



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

2018

Tuarascáil Bhliantúil



Fís

Éire ina bhfuil faisnéis agus comhairle leordhóthanach ag gach duine chun go dtuigeann siad a gcearta, agus a dhéanann soláthar, ach go háirithe, dóibh siúd is leochailí. Is iad na luachanna a seasaimid leo agus a chuirimid i bhfeidhm ar gach gné dár n-obair:



Ar fáil do chách

Cuirfimid faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht neamhspleách, neamhchlaonta, rúnda agus neamhbhreithiúnach ar fáil atá inrochtana do chách.



Freagrúlacht

Leanfaimid ag éisteacht agus le machnamh agus athbhreithniú a dhéanamh ar ár seirbhísí lena chinntiú go bhfuil siad freagrúil do chásanna athraitheacha agus do riachtanais atá ag teacht chun cinn. Bainfimid an úsáid is fearr as teicneolaíochtaí nua agus as deiseanna eile.



Seirbhís do chustaiméirí

Táimid tiomanta do thacú le seirbhís ghairmiúil, neamhchlaonta agus thráthúil atá freagrúil do riachtanais daoine.



Rúndacht:

Léireoimid meas ar cheart chun príobháideachais daoine aonair agus cuirfimid an ceart sin chun cinn.



Díriú ar cháilíocht

Oibreoimid chun feabhas leanúnach a chur ar ár bpróisis, táirgí agus seirbhísí chun freastal ar riachtanais ár bpáirtithe leasmhara go léir.



Sármhaitheas

Lorgóimid chun an fheidhmíocht is fearr a bhaint amach trínár bhfoireann a spreagadh chun táirgí agus seirbhísí a sholáthar a sháraíonn cuspóirí, riachtanais agus ionchais.



Ceannaireacht

Cuirfimid ceannaireacht thacúil agus ceannaireacht smaointe inár limistéir saineolais ar bhealach a théann chun sochair gach duine.



Comhionannas agus cearta daonna a chur chun cinn

Cinnteoimid go mbuntacaíonn comhionannas agus cearta daonna lenár ngníomhaíochtaí go léir.

An Straitéis Tús Áite do Shaoránaigh

'Rochtain saoránach a fheabhsú ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht chomhsheasmhach agus ardchaighdeán chun freastal ar a riachtanais, anois agus amach anseo.'

Clár Ábhar

Ón gCathaoirleach	6
Ráiteas ón bPríomhfheidhmeannach	8
2018 de réir uimhreacha	10
An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	12
Faisnéis a Sholáthar – láithreáin ghréasáin agus foilseacháin	24
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	30
An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)	40
An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)	42
Abhaile – Scéim Tacaíochta Riaráistí Morgáiste	46
SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta	48
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)	50
Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	54
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	58
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2018	59
Aguisín 3: Foirne agus struchtúrna seirbhíse	60
Aguisín 4: Cairt Eagraíochta	64
Aguisín 5: Úsáid Fuinnimh in 2018	66
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta	67
Aguisín 7: An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	68
Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	69
Aguisín 9: Deontais in 2018	70

Ón gCathaoirleach

Léirítear san athbhreithniú seo ar 2018 scóip agus méid na hoibre dochreidte a rinne an fhoireann sa Bord Um Fhaisnéis Do Shaoránaigh (BFS) agus i ngach ceann dár seirbhísí soláthair i measc an oiread sin limistéir éagsúla.

Seo an tríú Tuarascáil Bhliantúil agus an ceann deireanach faoinár Ráiteas Straitéise 2015-2018. Príomhthiomantas faoin bplean seo a bhí i struchtúir na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA a leasú chun freastal níos fearr ar dhaoine trí fheabhas a chur ar struchtúir bhainistíochta agus rialachas. In 2018, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh athstruchtúrú ar a sheirbhísí SFS agus SBCA isteach i samhail níos cuíchóirithe agus níos réigiúnaí de 16 chuideachta, agus iad a leagan amach ar chúrsa chun níos mó seirbhísí a sholáthar, anuas ar níos mó seirbhísí éifeachtúla agus nua-aimseartha, do shaoránaigh. B'éard a bhain le go leor d'obair Bhord an BFS ná tacú leis an bhFeidhmeannacht tríd an bpróiseas a athstruchtúrú agus straitéis inmheánach nuashonraithe a ullmhú a thiocfadh i dtír ar na socruithe nua.

Tá an feabhas atá ag teacht ar cháilíocht na gcuideachtaí soláthair seirbhíse á thabhairt faoi deara againn cheana féin. In 2019, agus i gcaitheamh shaolré ár bPlean Straitéisigh nua, beartaímid cur leis na tairbhí a bhaineann le hathstruchtúrú lena chinntiú go leanaimid le seirbhísí a sholáthar a theastaíonn ó agus atá tuillte ag saoránaigh.

Leanaimid ag oibriú leis na cuideachtaí, le deiseanna nua a phleanáil chun foireann na seirbhísí nua-athstruchtúraithe a phleanáil agus chun seirbhísí a chuíchóiriú, an méid seo a leanas, mar shampla, ina measc: bearta praiticiúla a thiocfadh in ionad an iliomad tacaíochtaí le soláthraí pinsean aonair, soláthraí párolla aonair agus scéim árachais aonair do chuideachtaí an SBCA agus an BFS. Táim sásta go mbeidh soláthar seirbhíse feabhsaithe do gach saoránach a dhéanfaidh idirchaidreamh le seirbhísí an SBCA agus an SFS mar thoradh ar an bpíosa mór oibre seo.

Cé gur dhírigh an ghníomhaíocht in 2018 ar athstruchtúrú go príomha, rinne Bord an BFS idirchaidreamh go réamhghníomhach chun straitéis inmheánach leasaithe a ullmhú a dhíríonn ar cháilíocht ar sheirbhísí. Is é ár gcuspóir ní hamháin gan na tairbhí a bhaint a bhaineann le hathstruchtúrú, ach ag an am céanna, chun limistéir nua a shainaithint inar féidir linn seirbhísí nuálacha a fhorbairt ina léirítear riachtanais saoránach nua-aimseartha. Is amhlaidh atá seo in ainneoin nár tháinig aon athrú ar acmhainní foirne a leithdháileadh ar an BFS in 2018, a bhí laghdaithe ag tráth na géarchéime airgeadais. Bhí seo ina ábhar mór buartha i gcónaí in 2018 agus cuireann sé baol roimh ár gcumas chun soláthar a dhéanamh dár saoránaigh.



Tá baint lárnach ag an bpáirt a ghlacadh oibrithe deonacha maidir leis an rath a bhíonn ar na Boird a rialaíonn gach ceann de na fiche a haon cuideachta a chistíonn an BFS anois. Is rídheas liom cáilíocht na gcomhaltaí Boird nua, agus táim buíoch leis na hiarbhaill den Bhord a choimeád na seirbhísí ar siúl ar feadh an oiread sin blianta. Leanann oibrithe deonacha ar an túslíne le bheith mar ghné ríthábhachtach den tseirbhís a sholáthraíonn cuideachtaí an SFS – beidh an ról sin mar chuid den fhorbairt leanúnach a dhéanaimid ar straitéis soláthair foirne an SFS.

Lean ár láithreán gréasáin le bheith ina acmhainn phoiblí a raibh an-tóir air in 2018; rinne obair bheartais shóisialta agus an Choiste Beartais Shóisialta nuachruthaithe píblíne fhorleathan d'ábhair thábhachtacha don Bhord le hiad a chur ar aird cinnteoirí ar leibhéal polaitiúil. I measc na bhforbairtí eile a d'fháiltíomar in 2018 bhí Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann a thabhairt isteach, buiséid mhéadaithe don tSeirbhís Ateangaireachta Comharthaíochta agus do sheirbhís nua na Seirbhís um Cheapacháin Phoiblí laistigh den Abhcóideacht Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas Dhaoine faoi Mhíchumas.

Ábhar leanúnach buartha is ea fadhb na riaráistí morgáiste, cé gur tháinig laghdú uirthi in 2018, agus lean scéim Abhaile leis an dúshlán a shárú trí chomhairleoirí tiomnaithe san SBCA.

Lean an BFS ag tabhairt faoi thaighde ar aon dul le páirtithe leasmhara eile i limistéir ar nós Brexit, creidmheas inacmhainne, agus cóiríocht do bhaill de phobal an lucht siúil.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le boird agus foireann na seirbhísí soláthair dá dtiomantas agus gairmiúlacht i rith na bliana fad a tháinig athrú ar na struchtúir bhainistíochta. Ábhar bróid dúinn nár eascair aon chaillteanas post as athstruchtúrú agus nach ndearnadh seirbhísí i measc ár líonraí a laghdú.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le boird agus foireann na seirbhísí soláthair dá dtiomantas agus gairmiúlacht i rith na bliana fad a tháinig athrú ar na struchtúir bhainistíochta. Ábhar bróid dúinn nár eascair aon chaillteanas post as athstruchtúrú agus nach ndearnadh seirbhísí i measc ár líonraí a laghdú.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, T.D., agus lena foireann as an tacaíocht a thug siad i rith 2018.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil, ina theannta sin uile, le Angela Black, Príomhfheidhmeannach an BFS agus lena foireann go léir as a ndianobair, a ngairmiúlacht agus a dtiomantas leanúnach i gcaitheamh na bliana.

Ita Mangan, Cathaoirleach

Ráiteas ón bPríomhfheidhmeannach

Bhain an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh garsprioc shuntasach amach in 2018 nuair a chuir sé athstruchtúrú ar 93 dá chuideachtaí cistithe i gcrích – an SBCA agus an SFS – isteach i samhail réigiúnach 16 chuideachta.

Tá líonra seirbhísí an BFS ailínithe níos fearr anois le riachtanais rialachais nua d’eagraíochtaí a bhfuil cistiú Stáit á fháil acu agus tá tús curtha againn cheana féin le tairbhí a léiriú dár saoránaigh. Trí sheirbhísí a chuíchóiriú agus dúbláil obair chúloifige a laghdú, bronnar cumas feabhsaithe orainn chun na seirbhísí a sholáthar a theastaíonn ó agus atá á n-iarraidh ag saoránaigh.

Ba mhaith liom sárobair na mbord agus na mbainisteoirí réigiúnacha a aithint, anuas ar an gcomhoibriú rithábhachtach agus an iomaí bliain seirbhíse a chuir Boird, bainistíocht agus foireann na 93 iar-chuideachta soláthair seirbhíse ar fáil dúinn. Bhí baint lárnach ag foireann an BFS maidir leis an tionscadal a chur i gcrích in am agus laistigh den bhuiséad. In ainneoin an iomaí dúshlán atá romhainn go fóill, tá ar ár gcumas gan stró anois, a bhuíochas leis an struchtúr nua, chun luaíocht a bhronnadh ar an dianobair sin trí fhorbairt seirbhíse, nuálaíocht agus nuachóiriú breise seirbhísí a chur chun cinn sna blianta amach romhainn. Is féidir cáilíocht na faisnéise, na comhairle, na

habhcóideacht agus na comhairle airgid a sholáthraíonn scéimeanna an SFS, abhcóideachta, an SBCA agus Abhaile a chinntiú, dá bhrí sin.

Áiríodh le dúshlán eile ar éirigh linn dul i ngleic leo in 2018 comhlíonadh an Rialacháin Ghinearálta um Chosaint Sonraí a tugadh isteach i mBealtaine. Chruthaigh cineál agus méid na malairtí sonraí idir cuideachtaí soláthair seirbhíse agus cliaint mórmhéid de cháipéisíocht éigeantach agus a bhíonn casta, amanna, agus chuir sé go leor bacainní romhainn i dturas an aistir chun oibleagáidí leasaithe an RGCS a chomhlíonadh.

Leanamar ag tacú leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN) do dhaoine faoi mhíchumas agus bhí gliondar croí orainn mar gheall ar an muinín a bhí ag an Roinn Sláinte iontu nuair a bhronn siad an tairiscint ar an SAN chun an tSeirbhís Abhcóideachta d’Othair nua a sholáthar. Guímid gach rath orthu agus cuirimid ár dtacaíocht ar fáil dóibh chun an tseirbhís sin a sholáthar. Ina theannta sin, cuirimid fáilte roimh an gcistiú breise a fuarthas faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas (an SNCDM). Ba é seo an chéad bhliain iomlán a rinneadh forbairt tionscadail an SNCDM, agus tá thacaíomar le Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta chun níos mó seirbhísí ateangaireachta a sholáthar mar thoradh.



Bhí ár gcomhoibriú le Ranna, gníomhaireachtaí agus institiúidí eile gníomhach agus tairbheach in 2018, agus rinneadh idirchaidreamh beartais shóisialta dá bharr i measc earnálacha ina bhfuil faisnéis agus comhairle a sholáthar ar na rudáí is tábhachtaí. Mar shampla, d'oibríomar le páirtithe leasmhara airgeadais tríd an Tascfhórsa Micreachreidmheasa Phearsanta, thugamar faoi obair thionscadail le gníomhaireachtaí Thuaidh-Theas ar Brexit, rinneamar taighde le hacadóirí d'aighneachtaí chuig an lucht déanta beartais idir shaincheisteanna um chosaint tomhaltóirí maidir le hairgead a thabhairt ar iasacht do thuarascáil SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta ar an gcostas atá ar chaighdeán cuí cóiríochta soghluaiste a sholáthar do bhaill de phobal an Lucht Siúil.

Tá na riachtanais faisnéise do mhaireachtaí sa saol nua-aimseartha ag éirí níos casta, ach tá de chuspóir ag ár láithreán gréasáin, citizensinformation.ie, é don BFS, anuas ar an réimse foilseachán a chuirimid le chéile, chun faisnéis agus comhairle a shimpliú maidir le seirbhísí sóisialta ag méadú gaolmhara eile. Táimid aireach ar an

ngá atá le croífhaisnéis a choimeád ar ár láithreán gréasáin agus a aithint, i gcomhthráth, an gá atá le bealaí aghaidh ar aghaidh, acmhainní gutháin trí an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) agus Líne Chabhrach an SBCA. Tá de chuspóir againn cur le nuálaíochtaí digiteacha, tríd an éagsúlacht aipeanna agus seirbhísí teachtaireachtaí móibíleacha a úsáideann saoránaigh chun teacht ar fhaisnéis ar a gcearta agus teidlíochtaí.

Níor baineadh ár ndíograis le leanúint le seirbhísí a sholáthar a mbraitheann saoránaigh orthu, agus réitigh nua agus nuálacha a sholáthar do riachtanais saoránach, ach braitheann seo ar sholáthar leordhóthanach foirne don BFS. Leanaimid ag oibriú faoi shrianta an Chreata Rialaithe Fostaíochta, a chuireann bac ar ár gcumas chun níos mó a sholáthar do shaoránaigh.

Angela Black, Príomhfheidhmeannach

2018 de réir uimhreacha

**Chuir
574,096
duine**

ar an iomlán, glao ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i rith 2018 agus bhí breis agus **milliún ceist** acu.



Fuair an BFS

5,922 tuairisceán beartais shóisialta,

thug saincheisteanna riaracháin nó oibríochtúla chun solais maidir le teacht ar íocaíochtaí nó seirbhísí, aimhrialtachtaí beartais nó bearnaí sa soláthar seirbhíse



Bhí breis agus

13 milliún úsáideoir
agus rinneadh beagnach **11.4 milliún cuardach orgánach**

ar citizensinformation.ie. Cuireadh beagán faoi bhun

47 milliún amharc leathanaigh



i gcuntas ar an láithreán gréasáin i rith na bliana

Rinne an BFS

9 n-aighneacht

le ranna rialtais agus le fóraim bheartais ar réimse ábhar.



Dhéileáil an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) le breis agus

140,195 fiosrúchán gutháin

agus d'fhreagair siad breis agus

1,839

fiosrúchán a rinneadh le Comhairleoir Beo



Dhéileáil an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA) le

15,387 cliant nua
agus cuireadh

26,292 glao

ar Líne Chabhrach an SBCA



Chabhraigh comhairleoirí tiomnaithe Riaráistí Morgáiste le

5,498

iasachtaí a raibh riaráistí ar chéim dhéanach acu.



Chaith an tAonad Faisnéise Taistil um Fhaisnéis do Shaoránaigh

83 lá

ar an mbóthar in 2018



ABHAILE

FREE MORTGAGE ARREARS SUPPORT

D'eisigh Abhaile, an scéim tacaíochta riaráistí morgáiste, breis agus

10,000
dearbhan

Chuir an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas abhcóideacht ionadaíoch do

916 duine
agus thacaigh
2,619 duine

le faisnéis, comhairle agus tacaíochtaí abhcóideachta eile



**NATIONAL ADVOCACY
SERVICE**

FOR PEOPLE WITH
DISABILITIES

Foilsíodh deich n-eagrán
d'irisleabhar Relate

agus foilsíodh agus scaipeadh breis agus

100,000
bileog

agus cairt bhalla



Láimhseáil Seirbhís Ateangaireachta Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (SATCÉ)

6,412 
sannachán
ateangaireachta

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS) le seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta, comhairle airgid agus seirbhísí buiséadaithe i measc réimse fairsing de sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuirtear seirbhísí an BFS ar fáil ar thrí bhealach éagsúla – ar líne, ar an nguthán agus i bpearsan.

Tá ár sainordú sainithe go soiléir trí roinnt Achtanna¹:

- Len chinntiú go mbíonn teacht ag daoine aonair ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir a bhaineann le seirbhísí sóisialta
- Cabhrú agus tacú le daoine aonair, ach go háirithe iad siúd faoi mhíchumas, maidir lena riachtanais agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint
- Inrochtaineacht, comhordú agus feasacht phoiblí níos fearr ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn
- Tacú le soláthar faisnéise ar éifeachtacht bheartas agus seirbhísí reatha sóisialta agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt agus saincheistean a thabhairt chun solais arb ábhar buartha iad d'úsáideoirí na seirbhísí siúd
- Tacú le seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas nó iad a sholáthar go díreach
- Tacú le comhairle a sholáthar ar fhiachas pearsanta agus bainistíocht airgid tríd an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBICA)

Príomhról den BFS is ea tacú le faisnéis ar éifeachtacht bheartas agus seirbhísí reatha sóisialta agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt agus saincheistean a thabhairt chun solais arb ábhar buartha iad d'úsáideoirí na seirbhísí siúd. Déanaimid é seo trí thaighde agus trí anailís a dhéanamh ar thorthaí beartais shóisialta ónár seirbhísí.

Ár Seirbhísí

Cuireann an BFS tacaíocht ar fáil ar bhealaí éagsúla:

- Tá faisnéis ar fáil go díreach don phobal trí láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie) agus ár dtréimhseacháin agus foilseacháin (féach leathanach 24).
- Cuireann an líonra **Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna)** ar chumas ball den phobal chun casadh le duine dár gcomhairleoirí aghaidh ar aghaidh agus faisnéis saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda a fháil ar réimse seirbhísí sóisialta agus poiblí.
- Cuireann **Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SFS) seirbhís abhcóideachta** ar fáil do dhaoine a bhfuil deacrachtaí acu a dteidlíochtaí a éileamh nó a úsáid (féach leathanach 30).

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

- Is féidir leis an bpobal comhairle agus faisnéis a lorg, chomh maith, tríd an **tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)** (féach leathanach 40).
- Cuireann an **tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)** cúnamh saor in aisce, rúnda agus neamhspleách ar fáil do dhaoine i bhfiachas nó atá i mbaol fiachas a chruthú. Tacaíonn **Forbairt Náisiúnta an SBCA** le seirbhísí an SBCA. Anuas air sin, déanann **SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN)** abhcóideacht do chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil agus cabhraíonn sé leo teacht ar choigilteas agus creidmheas dlíthiúil agus inacmhainne (féach leathanach 48).
- Cabhraíonn **Abhaile**, an scéim tacaíochta riaráistí morgáiste, le húinéirí tí chun a bhfadhbanna a réiteach le riaráistí morgáiste baile agus fanacht ina dtithe sa chás gur féidir. Cuireann Abhaile comhairle agus cabhair saor in aisce airgeadais agus dhlíthiúil as saineolaithe, a dtagtar air tríd an SBCA (féach leathanach 46).
- Freastalaíonn an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta** do dhaoine faoi mhíchumas ar dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) atá i gcásanna leochaileacha (féach leathanach 50).
- Cuireann an **tSeirbhís Ateangaireachta Comharthaíochta (an SAC)** seirbhísí ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) ar fáil go díreach, agus trí atreoruithe a shocrú (féach leathanach 54).

Tacaíocht a sholáthar

Oibríonn an BFS go han-dlúth le gach ceann de na seirbhísí soláthair seo lena chinntiú go gcuirtear an tseirbhís is fearr agus is féidir ar fáil don phobal. Oibrímid, chomh maith, lena chinntiú go gcomhlíonann ár seirbhísí dea-chleachtas i ngach gné d'airgeadas, rialachas, acmhainní daonna agus bainistíocht áitribh.

Cuirimid bonneagar agus tacaíochtaí ar fáil chun cabhrú leis na seirbhísí déileáil le fiosrúcháin saoránach agus nasc a dhéanamh le pobail áitiúla. Cinntímid ardchaighdeán trí chaighdeán a leagan amach agus monatóireacht a dhéanamh orthu; seirbhísí TFC, trealamh agus

bonneagar a sholáthar; oiliúint a chur i bhfeidhm, comhairle shaineolaí ina measc; agus réimse tacaíochtaí eile a chur ar fáil, ar nós láithreáin ghréasáin agus foilseachán.

Leag an BFS creat cuimsitheach rialaithe agus tuairiscithe airgeadais amach chun na seirbhísí siúd a sholáthar a fhaigheann deontas oibríochtúil. Cinntíonn an creat seo go gcuirtear seirbhísí cuí ar fáil mar thoradh ar chistiú.

Leagtar amach i gcomhaontuithe seirbhíse idir an BFS agus gach ceann dár seirbhísí soláthair go soiléir tiomantais an dá pháirtí. Áirítear leis na comhaontuithe seo, soláthar, rialachas, rialuithe airgeadais, cleachtais

Acmhainní Daonna, cosaint sonraí, treoirínite tuairiscithe, meastóireacht agus monatóireacht. Déantar moltaí inár bpróiseas iniúcháireachta inmheánaí ar chleachtais a nuashonrú agus comhlíonadh na riachtanas rialachais agus tuairiscithe a fheabhsú.

Cuirimid tacaíocht ar fáil, chomh maith, leis na seirbhísí soláthair i roinnt limistéar. Áirítear leis seo comhairle ar bhainistíocht áitribh agus saoráidí anuas ar rochtain ar chomhairle ar chaidreamh tionsclaíoch agus ceisteanna acmhainní daonna. Tá Clár Cúnaimh d'Fhostaithe ar fáil do gach seirbhís soláthair.

An Rialachán Ginearálta um Chosaint Sonraí (an RGCS)

Tugadh faoi iniúchtaí um chosaint sonraí san BFS agus i seirbhísí soláthair in 2018. Cuireadh bearta nua i bhfeidhm agus cuireadh oiliúint ar fáil roimh spriocdháta an RGCS i mBealtaine 2018.

Foireann

Ag deireadh 2018, bhí 73.5 ball foirne coibhéise lánaimseartha san BFS (agus 3 fhoireann bhreise faoi thionscadal Abhaile). Tá ár gceannoifig i mBaile Átha Cliath agus tá príomhoifigí againn i mBaile Átha Cliath, Corcaigh, Cill Chainnigh, Luimneach agus Gaillimh.

Ráitis Airgeadais

Déanfaidh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste ráitis airgeadais an BFS a iniúchadh don bhliain 2018 agus foilseofar iad ar citizensinformationboard.ie nuair a bheidh an t-iniúchadh críochnaithe.

Plean Straitéiseach 2015-2018: Tús Áite do Shaoránaigh

Ghlac ár bplean straitéiseach trí bliana don tréimhse 2015-2018 le cur chuige 'Tús Áite do Shaoránaigh' i leith ár n-oibre, agus bhí de chuspóir aige a chinntiú gur fhreastail an BFS agus ár seirbhísí soláthair ar riachtanais saoránach ar an mbealach is éifeachtaí.

An Straitéis Tús Áite do Shaoránaigh

'Rochtain saoránach a fheabhsú ar fhaisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht chomhsheasmhach agus ardchaighdeán chun freastal ar a riachtanais, anois agus amach anseo.'

Ba iad ár dtosaíochtaí i rith shaolré an phlean:

- Seirbhísí comhsheasmhacha ardchaighdeán a sholáthar do shaoránaigh, lena dtacaíonn meicníochtaí daingne um dhearbhu cáilíochta
- Struchtúir an SFS agus an SBCA a athchóiriú chun freastal níos fearr ar an saoránach trí fheabhas a chur ar struchtúir bhainistíochta agus rialachas, an úsáid éifeachtach a bhaintear as acmhainní a uasmhéadú agus cáilíocht chomhsheasmhach seirbhísí a chinntiú.
- Idirghabháil spriocdhírthe a sholáthar chun tacú le riachtanais ár saoránach i gcásanna an-leochaileacha trí shainseirbhísí
- Feabhas a chur ar fheasacht ar an réimse seirbhísí a chuireann an BFS agus ár seirbhísí soláthair ar fáil, go háirithe i dtaobh inrochtaineacht seirbhísí do shaoránaigh
- Saincheisteanna buartha a thabhairt chun solais chun go ndéantar beartas agus riar seirbhísí poiblí a fheabhsú go leanúnach
- Leanúint lenár bhfoireann, oibrithe deonacha agus comhaltaí boird a fhorbairt trí thacaíochtaí cuí, agus béim ar leith ar an bpríomhról atá ag oibriú go deonach

Ár seirbhísí a athstruchtúrú

Príomhchuspóir de Phlean Straitéiseach 2015-2018 a bhí i struchtúir na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SFS) agus an SBCA a athchóiriú chun freastal níos fearr ar an saoránach trí fheabhas a chur ar chórais bhainistíochta agus rialachas, an úsáid éifeachtach a bhaintear as acmhainní a uasmhéadú agus cáilíocht chomhsheasmhach seirbhísí a chinntiú.

In 2017, rinne Bord an BFS an cinneadh chun an líonra 42 Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus 51 Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid a athstruchtúrú isteach i 16 chuideachta réigiúnacha. Críochnaíodh an tionscadal seo i rith 2018, aistriú foirne, sócmhainní agus dliteanais 93 cuideachta an SFS agus an SBCA isteach sna 16 chuideachta réigiúnacha nua.

Críochnaíodh an t-aistriú in dhá chéim. Thit na chéad aistrithe amach an 16 Aibreán 2018, nuair a aistríodh 38 cuideachta (18 gcuideachta den SFS agus 20 den SBCA) chuig sé chuideachta réigiúnacha nua (trí chuideachta den SFS agus trí chuideachta den SBCA). Thit an dara haistriú amach an 1 Deireadh Fómhair 2018, nuair a aistríodh 55 cuideachta (24 cuideachta den SFS agus 31 cuideachta den SBCA) chuig 10 gcuideachta réigiúnacha nua (cúig chuideachta den SFS agus trí chuideachta den SBCA).

I rith 2018:

- Chaith baill cheardchumainn an SFS agus an SBCA araon vóta i bhfabhar an aistrithe chuig na cuideachtaí nua réigiúnacha. Earcaíodh stiúrthóirí do na 16 bhord nua réigiúnacha agus rinneadh na cuideachtaí a chorprú leis an Oifig um Chlárú Cuideachtaí (OCC).
- Cruthaíodh, fógraíodh agus líonadh sé phost déag nua bainisteora réigiúnaigh.
- D'eagraíomar agus a sholáthraíomar oiliúint ionduchtúcháin do bhainisteoirí réigiúnacha.
- Chuireamar cruinnithe faisnéise réigiúnacha ar siúl do chathaoirligh agus bainisteoirí na 93 cuideachta ar an bpróiseas aistrithe, críochnú an pháipéarachais dhlíthiúil idirbheart gnó.
- Cuireadh seisiún faisnéise ar leith ar bun do na cuideachtaí nua ar riachtanais an aistrithe agus an páipéarachas gaolmhar dlíthiúil.
- Chuireamar pleananna simplithe aistrithe le chéile agus sholáthraíomar tacaíocht dhíreach do bhoird agus bainisteoirí lenár mbainisteoirí tionscadail seachtracha.
- Chabhraíomar leis na cuideachtaí scéimeanna pinsin reatha a aistriú chuig na cuideachtaí nua i gceart. Sainithníodh breis agus 200 scéim éagsúil i rith an phróisis seo.
- Tugadh faisnéise do na cuideachtaí go léir, chomh maith, ar an bpróiseas leachtaithe agus tá gach cuideachta Chéim 1 imithe faoi leachtú anois.

Tá súil leis go rachaidh cuideachtaí Chéim 2 go léir faoi leachtú faoin dara ráithe in 2019.

Ba é cuspóir an athstruchtúraithe chun feabhas a chur ar shocruithe rialachais do sheirbhísí atá cistithe ag an BFS agus chun na tairbhí a bharrfheabhsú ó shamhail soláthair seirbhíse níos nua-aimseartha agus cuíchóirithe atá dírithe ar shaoránaigh a oibriú. Mar thoradh ar athstruchtúrú na gcuideachtaí, tá anois an méid seo a leanas ann:

- Scéim árachais aonair don SBCA agus cuideachtaí réigiúnacha an SFS
- Soláthraí párolla amháin don SBCA agus cuideachtaí réigiúnacha an SFS
- Comhaontuithe seirbhíse nua i bhfeidhm do gach ceann de na cuideachtaí nua, ar aon dul le dea-chleachtas rialachais agus an reachtaíocht reatha

I rith 2018, choimeád an SBCA agus an SFS leibhéal iomlán seirbhíse ar siúl. Níor cailleadh aon phoist nó níor dúnadh aon ionaid mar thoradh ar athstruchtúrú seirbhísí. Bhí an BFS ag oibriú go dlúth leis na boird agus na bainisteoirí réigiúnacha nua chun na cuideachtaí nua a bhunú agus a chinntiú gur féidir leo a seirbhísí a sholáthar go héifeachtach.

In 2019, cuirfidh an BFS leis an tsamhail nua réigiúnach chun tacú le níos mó seirbhísí agus creataí comhroinnte a thabhairt isteach do sheirbhísí soláthair. Cabhróimid le fóraim cheardchumann na bhfostóirí, chomh maith, do sheirbhísí an SFS agus an SBCA chun lámhleabhair foirne agus straitéisí soláthair foirne a leasú nó a fhorbairt.

AD agus cur chun cinn

Príomhaidhm straitéiseach go fóill atá i dtacú lenár seirbhísí agus iad a chur chun cinn. Tá rochtain gan stró ar ár láithreáin ghréasáin (citizensinformation.ie, mabs.ie agus citizensinformationboard.ie) ar fhaisnéis faoinár seirbhísí go léir, Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), Seirbhísí Buiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA), an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SAN) agus an tSeirbhís Ateangaireachta Comharthaíochta (an SAC).

Déanann scála ár líonra ár bhfeasacht ar bhranda a neartú. Déanann sé chuideachta réigiúnacha dhéag agus a mboird bhainistíochta maoirseacht agus bainistíocht ar 115 Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna) agus 60 oifig an SBCA ar fud na tíre. Cuireann an BFS comharthaíocht ardsráide ar fáil don SBCA agus SFSanna.

Tá líonraí forleathana comhpháirtíochta ag ár seirbhísí ar leibhéal réigiúnach agus áitiúil. Áirítear leo comhthionscnaimh le heagraíochtaí ar nós Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), Naomh Uinseann de Pól, Sheirbhís Phríosúin na hÉireann, grúpaí dídeanaithe agus inimirceach, Ionaid Acmhainní Teaghlaigh, Feachtas an Ribín Ghlais (meabhairshláinte) agus grúpaí an Lucht Siúil. Bíonn baint ag an SFS agus an SBCA in obair for-rochtana agus glacfaidh siad páirt in imeachtaí agus gníomhaíochtaí áitiúla promóisin.

Bíonn alt 'Bíodh Eolas agat ar do Chearta', a scaipeann an BFS, ar fáil go

rialta sna meáin chlóite áitiúla agus gníomhaíonn sé mar spreagadh do roinnt mhaith míreanna raidió áitiúil.

Feachtais agus imeachtaí náisiúnta

Déanann an BFS bainistiú, chomh maith, ar fheachtais chumarsáide ar leibhéal náisiúnta. Spreagann feachtais náisiúnta baill den phobal a bhíonn thíos le deacracht chun comhairle nó faisnéis a lorg.

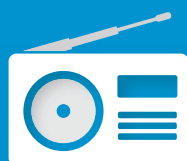
In 2018, áiríodh le gníomhaíocht feachtais fógraí raidió a craoladh i measc na stáisiún náisiúnta agus áitiúil maidir le téama níos fairsinge Chóras na Beatha agus téamaí ar leith, ar nós na hÍocaíochta Teaghlaigh Oibre agus Sochar Máithreachais. Rinneadh póstaer agus bileoga a bhí ceangailte le téamaí feachtais a scaipeadh ar gach oifig áitiúil. Áiríodh leis an bhfeachtas comhpháirtíochtaí digiteacha le príomhláithreáin ghréasáin ar na téamaí siúd ar nós an mhéid seo a leanas: sochair agus teidlíochtaí míchumais, cearta agus sochair fostaíochta, agus daoine breacaosta.

Go déanach i nDeireadh Fómhair, rinneadh scagadh in alt ar journal.ie ar thionchar an Bhuiséid faoi na teidil: an Teaghlach, Daoine Breacaosta, Tithíocht agus Leas Sóisialach. Anuas air sin, cuireadh 15 fhíseán promóisin le chéile le cabhair ón bhfoireann um Fhaisnéis do Shaoránaigh, lena gcur chun cinn ar ardáin éagsúla mheán sóisialta.

Cuirtear ár seirbhísí chun cinn, chomh maith, gach bliain ag imeachtaí náisiúnta ina mbíonn go leor daoine, an móraonach náisiúnta '50 Plus Expo', agus an Taispeántas 'Which Course' i bPáirc an Chrócaigh ina measc.

Feachtas CP um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2018

Raidió



Cloiste ag
3.5m duine
ó Mheitheamh go Samhain

Póstaeir



Aimsíodh os cionn
600,000
duine

Físeán



Aimsíodh os cionn
100,000
duine

Digiteach



JOE



Aimsíodh os cionn
1.1 milliún
duine

Aimsíodh os cionn
20,000
duine



20,000
amharc ar ailt

11,000
amharc ar ailt

Comhpháirtíochtaí

Leanann roinnt tionscnaimh phríomh-chomhpháirtíochta le feacht a chur chun cinn ar Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA. Mar shampla, tacaíonn riaráistí morgáiste saor in aisce Abhaile le hoibreacha seirbhíse leis an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais, an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann agus an Bord um Chúnamh Dlíthiúil. Is í uimhir ghutháin Líne Chabhrach an SBCA (0761 07 2000) an príomhphointe rochtana ar an tseirbhís.

Cumhdach sna meáin

Déanaimid idirchaidreamh gníomhach leis na meáin chun béim a leagan ar luach agus tábhacht ár seirbhísí. Mar shampla, lorgaíomar deiseanna meán le hinsint do dhaoine cén fáth go bhfuil an SFS agus an SBCA á n-athstruchtúir againn agus chun iad a chur ar an eolas níos mó ar ghníomhaíochtaí an dá sheirbhíse. Áiríodh leis na deiseanna seo mír ar chlár raidió Morning Ireland ar RTÉ Radio 1 don Phríomhfheidhmeannach agus ar an Nuacht ag a hAon a Chlog.

I measc na dtuarascálacha eile a bhain cumhdach amach, bhí an Tuarascáil Taighde ar Dhaoine Bodhaire ar eispéireas an phobail Bhodhair i dtaobh teacht ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta in Éirinn (féach leathanach 33). Bhí an taighde tráthúil agus ábhartha i dtaobh achtú an Achta um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, a thugann aitheantas Stáit do theanga dhúchasach an phobail Bhodhair. Bhí an aighneacht réamhbhuiséid ann, chomh maith, dar teideal Barely Getting By,

a thug chun solais an líon breis agus aon mhilliún ceist a fuaireamar maidir le buarthaí saoránach roimh Bhuiséad 2019.

Beartas sóisialta agus taighde

Cuireann an fhoireann in Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna) tuarascáil ar a dtugtar tuairisceán beartais shóisialta (TBS) faoi bhráid an BFS nuair a bhraitheann siad go bhfuil deacracht ar leith ag cliant i dtaobh iarracht a dhéanamh teacht ar sheirbhísí sóisialta nó poiblí. Is féidir le cásanna aonair deacracht nó buairt níos fairsinge a thabhairt le fios maidir le beartas, cleachtas nó píosa reachtaíochta.

Is féidir leis na sonraí, an fhianaise agus an léargas seo a chuireann na seirbhísí túslíne seo ar fáil dúinn gach lá an tionchar a thaispeáint a imríonn caitheamh an rialtais, beartas rialtais agus beartas rialtais a riar. Agus ár ról reachtúil á chomhlíonadh againn, úsáidimid na sonraí seo chun saincheisteanna buartha a thabhairt chun solais chun gur féidir riar beartais agus seirbhísí poiblí a fheabhsú go leanúnach

I rith 2018, cuireadh 5,922 TBS faoi bhráid an BFS (4,910 ó SFSanna agus 1,012 ón SGFS). Ba mhéadú foriomlán 21% é seo ar na tuairisceáin a seoladh

I rith 2018, cuireadh 5,922 TBS faoi bhráid an BFS (4,910 ó SFSanna agus 1,012 ón SGFS).

ar aghaidh in 2017. Chabhraigh an fhianaise linn chun íomhá shoiléir a fháil de na fadhbanna a bhí roimh dhaoine i dtaobh teacht ar sheirbhísí poiblí i rith 2018 agus d'úsáideamar an fhianaise seo chun moltaí a dhéanamh don rialtas, i gcomhairliúcháin, do rialálaithe agus d'eagraíochtaí eile maidir le conas feabhas a chur ar bheartas agus beartas a riar.

Lean go leor den aiseolas beartais shóisialta a cuireadh faoinár mbráid ag díriú ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht a sholáthar ar cheisteanna

a bhaineann le leas sóisialach. Ba iad na buarthaí ba choitianta i rith 2018 deacrachtaí cumarsáide le ranna ar leith (ar nós leas sóisialach, tithíochta agus sláinte) agus le moilleanna ar phróiseáil agus bearnaí faisnéise, chomh maith. Go sonrach, luaigh breis agus dhá thrían den aiseolas faoi íocaíochtaí leasa shóisialaigh nó scéimeanna na saghsanna seo deacrachtaí. Dhírigh an chuid eile de na cásanna ar aimhrialtachtaí beartais nó bearnaí i soláthar seirbhísí. Cuireann na sonraí seo bonn fianaise láidir don BFS dár n-aighneachtaí beartais.



Sa phictiúr ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2017 an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, tá Comhaltaí boird: Ian Power, Tina Leonard agus Nicola Walshe.



Sa phictiúr ag seoladh na tuarascála taighde ar riachtanais faisnéise an phobail Bhodhair, bhí na daoine seo a leanas, ó chlé: Angela Black, Príomhfheidhmeannach an BFS, Regina Doherty, T.D., an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, agus Anne Coogan, Cathaoirleach Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC).

Aighneachtaí beartais

I rith 2018, rinne an BFS roinnt aighneachtaí ar limistéir éagsúla de bheartas sóisialta agus poiblí. Bhí an chuid ba mhó díobh seo mar fhreagairt do chuirí ag ranna rialtais agus cuimsíodh iontu ábhair ar nós na Straitéise Náisiúnta Digití, athchóiriú an Phinsin Stáit, agus iasachtú airgid agus cosaint tomhaltóirí.

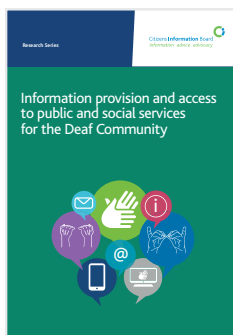
Rinneadh gach ceann de na haighneachtaí seo a dhréachtú trí úsáid a bhaint as gnéithe éagsúla de na sonraí a chuir ár seirbhísí soláthair ar fáil. Tá an bonn fairsing seo fianaise lárnach i dtaobh cabhrú linn chun saincheistanna atá ag teacht chun cinn a shainaithint atá roimh dhaoine, maidir le sochair nó seirbhísí.

Príomhaighneacht a dhéanaimid gach bliain is ea an aighneacht réamhbhuiséid, a sholáthraíonn léargas áisiúil ar an réimse saincheistanna a mbíonn baint ag ár seirbhísí soláthair iontu. Leagamar an bhéim in Barely Getting By ar bhuarthaí saoránach

roimh Bhuiséad 2019 agus rinneamar moltaí i limistéir, tithíocht, fiachas agus creidmheas inacmhainne, tacaíochtaí leasa, agus sochair agus seirbhísí a sholáthar ina measc.

Déantar cur síos san aighneacht ar na príomhdheacrachtaí a dhéanann difear do na daoine a úsáideann seirbhísí faisnéise, abhcóideachta agus comhairle airgid; nach bhfuil go leor díobh ach ag stróiceadh leo. Baineann bunriachtanas le tacaíochtaí a sholáthraítear trí sheirbhísí poiblí lena chur ar a gcumas maireachtáil gan ach maoin theoranta acu faoi chúinsí deacra. Trí leas a bhaint as breis agus 100,000 ceist tithíochta a cuireadh faoi bhráid SFSanna, d'iarr an aighneacht go ndéanfaí rialáil níos mó ar chíos agus ar thacaíochtaí méadaithe le cabhrú le teaghlach leochaileacha chun teacht ar chóiríocht oiriúnach.

Leanaimid le seirbhísí a choimeád ar an eolas agus cothrom le dáta maidir le ceistanna beartais trí oiliúint a sholáthar agus tríd an nuachtlitir dhémhíosúil – *Nuashonrú ar Bheartas*



Sóisialta – a scaipeadh a sholáthraíonn faisnéis ar an BFS agus nuacht, gníomhaíochtaí agus acmhainní maidir le beartas sóisialta náisiúnta.

Taighde

Sheol an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, T.D. tuarascáil taighde ar an BFS i bhFeabhra 2018 ar eispéiris an phobail Bhodhair i dtaobh teacht ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta agus ar fhaisnéis ghaolmhar ar chearta agus teidlíochtaí.

Scrúdaigh an tuarascáil seo na forálacha reatha ag gníomhaireachtaí poiblí chun freastal ar riachtanais an phobail Bhodhair agus sainathnódh sa tuarascáil na príomh-shaincheistanna a bhaineann le seirbhísí níos inrochtana a fhorbairt. Baineann seo go mór le hábhar i gcomhthéacs achtú an Achta um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, a thug aitheantas Stáit do theanga dhúchasach an phobail Bhodhair.

Léirítear sa tuarascáil go raibh deacrachtaí troma roimh bhaill den phobal Bodhar teacht ar fhaisnéis poiblí ina rogha teanga agus a gcearta a fhíorú dá bharr. Buairt choiteann sa phobal Bodhar é an easpa feasachta i measc eagraíochtaí poiblí ar an difríocht idir riachtanais an phobail Bhodhair agus riachtanais daoine a bhfuil Moill Éistigh orthu.

Féach leathanach 36 chun teacht ar shonraí faoi thuairisceáin bheartais shóisialta le SFSanna in 2018.

Abhcóideacht

Bealach atá in abhcóideacht a chumasaíonn agus a thacaíonn le daoine chun an toradh a theastaíonn uathu a bhaint amach agus, nuair is gá, ionadaíocht agus idirbheartaíocht a dhéanamh thar a gceann. Ciallaíonn sé, go ginearálta, ionadaíocht a dhéanamh do dhearcadh duine nó cabhrú leo a gcearta nó teidlíochtaí a bhaint amach.

Cuireann an BFS seirbhísí abhcóideachta ar fáil don phobal tríd an líonra náisiúnta Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas.

Comhpháirtíocht is ea abhcóideacht an SFS idir an cliant agus an soláthraí faisnéise. Oibríonn an soláthraí faisnéise leis an gcliant, a dhéanann ionadaíocht dá nglór nó a mhéadaíonn a nglór, le cabhrú leo teacht ar a gceart agus teidlíochtaí. Féadtar a áireamh le habhcóideacht litreacha a scríobh leis an gcliant nó thar ceann an chliant, idirbheartaíocht a dhéanamh le tríú páirtithe thar ceann an chliant, tacú leis an gcliant nó ionadaíocht a dhéanamh dóibh i gcruinnithe le tríú páirtithe, agus tacú le agus ionadaíocht a dhéanamh don chliant a fhad le héisteacht fhoirmiúil agus trí éisteacht fhoirmiúil.

Féach leathanach 38 chun teacht ar shonraí faoi abhcóideacht in SFSanna in 2018 agus féach an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta ar leathanach 50.



"...murach Faisnéis do Shaoránaigh agus a bhfoireann chabhrach, bheadh mo shaol féin agus saol mo theaghlaigh dochreidte deacair".

Aiseolas ó chustaiméir an SFS

Faisnéis a Sholáthar – láithreáin ghréasáin agus foilseacháin

Citizensinformation.ie

Cuirtear faisnéis faoi sheirbhís phoiblí d'Éirinn ar ár bpríomhláithreán gréasáin, citizensinformation.ie. Is féidir leis an bpobal an láithreán gréasáin a úsáid chun faisnéis a aimsiú faoina gcearta agus teidlíochtaí. Is é an phríomhfhoinsé faisnéise do sholáthraithe faisnéise sna SFSanna agus sa SGFS, agus cuireann sé faisnéis áisiúil ar fáil, chomh maith, d'oifigigh sa SBCA agus in eagraíochtaí eile.

In 2018, bhí breis agus 13 milliún úsáideoir ag an láithreán gréasáin agus beagán faoi bhun 47 milliún amharc leathanaigh agus rinneadh nach mór 11.4 milliún cuardach orgánach ar an leathanach².

Bailímid faisnéis ó ranna agus gníomhaireachtaí éagsúla rialtais lena chinntiú go mbíonn an fhaisnéis ag úsáideoirí a theastaíonn uathu, a chuirtear i láthair ar bhealach atá éasca le tuiscint.

Ba iad na cáipéisí ba mhó a raibh tóir orthu ar an láithreán gréasáin in 2018:

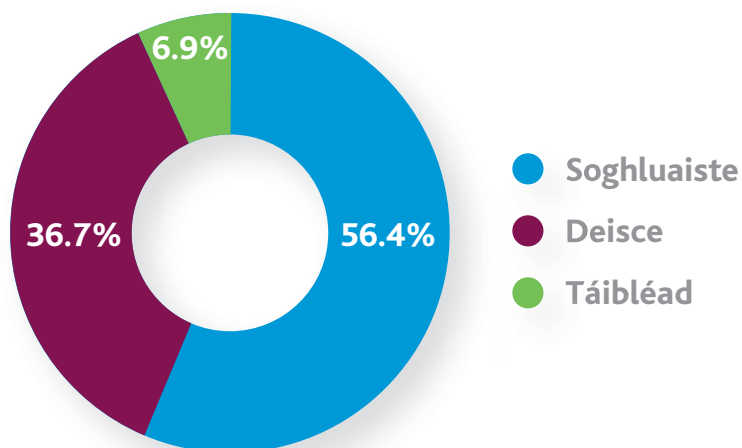
1. Saoránacht Éireannach trí bhreith nó trí shliocht
2. Pinsean Stáit (Ranníocach)
3. Íocaíocht Teaghlaigh Oibre
4. Tréimhsí scíthe agus sosanna
5. Cártaí leighis
6. Liúntas Cúramóra
7. Riachtanais víosa chun Éire a iontráil
8. Sochar Breoiteachta
9. Conas a ríomhtar do cháin
10. Clárú chun vóta a chaitheamh

² Cuireadh Anailísíocht Google le citizensinformation.ie go déanach in 2017 agus d'úsáideamar Anailísíocht Google chun tuairisciú a dhéanamh ar thrácht chuig an láithreán gréasáin sa tuarascáil seo. Trí úsáid a bhaint as Anailísíocht Google, cuireadh 13 milliún úsáideoir (1,091,000 úsáideoir sa mhí, ar an meán), breis agus 46.7 milliún amharc leathanaigh agus 11.4 milliún cuardach orgánach i dtaifead ar Anailísíocht Google in 2018. Trí úsáid a bhaint as ár bpacáiste staitisticí gréasáin (AW Stats), chuir citizensinformation.ie 920,000 cuairteoir, ar an meán, i dtaifead sa mhí, breis agus 21 milliún cuairt agus os cionn 6 milliún amharc leathanach in 2018 – is méadú beag é seo ar na figiúirí don bhliain 2017. Tabhair faoi deara, ní chuireann Anailísíocht Google 'cuairteanna' i dtaifead agus cuireann sé amhairc leathanaigh i dtaifead ar bhealach difriúil.

Cuairteoirí ar fud an domhain ar citizensinformation.ie

Tír	Úsáideoirí	Tír	Úsáideoirí
Éire	7,400,251	An Nigéir	60,552
An Ríocht Aontaithe	2,310,895	An Ísiltír	47,421
Na Stáit Aontaithe	1,179,396	An Iodáil	44,596
An India	342,073	An Nua-Shéalainn	40,233
Ceanada	182,224	An Mhalaeisia	40,137
An Astráil	169,595	An Phacastáin	39,498
Na hOileáin Philipíneacha	112,289	An Chéinia	38,083
An Afraic Theas	110,349	Aontas na nÉimíróchtaí Arabacha	37,145
An Ghearmáin	83,099	An Pholainn	35,791
An Spáinn	80,983	An Bhrasaíl	31,636
An Fhrainc	70,023		

2018





Ita Mangan, Cathaoirleach, an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty agus Angela Black, Príomhfheidhmeannach, sa phictiúr ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2017 an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Brexit

Díreach i ndiaidh reifreann an RA i Meitheamh 2016, tháinig méadú tobann ar thrácht gréasáin agus borradh ina dhiaidh sin ar thrácht ón Ríocht Aontaithe chuig láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Ina dhiaidh sin, shainaithníomar méadú substainteach ar thrácht ar an láithreán gréasáin ón Ríocht Aontaithe (ón RA a bhí 17.6% den trácht in 2018).

Mar, nuair a chaitear súil ar na patrúin tráchta chuig an láithreán gréasáin agus nuair a chuirtear na patrúin seo i dteannta na sonraí a thagann isteach ónár seirbhísí, go háirithe seirbhísí i gceantair theorann, d'fhorbraíomar freagairtí cuí. Chuireamar ábhar lenár dtreoir ar líne maidir le Brexit a dhírigh ar na ceisteanna a bhí á gcur ag daoine, 'Cad a chiallaíonn sé?', 'Na Chéad Chéimeanna Eile?' agus 'Brexit agus tú féin' ina measc. Chuireamar cáipéisí breise ar Brexit leo ní ba dhéanaí sa bhliain agus rinneamar cuardaigh a rinne úsáideoirí an RA a rianú

(baineann na cuardaigh seo le saoránacht agus pasanna Éireannacha, de ghnáth).

I measc na gcáipéisí ba mhinice a rinne úsáideoirí an RA úsáideoirí a rochtain in 2018:

- **Iarratas a dhéanamh ar phas Éireannach nó é a athnuachan** - ón RA a bhí 72.5% den trácht
- **An Comhlimistéar Taistil idir Éirinn agus an Ríocht Aontaithe** - ón Ríocht Aontaithe a bhí 57.38% den trácht i gcomparáid le 28.92% ó Éirinn
- **Saoránacht Éireannach trí bhreith nó trí shliocht** - ón RA a bhí 55% den trácht
- **Ceartha cónaitheachta shaoránaigh an RA** - ón Ríocht Aontaithe a bhí 49.54% den trácht i gcomparáid le 28.66% ó Éirinn
- **Treoir maidir le Brexit** - ón Ríocht Aontaithe a bhí 35.32% den trácht in 2018 i gcomparáid le 31.44% ó Éirinn

Citizensinformationboard.ie

Is é citizensinformationboard.ie láithreán gréasáin corparáideach an BFS. Leagtar amach ann obair an BFS agus a sheirbhísí soláthair, agus feidhmíonn sé mar bhunús don BFS chun cáipéisí a fhoilsiú faoi scéim foilseacháin um Shaoráil Faisnéise.

Keepingyourhome.ie

Is micrealáithreán é keepingyourhome.ie ar a bhfuil faisnéis do dhaoine a bhfuil inní orthu faoi aisíocaíochtaí morgáiste nó a bhfuil riaráistí morgáiste acu. Ina theannta sin, coimeádann keepingyourhome.ie sonraí faoi chuntasóir ar féidir leo comhairle a thabhairt maidir le tograí i leith réiteach morgáiste.

Assistireland.ie

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

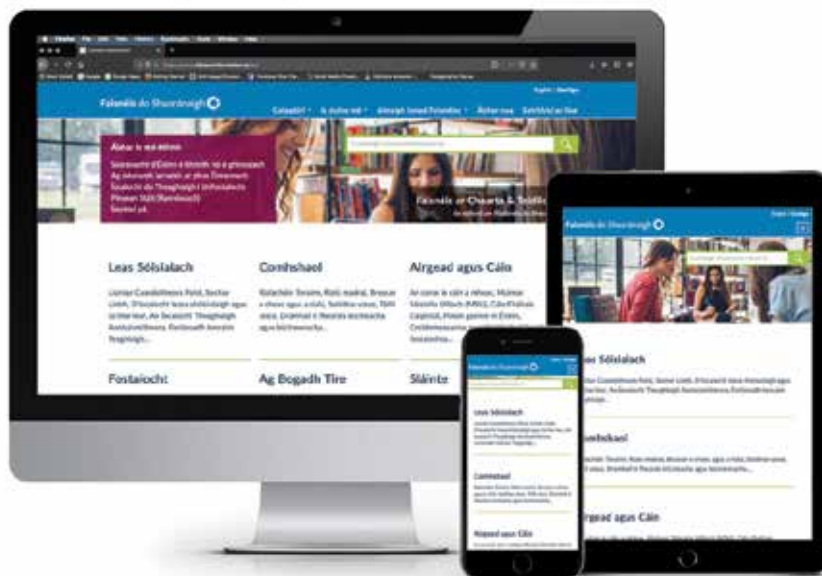
Foilseacháin

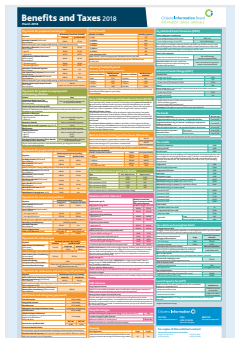
Foilsíonn an BFS raon bileoga faisnéise gach bliain. Foilsímid tuarascálacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta freisin chun aird a tharraingt ar shaincheistanna a shainaitheann ár seirbhísí agus chun anailís a dhéanamh orthu.

Rinne Ionad Clódóireachta na gCoimisinéirí Ioncaim formhór na mbileog a tháirgeamar in 2018 a chló.

Tá na foilseacháin uile ar fáil ar fud an ghréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus déantar iad a dháileadh ar sholáthraithe seirbhíse agus soláthraithe faisnéise eile lena dtaispeáint in oifigí poiblí. Ina measc seo tá ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla, oifigí an SBCA, oifigí leasa shóisialaigh agus oifigí sláinte áitiúla, TDanna agus Seanadóirí, an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile.

Tá leaganacha PDF de gach foilseachán ar fáil ar citizensinformationboard.ie.





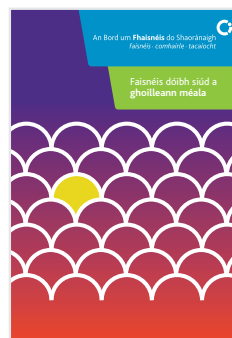
Déanann an chairt bhalla agus an bhileog **Sochair agus Cánacha 2018** achoimre ar na sochair in 2018 le táblaí cuimsitheacha rátaí agus tairseacha ioncain.



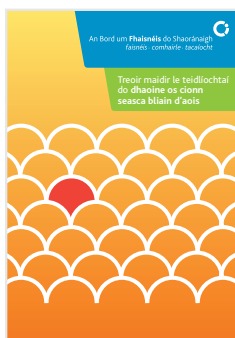
Tugtar léargas ginearálta ar na teidlíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas sa bhileog **Treoir maidir le Teidlíochtaí Daoine faoi Mhíchumas**.



Scaiptear an bhileog **Faisnéis d'Fhágálaithe Scoile** ar scoileanna ar fud na tíre. Déantar achoimre ann ar ábhair a bhaineann le fágálaithe scoile, lena n-áirítear roghanna le haghaidh oideachais agus oiliúna, teidlíochtaí leasa shóisialaigh, dlí cánach agus fostaíochta.



Cuirtear ar fáil sa bhileog **Faisnéis Dóibh siúd a ndearna Méala Dífeair Dóibh** treoir maidir le cúrsaí praiticiúla agus dlíthiúla tar éis báis agus cuimsítear ann faisnéis faoi na tacaíochtaí airgeadais atá ar fáil dóibh siúd ar bhásaigh duine muinteartha leo le déanaí.



Tugtar léargas ginearálta ar na teidlíochtaí do dhaoine scothaosta sa bhileog **Treoir maidir le Teidlíochtaí Daoine os cionn Seasca Bliain d'Aois**.



Rinne an BFS comhoibriú le Teagasc, chomh maith, ar leabhrán, **Teidlíochtaí d'Fheirmeoirí**, a seoladh ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta i Meán Fómhair.

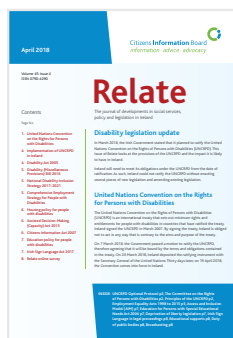


Sa phictiúr ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta sa Tulach Mhór ag seoladh leabhrán an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh/Teagasc ar 'Tacaíochtaí d'Fheirmeoirí', tá Uachtarán na hÉireann, Mícheál D. Ó hUiginn i dteannta le Gráinne Griffin, Bainisteoir Sinsearach agus Cathy Gerrard, Bainisteoir Acmhainní Faisnéise.

Colúin Bíodh eolas agat ar do Chearta

Cuirimid le chéile ceithre cholún ceisteanna agus freagraí Bíodh eolas agat ar do Chearta gach mí. Foilsítear na colúin seo go forleathan sna nuachtáin áitiúla ar fud na tíre.

Relate



Is é *Relate* ár n-iris dhémíosúil ina gclúdaítear an reachtaíocht agus forbairtí a thagann ar limistéir fhorleathana sheirbhísí sóisialta agus bheartais shóisialta. I rith 2018,

chumhdaigh *Relate* réimse fairsing ábhar, feirmeoireacht in Éirinn, beartais rialtais agus straitéisí a bhaineann le tithíocht, forálacha Choinbhinsiún na Náisiún Aontaithe ar Chearta do Dhaoine faoi Mhíchumas (UNCRPD) agus a chur i bhfeidhm in Éirinn, carthanas a rialáil, nuashonruithe ar an dlí fostaíochta, an córas pleanála in Éirinn, cearta aerphaisinéirí agus cearta tomhaltóirí nuair a thaistealaítear thar lear.

Anuas air sin, cuimsíodh in *Relate* soláthar reatha pinsean Stáit in Éirinn agus na príomhathruithe a thagann ar an gcóras pinsin a leagtar amach in *Treoirphlean d'Athchóiriú Pinsean 2018-2023*. Chuir sé nuashonruithe reachtaíochta ar fáil, chomh maith, ar an Acht Idirghabhála, 2017, an tAcht um Fhoréigean Baile, 2018, an tAcht um Cheartas Coiriúil (Íospartaigh na Coireachta), 2017, an tAcht um Chosaint Sonraí, 2018 agus Buiséad 2019.

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

Cuireann Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (SFSanna) seirbhísí saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda faisnéise, comhairle agus abhcóideachta ar fáil don phobal. Ar an talamh, cuirtear seirbhísí ar fáil ó líonra náisiúnta Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna).

Rinneadh athstruchtúrú ar an líonra náisiúnta SFSanna in 2018 agus laghdaíodh an líon cuideachtaí réigiúnacha anuas ó 42 go hocht SFS (féach leathanach 9). A luaithe a bunaíodh na cuideachtaí nua, ceapadh

boird réigiúnacha agus earcaíodh bainisteoirí réigiúnacha atá freagrach as maoirseacht a dhéanamh ar phlean oibre réigiúnach a sholáthar, acmhainní a uasmhéadú agus cur chuige comhsheasmhach a chur chun cinn i leith soláthar seirbhíse laistigh den réigiún.

Bhí dúshlán agus athruithe suntasacha roimh na seirbhísí fad a bhí siad á bhfoirceannadh agus fad a bhí riachtanais dhlíthiúla agus airgeadais an aistrithe chuig na cuideachtaí nua



Bainisteoirí Réigiúnacha um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2017 an BFS. Chun tosaigh ó chlé: Lorraine O'Donovan, Susan Ryan, Jennifer Moroney Ward agus Sharon Dillon. Ar barr ó chlé: Noel O'Connor, Simon Monds agus Diarmuid O'Sullivan. Ar lár ón ngrianghraf: Mary Watters, Bainisteoir Réigiúnach Bhaile Átha Cliath Thuaidh, an SFS.



Sa phictiúr ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta sa Tulach Mhór tá: Ar cúl ó chlé: Philip Judge, Manager, SFS Uíbh Fhailí; Evan O'Sullivan, Oifigeach Margaíochta, Abhaile; Bobby Barbour, Bainisteoir Cumarsáide, Abhaile. Ó chlé: Bernie Keenaghan, SBCA Uíbh Fhailí, Katie Goodwin, an BFS, Nicole Boyle McBride, Abhaile agus Mary Errity, SBCA Uíbh Fhailí.

á gcomhlíonadh. I gcaitheamh an ama seo, lean SFSanna le seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sholáthar don phobal, líonrú a dhéanamh go háitiúil agus tacú le forbairtí ar leith a tháinig ar an SFS.

Iócadh deontais oibríochtúla €13.29 milliún leis an líonra SFSanna in 2018 (féach Aguisín 9).

Soláthar Foirne

Ag deireadh 2018, bhí 206 post coibhéise lánaimseartha (CLA) ann sa líonra SFSanna. Bhí 201 oibrí scéim fostaíochta ann (arb ionann sin agus 109.5 CLA), ar mhéadú beag é ar an líon oibrithe scéim fostaíochta in 2017. Bhí 990 oibrí deonach ann (112 CLA), ar laghdú é seo anuas ó 1,027 oibrí deonach ag deireadh 2017.

Oiliúint

Déanann an Fhoireann Ríomhfhoghlama cúrsaí oiliúna a fhorbairt agus a chur ar

fáil d'fhoireann agus oibrithe deonacha an SFS. In 2018, rinneadh Mol Foghlama an BFS, a chuireann an roinn Acmhainní Ríomhfhoghlama agus Oiliúna ar siúl, a athdhearadh. B'athrú tábhachtach teicniúil agus ailtireachta é seo, a bhunóidh ardán comhroinnte foghlama do gach limistéar seirbhíse an BFS, an SFS, an SBCA, an SAN, an SATC agus an BFS.

Bhí *Oiliúint Bhunriachtanach do Sholáthraithe Faisnéise (OBSF) 2018* ar oscailt d'fhoireann agus oibrithe deonacha go léir an SFS a chríochnaigh oiliúint ionductúcháin an SFS ina IFS áitiúil. Cuireann OBSF oiliúint ar fáil sna limistéir bhunriachtanacha scileanna agus eolais go léir ar gá don fhoireann oibriú go neamhspleách mar sholáthraithe faisnéise iontu. Is féidir le foghlaimoirí staidéar a dhéanamh ar líne ar a luas féin. In 2018, d'éirigh le 115 ball foireann agus foghlaimoir na cúrsaí OBSF a chríochnú.



Ag oscailt oifigiúil Ionad nua um Fhaisnéis do Shaoránaigh Dhroichead Nua, bhí na daoine seo a leanas (ó chlé): Noel O'Connor, Bainisteoir Réigiúnach Laighean Thuaidh, Gerry Leydon, Stiúrthóir, SFS Laighean Thuaidh, Gráinne Griffin, Bainisteoir Sinsearach, Martin Heydon T.D., Seán Ó Fearghaíl T.D., an Ceann Comhairle, Jim Blighe, Cathaoirleach SFS Laighean Thuaidh, Cathy O'Donoghue, an BFS, Joan O'Connor, Bainisteoir Forbartha, Cill Dara Theas.

Mórdhámhachtain is ea an tArdteastas Ealaíon i Soláthar Faisnéise agus Cleachtas Abhcóideachta (IPAP) ar leibhéal 6 agus cuirtear ar fáil é i gcaitheamh dhá bhliain ag Ollscoil Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath. D'éirigh le daichead mac léinn an IPAP a chríochnú in 2018 agus bronnadh a nArdteastais orthu.

Glaiteoirí

Chabhraigh SFSanna le 574,096 duine in 2018 agus d'fhreagair siad breis agus milliún ceist. Is ionann na figiúirí seo agus patrún éilimh atá sách comhsheasmhach le roinnt blianta anuas.

Ba mhná na glaoiteoirí ba mhó ar SFSanna, den chuid ba mhó, agus b'ionann iad agus 37% de na glaoiteoirí agus ba lánúineacha 5% díobh (liostaítear lánúin mar ghlaoiteoir amháin). Ba é an cóimheas náisiúnta idir ceisteanna agus glaoiteoirí 1.77, figiúr a mhéadaigh le blianta beaga anuas. Cuireadh aois i dtaifead i measc 75% de na glaoiteoirí in 2018, agus bhí an tromlach (47%) sa chatagóir aoise 26-45 bliain, agus 46-65 bliain (34%) ina dhiaidh sin. Bhí 15% de ghlaoiteoirí 66 bliain d'aois nó ní ba shine.

Nuair a cuireadh náisiúntacht i dtaifead, b'éireannaigh breis agus 75% (303,458) de ghlaoiteoirí agus ba náisiúnaigh neamh-Éireannacha 24% (97,676) díobh, ar méadú é seo aníos ó 23% in 2017. Tugtar éileamh leanúnach faoi deara i measc úsáideoirí imirceacha AE agus neamh-AE araon, agus bhí 13.6% (54,833) de ghlaoiteoirí ón AE agus 10.4% (41,953) ó thíortha neamh-AE in 2018.

**Chabhraigh
SFSanna le 574,096
daoine in 2018**

Rinne breis agus trí cheathrú de ghlaiteoirí (78%) nó 445,818 duine, teagmháil le IFS i bpearsan, 21% ar an nguthán (120,973 glao) agus rinne 1% (7,305) ríomhphost nó litir a sheoladh. Bhí an méid ama a caitheadh ag plé le glaoiteoirí mórán mar an gcéanna le blianta roimhe seo: Chaith 251,607 (44%) 10 nóiméad ar a fhaide; chaith 220,406 (38%) 11-20 nóiméad; chaith 86,440 (15%) 21-40 nóiméad; agus chaith 13,830 (2.4%) 41-90 nóiméad. Chaith 1,813 90 nóiméad nó ní b'fhaide, áfach – figiúr atá ag dul i méid bliain ar bhliain, a léiríonn castacht mhéadaithe cheisteanna.

Ceisteanna

Is beag athrú atá tagtha ar shaghsanna na ceisteanna a ndéileálann seirbhísí

leo, bliain ar bhliain. Baineann na ceisteanna is coitianta ón bpobal le leas sóisialach, sláinte, tithíocht, fostaíocht, airgead agus cáin, anuas ar réimse saincheisteanna áitiúla.

Ceisteanna a bhaineann le leas sóisialach a bhíonn sa chatagóir is mó de cheisteanna go comhsheasmhach (455,891 ceist nó 45%), faoi mar a bhí i gceist in 2017. Bíonn súil leis seo nuair a chuirtear san áireamh an líon daoine a bhfuil réimse fairsing íocaíochtaí leasa á bhfáil acu. Leanann an Pinsean Stáit (Ranníocach), Liúntas Míchumais agus Liúntas Cúramóra le bheith ina limistéir ina bhfaightear go leor ceisteanna fúthu. Tháinig méadú aníos go dtí breis agus 20,000 ceist in 2018 ar Shochar Breoiteachta.

Ba iad na 10 gceist íocaíochta aonair/scéime ba mhó:

1. **Cártaí leighis, 64,931**
2. **Pinsean Stáit (Ranníocach), 35,304**
3. **Liúntas Cúramóra, 32,155**
4. **Liúntas Míchumais, 31,275**
5. **Liúntas Cuardaitheora Poist, 27,443**
6. **Pacáiste Sochair Teaghlaigh, 27,259**
7. **Íocaíocht Teaghlaigh Oibre, 24,236**
8. **Cúnamh dlíthiúil agus comhairle dlí, 22,217**
9. **Iarratas a dhéanamh ar thithíocht údaráis áitiúil, 22,175**
10. **Liúntas Breosla, 21,394**



Faisnéis á tabhairt do chliant ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta sa Tulach Mhór.

Is iad cártaí leighis an limistéar aonair is mó ina mbíonn ceisteanna ag daoine faoi, agus tháinig méadú ar líon na gceisteanna aníos ó 59,826 ceist in 2017 go dtí 64,931 in 2018. Bhain formhór na gceisteanna a bhí ag náisiúnaigh neamh-Éireannacha le cártaí leighis.

Ba iad na chéad chatagóirí ceisteanna eile ab airde Sláinte (95,066 nó 9% de cheisteanna), Tithíocht (90,064 nó 9% de cheisteanna), Fostaíocht (71,380 nó 7%), Airgead agus Cáin (60,050 ceist nó 6%), Áitiúil (56,043 nó 5%, anuas ó 69,477 nó 7% in 2017).

Limistéar mór ceisteanna é tithíocht agus cuireadh 90,064 ceist faoi seo in 2018 (ar méadú é seo aníos ó 59,205 in 2015), agus cumhdaíonn siad réimse riachtanais tithíochta, agus díriú ar leith ar thithíocht shóisialta a sholáthar. Lean méadú ag teacht, chomh maith, ar cheisteanna tithíochta a chuir imircigh. Chuir imircigh beagnach an tríú cuid den líon foriomlán ceisteanna faoi thithíocht shóisialta agus an Íocaíocht Cúnamh Tithíochta (an ÍCT) ar SFSanna.

Gníomhartha

B'ionann an líon iomlán ceisteanna ar dhéileáil seirbhísí leo in 2018 agus 1,017,369. Cuirtear gach ceist i dtaifead ar bhunachar sonraí Oyster. Rangaíodh 36% de na ceisteanna seo mar simplí, agus bhí seo ar aon dul leis an treocht anuas ó 39% in 2017 agus 42% in 2016. Lean an líon ceisteanna a cuireadh i dtaifead mar cheisteanna casta ag dul i méid – a airde le 64% de na ceisteanna go léir.

Déantar ceisteanna a chatagóiriú mar cheisteanna óna dteastaíonn faisnéis (48.5% nó 492,455) nó comhairle agus cúnamh (51% nó 516,554) nó abhcóideacht (beagnach 1% nó 8,360).

In 2018, measadh go raibh 89% de na ceisteanna a cuireadh i dtaifead mar cheisteanna ónar theastaigh comhairle agus cúnamh casta. Bhain 'roghanna a fhiosrú' le cliaint (66%) le tromlach na gceisteanna seo; foirm a chomhlánú (12%); teidlíochtaí sochair a ríomh (8%); agus glaonna gutháin a chur ar ranna rialtais thar ceann daoine (6%) ina measc.

Áiríodh le freagairtí eile ar cheisteanna glaoiteoirí: tabhairt faoi sheiceáil ar shochair; litreacha nó ríomhphoist a dhréachtú le glaoiteoir; cabhrú le hiarratais ar líne; fiosrúcháin a rinneadh le linn glao gutháin maidir le fostóirí, tiarnaí talún nó daoine eile san earnáil phríobháideach; agus comhairle ar an bpróiseas achomhairc.

Atreoruithe chuig seirbhísí eile

Rinne SFSanna atreoruithe chuig réimse fairsing gníomhaireachtaí. Rinneadh beagnach 7% de chliaint (38,466) a atreorú, aníos ó 6% in 2017 agus 5% an bhliain roimhe sin.

I measc na n-atreoruithe a rinneadh, rinneadh 17% (6,349) le hIonaid Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDSanna); 7% (2,682) leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre; 7% (2,285) le hatairne; 7% le Intreo (2,551, a thugann méadú leanúnach le fios); 7% le húdarais áitiúla maidir le saincheisteanna tithíochta (2,546, ar aon dul leis an méadú aníos ó 2,132 in 2017, a mhéadaigh go suntasach aníos ó 870 in 2016); agus 4% (1,429) le grúpa tacaíochta áitiúla nó soláthraí seirbhíse. Rinneadh atreoruithe eile a cuireadh i dtaifead leis an SBCA (1,155); na Coimisinéirí Ioncaim (1,186); an Bord um Chúnamh Dlíthiúil (1,026); agus le Comhairle Saoránach (1,092).

Rinneadh breis agus an tríú cuid de na hatreoruithe le heagraíochtaí eile náisiúnta agus áitiúla, a léirigh a mhéid a bhíonn SFSanna bainteach i líonrú agus i dtacú le glaoiteoirí le riachtanais ar leith. Áiríodh leis na gníomhaireachtaí eile seo an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe

(574); Comhairle Dheonach Cuntasóirí Cairte (CAVA) (546); FSS (532); an Chomhairle um Inimircigh in Éirinn (498); agus an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (471).

Atreoruithe le SFSanna

B'fhéin-atreoruithe tromlach na nglaoiteoirí chuig SFSanna, nuair a cuireadh an t-atreorú i dtaifead. Rinne duine muinteartha roinnt díobh a atreorú, chomh maith. Rinne gníomhaireachtaí eile 9,115 glaoiteoir a atreorú. Ón Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí (an RGFS) agus óna oifigí áitiúla/Intreo, agus Seetec/Turas Nua, ina dhiaidh sin, a bhí an líon ba mhó d'atreoruithe. Foinsí eile d'atreorú a bhí i ngrúpaí pobail Comhairle Saoránach (927), an SGFS, seirbhísí sláinte, údarais áitiúla, an SBCA, oifigí an phoist agus Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Inimircigh (GNIB).

An tAonad Taistil

Cuireann an t-aonad soghluaiste ar chumas SFSanna chun seirbhís a sholáthar do dhaoine i gceantair atá níos iargúlta. Chaith an tAonad Taistil um Fhaisnéis do Shaoránaigh 83 lá

Rangaíodh 36% de cheisteanna mar cheisteanna simplí, agus bhí seo ar aon dul leis an treocht anuas ó 39% in 2017 agus 42% in 2016. Lean an líon ceisteanna a cuireadh i dtaifead mar cheisteanna casta ag dul i méid – a airde le 64% de na ceisteanna go léir.

ar an mbóthar in 2018 agus seirbhís um Fhaisnéis Shaoránaigh á soláthar aige i gcontae an Chláir, Mhaigh Eo, Iarthar Chorcaí, Chill Mhantáin agus Loch Garman. Chabhraigh SFSanna le 722 glaoiteoir le 1,598 ceist trí úsáid a bhaint as an Aonad Taistil in 2018.

Sainseirbhísí

I gcaitheamh 2018, lean SFSanna le réimse sainchlinicí a riar, a chur ar siúl agus le feidhmiú mar fhoireann ag réimse sainchlinicí d'Ionaid Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDSanna), an SATC, Comhairle Dheonach Cuntasóirí Cairte (CAVA), Threshold, Cúnamh do Mhná, Oifig an Ombudsman, agus na Coimisinéirí Ioncaim, i measc institiúidí eile.

In 2018, chláraigh 228 oibrí deonach chun seirbhís chúnaimh dlí a sholáthar in SFSanna.

Chas grúpa oibre, ina raibh baill den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, SFSanna agus Seirbhís Phríosúin na hÉireann, ar a chéile chun athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís a chuireann an SFS ar fáil do phríosúin. Cuirfear tús le samhail nua de sholáthar seirbhíse comhordaithe i bpríosúin in 2019 i dtrí phríosúin.

Cáilíocht

Agus leas mór a bhaint as ionchur agus aiseolas ó SFSanna, lean an BFS leis an tsraith acmhainní atá in ainm is caighdeáin cháilíochta náisiúnta a chur chun cinn agus a chinntiú a fhorbairt. Rinneadh an croínós imeachta, Faisnéis

agus comhairle/cúnamh a sholáthar do ghlaioiteoirí pearsanta a nuashonrú in 2018 chun forbairtí a rinneadh le déanaí agus an bhéim ar chleachtas abhcóideachta in SFSanna a chur san áireamh.

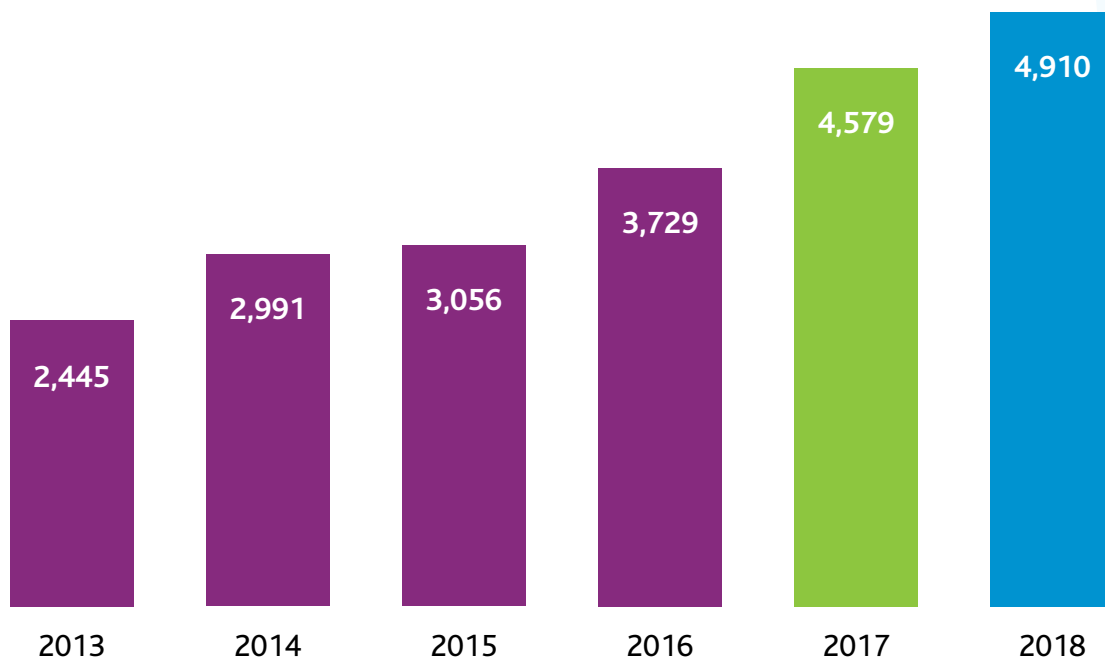
Cuireadh tús le hobair, chomh maith, ar an bhfoirm Cáilíocht Athbhreithnithe Faisnéise a nuashonrú, a úsáidtear mar uirlis nuair a bhíonn athbhreithniú á dhéanamh ar a mhéid a chloíonn soláthraithe faisnéise leis an nós imeachta caighdeánaithe chun déileáil le ceisteanna.

Beartas sóisialta

Fuarthas 4,910 tuairisceán beartais shóisialta (TBSanna) ó SFSanna don tréimhse ó Eanáir go Nollaig 2018, agus is méadú 7% é seo ó 4,579 in 2017 agus 3,729 in 2016. Cabhraíonn TBSanna linn chun íomhá shoiléir a chruthú de na fadhbanna a bhíonn ar daoine nuair a bhíonn iarracht á déanamh acu teacht ar sheirbhísí sóisialta agus poiblí. Cuireann TBSanna eolas ar fáil, chomh maith, d'aighneachtaí agus moltaí an BFS, comhairliúcháin, rialálaithe agus eagraíochtaí eile ar conas feabhas a chur ar bheartas agus riar seirbhísí.

Bhain tromlach na TBSanna a seoladh ar aghaidh i rith 2018 le leas sóisialach (55% nó 2,608), agus tá seo ar aon dul le gnó ginearálta SFSanna. Áiríodh leis na príomhchatagóirí eile a thug líon suntasach TBSanna faoi deara, sláinte (11%), tithíocht (11%), airgead agus cáin (6%), bogadh tíre (6%) agus fostaíocht (3%).

Tuairisceáin bheartais shóisialta 2013-2018



Ba iad na 10 catagóir ba mhó inar cuireadh ceisteanna faoi íocaíochtaí, sochair nó scéimeanna ar leith, faoi mar a sainaithníodh in TBSanna in 2018:

1. Sochar Breoiteachta (aníos ón naoú háit in 2017)
2. Cárta Leighis
3. Liúntas Cúramóra
4. Liúntas Cuardaitheora Poist
5. Íocaíocht Teaghlaigh Oibre
6. Liúntas Míchumais
7. Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta (an ÍCT)
8. Pinsean Stáit (Ranníocach)
9. Iarratais agus athnuachaintí an GNIB
10. Liúntas Éadaí agus Coisbhirt chun Filleadh ar Scoil

Oibriú go Deonach in SFSanna

Glacann oibrithe deonacha le ról ríthábhachtach in go leor SFSanna, ag oibriú mar sholáthraithe faisnéise, fáilteoirí agus baill de Bhord nó de choiste. Anuas air sin, cuireann go leor oibrithe deonacha taithí ghairmiúil lena ról, abhcóideacht ionadaíoch, tacaíocht chasta maidir le ceistanna, obair bheartais shóisialta, acmhainní daonna agus margaíocht, riarachán, nuachtlitreacha a tháirgeadh, agus imeachtaí áitiúla a eagrú. Gníomhaíonn go leor oibrithe deonacha taithíocha mar chomhordaitheoirí ionaid áitiúil, agus cuireann siad oiliúint ar oibrithe deonacha, déanann siad iad a earcú agus tacaíonn siad leo agus déanann siad oibrithe deonacha eile a chur ar uainchlár.

Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann SFSanna seirbhís abhcóideachta ar fáil i réimse fairsing limistéar, leas sóisialach, fostaíocht, tithíocht, saincheistanna tomhaltóirí, sláinte agus inimirce ina measc.

Sholáthair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh abhcóideacht do bhreis agus 9,579 cliant in 2018. Áiríodh leis an obair seo 6,941 cás gearrthéarmach nó aonuaire abhcóideachta. Baineann idirchaidreamh amháin nó dhó le

hobair ghearrthéarmach, go ginearálta, ar nós litir ghearáin a scríobh nó idirbheartaíocht a dhéanamh ar tháirge a aisíoc.

Baineann tromlach an ama a chaitear ar abhcóideacht, áfach, le hoibriú le cliant i gcaitheamh go leor míonna le saincheist nó achomharc casta a thabhairt chun cinn. D'oibrigh an SFS le 2,638 cliant fadtéarmach abhcóideachta maidir le saincheistanna casta, ar nós achomhairc fostaíochta, achomhairc leasa shóisialaigh agus cásanna tithíochta.

Bhain tromlach na gcásanna (57%) abhcóideachta le leas sóisialach, agus is ionann agus laghdú beag é seo i gcomparáid le 2017 (59%). Tháinig méadú 1% ó 2017 ar chásanna fostaíochta aníos ó 2017, agus níor tháinig athrú ar chásanna tithíochta ón mbliain 2017 ar aghaidh.

An Clár oibrithe tacaíochta abhcóideachta (OTA) agus an clár píolótach tiomnaithe abhcóideachta

Is é príomhról na n-oibrithe tacaíochta abhcóideachta (OTAanna) atá fostaithe ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun cóitseáil agus meantóireacht a dhéanamh ar an bhfoireann i bpróisis agus scileanna na cásoibre abhcóideachta.



Foireann SFS sa phictiúr ag freastal ar oiliúint ar Scileanna Idirbheartaíochta i mBaile Átha Cliath a d'eagraigh Oibrithe Tacaíochta Abhcóideachta.

Sanntar cúigear OTAanna ar fud an líonra abhcóideacht a bhainistiú, cur le hacmhainn soláthraithe faisnéise agus comhairle ar glaoch ar chásobair a sholáthar. Tugann grúpa cláir náisiúnta agus seirbhís tacaíochta saineolaithe sheachtrach tacaíocht do na OTAanna.

Tháinig deireadh le Tionscadal Píolótach Abhcóideachta Tiomnaithe SFS dhá bhliain i Nollaig. Rinne an tionscadal píolótach measúnú ar a éifeachtaí a bhíonn sé go n-oibríonn oifigigh

thiomnaithe abhcóideachta laistigh de SFS agus cliaint sceidealaithe a atreorú chucu ó chlinicí faisnéise agus comhairle buail isteach. Rinne an tionscadal measúnú ar cé acu an gcuireann nó nach gcuireann an tsamhail soláthair seo feabhas ar sheirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine a dteastaíonn tacaíocht bhreise uathu chun teacht ar a gcearta agus teidlíochtaí agus conas a fheabhsaíonn sé é seo. Cuirfidh a thoradh lenár bpleananna chun abhcóideacht SFS a fhorbairt.

An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)

Is é an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) an líne chabhrach náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a sholáthraíonn seirbhís faisnéise chuimsitheach agus rúnda don phobal i gcoitinne. Bunaithe i gCorcaigh, oibríonn an tseirbhís ó Luan go hAoine idir 9am agus 8pm.

Ina theannta sin, cuireann an SGFS seirbhís láithreach chomhrá gréasáin ar fáil a bhíonn ar oscailt ó 9am go 5pm i rith na seachtaine agus atá dírithe ar dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus urlabhra acu.

Déanann an BFS an an SGFS a chistiú. Bronnadh deontas €1.3 milliún air in 2018.

Staitisticí

In 2018, dhéileáil oifigigh faisnéise an SGFS le 140,195 ceist ghutháin, ar an iomlán, agus d'fhreagair sé do 1,839 fiosrúchán Beo ó Chomhairleoir. As na fiosrúcháin ghutháin, ó bhail den phobal a bhí 137,389 díobh agus ó chomhghleacaithe tríd an líne phiarthacaíochta a bhí 2,806 díobh.

Tháinig méadú 8.7% aníos ó 2017 ar líon na nglanna a d'fhreagair agus ar dhéileáil an fhoireann leo. Tháinig méadú ar an meánlíon míosúil glanna a freagraíodh aníos ó 10,738 in 2017 go dtí 11,684 in 2018. B'ionann an líon glanna a cuireadh sa bhliain 2018

agus 188,725, arb ionann seo agus mionmhéadú 1.25% ar an mbliain 2017.

As an líon iomlán glanna a cuireadh ar tairiscint don tseirbhís in 2018, d'fhreagair an SGFS do 140,195 glao, arb ionann seo agus ráta freagartha 74.3%. B'ionann an meánam a ghlac sé ar ghlaonna a fhreagairt i rith na bliana agus 3.35 nóiméad, agus mhair an mheántréimhse labhartha beagán faoi bhun sé nóiméad (5.59 nóiméad).

Glacann sé i bhfad níos faide chun déileáil le comhrá gréasáin ná le glao gutháin. A bhuíochas le forbairtí atá tagtha ar an teicneolaíocht, áfach, b'fhéidir go dtiocfaidh méadú ar an líon comhraíte gréasáin a ndéileáiltear leo ar líne. Thosaigh an SGFS le hathbheithniú a dhéanamh ar an soláthar reatha comhrá gréasáin sa cheathrú ráithe in 2018.

Ceangal díreach atá sa tSeirbhís Phiarthacaíochta idir an SGFS agus Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fud na tíre. Cuireann sé tacaíocht agus comhairliúchán ar fáil ar cheistanna don fhoireann agus d'oibrithe deonacha in IFSanna. Tugadh méadú 59% faoi deara ar ghlaonna a cuireadh ar an líne phiarthacaíochta thiomnaithe i ndiaidh go ndearnadh iarracht 3,099 glao a chur, i gcomparáid le 1,955 in 2017. D'fhreagair foireann an SGFS 2,806 de na glanna seo. Tháinig méadú aníos ó 81% in 2017 ar an ráta freagartha go 90% in 2018.

Soláthar Foirne

Oibríonn bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, 17 n-oifigeach coibhéise lánaimseartha faisnéise, riarthóir

Rinneadh 140,195 fiosrúchán ar an nguthán agus freagraíodh do 1,839 fiosrúchán a rinneadh leis an gComhairleoir Beo.



Cuireann an SGFS seirbhís faisnéise chuimsitheach agus rúnda ar fáil don phobal i gcoitinne.

sinsearach agus beirt riarthóirí páirtaimseartha san SGFS.

Dearbhú Cáilíochta

Cinntíonn bainistíocht an SGFS cáilíocht a chuid idirghníomhaíochtaí uile leis an bpobal agus le piaraí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar roinnt bealaí. Áirítear leo seo:

- Clár ionduchtúcháin láidir, agus oiliúint leanúnach agus athnuachana á cur ar dhaoine
- Tacaíocht intí le haghaidh ceisteanna casta
- Oiliúint aghaidh ar aghaidh gach dhá mhí
- Glaonna a thaifeadadh agus measúnú á dhéanamh air ag maoirseoirí foirne
- Am 'neamhtheagmhála' tiomnaithe d'oifigigh faisnéise chun taighde agus foghlaim a dhéanamh

D'aistrigh an SGFS in 2018 chuig ardán nua measúnaithe cáilíochta gréasánbhunaithe ar a dtugtar Score Buddy, a fheabhsaíonn trédhearcacht, a fhusa atá sé tuairisciú, anailís ar threochtaí agus féinmheastóireacht a dhéanamh.

Trí úsáid a bhaint as Score Buddy, rinneadh measúnú ar 579 glao i rith na bliana, agus baineadh meánscór 94% amach, i gcomparáid le 93% in 2017.

Beartas sóisialta

Tá i bhfoireann bheartais shóisialta an SGFS beirt chomhordaitheoirí beartais shóisialta agus seisear baill foirne beartais shóisialta. Glacann na comhordaitheoirí le freagracht as oiliúint a chur ar fáil maidir le beartas sóisialta, tuairisceáin bheartais shóisialta, anuas ar oibriú leis an BFS ar thuairisceáin bheartais shóisialta, agus grúpaí oibre.

Rinne an SGFS athbhreithniú ar a chur chuige i leith tuairisceáin bheartais shóisialta in 2018 – córas páirtíochta beartais shóisialta agus bileog thaifid beartais shóisialta chun an próiseas tuairiscithe a chúichóiriú. Sheol an SGFS 1,012 tuairisceán beartais shóisialta chuig an BFS in 2018.

Tugtar faoi deara i dtuairisceáin bheartais a cuireadh faoi bhráid an SGFS saincheisteanna atá ag teacht chun cinn agus a thagann aníos arís agus arís eile i rith idirghníomhú le glaoiteoirí, a thug bacainní rochtana agus riaracháin agus bearnaí agus neamh-chomhsheasmhacht sa soláthar seirbhíse chun solais.

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)

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

Rinneadh an SBCA a athstruchtúrú in 2018 ina ocht gcuideachta réigiúnacha, a chuireann a seirbhísí ar fáil ó bhreis agus 60 oifig ar fud na tíre. Anuas air sin, tá dhá chuideachta náisiúnta sa SBCA:

- Is seirbhís lárnach tacaíochta é Cuideachta faoi Theorainn Ráthaíochta (CTC) an SBCA Forbartha Náisiúnta (MABSfn) a sholáthraíonn tacaíocht theicniúil d'chásobair, bainistíocht airgid, oideachas agus oiliúint do chuideachtaí an SBCA. Tá an SBCAfn freagrach as Líne Chabhrach náisiúnta an SBCA.
- Bunaíodh SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN) sa bhliain 2005. Déanann SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta abhcóideacht do chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí imeallaithe eile) chun cabhrú leo teacht ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne agus chun airgead a bhainistiú (féach leathanach 48).



Bainisteoirí Réigiúnacha an SBCA ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2017 an BFS. Chun tosaigh ó chlé: Michelle O'Hara, Gwen Harris agus Rosaleen Maher. Chun tosaigh ó chlé: Michael Laffey, Ali Fitzell agus Michael Doherty. Ar lár ón ngrianghraf: Karl Cronin, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Chonnacht Thuaidh agus Uladh agus Ursula Collins, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA na Mumhan Theas.



An tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, i dtéannta comhaltaí foirne agus oifigí nua SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh, Oifig Shoir, Á n-oscailt acu.

Conas a chabhraíonn an SBCA?

Cabhraíonn na comhairleoirí airgid san SBCA le réimse fairsing saincheisteanna fiachais phearsanta agus buiséadaithe. Mar gheall go mbíonn go leor cliant thíos le breis agus saghas amháin d'fhiachas, glacann comhairleoirí an SBCA le cas gach duine mar chás iomlán agus déanann siad iarracht teacht ar an réiteach ceart dá gcás ar leith. I measc na saincheisteanna a ndéileálann comhairleoirí an SBCA leo go minic, tá an méid seo a leanas:

- Riaráistí morgáiste
- Riaráistí iasachta pearsanta
- Riaráistí fóntas
- Fiachas cárta creidmheasa
- Riaráistí fruilcheannaigh

- Riaráistí cíosa
- Fíneálacha cúirte
- Fiachais chatalóige
- Iasachtaí fophréimhe
- Fiachas iasachtóir airgid

Spléachadh ar an SBCA in 2018

Thit go leor athruithe amach ar an SBCA in 2018, nuair a rinneadh 51 cuideachta ar leith den SBCA a chónascadh ina n-ocht gcuideachta réigiúnacha. Thit an cónascadh seo amach ar leibhéal rialachais, agus d'fhan oifigí an SBCA ar oscailt ar fud na hÉireann agus lean an fhoireann le seirbhísí a sholáthar do chliant ag na láithreacha céanna. Cheap gach cuideachta réigiúnach a bainisteoir réigiúnach féin, a thuairiscíonn le boird nuabhunaithe na cuideachta.

Cruthaíodh na chéad trí chuideachta réigiúnacha in Aibreán agus cruthaíodh na cúig cinn eile i nDeireadh Fómhair.

B'ionann líon na gcliant a rinne teagmháil leis an SBCA in 2018 agus 15,387 – figiúr atá 8% níos lú ná an bhliain 2017. D'iarr 2,078 duine sa bhreis ar fhaisnéis agus tacaíocht ar bhuiséadú agus bainistíocht airgid. Bhí riar cásanna gníomhach cliaint 14,436 cás ag an SBCA an 31 Nollaig 2018.

Soláthar foirne agus airgeadas

Ba é an fhorbairt ba shuntasáí ar sholáthar foirne a tháinig ar an SBCA in 2018 gur ceapadh ochtar bainisteoirí réigiúnacha. Mhéadaigh na ceapacháin seo an líon poist choibhéise lánaimseartha (CLATE) san SBCA ag deireadh 2018 aníos go dtí 260, ina raibh 46 comhordaitheoir comhairle airgid, 6 riarthóir agus 144 comhairleoir airgid (comhairleoirí riaráistí morgáiste tiomnaithe (RMT) ina measc).

B'ionann cistiú iomlán an BFS a leithdháileadh ar an SBCA in 2018 agus €23.78 milliún. B'ionann deontais oibríochtúla a bronnadh ar chuideachtaí an SBCA agus €15.44 milliún, ar an iomlán, agus bronnadh €2.05 milliún sa bhreis ar an tseirbhís RMT. Anuas air sin, leithdháileadh €2.79 milliún ar thacaíocht láraithe do chuideachtaí an SBCA, an SBCAfn, Scéim Cúnaimh agus Comhairle, promóisean, árachas agus teagmhais eile ina measc.

Staitisticí

- Chas an SBCA le 15,387 cliant nua in 2018, arb ionann sin agus laghdú 8% ar fhigiúr na gcliant nua i gcomparáid le 2017 (16,740).

- D'iarr 2,078 duine sa bhreis ar fhaisnéis agus nó comhairle faoi bhuiséadú agus bainistíocht airgid.
- Ba é an riar cásanna iomlán gníomhach cliaint an 31 Nollaig 2018 14,436 cás – ar laghdú é seo anuas ó 18% ar riar cásanna 16,740 cás 2017.
- Áiríodh leis an bhfigiúr riar cásanna gníomhach 1,869 cás cuntas speisialta, arb ionann iad agus beagán de bhreis ar 13% den riar cásanna foriomlán agus ar laghdú anuas ó 2,768 é ag deireadh 2017. Tá laghdú réidh ag teacht ar an bhfigiúr seo ó bhuaicphointe breis agus 30% den riar cásanna gníomhach in 2012.
- Cuireadh i gcuntas go raibh 46.5% de chliant nua ag cónaí i gcóiríocht mhorgáistithe agus bhí 6% de bhreis air sin ag cónaí i réadmhaoin úinéir-áitithe.

Próifíl Fiachais

Ba é an meánleibhéal d'fhiachas a cuireadh i gcuntas do chliant ag deireadh 2018 €70,300 (áirítear leis seo an t-iomlán chun fiachas a ghlanadh). As na saghsanna fiachais, b'iasachtaí pearsanta an saghas ba choitianta agus b'ionann iad agus 31% den iomlán. Ba é fiachas morgáiste an dara saghas ab airde agus beagán de bhreis ar 26% i gceist leis. B'ionann fiachas cárta creidmheasa agus 14.5% agus fiachas fóntas agus 13%. B'ionann na ceithre chatagóir seo agus 84% de na fadhbanna fiachais a ndearnadh teagmháil leis an SBCA ina dtaobh. B'ionann fiachas iasachtaithe agus 3.6% sa mhullach air sin.



Ina seasamh sa phictiúr ag seoladh *'Left Behind in the Cold'*, tá baill agus foireann an SBCA i mBaile Átha Cliath 10 agus 20 i dteannta na foirne ón SBCA i gCluain Dolcáin agus Dún Droma agus SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta. Ina suí ó chlé, tá Bríd Smith, T.D., Catherine Byrne, T.D., an tAire Stáit ag an Roinn Sláinte, Ard-Mhéara Bhaile Átha Cliath, Michael Mac Donnchadha, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, agus an Dr Stuart Stamp, údar na tuarascála.

Tréimhsí feithimh

Ba é an mheántréimhse feithimh a tugadh le fios in aghaidh na seirbhíse ag deireadh Nollaig 2.23 seachtain (11.15 lá), a bhí cosúil le figiúr 2017. Bhí tréimhse feithimh ceithre seachtaine nó níos lú ag 90% de na seirbhísí, agus bhí tréimhsí feithimh níos lú ná dhá sheachtain ag 31% díobh. Casadh le 2,240 cliant éigeandála i gcaitheamh na bliana gan choinne.

Líne Chabhrach an SBCA: 0761 07 2000

Cuireadh 26,292 glao, ar an iomlán, ar Líne Chabhrach náisiúnta an SBCA a fhad le deireadh na Nollag – is ionann agus méadú 6.6% é seo ar an tréimhse chéanna in 2017 agus 2,200 glao, ar an meán, sa mhí. Tá méadú de bhreis ar 265 tagtha ar na glaonna a chuirtear ar an líne chabhrach i gcaitheamh na tréimhse trí bliana ó 2016 go 2018.

Beartas agus taighde an SBCA

Lean an SBCA i rith 2018 lena n-obair bheartais chun na saincheistanna a thabhairt ar aird a imríonn tionchar ar a chliant agus le hiarracht a dhéanamh athrú dearfach a bhaint amach dóibh. B'éard a bhain leis an obair seo páirt a ghlacadh i ngrúpaí comhairliúcháin, coistí stiúrtha agus tionscadail chomhpháirtíochta agus na haighneachtaí foirmiúla seo a leanas a ullmhú:

- Aighneacht chuig athbhreithniú an Bhainc Cheannais ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí d'iasachtóirí airgid ceadúnaithe
- *Barely Getting By* – aighneacht réamhbhuiséid an BFS agus saincheistanna a bhaineann le cúrsaí fiachais
- *Left Behind in the Cold* - taighde ar bhochtaineacht bhreosla

Abhaile – Scéim Tacaíochta Riaráistí Morgáiste

Seoladh Abhaile in 2016 agus is seirbhís é atá cistithe ag an Stát chun cabhrú le húinéirí tí teacht ar réiteach ar a riaráistí morgáiste tí. Cuireann Abhaile comhairle agus cabhair airgeadais agus dlí saor in aisce ar fáil ó shaineolaithe agus tagtar air tríd an SBCA. Is é cuspóir Abhaile chun cabhrú le sealbhóirí morgáiste a bhfuil riaráistí fadtéarmacha acu chun na réitigh is fearr a aimsiú agus chun fanacht, pé áit ar féidir, ina dtithe féin.

Brathbhanda is ea Abhaile, a chuireann ionad ilfhreastail ar fáil le haghaidh réimse seirbhísí. Áirítear leo seo comhairle airgeadais ó chomhairleoir riaráistí morgáiste tiomnaithe an SBCA (RMT) (féach thíos) nó cleachtóir dócmhainneachta pearsanta (CDP). Tá comhairle agus tacaíocht dlí ar fáil, chomh maith, ó aturnae dualgais agus meantóirí cúirte an SBCA (a fhreastalaíonn ar éisteachtaí sealbhaithe sa chúirt); seirbhís aturnae comhairliúcháin; agus athbhreithnithe um Shocrú Dócmhainneachta Pearsanta (SDP), a dtugtar athbhreithnithe Alt 115A orthu freisin.

Déanann an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais agus an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí (an RGFC) Abhaile a chomhordú agus a chistiú. Déantar cistiú 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 scéim Abhaile a chur i bhfeidhm.

Seirbhís Chomhairleoir Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMT)

Tá de chuspóir ag an seirbhís chomhairleoir Riaráistí Morgáiste

Tiomnaithe (RMT) cabhrú le hiasachtaithe maireachtáil agus riaráistí morgáiste acu trí chomhairle agus tacaíocht saor in aisce, neamhspleách agus shaineolach a sholáthar atá saincheaptha chun freastal ar chúinsí aonair. Tá an tseirbhís RMT mar chuid de Abhaile.

Faoi dheireadh 2018, sholáthair comhairleoirí RMT comhairle agus cúnamh do 5,478 iasachtaí a raibh riaráistí morgáiste acu a raibh céim dhéanach bainte amach acu. Le cabhair ó na comhairleoirí, d'éirigh le beagnach an ceathrú cuid de hiasachtaithe seo a bhfadhbanna tithíochta a réiteach. Áiríodh leis na réitigh a ndearnadh idirbheartaíocht orthu socruithe malartacha aisíocaíochta, laghduithe ar ráta úis, scéimeanna morgáiste go cíos agus socraíocht chnapshuime.

Seirbhís Meantóireachta Cúirte

Tá 31 cúirt Cláraitheora Contae ar fud na hÉireann. Freastalaíonn foireann an SBCA ar chúirteanna Cláraitheora Contae mar chuid mar chuid de scéim Abhaile chun tacaíocht a thabhairt d'iasachtaithe ag éisteachtaí sealbhaithe. De ghnáth, freastalaíonn beirt foirne den SBCA, duine amháin lasmuigh le casadh le cliaint agus plé a dhéanamh leo, agus duine eile a fhreastalaíonn ar an gcúirt chun breathnóireacht a dhéanamh ar imeachtaí, nóta a dhéanamh de na hatreoruithe a dhéanann an cláraitheoir, tacaíocht a thabhairt do chliaint agus aon cheist a fhreagairt más rud é go n-ordóidh an cláraitheoir amhlaidh a dhéanamh. Breacann na meantóirí cúirte síos gach ordú sealbhaithe a liostaítear agus a dtorthaí. Tá glacadh an-dearfach leis an tseirbhís.



Glaonna a cuireadh ar an
LÍNE CHABHRACH
26,012



Aimsiú orgánach
ar **FACEBOOK**
197,880



Cuairteanna ar láithreán
gréasáin an SBCA
117,131

D'fhan

90% 
de na daoine

a rinne teagmháil
linn ina dteach
(Meán CDP agus RMT)

Staitisticí cumarsáide
agus toradh
Abhaile in **2018**

ABHAILE

FREE MORTGAGE ARREARS SUPPORT

1.2 
MILLIÚN

tuairim sa
mhí faighte ó
chomhpháirtíochtaí
DG/CLINIC

Fógraíocht
AS BAILE –
feicthe ag breis agus
3 MILLIÚN
DUINE



Fógraíocht raidió –
cloiste ag breis agus
9 MILLIÚN
DUINE

442,565
AMHARC AR
 **YouTube**

Cumarsáid Abhaile

Ag cur le feachtais náisiúnta feasachta agus faisnéise 2017, ba é an cuspóir don bhliain 2018 chun tacú leis na feachtais náisiúnta fógraíochta trí dhul amach i measc an phobail chun feasacht a mhúscailt ar Abhaile.

Bealach éifeachtach is imeachtaí a eagraítear chun casadh agus labhairt le daoine sa phobal. Cuireann siad an deis ar fáil chun léargas luachmhar ar an margadh a fháil, a chabhraigh lenár ár bhfeachtais a mhúnlú. Tháinig an téama 'streachtailt le riaráistí morgáiste in earrach 2018 chun cinn i rith an fhómhair ina theachtairacht a chuir cúnamh agus comhairle chun cinn faoi iasachtaí a dhíol le cistí. Léirítear sa díriú seo an comhrá náisiúnta ag an tráth sin.

Rinne Abhaile comhpháirtíochtaí urraithe digiteacha le hasraonta nuachta iontaofa chun faisnéis a scaipeadh ar líne, ailt chomhairle agus agallaimh le saineolaithe Abhaile ina measc.

I rith 2018, lean Abhaile le húsáid a bhaint as meascán de raidió náisiúnta agus áitiúil, na meáin shóisialta agus dhigiteacha, póstaí taobh amuigh agus caidreamh poiblí chun an teachtaireacht

a chur in iúl do dhaoine a bhfuil riaráistí go bhfuil riaráistí morgáiste saor in aisce ar fáil i gcónaí.

Chuir Abhaile feachtais raidió ar siúl i gcaitheamh na bliana mar gheall ar an lucht éisteachta mór agus aimsiú tíreolaíoch an raidió. Tugadh póstaí taobh amuigh agus taispeánta digiteacha isteach go náisiúnta chun aird daoine a mhealladh fad a thug siad faoin ngnáthamh laethúil. De bhreis air sin, cuireadh fógraí clóite i bhfoilseacháin áirithe.

Is é 'Glaigh ar an SBCA' príomhghairm chun gnímh an fheachtais. I gcaitheamh na bliana, chuir Líne Chabhrach an SBCA 26,292 glao i dtaifead, ar méadú 6.6% ar ghlaonna é seo i gcomparáid le 2017. Is é an dara gairm chun gnímh 'tabhair cuairt ar mabs.ie' agus tugadh 141,043 cuairt ar an láithreán gréasáin, ar méadú 57% é seo i gcomparáid le 2017.

Faoi dheireadh 2018, sholáthair comhairleoirí RMT comhairle agus cúnamh do 5,478 iasachtaí a raibh riaráistí morgáiste acu a raibh céim dhéanach bainte amach acu.

SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta

Déanann SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN) béim a leagan ar shaincheistean ról-fhiachas agus eisiámh ó institiúidí airgeadais i measc Lucht Siúil na hÉireann agus freagraíonn sé trína obair thaighde agus bheartais.

Bunaíonn SBCALSN na bealaí a thagann Pobal an Lucht Siúil ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne, agus ar chomhairle bhainistíochta airgid, agus forbraíonn sé acmhainní laistigh den phobal trí oideachas. Tacaíonn SBCALSN leis an SBCA agus Pobal an Lucht Siúil araon lena chinntiú gur féidir leis an Lucht Siúil teacht ar an tseirbhís gan stró.

In 2018, thug SBCALSN faoi thaighde forleathan ar shaincheistean a imríonn tionchar ar Phobal an Lucht Siúil.

Impleachtaí Eisiámh Airgeadais don tSláinte agus an Fholláine

Chuir SBCALSN tuarascáil ar "Impleachtaí Eisiámh Airgeadais don tSláinte agus an Fholláine" faoi bhráid Ionad Lucht Siúil agus Romach Pavee Point lena cuimsiú i Straitéis Sláinte an Lucht Siúil. Bíonn an Lucht Siúil thíos le foirmeacha iolracha d'eisiámh airgeadais agus is féidir leo seo tionchar a imirt ar an meabhairshláinte agus an tsláinte fhisiciúil. Cruthaíonn easpa rochtana ar chóiríocht inacmhainne atá oiriúnach i dtaobh cúrsaí cultúrtha de, ar bhreosla agus bochtaineacht fuinnimh agus easpa rochtana ar sheirbhísí bunúsacha airgeadais foirmeacha iolracha d'eisiámh airgeadais agus sóisialta.

Athbhreithniú ar Scéimeanna Deontas agus Iasachtaí chun Carbháin a Cheannach ag an Lucht Siúil

Thug an Ghníomhaireacht Tithíochta faoi athbhreithniú ar Scéimeanna Deontas agus Iasachtaí chun carbháin a cheannach ag an Lucht Siúil thar ceann na Roinne Tithíochta, Pleanála, Pobail agus Rialtais Áitiúil. Thug taighde in 2015 le fios nach raibh iasachtaí á soláthar ach ag 36% d'údarais áitiúla, 7% ar bhonn cás ar chás agus go raibh stop curtha ag 57% le hiasachtaí ar bith a chur ar fáil.

Thug freagairt SBCALSN faoi deara gur chomhaontaigh 90% de páirtithe leasmhara a rinne aighneachtaí go bhfuil an Scéim Iasachta Carbháin ábhartha go fóill i gcomhthéacs an bheartais chóiríochta reatha don Lucht Siúil. Ba iad siúd ba mhó a bhí i ngátar teaghlaigh óga a bhfuil leanaí acu, a bhfuil stair acu de bheith ag cónaí i gcóiríocht shoghluaiste, a lorgaíonn chun cónaí i ngar dá dteaghlaigh. In go leor cásanna, níor cháiligh teaghlaigh mar gheall nár shásaigh siad na critéir airgeadais nó mar gheall nach tionóntaí oifigiúla iad.

Tá na torthaí ar aon dul leis an idirchaidreamh á dhéanann an lucht siúil lena seirbhís agus trí aiseolas eile ó pháirtithe leasmhara, atá tugtha faoi deara ag SBCALSN. Ní féidir leis an Lucht Siúil teacht ar thithíocht shóisialta inacmhainne agus níl cuid díobh in ann iasacht do charbhán a fháil mar gheall nach bhfuil an acmhainn airgeadais acu chun aisíocaíochtaí a dhéanamh. Luann



Sa phictiúr ag seoladh *'Left Behind in the Cold'*, ó chlé, tá: An tAthair Bill Toner, ball bunaidh an SBCA i mBaile Átha Cliath 10 agus 20, an Dr Stuart Stamp, Údar na Tuarascála, agus Annette McMahon, Comhairleoir Airgid agus comhúdar.

SBCALSN gur gá freastal ar riachtanais tithíochta an ghrúpa seo a shásamh ar bhealach atá inacmhainne. Mar gheall ar an easpa soláthair, tá roinnt ball den lucht siúil curtha i gcóiríocht phríobháideach, ach d'fhéadfaidís bheith fágtha gan dídean mar gheall ar an idirdhealú atá á dhéanamh ina leith.

Costas cóiríochta don Lucht Siúil

Chuir SBCALSN seimineár ar siúl i Meitheamh 2018 chun na moltaí óna staidéar ar chostas tí shoghluaiste agus cóiríocht leantóra don Lucht Siúil a fhorbairt agus a thabhairt chun cinn.

Tugadh faoin staidéar seo ar scála beag chun an costas tipiciúil a dheimhniú a bhíonn ar theach soghluaiste nó leantóir a shuiteáil lena úsáid mar áit chónaithe bhuan do theaghlach den

Lucht Siúil. Bhain an staidéar an tátal as go mbíonn impleachtaí ag an gcás reatha nach mór don Lucht Siúil a dtithe soghluaiste féin a mhaoiniú i dtaobh ró-fhiachais agus bochtaineacht bhreosla. Bhain sé an tátal amach, chomh maith, nach féidir leis an Lucht Siúil íoc as tithe soghluaiste nó leantóirí a bhaineann caighdeán cónaithe amach. Leanann SBCALSN ag oibriú leis an BFS chun tograí a fhorbairt chun riachtanais chóiríochta an Lucht Siúil a thabhairt chun cinn.

Tá taighde á dhéanamh ag SBCALSN, chomh maith, ar bhochtaineacht bhreosla i ndiaidh réamhthaighde a rinne an SBCA i mBaile Átha Cliath 10 agus 20. Tugadh faoi shonraí a bhailiú i Samhain agus tá súil leis go gcríochnófar an taighde in 2019.

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)

Soláthraíonn an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SAN) seirbhís ionadaíoch abhcóideachta neamhspleách, rúnda agus saor in aisce a oibríonn go heisiach do gach duine a úsáideann an tseirbhís, agus cloíonn sé leis na caighdeáin ghairmiúla is airde.

Cinntíonn an SAN, nuair a dhéantar cinntí saoil, go ndéantar an breithniú ceart ar thoil agus rogha daoine faoi mhíchumas, agus cuireann sé ar a gcumas a gcearta a chosaint.

Tá oifig náisiúnta ag an SAN agus oibríonn sé i measc ceithre réigiún: Mórcheantar Bhaile Átha Cliath, an tOirthuaisceart agus Lár na Tíre, an Deisceart, agus an tIarthar.

Staitisticí faoin tseirbhís

In 2018, rinne 3,025 duine teagmháil leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta. Sholáthair an SAN cás-obair abhcóideachta ionadaíoch do 916 duine agus áiríodh leis seo 406 cás nua anuas ar 510 cás a bhí ar oscailt ag tús 2018.



Sa phictiúr ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil agus Phlean Straitéiseach an SAN 2018-2021 ó chlé, bhí: Joanne O'Riordan, iriseoir agus feachtasóir ar son cearta daoine faoi mhíchumas, PJ Harrington, iarchliant an SAN, Louise Loughlin, Bainisteoir Náisiúnta an SAN, an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, T.D. agus Angela Black, Príomhfheidhmeannach.



An feachtasóir cearta daoine faoi mhíchumas Joanne O'Riordan ag labhairt faoi chumasú ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil agus Phlean Straitéiseach an SAN 2018-2021.

Cuireadh foirmeacha eile de thacaíocht abhcóideachta nó faisnéise ar fáil do 2,619 duine breise, tacaíocht le féinabhcóideacht agus comhairle faoi sheirbhísí breise a fháil ina measc.

Saghsanna míchumais i measc daoine a rinne seirbhísí an SAN a rochtain in 2018

Míchumas intleachta	45%
Míchumas fisiciúil	31%
Meabhairshláinte	24%
Míchumas foghlama	17%
Speictream an uathachais	12%
Míchumas céadfach	8%
Gortú inchinne faighte	8%

Saghsanna cúnaimh a theastaíonn	
Tithíocht	50%
Sláinte	23%
Ceartas	13%
Tuistiú a dhéanamh faoi mhíchumas	8%
Breith, teaghlach agus caidreamh	7%
Airgead agus cáin	4%
Leas sóisialach	6%
Oideachas	3%

Oibríonn Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus an SAN as lámh a chéile fud fad na tíre chun tacaíocht faisnéise agus abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas. Déanann SFSanna daoine aonair a atreorú chuig an SAN nuair a shásaíonn siad a sainchúram sonrach chun abhcóideacht ionadaíoch a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas atá i gcásanna an-leochaileacha. Ina theannta sin, déanann an SAN fiosrúcháin a chur faoi bhráid Faisnéise do Shaoránaigh, go háirithe i dtaobh faisnéis agus tacaíocht leasa shóisialaigh.

Cistiú agus soláthar foirne

Ba é leithdháileadh buiséid an BFS don SAN in 2018 €3,239,009. B'éard a bhí sna fhoireann in 2018 bainisteoir amháin náisiúnta, bainisteoir amháin seirbhísí corparáideacha, feidhmeannach amháin acmhainní daonna, oifigeach amháin beartais agus cumarsáide, riarthóir amháin na hoifige náisiúnta, ceathrar bainisteoirí réigiúnacha, ochtar abhcóidí sinsearacha (coibhéis

lánaimseartha), 28 abhcóide (coibhéis lánaimseartha) agus ceathrar riarthóirí réigiúnacha. Anuas air sin, cheadaigh an BFS dhá phost oifigeach tionscadal abhcóideachta shealadacha.

Seirbhís abhcóideachta um shábháilteacht othar

D'fhógair an tAire Sláinte i Nollaig 2018 gur bronnadh conradh ar an SAN do Sheirbhís nua neamhspleách Abhcóideachta um Shábháilteacht Othar. Tacóidh an tseirbhís seo le daoine ar mian leo gearán a dhéanamh faoina n-eispéireas den tseirbhís sláinte poiblí, agus tacóidh siad le hothair a n-imríonn teagmhas sábháilteachta othar tionchar orthu.

In 2018, fuair an SAN ioncam €197,100 go díreach ón Roinn Sláinte chun an tSeirbhís Abhcóideachta um Shábháilteacht Othar a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm in 2019. Tá súil leis go mbeidh an tseirbhís seo oibríochtúil sa dara leath den bhliain 2019. Díreoidh sé i dtosach ar an earnáil ghéarospidéal phoiblí. Beidh foireann á hearcú ag an SAN don tseirbhís seo i rith 2019.



"A bhuíochas leis an tacaíocht abhcóideachta, chualathas mo ghlór agus cuireadh mo mhianta san áireamh agus cuireadh pacáiste speisialta tacaíochta i bhfeidhm dá bharr."

Aiseolas ó chustaiméir an SAN

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)

Tacaíonn Seirbhís Ateangaireachta Comharthaíochta (SATC) le seirbhísí ateangaireachta ardchaighdeáin lena chinntiú gur féidir le daoine teacht ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta agus páirt a ghlacadh i sochaí na hÉireann mar shaoránaigh iomlána ardchaighdeáin chomhionanna.

Cuireann SATC Seirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (SACÉ) ar fáil agus déanann sé iarrataí ar ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) a éascú agus a atreorú.

Cuireann SACÉ feabhas ar theacht ar fhaisnéis, teidlíochtaí agus cearta trí chianrochtain a sholáthar ar ateangaire TCÉ trí nasc físe ó oifig SATC.

Leithdháileadh cistiú ilbhliantúil ar SATC (a riarann an BFS) faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas (an SNCDM), a foilsíodh in Iúil 2017. Leagtar amach san SNCDM 2017-2021 an méid is féidir leis an RGFCs agus an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais a dhéanamh chun príomhchuspóirí TCÉ a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, an méid seo a leanas ina measc:

- Uaireanta Sheirbhís Ateangaireachta Cianda Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) chun tráthnónta agus deirí seachtaine a chuimsiú (baineadh an cuspóir seo amach in 2018).
- Acmhainní a chur ar fáil do SATC chun an líon ateangairí oilte Teanga Chomharthaíochta agus Bodhra a mhéadú, chun scéim um dhearbhu cáilíochta agus clárúcháin a chur i bhfeidhm d'ateangairí, agus oiliúint agus forbairt leanúnach ghairmiúil a sholáthar

- Tacú leis an reachtaíocht lena chinntiú go gcuireann gach comhlacht poiblí ateangaireacht saor in aisce ar fáil d'úsáideoirí TCÉ nuair a bhíonn úsáid á baint as a seirbhísí reachtúla.

Rialachas, airgeadas agus soláthar foirne SATC

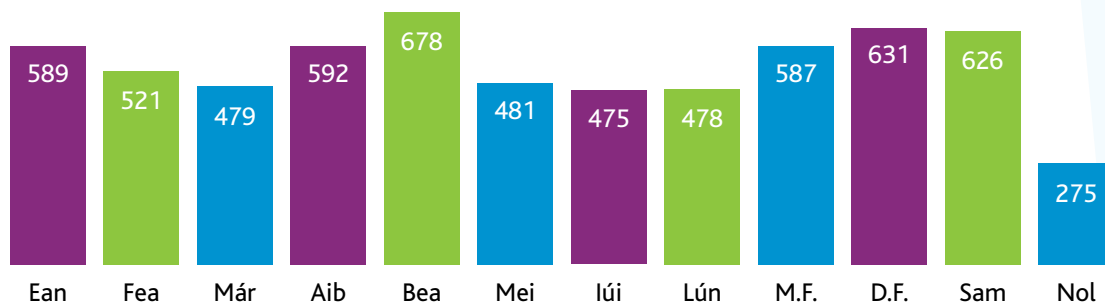
Cuideachta theoranta is ea SATC a bhfuil stádas cuideachta carthanúla aige agus bainistíonn bord stiúrthóirí é ina bhfuil ionadaithe de phríomhpháirtithe leasmhara.

Is é an BFS príomhchisteoir SATC. B'ionann an t-ioncam iomlán do SATC in 2018 agus thart ar €770,000. B'éard a bhí i leithdháileadh SATC ón BFS in 2018 €348,933 do chroíghníomhaíochtaí agus €327,000 do thionscadail an SNCDM. Fuair SATC ioncam an-bheag, chomh maith, ó sheirbhísí ateangaireachta a sholáthar don earnáil phríobháideach (€6,203). Fuair SATC cistiú breise thart ar €90,000 ó FSS maidir le hateangairí TCÉ a shannadh don scéim phiólótach rochtana ar DG/ chúram phríomhúil. D'oibrigh SATC in 2018 le bainisteoir amháin, oifigeach amháin airgeadais, beirt riarthóirí coibhéise lánaimseartha, agus 3.5 ateangaire cianda SACÉ coibhéise lánaimseartha. Anuas air sin, rinne sé oifigeach forbartha cáilíochta a earcú faoin SNCDM, a thosaigh fostaíocht in Eanáir.

Forbairtí in 2018

I gcás SATC, ba é 2018 an chéad bhliain iomlán inar forbraíodh tionscadail agus próisis faoin SNCDM. I rith na bliana, mhéadaigh sé a sholáthar foirne agus a

Úsáidí míosúla a baineadh as SACÉ in 2018.



uaireanta oibre SACÉ. Bíonn sé ar oscailt ó Luan go hAoine idir 8am agus 8pm, Dé Sathairn idir 10am agus 2pm, agus Dé Domhnaigh idir 10am agus 12 meán lae.

In 2018, sholáthair SACÉ 6,412 sannachán ateangaireacht, ar méadú thart ar 60% é seo i gcomparáid le 2017. Áiríodh leis na limistéir le haghaidh ateangaireachta, leigheas, seirbhís phoiblí agus oideachas. Rinne SACÉ dul chun cinn suntasach, chomh maith, i limistéir eile a shainaithnítear faoin SNCDM, go mór mór creat straitéiseach a fhorbairt chun an fháil agus a caighdeán a bhíonn ar ateangaireacht theanga na chomharthaíochta in Éirinn a mhéadú.

Anuas ar thionscadail a thabhairt chun cinn faoin SNCDM, lean SATC lena chuid oibre i gcroílimistéir, lena n-áirítear:

- SACÉ a fhorbairt agus a sholáthar go leanúnach chun freastal ar riachtanais an phobail Bhodhair
- An cearta i leith seirbhísí ateangaireachta ardchaighdeán theanga na comharthaíochta a chur chun cinn agus gníomhú ar a son.
- Freastal ar riachtanais ateangaireachta sóisialta
- Oibriú le páirtithe leasmhara chun seirbhís freagartha éigeandála a fhorbairt

Lean SATC, le FSS, le tionscadal píolótach, chomh maith, chun

ateangaireacht aghaidh ar aghaidh a sholáthar do dhaoine Bodhra a bhfuil cártaí leighis acu a lorgaíonn teacht a bheith acu ar DGanna nó ar chúram príomhúil eile.

An tAcht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017

Síníodh an tAcht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017 isteach sa dlí i Nollaig 2017. Aithnítear san Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, (TCÉ) mar theanga dhúchasach agus neamhspleách agus feabhsóidh sé teacht ar sheirbhísí poiblí, imeachtaí dlíthiúla, seirbhísí oideachais, ateangaireachta agus cláir teilifíse.

Faoin Acht, beidh ar chomhlachtaí poiblí pleananna gníomhaíochta TCÉ a ullmhú agus a chur i bhfeidhm agus ateangaireacht TCÉ saor in aisce a chur ar fáil do dhaoine a úsáideann nó a lorgaíonn teacht ar theidlíochtaí agus seirbhísí reachtúla. Caithfidh an tAcht teacht i bhfeidhm tráth nach déanaí ná trí bliana i ndiaidh gur achtaíodh é, agus beidh impleachtaí suntasacha aige i dtaobh SATC.

Beartaíonn Bord na Stiúrthóirí SATC plean straitéiseach nua a chur le chéile faoi dheireadh 2019. Léireofar sa phlean nua peirspictíocht an Achta um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017 agus na Straitéise Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas, 2017-2021 a athraíodh go mór.



"Tá an-fhaoiseamh agus an-dóchas orm don toadhcháí. Thug an fhoireann san SBCA áitiúil cabhair iontach dom. Táim thar a bheith buíoch."

Aiseolas ó chustaiméir an SBCA

Aguisíní

Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	58
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2018	59
Aguisín 3: Foirne agus struchtúrna seirbhíse	60
Aguisín 4: Cairt eagraíochta	64
Aguisín 5: Úsáid Fuinnimh in 2018	66
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta	67
Aguisín 7: An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	68
Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	69
Aguisín 9: Deontais in 2018	70

Aguisín 1:

Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta neamhspleácha 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 do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN). 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 Seirbhíse do Chustaiméirí ar ár láithreán gréasáin, citizensinformationboard.ie.

Táimid tiomanta don mhéid seo a leanas:

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus chruinn	Cuirfidimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus teacht ar do theidlíochtaí.
2. Freagraí sciobtha, cúirtéiseacha agus éifeachtúla	Beimid freagrúil do do chuid riachtanas agus soláthróimid ár seirbhísí ar bhonn íogair agus éifeachtúil.
3. Comhionannas agus éagsúlacht	Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoidimid an ceart atá agat go gcaitear go cothrom leat.
4. Rogha	Déanfaimid ár seirbhísí a phleanáil agus a sholáthar chun go bhféadfaidh tú teacht orthu ar an mbealach is fearr a oireann duit.
5. Rochtain	Cinnteoidimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-oifigí go léir go hiomlán inrochtana. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana ag accessofficer@ciboard.ie .
6. Teangacha oifigiúla	Cuirfidimid ár seirbhísí ar fáil trí Bhéarla, trí Ghaeilge agus go dátheangach nuair a éilítear é sin.
7. Comhairliúchán agus meastóireacht	Rachaimid i gcomhairle leat chun do riachtanais a dheimhniú nuair a dhéantar ár seirbhísí a fhorbairt agus a mheasúnú.
8. Custaiméirí inmheánacha	Tabharfaimid tacaíocht dár bhfoireann chun a chinntiú go gcuirfidh siad seirbhís den scoth ar fáil dá chéile agus duitse.
9. Comhordú	Oibreoidimid go dlúth le heagraíochtaí eile chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar an saoránach a sholáthar.
10. Achomhairc	Coimeádfaimid córas inrochtana agus trédhearcach achomhairc agus athbhreithnithe, sa chás gur cuí.
11. Tráchtanna 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 trí ríomhphost a sheoladh chuig commentsandcomplaints@ciboard.ie .

Aguisín 2:

Comhaltaí Boird 2018

D'fhóin na daoine seo a leanas ar Bhord an BFS in 2018:

- Ita Mangan (Cathaoirleach)
- Eilis Barry (Ceaptha an 22/10/2018 in ionad théarma Noeline Blackwell)
- Noeline Blackwell (imithe ar scor an 26/02/2018)
- James Clarke
- Mary Doyle (Ceaptha an 22/10/2018 in ionad théarma Eugene McErlean)
- Tim Duggan
- Josephine Henry
- Mary Higgins
- Tina Leonard
- Joanne McCarthy
- Eugene McErlean (imithe ar scor an 26/02/2018)
- Niall Mulligan
- Cearbhall O'Meadhra
- Ian Power
- John Saunders
- Sean Sheridan
- Nicola Walshe

Is féidir teacht ar liosta de chomhaltaí Boird reatha ar láithreán gréasáin an BFS, citizensinformationboard.ie.

Aguisín 3:

Foirne agus struchtúrna seirbhíse

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

1. Seirbhísí Corparáideacha
2. Forbairt agus Tacaíocht Seirbhíse – Faisnéis agus Abhcóideacht do Shaoránaigh
3. Forbairt agus Tacaíocht Seirbhíse – an SBCA.
4. Faisnéis, Taighde agus Beartas

Tá Faisnéis, Taighde agus Beartas roinnte faoi láthair i measc an dá limistéir, Forbairt agus Tacaíocht Seirbhíse, fad a bhíonn athstruchtúrú ar bun. Beidh an struchtúr seo oibríochtúil in 2019.

Faisnéis, Abhcóideacht agus Beartas Sóisialta do Shaoránaigh

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a Sholáthar

Cuireann an fhoireann um Fhaisnéis do Shaoránaigh (Soláthar Seirbhíse) feabhas leanúnach ar chaighdeán agus ar sholáthar seirbhísí tosaigh riachtanacha um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tacaíonn sé leis an bhfeabhas leanúnach sin. Soláthraíonn sé raon tacaíochtaí criticiúla (lena n-áirítear tacaíochtaí forbartha bainistíochta, cáilíochta, oiliúna agus eagraíochta) agus beartas substainteach/comhairle faoi nós imeachta don líonra oifigí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fud na tíre agus don tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Sa mhullach air sin, déanann an fhoireann monatóireacht agus tuairisciú leanúnach ar fhorbairt

agus soláthar seirbhíse, agus déanann sí monatóireacht agus leithdháileadh ar chistiú do sheirbhísí túslíne (deontais oibriúcháin).

Abhcóideacht

Tá an fhoireann Abhcóideachta san BFS freagrach as soláthar seirbhís abhcóideachta túslíne a chistiú, a mhonatóiriú, a thuairisciú, tacú leis agus a ardmholadh do dhaoine aonair, go háirithe iad siúd atá faoi mhíchumas. Cuirtear na seirbhísí abhcóideachta túslíne seo ar fáil tríd an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna). Chuir abhcóideacht túslíne cabhair ar fáil do dhaoine maidir lena riachtanais agus a roghanna a shainaithint agus a thuiscint agus a dteidlíochtaí i leith seirbhísí sóisialta a bhaint amach.

Oibríonn an fhoireann Abhcóideachta i gcomhoibriú dlúth le foirne eile san BFS – ach go háirithe Soláthar Seirbhíse, Oibríochtaí, Airgeadas agus Beartas Sóisialta. Ina theannta sin forbraíonn an fhoireann caighdeáin abhcóideachta, beartais agus acmhainní, i gcomhoibriú le pearsanra an SFS. De bhreis air sin, déanann an Fhoireann Abhcóideachta obair agus forbairt Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC) a chistiú agus monatóireacht agus tuairisciú air. Is éard a bhaineann leis seo, faoi láthair, ná réimse tionscadail chriticiúla a chur chun cinn faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas, atá in ainm is feabhas a chur ar rochtain seirbhíse don phobal Bodhar, agus dul i ngleic le himeallú sa phobal sin.

Beartas Sóisialta agus Taighde

Tá an fhoireann Beartais Shóisialta agus Taighde freagrach as ról aiseolais beartais shóisialta an BFS a fhorbairt agus taighde a dhéanamh ar mhúnlaí faisnéise, comhairle agus soláthar abhcóideachta agus ar riachtanais faisnéise úsáideoirí seirbhíse. Bailíonn agus déanann an fhoireann anailís ar fhaisnéis agus sonraí maidir le ceisteanna beartais shóisialta agus seirbhísí sóisialta a riar ó sheirbhísí soláthair, déanann sé faisnéis a fhorbairt maidir le héifeachtacht an bheartais agus na seirbhísí sóisialta atá ann faoi láthair, leagann sé béim ar shaincheisteanna a bhaineann

le húsáideoirí na seirbhísí sin don lucht déanta beartas, ullmhaíonn sé tuarascálacha fianaisebhunaithe agus cuireann sé le beartas poiblí a chruthú trí fhreagairt do chomhairliúcháin phoiblí agus aighneachtaí a ullmhú.

An SBCA, Acmhainní Faisnéise agus Ríomhfhoghlaim

Soláthar Seirbhíse an SBCA

Tá fhoireann Soláthair Seirbhíse an SBCA freagrach as ocht gcuideachta réigiúnacha na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (an SBCA) a chomhordú agus tacú leo. Déanann an fhoireann Soláthair Seirbhíse acmhainní agus tacaíocht a chur ar fáil don SBCA lena chinntiú gur féidir leis seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar don phobal agus a chinntiú go mbíonn na seirbhísí siúd ag forbairt agus ag feabhsú i gcónaí chun freagairt ar riachtanas an phobail. Oibrímid chun seirbhísí agus tionscadail nua leis an SBCA a fhorbairt agus tacú leo, mar shampla an tseirbhís Riaráistí Morgáiste Thiomnaithe, an tseirbhís Idirghabhálaí Fhaofa agus clinicí Comhairle Dheonach Cuntasóir Cairte (CAVA). Is í fhoireann Soláthair Seirbhíse an SBCA an príomhphointe cumarsáide le cuideachtaí an SBCA agus an príomhphointe óna ndéanann sé cumarsáid agus téann sé i ngleic le constaicí ar sholáthar seirbhíse, lena n-áirítear saincheisteanna a bhaineann le TFC, soláthar foirne, airgeadas agus áitreabh i gcomhar le hOibríochtaí agus Foirne TFC.

Acmhainní Faisnéise

Tá an fhoireann Acmhainní Faisnéise freagrach as na láithreáin ghréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh – citizensinformation.ie agus keepingyourhome.ie, chomh maith le foilseacháin faisnéise an BFS (féach leathanach 15). Tá an fhoireann Acmhainní Faisnéise freagrach, chomh maith, as láithreán gréasáin corparáideach an BFS – citizensinformationboard.ie agus as an láithreán gréasáin assistireland.ie.

Ríomhfhoghlaim

Tá Foireann Ríomhfhoghlama an BFS freagrach as cúrsaí agus acmhainní ar líne a fhorbairt chun tacú le riachtanais oiliúna na foirne agus oibrithe deonacha, go háirithe sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Oibríonn an fhoireann le príomhpháirtithe leasmhara chun riachtanais foghlama tosaíochta a shainaithint. Déanfar iad seo a fhorbairt ansin ina gcúrsaí ar líne ina gcuimsítear ceachtanna idirghníomhacha, físeáin, cás-staidéir agus measúnuithe. Bhíonn cúrsaí ar fáil ar líne trí chórais bainistíochta foghlama tiomnaithe an BFS agus is féidir teacht orthu ar aon ghléas a bhfuil teacht ar an idirlíon air.

Seirbhísí Corparáideacha

AD (Acmhainní Daonna)

Tacaíonn an fhoireann Acmhainní Daonna le foireann an BFS, i limistéir ina measc sin ar nós earcaíochta, ionductúcháin agus oiliúna. Cabhraíonn an fhoireann, chomh maith, le limistéir áirithe rialachais, ar nós Saoráil Faisnéise. Oibríonn an fhoireann Acmhainní Daonna leis an bhfoireann Oibríochtaí, atá freagrach as tacú leis na seirbhísí soláthair maidir le ceisteanna AD agus rialachais.

Airgeadas agus Riarachán

Tá an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin freagrach as ceisteanna agus nósanna imeachta iniúchóireachta agus riosca airgeadais don BFS agus a sheirbhísí soláthair. Cinntíonn an BFS go gcloíonn seirbhísí soláthair le rialuithe cearta airgeadais agus nósanna imeachta cearta tuairiscithe – a chinntíonn go gcuirtear luach ar airgead ar fáil don cháiniócoir.

Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Tá an fhoireann TFC freagrach as tacaíochtaí nua-aimseartha TFC a sholáthar don BFS agus as seirbhísí a sholáthar. Is éard a bhaineann leis seo ná líonraí agus bonneagar a fhorbairt agus a chothabháil, anuas ar chrua-earraí agus iarratais a sholáthar do bhreis agus 1,800 ball foirne ag 200 láthair.

Caidreamh Poiblí agus Promóisean

Cuireann Feidhmeannacht CP agus Phromóisin feachtas chun cinn ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar a chuid príomhbhrandaí seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA. In 2018, chuir an Feidhmeannacht CP tacaíocht CP ar fáil, chomh maith, d'fhoireann tionscadail Abhaile agus don fhoireann Athstruchtúraithe.

Abhaile

Tá foireann chumarsáide Abhaile freagrach as feachtais mharthanacha 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 dhearfacha do na húinéirí tí sin a bhfuil na riaráistí morgáiste is faide acu. Déanann an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais agus an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí Abhaile a chomhordú agus a chistiú. Oibríonn an SBCA, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le chéile chun seirbhísí Abhaile a chur ar fáil (féach ar leathanach 46).

Oibríochtaí

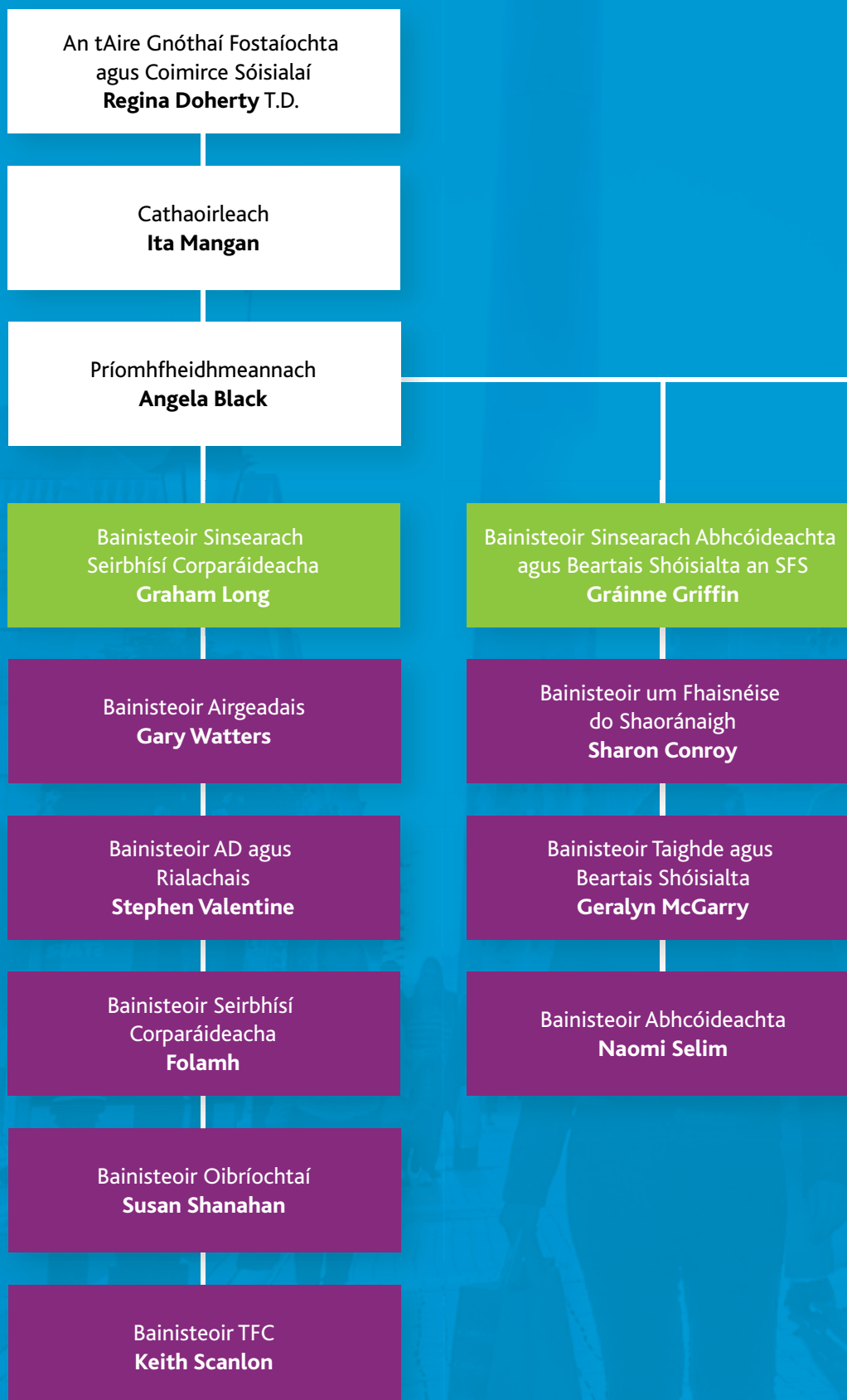
Tá an fhoireann Oibríochtaí freagrach as tacú le agus monatóireacht a dhéanamh ar an soláthar seirbhísí maidir le hacmhainní daonna, airgeadas, rialachas agus áitreabh. Baintear seo amach trí bheartais, treoirlínte, nósanna imeachta agus acmhainní a sholáthar chun dea-chleachtas a chothabháil agus chun comhlíonadh reachtaíochta a chinntiú. Tá an fhoireann freagrach, chomh maith, as roinnt limistéar san BFS, cosaint sonraí, Sláinte agus Sábháilteacht, agus forbairt agus bainistíocht réadmhaoine ina measc.

Athstruchtúrú

D'oibrigh an fhoireann Athstruchtúraithe ar sheirbhísí SFS agus an SBCA a athstruchtúrú anuas ó 93 cuideachta go 16 cuideachta réigiúnacha in 2018 (Féach ar leathanach 9). Chinntigh an fhoireann gur éirigh leo an fhoireann go léir sna 93 cuideachta a aistriú chuig na cuideachtaí nua. Níor dúnadh seirbhísí ar bith mar thoradh ar an athstruchtúrú sin. Ní dhearnadh na hathruithe ach ar leibhéal boird amháin. Cruthaíodh post nua Bainisteora Réigiúnaigh do gach ceann de na 16 cuideachta.

Aguisín 4:

Cairt Eagraíochta



Bainisteoir Sinsearach
Athstruchtúraithe
Fiona Coyne

Bainisteoir Tionscadail
Athstruchtúraithe
Caroline Mitchell

Bainisteoir Sinsearach
SBCA & Acmhainní Faisnéise
Adrian O'Connor

Bainisteoiri Abhaile
Bobby Barbour

Bainisteoir Náisiúnta
SBCA
Mary Lyne

Bainisteoir Ríomhfhoghlama
Enda Connolly

Bainisteoir Acmhainní
Faisnéise
Cathy Gerrard

Aguisín 5:

Úsáid Fuinnimh in 2018

Faoi I.R. 542 de 2009, ceanglaítear ar eagraíochtaí earnála poiblí tuairisciú a dhéanamh go bliantúil ar a n-úsáid fuinnimh agus na gníomhartha a bheartaíonn siad a dhéanamh chun ídiú a laghdú. Is iad na rudaí is mó a úsáideann fuinneamh san BFS ná téamh, soilsiú agus TFC. In 2018, d'úsáid an BFS 361,862 kWh de leictreachas agus 150,281 kWh de ghás. B'ionann astaíochtaí CO₂ agus 159,303 kgCO₂, arb ionann sin agus méadú 6.2% ar an mbliain 2017.

Dheimhnigh an SEAI feidhmíocht fhoriomlán an BFS ag deireadh 2017 sna téarmaí seo a leanas:

- Is ionann na coigiltí agus 31.3% ar an mbonnlíne
- Tá ídiú fuinnimh 19.8% níos ísle ná an bhonnlíne
- Bhí an BFS ar an 73ú comhlacht poiblí ab fhearr i dtaobh úsáid fuinnimh as 2,128 comhlacht poiblí

Bhí an BFS ar an tríú heagraíocht ab fhearr i dtaobh úsáid fuinnimh as 119 eagraíocht atá bunaithe in oifig

D'imir achar méadaithe urlár léasachta tionchar ar fheidhmíocht fuinnimh an BFS in 2018. Beartaíonn an BFS chun feabhas a chur ar fheidhmíocht fuinnimh in 2019 trí phlean bainistíochta fuinnimh a chur i bhfeidhm ina gcuimsítear an méid seo a leanas:

- Clár feasachta ar fhuinneamh a chur i bhfeidhm
- Caiteachas a thaibhiú ar shuiteálacha coigilte fuinnimh

Aguisín 6:

An tAcht um Nochtadh Cosanta

Tá 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 na dearbhuithe riachtanacha a sholáthar don fhoireann is cúis le fíorbhuarthaí. Ceanglaítear

san Acht ar chomhlachtaí poiblí chun nósanna imeachta a bhunú agus a chothabháil chun déileáil le nochtadh cosanta. Tá beartas daingean i bhfeidhm ag an mBord ar aon dul le forálacha an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014.

Ní dhearnadh aon nochtadh leis an BFS seo faoin Acht um Nochtadh Cosanta i rith 2018.

Aguisín 7: An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí

Tá freagracht ar na comhlachtaí poiblí go léir in Éirinn chun comhionannas a chur chun cinn, cosc a chur ar idirdhealú agus cearta daonna a bhfostaithe, custaiméirí, úsáideoirí seirbhíse agus gach duine a chosaint a n-imríonn a mbeartais agus a bpleananna tionchar orthu. Oibleagáid dhlíthiúil é seo, ar a dtugtar an Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí (faoi Alt 42 den Acht um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014). Luaitear in Alt 42:

"Beidh aird ag comhlacht poiblí, i bhfeidhmiú a fheidhmeanna, ar an ngá atá leis an méid seo a leanas a dhéanamh:

1. Deireadh a chur le hidirdhealú
2. Comhionannas deiseanna agus an bealach a chaitear lena fhoireann agus leis na daoine a gcuireann sé seirbhísí ar fáil dóibh a chur chun cinn, agus
3. Cearta daonna a bhall, a fhoirne agus na ndaoine a gcuireann sé seirbhísí ar fáil dóibh a chosaint."

Tá comhionannas rochtana ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht i gceartlár na seirbhísí a sholáthraíonn agus a

chistíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an BFS). Tá de chuspóir againn comhionannas rochtana a chinntiú trí sheirbhísí a sholáthraítear i bpearsan, ar an nguthán agus ar líne, agus tríd an gComhairleoir Beo agus Seirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (SACÉ). Dearadh an láithreán gréasáin citizensinformation.ie chun ardleibhéal rochtana a bhaint amach.

Tá roinnt beartais agus nósanna imeachta daingne i bhfeidhm ag an BFS, chomh maith, chun comhionannas agus cearta daonna a chur chun cinn agus chun tacú lenár bhfoireann. Tá i bPaca Acmhainní Foirne an BFS beartais agus nósanna imeachta mionsonraithe ar chaidreamh le fostaithe, beartais ina measc a bhaineann le dínit agus meas san ionad oibre, foghlaim agus forbairt, bulaíocht agus ciapadh, feidhmíocht, anuas ar shábháilteacht, sláinte agus leas.

Tacaímid leis an bhfoireann chun sláinte mhaithe fhisiciúil agus mheabhrach a chothú trínár gclár tiomnaithe Cúnaimh d'Fhostaithe a sholáthar. Cuireann seo tacaíocht ar fáil d'fhostaithe a d'fhéadfadh bheith thíos le breoiteacht, anuas ar thacaíocht ghairmiúil a sholáthar don fhoireann ar mian leo dul chun cinn a dhéanamh ina ngairm bheatha.

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

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

101 An Phríomhshráid Thuaidh
Corcaigh
T12 AKA6

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

4 An Pharáid
Cill Chainnigh
R95 VO52

Aguisín 9:

Deontais in 2018

Seirbhísí	Iomlán €
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	
Baile Formaid	€86,667
Baile Bhlainséir	€180,000
Ceatharlach	€144,700
An Cabhán	€222,924
An Clár	€286,708
Cluain Dolcáin	€132,426
Cathair Chorcaí Thuaidh	€67,667
Cathair Chorcaí Theas	€156,391
Dún na nGall	€492,375
Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	€462,875
Bá Bhaile Átha Cliath Thuaidh (KARE)	€92,500
Baile Átha Cliath 12 agus 6 Thiar (Cromghlinn)	€72,333
Baile Átha Cliath 8 agus an Cloigín Gorm	€80,833
Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh (Fionnghlas)	€284,550
Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	€191,875
Baile Átha Cliath 2, 4, 6	€86,133
Dún Laoghaire / Ráth an Dúin	€86,667
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	€245,372
Gaillimh	€336,997
Ciarraí	€130,036
Cill Chainnigh	€142,625
Laois	€197,175
Liatroim	€181,800
Luimneach	€247,500

Taispeántar sa tábla seo na deontais go léir a íocadh in 2018 le gach seirbhís atá cistithe ag an BFS. In 2019, tháinig laghdú ar an líon seirbhísí de chuid an SFS agus an SBCA anuas go dtí 16 i ndiaidh athstruchtúráil na seirbhísí in 2018.

Seirbhísí	Iomlán €
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	
An Longfort	€107,100
Lú	€120,600
Maigh Eo	€291,024
An Mhí	€123,667
Muineachán	€187,500
Contae Chorcaí Thuaidh agus Thoir	€108,333
Cill Dara Thuaidh	€72,000
Uíbh Fhailí	€284,720
Ros Comáin	€203,600
Sligeach	€207,075
Cill Dara Theas	€83,333
Tamhlacht	€106,800
Tiobraid Árann	€377,250
Port Láirge	€247,500
Contae Chorcaí Thiar	€132,804
An Iarmhí	€112,377
Loch Garman	€283,241
Cill Mhantáin	€305,337
Baile Átha Cliath Theas	€1,405,124
Baile Átha Cliath Thuaidh	€509,715
Laighin Theas	€690,728
Laighin Thuaidh	€1,322,777
Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€440,104
Connachta Theas	€311,036
Mumha Thuaidh	€420,046
Mumha Theas	€1,273,286
Iomlán	€14,336,206

Seirbhísí	Iomlán €
An SBCA:	
An SBCA FN	€2,241,835
An tInbhear Mór	€222,941
Baile Átha Luain	€55,000
Baile Munna	€270,250
Baile Bhlainséir	€282,750
Bré	€301,020
Ceatharlach	€293,164
An Cabhán	€238,118
An Ráth	€66,667
An Clár	€255,220
Cluain Dolcáin	€124,833
Corcaigh	€198,928
Droichead Átha	€87,077
Baile Átha Cliath 10 agus 20	€126,667
Ceantar Bhaile Átha Cliath 12	€96,667
Cathair Bhaile Átha Cliath Thuaidh	€215,100
Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh	€210,000
Baile Átha Cliath Thoir Theas	€96,667
Dún Laoghaire	€91,000
Dún Dealgan / Oiriall	€76,333
Dún Droma / Ráth Fearnáin	€125,527
Fine Gall (Tuaisceart an Chontae)	€299,073
Fionnghlas / an Chabrach	€281,926
Ciarraí	€199,048
Cill Dara	€176,747
Cill Chainnigh	€210,000
Laois	€189,834
Liatroim	€198,915
An Life Thiar Theas	€125,667
Luimneach	€327,314

Seirbhísí	Iomlán €
An SBCA:	
An Longfort	€87,391
An Mhí	€132,531
Muineachán	€201,442
An Muileann gCearr	€70,717
SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta	€308,576
Corcaigh Thuaidh	€105,100
Dún na nGall Thuaidh	€382,080
Gaillimh Thuaidh	€229,267
Maigh Eo Thuaidh	€161,625
Tiobraid Árann Thuaidh	€250,041
Uíbh Fhailí	€167,205
Ros Comáin	€174,309
Sligeach	€298,253
Dún na nGall Theas	€122,212
Gaillimh Theas	€416,069
Maigh Eo Theas	€261,764
Tiobraid Árann Theas	€343,818
Tamhlacht	€161,241
Port Láirge	€479,060
Corcaigh Thiar	€93,667
Dún na nGall Thiar	€98,400
Port Láirge Thiar	€122,650
Loch Garman	€220,000
Baile Átha Cliath Thuaidh	€540,636
Baile Átha Cliath Theas	€2,001,101
Laighin Theas	€553,712
Laighin Thuaidh	€1,432,073
Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€528,307
Connachta Theas	€451,428
Mumha Thuaidh	€611,608
Mumha Theas	€1,383,536
Iomlán	€20,074,107

Seirbhísí	Iomlán €
Náisiúnta	
An SGFS	€1,312,338
NACIS	€27,226
SATC	€466,585
An SAN	€3,010,038

Tacaíochtaí	
Threshold	€47,000
Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)	€146,680
Treoir	€34,400
An Chomhairle um Inimircigh in Éirinn	€68,000
Iomlán	€296,080



Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta neamhspleácha 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 áta ar fáil do dhaoine atá faoi míhchumas.

An Cheannoifig

Urlár na Talún

Teach Ché Sheoirse

43 Sráid Chnoc na Lobhar

Baile Átha Cliath 2,

D02 VK65

Guthán: 0761 07 9000

Facs: 01 605 9099

R-phost: info@ciboard.ie

Gréasán: citizensinformationboard.ie



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