



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



2019

Tuarascáil Bhliantúil

Annual Report



Fís

Éire ina bhfuil faisnéis agus comhairle ag gach duine, go háirithe, iad siúd is leochailí, a theastaíonn uathu chun go dtuigeann siad a gcearta. 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 ar bhealaí atá inrochtana do chách.



Freagrúlacht

Éistfimid i gcónaí le dearcthaí daoine, déanfaimid machnamh ar an méid a fhoghlaimímid agus déanfaimid athbhreithniú 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

Cuirfimid feabhas leanúnach ar ár dtáirgí, ár seirbhísí agus ár modhanna oibre chun freastal ar riachtanais ár bpáirtithe leasmhara go léir.



Sármhaitheas

Spreagfaimid ár bhfoireann chun táirgí agus seirbhísí a sholáthar a sháraíonn cuspóirí, riachtanais agus ionchais.



Ceannaireacht

Cuirfimid ceannaireacht thacúil ar fáil agus spreagfaimid nuálaíocht inár limistéir shaineolais ar bhealach a théann chun sochair gach duine.



Comhionannas agus cearta daonna a chur chun cinn

Cuirfimid comhionannas agus cearta daonna chun cinn i ngach rud a dhéanaimid.

"Tháinig faoiseamh mór orm nuair a thug mé cuairt ar Fhaisnéis do Shaoránaigh...caitheadh liom le cineáltas croíúil agus cuireadh comhairle stuama agus shoiléir orm. Chuir mo chomhairleoir go leor tacaíochta ar fáil agus sheiceáil sé orm go rialta. Deonaíodh Liúntas Míchumais dom anois. Creidim go mbeadh iarrachtaí á ndéanamh agam go fóill chun é seo a fháil murach an SFS."

Custaiméir an SFS

Clár an Ábhair

Brollach leis an gCathaoirleach	6
2019 de réir uimhreacha	8
Ráiteas ón bPríomhfheidhmeannach	10
Caibidil 1: An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	12
Caibidil 2: Láithreán gréasáin Citizensinformation.ie	24
Caibidil 3: Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	28
Caibidil 4: An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)	36
Caibidil 5: An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)	38
Caibidil 6: Tacaíocht an SBCA CRT	44
Caibidil 7: Abhaile – Scéim Tacaíochta Riaráistí Morgáiste	46
Caibidil 8: SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta	50
Caibidil 9: An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)	52
Caibidil 10: Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	56
Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	60
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2019	61
Aguisín 3: Foirne agus struchtúr na seirbhíse	62
Aguisín 4: Cairt Eagraíochta	66
Aguisín 5: Úsáid fuinnimh i 2019	68
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta	69
Aguisín 7: An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	70
Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	71
Aguisín 9: Deontais i 2019	72

Brollach leis an gCathaoirleach

Cuimsítear sa tuarascáil seo na gníomhaíochtaí sa chéad bhliain de straitéis uailmhianach trí bliana, a dtugtar cuntas orthu i Ráiteas Straitéise 2019-2021 an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Mar gheall go bhfuil athstruchtúrú na seirbhísí soláthair curtha i gcrích againn, thosaigh an BFS le hathbhreithniú gníomhach a dhéanamh ar cháilíocht na seirbhíse a sholáthraímid dár saoránaigh lena chinntiú go gcuirfear na seirbhísí a sholáthraímid ar fáil dóibh siúd óna dteastaíonn siad. Tá bearta curtha i bhfeidhm againn chun seirbhís níos comhsheasmhaí a bhaint amach ar fud ár líonra agus aithnímid go buíoch saineolas agus tacaíocht bhainisteoirí, fhoireann agus oibrithe deonacha nua réigiúnacha an SFS agus an SBCA a chabhraigh linn chun na seirbhísí a chuíchóiriú. Bhí atheagrú FN an SBCA isteach i gcuideachta nua, Tacaíocht an SBCA, an chuid ba dhéanaí den phróiseas sin.

Leanann láithreán gréasáin citizensinformation.ie a bheith ina phríomhfhoinsé d'eolas cruinn ardchaighdeán ar chearta agus teidlíochtaí do sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Tá idir eolas ó réimse foinsí chun cabhrú le saoránaigh ciall a bhaint as eolas a d'fhéadfadh a bheith casta agus tá naisc ar an láithreán le foinsí ábhartha eile eolais ar an láithreán. Tá teacht caol díreach ar eolas anois ar fáil, tríd is tríd, i bhfoirm dhigiteach. Limistéar iad na meáin shóisialta ina dtugtar an t-éileamh is mó faoi deara ón bpobal ar eolas fíriciúil cruinn agus inar mó an gá atá le comhairle. Thosaigh cainéil mheán sóisialta an BFS in 2019 le heolas a sholáthar agus lena chur in iúl d'úsáideoirí cá féidir leo teacht ar eolas agus comhairle.

Tháinig na hábhair thaighde a roghnaigh an BFS in 2019 ó fhianaise a bailíodh mar chuid dár bhfeidhm bheartais reachtúil chomh maith le hanailísíocht sonraí a rinneadh ar líonta agus riachtanais úsáideoirí an láithreáin ghréasáin. Tá súil iomlán agam leis go gcuirfidh an gá atá le heolas nach

mór ar an toirt nuálaíochtaí breise teicniúla chun cinn – tá an dealramh air cheana féin go bhfuil an-tóir ar na haipeanna teachtaireachtaí ar mabs. ie agus ar sheirbhísí nua glao ar ais. I ndeireadh na dála, leagfaidh an BFS béim mhéadaitheach ar chainéil dhigiteacha chun a aimsiú a shíneadh, go háirithe go dtí daoine óga, agus b'fhéidir go dtí ár saoránaigh go léir trí thacaíochtaí digiteacha cuidithe. Cinnteoidh an BFS go leanaimid le rogha a thairiscint do shaoránaigh maidir le conas a thagaimid ar ár seirbhísí.

Ba thairbhe luath a bhain le seirbhís an SFS a athstruchtúrú straitéis soláthair foirne a fhorbairt, a chruthaigh, i measc tionscnaimh eile, grád nua d'Oifigeach Faisnéise Sinsearach chun an taithí agus an tallann a léiriú atá ar fud an líonra réigiúnaigh. Dhírigh an straitéis ar bhearnaí freisin trí acmhainní breise a sholáthar, ar nós an chlár phíolótaigh abhcóideachta thiomnaithe (CPAT). Maidir leis an SBCA, ba thoradh dearfach freisin ar an athstruchtúrú a bhí in athlonnú pearsanra faoisimh Comhairle faoi Mhorgáiste Tiomnaithe (CMT) go

dtí na réigiúin. Rinneadh seirbhís an CMT a chuimsiú isteach in Abhaile, an scéim tacaíochta riaráistí morgáiste.

Bhí bliain an-ghnóthach ag an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SAN) Ba chúis áthais don BFS tacú leis an iarratas rathúil a rinne siad ar an tSeirbhís Abhcóideachta d'Othair. Tugadh an tionscadal seo, a chistigh an Roinn Sláinte, isteach mar sheirbhís ghuthánbhunaithe, a sholáthair tacaíocht a bhfuil géarghá léi d'othair. Cé go bhfuil an dealramh air gurbh acmhainn an-luachmhar a bhí sa SAN, táimid ag tnúth leis go gcuirfear bonn reachtúil faoin tseirbhís chun teacht ar a hacmhainní a chinntiú don phobal faoi mhíchumas.

Rinneadh forbairtí nua mar thoradh ar chomhoibriú breise do Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC), a cuireadh ar fáil le cistiú mar chuid den Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas. Thacaigh an BFS lena obair maidir le síneadh Sheirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann agus táimid ag tnúth le hoibríú le chéile chun clár d'Ateangairí cáilithe Theanga Chomharthaíochta na hÉireann a fhorbairt.

Bhí gliondar croí orm anuraidh gur éirigh liom páirt a ghlacadh in imeacht a chuir SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta ar siúl, agus leabhar comhairle airgeadais á sheoladh. Molaim obair SBCALSN maidir le hoideachas pobail a chur chun cinn agus as saincheisteanna maidir le comhairle airgid a thabhairt chun solais thar ceann Phobal an Lucht Siúil.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach comhalta Boird den BFS as an tsárobair a rinne siad maidir le réimse fairsing ceisteanna i rith na bliana. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, T.D., agus lena foireann as an tacaíocht leanúnach a thug siad don BFS, go háirithe as an bhfoireann bhreise a cheadaigh a Roinn i rith na bliana.

Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Angela Black, Príomhfheidhmeannach an BFS, agus lena foireann go léir as a ndianobair i gcaitheamh na bliana. Is rímhór againn a n-athléimneacht agus a ngairmiúlacht go háirithe faoi láthair, fad a théimid i ngleic le dúshlán phaindéim COVID-19.



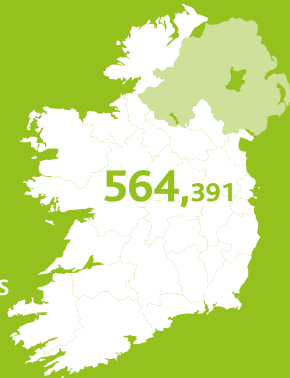
Ita Mangan, CATHAOIRLEACH



2019 de réir uimhreacha

Thug
564,391
duine

ar an iomlán, cuairt ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus bhí breis agus milliún ceist acu.



Fuair an BFS

7,981 tuairisceán beartais shóisialta,

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



Chabhraigh comhairleoirí tiomnaithe Riaráistí Morgáiste le

8,513 iasachtaí

a raibh riaráistí ar chéim dhéanach acu.



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

1,022 duine agus thacaigh sé le **3,061** duine

le faisnéis, comhairle agus tacaíochtaí abhcóideachta eile.



NATIONAL ADVOCACY SERVICE
FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

Bhain beagán de bhreis ar

12.5 milliún úsáideoir

úsáid as citizensinformation.ie agus cuireadh beagán de bhreis ar

47 milliún amharc leathanaigh

i gcuntas ar an láithreán gréasáin i rith na bliana.



Rinne an BFS

16 aighneacht

le ranna rialtais agus le fóraim bheartais ar réimse ábhar.



Plean Straitéiseach 2019-2021:

Seirbhísí Faisnéise, Comhairle, Comhairle Airgid agus Abhcóideachta a Sholáthar dár bPobail

FEABHSÚ
Forbairt Nuálú
COMHDHLÚTHÚ
Soláthar

ABHAILE

FREE MORTGAGE ARREARS SUPPORT

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

10,000 dearbhán

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

16,971 cliant nua



Láimhseáil Seirbhís Ateangaireachta Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (SATCÉ)

7,503 
sannachán
ateangaireachta

Cuireadh

25,075 glao

ar Líne Chabhreach an SBCA



mabs Helpline
Money Advice & Budgeting Service
0761 07 2000

Ráiteas ón bPríomhfheidhmeannach

Is deas liom Tuarascáil Bhliantúil 2019 a chur i láthair, arb í an chéad cheann ina léirítear gníomhaíochtaí na gcuideachtaí a athstruchtúraíodh le déanaí atá cistithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. I ré inar féidir le 'nuacht bhréagach' bheith mar chúis le crá croí, caithimid sa BFS leis an ardéileamh ar ár seirbhísí mar mholadh ón bpobal. Táim muiníneach go mbeidh eolas cruinn, neamhspleách agus rúnda, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht iontaofa i gcónaí á lorg ag saoránaigh agus tábhachtach dóibh siúd a dteastaíonn uathu teacht ar sheirbhísí sóisialta agus poiblí.

Tugtar chun solais i mbliana inár dtuarascáil an dul chun cinn a rinne an BFS san iomaí limistéar, ar an gcéad dul síos, ag freastal ar shaoránaigh maidir lena riachtanais eolais, a gcearta agus a dteidlíochtaí, go díreach trínár láithreán gréasáin a bhfuil an-tóir air agus ar cuireadh síneadh leis, citizensinformation.ie. Anuas air sin, déanaimid cumarsáid le saoránaigh go hindíreach trí na cuideachtaí réigiúnacha agus náisiúnta a chistímid, níos minice ar líne, trí chainéil dhigiteacha, agus trí idirchaidreamh pearsanta agus ar an nguthán ag oifigí an SBCA agus an BFS. Díritear roinnt foirmeacha eolais agus abhcóideachta a sainoiriúnaíodh ar shaoránaigh a bhíonn i gcásanna leochaileacha, amanna, a dhéanann cumarsáid ar bhealaí éagsúla nó, mar gheall ar mhíchumas, a dteastaíonn roinnt cabhrach uathu chun teacht ar na tacaíochtaí sóisialta, sláinte, airgeadais, fostaíochta agus maireachtála a theastaíonn uathu. Cé go bhfuil roinnt athruithe dearfacha tagtha aníos a

théann chun sochair saoránach a úsáideann na seirbhísí a chistímid, tá go leor rudaí eile le déanamh go fóill againn.

Mar shampla, aithníodh Teanga Chomharthaíochta na hÉireann don Phobal Bodhar le déanaí go hoifigiúil mar theanga ar leith. Cé go gcistímid obair Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta, cruthaíonn an t-easnamh leanúnach ateangairí cáilithe chun seirbhísí ateangaireachta cianda agus aghaidh ar aghaidh a sholáthar baol d'fhorbairt bhreise.

Bhain Pobal an Lucht Siúil stádas aitheantais eitnigh amach ar deireadh thiar, ach tá an lámh in uachtar a fháil ar idirdhealú ina dhúshlán go fóill. Céim chun tosaigh iad seirbhísí oideachais pobail a sholáthraíonn SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta, ach is gá níos mó a dhéanamh, go háirithe i limistéir ar nós bochtaineacht bhreosla, cóiríochta atá oiriúnach don Lucht Siúil agus teacht ar chreidmheas inacmhainne.

Is í ár bhfeidhm bheartais shóisialta a chuireann an fhianaise ar fáil go córasach don BFS go bhfuil an-chuid oibre le déanamh chun freastal ar riachtanais saoránaigh ísealioncaim nó saoránach leochaileach. Déanann na haighneachtaí atá déanta againn leis an Rialtas agus le páirtithe leasmhara ábhartha eile eispéireas saoránach de sheirbhísí poiblí agus an méid ar gá feabhas a chur air a thabhairt chun solais.

Ina thaobh seo, is rímhór agam saineolas fhoireann agus oibrithe deonacha an SFS, an SBCA - oibreoirí scéim dearbhán riaráistí morgáiste Abhaile ina measc – agus abhcóidí do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN).

Ag tráth an fhoilsithe, tá paidéim COVID-19 buailte linn; baineann níos mó tábhachta leis an ngnó lena mbaineann eolas agus comhairle chruinn cothrom le dáta a sholáthar i bhfoirm ar féidir lenár saoránaigh teacht air, beag beann ar a stádas nó a gcumas, ná mar a bhain leis riamh roimhe seo agus gabhaim buíochas le foireann an BFS as an olliaracht a rinne siad chun é a bhaint amach.



Angela Black,
PRÍOMHFHEIDHMEANNACH



Caibidil 1: 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 feachtas 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 saincheistanna 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 SBCA)

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 saincheistanna a thabhairt chun solais arb ábhar buartha iad d'úsáideoirí na seirbhísí siúd. Déanaimid

é seo trí thaighde agus trí anailís a dhéanamh ar an eolas i dtuairisceáin bheartais shóisialta ónár seirbhísí.

Na seirbhísí a chistímid

Cuireann an BFS agus a sheirbhísí tacaíocht ar fáil don phobal ar bhealaí éagsúla:

- Tá eolas ar fáil go díreach don phobal tríd an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie) agus ár dtréimhseacháin agus foilseacháin.
- Cuireann an líonra **Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna)** ar fud na tíre, ar a ndéanann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh réigiúnacha ar chumas ball den phobal chun casadh le hoifigeach faisnéise ar bhonn aghaidh ar aghaidh agus eolas saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda a fháil ar réimse seirbhísí sóisialta agus poiblí.
- Cuireann **Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís abhcóideachta** ar fáil freisin do dhaoine a bhféadfadh deacrachtaí a bheith acu a dteidlíochtaí a éileamh nó a úsáid.
- Cuireann an **tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)** comhairle agus eolas ar fáil ar an nguthán agus tríd an tSeirbhís Chomhairleora Bheo.

- 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.
- Cuireann **Seirbhís Tacaíochta an SBCA** tacaíocht theicniúil, oiliúna agus eile don SBCA.
- 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 airgeadais agus dlí saor in aisce ar fáil ó shaineolaithe, a dtagtar air tríd an SBCA.

- 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.
- Freastalaíonn an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta** do dhaoine faoi mhíchumas (an SAN) ar dhaoine faoi mhíchumas atá i gcásanna leochaileacha.
- Cuireann an **tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (an SATC)** seirbhísí ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) ar fáil go díreach trí ateangaireacht chianda, agus trí atreoruithe a shocrú.

Ról an BFS maidir le tacú lena seirbhísí cistithe

Oibríonn an BFS go han-dlúth le gach ceann de na seirbhísí 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 deachleachtas i ngach gné d'airgeadas, rialachas, acmhainní daonna agus bainistíocht áitribh.

Cuirimid bonneagar agus tacaíochtaí ar fáil chun cabhrú lenár seirbhísí déileáil le fiosrúcháin saoránach agus nasc a dhéanamh le pobail áitiúla. Cinntímid ardchaighdeán trí chaighdeáin 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 ghreasaín

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, treoirleáir tuairiscithe, meastóireacht agus monatóireacht. Déantar moltaí inár bpróiseas iniúchóireachta inmheánaí ar chleachtais a nuashonrú agus comhlíonadh na riachtanas rialachais agus tuairiscithe a fheabhsú.

Cuireann an BFS tacaíocht ar fáil do sheirbhísí i roinnt limistéar. Áirítear leis

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

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.

Soláthar foirne agus airgeadas

Ag deireadh 2019, bhí 69.84 ball foirne coibhéise lánaimseartha san BFS (agus 3 bhall foirne bhreise faoi thionscadal Abhaile). Tá ár gceannoifig i mBaile Átha Cliath agus tá oifigí againn i gCorcaigh, Cill Chainnigh, Luimneach agus Gaillimh.

Déanfaidh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste ráitis airgeadais an BFS a iniúchadh don bhliain 2019 agus foilseofar iad ar citizensinformationboard.ie nuair a bheidh an t-iniúchadh críochnaithe.

Plean Straitéiseach 2019-2021: Seirbhísí Faisnéise, Comhairle, Comhairle Airgid agus Abhcóideachta a Sholáthar dár bPobail

Foilsíodh plean straitéiseach nua an BFS i mBealtaine 2019. Plean uileghabhálach agus cuimsitheach is ea an straitéis don BFS agus dá chuideachtaí soláthair seirbhíse, a cheadaíonn dúinn oibriú go dlúth lena chéile lena chinntiú go mbaintear torthaí níos fearr amach do dhaoine.

Díríodh i bplean straitéiseach deireanach an BFS ar struchtúir na SFSanna seo agus an SBCA a leasú chun freastal níos fearr ar dhaoine trí fheabhas a chur ar struchtúir bhainistíochta agus rialachas. D'éirigh leis an BFS an obair sin a thabhairt chun críche i nDeireadh Fómhair 2018. Ullmhaíodh an straitéis nua seo i gcomhthéacs an mhéid seo a leanas:

- An gá atá le tacú le hathstruchtúráil soláthair seirbhíse agus é a chomhdhlúthú ar bhealach a fheabhsaíonn cáilíocht sheirbhísí agus torthaí do shaoránaigh
- Ceanglais leasaithe reachtaíochta agus rialála, ceanglais níos déine ina measc ar charthanas agus ar chosaint sonraí
- Ailíniú a dhéanamh le cuspóirí straitéiseacha an Rialtais agus na Roinne Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, ár máthair-Roinn
- Deiseanna a chuireann forbairtí teicneolaíochta ar fáil
- Athruithe struchtúracha laistigh de líonra seirbhísí an BFS, atheagrú struchtúir bhainistíochta laistigh den BFS ina measc
- Dearcadh réalaíoch i leith na fála a mbíonn súil leis ar acmhainní breise
- Ár dtiomantas don dualgas maidir le comhionannas agus cearta daonna san earnáil phoiblí

Is í an fhís don phlean ná 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 é déchuspóir na straitéise chun cur leis an obair athstruchtúraithe agus atógála obair faoinar tugadh le blianta beaga anuas agus chun tairbhí na n-infheistíochtaí seo a bhaint chun cáilíocht níos fearr agus seirbhísí níos inrochtana a sholáthar.

Seo a leanas na tosaíochtaí straitéiseacha chun ár ndéchuspóir a bhaint amach:

Tosaíocht straitéiseach 1: Cáilíocht agus infhaighteacht na seirbhíse a fheabhsú:

Cáilíocht agus infhaighteacht seirbhíse a fheabhsú chun ardchaighdeán comhsheasmhach a bhaint amach trí chreat nua-aimseartha intomhaiste seirbhísí faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta.

Cuirtear ár seirbhísí ar fáil trí réimse cainéil rochtana (ar líne, guthán agus aghaidh ar aghaidh). Cuireann an BFS an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fáil go díreach, agus cuireann ár gcuideachtaí soláthair seirbhíse cainéil eile ar líne agus na seirbhísí aghaidh ar aghaidh go léir ar fáil. Caithfidh an bealach a dhéanaimid réimse agus caighdeán na seirbhísí a bhreisfhorbairt a bheith bunaithe ar riachtanais agus ionchais an phobail.

Tosaíocht straitéiseach 2: Forbairt agus nuálaíocht seirbhíse

Forbairt agus nuálaíocht seirbhíse a shainaithint, a chur chun cinn agus a chur i bhfeidhm.

Is é ár gcuspóir a chinntiú go soláthraítear seirbhísí ardchaighdeán ar fud na tíre, agus leagtar na caighdeáin riachtanacha amach go soiléir sna Comhaontuithe Seirbhíse. I gcomhthráth leis seo, is mian linn a chinntiú go bhfuil an tsolúbthacht agus an lánrogha ag na cuideachtaí aonair chun a soláthar seirbhíse a shaincheapadh do riachtanais ar leith a réigiúin agus go spreagtar iad a bheith nuálach agus chun gach gné dá n-oibríochtaí a fhorbairt go céimnitheach.

Tosaíocht straitéiseach 3: Comhdhlúthú agus soláthar

Acmhainn líonra seirbhísí an BFS a fhorbairt, ceannaireacht agus

tacaíocht ina measc, chun tairbhí an athstruchtúraithe a chomhdhlúthú agus a sholáthar.

Faoi bPlean Straitéiseach deireanach, rinneadh struchtúr chuideachtaí soláthair seirbhíse an SFS agus an SBCA a chuíchóiriú, a bhunaigh 16 chuideachta réigiúnacha nua chun teacht in ionad na 93 cuideachta a bhíodh ann roimhe seo. Is é an príomhchuspóir do na chéad trí bliana eile amach romhainn chun an próiseas athraithe a chomhdhlúthú agus chun tairbhí na ndúshlán seo a sholáthar do na daoine ar a bhfreastalaímid. Mar iarmhairt ar an athrú mór sin, atheagraíodh cuideachta FN an SBCA (soláthraí tacaíochta teicniúla do chuideachtaí an SBCA) agus rinneadh a fheidhmeanna a oiriúnú do chuideachtaí nuachruthaithe réigiúnacha an SBCA. Faoi thráth luath in 2020, bunaíodh an chuideachta nua, Tacaíocht an SBCA CRT, agus rinneadh Líne Chabhrach an SBCA a chomhtháthú isteach i SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh.

Tá téacs iomlán an phlean ar fáil ar citizensinformationboard.ie i mBéarla agus i nGaeilge araon.

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 nó patrún deacrachtaí 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 túsline 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 saincheistanna buartha a thabhairt chun solais chun gur féidir riar beartais agus seirbhísí poiblí a fheabhsú go leanúnach

Tuarascálacha taighde agus aighneachtaí beartais in 2019

Thug an BFS faoi anailís níos doimhne ar shaincheistanna agus buarthaí a dtugann cliant tús áite dóibh, chomh maith leis an gcomhthéacs níos fairsinge ina n-oibrítear seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta i gcúig thuarascáil taighde. Tá an obair seo ar aon dul le Plean Straitéiseach an BFS 2019-2021, chun ár ról beartais shóisialta a fhorbairt agus chun úsáid níos éifeachtaí a bhaint as ár gcórais aiseolais.

Olltuarascáil is ea 'Lost in Transition' ar íocaíochtaí agus scéimeanna leasa shóisialaigh, a fhiosraíonn na tacaíochtaí ioncaim a theastaíonn, chomh maith leis na deacrachtaí féideartha a shainaithint a bhaineann le gluaiseachtaí isteach agus amach ó fhostaíocht a mbíonn daoine thíos leo ag príomhphointí aistrithe ina saol. Áirítear leo seo, bheith dífhostaithe, bheith thíos le méala, galar a tháinig ort, nó do theach a chailleadh.

I measc na dtuarascálacha eile a coimisiúnaíodh in 2019, bhí an méid seo a leanas: 'Cearta Fostaíochta a Oibríonn do Chách: Peirspictíocht um Fhaisnéis do Shaoránaigh', 'Eisiamh Digiteach agus Ríomhsheirbhísí Rialtais in Éirinn', 'Freastal ar Riachtanais Faisnéise Imirceach i gCásanna Leochaileacha' agus 'Riarachán Cothrom'.

Cuireann na sonraí ónár seirbhísí fianaise láidir ar fáil chun eolas a sholáthar do thosaíochtaí beartais shóisialta agus chun tionchar a imirt orthu.

In 2019, cuireadh 16 aighneacht bheartais faoi bhráid ranna rialtais, Choistí an Oireachtais, rialálaithe, agus chomhlachtaí an AE. Chuimsigh na haighneachtaí seo réimse ábhar, baincéireacht phobail; saincheistanna comhionannais agus an Lucht Siúil, costais a bhaineann le bheith faoi mhíchumas, an costas a ghearrann iasachtóirí airgid ceadúnaithe a chaidhpeáil agus beartas gníomhachtaí agus fostaíochta.

Sainaithníodh dúshlán in aighneachtaí agus rinneadh moltaí iontu d'athrú beartais.

Mar shampla, thug an aighneacht maidir le Bealaí chun Oibre 2020-2024 aird ar na deacrachtaí leanúnacha maidir le fostaíocht ardchaighdeán a bhaint amach i measc daoine atá dífhostaithe go fadtéarmach, ceist oiriúnacht (agus rogha) na gclár gníomhachtaí agus na fadhbanna a bhíonn ar go leor daoine fásta cáilithe (céilí agus páirtnéirí) i dtaobh teacht ar thacaíochtaí fostaíochta agus bearta gníomhachtaí. Moladh inár n-aighneacht bheartais maidir leis an gcostas a bhíonn ar mhíchumas gan caitheamh le daoine faoi mhíchumas mar ghrúpa aonchineálach, ag brath ar chun na costais éagsúla a mbíonn ar dhaoine íoc astu a chur san áireamh, ag brath ar shaghas an mhíchumais a mbíonn an duine faoi. Tugadh aird freisin san aighneacht ar réimse agus saghsanna féideartha costais, costais cheilte a raibh ar dhaoine íoc astu san áireamh.

D'ullmhaigh an BFS *Aighneacht Réamhbhuiséid 2020 – Íoc as Costais Bhunúsacha Mhaireachtála* chuimsitheach, a cuireadh le

chéile bunaithe ar bhreis agus aon mhilliún ceist, agus a chuaigh i ngleic leis na limistéir leasa inoibre; neamhdhóthanacht ioncaim do dhaoine atá faoi mhíchumas nó a bhfuil breoiteacht orthu nó atá ina gcúramóirí, an fháil atá ar thithíocht agus inacmhainneacht tithíochta agus fiachas atá ina fhadhb agus ionchuimsiú airgeadais ina measc.

Bhí go leor de na buarthaí a tugadh chun solais faoi chaibidil i soláthairtí buiséadacha an rialtais don bhliain 2020, a léirigh ábharthacht agus tionchar seirbhísí soláthair fud fad na tíre. I measc na samplaí, tá athruithe ar rátaí Liúntas Cuardaitheora Poist (LCP) do dhaoine 25 bliain d'aois agus níos óige; méadú ar íocaíochtaí do leanaí cáilithe mar chur chuige spriocdhírthe chun tacú le teaghlaigh ísealioncaim, an méadú ar an neamhaird do thuilleamh do thuismitheoirí aonair atá ag oibriú; méadú ar an méid uaireanta oibre (nó staidéir) is féidir le daoine a bhfuil Liúntas Cúramóra á fháil acu a dhéanamh lasmuigh den bhaile.

Chun seirbhísí a choimeád nuashonraithe ar cheistanna beartais, sholáthair an BFS oiliúint ábhartha freisin i rith 2019 agus d'fhoilsigh sé nuachtlitir dhémhíosúil – *Nuashonrú ar Bheartas Sóisialta* – le heolas ar an BFS agus nuacht agus gníomhaíochtaí náisiúnta beartais shóisialta.

Seirbhísí Abhcóideachta

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 saor in aisce ar fáil don phobal tríd an líonra náisiúnta Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus sainabhcóideacht do dhaoine faoi mhíchumas tríd 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 ar Caibidil 3 chun teacht ar shonraí faoi abhcóideacht in SFSanna in 2019 agus féach ar an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta i gCaibidil 9.

Ár seirbhísí a chur 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, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA), an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (an SAN) agus an tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (an SATC).

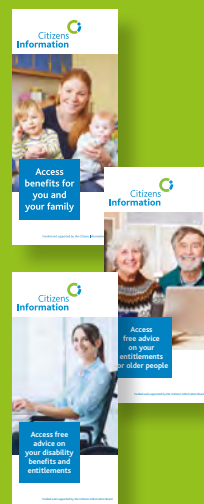
Feachtais phromóisin um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2019

Raidió



Cloiste ag
2.07m duine
ó Mheitheamh go Samhain

Bileoga



Lialanna dochtúirí ginearálta agus an líonra clinicí

Tugann othar
4.5
cuairt, ar an
meán, gach
bliain



Bíonn bileoga an SFS
i gcónaí i measc na
chéad 5
bhileog a
roghnaítear



Aimsíodh lucht éisteachta
16 milliún duine

**Taighde Éire Shláintiúil*

Digitreach



18,834
amharc ar
airteagal



862,144
taispeáint

Fógraíocht cláir



931,399
taispeáint

Déanann scála ár líonra ár bhfeasacht ar bhranda a neartú. Déanann sé chuideachta réigiúnacha dhéag agus a mBoird maoirseacht agus bainistíocht ar 115 Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus 60 oifig an SBCA ar fud na tíre.

Tá líonraí forleathana comhpháirtíochta ag ár seirbhísí. Áirítear leo tionscnaimh le heagraíochtaí ar nós Líonra Fiachas Tomhaltóra na hEorpa (ECDN), FSS, Naomh Uinseann de Pól, Sheirbhís Phríosúin na hÉireann, grúpaí dídeanaithe agus inimirceach, Ionaid Acmhainní Teaghlaigh agus Ghrúpaí an Lucht Siúil. Bíonn baint ag Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA in obair for-rochtana agus glacann siad páirt in imeachtaí agus gníomhaíochtaí áitiúla promóisin.

Leanann príomhthionscnaimh le feasacht ar an mbranda um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar bhranda an SBCA a chur chun cinn. Mar shampla, cuireadh feachtas forleathan promóisin ar siúl do sheirbhís tacaíochta riaráistí morgáiste saor in aisce Abhaile in 2019, feachtas clóite, craolacháin agus fógraíochta sa phictiúrlann ina measc. Is é an príomhphointe iontrála chun teacht ar an tseirbhís ná uimhir ghutháin Líne Chabhrach an SBCA (0761 07 2000).

Bhain 'Ag Filleadh ar Éirinn', tairseach eolais ar líne d'eisimircigh Éireannacha a lorgaíonn chun aistriú ar ais go hÉirinn, clúdach suntasach sna meáin agus threoraigh sé daoine go dtí citizensinformation.ie. Chruthaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh é le tacaíocht ón Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála, tá eolas san acmhainn nua seo faoin bpraiticiúlacht a bhaineann le fillleadh ar Éirinn. Féach ar leathanach 25.

Feachtais náisiúnta

Déanann an BFS bainistiú ar gach feachtas cumarsáide ar leibhéal náisiúnta. Spreagann feachtais náisiúnta baill den phobal a bhíonn thíos le deacracht chun comhairle nó faisnéis a lorg. In 2019, áiríodh lenár ngníomhaíocht feachtais fógraí raidió a craoladh i measc stáisiúin raidió náisiúnta agus áitiúla a d'aimsigh breis agus dhá mhilliún duine fásta ó Mheitheamh go Samhain. Bhí promóisin dhigiteacha agus ar líne éifeachtach freisin. Dhírigh na feachtais ar théamaí cosúil le hÍocaíocht Teaghlaigh Oibre, Sochar Máithreachais, Tithíocht agus Cearta Fostaíochta. Anuas air sin, bhí an dealramh air go raibh an-tóir leanúnach ar 15 fhíseán théamúla promóisin a léiríodh anuraidh ina raibh foireann an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus d'úsáid an líonra iad i gcuir i láthair for-rochtana.

In 2019, rinneadh cuntas Twitter um Fhaisnéis do Shaoránaigh, @citizensinfo, a athghníomhachtú agus thosaíomar le rudaí a chur in airde go rialta, an méid seo a leanas san áireamh:

- Nuacht agus forbairtí maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta
- Eolas agus nuacht faoi na seirbhísí a chistímid agus a dtacaímid leo
- Sonraí faoinár gcáipéisí nua agus nuashonraithe agus naisc lenár láithreáin ghréasáin
- Fógraí poist do phoist ag an BFS agus ár seirbhísí soláthair

Tosaíodh le hábhair a chur in airde go rialta i gcuntas píolótach Facebook an BFS, @citizensinformation.ie, i dtreo dheireadh 2019 faoi straitéis nua meán sóisialta an BFS.



Foireann Abhaile: ó chl  , Bobby Barbour, Nicole Boyle-McBride agus Evan O’Sullivan ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta le Adrian O’Connor, Bainisteoir Sinsearach.

Citizens Information

**SOCIAL WELFARE
HOUSING
HEALTH
EMPLOYMENT RIGHTS
EDUCATION**

If there’s **information** you need to know there’s **one place** you should go.

FREE AND CONFIDENTIAL

The Citizens Information
Phone Service **0761 07 4000**
Open Monday - Friday 9am-8pm

215 offices nationwide - find your local office on our website

citizensinformation.ie

✓ INFORMATION
✓ ADVICE
✓ ADVOCACY

Funded and supported by the Citizens Information Board

mabs
Money Advice & Budgeting Service

Worried about money?
Can’t meet mortgage payments?
Cutting back on essentials like food and heat?
or
Just need help to budget better?
TALK TO MABS

Free and confidential
Helpline 0761 07 2000
Open Monday - Friday 9am-8pm

60+ MABS offices nationwide

mabs.ie
Funded and supported by the Citizens Information Board

  bhair phromóisin bhrand  ilte an SFS agus an SBCA

Cl  dach na me  n in 2019

Déanann an BFS idirchaidreamh gníomhach leis na me  n chun b  im a leagan ar luach agus tábhacht   r seirbhísí. Taca  mid le agus spreagaimid an líonra chun idirchaidreamh a dhéanamh leis na me  n ar leibhéal réigiúnach. Bh   breis agus 120 airteagal in 2019 sna nuacht  n náisiúnta agus réigiúnacha agus craoladh breis agus 3,400 agallamh.   ir  dh leis seo m  r ar Nuacht 6.01 RT   leis an bPr  iomhfheidhmeannach Angela Black, a chuir an baol in i  l a bhaineann le pl   le hiasacht  ir   airgid. B  onn na hailt ‘B  odh Eolas agat ar do Chearta’, a scaipeann an fhoireann Acmhainní Faisnéise go rialta le feice  il go rialta sna me  n ch  l  ite áitiúla agus gn  omha  onn siad go minic mar spreagadh do roinnt mhaith m  reanna cl  ite agus raidió   iti  il.

I measc na dtuairisc   eile a bhain cl  dach amach, bh   an aighneacht r  amhbhuis  id

dar teideal *  c as Costais Bhun  sacha Mhaireacht  la* a thug buarthaí chun solais i limistéir cosúil le tacaíochtaí ioncaim do dhaoine faoi mhíchumas, iad si  d at   th  os le breoiteacht agus c  ram  ir  . Tugadh c  ram leanaí inacmhainne, saincheisteanna tithíochta agus fiachas at   ina fhadhb agus an g   at   le hionchuimsi   airgeadais chun solais freisin (f  ach ar Caibidil 3).

Imeachtaí i rith na bliana

Cuirtear   r seirbhísí chun cinn, chomh maith, gach bliain ag imeachtaí náisiúnta ina mb  ionn go leor daoine, an Com  rtas Náisiúnta Treabhdóireachta, an M  raonach do Dhaoine N  os Sine n   50 Bliain san RDS, agus an Taispe  ntas ‘Which Course’ i bPáirc an Chrócaigh ina measc.

I Samhain, d’fhreastail breis agus 230 tosaire ar Chomhdh  il Náisiúnta an SBCA i bPáirc an Chrócaigh. Thug an chomhdh  il an deis chun l  onr  , foghlaim agus ullmhú a dhéanamh do thodhcha  

sheirbh  ise a leanann ag freagairt do riachtanais chliant (f  ach ar Caibidil 5).

Sa mh   ch  anna, l  ir  dh on  ir do bhreis agus 180 oibr   deonach um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag imeacht náisiúnta ceiliúrtha i bPáirc U   Chaoimh, Corcaigh. Gn   th  bhachtach a bh   in oibr  the deonacha a aithint i bhf  ilire imeachtaí an BFS le hocht mbliana anuas. Aithn  onn s   tábhacht agus luach oibr  the deonacha, go háirithe don tSeirbh  is um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Láithreán ghréasáin agus foilseach  n eile   n mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Citizensinformationboard.ie

Is    citizensinformation.ie láithreán gréasáin corpar  aideach an BFS. Leagtar amach ann obair an BFS agus a sheirbhísí soláthair, agus feidhm  onn s   mar bhun  it don BFS chun c  ip  is   a fhoilsi   faoina sc  im foilseach  n um Shaor  il Faisnéise.

Foilseach  n

Foils  onn an BFS raon bileoga faisnéise gach bliain. Rinne Ionad Cl  d  ireachta na gCoimisinéirí loncaim formhór na mbileog a t  irgeadh in 2019 a chl  . Foils  imid tuarasc  lacha abhcóideachta, taighde agus beartais shóisialta freisin chun aird a tharraingt ar shaincheisteanna a shainait  n  onn   r seirbhísí agus chun anailís a dhéanamh orthu (f  ach thuas ar leathanach 16).

T     r bhfoilseach  n uile ar f  il ar fud an ghréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus d  antar iad a dh  ileadh ar shol  thraithe seirbh  ise agus soláthraithe faisnéise eile lena dtaispe  int in oifigí poiblí. Ina measc seo t   ranna rialtais agus gn  omhaireachta   reacht  la, oifigí an SBCA, oifigí leasa shóisialaigh agus ionaid sláinte   iti  la, TDanna agus Seanad  ir  , an earnáil dheonach agus phobail agus líonraí áitiúla eile.

T   leaganacha PDF de gach foilseach  n ar f  il ar citizensinformationboard.ie.

Caibidil 2: Láithreán gréasáin 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 san SGFS, agus cuireann sé faisnéis áisiúil ar fáil, chomh maith, d’oifigigh san SBCA agus in eagraíochtaí eile.

Thug staitisticí Anailísíocht Google le haghaidh citizensinformation.ie 12,565,217 úsáideoir agus 47,023,182 amharc leathanaigh le fios in 2019. Is ionann seo agus laghdú beag ar úsáideoirí (-1.9%) agus méadú beag ar amhairc leathanaigh (+0.7%) i gcomparáid le staitisticí don bhliain 2018.

Is iad na catagóirí is mó a dtugtar cuairt orthu ar an láithreán ná leas sóisialach (25% de na hamhairc leathanaigh), agus fostaíocht (16%), taisteal agus áineas agus ag bogadh tíre (9% an ceann), agus airgead agus cáin (8% de na hamhairc leathanaigh).

Catagóir		Úsáideoirí a thug cuairt ar an gcatagóir	Amhairc leathanaigh	% de na hamhairc leathanaigh iomlána	Líon na gcáipéisí
1	Leas Sóisialach	2,801,257	10,037,493	25%	136
2	Fostaíocht	2,638,075	6,266,211	16%	118
3	Taisteal agus Áineas	2,011,840	3,642,738	9%	91
4	Ag Bogadh Tíre	1,609,738	3,409,911	9%	67
5	Tithíocht	1,237,484	3,242,709	8%	81
6	Airgead agus Cáin	1,474,949	3,015,752	8%	93
7	Breith, Teaghlach agus Caidreamh	902,726	2,050,483	5%	88
8	Sláinte	841,157	1,948,615	5%	98
9	Oideachas	849,947	1,706,522	4%	101
10	Ceartas	901,077	1,685,941	4%	162
11	Rialtais	446,569	834,296	2%	121
12	Bás agus Méala	295,482	570,681	1%	22
13	Gnóthaí Tomhaltóirí	291,238	510,976	1%	59
14	Comhshaol	270,219	419,725	1%	37
15	Ag Filleadh ar Éirinn	25,032	74,279	0.2%	19

Ba iad na cáipéisí ba mhó ar tugadh cuairt orthu in 2019:

Leathanach		Amhairc Leathanaigh	% de na hamhairc leathanaigh iomlána
1	Saoránacht Éireannach trí bhreith nó trí shliocht	590,782	1.26%
2	Conas iarratas a dhéanamh ar do chéad phas Éireannach mar dhuine fásta	562,227	1.20%
2	Íocaíocht Teaghlaigh Oibre	482,502	1.03%
4	Pinsean Stáit (Ranníocach)	464,855	0.99%
5	Liúntas Cúramóra	387,323	0.82%
6	Sochar Breoiteachta	360,194	0.77%
7	Rátaí íosta pá	342,201	0.73%
8	Conas a ríomhtar do cháin ioncaim	321,703	0.68%
9	Cárta Leighis	306,741	0.65%
10	Liúntas Míchumais	305,435	0.65%

Bhí **1,363 leathanach ábhair** ann ag deireadh 2019 ar an láithreán, a bhí foilsithe i mBéarla agus Gaeilge.

Ag Filleadh ar Éirinn

D’fhorbair an BFS acmhainn ar líne nua in 2019 d’eisimircigh Éireannacha a bhí ag filleadh ar Éirinn, le tacaíocht ón Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála (an RGET). Ba phríomh-mholadh a rinneadh in ‘Tuarascáil Gheilleagrach Indecon ar Dhul i nGleic leis na Dúshláin atá roimh Eisimircigh Éireannacha atá ag Filleadh ná eolas comhtháite a sholáthar do shaoránaigh Éireannacha a bhí ag

filleadh ar Éirinn agus ba staidéar a bhí sa tuarascáil a choimisiúnaigh agus a d’fhoilsigh an RGET i bhFeabhra 2018.

Cuirtear eolas praiticiúil ar fáil in ‘Ag Filleadh ar Éirinn’ faoi sheirbhísí poiblí Éireannacha atá dírithe go sonrach ar dhaoine atá ag filleadh chun cónaí in Éirinn, ar nós conas a oibrítear córas cánachais na hÉireann, conas ceadúnas tiomána Éireannach nó pas a fháil do leanbh a rugadh thar lear. Tá ábhar Ag Filleadh ar Éirinn ar fáil ag citizensinformation.ie/en/returning_to_ireland/.

Ag labhairt ag seoladh na hacmhainne nua i Lúnasa 2019, dúirt an tAire Cannon:

"Tá a shuíomh comhdhlúite cheana féin ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar an spriocacmhainn d'eolas faoi sheirbhísí poiblí in Éirinn. Tá an-chuid sonraí san ábhar nua seo, a fhreastalaíonn ach go háirithe ar eisimircigh fhillteacha, agus ní haon amhras gurb acmhainn shárluachmhar a bheidh ann d'eisimircigh Éireannacha atá ag bogadh abhaile arís."



Rinne an BFS tuairisciú ar dhul chun cinn an tionscadail leis an gCoiste Idir-Roinne um Éireannaigh Thar Lear i rith na bliana.

Brexit

Bhí an éiginnteacht faoi Brexit faoi chaibidil in 2019. I rith na bliana, thug breis agus 2 milliún úsáideoir ón Ríocht Aontaithe (Tuaisceart Éireann ina measc) cuairt ar citizensinformation.ie – arbh ionann sin agus beagnach 17% de na húsáideoirí iomlána. Rinne cuairteoirí chuig an láithreán gréasáin cuardach d'eolas faoi conas a d'fhéadfadh Brexit tionchar a imirt ar a bpinsin,

a gcearta taistil agus conas saoránacht Éireannach a fháil, agus bhí leathanaigh faoi shaoránacht Éireannach i measc na leathanach ba mhó ar tugadh cuairt orthu ar citizensinformation.ie i rith na bliana.

I rith na bliana, rinne foireann citizensinformation.ie monatóireacht ar fhorbairtí Brexit agus chuir siad eolas ábhartha leis faoin méid atá i gceist le Brexit i measc saoránach, an méid seo a leanas ina measc:

- [Cad é Brexit?](#)
- [Brexit agus tú féin](#)
- [Eolas agus tacaíochtaí Brexit](#)



Katie Godwin, Oifigeach Ábhair Dhigitigh agus Cathy Gerrard, Bainisteoir Acmhainní Faisnéise ag Tithe an Rialtais nuair a fógraíodh Seachtain na Nuálaíochta.

Cuireadh eolas breise faoin gComhlímistéar Taistil idir Éirinn agus an RA agus Comhaontú Aoine an Chéasta san áireamh freisin. D'oibrigh an BFS freisin le Border People chun taighde a dhéanamh ar riachtanais eolais iad siúd a chónaíonn agus a oibríonn ar an Teorainn i ndiaidh Brexit.

An Ciste Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí

Sheol an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta (an RCPA) Ciste Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí nua i mBealtaine 2019 agus fuarthas 136 iarratas ó eagraíochtaí ar fud na seirbhíse poiblí. Cistíodh naoi dtionscadal déag in 2019. Bhí an rath ar iarratas an BFS iarratas a chuaigh i ngleic leis an treocht atá ag dul i méid ina ndéantar cuardach guthbhunaithe agus bronnadh €30,000 air.

Tá leas níos minice i gcónaí á bhaint as cuardach gutha agus caithfidh comhlachtaí poiblí a chinntiú go mbaineann a n-eolas a lucht féachana trí dhul in oiriúint do na bealaí athraitheacha a chuardaíonn siad

eolas. Murab ionann agus cuardach téacsbhunaithe, ní sholáthraíonn cuardach gutha ach freagra amháin ar cheist. Is tábhachtach a chinntiú, ar an ábhar sin, go dtagann an toradh is fearr aníos ó fhoinsí d'eolas seirbhíse poiblí atá iontaofa agus a bhfuil muinín aisti, cosúil le citizensinformation.ie. Baineann úsáideoirí faoi mhíchumas agus daoine a bhfuil deacrachtaí litearthachta acu tairbhe freisin as a bheith in ann cuardach a dhéanamh ar eolas trína nguth.

Úsáideadh an cistiú chun scrúdú a dhéanamh ar cén saghsanna eolas seirbhíse poiblí is dóchúla a iarrfar trí úsáid a bhaint as an nguth agus chun eolas áirithe a optamú ar láithreán gréasáin citizensinformation.ie ar mhaithe le cuardach gutha. I ndiaidh an tionscadal a chríochnú go luath in 2020, úsáidfear an t-eolas a fuarthas chun míreanna eile den láithreán a bharrfheabhsú agus is féidir torthaí a roinnt le comhlachtaí poiblí eile.

Caibidil 3: Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

Cuireann líonra náisiúnta d'Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna), a ndéanann cuideachtaí réigiúnacha Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) maoirseacht orthu, seirbhísí saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda faisnéise, comhairle agus abhcóideachta ar fáil don phobal.

Íocadh deontais oibríochtúla €14,414,645 leis na hocht gcuideachta SFS in 2019. B'ionann seo agus méadú €1,122,955 ar leithdháileadh buiséid 2018 (féach ar Aguisín 9).

Cuideachtaí réigiúnacha nua

Ba é 2019 an chéad bhliain iomlán de ghníomhaíocht an SFS ó rinne na 42 cuideachta SFS a athstruchtúrú in 2018, nuair a laghdaíodh an méid cuideachtaí réigiúnacha anuas ó 42 go dtí ocht. Tá Bainisteoirí Réigiúnacha na SFSanna 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 dá réigiún. Cabhraíonn boird bhainistíochta réigiúnacha leis na cuideachtaí a stiúradh agus a bhainistiú agus cuireann an BFS réimse seirbhísí maoirseachta agus tacaíochta ar fáil. Is iad na hocht gcuideachta réigiúnacha nua:

Réigiún	Láthair an bhainisteora réigiúnaigh
SFS Bhaile Átha Cliath Theas	Tamhlacht
SFS na Mumhan Theas	Corcaigh
SFS Laighean Thuaidh	An Uaimh
SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh	Baile Brigín
SFS Chonnachta Thuaidh agus Uladh	Muineachán
SFS na Mumhan Thuaidh	Luimneach
SFS Chonnachta Theas	Gaillimh
SFS Laighean Theas	Tulach Mhór

Glaiteoirí

Chabhraigh SFSanna le 564,391 duine in 2019 agus d'fhreagair siad breis agus milliún ceist. Le tamall de bhlianta anuas, lean líon na nglaoiteoirí agus na gceisteanna leis an ardleibhéal seo a bhaint amach go comhsheasmhach.

Rinne ní ba mhó ban glao a chur ar SFSanna in 2019 ná fir, 57% (mná) i gcomparáid le 37% (fir), atá ar aon dul, den chuid is mó, leis an bpatrún a tugadh faoi deara i mblianta roimhe seo. Cuireadh i gcuntas gur lánúineacha a bhí i mbreis agus 5% díobh, agus rinneadh iad a liostú mar ghlaoiteoir amháin i mbunachar sonraí an SFS.

Ba é an cóimheas náisiúnta idir glaoiteoirí agus ceisteanna 1.82, atá ar aon dul leis an treocht ardaitheach a tugadh faoi deara i mblianta roimhe seo.

Líon na nglaoiteoirí, na gceisteanna, agus na gceisteanna in aghaidh an ghlaoiteora, 2019

An SFS	Ceisteanna	Glaiteoirí	Ceisteanna in aghaidh an ghlaoiteora
SFS Laighean Theas	176,833	75,361	2.35
SFS Laighean Thuaidh	162,662	87,009	1.87
SFS Chonnachta Thuaidh agus Uladh	136,119	66,355	2.05
SFS na Mumhan Thuaidh	134,571	66,033	2.04
SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh	124,217	82,534	1.51
SFS na Mumhan Theas	120,748	73,628	1.64
SFS Bhaile Átha Cliath Theas	98,754	71,224	1.39
SFS Chonnachta Theas	70,899	42,247	1.68

Nuair a cuireadh aois i dtaifead, bhí an tromlach sa chatagóir 26-45 (45.5%), agus 46-65 (40%). bhí 16% de ghlaoiteoirí 66 bliain d'aois agus níos sine.

Nuair a cuireadh náisiúntacht i dtaifead, b'Éireannaigh 75% de ghlaoiteoirí agus ba náisiúnaigh neamh-Éireannacha 25%, ar méadú é seo aníos ó 24% in 2018. As na náisiúnaigh neamh-Éireannacha seo, ó thír an AE a bhí 14% agus ó áiteanna lasmuigh den AE a bhí 11%. Ba í an náisiúntacht neamh-Éireannach ba mhó Polannach, agus Briotanach, Nigéarach agus Rómánach, san ord sin.

Rinne breis agus trí cheathrú de ghlaoiteoirí (78%) teagmháil leis an SFS i bpearsan, rinne 21% teagmháil ar an nguthán agus rinne 1% teagmháil ar ríomhphost nó trí litir a sheoladh. Lean méadú ag teacht ar an méid ama a caitheadh le glaoiteoirí, agus tháinig méadú 10% ar an méid comhairliúchán a ghlac 41-90 nóiméad, agus tháinig méadú 9% ar an méid glaoiteoirí a chaith breis agus 90 nóiméad. Tá seo ar aon dul leis an treocht aníos le

blianta beaga anuas, a léiríonn castacht mhéadaithe cheisteanna.

Ceisteanna

Bhí na saghsanna ceisteanna ar dhéileáil seirbhísí leo cosúil leo siúd ar déileáladh leo le blianta roimhe seo, agus ba iad leas sóisialach, sláinte, tithíocht, fostaíocht, saincheisteanna áitiúla agus airgead agus cáin i measc na saghsanna ceiste ba choitianta.

Ba é leas sóisialach an chatagóir cheiste ba mhó in 2019, agus b'ionann é agus 459,255 (45%) de na ceisteanna go léir. Méadú beag (0.7%) é seo i gcomparáid le 2018. Ba iad íocaíochtaí a bhain le míchumas agus breoiteacht (47%) na saghsanna íocaíochta ba mhó a fiosraíodh, agus ba iad íocaíochtaí pinsin, cúramóirí agus íocaíochtaí breise an chéad saghas eile ceist leasa shóisialaigh ba mhó a cuireadh i gcuntas. Níor bhain ach 10% de cheisteanna leasa shóisialaigh le híocaíochtaí cuardaitheora poist, a léiríonn an feabhas atá tagtha ar an margadh post in 2019.

Ba iad na chéad chatagóirí eile ceisteanna ab airde sláinte (100, 819), tithíocht (87,262 – méadú 47% aníos ó 2015), fostaíocht (69,959), áitiúil (60,224, méadú 7% aníos ó 2018) agus airgead agus cáin (59,894). Cuireadh méadú faoi dhó ar an méid ceisteanna faoi dhíospóidí agus sásamh san ionad

oibre i dtaifead in 2019 i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin.

Ba iad cártaí leighis an limistéar aonair ba mhó inar cuireadh ceisteanna, faoi mar a bhí le sonrú i mblianta roimhe seo, agus tháinig méadú ar líon na gceisteanna aníos ó 64,931 ceist in 2018 go dtí 69,881 in 2019.

Na 10 n-íocaíocht/scéim ba mhó	Líon na gceisteanna in 2019	Líon na gceisteanna in 2018	% athrú
Cártaí leighis	69,881	64,931	7.6% ▲
Pinsean Stáit (Ranníocach)	38,795	35,304	9.8% ▲
Liúntas Míchumais	33,459	31,275	6.9% ▲
Liúntas Cúramóra	33,433	32,155	3.9% ▲
Pacáiste Sochair Teaghlaigh	27,225	27,259	0.1% ▼
Liúntas Cuardaitheora Poist	26,048	27,443	5.0% ▼
Cúnamh dlíthiúil agus comhairle dlí	23,260	22,217	4.6% ▲
Sochar Breoiteachta	22,628	20,629	9.6% ▲
Íocaíocht Teaghlaigh Oibre	21,869	24,236	9.7% ▼
Iarratas a dhéanamh ar thithíocht údarais áitiúil/thithíocht shóisialta	21,177	22,175	4.7% ▼

Gníomhartha

Ba é an líon iomlán ceisteanna a cuireadh i dtaifead **1,024,803**, ar méadú 0.7% é seo aníos ó 2018.

Rangaíodh 35% de na ceisteanna seo mar **simpilí**, ar laghdú é seo anuas ó 36% in 2018 agus 39% in 2017. Tháinig méadú arís ar an líon ceisteanna a catagóiríodh mar cheisteanna **casta**

aníos go dtí 65% de na ceisteanna go léir in 2019.

Cuireadh ceisteanna i gcuntas mar cheisteanna óna dteastaíonn **faisnéis** (46% nó 473,888) nó **comhairle agus cúnamh** (53% nó 543,133) nó **abhcóideacht** (beagnach 1% nó 7,782).

Conas a chabhraíonn Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Áiríodh leis an gcomhairle/cúnamh in 2019:

- Roghanna daoine a fhiosrú (67%)
- Cabhair le foirmeacha a líonadh (11.4%)
- Méid na cánach/na teidlíochta do shochar a ríomh a bhíonn ag glaoiteoirí (6.6%)
- Glaonna gutháin a chur ar ranna rialtais thar ceann of cliant (5.4%)
- Sochair a sheiceáil (5%)

Baineann oibriú le cliant i gcaitheamh go leor míonna le habhcóideacht, go ginearálta, chun saincheist nó achomharc casta a thabhairt chun cinn. Féach ar leathanach 34.

“Táim thar a bheith buíoch. Bhí an obair a rinne tú dochreidte agus táim go mór faoi bhur gcomaoín mar gheall ar an muinín níos mó atá asam féin arís. Braithim go bhfuil ualach mór bainte díom cheana féin.”

Athfhriotal ó chliant abhcóideachta SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh:

An Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta

Thit imeacht an Chomórtais Náisiúnta Treabhdóireachta amach i Meán Fómhair 2019 i bhFionnmhach, Contae Cheatharlach. Ba é an chéad uair a cuireadh an t-imeacht ar siúl ag an láthair seo. Bhí SFS Laighean Theas, chomh maith leis an SBCA, an SGFS agus an BFS ag oibriú don tseirbhís. I measc na saincheisteanna ar déileáladh leo i rith an imeachta, bhí leas sóisialach, sláinte, agus an timpeallacht, agus buarthaí faoi fhiachas. Bhain tromlach na gceisteanna le leas sóisialach agus leis an tsláinte. Thug breis agus 4,400 cuairteoir cuairt ar an bpuball i rith na 3 lá.

Imeacht Ceiliúrtha Oibrithe Deonacha

Léiríodh onóir do bhreis agus 140 oibrí deonach um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag imeacht náisiúnta ceiliúrtha i bPáirc Uí Chaoimh, Corcaigh agus bhí oibrithe i láthair ó gach ceann de na hocht réigiún. Gné thábhachtach a bhí in oibrithe deonacha a aithint i bhféilire imeachtaí an BFS le hocht mbliana anuas mar gheall go n-aithníonn sé tábhacht agus luach oibrithe deonacha, go háirithe don tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Féach thall ar leathanaigh 32-33.



A duais, Féilire 2020 á bhronnadh ag Angela Black, Príomhfheidhmeannach, ar Teresa Butler, oibrí deonach SFS na Mumhan Thuaidh.



Rinne Lorraine O'Donovan, Bainisteoir Réigiúnach, SFS na Mumhan Theas, an t-imeacht a chur i láthair.



An lucht freastail ó SFS Laighean Thuaidh.



Eileen Sherlock, SFS na Mumhan Theas agus Aidan Clarke, SFS Laighean Theas



Vincent Farr, Garda Cóstá na hÉireann, ag labhairt faoina eispéireas mar oibrí deonach.



Sa phictiúr tá roinnt cainteoirí a chabhraigh le ceiliúradh a dhéanamh ar Lá Oibrithe Deonacha an SFS i gCorcaigh ó chlé: Bibi Baskin, Cainteoir Spreagthach, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, an Comh. John Maher, Leas-Mhéara Chorcaí agus Tracey Kennedy, Cathaoirleach CLG Chorcaí.



Michael Owens, an BFS agus Mary Watters, SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh.



Ag freastal ar an Imeacht Oibrithe Deonacha, bhí na daoine seo a leanas, ó chlé: Paddy Wallace, SFS na Mumhan Theas, Sharon Dillon, SFS Chonnachta Thuaidh agus Uladh agus Richard Regan, SFS Chonnachta Theas.



Eagraithe imeachtaí an BFS sa phictiúr ó chlé: Michelle Melia, Claire Ruddy, Eileen Lee, Mary Kelliher, Sara McSweeney, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, Sharon Conroy, Michael Owens, Cathy O'Donoghue agus Gráinne Griffin.



Oibrithe deonacha ag an lón ceiliúrtha.



Sheinn cruitire ceol ag an imeacht.

Abhcóideacht i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

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

Sholáthair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh abhcóideacht do 8,808 cliant in 2019. Áiríodh leis an obair seo 6,125 cás gearrthéarmach 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 2,683 cliant fadtéarmach abhcóideachta maidir le saincheisteanna casta, ar nós achomhairc fostaíochta, achomhairc leasa shóisialaigh agus cásanna tithíochta. Bhain tromlach na gcásanna abhcóideachta (65%) in 2019 le leas sóisialach, agus is ionann agus méadú 57% é seo i gcomparáid le 2018. Tháinig laghdú 2% ó 2018 ar chásanna fostaíochta agus tithíochta.

Tuairisceáin bheartais shóisialta

Soláthraíonn SFSanna sonraí rithabhachtacha faoi bhearnaí agus neamh-chomhsheasmhacht i soláthar seirbhíse. Sainithnítear na saincheisteanna seo i dtuairisceáin bheartais shóisialta i mbunachar sonraí Oyster an BFS. In 2019, sheol SFSanna 7,185 tuairisceán bheartais shóisialta ar aghaidh, ar méadú 46% é seo i gcomparáid le 2018.

Tugadh saincheisteanna riaracháin nó oibríochtúla chun solais i 75% de na tuairisceáin bheartais shóisialta a raibh ar chliant dul i ngleic leo nuair a bhí íocaíochtaí nó seirbhísí á rochtain acu. Bhain líon mór de na tuairisceáin mhéadaithe le deacrachtaí chun teacht ar sheirbhísí nó soláthairtí ar líne.

B'ionann moilleanna ar iarratais leasa shóisialaigh a phróiseáil, go háirithe i gcás íocaíochtaí míchumais agus cúramóra, agus formhór na dtuairisceán seo. I dtaobh tithíochta, ba iad iarratais ar thithíocht shóisialta, an fad ama a bhí á chaitheamh ag cliant ar liostaí tithíochta údarais áitiúil agus deacracht maidir le teacht ar eolas na saincheisteanna ba mhó. Bhí deacrachtaí ag go leor cliant agus bhí moilleanna ar iarratais agus athnuachaintí cárta leighis a phróiseáil. Féach ar Caibidil 1 freisin.

Soláthair Foinne sa Líonra SFSanna

Ag deireadh 2019, bhí 206.35 fostaí coibhéise lánaimseartha (CLA) ann sa líonra SFSanna. Bhí 196 oibrí scéim fostaíochta agus 903 oibrí deonach ann freisin, arb ionann seo agus laghdú beag ar fhigiúirí 2018.

Cé nár tháinig athrú ar an líon iomlán fostaithe i gcomparáid le 2018, tháinig roinnt athruithe ar chúrsaí laistigh den leithdháileadh náisiúnta soláthair foirne.

Tugadh an clár Píolótach Abhcóideachta Tiomnaithe (an CPAT) dhá bhliain chun críche ag deireadh 2018, a laghdaigh líonta CLA 4.5. Rinneadh athbhreithniú ar an gclár píolótach in 2019 agus rinne an BFS iarratas leis an RGFCs chun leagan nua den scéim a fhorbairt.

Leithdháileadh trí phost nua bhuana Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta (OTA) ar an líonra SFSanna agus b'ionann an líon iomlán OTAanna, dá bharr, agus ochtar. Cheadaigh an méadú seo ar sholáthar

foirne chun an Clár OTA a athstruchtúru agus sannadh OTA chun tacú le gach cuideachta SFS réigiúnach.

I rith an phróisis athstruchtúraithe, sainithníodh roinnt poist neamhrialta agus mar chuid den iarracht chun comhsheasmhacht soláthair foirne a bhaint amach, rinneadh na ról seo a thabhairt chun rialtachta agus tháinig méadú beag 1.5 CLA dá bharr ar na leithdháiltí soláthair foirne.

Straitéis Soláthair Foinne an SFS

Rinneadh athbhreithniú ar leithdháiltí an SFS in 2019 chun barr feabhais a chur ar thairiscint na seirbhíse do bhaill an phobail agus chun feabhas a chur ar na téarmaí agus na coinníollacha d'fhoireann an SFS. Cuireadh tús leis an bpróiseas le comhairliúchán suirbhé ar líne leis an bhfoireann in Eanáir 2019 agus le himeacht comhairliúcháin dá éis sin i bPáirc an Chrócaigh i bhFeabhra 2019 (d'fhreastail 239 ball foirne an SFS agus comhalta boird air).

I ndiaidh an chomhairliúcháin, críochnaíodh athbhreithniú agus athfhorbairt iomlán ar lámhleabhar foirne an SFS trí Fhóram Ceardchumainn an SFS. Ceadaíodh lámhleabhar nua, soláthairtí ina measc maidir le saoire staidéir, sos gairme agus tinneas criticiúil, trí bhallóid cheardchumainn i mí na Nollag 2019.

Rinne an BFS iarratas rathúil leis an RGFCs chun scálaí pá an SFS a shíneadh trí bhreiseí fadseirbhíse (BFSanna) a chur san áireamh. Tugadh BFSanna isteach i nDeireadh Fómhair 2019 agus aistríodh 166 fostaí fadseirbhíse SFS go dtí BFS 1 nó BFS 2 dá bharr agus íocadh an méadú tuarastail siar go dtí Eanáir 2019.

Mar chuid den straitéis soláthair foirne, rinne Fóram Ceardchumainn Fostóirí an

SFS athbhreithniú ar struchtúr soláthair foirne an SFS. Rinneadh comhaontú ar roinnt athruithe, a tháinig i bhfeidhm an 1 Eanáir 2020, dhá ghrád nua foirne lánaimseartha, oifigeach faisnéise sinsearach agus riarthóir réigiúnach a thabhairt isteach ina measc.

Oibrithe tacaíochta abhcóideachta agus an Grúpa Forbartha Abhcóideachta

Fostaítear ochtar oibrithe tacaíochta abhcóideachta (OTAanna) ar fud an líonra um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun cóitseáil agus meantóireacht a dhéanamh ar an bhfoireann i bpróisis agus scileanna na cásoibre abhcóideachta chun a gcumas a fhorbairt. Cuireann OTAanna comhairle ar glaoch ar fáil maidir le cásobair freisin. Tugann sainseirbhís tacaíochta sheachtrach tacaíocht do OTAanna.

Tháinig Grúpa Forbartha Abhcóideachta (an GFA) an SFS le chéile i gcruinniú an chéad uair i Meitheamh 2019.

Tháinig an GFA in ionad na nGrúpaí Forbartha agus Bainistíochta Clár OTAanna agus tá anois grúpa amháin trasréigiúnach/trasróil ann. Tá an GFA freagrach as díriú straitéiseach agus ardleibhéil náisiúnta ann ar sheirbhísí abhcóideachta a fhorbairt agus as bearnaí a shainaithint i gcaighdeáin, bheartais agus acmhainní abhcóideachta an SFS. Déanfaidh an GFA maoirseacht ar bheartais agus nósanna imeachta a bhaineann le habhcóideacht agus iad a údarú.

Cuimsítear i mballraíocht an ghrúpa beirt ionadaithe ó gach ceann de na hocht gcuideachta réigiúnacha SFS i measc réimse ról (soláthraithe faisnéise, bainisteoirí forbartha, bainisteoirí réigiúnacha agus OTAanna) agus foirne Abhcóideachta agus Soláthair Seirbhíse an SFS.

Caibidil 4: An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)

Seirbhís náisiúnta í an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) atá bunaithe i gCorcaigh. cuideachta faoi theorainn ráthaíochta é an SGFS agus tá sé cistithe go hiomlán ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Oibrítear an SGFS ar go leor bealaí mar ghnáthionad glaonna. Cuireann an SGFS go mór le gnéithe eile de shainchúram an BFS, ar nós ionchur beartais shóisialta, tacaíocht a sholáthar don phobal Bodhar trí sheirbhís chomhrá gréasáin. Tacaíonn an SGFS freisin le soláthraithe faisnéise ar fud na n-ocht gcuideachta réigiúnacha de chuid na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh trí sheirbhís Phiarthacaíochta.

Oibrítear an SGFS faoi threoir straitéiseach bhoird dheonaigh. Déantar ceapacháin le bord an SGFS trí Phríomhfheidhmeannach an BFS.

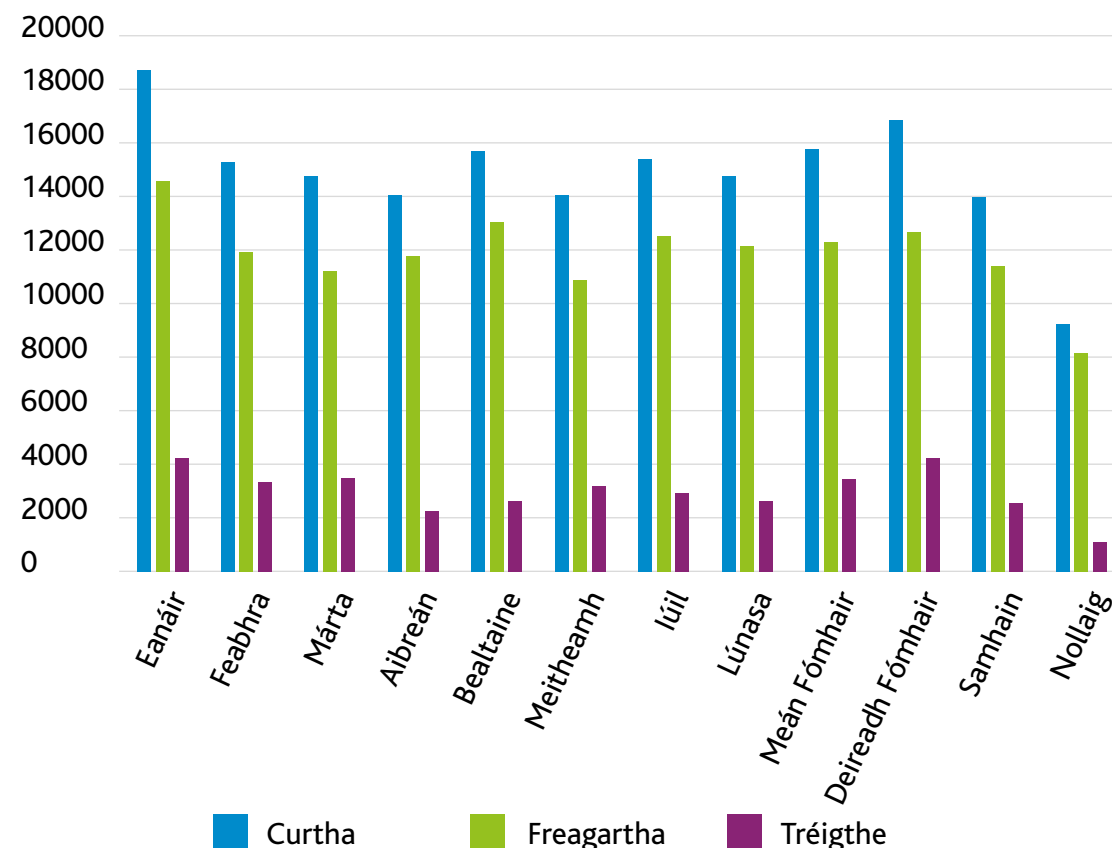
Ba é deontas oibríochtúil an SGFS ón BFS €1,267,500 in 2019.

Staitisticí

Ba é méid na nglaoanna a cuireadh in 2019 178,793 agus freagraíodh 142,951, arb ionann sin agus ráta freagartha 80%.

Ón líne phoiblí a cuireadh 138,608 de na glaonna iomlána a freagraíodh, agus chuir comhghleacaithe 4,343 glao tríd an líne Phiarthacaíochta (féach thíos).

Méid na nGlaonna sa Mhí in 2019 (Gach glao)



Príomhrath eile in 2019 a bhí sa laghdú leanúnach ar ghlaonna tréigthe (glaonna ina gcuireann an glaoiteoir deireadh leis an nglao agus nach leanann sé/sí ar aghaidh leis). Tháinig laghdú de bhreis ar 10% ar an ráta glaonna tréigthe ó 2017 agus bhí laghdú 5% tagtha ar an ráta idir 2017 agus 2018 agus tháinig laghdú breise 6% ar an ráta in 2019.

Ghlac sé dhá nóiméad agus fiche a hocht soicind in 2019, ar an meán, chun glao a fhreagairt. Is ionann seo agus feabhas nóiméad amháin agus seacht soicind i gcomparáid le 2018 agus feabhas dhá nóiméad agus 5 shoicind i gcomparáid le 2017. Mhair an meánam labhartha i gcás glaonna faoi bhun sé nóiméad (cúig nóiméad agus caoga a trí soicind). Tá cáilíocht an ghlaio ar an SGFS ard i gcónaí agus baineadh meánscór cáilíochta nócha a cúig faoin gcéad, ar an iomlán, amach.

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 ionductúcháin láidir, agus oiliúint leanúnach agus athnuachana á cur ar dhaoine
- Tacaíocht inti 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

Piarthacaíocht a thabhairt don líonra an SFSanna

Sheol an SGFS clár píolótach ar a dtugtar an tseirbhís Phiarthacaíochta in 2016. Oibrítear an tseirbhís ó 10am go 5pm agus beartaítear go

dtugann sé tacaíocht go príomha d'oibrithe deonacha a oibríonn in ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh (nó i gclínici for-rochtana). D'fhreagair oifigigh faisnéise an SGFS 4,343 glao piarthacaíochta in 2019. Is ionann seo agus méadú 55% i gcomparáid le 2018.

Seirbhís chomhrá gréasáin

Seirbhís chomhrá is ea Comhairleoir Beo do dhaoine a bhfuil baic éisteachta nó urlabhra rompu nó a mbíonn bacainní eile rompu i leith cumarsáide ar an nguthán. Freagraíodh breis agus 2,300 ceist chomhrá gréasáin in 2019, arb ionann sin agus méadú 28% ar líon na gcomhráite in 2018.

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.

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.

Soláthar foirne agus airgeadas

Oibríonn bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, 17 n-oifigeach coibhéise lánaimseartha faisnéise, riarthóir sinsearach agus beirt riarthóirí páirtaimseartha san SGFS.

Anuas air sin, thacaigh oifigeach amháin sealadach leis an tseirbhís Phiarthacaíochta i gcaitheamh 2019. Tugadh beirt oifigigh faisnéise ar iasacht do SFS na Mumhan Theas i gcaitheamh na bliana.

Caibidil 5: 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.

Dhírigh go leor d'obair an SBCA in 2019 ar an tsamhail soláthair seirbhíse nua a chomhdhlúthú (i ndiaidh gur athstruchtúraíodh na 51 cuideachta de chuid an SBCA in 2018 isteach in 8 gcuideachta réigiúnacha), a chinntigh go mbíonn meascán maith scileanna ag cuideachtaí réigiúnacha ina mbord bainistíochta agus a thug córas nua de chómhargáil isteach d'fhoireann an SBCA trí Fhóram Ceardchumainn Fostóirí a chruthú.

Seirbhísí tacaíochta an SBCA

Ba sheirbhís lárnach tacaíochta é Cuideachta faoi Theorainn Ráthaíochta (CRT) Forbairt Náisiúnta an SBCA (FN an SBCA) a sholáthair tacaíocht theicniúil do chásobair, bainistíocht airgid, oideachas agus oiliúint do chuideachtaí an SBCA. Bhí FN an SBCA freagrach as Líne Chabhrach náisiúnta an SBCA. Déanann SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN) 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. Cuireadh tús le hobair in 2019 chun struchtúr FN an SBCA a ailíniú chun tacú le hobair na n-ocht gcuideachta réigiúnacha agus rinneadh dul chun cinn ar chuideachta nua a bhunú ar a dtugtar Tacaíocht an SBCA agus chun Líne Chabhrach an SBCA a aistriú go dtí CRT SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh chun sinéirgí soláthair seirbhíse níos fearr a chruthú. Thit na haistrithe deireanacha amach go luath in 2020. Féach ar leathanach 44.

An méid a dhéanann comhairleoirí an SBCA

Cabhraíonn na comhairleoirí airgid (Comhairleoirí Morgáiste tiomnaithe, nó CMTanna) san SBCA le cliant le réimse fairsing saincheistanna 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. I measc na saincheistanna a ndéileálann comhairleoirí an SBCA leo go minic, tá an méid seo a leanas:

- Riaráistí morgáiste
- Riaráistí iasachta pearsanta
- Riaráistí fiontais
- Fiachas cárta creidmheasa
- Riaráistí fruilcheannaigh
- Riaráistí cíosa
- Fíneálacha cúirte
- Fiachais chatalóige
- Iasachtaí fophréimhe
- Fiachas iasachtóir airgid
- Micriasacht phearsanta
- Dearbháin dócmhainneachta pearsanta (Abhaile)

Staitisticí faoi chliant in 2019

Thosaigh 16,971 cliant nua ag oibriú leis an SBCA in 2019 - arb ionann sin agus méadú 10% ar an bhfigiúr cliant don bhliain roimhe sin. Cuireadh 2,114 cliant Faisnéise breise ar an eolas faoi faoi bhuiséadú agus bainistíocht airgid in 2019. Ba é an riar cásanna Cliant Gníomhach an 31 Nollaig 2019 13,587 cás – ar laghdú 5.8% é seo i gcomparáid le 2018. Áirítear le figiúr an riar cásanna ghníomhaigh 1,027 cás cuntais speisialta, arb ionann sin agus 7.5% den riar cásanna cliant foriomlán gníomhach.

Bhí an céatadán ba mhó de chliant nua (62%) san aoisghrúpa 41-65 agus bhí 28% díobh idir 26 agus 40 bliain d'aois - agus ba mhná 55% de na cliant nua go léir.

Fuair 46% de chliant nua íocaíocht leasa shóisialaigh agus tháinig 33% de phríomhioncam cliant ón bhfostaíocht nó ón bhféinhostaíocht.

Cónaíonn formhór chliant an SBCA i gcóiríocht a bhfuil morgáiste á íoc di (48%) agus is le 6% de na cliant a

dteach féin agus níl morgáiste á íoc acu dó. Cónaíonn 15% de chliant i gcóiríocht phríobháideach ar cíos agus cónaíonn 13% i gcóiríocht údarais áitiúil ar cíos.

Fiachais

Ba é an tsuim iomlán a bhí le híoc ag cliant nua an SBCA le creidiúnaithe an 31 Nollaig 2019, bunaithe ar fhiachas a bhí le híoc acu nuair a rinne siad teagmháil an chéad uair leis an SBCA, €1.3 billiún. Ba é an meánleibhéal d'fhiachas a cuireadh i gcuntas do chliant nua ag deireadh 2019 €81,400 (áirítear leis seo an t-iomlán chun fiachas a ghlanadh) i gcomparáid le €70,300 sa bhliain 2018. Ba iad iasachtaí pearsanta (31.4%) an saghas ab airde fiachais agus ba é fiachas morgáiste an dara saghas ab airde (30.7%). Bhí fiachas cárta creidmheasa (11%) in 2019 ní b'íse ná mar a bhí in 2018. Is ionann fiachas fiontais agus 11% d'fhiachais a cuireadh i gcuntas.



Foireann an SBCA ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta le Adrian O'Connor, Bainisteoir Sinsearach.

Tréimhsí feithimh

Ba é an mheántréimhse feithimh a tugadh le fios in aghaidh na seirbhíse ag deireadh Nollaig 2019 agus 2.25 seachtain.

Líne Chabhrach an SBCA

Cuireadh 25,075 glao ar Líne Chabhrach Náisiúnta an SBCA in 2019 agus sheol cliant 2,050 ríomhphost chuig an tseirbhís. Rinneadh 7,116 atreorú i rith na bliana chuig seirbhísí áitiúla an SBCA, agus rangáíodh 557 de na hatreoruithe seo mar chliant éigeandála. Atreoraíodh 545 duine a ghlaoigh ar Líne Chabhrach an SBCA chuig Comhairleoirí Morgáiste Tiomnaithe (CMTanna) agus rinneadh 168 díobh seo a chatagóiriú mar chásanna práinneacha. D'eisigh Líne Chabhrach an SBCA 70 dearbhán do chleachtóir dócmhainneachta pearsanta (CDP) i rith 2019. (Bronnann dearbhán CDP teidlíocht do chomhairliúchán saor in aisce le Cleachtóir Dócmhainneachta Pearsanta ar an gcliant).

Imeachtaí agus oideachas pobail

Comhdháil Náisiúnta an SBCA 2019

d'fhreastail breis agus 230 toscaire ar an gComhdháil Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid i bPáirc an Chrócaigh an 2 Samhain 2019.

Rinne roinnt príomhchainteoirí ardphróifíle cuir i láthair, Michael McNaughton, Príomhfheidhmeannach, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann, Brian Hayes, Príomhfheidhmeannach, Cónaidhm Bhaincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann, Ed Sibley, Leas-Ghobharnóir, Banc Ceannais na hÉireann agus Sandy Madar, Uachtarán, Lónra Fiachas Tomhaltóra na hEorpa ina measc.

Labhair an tAire Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí, Regina Doherty, T.D. le toscairí agus ghabh sí buíochas le gach duine a bhí i láthair as an obair dhian a dhéanann siad agus as a dtiomantas. Luaigh sí ach go háirithe an ionbhá agus an ghairmiúlacht a chuireann foireann an SBCA ar fáil dá gcliant go léir.

Thit sraith ocht gceardlann amach ar théamaí idir 'Ionchuimsiú agus Oideachas Airgeadais' agus 'Iasachtú Airgid Neamhdhleathach' agus 'Fiachas agus Andúil' um thráthnóna. Chuir físeán ar an tionchar a imríonn an SBCA, ina raibh an fhoireann ó SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh, teachtaireacht chumhachtach físeáin in iúl maidir le tábhacht an SBCA don oiread sin daoine. Féach ar leathanaigh 42-43.

Chuir Angela Black, Príomhfheidhmeannach, deireadh leis an gcomhdháil trí achoimre a thabhairt ar an méid a chuir na cainteoirí agus an coiste eagraithe leis:

"Is mar gheall oraibhse agus an obair a dhéanann sibh gur fearr agus na mílte teaghlach i dtaobh cúrsaí airgeadais, sóisialta agus mothúchána de. Cinnteoidimid le chéile go seasfaidh an lónra an aimsir agus déanfaimid an cháil atá ar an SBCA a dhaingniú mar cholún faisnéise, tacaíochta agus comhairle airgid sa phobal san 21ú haois.

An SBCA agus daltaí dara leibhéal

Cuspóir tábhachtach amháin de chuid an SBCA is ea teacht ar oideachas ar bhainistíocht airgid do dhaoine óga chun athléimneacht airgeadais amach anseo a fhorbairt. Cuireann an SBCA foghlaim idirghníomhach agus aoisoiriúnach do dhaoine óga agus leanaí i scoileanna timpeall na tíre. Bhí an SBCA le sonrú ar pháipéar Eacnamaíocht Bhaile na hArdteistiméireachta den chéad uair in 2019. I mír a bhain le bainistíocht éifeachtach a dhéanamh ar bhuiséad teaghlaigh, iarradh ar dhaltáí chun cuntas a thabhairt ar ról na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid maidir le cabhrú le teaghlaigh atá thíos le deacrachtaí airgeadais.

Seachtain Dhomhanda an Airgid

Feachtas feasachta bliantúil is ea Seachtain Dhomhanda an Airgid (SDA), ar tionscnamh é de chuid Child & Youth Finance International (CYFI) atá in ainm is leanaí agus daoine óga a spreagadh chun foghlaim faoi cheisteanna airgid, slite maireachtála agus fiontraíocht. Tionscnamh é a chuirtear ar siúl ar fud an domhain agus glacann eagraíochtaí ó 169 tír páirt ann. Ba é an téama in 2019 "Foghlaim, Coigil, Tuill", a mhúin bainistíocht airgid, scileanna coigilte agus conas d'ioncam a uasmhéadú do leanaí.

Rinne oifigí an SBCA timpeall na hÉireann teagmháil le 500 dalta ó 15 scoil ina gceantair áitiúla i rith Sheachtain Dhomhanda an Airgid, go háirithe le daltaí idirbhliana nó sa tsraith shinsearach. Ghlac na daoine óga seo

páirt i ngníomhaíochtaí a chabhraigh leo tuiscint a fháil ar an difríocht idir riachtanais chaite agus rudaí a theastaíonn uathu agus conas roghanna freagracha faoi chaitheamh a dhéanamh.

Ard-Diplóma i gCleachtas Comhairle Airgid (ADMAP)

Thit an searmanas bronnta céimeanna amach do na 27 céimí deireanach den Ard-Diplóma i gCleachtas Comhairle Airgid amach i mBéal Feirste in Iúil. Chríochnaigh 136 ball foirne an SBCA an Diplóma i gcaitheamh shaolré an Chláir.

Soláthar foirne agus airgeadas

B'ionann an líon poist choibhéise lánaimseartha (CLA) san SBCA ag deireadh 2019 aníos agus 271, ina raibh ochtar bainisteoirí réigiúnacha, 44.8 comhordaitheoir comhairle airgid, 63.39 riarthóir agus 155 comhairleoir airgid (comhairleoirí morgáiste tiomnaithe (CMTanna) ina measc).

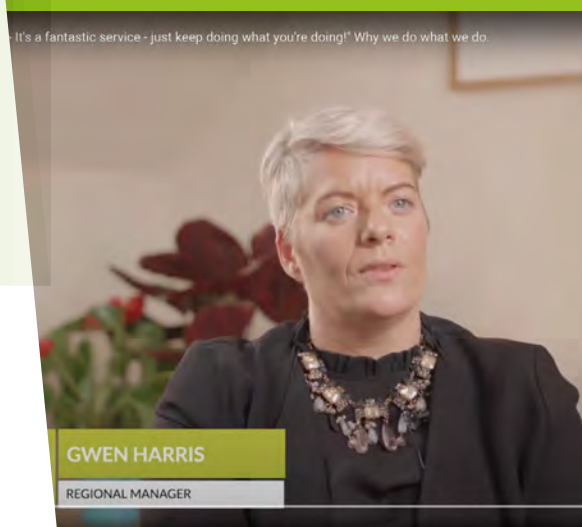
B'ionann cistiú iomlán an BFS a leithdháileadh ar an SBCA in 2019 agus €24.72 milliún, arbh ionann sin agus 41% de chistí iomlána an BFS (féach ar Aguisín 9). B'ionann deontais oibríochtúla do na 8 gcuideachta de chuid an SBCA agus €15.9 milliún (méadú €460,000 i gcomparáid le 2018) agus bronnadh €2.5 milliún sa bhreis ar an gclár Riaráistí Morgáiste agus €3.5 milliún ar Chlár Abhaile. Leithdháileadh €2.81 milliún ar thacaíocht láraithe don SBCA, Forbairt Náisiúnta an SBCA, SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta, promóisean, árachas agus teagmhais eile ina measc.



Láithreoir na ceardlainne Fiachais agus Andúile, Emma Kavanagh, Bainisteoir Seirbhísí Cliniciúla, Ionad Rutland

Fear an Tí ag an gComhdháil, Adrian O'Connor, Bainisteoir Sinsearach

Ó chlé, Karl Cronin, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Chonnachta Thuaidh agus Uladh, Gwen Harris, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh, Michael Naughton, POF, ISI, Sandy Madar, Uachtarán, an ECDN, Ed Sibley, Leas-Ghobharnóir, CBol, Michelle O'Hara, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Laighean Theas agus Paul Tucker, Cathaoirleach SBCA Laighean Theas agus Feidhmeannacht Ghrúpa Fostóirí an SBCA.



Taispeánadh físeán gairid ar an lá freisin, a aibhsíú cén fáth a ndéanann foireann MABS a gcuid obair.

Coiste Eagraithe na Comhdhála, ó chlé: Evelyn Lee, Caidreamh Poiblí agus Promóisean, an BFS, Karl Cronin, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Chonnachta Thuaidh agus Uladh, Noel O'Meara, Cathaoirleach an Choiste, an BFS, Bobby Barbour, Bainisteoir, Abhaile agus Mary Lyne, Bainisteoir Náisiúnta an SBCA

Láithreoir na ceardlainne maidir le hlasachtú Airgid Neamhdhleathach, an Dr Stuart Stamp, Ollscoil Mhá Nuad

Fáilte á cur roimh an Aire Regina Doherty, T.D. (sa lár) chuig an gcomhdháil ag (ó chlé): Noel O'Meara, Cathaoirleach an Choiste, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, Gwen Harris, Bainisteoir Réigiúnach, SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus Seán Sheridan, comhalta Boird an BFS.



Osclaíonn Angela Black, Príomhfheidhmeannach, an chomhdháil.

Príomhchainteoirí ag comhdháil an SBCA (ó chlé): Sandy Madar, Uachtarán, an ECDN, Michael Naughton, POF, ISI, Ed Sibley, Leas-Ghobharnóir, CBol agus Angela Black, Príomhfheidhmeannach

Láithreoir na ceardlainne maidir le Mí-Úsáid Airgeadais, Siobhán Nunn, Príomhoibrí Sóisialta, FSS agus an Coiste Náisiúnta Cosanta

Caibidil 6: Tacaíocht an SBCA CRT

I ndiaidh go ndearnadh athstruchtúrú rathúil ar chuideachtaí an SFS agus an SBCA in 2018, rinne Bord an BFS athbhreithniú ar ról agus feidhm Fhorbairt Náisiúnta an SBCA (FN an SBCA) i gcomhthéacs bhunú shamhail réigiúnach nua an SBCA. Rinne an Bord an cinneadh a dhéanamh go luath in 2019 chun tabhairt faoi atheagrú ar FN an SBCA, ónar eascair gur aistríodh feidhm Líne Chabhrach an SBCA agus a fhoireann reatha go dtí SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus gur aistríodh na feidhmeanna agus an fhoireann eile de chuid FN an SBCA go dtí cuideachta seirbhísí tacaíochta nuabhunaithe.

Tugtar Tacaíochta an SBCA CRT ar an gcuideachta seirbhís tacaíochta nua, agus forbróidh agus feabhsóidh sí feidhmeanna líonra an SBCA a bhaineann le hoiliúint agus cáilíocht agus obair go dlúth le cuideachtaí réigiúnacha an SBCA chun seirbhísí nua a bhunú amach anseo. Thit aistriú foirne go dtí na cuideachtaí ábhartha

amach i bhFeabhra 2020. Níor imir an t-atheagrú tionchar ar an láthair reatha, an fhoireann ná na seirbhísí a chuireann FN an SBCA ar fáil. Is é a dtabharfar tús áite dó sa bhliain 2020 ná a chinntiú go ndéantar struchtúr nua an SBCA a chomhdhlúthú ar mhaithe le húsáideoirí na seirbhísí ar leibhéal áitiúil agus le glaoiteoirí Líne Chabhrach an SBCA.



Grianghraf den taobh amuigh den ollphuball um Thús Áite do Shaoránaigh ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta 2019

"Bhí fiachas ollmhór againn nuair a tháinigamar. Bhíomar an-neirbhíseach nuair a chuireamar an chéad ghla... ach tá misneach ag teacht anois orainn diaidh ar ndiaidh."
Cliaint an SBCA, Loch Garman

Caibidil 7: 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 tacaíochtaí comhairle airgeadais agus dlí. Cuireann comhairleoir riaráistí morgáiste tiomnaithe an SBCA (RMT) nó Cleachtóirí Dócmhainneachta Pearsanta (CDP) comhairle airgeadais ar fáil. Tá tacaíocht dlí ar fáil ó aturnaetha dualgais agus meantóirí cúirte an SBCA ag éisteachtaí seilbhe sa chúirt chuarta. Tá comhairle dlí ar fáil ó sheirbhís aturanae comhairliúcháin agus trí athbhreithnithe um Shocrú Dócmhainneachta Pearsanta (SDP), a dtugtar athbhreithnithe Alt 115A orthu freisin faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta (Leasú), 2015.

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, painéal cuntasóirí agus an BFS le chéile chun scéim Abhaile a chur i bhfeidhm.

Seirbhís Chomhairleoir Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMT)

Bunaíodh an tseirbhís chomhairleora RMT in 2015. Tá de chuspóir ag an seirbhís 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 anois. Faoi dheireadh 2019, sholáthair comhairleoirí RMT comhairle agus cúnamh do 8,513 iasachtaí a raibh riaráistí morgáiste acu a raibh céim dhéanach bainte amach acu - is ionann seo agus méadú 34% i gcomparáid le 2018 in ainneoin laghdú ar an líon cuntais ÁCPP (Áit Chónaithe Phríobháideach Phríomha) a raibh riaráistí morgáiste acu go náisiúnta. Le cabhair ó na comhairleoirí, d'éirigh le beagnach an ceathrú cuid de hiasachtaithe seo a bhfadhbanna titheochta a réiteach. Áiríodh leis na réitigh a ndearnadh idirbheartaíocht orthu socrúithe malartacha aisíocaíochta, laghdúithe ar ráta úis, scéimeanna morgáiste go cíos agus socraíocht chnapshuime.

"Ó d'iontrálar clár Abhaile, ní féidir linn ach rudaí dearfacha a thabhairt le fios faoin mbealach a déileáladh linn agus mholfaimis go mór an tseirbhís do dhuine ar bith a bhféadfadh riaráistí morgáiste a bheith acu. Is eol dúinn nach bhfuilimid linn féin a bhuíochas leis an tacaíocht ó Home for Life, an SBCA agus clár Abhaile."

Clíant Abhaile, Leitir Ceanainn



Seirbhís Mheantóireachta Cúirte

Tá 31 cúirt Chláraitheora Contae ar fud na hÉireann. Tá an BFS buíoch de chomhoibriú na Seirbhíse Cúirteanna agus a gCláraitheoirí Contae, a cheadaigh d'fhoireann an SBCA chun freastal ar chúirteanna Cláraitheoir Contae faoi scéim Abhaile chun tacaíocht a thabhairt d'iasachtaithe ag éisteachtaí sealbhaithe. De ghnáth, freastalaíonn beirt foirne den SBCA, duine amháin lasmuigh le casadh le cliant 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 chliant 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. Thacaigh meantóirí cúirte ar fud na tíre, faoi dheireadh 2019, le breis agus 15,000 iasachtaí dátaí cúirte.

Fógraí um Fhaoiseamh ó Fhiachas (FFFanna)

Sholáthair an SBCA Seirbhís Idirghabhálaí Fhaoifa (IF) chun Fógraí um Fhaoiseamh ó Fhiachas a phróiseáil faoin reachtaíocht um dhócmhainneacht phearsanta ó 2013. Foráiltear sna Fógraí um Fhaoiseamh ó Fhiachas don fhiachas go léir a discríoibh i gcás fiachais cháilitheacha a mhéid le €35,000 do dhaoine incháilithe ar ísealioncaim a bhfuil beagán sócmhainní nó sócmhainní ar bith acu. Eisíodh 285 FFFanna, ar an iomlán, in 2019.

An teachtaireacht a chur in iúl do na daoine óna dteastaíonn sí

Ba í aidhm chumarsáid Abhaile in 2019 chun cur leis an bhfeasacht a baineadh amach ó seoladh Abhaile, agus chun iontaoibh sa scéim agus na tacaíochtaí atá ar fáil a mhéadú. Baineadh é seo amach trí thuiscint níos doimhne a fháil ar an sprioclucht éisteachta agus díriú orthu trí mheáin chumarsáide éagsúla ar líne agus as líne.

De réir mar a éiríonn an cohórt iasachtaithe a bhfuil riaráistí acu ag dul i laghad agus mar a éiríonn sé níos deacra lena aimsiú, caithfidh teachtaireacht Abhaile a bheith lúfar agus caithfear a léiriú ann dearcadh na ndaoine a ndírítear an scéim orthu. Ba é seo an t-údar a bhí leis an tsraith nua chruthaitheach agus leis an bhfógra don bhranda nua, a cuireadh i láthair den chéad uair i bpictiúrlanna i nDeireadh Fómhair.

Thug Abhaile aghaidh freisin ar chomhpháirtíocht raidió i rith na bliana le Grúpa Raidió Urban Media. Le sé stáisiún raidió réigiúnacha a bhí an chomhpháirtíocht. I measc na stáisiún seo tá WLR FM, C103, Galway Bay FM, LMFM, Q102 agus Live95.

Bhain mír gach coicís leis an gcomhpháirtíocht *Cuir Ceist ar an Saineolaí* ar sheó cainte lár na maidine le saineolaí áitiúil an SBCA nó Cleachtóir Dócmhainneachta Pearsanta (CDP). Rinne an saineolaí plé ar ábhair maidir le riaráistí morgáiste, ar nós teacht i láthair ag dátaí cúirte, saghsanna réiteach agus na scéime Morgáiste go Cíos, chomh maith le ceistanna a sheolann éisteoirí isteach.

Príomhstaitisticí Abhaile don bhliain 2019

- A fhad le deireadh 2019, thacaigh scéim Abhaile le beagnach 15,000 teaghlach (17,442).
- Cuireadh 25,075 glao ar Líne Chabhrach an SBCA in 2019 agus b'ionann scuaine Abhaile agus 10.3% (2,586) de na glaonna siúd, ar méadú 6.2% é seo i gcomparáid le 2018. Tugann scuaine Abhaile le fios an líon glaoiteoirí a roghnaigh chun labhairt le hionadaí Abhaile.
- Is é an dara Glaoch chun Gnímh do scéim Abhaile ná chun cuairt a thabhairt ar láithreán gréasáin an SBCA chun teacht ar bhreis faisnéise agus bhain 162,779 úsáideoir leas as seo in 2019.



MÁ TÁ RIARÁISTÍ
TROMCHÚISEACHA
MORGÁISTE AGAT, IS FÉIDIR LE
ABHAILE CABHRÚ LEAT DO
THEACH A CHOIMEÁD.

Glaoigh ar 0761 07 2000

mabs.ie/abhaile

Glaoigh idir 9am agus
8pm ó Luan go hAoine



Caibidil 8: SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta

Déanann SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN) béim a leagan ar shaincheisteanna ró-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.

Lean SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta in 2019 lena chuid oibre chun buiséadú agus bainistíocht airgid a fheabhsú do phobal an Lucht Siúil.

Cuireadh bileoga eolais le chéile maidir leis na rudaí seo a leanas:

- Bochtaineacht fuinnimh
- Saincheisteanna airgeadais phearsanta
- Cóiríocht don Lucht Siúil



Sa phictiúr ag seoladh na tuarascála ar Bhochtaineacht Fuinnimh an Lucht Siúil a Chónaíonn i dTithe Soghluaiste - ó chlé, Bridget Collins, Pavee Point, Angela Black, Príomhfheidhmeannach agus Nancy Collins, Pavee Point.



Sa phictiúr ag seoladh an *Treoir do Theaghlaigh an Lucht Siúil i bPríosún* tá: ó chlé in uachtar, Tanya Lawlor, Michelle Kearns, Sian Crowley, Gwen Harris, Marie Clarke, Temi Animashaun, Cathy White, Dermot Sreenan. Ag an mbun, ó chlé, Jules McDonagh, Angela Black, Príomhfheidhmeannach, Ita Mangan, Cathaoirleach, Nancy Power agus Margaret Collins.

Mar bhaill den Tionscnamh An Lucht Siúil i bPríosún, ba chomhpháirtithe é SBCALSN i dtreoir chomhairle airgeadais a fhorbairt do theaghlaigh ina bhfuil duine muinteartha i bpríosún agus seoladh an tionscnamh i Samhain 2019.

Taighde

Sheol SBCALSN tuarascáil taighde i Meitheamh 2019, Freastal ar Eitneacht, Dul i nGleic le Bochtaineacht Fuinnimh i measc an Lucht Siúil a Chónaíonn i dTithe Soghluaiste agus Leantóirí, a scríobh an Dr Stuart Stamp. Déantar moltaí sa tuarascáil don Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí agus don Roinn Tithíochta, Pleanála agus Rialtais Áitiúil.

Oideachas Pobail

D'fhorbair an SBCA bileoigín nua a chuireann an SBCA chun cinn i measc

phobal an Lucht Siúil i gcomhar le dhá Thionscadal Cúram Sláinte Príomhúil an Lucht Siúil agus sheol sé é mar chuid de cheiliúradh Mórtais na dTaistealaithe. Tá sé in ainm is a bheith éasca le léamh agus le bheith mar dhíol spéise don Lucht Siúil. Is féidir an bileoigín cineálach a shaincheapadh le heolas teagmhála an SBCA áitiúil trí úsáid a bhaint as lipéad seolta.

Léiríodh gearrscannán a chuireann buiséadú agus coigilt chun cinn i measc baill óga den Lucht Siúil, dar teideal 'M'Airgead' ('My Money'), chun cabhrú le hoideachas pobail a sholáthar.

Cuireadh seisiúin oiliúna oideachais pobail ar siúl leis an SBCA i gCeatharlach agus Uíbh Fhailí chun tacú le seisiúin bhainistíochta airgid leis na grúpaí áitiúla den Lucht Siúil grúpaí ina gceantair.

Caibidil 9: 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 sainchúram ar leith ag an SAN chun oibriú leo siúd a d'fhéadfadh bheith aonraithe óna rogha pobail nó ón tsochaí i gcoitinne. D'fhéadfadh go ndéanann siad cumarsáid ar bhealach éagsúil agus tacaíochtaí teoranta neamhfhoirmiúla a bheith acu.

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

B'ionann an líon iomlán fiosrúcháin tosaigh a rinneadh leis an SAN in 2019

Catagóir	# cásanna	%
Acmhainní a fhorbairt	605	59%
Tithíocht	467	46%
Teaghlach agus caidreamh	220	22%
Sláinte	218	21%
Suíomhanna cónaithe agus cúram sláinte	211	21%
Cinnteoireacht	192	19%
Cúram sóisialta	150	15%
Saincheisteanna/ceisteanna airgeadais	133	13%
Teacht ar cheartas	124	12%
Tuistiú a dhéanamh faoi mhíchumas	105	10%
Gearáin	64	6%
Saincheisteanna do sheirbhísí atá cistithe ag an BFS	49	5%
Cumhdach	48	5%

agus 4,083. Sholáthair an SAN cás-obair abhcóideachta ionadaíoch iomlán do 1,022 duine agus áiríodh leis seo 569 cás nua anuas ar 453 cás a bhí ar oscailt ag tús 2019.

Cuireadh foirmeacha eile de thacaíocht abhcóideachta nó faisnéise ar fáil do 3,061 duine breise, tacaíocht le féinabhcóideacht agus comhairle faoi sheirbhísí breise a fháil ina measc.

Chaith abhcóidí an SAN 14,102 uair an chloig ag oibriú le cliaint ar chásanna abhcóideachta in 2019 agus 4,646 uair an chloig ar fhiosrúcháin tosaigh.

Saghas an mhíchumais	# cásanna	%
Intleachta	497	49%
Fisiciúil	324	32%
Meabhairshláinte	247	24%
Foghlama	147	14%
Gortú Inchinne Faighte	121	12%
Speictream an uathachais	111	11%
Céadfach	86	8%

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 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, go háirithe i dtaobh faisnéis agus tacaíocht leasa shóisialaigh.



Seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2018 an SAN, ó chlé: Nuala Doherty, Cathaoirleach an SAN, Louise Loughlin, Bainisteoir Náisiúnta an SAN, Kavita Sharma, Abhcóidí an SAN, Liz Halton, cliant an SAN, Angela Black, Príomhfheidhmeannach agus Sarah O'Callaghan, an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí.

Cistiú agus soláthar foirne

Ba é leithdháileadh buiséid an BFS don SAN in 2019 €3.2 milliún. Is éard a bhí i bhfoireann an SAN in 2019 ná 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 sinsearach (coibhéis lánaimseartha) agus 28 abhcóide (coibhéis lánaimseartha). Anuas air sin, d'oibrigh beirt oifigigh thionscadail abhcóideachta shealadacha ar thionscadail sonraí don tseirbhís.

Beartas sóisialta agus aighneachtaí

Chuir an SAN le haighneacht réamhbhuiséid an BFS (féach ar Caibidil 1) agus rinne sé aighneachtaí eile, an méid seo a leanas ina measc:

- An Dara Straitéis Náisiúnta um Fhoréigean Baile, Gnéasach agus Inscnebhunaithe, 2016-2021
- Comhairliúchán um Chleachtas Coimeádta Chigireacht an Gharda Síochána
- Comhairliúchán Scóipeála HIQA maidir le Cur Chuige Cearta Daonna-Bhunaithe i leith Cúraim agus Tacaíochta i Suíomhanna Sláinte agus Cúraim Shóisialta
- Ról na hAbhcóideachta chun Tacú le Straitéis Míchumais na hEorpa

Thug an SAN freisin faoi oiliúint agus gníomhaíocht phromóisin freisin agus bhí ballraíocht aige i roinnt grúpaí páirtithe leasmhara éagsúla i gcaitheamh an bhlian.

An tSeirbhís Abhcóideachta d'Othair (an SAO)

Cuireadh an SAO i bhfeidhm go beo i nDeireadh Fómhair 2019 agus sheol an tAire Sláinte, Simon Harris, é ag Comhdháil Sábháilteachta Othar na Roinne Sláinte. seirbhís neamhspleách, saor in aisce agus rúnda í an tseirbhís a sholáthraíonn eolas agus tacaíocht do dhaoine ar mian leo gearán a dhéanamh faoi eispéireas a bhí acu in ospidéal géarmhíochaine poiblí atá cistithe ag FSS. Chun an tseirbhís seo a sholáthar in 2019, fuair an SAN ioncam €562,348 go díreach ón Roinn Sláinte dá forbairt agus cur i bhfeidhm.

D'earcaigh an SAO naonúr foirne in 2019, ina bhfuil Bainisteoir Seirbhíse, beirt Cheannairí Foirne agus seisear Oifigigh Abhcóideachta. Sholáthair an SAO tacaíocht abhcóideachta do 77 daoine do mhíonna na Samhna agus na Nollag in 2019.

"Táim i mo bhaile féin arís inniu agus tá cairde, comharsana agus daoine muinteartha timpeall orm, a bhuíochas le m'abhcóidí. Táim an-sásta le mo shaol nua saoirse ó eagla agus brón agus ní thiteann codladh orm istoíche agus mé ag gol a thuilleadh."

Cliaint an SAN

Caibidil 10: Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Chomharthaíochta (SATC)

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

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

D'oibrigh SATC na seirbhísí seo a leanas in 2019:

- Seirbhís éigeandála 24/7 chun ateangaire teanga chomharthaíochta a shocrú i gcásanna géarchéime. Guthán Póca Éigeandála: 087 672 5179.
- Seirbhís atreoraithe a rinne soláthraithe seirbhíse agus daoine Bodhra a nascadh le hateangairí, ar nós le haghaidh coinní le dochtúir ginearálta, imeachtaí nó seirbhísí eolais poiblí.
- Seirbhís tacaíochta agus rochtana a laghdaíonn bacainní agus a thacaíonn le soláthraithe seirbhíse a bheith níos inrochtana do dhaoine Bodhra.
- Ciste Ateangaireachta Sóisialta – chun íoc as costais ateangaireachta do shochraidí agus cásanna cruatain.

- Seirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (SACÉ), a thacaigh le hionchuimsiú sóisialta úsáideoirí Bodhra Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) trí nasc físe beo a sholáthar le hateangaire teanga chomharthaíochta chun teacht ar sheirbhísí poiblí agus eile a éascú.
- Tacaíochtaí chun feabhas a chur ar chaighdeán cháilíochta d'ateangairí gairmiúla teanga chomharthaíochta agus dá gcustaiméirí.

Lean SATC i rith na bliana le soláthar foirne agus uaireanta oibriúcháin SACÉ a mhéadú. Bhí seirbhísí SACÉ ar fáil ó Luan go hAoine idir 8am agus 8pm, Dé Sathairn idir 10am agus 2pm, agus Dé Domhnaigh idir 10am agus 12 meán lae.

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 Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí 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:

1. Seirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (SACÉ) a fhorbairt trí sheirbhísí a sholáthar um thráthnóna agus i rith deirí seachtaine freisin agus trí sheirbhísí poiblí a spreagadh chun SACÉ a eagrú.

2. Straitéis a fhorbairt chun an líon ateangairí oilte Teanga Chomharthaíochta agus Bodhra a mhéadú, i gcomhairle le príomhpháirtithe leasmhara.
3. Clár náisiúnta d'ateangairí teanga chomharthaíochta agus scéim dearbhaithe cáilíochta agus clárúcháin a fhorbairt d'ateangairí i gcomhairle le príomhpháirtithe leasmhara, a bhfuil próiseas trédhearcach scéim clárúcháin aige.
4. Clár oiliúna agus forbartha gairmiúla leanúnaí a sholáthar d'ateangairí, samhail d'oiliúint chreidiúnaithe agus neamhchreidiúnaithe agus soláthar tacaíochtaí san áireamh.

Ateangaireacht Teanga Chomharthaíochta agus Tacaíocht Rochtana

In 2019, sholáthair SACÉ 7,503 sannachán ateangaireachta do 316 úsáideoir uathúil, ar méadú thart ar 15% é seo i gcomparáid le 2018. Áiríodh leis na limistéir le haghaidh ateangaireachta, leigheas, seirbhís phoiblí agus oideachas. Sholáthair SATC 1,073 iarraidh ar atreorú do sheirbhísí ateangaireachta aghaidh ar aghaidh.

Sholáthair SATC tacaíocht do 373 dhuine bodhar ar theastaigh cúnamh uathu chun teacht ar sheirbhísí. Anuas air sin, rinne SATC 682 ateangaire a atreorú do choinní na scéime Rochtana ar DG/Chúram Príomhúil a sholáthair FSS.

Éachtaí agus forbairtí in 2019

Rinne SATC an méid seo a leanas in 2019:

- Meastóireacht ar sheirbhísí SACÉ a fhoilsiú agus d'oibrigh sé le moltaí a chur i bhfeidhm chun feabhas a chur ar theacht ar sheirbhísí SACÉ agus ar a soláthar.
- Seoladh creat straitéiseach chun teacht ar ateangairí agus cáilíocht ateangairí a mhéadú in Éirinn agus oibríodh chun moltaí a rinneadh sa tuarascáil a chur i bhfeidhm.
- Rinneadh Creat um Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach (FGL) d'Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann in Éirinn a choimisiúnú agus a fhorbairt.
- Rinneadh soláthar oiliúint FGL a éascú d'ateangairí in Éirinn.
- Baineadh triail phíolótach as tionscadail rathúla chun seirbhísí ateangaireachta cianda a sholáthar do dhaoine Bodhra a bhfuil seirbhísí na gCoimisinéirí á gcur ar fáil dóibh, oifigí poiblí an Gharda Síochána sa Chabrach, Baile Átha Cliath agus Trá Lí, Contae Chiarraí agus tacaíodh le húsáideoirí TCÉ i dTuaisceart Éireann chun teacht ar Roinn na bPobal.

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 tá sé mar chuspóir aige feabhas a chur ar an teacht ar sheirbhísí poiblí, imeachtaí dlíthiúla, seirbhísí oideachais, ateangaireachta agus cláir theilifíse. Faoi 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.

Thosaigh Bord Stiúrthóirí SATC leis an bpróiseas lena mbaineann plean straitéiseach nua a fhorbairt atá le críochnú in 2020.

Rialachas, airgeadas agus soláthar foirne

Is é an BFS príomhchisteoir SATC. B'ionann an t-ioncam iomlán do SATC in 2019 agus thart ar €706,370. B'éard a bhí i leithdháileadh cistithe SATC ón BFS in 2019 €373,000 do chroíghníomhaíochtaí agus €327,000 do thionscadail na Straitéise Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas (SNCDM). Fuair SATC ioncam an-bheag, chomh maith, ó sheirbhísí ateangaireachta a sholáthar don earnáil phríobháideach (€2,001).

D'oibrigh SATC in 2019 le bainisteoir amháin, oifigeach airgeadais coibhéis lánaimseartha (CLA) 0.6, beirt riarthóirí coibhéis lánaimseartha 2.5, agus ateangairí cianda SACÉ coibhéise lánaimseartha 3.5 agus oifigeach forbartha cáilíochta amháin.

Aguisíní

Aguisín 1: Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	60
Aguisín 2: Comhaltaí Boird 2019	61
Aguisín 3: Foirne agus struchtúr na seirbhíse	62
Aguisín 4: Cairt Eagraíochta	66
Aguisín 5: Úsáid fuinnimh i 2019	68
Aguisín 6: An tAcht um Nochtadh Cosanta	69
Aguisín 7: An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	70
Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	71
Aguisín 9: Deontais i 2019	72

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 ar fáil do dhaoine atá faoi mhchumas. 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.

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus chruinn	Cuirfimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus teacht ar do theidlíochtaí.
2. Freagraí sciobtha, cúirtéiseacha agus éifeachtúla	Beimid freagrúil do do chuid riachtanas agus soláthróimid ár seirbhísí ar bhonn íogair agus éifeachtúil.
3. Comhionannas agus éagsúlacht	Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoidimid an ceart atá agat go gcaitear go cothrom leat.
4. Rogha	Déanfaimid ár seirbhísí a phleanáil agus a sholáthar chun go bhféadfaidh tú teacht orthu ar an mbealach is fearr a oireann duit.
5. Rochtain	Cinnteoidimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-oifigí go léir go hiomlán inrochtana. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana ag accessofficer@ciboard.ie .
6. Teangacha oifigiúla	Cuirfimid 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 2019

D'fhóin na daoine seo a leanas ar Bhord an BFS in 2019:

- Ita Mangan (Cathaoirleach)
- Eilis Barry
- James Clarke
- Mary Doyle
- Tim Duggan
- Josephine Henry
- Mary Higgins
- Tina Leonard
- Joanne McCarthy
- Niall Mulligan
- Cearbhall Ó Meadhra
- Ian Power
- John Saunders
- Seán Sheridan
- Nicola Walshe

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

Aguisín 3:

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

Faisnéis do Shaoránaigh agus Abhcóideacht

Faisnéis do Shaoránaigh (Soláthar Seirbhíse)

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.

An SBCA agus Abhaile (i 2019 bhí Acmhainní Faisnéise faoin gcolún seo)

Soláthar Seirbhíse an SBCA

Tá foireann 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 clinici Comhairle Dheonach Cuntasóir Cairte (CAVA). Is í foireann Soláthair Seirbhíse an SBCA an príomhchaneál 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 saincheistean a bhaineann le TFC, soláthar foirne, airgeadas agus

áitreabh i gcomhar leis na Foirne Oibríochtaí agus TFC.

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.

Acmhainní Faisnéise

Tá an fhoireann Acmhainní Faisnéise freagrach as an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh – citizensinformation.ie, chomh maith le foilseacháin faisnéise an BFS. Tá an fhoireann Acmhainní Faisnéise freagrach, chomh maith, as láithreán gréasáin corparáideach an BFS – citizensinformationboard.ie

Faisnéis, Beartas agus Taighde

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.

Aighneachtaí in 2019

- Aighneacht ar an Straitéis Bealaí chun Oibre Straitéis 2020 - 2024 (an RGFCs, Meán Fómhair 2019)
- Aighneacht Réamhbhuiseid 2020 (an RGFCs, Meán Fómhair 2019)
- An Costas atá ar Thaighde ar Mhíchumas (an RGFCs, Lúnasa 2019)
- An Costas a Ghearrann Iasachtóirí Airgid Ceadúnaithe a Chaidhpeáil (an Roinn Airgeadais, Iúil 2019)
- Éire Níos Cothroime don Lucht Siúil (Comhairliúchán Poiblí an tSeanaid i Meitheamh 2019)
- Athbhreithniú ar Sholáthar Díreach agus an Próiseas Iarratais ar Chosaint Idirnáisiúnta (Comhchoiste an Oireachtais um Cheartas agus Comhionannas, Bealtaine 2019)
- Dréacht-Bheartas Fiontraíochta Sóisialta Náisiúnta d'Éirinn 2019-2022 (an Roinn Forbartha Tuaithe agus Pobail, Bealtaine 2019)
- Meastóireacht ar Bhaincéireacht

Phobail agus Soláthar Áitiúil Seirbhísí Baincéireachta agus Airgeadais (an Roinn Airgeadais, Aibreán 2019)

- Plean Straitéiseach na Seirbhís Aisíocaíochta Cúraim Phríomhúil 2019-2021 (FSS, Aibreán 2019)
- An Straitéis Oibre Deonaí Náisiúnta (an Roinn Forbartha Tuaithe agus Pobail, Feabhra 2019)
- Dréacht-Treoir maidir le Cur Chuige Cearta Daonna-Bhunaithe i leith Cúraim agus Tacaíochta i Suíomhanna Sláinte agus Cúraim Shóisialta (HIQA)
- Cleachtais bhailithe fiachais i dtíortha na hEorpa (Finance Watch)
- Dréacht-Lámhleabhar Soláthraithe Leictreachais agus Gáis (an Coimisiún um Rialáil Fóntais (an CRF))
- Straitéis Míchumais an AE (an Coimisiún Eorpach)
- An Coiste um Idirdealú Ciníoch a Dhíothú (Coiste na Náisiún Aontaithe um Idirdealú Ciníoch a Dhíothú)
- Bileog Threorach maidir le saincheisteanna rochtana ar líne do chliaint na gCoimisinéirí Ioncaim (na Coimisinéirí Ioncaim)

Ríomhfhoghlaim

Tá Foireann Ríomhfhoghlama an BFS freagrach as cúrsaí agus acmhainní ar líne a fhorbairt chun tacú le riachtanais oiliúna na foirne agus oibríthe 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 chóras bainistíochta foghlama tiomnaithe an BFS agus is féidir teacht orthu ar aon ghléas a bhfuil teacht ar an idirlíon air.

Seirbhísí Corparáideacha

AD

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 airgeadais do 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 cháinióicóir.

TFC

Tá an fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (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 2019, chuir an Feidhmeannacht CP tacaíocht CP ar fáil, chomh maith, d'fhoireann tionscadail Abhaile agus don fhoireann Athstruchtúraithe.

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, treoirilínte, 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.

Tionscadail

Cuireann an Fhoireann Tionscadail tacaíocht ar fáil do roinnt foirne an BFS maidir le tionscadail éagsúla. Ba é atheagrú chuideachta tacaíochta an SBCA náisiúnta, an SBCA Forbartha Náisiúnta, an príomhthionscadal don fhoireann in 2019 chun go ndéantar cuideachta tacaíochta nua theicniúil, Tacaíocht an SBCA CRT, a dhéanamh de. Tá sé freagrach freisin as líne chabhrach an SBCA a aistriú chuig SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus aistríodh an fhoireann eile chuig Tacaíocht an SBCA CRT.

Aguisín 4: Cairt Eagraíochta



Aguisín 5: Úsáid fuinnimh i 2019

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 sa BFS ná téamh, soilsiú agus TFC. In 2019, d'úsáid an BFS 357,008 kWh de leictreachas agus 158,793 kWh de ghás. B'ionann astaíochtaí CO₂ agus 153,262 kg, arb ionann sin agus méadú 8.2% ar an mbliain 2018.

Feidhmíocht 2019

- Is ionann na coigiltí fuinnimh agus 6.9% níos fearr ná 2018 agus 30.9% anuas i gcomparáid leis an mbonnlíne
- 13,404 Kwh níos lú ná 2018

D'imir achar méadaithe urlár léasachta tionchar ar fheidhmíocht fuinnimh an BFS in 2019. D'imir paindéim COVID-19 tionchar ar phleananna an BFS chun feabhas a chur ar fheidhmíocht fuinnimh in 2020 ach tá sé beartaithe chun ár gclár a aisghabháil tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Clárú le clár Comhpháirtíochta an SEAI
- Clár feasachta ar fhuinneamh a bhunú
- Infheistiú i dtionscnaimh agus tionscadail theoranta choigilte 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 2019

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.

Faoi Alt 42(1) den Acht Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, tá dualgas ar an BFS, mar a chéile le gach comhlacht poiblí, chun aird a thabhairt ar an ngá atá leis an méid seo a leanas a dhéanamh i bhfeidhmiú a fheidhmeanna:

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

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
Cúirt na hAbhann
Ionad Gnó
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 i 2019

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 mhchumas.

Seirbhísí	Iomlán €
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	2019
Baile Átha Cliath Theas	€ 2,085,741
Baile Átha Cliath Thuaidh	€ 2,133,052
Laighin Theas	€ 1,994,847
Laighin Thuaidh	€ 2,161,778
Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€ 1,812,033
Connachta Theas	€ 1,248,928
Mumha Thuaidh	€ 1,699,333
Mumha Theas	€ 2,058,288
Iomlán	€ 15,194,000

Seirbhísí	Iomlán €
An SBCA:	2019
FN an SBCA	€ 1,683,641
SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta	€ 250,000
Baile Átha Cliath Thuaidh	€ 2,169,256
Baile Átha Cliath Theas	€ 2,748,689
Laighin Theas	€ 2,423,048
Laighin Thuaidh	€ 2,041,187
Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€ 1,980,244
Connachta Theas	€ 1,654,150
Mumha Thuaidh	€ 2,565,923
Mumha Theas	€ 2,101,000
Iomlán	€ 19,617,139

Seirbhísí	Iomlán €
Náisiúnta	2019
An SGFS	€ 1,267,500
SATC	€ 528,835
An SAN	€ 3,252,308

Tacaíochtaí	2019
Threshold	€ 47,000
Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)	€ 140,400
Treoir	€ 34,400
An Chomhairle um Inimircigh in Éirinn	€ 68,000
Iomlán	€ 289,800



"Táim thar a bheith buíoch as an obair dhian go léir a rinne sibh agus bhur dtiomantas... rinne sibh obair dhochreidte gan staonadh ar mhaithe liom. Ní bhainfí an margadh seo amach murach obair leanúnach an SBCA. Bheadh misneach caillte agam i bhfad ó shin, murach sibhse."

Cliaint an SBCA, Corcaigh

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.

Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
An Cheannoifig

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

Guthán: 0761 07 9000
R-phost: info@ciboard.ie
Gréasán: citizensinformationboard.ie

