tá gach 51 seirbhís an SBCA cláraithe mar Idirghabhálaithe Ceadaithe chun Fógraí Faoisimh Fiachais (FFFanna) a phróiseáil faoin Acht Dócmhainneachta Pearsanta 2012. Tá ceapacháin AIS síos le 38% ar na seirbhísí i gcomparáid le 2016 agus b'ionann líon

na FFFa d'eisigh na cúirteanna ag deireadh 2017 agus 222 i gcomparáid le 358 in 2016. Tháinig laghdú de 45% ar Shocruithe Fiachais (SFanna) go 114 freisin faoi dheireadh Mheán Fómhair 2017.

I gcodarsnacht leis sin, tá méadú de 37% tagtha ar na hiarratais ar Shocruithe Dócmhainneachta Pearsanta (fiach urraithe agus neamhurráithe suas le € 3 mhilliún) le Cleachtóirí Dócmhainneachta Pearsanta sa tréimhse chéanna, agus 3,188 iarratas, cé gurbh ionann comhshó chuig socruithe a ceadaíodh sa tréimhse chéanna agus 532. Tá sn scéim Abhaile mar chúis leis an ardleibhéal d'iarratais nua dar leis an ISI.

“A bhuí le hobair iontach SBCA, rinne an cumann foirgníochta mo mhorgáiste a athstruchtúrú agus thug siad aisíocaíochtaí míosúla dom ar féidir liom a íoc. Codlaím an oíche ar fad anois agus tá airgead im'phóca agam fiú.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na SBCA



SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil

Cuireann SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil (SBCALS) béim ar shaincheistean a bhaineann le ró-fhiachas agus eisiamh ó institiúidí airgeadais i measc lucht siúil na hÉireann agus déantar freagraí cuí trína chuid taighde agus obair pholasaí. Cruthaíonn SBCALS bealaí chun rochtain a fháil ar chomhairle creidmheasa agus ar bhainistíocht airgid dhlíthiúil agus inacmhainne, agus neartaítear cumas sa phobal trí oideachas. Feidhmíonn an SBCALS mar thacaíocht don SBCA agus don Lucht Siúil araon chun rochtain éasca a thabhairt don Lucht Siúil ar an tseirbhís.

2017 go gairid

Reactáladh roinnt tionscnamh oideachais pobail i 2017, lena n-áirítear Cúrsa Bainistíochta Airgid deimhnithe, a cuireadh ar fáil do Ghrúpa Cúram Sláinte Lucht Siúil na Mí i gcomhar le SBCA na Mí. Chuir ochtar ban an cúrsa i gcrích. Reáchtáladh clár oiliúna den chineál céanna i rith na bliana ag SBCA Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh do Ghrúpa Gníomhaíochta an Lucht Siúil Tuisceart Bhaile Átha Cliath (TRAVACT).

Is príomhthosaíocht straitéiseach don SBCALS é an taighde atá dírithe ar aghaidh a thabhairt ar eisiamh airgeadais an Lucht Siúil. I 2017 rinne SBCALS suirbhé ar líonraí an Lucht Siúil (na Fóraim Chomhairliúcháin) chun measúnú a dhéanamh ar an méid atá ar eolas faoin scéim Micriasachta Pearsanta (iasachtaí ó chomhair chreidmheasa 'Tá Ciall Leis'). Leis an obair seo, tabharfar eolas d'fheachtas chur chun cinn maidir leis na hiasachtaí seo atá beartaithe don bhliain atá romhainn.

Suirbhé Náisiúnta an Lucht Siúil

Seoladh an dara Suirbhé Náisiúnta ar Phobal an Lucht Siúil in Óstán Morrison i mBaile Átha Cliath i nDeireadh Fómhair 2017. Mar bhaill den ghrúpa stiúrtha a choimisiúnaigh an tuarascáil seo, chinntigh SBCALS go mbreathnófaí sa suirbhé ar an taithí a bhfuil ag an Lucht Siúil ar sheirbhísí airgeadais agus tacaíochtaí um chosc fiachais ar nós an SBCA. Leagann an staidéar béim ar réimse saoil agus eispéiris an Lucht Siúil, agus an chaoi ar tháinig athrú air seo ó rinneadh an chéad staidéar 17 mbliana ó shin.



Cuireann SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil bealaí ar fáil don lucht siúil chun rochtain a fháil ar chomhairle inacmhainne creidmheasa, dlí agus bainistíochta airgid, agus leis sin, cothaítear acmhainn i measc an phobail sin trí oideachas a chur ar fáil.

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta

Soláthraíonn an tSeirbhís um Abhcóideacht Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS) seirbhís abhcóideachta neamhspleách, rúnda agus saor in aisce a oibríonn go heisiach don duine a úsáideann an tseirbhís, agus a chloíonn leis na caighdeáin ghairmiúla is airde.

Oibríonn an NAS chun a chinntiú go ndéantar breithniú cuí ar thoil agus rogha daoine faoi mhíchumas nuair a bhíonn cinntí saoil á ndéanamh acu agus go gcuirfidh sé ar a gcumas a gcearta a chosaint.

Maoiniú agus foireann

Ba é an leithdháileadh buiséid don NAS in 2017 ná €3,103,045.

Bhí an oibríocht NAS i 2017 comhdhéanta de bhainisteoir náisiúnta amháin, bainisteoir seirbhísí corparáideacha amháin, Feidhmeannacht Caidrimh Infheisteoirí amháin, cúigear riarthóir, ceathrar bainisteoir réigiúnacha, seachtar abhcóide sinsearach (coibhéis lánaimseartha), agus 28 Abhcóide (coibhéis lánaimseartha).

Staitisticí

In 2017, rinne 2,744 duine teagmháil leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta. Chuir NAS cás-obair abhcóideachta ionadaíoch ar fáil go 318 de na fiosrúcháin tosaigh seo. Cuireadh leis an obair cháis leanúnach de 532, rud a chiallaigh gur bhain 850 duine leas as seirbhís abhcóideachta ionadaíoch iomlán i 2017. Tugadh tacaíocht abhcóideachta eile nó soláthar faisnéise don 2,426 duine eile lena n-áirítear tacaíocht fhéin-abhcóideachta agus comharthaíocht le haghaidh seirbhísí breise.



In 2017, bhí 2,744 duine i dteagmháil leis an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta. Chuir an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta cás-obair lán-ionadaíochta abhcóideachta ar fáil i gcás 318 de na fiosrúcháin tosaigh sin.

Is féidir na daoine atá ag teacht ar sheirbhísí NAS in 2017 a mhiondealú mar seo a leanas:

Daoine faoi	2017
Míchumas intleachtúil	43%
Míchumas fisiciúil	30%
Meabhairshláinte	24%
Míchumas foghlama	18%
Speictream an Uathachais	12%
Míchumas céadfach	8%
Gortú Inchinne Faighte	3%

Is féidir na réimsí ina raibh cúnamh ag teastáil ó dhaoine a roinnt sna catagóirí seo a leanas:

Catagóirí cáis	2017
Tithíocht	49%
Sláinte	20%
Ceartas	13%
Cás cúirte a bhaineann le cúram leanaí	12%
Breith, Teaghlach agus Caidrimh	8%
Airgead agus Cáin	7%
Leas Sóisialach	7%

Tá sé beartaithe ag NAS córas cuimsitheach bainistíochta cásanna a fhorbairt i 2018 a thacóidh agus a fheabhsóidh tuairisciú agus forbairt seirbhísí.



Sinead Keirns, Dlíodóir Mercy Law Resource; Dr. Michael Byrne, Foireann Náisiúnta FSS um Leanaí agus Teaghlaigh faoi Míchumas; Paula Mayock, Ollamh Cúnta i Scoil na hOibre Sóisialta agus Beartas Sóisialta, Coláiste na Tríonóide BÁC; Mark O' Connor, Ceann Inclusive Ireland um Rannpháirtíocht sa Phobal; agus Cormac O' Donnell, Oifigeach Riaracháin, Feidhmeannacht do Dhaoine gan Dídean i Réigiún Bhaile Átha Cliath, i láthair ag imeacht na Seirbhíse Náisiúnta Abhcóideachta.

Seirbhíse Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)

Tacaíonn an tSeirbhíse Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC) le seirbhísí ateangaireachta ar ardchaighdeán lena chinntiú go bhféadfaidh daoine bodhar rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta agus páirt a ghlacadh i sochaí na hÉireann mar shaoránaigh iomlána agus comhionanna. Baineann an SATC é seo amach trí sheirbhísí ateangaireachta ar ardchaighdeán do dhaoine bodhar agus do sholáthraithe seirbhíse a fhorbairt agus a mholadh.

Soláthraíonn SATC Seirbhís Teangaireachta Cianda na hÉireann (IRIS) agus éascaíonn sé iarratais ar ateangairí Teanga Comharthaíochta na hÉireann (ISL).

Is cuideachta theoranta í SLIS le stádas carthanachta, agus déanann Bord Stiúrthóirí é a bhainistiú ina bhfuil ionadaithe ó phríomhpháirtithe leasmhara náisiúnta mar an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Cosaint Shóisialta agus an pobal Bodhar. Is é an BFS an príomh-mhaoinitheoir don SATC, le roinnt maoinithe ag teacht ó eagraíochtaí na hearnála poiblí agus príobháideacha chun íoc as seirbhísí ateangaireachta lena n-áirítear IRIS.

Le linn 2017, lean Bord SATC lena chuid príomhchuspóirí a chur i bhfeidhm:

- ▶ Ag cur chun cinn agus ag moladh an cirt chun seirbhísí ateangaireachta teanga comharthaíochta d'ardchaighdeán
- ▶ Caighdeáin cháilíochta d'ateangairí a fhorbairt
- ▶ Freastal ar riachtanais ateangaireachta sóisialta
- ▶ IRIS a fhorbairt chun freastal ar riachtanais an phobail bodhar
- ▶ Ag obair le páirtithe leasmhara chun seirbhís éigeandála freagartha a fhorbairt

Torthaí do chliaint

In 2017 sholáthair IRIS 4,036 tasc ateangaireachta, méadú de thart ar 30% ar an mbliain roimhe sin. Ba é an t-ardú ba mhó a bhí in úsáid ateangairí ná le haghaidh ceapacháin GP.

B'ionann leithdháileadh maoinithe SATC agus €342,896 in 2017 agus ioncam breise de € 357,896 ioncam breise ó Sheirbhísí Teangaireachta.

D'fheidhmigh an SATC i 2017 le bainisteoir amháin, oifigeach airgeadais amháin, 1.5 riarthóir coibhéis lánaimseartha, agus 1.5 ateangaire iargúlta IRIS coibhéis lánaimseartha.

Seirbhís Ateangaireachta Chianda na hÉireann (IRIS)

D'fhorbair an SATC an IRIS mar sheirbhís chun rochtain ar fhaisnéis, teidlíochtaí agus cearta a fheabhsú trí rochtain iargúlta ar ateangaire a sholáthar trí nasc físe ó oifig SLIS.

Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann 2017

Síníodh Acht um Theanga Comharthaíochta na hÉireann 2017 sa dlí i mí na Nollag 2017. Aithníonn Acht um Theanga Comharthaíochta na hÉireann 2017 Teanga Comharthaíochta na hÉireann (ISL) mar theanga dhúchasach agus neamhspleách agus feabhsóidh sé rochtain ar sheirbhísí poiblí, imeachtaí dlíthiúla, seirbhísí oideachais, léirmhínithe agus cláir teilifíse. Faoin Acht, beidh ar chomhlachtaí poiblí pleananna gníomhaíochta ISL a ullmhú agus a chur i bhfeidhm agus léirmhíniú ISL saor in aisce a chur ar fáil do dhaoine atá ag úsáid nó ag lorg rochtain ar theidlíochtaí agus seirbhísí reachtúla. Níl an tAcht tosaithe go hiomlán.

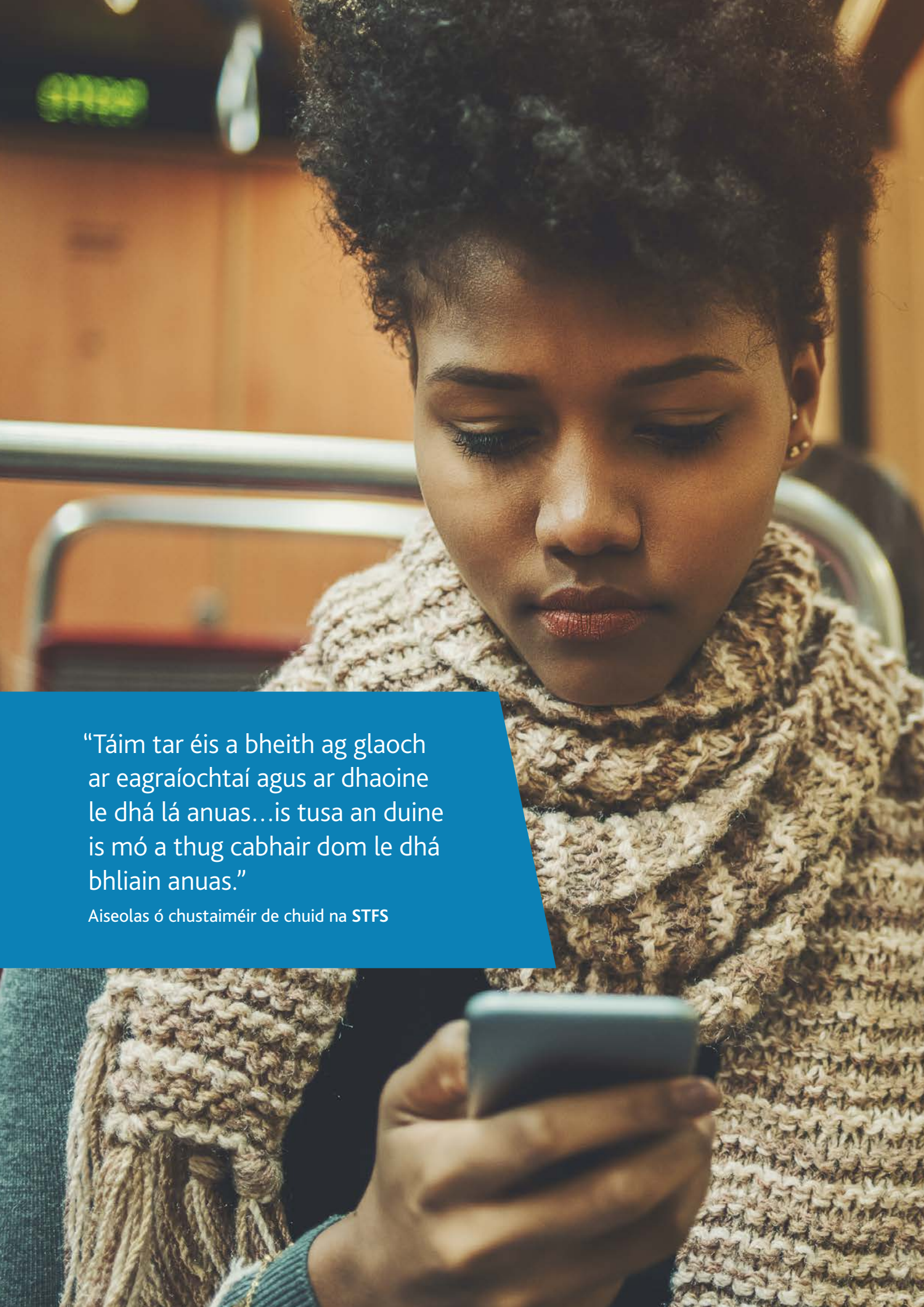
Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais

Foilsíodh an Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais i mí Iúil 2017 agus leagtar amach na gníomhartha seo a leanas don Roinn Seirbhísí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialta, a chomhlíonfar tríd an BFS agus an tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta:

- Uaireanta an IRIS agus seirbhís iargúlta ateangaireachta Teanga Comharthaíochta na hÉireann (ISL) leathnú go tráthnónta agus deireadh seachtaine
- Straitéis a fhorbairt chun líon na nAteangairí Comharthaíochta agus Bodhra a mhéadú
- Scéim dearbhaithe agus clárúcháin cáilíochta a fhorbairt d'ateangairí
- Clár oiliúna agus forbartha ghairmiúil leanúnach a sholáthar d'ateangairí

Déanfar maoiniú breise a leithdháileadh ar SATC i 2018 chun na spriocanna sin a chur chun cinn agus a chur chun feidhme.

In 2017, chuir IRIS 4,036 tionscadal ateangaireachta ar fáil, méadú 30% ar líon na dtionscadal sa bhliain roimhe sin.



“Táim tar éis a bheith ag glaoch
ar eagraíochtaí agus ar dhaoine
le dhá lá anuas...is tusa an duine
is mó a thug cabhair dom le dhá
bhliain anuas.”

Aiseolas ó chustaiméir de chuid na **STFS**

Aguisíní

Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí

Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2017

Aguisín 3: Foirne seirbhíse agus struchtúr

Aguisín 4: Cairt eagrúcháin

Aguisín 5: Úsáid fuinnimh i 2017

Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta

Aguisín 7: Comhionannas Poiblí agus Dualgas um Chearta an Duine

Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis Saoránaigh

Aguisín 9: Deontais in 2017

Aguisín 1:

Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (0761 07 4000) agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA) agus cuirimid an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta ar fáil do dhaoine atá faoi mhíchumas. Tugaimid tús áite don saoránach agus gach rud ar bun againn agus leagtar amach sa Chairt seo na prionsabail atá mar bhonn agus taca lenár seirbhísí.

Is féidir leat teacht ar ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí ar ár láithreán gréasáin citizensinformationboard.ie

Táimid tiomanta don mhéid a leanas:

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus chruinn	Cuirfimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus teacht ar do theidlíochtaí.
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	Cinnteoidimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-oifigí go leir 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. Custaiméirí 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. Tráchta agus Gearáin	Is mian linn an tseirbhís is fearr a sholáthar duit agus cuirimid fáilte roimh thuairimí faoinár seirbhísí. Is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí ag commentsandcomplaints@ciboard.ie .

Aguisín 2:

Comhaltaí Boird 2017

D'fhreastail na daoine seo a leanas ar an mBord i 2017:

- ▶ Noeline Blackwell
- ▶ James Clarke
- ▶ Tim Duggan
- ▶ Josephine Henry
- ▶ Mary Higgins
- ▶ Tina Leonard
- ▶ Ita Mangan (Cathaoirleach)
- ▶ Joanne McCarthy
- ▶ Eugene McErlean
- ▶ Niall Mulligan
- ▶ Cearbhall Ó Meadhra
- ▶ Ian Power
- ▶ John Saunders
- ▶ Sean Sheridan
- ▶ Nicola Walshe

Is féidir liosta de chomhaltaí reatha an Bhoird a fháil ar shuíomh gréasáin BFS, citizensinformationboard.ie.

Aguisín 3:

Foirne seirbhíse agus struchtúr

Chun a chuid feidhmeanna a chomhlíonadh, eagraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIB) a chuid oibre faoi na ceithre cholún seo a leanas.

1. Oibríochtaí agus Seirbhísí Corparáideacha
2. Seachadadh agus Forbairt Seirbhíse – Faisnéis do Shaoránaigh agus Abhcóideacht
3. Seachadadh agus Forbairt Seirbhíse – SBCA
4. Faisnéis, Taighde agus Beartas
Tá Faisnéis, Taighde agus Beartas roinnte thar an dá réimse "Seachadadh agus Forbairt Seirbhíse" faoi láthair, fad is atá athstruchtúráil ar siúl.

Beidh an struchtúr seo ag feidhmiú go hiomlán i 2019.

Faisnéis do Shaoránaigh, Abhcóideacht agus Beartas Sóisialta

Seachadadh seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann Foireann um Fhaisnéis do Shaoránaigh (Seachadadh Seirbhíse) feabhas leanúnach ar chaighdeán agus ar sheachadadh seirbhísí tosaigh riachtanacha um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tacaíonn sé leis an bhfeabhas leanúnach sin. Soláthraíonn sé raon tacaíochtaí criticiúla ar fáil (lena n-áirítear tacaíochtaí forbartha bainistíochta, cáilíochta, oiliúna agus eagraíochta) agus beartas suntasach /

comhairle níos imeachta don líonra náisiúnta d'oifigí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus don tSeirbhís Náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Déanann an fhoireann monatóireacht agus tuairisciú leanúnach ar fhorbairt agus seachadadh seirbhíse, agus déanann sí an maoiniú do sheirbhísí tosaigh (deontais oibriúcháin) a dháileadh agus monatóireacht orthu.

Abhcóideacht

Tá an fhoireann Abhcóideachta sa BFS freagrach as seirbhís abhcóideachta a sholáthar do dhaoine aonair, go háirithe iad siúd atá faoi mhíchumas, rud a chabhraíonn le daoine a gcuid riachtanas agus roghanna a aithint agus a thuiscint agus a dteidlíochtaí ar sheirbhísí sóisialta a chinntiú **(féach leathanach 56)**.

Oibríonn an fhoireann Abhcóideachta i ndlúthchomhar le foirne eile sa BFS - go háirithe Oibríochtaí, Beartas Airgeadais agus Sóisialta chun maoirsiú a dhéanamh ar fhorbairt straitéiseach abhcóideachta i SFSanna. Forbraíonn sí caighdeáin, beartais agus acmhainní abhcóideachta, i gcomhar le bainisteoirí forbartha CIS, soláthraithe faisnéise, oibríthe tacaíochta abhcóideachta agus abhcóidí tiomnaithe.

Tacaíonn an Fhoireann Abhcóideachta freisin le forbairt na Seirbhíse Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) agus an tSeirbhís um Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (NAS).

Beartas Sóisialta agus Taighde

Tá an fhoireann um Bheartas Sóisialta agus Taighde freagrach as ról aiseolais beartais shóisialta an BFS a fhorbairt agus taighde a dhéanamh ar mhúnlaí eolais, comhairle agus soláthar abhcóideachta. Bailíonn an fhoireann faisnéis agus sonraí maidir le cúrsaí beartais shóisialta ó sheirbhísí seachadta, cuireann sí eolas ar fáil maidir le héifeachtúlacht an bheartais agus na seirbhísí sóisialta atá ann faoi láthair, leagann sí béim ar shaincheistanna a bhaineann le húsáideoirí na seirbhísí sin do lucht déanta beartas, forbraíonn sí aiseolas ar bheartas sóisialta agus ullmhaíonn sí tuarascála fianaise-bhunaithe agus aighneachtaí sa réimse seo **(féach leathanaigh 22 agus 38)**.

SBCA, Acmhainní Faisnéise agus Ríomhfhoghlaim

Seachadadh Seirbhíse SBCA

Tá foireann Seachadadh Seirbhíse an SBCA freagrach as an líonra náisiúnta den tSeirbhís Bhuiséadaithe agus Chomhairle Airgid (SBCA), a chomhordú agus a thacú, de réir tosaíochtaí straitéiseacha an BFS. Is í an aidhm atá againn ná acmhainn agus tacaíocht a thabhairt don SBCA lena chinntiú go bhféadfaidh sé seirbhísí d'ardchaighdeán a sheachadadh don phobal agus a chinntiú go bhfuil na seirbhísí sin i gcónaí ag forbairt agus ag feabhsú chun freagairt ar riachtanais an phobail. Oibrímid chun seirbhísí agus tionscadail nua a fhorbairt agus a thacú leis an SBCA, mar shampla an tseirbhís Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe, an tIirbhís Idirghabhála Ceadaithe agus clinici Chomhairle Dheonach na Cuntasóra Cairte (CAVA). Is í foireann Seachadadh Seirbhíse sn SBCA an phríomhphointe cumarsáide do chuideachtaí SBCA agus téann sé i ngleic le constaicí ar sheachadadh seirbhíse, lena n-áirítear saincheistanna a bhaineann le TFC, foireann, airgeadas agus áitreabh i gcomhar le hOibríochtaí agus Foirne TFC.

Acmhainní Faisnéise

Tá foireann na nAcmhainní Faisnéise freagrach as láithreáin ghréasáin Faisnéise do Shaoránaigh - citizensinformation.ie agus keepingyourhome.ie chomh maith le foilseacháin agus leabharlann faisnéise an BFS (**féach leathanach 26**).

Tá foireann na nAcmhainní Faisnéise freagrach freisin as láithreán gréasáin corparáideach CIB - citizensinformationboard.ie agus láithreán gréasáin assistireland.ie.

Ríomhfhoghlaim

Cruthaíodh foireann nua ríomhfhoghlama an BFS i 2017 chun cúrsaí oiliúna ar líne agus acmhainní a fhorbairt don fhoireann agus d'oibrithe deonacha. Baineann sé seo le córas bainistíochta foghlama a fhorbairt agus é a phobaláil le cúrsaí oiliúna idirghníomhacha agus acmhainní lena ligfear d'oiliúint chinnte agus chomhsheasmhach a bheith ar fáil nuair a iarrfar air ar bhealach solúbtha. Tá oiliúint a aistriú ar líne níos éifeachtaí freisin don eagraíocht ná mar atá cur chuige traenála traidisiúnta sa seomra ranga.

Cuireadh i gcrích tionscadal chun oiliúint foirne SBCA a chomhtháthú ar ardán ríomhfhoghlama CIB freisin.

Seirbhísí Corparáideacha

AD agus Rialachas

Tacaíonn an fhoireann AD agus Rialachais le foireann an BFS lena n-áirítear earcaíocht agus oiliúint foirne. Tá an fhoireann freagrach freisin as gach ábhar rialachais laistigh den CIB, lena n-áirítear tacaíocht don Bhord, saoirse faisnéise, cosaint sonraí agus gearáin ó chustaiméirí. Oibríonn an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais go dlúth leis an bhfoireann Oibríochtaí, atá freagrach anois as tacú le seirbhísí seachadta maidir le cúrsaí AD agus Rialachais.

Airgeadas agus Riarachán

Tá an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin freagrach as cúrsaí agus nósanna imeachta airgeadais le haghaidh seirbhísí a sheachadadh. Cinntíonn an BFS go leanann na seirbhísí seachadta na rialuithe airgeadais agus nósanna imeachta tuairiscithe cuí - rud a chinntíonn go soláthraítear luach ar airgead don cháiniócoir.

TFC

Déanann an fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) bainistíocht agus tugann sí tacaíocht do riachtanais oibríochtúla agus líonra seirbhísí seachadta laethúla an BFS. Bainistíonn an tSeirbhís TFC an bonneagar TFC iomlán thar ceann an Bhoird agus na seirbhísí seachadta. Is fiontar mór é seo de níos mó ná 200 áit, 1,800 ball foirne, agus 1,300 stáisiún oibre le líonra ríomhairí a chuimsíonn

an tír, soláthar crua-earraí, forbairt bogearraí, acmhainní agus feidhmchláir fhreastalaí sonraí lárnach, aisghabháil tubaiste, cúltacaí agus deasc chabhrach tiomnaithe. Réitigh an deasc chabhrach breis is 4,000 saincheist a chuir na seirbhísí seachadta isteach i 2017.

D'oibrigh an fhoireann TFC ar fheabhas a chur ar an mbonneagar atá ar fáil don tSeirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta ionas gur féidir leis na Seirbhísí Teangaireachta cianda seachadadh níos fearr a sholáthar don Chomhphobal Bodhar. Thug TFC áiseanna físechomhdhála isteach freisin chun chabhraigh le laghdú a chur ar an ngá atá ag baill foirne taisteal gan ghá. Lean TFC lena cuid oibre maidir le háiseanna líonra a neartú agus trealamh a thabhairt cothrom le dáta chun timpeallacht chobhsaí TF a sheachadadh ionas gur féidir le seirbhísí cabhrú leis an bpobal ar bhealach iontaofa.

Caidreamh poiblí agus Cur chun cinn

Cuireann Feidhmeannacht PR agus Cur chun cinn feasacht ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar a chuid príomhbhrandaí seirbhíse um Faisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA chun cinn. I 2017 chuir an Feidhmeannacht PR tacaíocht ar fáil d'fhoireann tionscadail Abhaile agus don fhoireann Athstruchtúraithe (**féach leathanach 19**).

Abhaile

Tá an fhoireann chumarsáide Abhaile freagrach as feachtais chumarsáide agus faisnéise a sholáthar atá dírithe ar iasachtaithe riaráistí morgáiste fadtéarmacha. Is í an aidhm atá ann ná rannpháirtíocht a spreagadh le tacaíochtaí riaráistí morgáiste an Stáit agus, ar deireadh thiar, cur le réitigh dearfacha do na húinéirí tí sin a bhfuil na riaráistí morgáiste is faide acu.

Tá Abhaile arna chomhordú agus arna mhaoiniú go comhpháirteach ag an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais agus an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Cosanta Sóisialaí. Oibríonn an SBCA, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le chéile chun na seirbhísí Abhaile a chur ar fáil.

Oibríochtaí

Tá an fhoireann Oibríochtaí freagrach as tacú le seirbhísí seachadta chun dea-chleachtas agus comhlíonadh reachtaíochta a fhorbairt, a bhunú agus a chothabháil i réimsí ar nós AD, rialachas, bainistíocht airgeadais agus maoine. Cinntíonn an fhoireann go bhfuil tacaíocht ann don líonra seirbhíse seachadta le treoirlinnte, nósanna imeachta agus acmhainní ábhartha chun é seo a bhaint amach. Déanann an fhoireann monatóireacht ar chomhlíonadh na seirbhísí seachadta in AD, forbairt rialachais, airgeadais agus forbairt agus bainistíocht mhaoine.

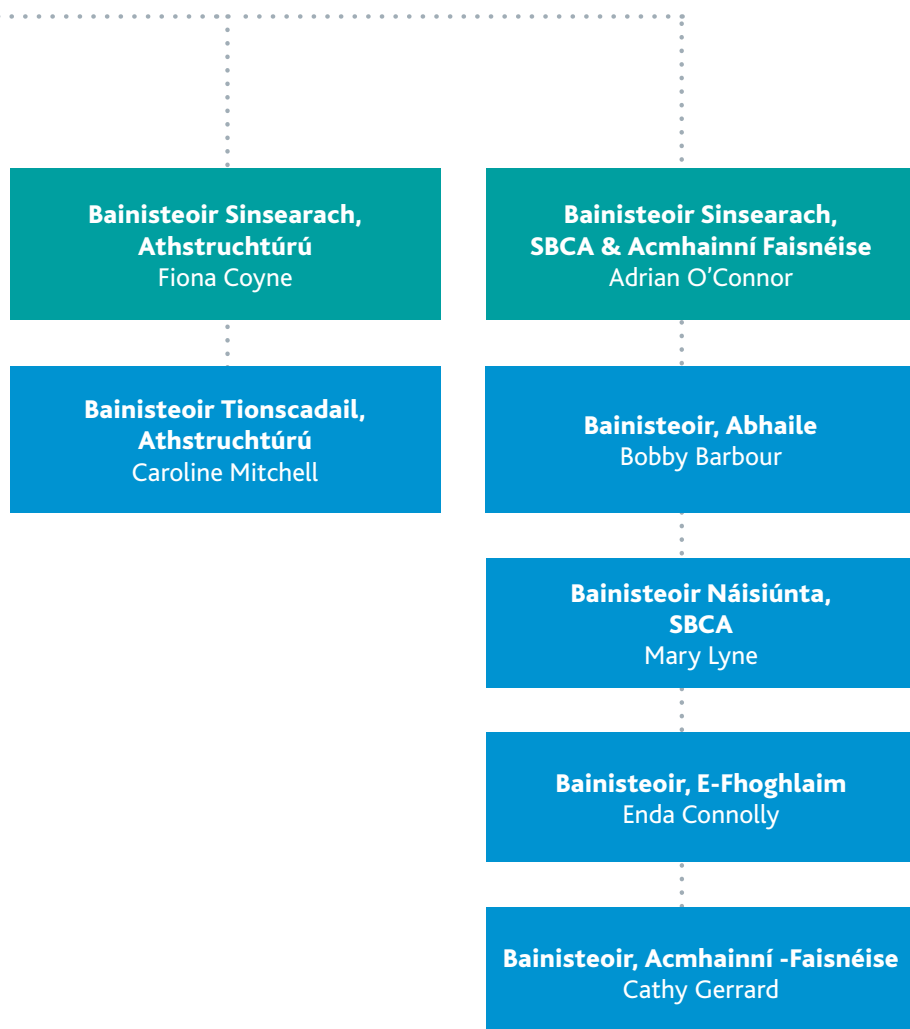
Athstruchtúrú

Tá an fhoireann Athstruchtúraíthe ag obair ar athstruchtúrú seirbhísí SFS agus SBCA ó 93 cuideachta go 16 cuideachta réigiúnacha i 2018 agus cuirfear deireadh leo i rith 2019 **(féach leathanach 20)**.

Aguisín 4:

Cairt eagrúcháin





Aguisín 5:

Úsáid fuinnimh i 2017

Faoi IR 542 de 2009, ní mór d'eagraíochtaí na hearnála poiblí tuairisc a thabhairt ar bhonn bliantúil ar a n-úsáid fuinnimh agus ar ghníomhartha a mbeartaíonn siad a ghlacadh chun tomhaltas a laghdú. Is iad téamh agus soilsiú an phríomhúsáid fuinnimh sa BFS. I 2017, d'úsáid an BFS 266,402 kWh de leictreachas agus 155,103 kWh de ghás. B'ionann astaíochtaí CO₂ agus 145,223 kgCO₂. Bhí na hastaíochtaí CO₂ 14.3% níos lú ná i 2016.

Tríd is tríd, tá coigiltis fuinnimh an BFS 9.1% níos lú ná 2016 agus 42% níos lú ná a bhunlíne de 2009.

D'fheabhsaigh an BFS a fheidhmíocht fuinnimh i 2017 trí:

- ▶ Cleachtais bhainistíochta fuinnimh a fheabhsú
- ▶ Clár/cláir feasachta fuinnimh a chur i bhfeidhm

Aguisín 6:

An tAcht um Nochtadh Cosanta

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 2017.

Aguisín 7:

Comhionannas Poiblí agus Dualgas um Chearta an Duine

Tá sé de dhualgas ar gach comhlacht poiblí in Éirinn comhionannas a chur chun cinn, idirdhealú a chosc agus cearta daonna a gcuid fostaithe, custaiméirí, úsáideoirí seirbhíse agus gach duine a bhfuil tionchar ag a gcuid polasaithe agus pleananna a chosaint. Is dualgas dlíthiúil é seo, ar a dtugtar Dualgas Comhionannais agus Cearta Daonna na hEarnála Poiblí (faoi Alt 42 d'Acht um Chearta an Duine agus um Chomhionannas na hÉireann 2014). Luaitear in Alt 42:

"Tabharfaidh comhlacht poiblí, i gcomhlíonadh a fheidhmeanna, aird ar an ngá atá le:

1. Deireadh a chur le hidirdhealú,
2. Comhionannas deiseanna agus cóireáil a fhoirne agus na daoine a soláthraíonn sé seirbhísí dóibh a chur chun cinn, agus
3. Cearta daonna a chomhaltaí, na foirne agus na daoine a soláthraíonn sé seirbhísí dóibh a chosaint."

Tá rochtain comhionannas ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht lárnach do na seirbhísí a sholáthraíonn agus a mhaoiníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Tá sé mar aidhm againn comhionannas rochtana a áirithiú trí sheirbhísí a chuirtear ar fáil go pearsanta, ar an bhfón agus ar an idirlíon, chomh maith leis an gComhairleoir Beo agus an tSeirbhís Teangaireachta Cianda na hÉireann (IRIS). In 2017 sheolamar an citizensinformation.ie athdheartha, a bhfuil ardleibhéal inrochtaineachta air anois.

Tá roinnt polasaithe agus nósanna imeachta láidre i bhfeidhm ag an BFS freisin chun comhionannas agus cearta daonna a chur chun cinn agus tacú lenár bhfoireann. I bPacáiste Acmhainní Foirne an BFS, cuimsítear beartais agus nósanna imeachta mionsonraithe maidir le caidreamh fostaithe, lena n-áirítear beartais a bhaineann le dínit agus meas san ionad oibre, foghlaim agus forbairt, bulaíocht agus ciapadh, feidhmíocht chomh maith le sábháilteacht, sláinte agus leas.

Tacaímid leis an bhfoireann chun dea-shláinte fhisiceach agus mheabhrach a chothabháil trína gclár tiomanta do Chúnamh d'Fhostaithe a sholáthar. Soláthraíonn sé seo tacaíocht d'fhostaithe a d'fhéadfadh a bheith ag fulaingt ó bhreiteacht, chomh maith le tacaíocht ghairmiúil do bhaill foirne ar mian leo dul chun cinn ina ngairm bheatha.

In 2017 eagraíodh clár oiliúna athnuachana ar bhulaíocht agus ar chiapadh don fhoireann ar fad sa BFS. Reáchtáladh seisiúin scileanna maidir le hullmhú agallaimh i mí an Mhárta 2017 freisin.

As na 20 ról a líonadh i rith 2017, ba mhná iad 12 de na hiarrthóirí rathúla agus ba fir iad 8 de na hiarrthóirí rathúla. Táimid tiomanta go hiomlán chun a chinntiú go leanann ár n-eagraíocht ag earcú foirne agus iad a chur chun cinn ar bhonn a gcumas a ról a chomhlíonadh agus is fóstóir muid a chuireann comhionannas deiseanna ar fáil do gach duine. Sa BFS, tá scoilt inscne fhoriomlán de 67% de mhná agus 33% d'fhir. Sáraíonn an BFS treoir an Rialtais maidir le timpeallacht a chur chun cinn ina bhfuil 3% d'fhostaithe faoi mhíchumas ar a laghad san eagraíocht.

Aguisín 8:

Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Teach Ché Sheoirse

43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Átha Cliath 2
D02 VK65
Guthán: 0761 07 9000

Luimneach

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

Corcaigh

101 An Phríomhshráid Thuaidh
Corcaigh
T12 AKA6

Gaillimh

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

Cill Chainnigh

4 An Pharáid
Cill Chainnigh
R95 VO52

Aguisín 9:

Deontais in 2017

Seirbhísí	Iomlán €
Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh	
Baile Formáid	248,600
Baile Bhlainséir	230,720
Ceatharlach	199,600
Cabhán	290,231
An Clár	393,345
Cluain Dolcáin	427,446
Cathair Chorcaí Thuaidh	205,000
Cathair Chorcaí Theas	415,231
Dún na nGall	681,500
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	630,500
Bá Chathair Átha Cliath Thuaidh (KARE)	142,300
Baile Átha Cliath 12 & 6W (Cromghlinn)	252,000
Baile Átha Cliath 8 & An Cloigín Gorm	273,000
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	379,400
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	262,500
Baile Átha Cliath 2,4,6	258,400
Dún Laoghaire/Ráth an Dúin	264,200
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	312,632
Gaillimh	437,600
Ciarraí	416,454
Cill Chainnigh	187,500
Laois	237,900
Liatrom	242,400
Luimneach	380,000

Seirbhísí	Iomlán €
Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh	
Longfort	337,243
Lú	361,800
Maigh Eo	386,600
Mí	371,000
Muineachán	250,000
Tuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí	321,000
Cill Dara Thuaidh	216,000
Uíbh Fhailí	369,613
Ros Comáin	265,000
Sligeach	276,100
Cill Dara Theas	233,200
Tamhlacht	305,000
Tiobraid Árann	503,000
Port Láirge	312,400
Iarthar Chontae Chorcaí	373,648
Iarmhí	352,132
Loch Gorman	342,200
Cill Mhantáin	371,196
IOMLÁN	13,715,591

NÁISIÚNTA

CIPS	1,244,748
NACIS	74,450
SLIS	342,896
NAS	2,903,048

Seirbhísí	Iomlán €
SBCA	
SBCA FN	2,577,952
An tInbhear Mór	298,587
Baile Átha Luain	165,000
Baile Munna	367,000
Baile Bhlainséir	350,300
Bré	400,018
Ceatharlach	391,052
An Cabhán	323,223
An Ráth	200,000
An Clár	344,605
Cluain Dolcáin	389,500
Corcaigh	606,784
Droichead Átha	235,531
Baile Átha Cliath 10 agus 20	380,000
Ceantar Bhaile Átha Cliath 12	282,000
Tuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath	286,800
Cathair Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	273,000
Baile Átha Cliath Thoir Theas	305,000
Dún Laoghaire	288,000
Dún Dealgan/Oiriall	244,000
Dún Droma/Ráth Fearnáin	391,580
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	378,760
Fionnghlas/an Chabrach	394,168
Ciarraí	627,904
Cill Dara	497,791
Cill Chainnigh	282,400
Laois	261,113
Liatroim	265,218

Seirbhísí	Iomlán €
SBCA	
An Life Thiar Theas	392,000
Luimneach	401,419
An Longfort	242,912
An Mhí	397,193
Muineachán	264,551
An Muileann gCearr	227,153
An SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	309,600
Tuaisceart Chorcaí	307,300
Tuaisceart Dhún na nGall	469,740
Gaillimh Thuaidh	278,935
Tuaisceart Mhaigh Eo	215,500
Tiobraid Árann Thuaidh	330,889
Uíbh Fhailí	220,455
Ros Comáin	216,327
Sligeach	386,556
Deisceart Dhún na nGall	150,800
Deisceart na Gaillimhe	564,176
Deisceart Mhaigh Eo	354,352
Tiobraid Árann Theas	458,423
Tamhlacht	471,434
Port Láirge	632,005
Iarthar Chorcaí	295,000
Iarthar Dhún na nGall	131,200
Iarthar Phort Láirge	170,200
Loch Garman	310,000
IOMLÁN	20,005,405

Seirbhísí	Iomlán €
TACAÍOCHTAÍ	
Threshold	47,000
Ionaid Chomhairle Dlí Saor in Aisce (ICDSA)	140,000
Treoir	34,400
Comhairle um Inimircigh na hÉireann	68,000
IOMLÁN	289,400



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

