Citizens **Information** Board
information · advice · advocacy

Tuarascáil Bhliantúil
Annual Report
2020

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.

"Bhí mé díreach ag féachaint ar citizensinformation.ie do den mhíliú huair le cúpla bliain anuas agus dúirt mé liom féin go seolfainn ríomhphost chugaibh le buíochas a ghabháil libh. i ndomhan ina bhfuilimid ag cuardach gach rud ar líne ar dtús ...Tá sé go hiontach an acmhainn seo a bheith againn i mBéarla simplí agus atá suas chun dáta Mar sin, go raibh míle maith agaibh."

Custaiméir SFS

Clár an Ábhair

Réamhrá an Chathaoirligh		6
2020 de réir uimhreacha		8
Réamhrá an Phríomhfheidhmeannaigh		10
Caibidil 1:	An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	12
Caibidil 2:	Citizensinformation.ie	26
Caibidil 3:	Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)	41
Caibidil 4:	An tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS)	53
Caibidil 5:	An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (an SBCA)	57
Caibidil 6:	Tacaíocht an SBCA	63
Caibidil 7:	Abhaile – Scéim Tacaíochta Riaráistí Morgáiste	65
Caibidil 8:	SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta	68
Caibidil 9:	An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)	70
Caibidil 10:	Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)	73
Aguisín 1:	Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	79
Aguisín 2:	Comhaltaí Boird 2020	81
Aguisín 3:	Foirne agus Struchtúr na Seirbhíse	82
Aguisín 4:	Cairt Eagraíochta	88
Aguisín 5:	Úsáid fuinnimh in 2019	90
Aguisín 6:	An tAcht um Nochtadh Cosanta	91
Aguisín 7:	An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	92
Aguisín 8:	Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	93
Aguisín 9:	Maoiniú curtha ar fáil do chuideachtaí soláthair seirbhíse in 2020	94

Réamhrá an Chathaoirligh

Ba mhaith liom Tuarascáil Bhliantúil 2020 BFS a chur i láthair trí ómós a thabhairt do Ita Mangan, a bhí ina cathaoirleach ar BFS le cúig bliana anuas, an chuid is mó de 2020 san áireamh, agus a bhfuil buíochas mór an Bhoird ag dul di. Bhí Ita i gceannas ar phríomhthionscadal BFS le linn a tréimhse, ba é sin athstruchtúrú MABS agus CIS ina n-aonáin réigiúnacha. Mar chomhalta Boird, agus anois mar Chathaoirleach Gníomhach, tuigim go maith an uaillmhian atá ann an obair sin a chomhdhlúthú, mar a rinne Ita i bPlean Straitéiseach 2019-2021 BFS, a tháinig díreach i ndiaidh an tionscadail athstruchtúraithe.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le Bord iomlán BFS. Chuir an Bord, lena gcúlraí agus a saineolas éagsúil, tacaíocht luachmhar ar fáil don eagraíocht agus domsa in 2020.

Mar gheall ar COVID-19[1], bhí 2020 eisceachtúil. Is bua uathúil é cumas BFS na milliúin saoránach a chur ar an eolas faoina gcearta agus a dteidlíochtaí, ag díriú ar thacú le grúpaí leochaileacha nó le daoine i gcásanna leochaileacha. Creidim go bhfuil BFS i riocht an-mhaith chun leanúint ar aghaidh ag tacú le grúpaí imeallaithe, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas, grúpaí mionlaigh agus daoine le deacrachtaí fiachais, chomh maith leo siúd atá ag iarraidh a gcearta agus a dteidlíochtaí sóisialta a bhaint amach, rud a bhíonn casta go minic sa lá atá inniu ann.

Ba é príomhaidhm straitéiseach Bhord BFS do 2020 na buntáistí a bhaineann le hathstruchtúrú a bhaint amach. Gan méadrachtaí leordhóthanacha i bhfeidhm, beidh sé deacair i gcónaí a thuiscint cad a d'oibrigh go maith agus cad is gá a fheabhsú. Táim ag tnúth leis an gCoiste Straitéise agus Rialachais nua a stiúradh chun an aidhm seo a bhaint amach go hiomlán. Tá sé de dhualgas ar an gCoiste, a bunaíodh go déanach in 2020, straitéis fhoriomlán nua a leagan síos do BFS, lena n-áirítear straitéis dhigiteach, agus comharbas an Chathaoirligh agus an POF a mhaoirsiú.

D'athraigh foireann BFS agus foireann ár gcuideachtaí seachadta seirbhíse an chaoi ar oibrigh siad in 2020 go huile is go hiomlán. In ainneoin go mbímid ag brath go hiomlán ar chruinnithe ar líne agus cumarsáid neamhphearsanta in ionad seirbhísí duine le duine áfach, tháinig BFS agus na cuideachtaí seachadta seirbhíse slán ó COVID-19. D'fhoghlaíomar go leor maidir le roghanna faisnéise daoine agus faoin gcaoi ar úsáid siad teicneolaíocht nuair a bhí seirbhís ag teastáil uathu. Táim ag súil go mbeidh sé seo fíorluachmhar agus muid ag tosú ar spriocanna straitéiseacha digiteacha agus eagraíochtúla a leagan síos agus a thomhas.

1 Aithníodh víreas nach bhfacthas riamh roimhe seo i ndaoine i Wuhan, an tSín i mí na Nollag 2019. I mí Feabhra 2020, thug an Eagraíocht Dhomhanda Sláinte (WHO) 'COVID-19' mar ainm oifigiúil ar an gcoróinvíreas nua seo.

Chuir cuideachtaí seachadta seirbhíse BFS seirbhís dírithe ar chustaiméirí ar fáil murab ionann agus aon seirbhís eile. Bhí na mílte duine ag brath go mór ar a gcomhairle neamhspleách agus rúnda, lena n-áirítear comhairle abhcóideachta agus airgid, in 2020. Cé go gcruthaíonn COVID-19 dúshláin shuntasacha do shláinte, lena n-áirítear meabhairshláinte agus fostaíocht, inár bpobal agus ar fud an domhain, creidim go mbeidh gá i gcónaí leis na seirbhísí a thairgeann cuideachtaí atá maoinithe ag BFS, go háirithe agus an saol mar atá anois.

Táim ag tnúth le dul i gcomhairle lenár bpáirtithe leasmhara go léir chun an chéad phlean straitéiseach eile de chuid BFS a fhorbairt, le fócas leanúnach ar thacú le saoránaigh rochtain a fháil ar a gcearta agus a dteidlíochtaí, le tacaíocht iontaofa BFS agus a chuideachtaí seachadta seirbhíse. Buíochas le POF agus foireann BFS as tacú le seachadadh seirbhíse ar ardchaighdeán a bhfuil meas mór ag ár saoránaigh uirthi. Ba mhaith liom freisin ár mbuíochas a ghabháil as tacaíocht ár maoinitheoirí, an Aire Coimirce Sóisialaí agus na n-oifigeach ina Roinn.

Thar ceann an Bhoird, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt don sár-obair atá déanta ag ár seirbhísí sláinte túslíne as an gcion ollmhór a rinne siad chun an phaindéim a throid, agus as cuidiú lenár saoránaigh a choinneáil slán sábháilte.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom ár mbuíochas agus ár meas a chur in iúl do Angela Black as an méid atá déanta aici agus í ina Príomhfheidhmeannach le sé bliana anuas. Roimh dheireadh 2020, chuir Angela in iúl dúinn go raibh rún aici dul ar scor go luath in 2021. Chuir sí ceannaireacht dhinimiciúil thiomnaithe ar fáil i gcónaí agus fágann sí oidhreacht ollmhór, lena n-áirítear athstruchtúrú an tseachadta seirbhíse agus athchumrú BFS féin a thabhairt chun críche. Guímid gach rath ar Angela sa todhchaí. Go raibh míle maith agat, a Angela.

Sean Sheridan
Cathaoirleach Gníomhach

2020 de réir uimhreacha

15.4 milliún

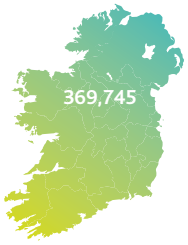
Úsáideoirí iomlána **citizensinformation.ie**

55 milliún

amharc leathanaigh

Os cionn 7,000

athbhreithniú ábhair ar **citizensformation.ie**



369,745

duine a fhaigheann cúnamh ó **Sheirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh** - duine le duine agus glaonna teileafóin

Freagraíodh 726,658 ceist

1,376 ceist a freagraíodh trí bhealaí meán sóisialta BFS

17 aighneacht beartais déanta

156,299 Freagra

ar thug an **tSeirbhís Theileafóin** um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fhiosrúcháin

10,247 iasachtaí

i gcéim dhéanach de riaráistí morgáiste a fuair comhairle

ABHAILE
FREE MORTGAGE ARREARS SUPPORT

17,300 teaghlach a fuair tacaíocht

trí **chomhairle airgeadais** a fháil ó Abhaile

mabs Helpline
Money Advice & Budgeting Service
0818 07 2000

22,950

glao ar **Líne Chabhrach MABS**

NATIONAL ADVOCACY SERVICE
FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

3,081 fiosrúchán tosaigh arna bpróiseáil

ag an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta** do Dhaoine faoi Mhíchumas

7,159 ceapachán curtha i gcrích

ar **Sheirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann**

Citizens Information

4,016 cás abhcóideachta

a rinneadh i **SFS**

6,761 Tuairisceáin ar Bheartas Sóisialta

san iomlán ó **SFS agus SGFS**

Réamhrá an Phríomhfheidhmeannaigh

Cé go raibh dúshláin mhillteanacha le sárú ag BFS in 2020 mar gheall ar phaindéim COVID-19, thug comhaltaí foirne BFS agus na cuideachtaí seachadta seirbhíse a mhaoiníonn sé freagra láithreach agus thar na beartha orthu. Sheas roinnt daoine aonair amach i dtéarmaí a ndiongbháilteachta seirbhísí a sholáthar do BFS agus do na saoránaigh inár bpobail.

Ullmhaíodh an tuarascáil bhliantúil seo faoi chúinsí uathúla mar bhí ár n-oifigí go léir dúnta ar feadh cuid mhaith den bhliain. B'éigean ar sheirbhísí a chuirfí ar fáil duine le duine de ghnáth a bhogadh ar líne le haghaidh cianchumarsáide le cliaint. Mar sin féin, léirigh 2020 an leibhéal ard spreagtha atá ann ar fud chomhaltaí foirne na hoifige seachadta seirbhíse tacú leis na pobail a ndéanaimid freastal orthu. Chuaigh gastacht na gcomhaltaí foirne maidir le oifigí a oscailt agus a dhúnadh agus seirbhísí a sholáthar ar líne nó go pearsanta, de réir na gcúinsí, go mór i bhfeidhm orm.

Maidir lenár bpríomhláithreán gréasáin, citizensinformation.ie, molaim samhlaíocht agus nuálaíocht sheirbhís aisghlao CIS COVID-19 agus an teachtaire MABS ar líne, chomh maith le seoladh aip nua dinimiciúil. Cuireann an aip seo ar chumas daoine bodhra rochtain a fháil ar sheirbhísí ateangaire cianda. Chinntigh ath-imlonnú fostaithe CIS chuig Seirbhís Fóin CIS agus foireann MABS chuig Líne Chabhrach MABS gur díríodh tacaíocht agus faisnéis go leanúnach ar na réimsí is mó riachtanas, beag beann ar an bpaindéim.

Ba é an tionscadal ba mhó in 2020 ná uasghrádú iomlán an bhonneagair Teicneolaíochta Cumarsáide Faisnéise (TFC) agus an chórais teileafónaíochta a thacaíonn le CIF agus an líonra 21 cuideachta seachadta seirbhíse. Go deimhin, in ainneoin moilleanna de bharr COVID-19, bhí an Líonra Achair Fhairsing (WAN) agus uasghrádú teileafónaíochta beagnach críochnaithe agus é seo á scríobh. Rinne Brian McCarthy agus a fhoireann gaisce lena gcuid oibre cróga. Chinntigh siad rochtain ar shuíomhanna le linn na dianghlasála agus rinne siad socruithe casta leis na conraitheoirí éagsúla a bhí i gceist. Beidh bonneagar TFC agus teileafónaíochta iomlán nua ag BFS agus líonra na gcuideachtaí seachadta seirbhíse a bheidh oiriúnach don 21ú haois, agus tá súil againn go mbeidh deireadh le cliseanna leis an gceangal idirlín.

Ar chomhchéim leis an uasghrádú TFC i dtéarmaí scála bhí tionscadal nuashonraithe an láithreáin ghréasáin. Bhí sé seo níos suntasaí fós toisc go raibh sé go hiomlán gan choinne agus gan phleanáil. Leag nuashonrú faisnéise COVID-19 ualach oibre breise ar fhoireann Acmhainní Faisnéise (Ábhar Digiteach anois). De ghnáth fuair BFS an t-ábhar COVID-19 tráthnóna Dé hAoine, mar sin chaill Cathy Gerrard agus an fhoireann amach ar go leor deireadh seachtainí.

Rinne an fhoireann Ábhar Digiteach beagnach 7,000 athbhreithniú ar ábhar ar fud láithreán gréasáin citizensinformation.ie, beagnach dhá oiread líon na n-athbhreithnithe ón bhliain roimhe sin. Chuir a lán daoine, in Éirinn agus thar lear, a mbuíochas in iúl, agus gabhaim buíochas anseo as atáirgeadh tráthúil fhaisnéis COVID-19 an Rialtais i bhformáid atá furasta a thuiscint, rud atá suntasach faoinár láithreáin ghréasáin citizensinfomation.ie.

Cé go ndeachaigh seirbhísí náisiúnta agus réigiúnacha MABS, NAS, CIS agus SLIS in oiriúint don phaindéim trí sheirbhísí nua ar líne a sholáthar, rinne BFS iarracht straitéis dhigiteach a ullmhú a léireodh cumas na seirbhísí freastal ar níos mó daoine, agus iad ag oibriú ar bhealach níos éifeachtaí agus éifeachtúla. Má tá léaró dóchais le baint as an bpaindéim do BFS, is ea gur chuir sé iallach orainn úsáid na teicneolaíochta a luathú chun freastal ar ár saoránaigh, go háirithe iad siúd leochaileach. Chiallaigh sé seo freisin go raibh orainn acmhainní teicneolaíochta a chur isteach chun roinnt feidhmeanna a dhéanamh uathoibrithe laistigh de na seirbhísí a mhaoinímid. Beidh sé mar aidhm ag an straitéis dhigiteach cothromaíocht a bhaint amach, ní gach rud a bhogadh ar líne. Sna blianta amach romhainn táim ag súil go n-úsáidfidh BFS teicneolaíocht chun freastal ar an líon is mó saoránach, duine le duine nó trí bhealaí eile.

Ní mór dúinn, ar bhealach intomhaiste, leas a bhaint as athstruchtúrú an líonra CIS agus MABS a tharla in 2018, chun freastal ar dhaoine ar an mbealach is mian leo go ndéanfaí freastal orthu, ar a gcaoithiúlacht.

Maidir liomsa, ní bheidh mé i BFS chun an straitéis dhigiteach a chur i gcrích toisc go bhfuil mé ag dul ar scor tar éis sé bliana a chaitheamh i ról an POF. Táim buíoch d'fhoireann uile BFS, san am a chuaigh thart agus san am i láthair, a chuidigh le rath na heagraíochta agus a thacaigh liom go pearsanta. Mar thoradh ar ár n-iarrachtaí go léir, creidim go bhfuil BFS tagtha chun bheith ina eagraíocht níos nua-aimseartha agus bainfear tuilleadh forbartha amach sna blianta amach romhainn. Is mór agam an tacaíocht a fuair mé i gcónaí ó Ita Mangan, ár gCathaoirleach ó 2015 go Nollaig 2020, agus tacaíocht Bhord BFS agus an feidhmeannas a stiúradh i dtreo dearfach. Beidh Seán Sheridan ina Chathaoirleach Gníomhach anois agus leanfaidh seisean agus BFS leis an obair thábhachtach chun straitéis agus rialachas a threorú chun leasa gach duine a dteastaíonn uathu rochtain a fháil ar ár seirbhísí.

Angela Black

Angela Black
Príomhfheidhmeannach

Caibidil 1: An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Citizens **Information** Board
information · advice · advocacy

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 na seirbhísí seo ar fáil ar thrí bhealach éagsúla – ar líne, ar an nguthán agus i bpearsan.

Soláthar foirne agus airgeadas

Cuimsíonn comhlacht foirne BFS:

- 86 fostaí
- 69.84 ball foirne coibhéise lánaimseartha (CL)
- Seachtar ball foirne breise ag obair ar thionscadail lasmuigh den Chreat Rialaithe Fostaíochta–triúr ar fhoireann Abhaile, beirt ar an tionscadal Comhairle Tiomnaithe Morgáiste agus beirt ar thionscadal Teanga Chomharthaíochta na hÉireann

Tá ár gceannoifig i mBaile Átha Cliath agus tá oifigí againn i gCorcaigh, Cill Chainnigh, Luimneach agus Gaillimh.

Déanfaidh an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste ráitis airgeadais an BFS a iniúchadh. Foilseoimid iniúchadh 2020 nuair a bheidh sé ar fáil ar citizensinformationboard.ie.

Ár sainordú

Is é ár sainordú:

- Len chinntiú go mbíonn teacht ag daoine aonair ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir a bhaineann le seirbhísí sóisialta
- Cabhrú agus tacú le daoine aonair, ach go háirithe iad siúd faoi mhíchumas, maidir lena riachtanais agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint
- Inrochtaineacht, comhordú agus feasacht phoiblí níos fearr ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn
- Tacú le soláthar faisnéise ar éifeachtacht bheartas agus seirbhísí reatha sóisialta agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt agus saincheisteanna 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 saincheisteanna 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 gcuideachtaí soláthair seirbhíse.

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta neamhspleácha ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie. Maoiníonn agus tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 21 cuideachtaí neamhspleácha dá ngairtear, 'cuideachtaí soláthair seirbhíse.' Tá an sainordú seo sainmhínithe go soiléir trí dhá Acht.[2]

Tá eolas ar fáil go díreach don phobal tríd an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie) agus ár dtréimhseacháin agus foilseacháin áit ar féidir leis an bpobal faisnéis cothrom le dáta a fháil.

Na seirbhísí a chistímid – Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Is líonra náisiúnta iad **Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh** inar féidir le gach duine faisnéis saor in aisce, neamhchlaonta agus faoi iontaoibh a fháil ar raon seirbhísí sóisialta agus poiblí duine le duine ónár bhfoireann in Ionaid Faisnéise Saoránach áitiúla. Soláthraíonn siad seirbhís abhcóideachta dóibh siúd a bhfuil sé deacair orthu 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 (webchat).

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 S**BCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN)** abhcóideacht do chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil agus cabhraíonn sé leo teacht ar choigilteas agus creidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.

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

Cuireann an **tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta** do dhaoine faoi mhíchumas (NAS) abhcóideacht ionadaíoch do dhaoine fásta faoi mhíchumas i gcásanna soghonta.

Cuireann an **tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (an SATC)** seirbhísí ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) ar fáil i bhfíor-am trí nasc físe.

Ról an BFS maidir le tacú lena seirbhísí seo

Oibríonn an BFS go dlúth lena seirbhísí seo lena chinntiú go gcuirtear an fhaisnéis, an chomhairle agus an tacaíocht is fearr agus is féidir ar fáil don phobal, agus lena chinntiú go gcomhlíonann na seirbhísí dea-chleachtas 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, bonneagar, oiliúint, suíomh ghréasáin agus foilseacháin a chur i bhfeidhm.

Trí creataí cuimsitheacha rialuithe, tuairiscithe airgeadais agus comhaontuithe seirbhíse, cinntímid go gcuirtear seirbhísí iomchuí ar fáil mar chúiteamh ar mhaoiniú

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

Cuireann tacaíocht ar fáil do sheirbhísí i roinnt limistéar, áirítear comhairle ar bhainistíocht áitribh agus saoráidí, caidreamh tionsclaíoch agus acmhainní daonna. Tá Clár Cúnaimh d'Fhostaithe ar fáil do gach cuideachta soláthair seirbhíse.

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

Is í an fhís don phlean trí bliana seo ná Éire ina bhfuil faisnéis agus comhairle leordhóthanach ag gach duine chun go dtuigeann siad a gcearta. Cuireann ár bplean béim ar an bhfaisnéis agus an chomhairle seo a sholáthar do na daoine is leochailí.

Is é déchuspóir na straitéise chun cur leis an tógáil ar athstruchtúraithe seirbhísí faoinar tugadh le blianta beaga anuas agus chun tairbhí na n-infheistíochtaí seo a uasmhéadú chun cáilíocht agus inrochtaineacht níos fearr ar sheirbhísí a sholáthar.

Tosaíochtaí Straitéiseacha

Tosaíocht straitéiseach 1: Cáilíocht agus infhaighteacht na seirbhíse a fheabhsú

Ardchaighdeán comhsheasmhach a bhaint amach trí chreat nua-aimseartha intomhaiste seirbhísí faisnéise, comhairle, comhairle airgid a bhaint amach abhcóideachta.

Tosaíocht straitéiseach 2: Forbairt agus nuálaíocht seirbhíse

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

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.

Mar thoradh ar athstruchtúrú na gcuideachtaí soláthair seirbhíse CIS agus MABS, in 2018, atheagraíodh an chuideachta MABS ND (soláthraí tacaíochta teicniúla do na cuideachtaí MABS) chun freastal ar riachtanais na gcuideachtaí réigiúnacha nuabhunaithe MABS. Go luath i 2020, bunaíodh cuideachta nua, MABS Support, agus tháinig sí in áit MABS ND. Comhtháthaíodh feidhm Líne Chabhrach MABS le MABS Bhaile Átha Cliath Thuaidh.

Bhunaigh Bord an BFS Coiste Straitéise agus Rialachais in 2020 chun cabhrú leis an mBord le hábhair éagsúla. Ina measc seo tá pleanáil chomharbais an Bhoird agus an POF mar a fhágfaidh Angela Black ár bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin 6 bliana i 2021 agus forbairt an chéad phlean straitéisigh eile de chuid an BFS a bheidh ar siúl ó 2022 go 2024.

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

Aighneachtaí um Beartas Sóisialta agus Beartas Sóisialta

Ceann de phríomhróil an BFS ná tacú le faisnéise ar éifeachtacht bheartas agus seirbhísí sóisialta agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt. Dá bharr sin, bailímid agus déanaimid anailís ar fhaisnéis agus ar shonraí chun cabhrú le cinneadh a dhéanamh ar a bhfuil ag obair go maith don phobal agus cá bhfuil athruithe ag teastáil ionas go mbeidh na seirbhísí sóisialta níos freagraí agus níos éasca rochtain a fháil orthu.

Aithnímid fadhbanna ábhartha i réimsí mar leas sóisialta, tithíocht, seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta, chomh maith le ró-fhéichiúnas agus eisiamh airgeadais. Chun cabhrú, 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 túslíne seo ar fáil dúinn an tionchar a thaispeáint a imríonn caitheamh an rialtais, beartas rialtais agus beartas rialtais a riar. Úsáidimid an fhaisnéis seo chun aird a tharraingt ar shaincheisteanna athfhillteacha ionas gur féidir beartas agus seirbhísí poiblí a fheabhsú. Bhí an fhaisnéis seo tairbheach i rith 2020 nuair a bhí ar bheartas i go leor réimsí a athrú go tapa.

Catagóirí nua bailithe sonraí

Bhunaigh BFS catagóirí nua bailithe sonraí, ag díriú ár n-anailís sonraí ar na híocaíochtaí agus na scéimeanna nua a cuireadh i bhfeidhm chun cabhrú leis na céadta mílte duine a chaill a gcuid post nó ioncaim i rith na bliana.

Chuir na sonraí a thaifeadamar ó lá go lá fianaise ar fáil maidir le héifeacht an iliomad beart éigeandála a chuir an Rialtas i bhfeidhm i rith 2020.

Aighneachtaí Beartais Shóisialta

In 2020, d'ullmhaigh BFS 17 aighneacht beartais agus chuir sé le díospóireacht agus foirmiú beartais leanúnach maidir le saincheisteanna a bhaineann leis na seirbhísí a mhaoinímid. Chuireamar aighneachtaí chuig ranna agus gníomhaireachtaí Rialtais mar fhreagairt ar chomhairliúcháin thar raon réimsí agus straitéisí náisiúnta.

1. Comhionannas Inscne

Tionól na Saoránach, Tithe an Oireachtais, Márta 2020

Tharraing an aighneacht ón aiseolas a fuarthas ó chuideachtaí soláthair seirbhíse BFS, ag díriú ar fhreagrachtaí oibre agus cúraim.

2. An Straitéis Náisiúnta Saorálaíochta 2021- 2025

RGFCS, Márta 2020

D'athdhearbhaigh an aighneacht an gá atá le díriú ar phríomhréimsí - an obair dheonach a mhéadú mar chroí-chomhpháirt den saoránacht ghníomhach.

3. Comhairliúchán ar an bPá Íosta Náisiúnta

An Coimisiún um Pá Íseal, Márta 2020

Mar fhreagairt ar chomhairliúchán an Choimisiúin um Pá Íseal, bhí an aighneacht bunaithe ar an aiseolas ó sheirbhísí ar shaincheisteanna do chliaint le ceisteanna a bhaineann le fostaíocht agus díríodh ar bhochtaineacht in-obair, ar an bpá maireachtála, agus ar ról an ioncaim oibre i mbochtaineacht a mhaolú.

4. Creat Rialála um Chosaint na nAosach

Coimisiún um athchóiriú an Dlí, Bealtaine 2020

Dhírigh an aighneacht ar shuíomhanna cónaithe agus cruinnithe le linn ghéarchéim COVID-19 agus leag sé béim ar a thábhachtaí agus an gá le creat rialála.

5. Athbhreithniú ar an gCód Cosanta Tomhaltóra d'Iasachtóirí Airgid Ceadúnaithe

BFS & SBCA - an Roinn Airgeadais, Meitheamh 2020

Rinne BFS agus SBCA aighneacht chomhpháirteach leis an gcomhairliúchán seo. Chuir BFS agus SBCA béim air go gcaithfear aon athbhreithniú ar an gCód a mheas i gcomhthéacs níos leithne na roghanna malartacha atá ar fáil d'iasachtaithe ar ioncam íseal.

6. An Coiste Speisialta um Fhreagra ar COVID-19

Tithe an Oireachtais, Iúil 2020

Déanann an aighneacht seo cur síos ar an raon tionscnamh a ghlac an Bord agus seirbhísí tacaithe BFS mar fhreagairt ar phaindéim COVID-19, na hábhair a bhaineann le COVID-19 a d'ardaigh saoránaigh ina gcuid fiosruithe ar sheirbhísí agus ar shaincheisteanna a bhaineann le soláthar sláinte agus cúraim shóisialta iar-COVID-19.

7. An Costas atá ar Thaighde ar Mhíchumas

RGFCS, Lúnasa 2020

Chuir BFS aiseolas mionsonraithe ar fáil faoin ionstraim suirbhé a dhréachtaigh Indecon Consultants, a choimisiúnaigh an RGFCS chun taighde a dhéanamh ar chostas míchumais.

8. Treoir Náisiúnta d'Fhostóirí agus d'Fhostaithe maidir le Cianobair

An Roinn Gnó, Fiontair agus Nuálaíochta, Lúnasa 2020

Thug an aighneacht faoi deara nach leor na cleachtais a cuireadh i bhfeidhm le linn na paindéime de réir mar a bhíonn cianobair (lánaimseartha nó páirtaimseartha) mar ghnáthnós ag go leor fostaithe.

9. BFS Aighneacht Réamhbhuiséid 'Leaving Nobody Behind: Protecting Citizens' Rights and Entitlements Post COVID-19'

RGFCS, Meán Fómhair 2020

Ullmhaíonn BFS Aighneacht Réamh-Bhuiséid gach bliain bunaithe ar na saincheisteanna a ardaíonn iad siúd atá i dteagmháil le cuideachtaí soláthair seirbhíse BFS. D'aithin aighneacht 2020, ''Leaving Nobody Behind: Protecting Citizens' Rights and Entitlements Post COVID-19', dhá thosaíocht - aghaidh a thabhairt ar bhochtaineacht, agus cabhair a thabhairt do dhaoine ag filleadh ar an obair. Áiríodh ann freisin imní agus moltaí SBCA a bhaineann le fiachas, dul i ngleic le riaráistí agus eisiamh airgeadais a bhí ina saincheisteanna tosaíochta dá chliaint.

10. Buiséad BFS 2021 Torthaí

RGFCS, Meán Fómhair 2020

Rinne an páipéar seo athbhreithniú ar Bhuiséad 2021 agus rinne sé measúnú ar na hathruithe nua a tugadh isteach maidir lenár n-anailís agus ár moltaí in Aighneacht Réamh-Bhuiséid 2021 an BFS.

11. Moltaí ar Achoimre Náisiúnta Othar Leictreonach

ÚFCS, Meán Fómhair 2020

Thug BFS freagra ar dhréacht-mholtaí ÚFCS maidir le Achoimre Náisiúnta Othar Leictreonach a chur i bhfeidhm. Chuir BFS tuairimí ar fáil maidir le reachtaíocht, rialachas, rannpháirtíocht geallsealbhóirí, aitheantóirí sláinte náisiúnta, agus foinsí faisnéise.

12. Ráiteas Straitéise An Roinn Coimirce Sóisialai 2020 go 2023

RGFCS, Deireadh Fómhair 2020

Dhírigh an aighneacht ní amháin ar thacaíochtaí ioncaim, ach freisin ar a chinntiú go n-íoslaghdaítear na rioscaí a bhaineann le daoine a bheith i mbochtaineacht, ag léiriú an tábhacht atá le stát leasa láidir do gach duine sa tsochaí

13. Dréacht-Ráiteas Straitéise an Bhoird um Chúnamh Dlíthiúil (LAB), 2021 - 2023

An Bord um Chúnamh Dlíthiúil, Deireadh Fómhair 2020

Chuir BFS tuairimí faoi bhráid an Bhoird um Chúnamh Dlíthiúil, ag cur béime ar shrianta acmhainní a bhfuil an Bord um Chúnamh Dlíthiúil ag feidhmiú fúthu agus na hábhair imní a thuairiscigh cuideachtaí soláthair seirbhíse maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí BCD.

14. Ráiteas Straitéise An Roinn Forbartha Tuaithe agus Pobail 2021-2023

RFTP, Deireadh Fómhair 2020

Tugadh faoi deara san aighneacht nach mór don straitéis nua comhdhlúthú a dhéanamh ar roinnt cineálacha cur chuige agus tionscnamh a bhí chun tosaigh sa bheartas ar fhorbairt áitiúil le roinnt blianta agus iad a fheabhsú, ag díriú ar chur chuige 'ón mbun aníos' agus ag cur le hacmhainn an phobail.

15. Straitéis don Roinn nuabhunaithe An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige

An Roinn Leanaí, Samhain 2020

Aithníodh san aighneacht prionsabail ar cheart dóibh a bheith mar bhonn agus taca le Straitéis na Roinne athchumraithe. Áiríodh ann; an gá le dul i ngleic le bochtaineacht leanaí agus teaghlaigh, seachadadh go sonrach ar an gColún Eorpach um Chearta Sóisialta, agus guth níos láidre a thabhairt i struchtúir cinnteoireachta do leanaí agus do dhaoine óga, do dhaoine faoi mhíchumas, do thuismitheoirí aonair a bhfuil freagrachtaí cúraim leanaí orthu agus do mhionlaigh eitneacha.

16. Scéim Reachtúil um Pá Breoiteachta

An Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta, Nollaig 2020

Chuir aighneacht BFS béim ar mholtaí roimhe seo maidir le scéim reachtúil, le déanaí in Aighneacht Réamhbhuiséid 2021. Dhírigh sé ar an íosráta íocaíochta iomchuí, fad na scéime, riachtanais incháilitheachta, laethanta feithimh, tacaíochtaí d'fhostóirí agus cláir ath-chomhtháthaithe do dhaoine atá ag téarnamh ó bhreoiteacht.

17. Straitéis 10 mbliana Litearthachta d'Aosaigh, Uimhearthacht agus Litearthacht Dhigiteach.

Údarás Breisoideachais agus Oiliúna, Nollaig 2020

Rinne BFS aighneacht ar straitéis náisiúnta nua 10 mbliana do mbliana Litearthachta d'Aosaigh, Uimhearthacht agus Litearthacht Dhigiteach, le moltaí maidir le litearthacht, uimhearthacht agus litearthacht dhigiteach.

Chuir an fhoireann beartais shóisialta le Cónaidhm Míchumais na hÉireann - Suirbhé ar Eagraíochtaí Páirtithe Leasmhara Seachtracha (Cónaidhm Míchumais na hÉireann, Samhain 2020)

In 2020, d'fhoilsíomar an tuarascáil taighde seo a leanas:

'Employment Rights That Work for All: A Citizens Information Perspective'

Le linn 2020, d'óstáil BFS seimineár gréasáin chun foilsiú na tuarascála ar bheartas sóisialta a cheiliúradh 'Employment Rights That Work for All: A Citizens Information Perspective'. Scrúdaigh an tuarascáil seo na príomhcheisteanna cearta fostaíochta a d'ardaigh seirbhísí faisnéise le blianta beaga anuas, a d'eascair as a gcuid oibre tacaíochta le cliaint. Tuarascáil thráthúil a bhí anseo i bhfianaise an fhócas a bhain le COVID-19 ar shaincheisteanna cearta fostaíochta, amhail uaireanta oibre, pá íseal, fostaíocht neamhbhuana agus teidlíochtaí ar thacaíochtaí ioncaim.

Scéim Deontais Beartais Shóisialta, 2020

Chuir BFS maoiniú ar fáil do thionscnaimh bheartais shóisialta a rinne cuideachtaí soláthair seirbhíse BFS ag leibhéal áitiúil ag obair go neamhspleách nó i gcomhar le heagraíochtaí deonacha nó pobail áitiúla eile. Bhronnamar deontais ar CIS Laighean Theas, MABS Bhaile Átha Cliath Theas agus CIS Laighean Thuaidh chun taighde a dhéanamh ar shaincheisteanna ar leith a théann i bhfeidhm ar a gcliaint.

Seirbhísí Abhcóideachta

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

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, a bhaineann go minic le tacaíochtaí sóisialta, sláinte, airgeadais, fostaíochta agus maireachtála.

Oibríonn abhcóidí i seirbhísí BFS i gcomhpháirtíocht lena gcliaint chun tacú leo na torthaí inmhianaithe a bhaint amach agus chun a gcuid guthanna a chloisteáil. Glacann abhcóidí beart chun cearta an duine a chosaint, ag cinntiú go ndéantar cóireáil chothrom agus chomhionann agus rochtain ar sheirbhísí. D'fhéadfadh sé go n-éileodh sé seo litreacha a scríobh le cliaint nó thar a gceann, dul i mbun caibidlíochta le tríú páirtithe mar fhostóirí, nó tacú leis an gcliant agus ionadaíocht a dhéanamh air ag éisteachtaí foirmiúla.

Féach Caibidil 3 agus leathanach 70 chun teacht ar shonraí faoin tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta.

"Go raibh míle maith agat! Táim an-sásta leis na sonraí. Seo an t-eolas is soiléire a fuair mé le seachtainí."

Ár seirbhísí a chur chun cinn

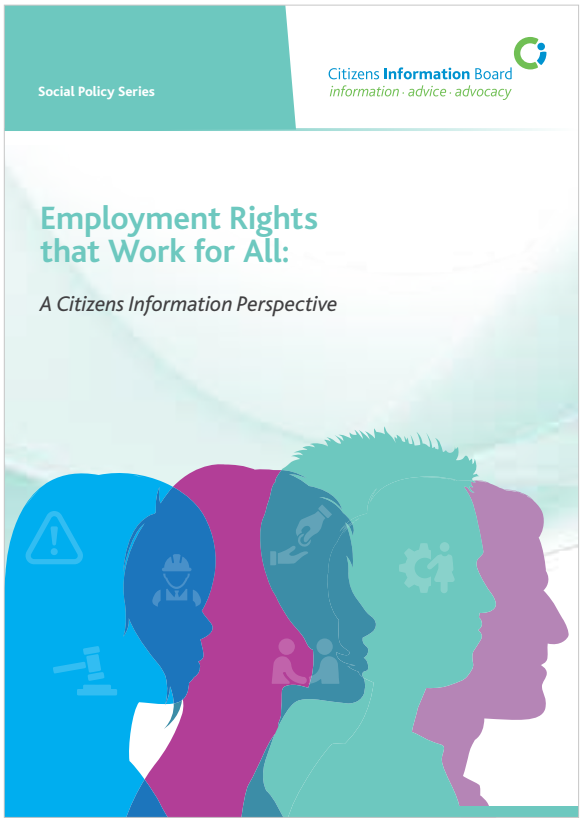
In 2020, áiríodh ar ár ngníomhaíocht feachtais Márta go Samhain cur chun cinn cló, raidió, digiteach agus na meán sóisialta. Dhírigh teachtaireachtaí feachtais i mbliana ar na tacaíochtaí a bhí ar fáil le linn na paindéime mar an Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach (ÍDP). Dhírigh feachtais ar mheabhrú don phobal, in ainneoin dhúnadh na seirbhísí buail isteach, go raibh comhairle agus cabhair fós ar fáil ar an bhfón, ríomhphost, aip teachtaireachta agus bealaí meán sóisialta.

Bronnadh bonn ór an SBCA as na Rátaí Rannpháirtíochta is Fearr ar Facebookas do Stadas na Meán Sóisialta san Earnáil Phoiblí i staidéar in 2020 (ó níos mó ná 500 comhlacht san earnáil phoiblí). Bhuaigh Faisnéis do Shaoránaigh bonn ór don Innéacs Feidhmíochta Leathanaigh (PPI), ina ndéantar an rannpháirtíocht agus an fás a thomhas.

Clúdach na meán in 2020

In 2020 bhí ár seirbhísí le feiceáil i mbreis agus 280 airteagal sna nuachtáin náisiúnta agus réigiúnacha, agus craoladh breis agus 700 agallamh le buaic i mí Aibreáin agus Bealtaine.

I measc na dtuarascálacha a fuair clúdach bhí an aighneacht réamh-bhuiséid dar teideal 'Leaving Nobody Behind: Protecting Citizens' (Gan Duine ar Bith a Fhagáil ar Lár:Saoránaigh á gCosaint) Rights and Entitlements Post COVID-19'(Cearta agus Teidlíochtaí tar éis COVID-19), 'Employment Rights that Work for All', A Citizens Information Perspective' (Cearta Fostaíochta a Oibríonn do Chách:Dearcadh ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh) agus 'Attitudes to Debt and Impact of COVID-19' ('Dearcaí ar Fhiach agus Tionchar COVID-19'). .

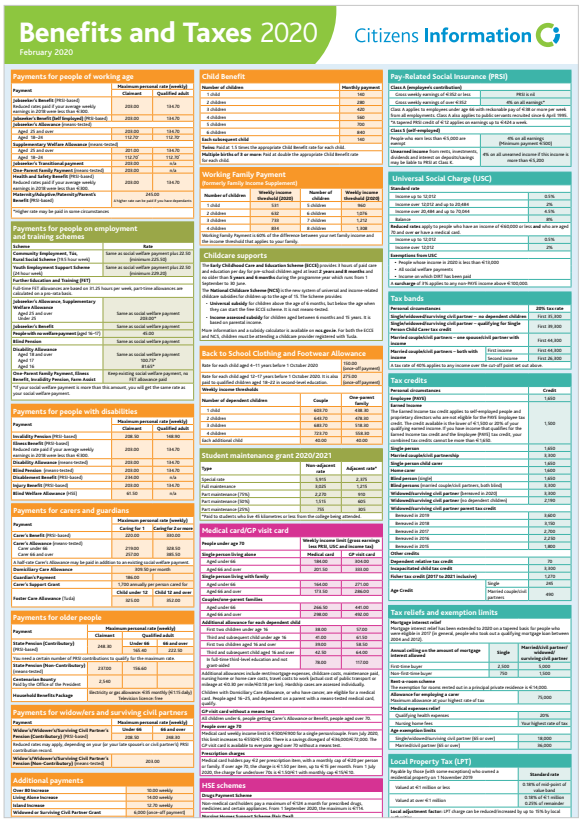


citizensinformationboard.ie

Is é citizensinformation.ie láithreán gréasáin corparáideach an BFS. Leagtar amach ann obair an BFS agus a chuideachtaí soláthair seirbhíse, agus feidhmíonn sé mar bhunáit don BFS chun cáipéisí a fhoilsiú faoina scéim foilseacháin um Shaoráil Faisnéise.

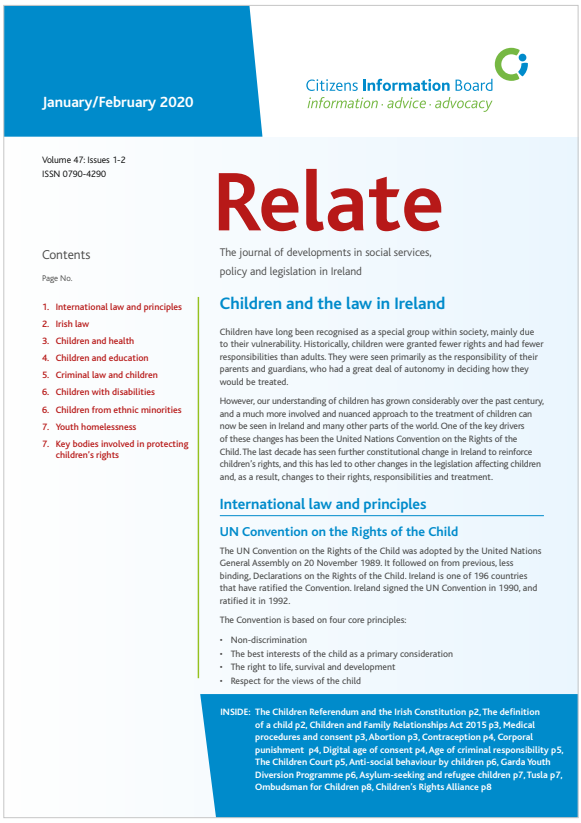
Foilseacháin

D'fhoilsigh BFS an chairt bhalla agus an bhileog Sochair agus Cánacha mar is gnách ag tús na 2020. Mar sin féin, níor foilsíodh foilseacháin eile a bhí sceidealta do 2020 mar gheall ar an bpaindéim. Déanfaimid iad seo a athbhreithniú agus a eisiúint níos déanaí.



Benefits and Taxes 2020
February 2020
Citizens Information

Payments for people of working age
Payments for people on employment and training schemes
Payments for people with disabilities
Payments for carers and guardians
Payments for older people
Payments for widowers and surviving civil partners
Additional payments
Child Benefit
Working Family Payment (Formerly Family Income Supplement)
Childcare supports
Back to School Clothing and Footwear Allowance
Student maintenance grant 2020/2021
Medical card/GP visit card
HSE schemes
Pay-Related Social Insurance (PRSI)
Universal Social Charge (USC)
Tax bands
Tax credits
Tax reliefs and exemption limits
Local Property Tax (LPT)



January/February 2020
Citizens Information Board
information · advice · advocacy
Volume 47: Issues 1-2
ISSN 0790-4290
Relate
The journal of developments in social services, policy and legislation in Ireland
Contents
Page No.
1. International law and principles
2. Irish law
3. Children and health
4. Children and education
5. Criminal law and children
6. Children with disabilities
6. Children from ethnic minorities
7. Youth homelessness
7. Key bodies involved in protecting children's rights
Children and the law in Ireland
Children have long been recognised as a special group within society, mainly due to their vulnerability. Historically, children were granted fewer rights and had fewer responsibilities than adults. They were seen primarily as the responsibility of their parents and guardians, who had a great deal of autonomy in deciding how they would be treated.
However, our understanding of children has grown considerably over the past century, and a much more involved and nuanced approach to the treatment of children can now be seen in Ireland and many other parts of the world. One of the key drivers of these changes has been the United Nations Convention on the Rights of the Child. The last decade has seen further constitutional change in Ireland to reinforce children's rights, and this has led to other changes in the legislation affecting children and, as a result, changes to their rights, responsibilities and treatment.
International law and principles
UN Convention on the Rights of the Child
The UN Convention on the Rights of the Child was adopted by the United Nations General Assembly on 20 November 1989. It followed on from previous, less binding, Declarations on the Rights of the Child. Ireland is one of 196 countries that have ratified the Convention. Ireland signed the UN Convention in 1990, and ratified it in 1992.
The Convention is based on four core principles:
• Non-discrimination
• The best interests of the child as a primary consideration
• The right to life, survival and development
• Respect for the views of the child
INSIDE: The Children Referendum and the Irish Constitution p2, The definition of a child p2, Children and Family Relationships Act 2015 p3, Medical procedures and consent p3, Abortion p3, Contraception p4, Corporal punishment p4, Digital age of consent p4, Age of criminal responsibility p5, The Children Court p5, Anti-social behaviour by children p6, Garda Youth Diversion Programme p6, Asylum-seeking and refugee children p7, Tusla p7, Ombudsman for Children p8, Children's Rights Alliance p8

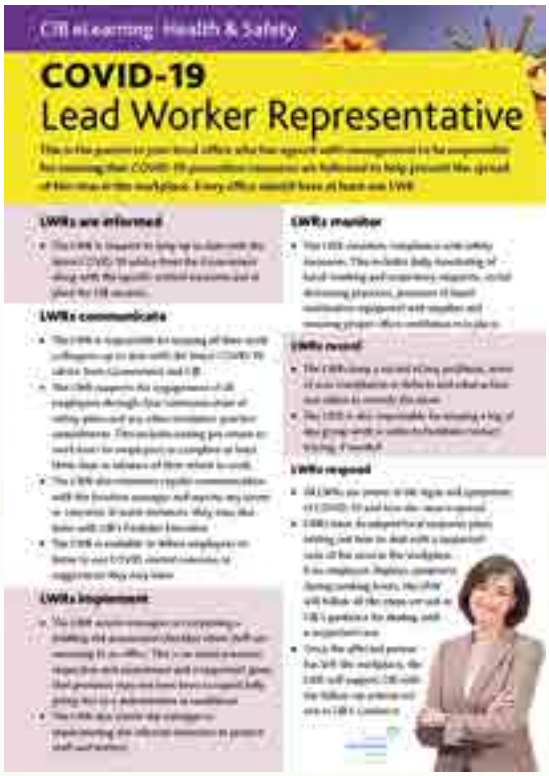
Is é Relate ár n-iris ina gclúdaítear nuashonruithe agus forbairtí reachtaíochta a dhéantar ar limistéir fhorleathana sheirbhísí sóisialta agus bheartais shóisialta. Foilsíodh sé eagrán de Relate, agus dhírigh trí cinn ar fhreagairt na hÉireann ar COVID-19. Chlúdaigh saincheisteanna eile 'Leanaí agus an dlí in Éirinn', 'Caidreamh idir an Ríocht Aontaithe agus an AE i ndiaidh Brexit agus Impleachtaí d'oileán na hÉireann' agus 'Rochtain ar Thaifid Phoiblí, Sonraí Pearsanta agus Faisnéis Eile'. Ó Mhárta 2020, seoladh Relate amach i bhformáid leictreonach amháin.

Ríomhfhoghlaim agus Oiliúint

Ba bhliain tháirgiúil í 2020 don fhoireann r-Fhoghlama ó thaobh cúrsaí nua a fhorbairt. Bhí fás láidir ann freisin in úsáid na foirne ar fhoghlaim ar líne agus ar chríochnú rathúil na gcúrsaí. Cuireadh na cúrsaí nua ar líne seo a leanas lenár leabharlann:

- A Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) Íocaíochtaí Breoiteachta, Míchumais agus Cúramóra
- Pinsin RCS agus Íocaíochtaí Gaolmhara
- Tithíocht agus Easpa Dídine
- Inimirce
- Abhcóideacht sa CIS
- Cosaint Sonraí sa CIS
- Beartas Sóisialta sa CIS

Mar fhreagairt ar an bpaindéim, forbraíodh cúrsa Ionduchtaithe COVID-19 chun cleachtais shábháilte oibre a chinntiú ar fud na seirbhísí go léir.



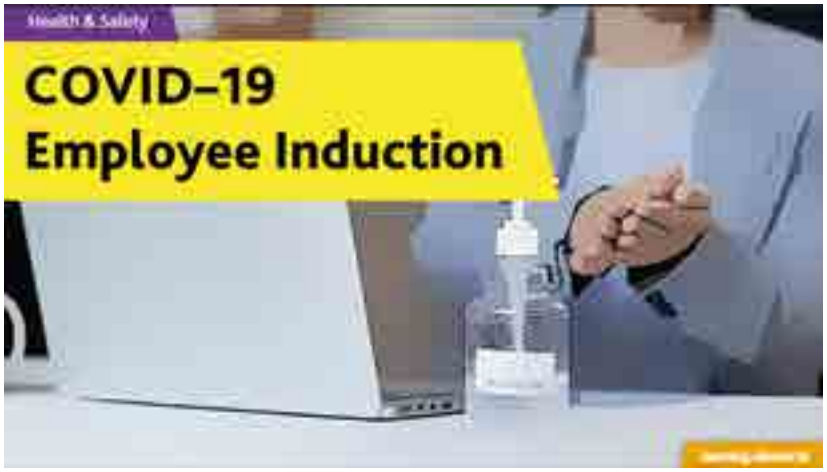
Bileog samplach de chúrsa COVID-19

Forbraíodh cúrsa éigeantach Oiliúna Ionduchtaithe CIS do Sholáthraithe Faisnéise freisin mar réamhtheachtaí don chlár cuimsitheach agus éigeantach 'Oiliúna Ionduchtúcháin Soláthraithe Faisnéise' (OISF)

D'fhorbair agus sheol an fhoireann ríomhfhoghlama fóraim phlé foirne maidir leis an téama oibre chun comhroinnt piaraí, foghlaim shóisialta agus forbairt pobail cleachtóirí ar líne ar fud na seirbhísí SFS agus SBCA a éascú.

Tháinig méadú ar úsáid ríomhfhoghlama agus ar na rátaí rathúla um chríochnú cúrsa chomh maith in 2020. Ar an iomlán, eisíodh 3,752 Teastas um Chur i gCrích don fhoireann i BFS, SBCA, CIS NAS agus SLIS. Chuir an fhoireann measúnú éigeantach ar líne i gcrích. Is méadú de 70% é seo ar an 2215 teastas a bronnadh in 2019.

Chomh maith leis na sainriachtanais oiliúna sna seirbhísí éagsúla BFS, tá gá freisin le ríomhfhoghlaim chun oiliúint ar líne a sholáthar i réimsí ginearálta scileanna táirgiúlachta, gnó agus teicneolaíochta faisnéise. Tugtar aghaidh ar na riachtanais seo trí sholáthraithe seachtracha oiliúna ar ardchaighdeán, ar nós LinkedIn Learning. In 2020, chuir baill foirne i seirbhísí arna maoiniú ag BFS 875 cúrsa i gcrích ar LinkedIn Learning.



Íomhá de chúrsa Ionduchtúcháin um Ríomhfhoghlaim d'Fhostaithe COVID-19

Caibidil 2: Citizensinformation.ie

Citizens **Information**

Tá suíomh Gréasáin BFS, citizensinformation.ie, deartha le bheith ina ionad ilfhreastail le haghaidh faisnéise seirbhíse poiblí. Anseo, is féidir le baill an phobail an fhaisnéis thábhachtach go léir faoina gcearta agus a dteidlíochtaí a fháil, a bhailítear ó na ranna agus gníomhaireachtaí rialtais éagsúla agus a chuirtear i láthair ar bhealach atá furasta le húsáid agus le tuiscint.

In 2020, citizensinformation.ie recorded 15.4 milliún úsáideoir[3] (Méadú 22.4% aníos ó 2019) agus 55 milliún amharc leathanaigh[4] (Méadú 17.2% aníos ó 2019).

3 Úsáidimid Google Analytics ar citizensinformation.ie le haghaidh tuairisciú staidrimh. Tháinig laghdú suntasach ar líon na n-úsáideoirí a bhí á dtaifeadadh trí Google Analytics ó Dheireadh Fómhair 2020 tar éis cur chun feidhme na meicníochtaí roghnóireachta um chomhlíonadh fianán agus laghdú, dá bharr ar chuairteoirí ar an suíomh gréasáin a ghlac le fianáin anailíse. Measaimid go raibh an méadú céatadánach ar thrácht ar an suíomh gréasáin níos airde ná na figiúirí a léirítear anseo.

4 B'ionann líon iomlán na amharc leathanach ar an suíomh gréasáin agus 55,089,269. Cuimsítear anseo trácht ar na leathanaigh nuachta, leathanaigh Aimsigh Ionad Faisnéise do Shaoránaigh agus leathanaigh eile ar an suíomh. Bhí 47,840,368 amharc leathanaigh ar leathanaigh ábhair (88% de na leathanaigh uile ar an suíomh gréasáin).

Sracfhéachaint ar 2020

Úsáideoirí iomlána:
15.4 milliún

Lá is gnóthaí:
Dé Luain 16 Márta - 435,000
amharc ar leathanaigh

Doiciméad ar tugadh cuairt air den chuid is mó:
Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19
2.2 milliún
amharc ar leathanaigh

Amhairc iomlána ar leathanaigh ghréasáin:
55 milliún

An tseachtain is gnóthaí:
16-23 Márta
878,975 úsáideoir

An chatagóir is mó a dtugtar cuairt orthu:
Leas Sóisialta
15.3 milliún
amharc ar leathanaigh

An téarma cuardaigh is coitianta:
Íocaíocht COVID-19

Bhí leathanaigh a bhaineann le COVID-19 freagrach as sé cinn de na leathanaigh is mó ar breathnaíodh orthu ar an láithreán, agus bhí níos mó ná 120,000 úsáideoir agus beagnach 2.2 milliún amharc ar an leathanach um Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19.

Na Leathanaigh leis an líon ba mhó Amharc in 2020

Leathanach	Úsáideoirí	Amhairc ar Leathanaigh
Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19	120,2670	2,168,195
Íocaíochtaí leasa shóisialaigh agus COVID-19	602,332	1,001,987
Do chearta fostaíochta le linn srianta COVID-19	547,283	829,606
Bearta sláinte poiblí do COVID-19	483,507	667,574
Ag filleadh ar Éirinn agus COVID-19	395,893	569,396
Liúntas Cuardaitheora Poist	328,429	545,963
Sochar Breoiteachta	283,576	518,744
Scéim Fóirdheontais Pá COVID-19	319,914	529,877
Pinsean Stáit (Ranníocach)	257,674	456,442
Saoránacht Éireannach trí bhreith nó de bhuanadh	319,468	431,637

In 2020, mar a tharla i mblianta roimhe seo, tháinig mórchuid na n-úsáideoirí (83%) ar an suíomh Gréasáin trí chuardach Google. Tháinig 9.5% eile d'úsáideoirí ó 'thrácht díreach', is é sin le rá, chlóscríobh siad nó ghreamaigh siad nasc leathanach gréasáin ar leith go díreach isteach sa bharra cuardaigh.

Na 15 Rangú Catagóir is Fearr 2020

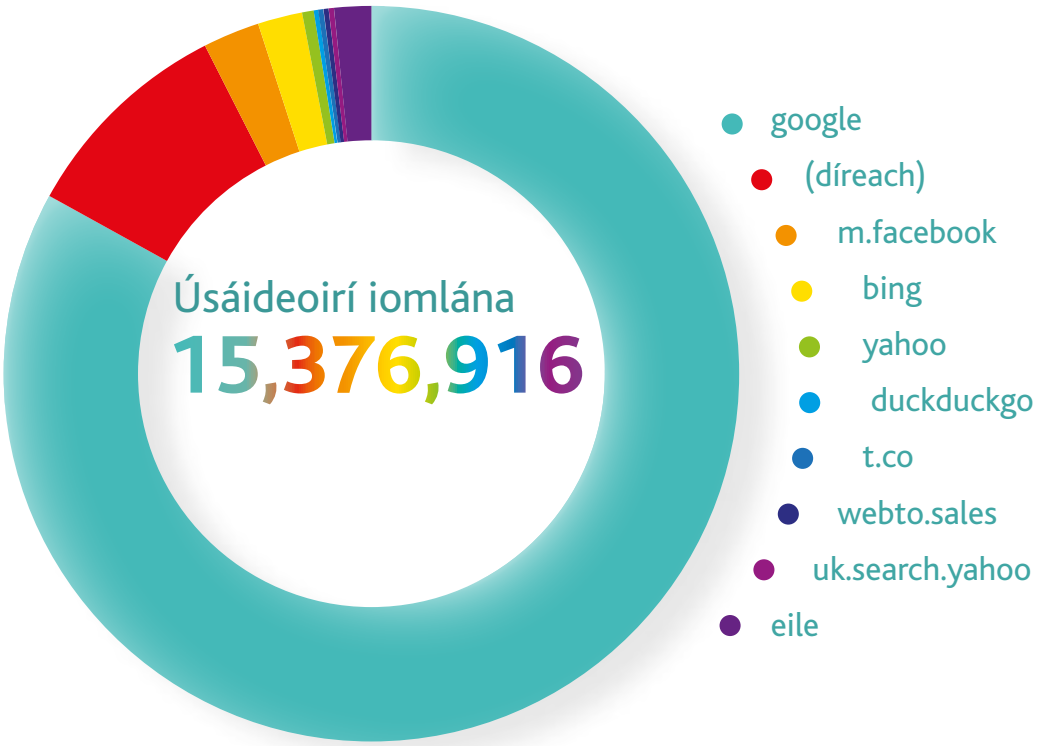
Rangú	Catagóir	Úsáideoirí a thug cuairt ar an gcatagóir in 2020	Amharc Leathanaigh	% Iomlán
1	Leas Sóisialach	4,642,180	15,324,957	28%
2	Fostaíocht	3,421,243	8,182,060	15%
3	Sláinte	2,000,445	3,647,464	7%
4	Taisteal agus Áineas	1,838,743	3,228,928	6%
5	Tithíocht	1,306,681	3,208,216	6%
6	Airgead agus Cáin	1,466,872	2,767,091	5%
7	Ag bogadh thar lear	1,259,299	2,588,676	5%
8	Oideachas	967,830	1,831,885	3%
9	Teaghlaigh agus Caidrimh	808,794	1,774,174	3%
10	Ceartas	867,750	1,526,423	3%
11	Rialtas	574,946	956,164	2%
12	Ag filleadh ar Éirinn	319,136	924,507	2%
13	Tomhaltóir	477,833	777,657	1%
14	Bás agus Méala	373,284	661,403	1%
15	Comhshaol	257,390	379,199	1%
	Iomlán		**47,840,368**	**88%***

* Níl san iomlán ach 88% de na hamhairc iomlána ar leathanaigh ar fud an láithreáin ghréasáin. Ba é an Leas Sóisialta an chatagóir ba mhó a thug cuairt uirthi, le Fostaíocht ina dhiaidh sin. Ní nach ionadh, gur tháinig méadú ollmhór ar Shláinte sna rátálacha chun bheith ar an tríú catagóir ba mhó a thug cuairt uirthi, le trácht ard ar leathanaigh COVID-19 maidir le Sláinte Phoiblí, Pleananna le Maireachtáil le COVID-19, Clúdaigh Aghaidhe agus Tástáil COVID-19.

Bhí 1,173 leathanach ábhair ann ag deireadh 2020 ar an láithreán, a bhí foilsithe i mBéarla agus Gaeilge. Bhí 23,941 cuairteoir agus 61,564 amharc ar leathanaigh (0.11% de na hamhairc leathanaigh uile) ar na leathanaigh Gaeilge.

Ba é 62.47% an trácht ar an suíomh Gréasáin ó ghléasanna soghluaiste.

Catagóir Foinsí Tráchta



Figiúr 1: Foinsí tráchta in 2020

COVID-19 agus freagra Citizensformation.ie

Bhí an chéad lua de COVID-19 le feiceáil ar citizensinformation.ie ar an 19 Feabhra 2020, agus ordaíodh do léitheoirí hse.ie chun tuilleadh faisnéise a fháil, mar ní fhacthas an galar seo riamh i ndaoine. Deimhníodh an chéad chás in Éirinn de COVID-19 10 lá ina dhiaidh sin.

Tar éis óráid an Taoisigh ó Washington an 12 Márta 2020 agus dúnadh láithreach na scoileanna, thosaigh foireann uile an BFS ag obair ón mbaile ón Aoine, 13 Márta. Thar an deireadh seachtaine sin, fógraíodh íocaíocht nua tacaíochta ioncaim, Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19, dóibh siúd a chaill a gcuid post mar gheall ar an bpaindéim.

Dé Luain 16 Márta, cuireadh doiciméad nua ar Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19 le Citizensinformation.ie. An lá sin amháin, bhreathnaigh níos mó ná 177,000 cuairteoir ar Citizensformation.ie ar 43,000 leathanach, rud a chiallaíonn gurbh é an lá ba ghnóthaí de 2020 é. Dé Luain 16 Márta, cuireadh doiciméad nua ar Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19 le Citizensinformation.ie. An lá sin amháin, bhreathnaigh níos mó ná 177,000 cuairteoir ar Citizensformation.ie ar 43,000 leathanach, rud a chiallaíonn gurbh é an lá ba ghnóthaí de 2020 é.

Le linn na seachtaine sin [5], thug 878,975 úsáideoir cuairt ar an suíomh Gréasáin ag cuardach faisnéise faoin íocaíocht nua COVID-19, íocaíochtaí leasa shóisialaigh eile, cearta fostaíochta agus raon ábhar eile. San iomlán, bhreathnaigh siad ar 2,409,257 leathanach san iomlán.

Ba léir go raibh go leor daoine ag lorg faisnéise mionsonraithe faoi sheirbhísí poiblí, an fhreagairt ar COVID-19 agus a gcearta. Cosúil le gach comhlacht poiblí eile, bhí gá le Faisnéis do Shaoránaigh próisis oibre a athrú go suntasach chun freastal ar riachtanais ár n-úsáideoirí le linn tréimhse athraithe agus imní gan fasach, agus na dúshláin bhreise a bhaineann le bheith ag obair ón mbaile.

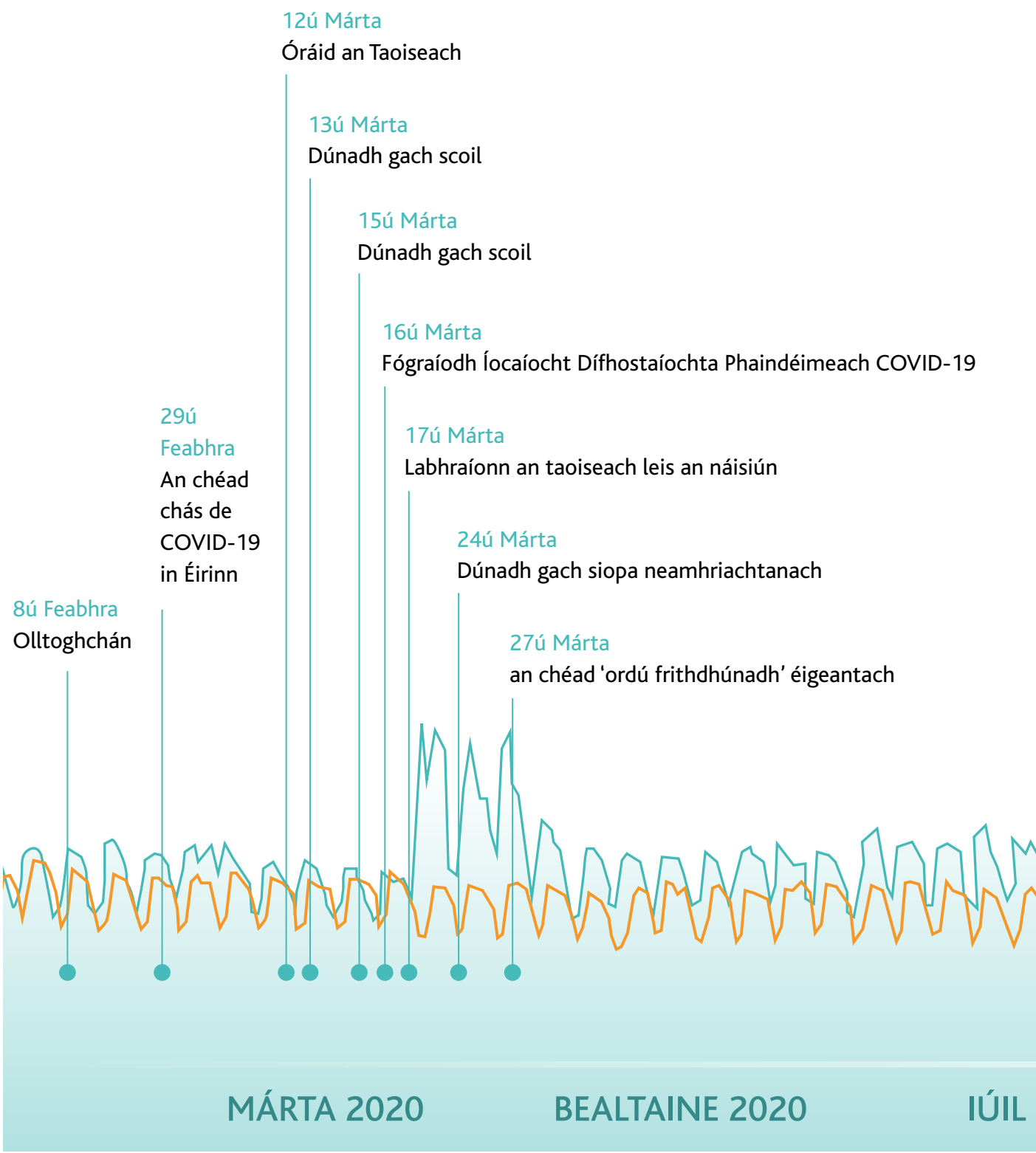
Ag Freagairt go tapa agus go cuí

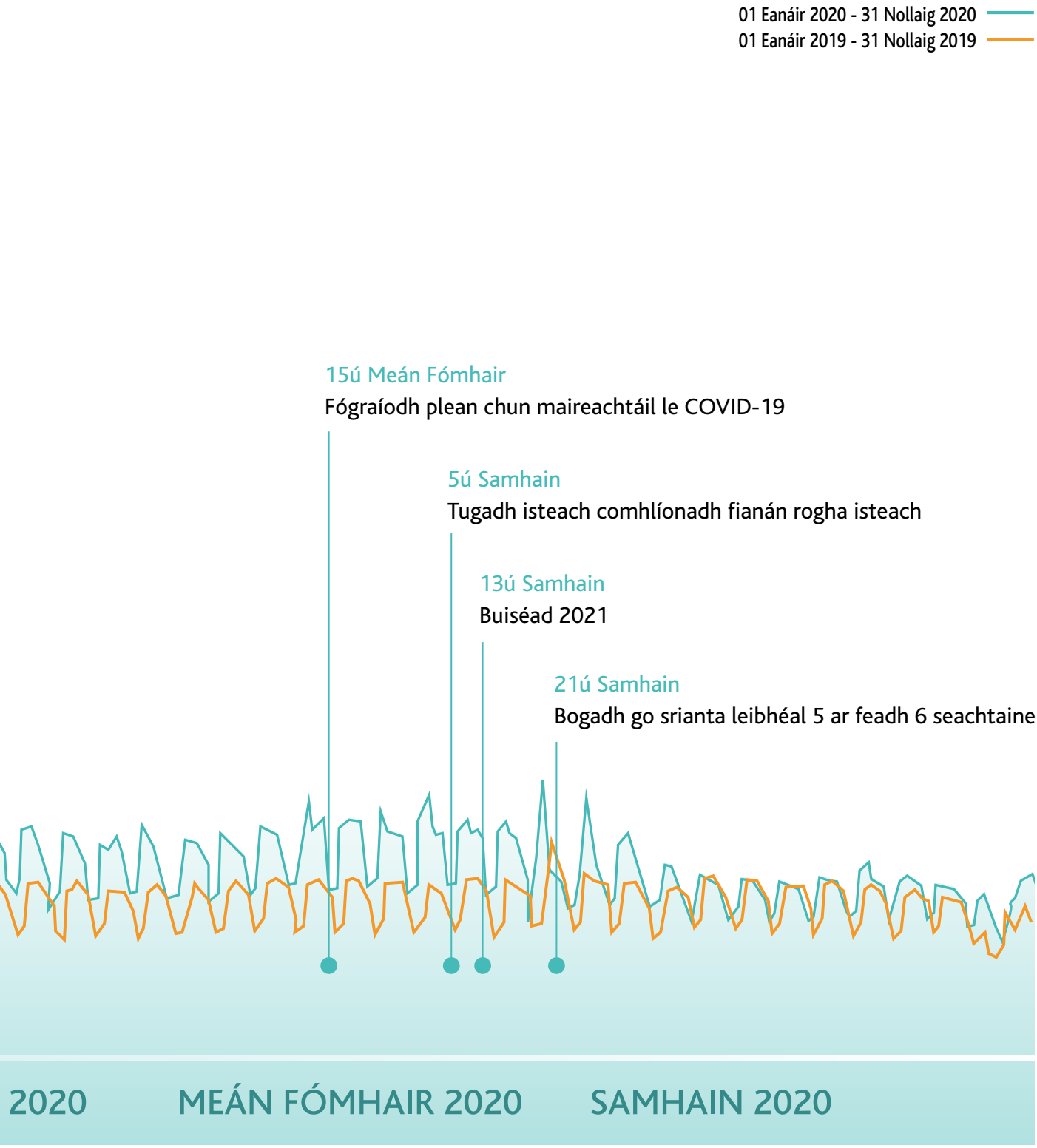
Ba thréimhse an-strusmhar do dhaoine ar fud na hÉireann a bhí sa tréimhse nuair a shroich COVID-19, le caillteanas ollmóhr de phoist, dúnadh scoileanna agus gnó agus eagla mhór orthu maidir le scaipeadh an víris. Chruthaigh sé seo borradh san éileamh ar fhaisnéis ábhartha, agus bhí ár bhfoireann ábhair dhigitigh an fhoireann ar a mine ghéire, ag foilsiú ábhar nua de réir mar a bhí sé ar fáil.

Mar gheall ar an neamhchinnteacht, bhí sé ríthábhachtach cáilíocht agus cruinneas leanúnach ár n-ábhar a chinntiú. Bhí na próisis agus na córais a bhí ag foireann láithreán gréasáin an BFS i bhfeidhm ríthábhachtach dá rath.

5 **Dé Luain, 16 Márta go dtí Dé Luain, 23 Márta 2020**

Trácht Suíomh Gréasáin agus Príomhchlocha Míle 2020




01 Eanáir 2020 - 31 Nollaig 2020
01 Eanáir 2019 - 31 Nollaig 2019
15ú Meán Fómhair
Fógraíodh plean chun maireachtáil le COVID-19
5ú Samhain
Tugadh isteach comhlíonadh fianán rogha isteach
13ú Samhain
Buiséad 2021
21ú Samhain
Bogadh go srianta leibhéal 5 ar feadh 6 seachtaine
2020
MEÁN FÓMHAIR 2020
SAMHAIN 2020

Conas a rinneamar é?

- Chruthaíomar leathanaigh neamhspleácha a bhaineann le COVID-19 a d'fhéadfadh faisnéis ar ábhar amháin a chomhtháthú ó raon foinsí
- D'fhorbraíomar ábhar bunaithe ar riachtanais úsáideoirí lena n-áirítear aiseolas ónár seirbhísí trí chláir phlé nua
- Leathanaigh leasaithe cúpla uair sa lá mar fhreagairt ar cheisteanna nó iarratais ón bpobal agus ónár gcuideachtaí soláthair seirbhíse
- D'úsáidamar trácht gréasáin agus sonraí cuardaigh chun an t-ábhar a ndearna úsáideoirí cuardach air a aithint
- D'fhoilsíomar nuashonruithe ar ár leathanaigh Twitter agus Facebook agus d'fhreagair muid ceisteanna trí na meáin shóisialta
- D'oibríomar le páirtithe leasmhara agus le ranna Rialtais, lena n-áirítear an Roinn Cosanta Sóisialta, chuireamar amach méid ollmhór faisnéise a raibh géarghá leis don phobal
- Chuireamar 35 doiciméad nua a bhaineann le COVID-19 leis an suíomh Gréasáin. B'ionann an trácht comhcheangailte leis na cáipéisí COVID-19 seo agus beagnach 10 milliún amharc leathanaigh agus 18% den trácht go léir ar an tSuíomh Gréasáin in 2020
- Rinneamar beagnach 7,000 athbhreithniú ar ábhar ar fud an láithreáin ghréasáin, níos mó ná dhá oiread líon na n-athbhreithnithe in 2019
- Forbraíodh seirbhís nua um ghlaoch ar ais atá inrochtana trí fhoirm nua ar an suíomh gréasáin. Cuireadh an fhoirm seo isteach 31,291 uair
- Chuireamar Faisnéis do Shaoránaigh agus foireann MABS ar an eolas go laethúil faoi gach alt nuachta agus nuashonrú sna meáin COVID-19 agus chuireamar béim ar aon ábhar nua ar an tSuíomh Gréasáin
- Leanamar ag eisiúint an nuachtlitir Scope gach coicís ar fud na paindéime chuig seirbhísí maoinithe BFS

De réir mar a bhog freagra na hÉireann ar an bpaindéim ó dhianghlasáil go dtí oscailt agus filleadh páirteach ar an obair i rith an tsamhraidh agus ansin ar ais go dianghlasáil arís, bhí riachtanais faisnéise an phobail ag athrú i gcónaí. Faoi dheireadh na bliana, athainmníodh, baineadh nó leasaíodh cuid mhaith den ábhar a foilsíodh ag tús na paindéime.

Na Meáin Shóisialta in 2020

In 2020, mar thoradh ar an bpaindéim agus an freagra a thugamar air, dhaingníomar ár gcáil mar fhoinse faisnéise iontaofa. Ag tús na paindéime, bhí daoine ag cuardach agus ag scaipeadh faisnéise ar na meáin shóisialta go forleathan, cuid acu a bhí neamhdheimhnithe agus míchruinn. Rinneamar cinneadh láithreach ár n-úsáid ar na meáin shóisialta a mhéadú go suntasach chun faisnéis chruinn a scaipeadh go tapa agus chun trácht a thiomáint chuig Suíomh Gréasáin Citizensinformation.ie.

Chuir ár bpoist faisnéis bheacht, thráthúil ar fáil agus chuir siad daoine ar ár suíomh Gréasáin agus seirbhísí chun tuilleadh faisnéise agus comhairle a fháil. Chuireamar freagraí ar na ceisteanna is práinní, ag treorú úsáideoirí chuig ár gcuideachta soláthair seirbhíse agus eagraíochtaí eile chun tuilleadh cabhrach a fháil. Bhí freagra an-dearfach ar ár láithreacht sofhreagrach ar na meáin shóisialta, le méadú mór ar líon na ndaoine a leanann agus a chuaigh i dteagmháil lenár gcuntais meán sóisialta.

Cuireadh an cuntas Facebook um Fhaisnéis do Shaoránaigh i ngníomh i Meán Fómhair 2019, agus faoi dheireadh 2020 bhí os cionn 17,000 leantóir aige. Mhéadaigh ár gcuntas Twitter a leanúna 52% go dtí os cionn 10,000 in 2020. Léiríonn na figiúirí seo an fonn atá ar an bpobal faisnéis iontaofa a fhoinsíonn an rialtas ar na meáin shóisialta.

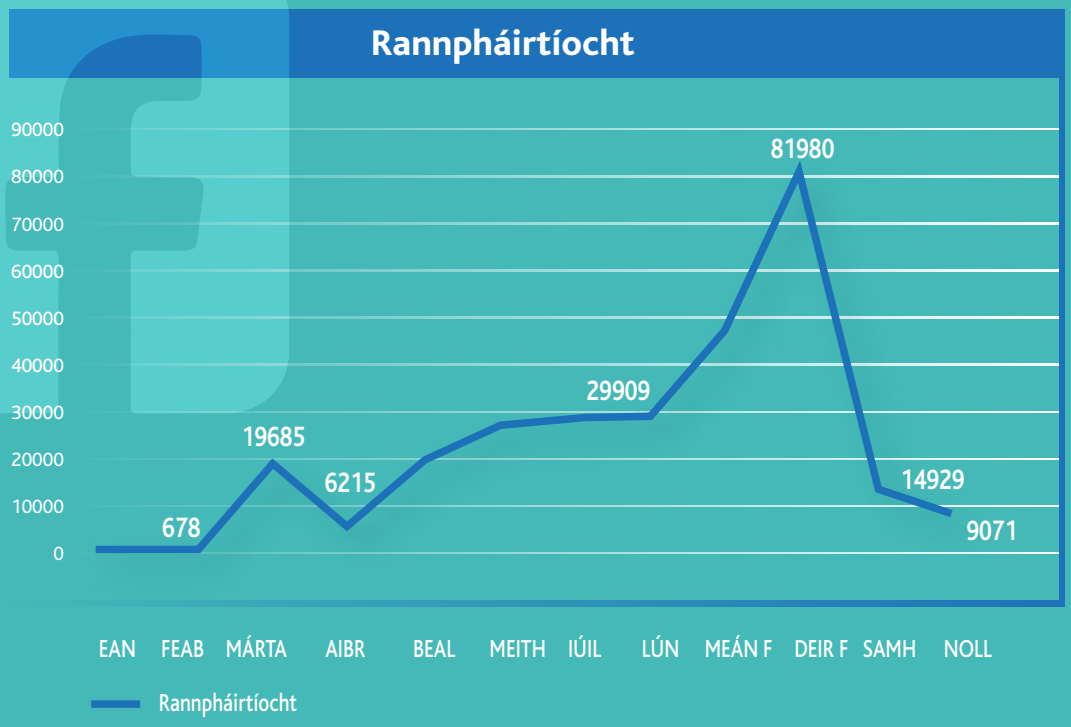
D'fhoilsíomar 1,360 post ar Facebook, agus rinneamar tweetáil nó atweetáil 1,514 uair i rith na bliana. Bhí baint mhór leis an ábhar seo de réir mar a thaitin, a roinn agus a thrácht daoine air.

Bhí ráta rannpháirtíochta 16.8% againn ar Facebook, agus 1.2% ar Twitter. Le haghaidh tagartha, meastar go bhfuil ráta rannpháirtíochta Facebook os cionn 1% go maith agus ar Twitter meastar go bhfuil aon rud idir 0.3% agus 1% an-ard rannpháirtíochta. Tá na figiúirí a shroicheamar go hiontach toisc go raibh an meánráta rannpháirtíochta do chomhlachtaí san earnáil phoiblí in 2018 ag 0.3% ar Facebook agus 0.4% ar Twitter.

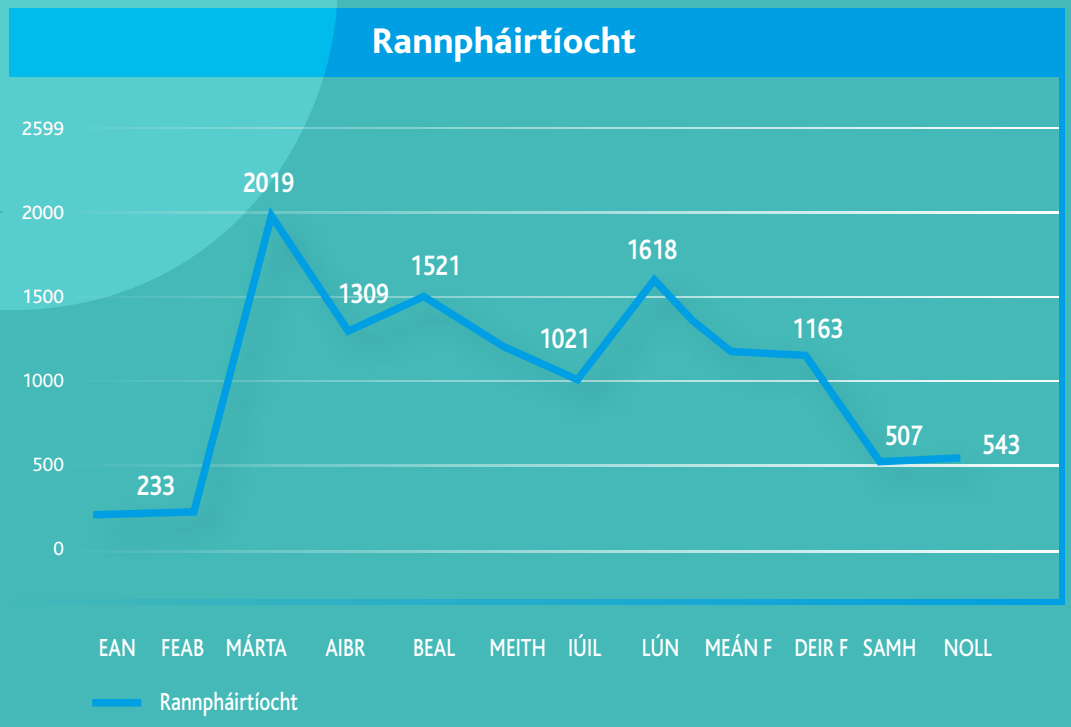
Ar Twitter — Aiseolas Suíomh Gréasáin Twitter

Is acmhainn iontach é suíomh Gréasáin @citizensinfo

Facebook 2020



Twitter 2020



Ar Twitter Aiseolas Suíomh Gréasáin Twitter

Tá an suíomh Gréasáin seo iontach chun faisnéis ghinearálta a fháil ar gach ábhar @citizensinfo @TodaySOR citizensinformation.ie/en/

Ar Twitter Baile Slán Éireann

@citizensinfo sárthaispeántas ó @citizensinfo le faisnéis chriticiúil agus ábhartha á cur ar fáil. Ná déan dearmad go bhfuil oifigí CIC ar fáil ar fud na tíre le haghaidh ceisteanna a fhregairt ar an teileafón agus i ríomhphost. centres.citizensinformation.ie

Thosaigh muid ag freagairt ceisteanna ar na meáin shóisialta in 2020 agus faoi dheireadh na bliana bhí **1,376** (664 ar Twitter agus 712 freagartha againn ar Facebook). Dhírigh na ceisteanna ar leas sóisialach, ar na paindéime, ar na cearta taistil agus fostaíochta. Ar ár gcainéil meán sóisialta, tá na freagraí ar cheisteanna den sórt sin poiblí, agus mar sin sroicheann siad i bhfad níos mó daoine ná an duine a rinne an cheist i dtosach.

In 2020 freisin, d'fhorbraíomar físeáin sna meáin shóisialta agus d'eagraíomar feachtas do thomhaltóirí. Chlúdaigh na físeáin saincheisteanna tráthúla, mar shampla conas clúdaigh aghaidhe a úsáid. Bhí an-tóir ar na físeáin seo agus bhí siad i measc na bpríomhphostálacha a chuireamar ar fáil in 2020. Ritheadh an feachtas tomhaltóra ar feadh míosa, ag cur an chuid nua tomhaltóra den suíomh gréasáin chun cinn (féach thíos).

I rith na bliana, d'aithin eagraíochtaí eile ár gcuntais meán sóisialta mar fhoinsí faisnéise iontaofa.

- Liostáladh muid mar chuntas fíoraithe ar Facebook.
- Cuireadh muid le moil faisnéise COVID-19 ar Facebook agus Twitter.
- Tugadh aitheantas dúinn i dtuarascáil 'Stádas na Meán Sóisialta' Institiúid Margaíochta na hEarnála Poiblí.

Catagóir Nua Tomhaltóirí

In 2020, d'fhorbair BFS catagóir nua tomhaltóra, 'Fadhbanna Coitianta Tomhaltóra', in ionad 'Gnóthaí Tomhaltóra'. Rinneadh an chatagóir a shimpliú, agus rinneadh an t-ábhar a chomhdhlúthú, a shruthlíniú, a nuashonrú agus a nuachóiriú. Thugamar aghaidh ar bhearnaí san ábhar agus chuireamar prionsabail shimplí Bhéarla i bhfeidhm, rud a fhágann go bhfuil sé níos ábhartha do níos mó úsáideoirí agus go bhfuil sé níos éasca le tuiscint.

Sna staidrimh Google Analytics 2020 don chatagóir tomhaltóra seo taispeánadh go raibh 319,136 úsáideoir agus 777,657 amharc leathanaigh ann. Is ionann é sin agus méadú 60.09% ar úsáideoirí agus méadú de 52.2% ar thuairimí leathanaigh ar fhigiúirí 2019.

Catagóir Nua Tomhaltóra - Na Leathanaigh leis an líon ba Mhó Amhairc

Leathanach	Úsáideoirí	Amhairc ar Leathanaigh
Pleananna taistil agus COVID-19	114,284	168,022
Do chearta mar thomhaltóir in Éirinn	44,639	61,041
Siopadóireacht le linn COVID-19	34,754	43,537
Ceadúnais teilifíse	26,947	35,526
Ag ceannach cairr athláimhe	23,183	32,289
Iomlán	**243,807**	**340,415**

Tá an t-ábhar nua ar fáil ar líne ar citizensinformation.ie/en/consumer/.

Ag Filleadh ar Éirinn

In 2020, lean an Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála ag soláthar maoinithe do BFS chun acmhainn faisnéise ar líne a sholáthar d'eisimircigh Éireannacha atá ag filleadh, tionscadal a cuireadh tús leis den chéad uair in 2019. Clúdaíonn an t-ábhar réimsí praiticiúla ar nós conas a oibrítear córas cánachais na hÉireann, conas ceadúnas tiomána Éireannach nó pas a fháil do leanbh a rugadh thar lear.

In 2020, athraíodh an fócas mar fhreagairt ar an bpaindéim.

- Chuireamar faisnéis chothrom le dáta ar fáil d'eisimircigh Éireannacha a d'fhill ar ais go hÉirinn, ag freagairt ceisteanna ón bpobal trí ríomhphost agus sna meáin shóisialta.
- D'fhoilsíomar ábhar nua lena n-áirítear 'Ag Filleadh ar Éirinn le linn COVID-19'.
- Rinneamar faisnéis agus nuashonruithe ábhartha a roinnt ar na meáin shóisialta.
- Rinneamar líonrú le grúpaí, eagraíochtaí agus comhlachtaí reachtúla ábhartha chun faisnéis a scaipeadh agus ábhar maidir le 'Ag filleadh ar Éirinn' a chur chun cinn.
- Ghlacamar páirt i gcainteanna agus seimineáir ghréasáin a bhain le COVID-19 le haghaidh eisimircigh agus eagraíochtaí tacaíochta atá ag filleadh, mar aon le grúpaí arna maoiniú ag an gClár Tacaíochta Eisimirceach agus príomhpháirtithe leasmhara eile.

Bhí os cionn leath mhilliún cuairteoir agus beagnach 1 mhilliún amharc leathanaigh ar na leathanaigh um Fhilleadh ar Éirinn in 2020.

Ag Filleadh ar Éirinn –Na Leathanaigh leis an líon ba Mhó Amhairc

Leathanach	Úsáideoirí	Amhairc ar Leathanaigh
Ag filleadh ar Éirinn agus COVID-19	395,874	569,342
Ag filleadh ar Éirinn	64,924	101,792
Uimhreacha PSP d'eisimircigh Éireannacha agus a dteaghlaigh atá ag filleadh	21,037	30,350
Céile nó páirtí sibhialta neamh-LEE a thabhairt abhaile go hÉirinn	18,029	26,407
Saoránacht Éireannach agus pasanna do leanaí a rugadh thar lear	13,690	17,120
Iomlán	513,544	745,011

Tá ábhar maidir le Filleadh ar Éirinn ar fáil ar líne ar citizensinformation.ie/en/returning_to_ireland/.

An Ciste Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí agus Tionscadal Píolótach um Chuardach Guthbhunaithe

Sheol an Roinn Caiteachais agus Athchóirithe Poiblí (DPER) Ciste Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí nua i lár 2019. Bhí an t-iarratas ón BFS rathúil, inar tugadh aghaidh ar chuardach guthbhunaithe, agus bronnadh €30,000 air go déanach in 2019. Is modh cuardaigh é cuardach guthbhunaithe a ligeann do dhaoine cuardach a dhéanamh ag úsáid orduithe guth labhartha seachas clóscríobh.

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.

Creidimid go bhféadfadh cuardach guthbhunaithe tacú le hOifigeach faisnéise atá ag freagairt ceisteanna comhrá beo, agus a chinntiú go leanann ábhar Citizensinformation.ie ag rangú do gach cineál fiosrúcháin cuardaigh.

Ag ullmhú do Brexit

I rith na bliana, tá suil á coinneáil ag an fhoireann http://citizensinformation.ie ar cursaí maidir leis an Bhreatimeacht. Tá eolas ábharta a bhaineann le tionchar Breatimeacht ar saoránaigh curtha ar fáil againn mar ullmhúchán do deireadh an t-idirthréimshe ar 31ú Nollaig 2020, thug breis agus 2.2 milliún úsáideoir ón Ríocht Aontaithe cuairt ar citizensinformation.ie, ag breathnú ar 4.7 milliún leathanach gréasáin.

"Níor theastaigh uaim ach buíochas a ghabháil libh as faisnéis atá cothrom le dáta, cruinn agus éasca a thuiscint bheith i gcónaí ar fáil agaibh maidir le haon riail COVID. Tá sárthaispeántas á dhéanamh agaibh agus ag bhur bhfoireann. Maith sibh féin."

Caibidil 3: Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)

Citizens Information

Cuireann líonra náisiúnta d'Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh (IFSanna), a ndéanann ocht 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.

Soláthar foirne agus airgeadas

Ag deireadh 2020, bhí 215.29 fostaí coibhéise lánaimseartha (CLA) ann sa líonra SFSanna. Bhí 146 oibrí scéim fostaíochta agus 896 oibrí deonach ann freisin, arb ionann seo agus laghdú beag ar fhigiúirí 2020.

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 limistéar geografach. Cabhraíonn boird bhainistíochta réigiúnacha leis na cuideachtaí a stiúradh agus a bhainistiú agus cuireann an BFS réimse seirbhísí maoirseachta agus tacaíochta ar fail.

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

Íocadh BFS deontais oibríochtúla €15,689,469 leis na hocht gcuideachta SFS in 2020. B'ionann seo agus méadú €1,274,824 ar leithdháileadh buiséid 2019.

Sracfhéachaint ar 2020

Glaoiteoirí ar an SFS:
369,745

Cásanna abhcóideachta:
4,016

Tuairisceáin ar bheartas sóisialta:
5,799

Glaoiteoirí ar an SFS - 369,745

In 2020 tháinig méadú gan fasach ar SFS san éileamh ar fhaisnéis i dtimpeallacht faisnéise atá ag athrú go tapa, de réir mar a tháinig scéimeanna éigeandála, rialacháin agus reachtaíocht i bhfeidhm. Ba é an teileafón agus an ríomhphost an príomh-mhodh teagmhála le cliaint, mar gheall ar shrianta ar sheirbhísí buail isteach a sholáthar. Cailleadh SFS freisin as acmhainn, mar gheall ar chomhairle agus treoir ón Rialtas, ag seasamh síos a lucht saothair deonach de 896 duine go sealadach i Márta 2020.

Lean na Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag seachadadh faisnéise agus comhairle don phobal le linn tréimhse lán de mhearbhall agus dúshláin. Bhí BFS i gceannas ar athchumrú oibríochtaí SFS, i gcomhar le Bainisteoirí agus Boird Réigiúnacha, trí chomhairliúcháin agus cruinnithe rialta. Chinntigh an chomhpháirtíocht seo go bhféadfadh BFS cur chuige náisiúnta a ghlacadh chun tairiscint éifeachtach seirbhíse CIS a choinneáil, agus chuir sé ar chumas roinnt tionscnamh nua a chur i bhfeidhm chun na dúshláin a bhaineann le COVID-19 a shárú:

- Athshannadh Oifigigh Faisnéise ón líonra CIS chun tacú le línte teileafóin CIPS le linn buaicphointí san éileamh ar ghlaoiteoirí
- Cruthaíodh seoladh ríomhphoist tiomnaithe náisiúnta COVID-19 agus déanann foireann Oifigeach Faisnéise monatóireacht air
- Tugadh isteach seirbhís 'Iarr ar Ghlao ar Ais', ag tabhairt deis do chustaiméirí foirm gréasáin a chomhlánú chun glao leantach a fháil ó Oifigeach Faisnéise laistigh de dhá lá oibre. Fógraítear an tseirbhís seo ar shuíomhanna gréasáin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Faisnéis do Shaoránaigh

Mí	Iarrathaí ar Athglaonna
Aibreán	1,121
Bealtaine	2,427
Meitheamh	4,470
Iúil	3,784
Lúnasa	4,154
Meán Fómhair	4,003
Deireadh Fomhair	4,622
Samhain	2,940
Nollaig	1,701
Iomlán	**29,222**

I mí an Mheithimh 2020, thosaigh BFS ag obair leis an SFS tríd an nGrúpa Comhairleach um Sheachadadh Seirbhíse SFS nuabhunaithe chun cur chuige comhsheasmhach a ghlacadh chun roinnt oifigí SFS a athoscailt don phobal trí choinne amháin.

I gcomhthéacs COVID-19, tá bealaí nua oibre forbartha agus glactha ag líonra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Rinneamar é seo ionas go bhféadfaimis seirbhís faisnéise éifeachtach agus freagrúil a sholáthar don phobal i dtimpeallacht faisnéise agus beartais atá ag athrú go tapa.

D'fhorbair an SFS a sheirbhís chun na dúshláin seo a chomhlíonadh agus ról ríthábhachtach a bheith aige i dtacú leis an iliomad daoine a dteastaíonn deis uathu a gcuid roghanna a phlé maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí tacaíochta criticiúla agus ar shochair shóisialta.

Sármhaitheas um Fhreagairt Seirbhíse do Chustaiméirí

Foilsíodh cás-staidéar, 'Seirbhís Feabhsaithe do Chustaiméirí chun Freastal ar Riachtanas Poiblí atá ag Teacht Chun Cinn' i 'dTuarascáil um Chás-Staidéir ar Shármhaitheas i Seirbhís do Chustaiméirí' na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (Ár Seirbhís Phoiblí 2020). Sheol an tAire Stáit sa Roinn an tuarascáil seo ag an gComhdháil bhliantúil um Sheirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán i mí na Nollag 2020.

Tá an cás-staidéar a d'fhorbair BFS bunaithe ar chur i láthair a tugadh ag an gcruinniú Líonra um Sheirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeáin i mí an Mheithimh 2020. Ba é téama an chruinnithe ná 'Aghaidh a thabhairt ar Dhúshláin Seirbhíse do Chustaiméirí de bharr COVID-19 & Nuálaíocht don Todhchaí'. Tá fístaifeadadh den chur i láthair iomlán ar shuíomh gréasáin Ár Seirbhís Phoiblí 2020.

Glaoiteoirí

Chabhraigh SFSanna le 369,745 duine in 2020 agus d'fhreagair siad 726,659 ceisteanna. Sa tábla thíos taispeántar miondealú réigiúnach ar 'ceisteanna', ' glaoiteoirí' agus ceisteanna in aghaidh an ghlaoiteora'.

Tábla ina dtaispeántar na ceisteanna agus na glaoiteoirí do gach SFS

An SFS	Ceisteanna	Glaoiteoirí
SFS Laighean Theas	131,915	53,615
SFS Laighean Thuaidh	117,227	47,743
SFS Chonnachta Thuaidh agus Uladh	111,217	52,316
SFS na Mumhan Thuaidh	102,913	57,572
SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh	91,507	51,256
SFS na Mumhan Theas	76,793	46,770
SFS Bhaile Átha Cliath Theas	55,253	30,828
SFS Chonnachta Theas	39,833	29,645
	726,658	**369,745**

Nuair a cuireadh aois i dtaifead, bhí beagnach leath de na glaoiteoirí sa chatagóir 26-45 (49.29%), agus 46-65 (34.66%). Bhí 12.33% de ghlaoiteoirí 66 bliain d'aois agus níos sine, agus an fuílleach faoi 25 (3.72%).

Nuair a cuireadh náisiúntacht i dtaifead, b'Éireannaigh iad formhór na nglaoiteoirí (193,560). As na glaoiteoirí neamh-Éireannacha, ba í an náisiúntacht neamh-Éireannach ba mhó Polannach (11,450), agus Briotanach (4,014). Bhí na 'trí cinn is fearr' seo mar an gcéanna le 2019.

Nuair a thosaigh COVID-19 agus dúnadh oifigí ina dhiaidh sin, ní nach ionadh, ní dhearna ach 29.48% de chliaint teagmháil leis an SFS go pearsanta in 2020, i gcomparáid le 78% in 2019.

I gcodarsnacht leis sin, rinne 64.33% teagmháil leis an SFS ar an teileafón in 2020, ag léiriú méadú suntasach ar fhigiúr 2019 de 21%.

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 agus fostaíocht i measc na saghsanna ceiste ba choitianta. Bhí an chatagóir fiosrúcháin COVID-19 nua-chruthaithe rangaithe sa tríú háit de na catagóirí is mó éilimh orthu in 2020 i dtéarmaí éileamh na gcliant. Ba é leas sóisialach an chatagóir fiosrúcháin ba mhó in 2020, agus 307,239 ceist ann (42.28%). Le chéile, b'ionann leas sóisialach, fostaíocht agus COVID-19 agus 60.89% de na ceisteanna go léir do 2020.

Catagóirí leis an Líon is Mó Fiosrúchán 2020

Rangú	An 10 gCatagóir leis an Líon is Mó Fiosrúchán 2020	Líon Fiosrúchán 2020	% de na Fiosrúcháin Foriomlána 2020
1.	Leas Sóisialach	307,239	42.28%
2.	Fostaíocht	69,009	9.49%
3.	COVID-19	66,281	9.12%
4.	Tithíocht	57,646	7.93%
5.	Sláinte	47,816	6.58%
6.	Airgead agus Cáin	35,210	4.84%
7.	Áitiúil	29,411	4.04%
8.	Ceartas	20,871	2.87%
9.	Breith, Teaghlach agus Caidrimh	20,134	2.77%
10.	Ag Bogadh go Tír Eile	20,099	2.76%

* Catagóirí COVID-19 a chomhaireamh muid mar íocaíochtaí sonracha leasa shóisialaigh ar nós an Scéim PUP, Sochar Breoiteachta Feabhsaithe, chomh maith leis an Scéim Fóirdheontais Pá Fostaíochta (Riarthóirí Ioncaim), chomh maith le cearta fostaíochta a bhaineann le COVID-19.

Gníomhartha

Ar an iomlán, taifeadadh go raibh 74.47% de na fiosrúcháin in 2020 casta. Is ionann é seo agus méadú suntasach ar fhigiúr 2019 de 65; D'éirigh riachtanais faisnéise in 2020 níos casta le beartais agus treoir an rialtais atá ag síorathrú maidir le paindéim COVID-19.

Cuireadh ceisteanna i gcuntas mar cheisteanna óna dteastaíonn faisnéis 325,711 (44.82%), comhairle agus cúnamh 398,107 (54.78%) agus abhcóideacht 2,840 (0.39%).

Conas a chabhraigh Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh in 2020

- Roghanna daoine a ndearnadh iniúchadh orthu 77.94%
- Méid ríofa an tsochair nó na teidlíochta cánach leis an nglaoiteoir 6.44%
- Seiceáil sochar 6.05%
- Foirm á líonadh le glaoiteoir 4.91%
- Teagmháil a dhéanamh le roinn Rialtais nó gníomhaireacht (an earnáil phoiblí /dheonach) thar ceann an té atá ag glaoch 2.10%
- Cabhrú le rochtain nó feidhmchlár ar líne 1.01%
- Comhairle a thabhairt faoi phróiseas achomhairc 0.35%
- Glao ar fhostóir, tiarna talún nó eile (an earnáil phríobháideach) thar ceann glaoiteora 0.20%

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.

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

Sholáthair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh abhcóideacht do 4,016 cliant in 2020, a thóg níos mó ná 11,130 uair an chloig.

Cásanna fadtéarmacha: Taifeadadh 1,969 cás fadtéarmach, a thóg 9,043 uair an chloig. De ghnáth, baineann na cásanna seo le saincheisteanna nó achomhairc chasta, mar fhostaíocht, leas sóisialta agus tithíocht, agus tógann siad míonna chun dul chun cinn.

Cásanna gearrthéarmacha: Cásanna gearrthéarmacha a bhí sna 2,047 cás eile, a thóg 2,087 uair an chloig agus a raibh níos mó ná 6,000 gníomh taifeadta i gceist leo, mar shampla faisnéis a sholáthar, foirmeacha a ullmhú, glaonna teileafóin a dhéanamh, agus litreacha nó ríomhphoist a scríobh chuig fostóirí, tiarnaí talún, ranna nó gníomhaireachtaí Rialtais.

Bhain an chuid is mó (69%) de na cásanna abhcóideachta in 2020 le leas sóisialta, agus fostaíocht (15%) agus tithíocht (8%) ina dhiaidh sin.

Chuaigh srianta sláinte poiblí i bhfeidhm go mór ar sholáthar abhcóideachta in 2020, rud a laghdaigh líon na gcásanna go mór ach léirigh an chéad dá mhí de 2020 éileamh láidir ar abhcóideacht, le méadú 38% i gcomparáid leis an tréimhse chéanna in 2019.

As an 1,969 cás abhcóideachta aonair ar dhéileáil seirbhísí leo in 2020, bhí thart ar 1,086 cás oscailte cheana féin ag tús 2020. Bhí 883 cás nua ann (laghdú 45%). Dúnadh 1,272 cás san iomlán in 2020.

Is ionann an miondealú inscne ar chliaint abhcóideachta agus 57% baineann, 43% fireann. Taifeadadh náisiúntacht i 75% (1,470) de chásanna. Díobh seo, bhí saoránacht neamh-Éireannach ag 40% díobh, lena n-áirítear 13% a raibh saoránacht neamh-AE acu. Nuair a chuirtear gach cás san áireamh, taifeadadh go raibh saoránacht neamh-Éireannach ag 590 (30%) cliant, agus saoránacht neamh-AE ag 194 acu sin.

San iomlán, bhain 69% de na cásanna in 2020 le leas sóisialta. Ag teacht le ceisteanna faisnéise agus comhairle, bhí i bhfad níos mó cásanna leasa shóisialaigh ná cásanna abhcóideachta. B'ionann líon na gcásanna nua leasa shóisialaigh in 2020 agus laghdú 42% ó 2019. Mar sin féin, tháinig méadú 4% ar líon na gcásanna foriomlána a bhaineann le leas sóisialta in 2020.

Ba í an fhochatagóir leasa shóisialaigh ba shuntasaí ná Liúntas Míchumais (21% de na cásanna go léir), agus Pinsean Neamhbhailí (12%), Liúntas Cúramóra nó Sochar Cúramóra (11%), pá (5%) agus Liúntas Cuardaitheora Poist ina dhiaidh sin (5%).

Bhain an chéad líon eile cásanna abhcóideachta a osclaíodh in 2020 le fostaíocht (15%). Léirigh sé seo céatadán an-ard d'obair a bhaineann le habhcóideacht i gcomhthéacs CIS. Ina dhiaidh sin bhí tithíocht (8%) agus inimirce (3%), agus tomhaltóirí, sláinte agus oideachas ag níos lú ná 2% na catagóire.

Cé gur tháinig laghdú ar líon na gcásanna abhcóideachta foriomlána in 2020 i gcomparáid le 2019, bhí méaduithe suntasacha ar líon na gcásanna a bhain le laethanta saoire poiblí agus saoire bhliantúla, téarmaí agus coinníollacha fostaíochta, íosfhógra agus uaireanta oibre.

Tacaíocht Saineolaithe Abhcóideachta

Tá rochtain ag abhcóidí i CIS ar phainéal saineolaithe, ar conradh ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Nuair a bhíonn saincheist leasa shóisialaigh nó fostaíochta an-chasta ag cliaint CIS, is féidir leis an CIS comhairle a iarraidh ó shaineolaithe dlí. Bhí an chomhairle shaineolach seo lárnach i réiteach rathúil cuid de chásanna abhcóideachta níos casta CIS in 2020.

Idirghabhálacha Leasa Shóisialaigh

I gcásanna leasa shóisialaigh, bhí an idirghabháil abhcóideachta is suntasaí (70% de na cásanna) ag obair le nó ar aghaidh thar ceann an chliaint achomharc a chur faoi bhráid na hOifige Achomhairc Leasa Shóisialaigh (SWAO).

San iomlán, baineadh amach 74% de na torthaí a d'aontaigh an cliant agus an t-abhcóide ag a gcruinniú tosaigh agus a dréachtaíodh ina bPlean Abhcóideachta sna cásanna leasa shóisialaigh a dhún in 2020. Baineadh amach 6% go páirteach agus níor baineadh 20% amach.

Idirghabhálacha Fostaíochta

Ba é an t-idirghabháil abhcóideachta ba shuntasaí sna cásanna seo ná cúnamh a thabhairt don chliant in idirbheartaíochtaí díreacha lena bhfostóir.

Idirghabháil	Líon na gCásanna	Céatadán na gcásanna iomlána inar cuireadh idirghabháil i bhfeidhm *
Caibidlíocht dhíreach leis an bhfostóir	130	88%
Freastal ar éisteacht ón gCoimisiún Caidrimh Oibre (CCO)	88	59%
Comhaontú socraíochta	56	38%
Tacaíocht éisteachta CCO don chliant, gan aon fhreastal ar CIS	26	18%
Idirghabháil CCO	11	7%
Freastail ar éisteacht sa Chúirt Oibreachais	5	3%
Caibidlíocht dhíreach le leachtaitheoir / glacadóir	3	2%
Tacaíocht éisteachta sa Chúirt Oibreachais don chliant, gan aon fhreastal CIS	3	2%
Atreorú dlíthiúil	3	2%
Iomlán	**325**	*** Féadfaidh níos mó ná idirghabháil amháin a bheith i gceist le gach cás.**

San iomlán, baineadh amach 71% de na torthaí a comhaontaíodh sa Phlean Abhcóideachta i gcásanna fostaíochta in 2020. Ina dhiaidh sin taifeadadh 13% mar bhainte amach i bpáirt agus 16% nár baineadh amach.

Tuairisceáin bheartais shóisialta ó SFSanna

Cuireann SFS 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. In 2020, chuir SFSanna 5,799 tuairisceán beartais shóisialta isteach.

Chuaigh an paindéim i bhfeidhm ar gach réimse de shaol daoine agus soláthar seirbhíse poiblí in 2020, lena n-áirítear sláinte agus cúram sóisialta, poist agus dálaí oibre, tacaíocht ioncaim agus caighdeáin mhaireachtála. Lean ábhair a bhaineann le leas sóisialta mar phríomhfhócas an líonra d'aiseolas beartais shóisialta SFS a cuireadh faoi bhráid BFS, arb ionann é agus níos mó ná 40% de na saincheisteanna beartais go léir a ardaíodh. Bhíomar ag súil go ndíreodh an fócas seo ar leas sóisialach, i bhfianaise scála agus luas idirghabhálacha an Rialtais chun tacú le hioncaim i rith na bliana.

B'ionann an chatagóir COVID-19 agus 18% de na tuairisceáin beartais shóisialta le linn 2020. Tá íocaíochtaí sonracha a bhaineann le leas sóisialta sa chatagóir seo mar an Scéim Íocaíochta Dífhostaíochta Phaindéimeach (IDF) agus an Sochar Breoiteachta Feabhsaithe. Cuimsítear freisin an Scéim Fóirdheontais Pá Fostaíochta arna riar ag na Coimisinéirí Ioncaim, chomh maith le saincheisteanna cearta fostaíochta a bhaineann le COVID-19.

I measc na bpríomhréimsí imní eile a thuairiscigh seirbhísí bhí tithíocht, saincheisteanna airgid agus cánach, sláinte, fostaíocht agus taisteal / caitheamh aimsire.

Thagair beagnach dhá thrian den aiseolas a thuairiscigh CIS do dheacrachtaí oibríochta nó riaracháin sna catagóirí seo:

- Leas sóisialach
- Teidlíocht seirbhíse sláinte (a bhfuil ceisteanna faoi Chártaí Leighis mar phríomhcheist)
- Saincheisteanna maidir le hairgead agus cáin
- Tithíocht

Mheas baill foirne sa SFS gur deacrachtaí iad na cásanna eile (37%) de bharr na mbeartas, na reachtaíochta nó na dtreoirlínte atá mar bhonn agus taca le scóip na scéimeanna, na sochar nó na seirbhísí. Bhain siad seo le 'neamhréireachtaí i mbeartas' nó 'bearnaí i soláthar seirbhíse'.

Léirigh anailís sonraí go raibh deacrachtaí ar leith ag iarratasóirí le hÍocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19 (PUP) agus leis an Scéim Fóirdheontais Pá Fostaíochta. Is cinnte go raibh iarmhairtí gan choinne agus neamhbheartaithe ag cuid de na tacaíochtaí agus na tionscnaimh a tugadh isteach mar fhreagairt ar COVID-19, chomh maith le bearnaí sa chlúdach. Rinneadh roinnt beartas a bheachtú i bhfíor-am, de réir mar a tháinig aiseolas ar na hiarmhairtí chun solais.

Bhí cearta agus coinníollacha fostaíochta le feiceáil go rialta freisin san aiseolas ó sheirbhísí, agus tuairiscíodh imní maidir leis an gCárta Leighis, íocaíochtaí míchumais agus breoiteachta, agus morgáistí, cíosanna agus iasachtaí tí.

Ina theannta sin, leag cuideachtaí seachadta seirbhíse BFS béim ar na hábhair imní beartais seo a leanas in 2020.

- Deacrachtaí a bhí ag oibrithe faoi 18 agus os cionn 66 bliana d'aois a leag a chaill a gcuid post agus nach raibh incháilithe don PUP
- Oibrithe séasúracha nach raibh i bhfostaíocht díreach roimh an bpaindéim, agus mar sin, ní raibh siad incháilithe don íocaíocht
- Ní raibh 'oibrithe teorann', daoine a bhfuil cónaí orthu i dTuaisceart Éireann, ach a oibríonn i bPoblacht na hÉireann i dteideal an PUP
- Faighteoirí PUP féinfhostaithe a bhí ag obair mar fhostaithe ÍMAT freisin

Bhí baint ag tuairiscí maidir le Cártaí Leighis le deacrachtaí iarratasóirí iarratas a dhéanamh ar a gcártaí agus iad a athnuachan ar líne, go háirithe do chliaint aosta.

Le linn 2020, chuir cuideachtaí seachadta seirbhíse BFS imní in iúl freisin maidir le hinfhaighteacht agus inacmhainneacht roghanna tithíochta oiriúnacha do theaghlaigh ar ioncam íseal.

Grúpa Forbartha Abhcóideachta

Tá Grúpa Forbartha Abhcóideachta an SFS (GFA), ar a bhfuil ionadaithe ón CFS agus BFS freagrach as díriú straitéiseach agus ardleibhéil náisiúnta ann ar sheirbhísí abhcóideachta a fhorbairt agus as bearnaí a shainaithint i gcaighdeáin, beartais agus acmhainní abhcóideachta an SFS. Déanfaidh an GFA maoirseacht ar bheartais agus nósanna imeachta a bhaineann le habhcóideacht agus iad a údarú.

Citizens Information

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

Tá an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (an SGFS) bunaithe i gCorcaigh agus soláthraíonn seirbhís faisnéise teileafóin cuimsitheach agus faoi iontaoibh don phobal. 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 comhrá 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.

Soláthar foirne agus airgeadas

Oibríonn bainisteoir, beirt mhaoirseoirí foirne, 17 n-oifigeach coibhéise lánaimseartha faisnéise, riarthóir sinsearach agus beirt riarthóirí páirtaimseartha san SGFS. thacaigh oifigeach amháin sealadach leis an tseirbhís Phiarthacaíochta i gcaitheamh 2020.

Ba é deontas oibríochtúil an SGFS ón BFS €1,358,232 in 2020.

Sracfhéachaint ar 2020

Freagraíodh glaonna teileafóin:
153,476

Ceisteanna a freagraíodh sa chomhrá gréasáin:
2,823

Tuairisceáin Bheartais Shóisialta CIPS:
982

COVID-19 agus Freagra an SGFS

In ainneoin na ndúshlán a bhí ann mar gheall ar COVID-19, ba bhliain rathúil í 2020 do CIPS. Tháinig méadú mór ar éilimh seachadta seirbhíse i mí an Mhárta 2020 mar gheall ar an líon ard glaoiteoirí agus an tírdhreach faisnéise atá ag síorathrú, agus rinneamar tairiscint an CIPS a oiriúnú go tapa. Trí réitigh nuálacha, agus trí chomhpháirtíocht le cuideachtaí eile arna maoiniú ag BFS, ní amháin go ndearna CIPS seirbhísí a chothabháil, ach mhéadaigh sé a chumas. Baineadh é seo amach trí bhreisoiliúint a chur ar chomhghleacaithe ó chuideachtaí réigiúnacha SFS eile agus trí líon na mball foirne a mhéadú. Chuir CIPS oifigeach faisnéise coibhéiseach lánaimseartha amháin leis an bhfoireann i mí Dheireadh Fómhair agus ceathrar oifigeach faisnéise lánaimseartha sealadach breise i mí na Nollag.

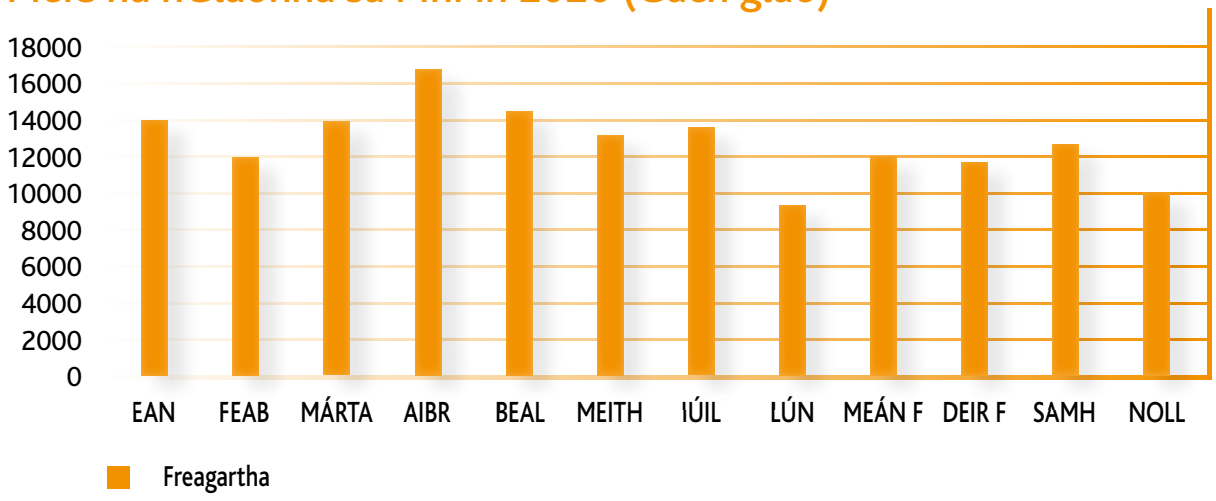
Staidrimh

In 2020, d'fhreagair SGFS 153,476 glao teileafóin agus chuaigh sé i dteagmháil leis an bpobal ar 2,823 cairt gréasáin. Soláthraíonn SGFS seirbhís tacaíochta piaraí do gach ball foirne sa SFS, cé gur cuireadh ar fionraí é i mí Aibreáin agus i mí na Bealtaine mar gheall ar COVID-19, d'fhreagair sé 2,120 glao teileafóin thar na deich mí eile. In 2020, d'fhreagair SGFS 153,476 glao teileafóin agus bhí siad i dteagmháil leis an bpobal ar 2,823 comhrá gréasáin.

Seirbhís Teileafóin

Léiríonn na 153,476 glao ón bpobal a freagraíodh, méadú 7% ó 2019.

Méid na nGlaonna sa Mhí in 2020 (Gach glao)



Seirbhís chomhrá gréasáin

Tá an tseirbhís seo dírithe ar dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta nó cainte acu agus bacainní eile ar chumarsáid ar an teileafón. Freagraíodh 2,823 ceist maidir le comhrá gréasáin in 2020. Ba mhéadú 20% é seo ar 2019.

"Bhí cliant agam ar maidin ag rá gurb é citizensinformation.ie an suíomh Gréasáin a dtguann sí cuairt air do gach rud mar atá sé curtha le chéile ar bhealach iontach agus tá sé an-éasca a leanúint! Bhí ardmholadh aici don baill foirne atá páirteach ann agus ba mhaith leí buíochas a ghabháil le gach duine as an gcabhair a thug siad di."

Tacaíocht Piaraí

Is nasc díreach í an tSeirbhís Tacaíochta Piaraí idir SGFS agus na hIonaid Faisnéise do Shaoránaigh (IFS) ar fud na tíre. Tá sé mar aidhm ag an tseirbhís rochtain a thabhairt do IFsAnna áitiúla ar fhoireann Oifigeach Faisnéise atá ar fáil chun tacaíocht fiosrúcháin agus comhairliúchán a sholáthar don fhoireann agus d'oibrithe deonacha. Cuireadh é seo ar fionraí i mí Aibreáin agus i mí na Bealtaine toisc go raibh acmhainní dírithe ar chúnamh a thabhairt don phobal. Nuair a athosclaíodh an tseirbhís i mí an Mheithimh, bhí an t-éileamh íseal mar is beag ionad a bhí oscailte agus bhí teorainn ar coinní duine le duine. Ní raibh aon shaorálaí sna hionaid Faisnéise do Shaoránaigh don chuid eile de 2020. Cuireadh é seo ar fionraí i mí Aibreáin agus i mí na Bealtaine toisc go raibh acmhainní dírithe ar chúnamh a thabhairt don phobal. Nuair a athosclaíodh an tseirbhís i mí an Mheithimh, bhí an t-éileamh íseal mar is beag ionad a bhí oscailte agus teoranta coinní aghaidh ar aghaidh. Ní raibh aon saorálaithe sna hionaid Faisnéise do Shaoránaigh don chuid eile de 2020.

Dearbhú Cáilíochta

Tá roinnt beart i bhfeidhm ag SGFS chun cáilíocht a chuid idirghníomhaíochtaí uile leis an bpobal agus leis an bhfoireann um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chinntiú. Áirítear leo seo:

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

Is príomhréimse i gcónaí é caighdeán don SFGS. Mar chuid de na seiceálacha cáilíochta i bhfeidhm, déanann maoirseoirí foirne trí ghlao a mheas do gach oifigeach faisnéise gach mí. Ina theannta sin, déanann maoirseoirí foirne seisiúin oiliúna le hoifigigh faisnéise gach dhá mhí. Tá cáilíocht i gcónaí mar phríomhfhócas i CIPS. Mar chuid de na seiceálacha cáilíochta atá i bhfeidhm, déanann maoirseoirí foirne trí ghlaoch ar gach oifigeach faisnéise a mheas gach mí. Ina theannta sin, déanann maoirseoirí foirne seisiúin oiliúna le hoifigigh faisnéise gach dhá mhí.

Tuairiscéai bheartas sóisialta ón tSeirbhís Theileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tá i bhfoireann bheartais shóisialta an SGFS beirt chomhordaitheoirí beartais shóisialta agus seisear baill foirne beartais shóisialta. Dhéan an seirbhís (SGFS) 982 thuairisceáin ar bheartais shoisialta le haghaidh an BFS sa bhliain 2020; ba é sin méadú 20.6% ar an mbliain 2019. Bhain níos mó ná a leath de na tuairisceáin (57.7%) le cúrsaí leasa shóisialaigh.

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.

Soláthar foirne agus airgeadas

Ag deireadh 2020, bhí 290 fostaí coibhéise lánaimseartha i gcuideachtaí réigiúnacha SBCA. Bhí ocht mbainisteoir réigiúnacha ann, 47 comhordaitheoir comhairle airgid, 86 riarthóir agus 149 comhairleoir airgid (lena n-áirítear comhairleoirí tiomnaithe umriaráistí morgáste). Bhí 11 ball foirne ag obair ar Líne Chabhrach SBCA, 11.5 ball foirne coibhéiseach lánaimseartha i dTacaíocht SBCA agus cúigear ball foirne i SBCA Náisiúnta an Lucht Siúil. Ba ionann an maoiniú iomlán BFS in 2020 agus €18,652,969. Leithdháileadh €2,449,585 breise chun an tseirbhís Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMT) a mhaoiniú, agus €1,850,000 chun Abhaile a mhaoiniú.

COVID-19 agus freagra an SBCA

Chuaigh COVID-19 i bhfeidhm go mór ar obair SBCA in 2020. Measadh gur seirbhís riachtanach é SBCA agus lean sé de bheith ar fáil do chliaint atá ann cheana agus do chliaint nua ar an teileafón agus ar r-phost. Stopadh cruinnithe aghaidh ar aghaidh i mí an Mhárta, áfach. Athosclaíodh go teoranta cruinnithe aghaidh ar aghaidh i mí an Mheithimh, ach tháinig deireadh leo sin arís i mí Dheireadh Fómhair nuair a fógraíodh tuilleadh srianta sláinte poiblí.

Sracfhéachaint ar 2020

Cliaint nua:
13,480

Cás ar oscailt mar dheireadh mhí na Nollag 2020:
11,515

Líne Chabhrach SBCA glao:
22,951

Tugadh SBCA Messenger isteach i SBCA mar gheall ar phaindéim COVID-19 chun an pointe rochtana ar sheirbhísí SBCA a mhéadú, atá inrochtana trí shuíomh Gréasáin SBCA. Tháinig méadú suntasach ar ghníomhaíocht na meán sóisialta SBCA i rith na bliana agus aithníodh go raibh ceann de na rátaí rannpháirtíochta is fearr ag SBCA ar Facebook in Éirinn, I dTuarascáil Stát na Meán Sóisialta na hEarnála Poiblí.

I mí Lúnasa, thug an tAcht um Thionóntachtaí Cónaithe agus Luachála, 2020, bearta nua isteach chun déileáil le riaráistí cíosa agus cosaintí breise a thabhairt do thionóntaí a bhfuil tionchar eacnamaíoch COVID-19 orthu. Luann an reachtaíocht seo SBCA mar fhoinse tacaíochta do thionóntaí agus éilíonn sí ar an mBord Tionóntachtaí Cónaithe tionóntaí ábhartha a chur ar an eolas faoi SBCA. Ina theannta sin, tugann SBCA comhairle do thionóntaí le fiacha agus cúrsaí buiséadaithe eile.

Staitisticí (SBCA de réir Uimhreacha)

Cliaint nua agus gníomhacha 2020

- Thacaigh SBCA le 13,480 cliant nua in 2020
- Lorg 1,040 duine nach raibh tacaíocht fhadtéarmach ag teastáil uathu, faisnéis faoi bhuiséadú agus bainistíocht airgid ó MABS
- Amhail an 31 Nollaig 2020, ba é 11,515 na cásanna oscailte iomlána

Próifíl na gCliant Nua

Aois agus Inscne
Bhí formhór na gcliant nua (63%) san aoisghrúpa 41 go 65. Bhí 26% eile idir 26 agus 40 bliain d'aois.
Mná ab ea os cionn leath (55%).
Foinse Ioncaim
Fuair 52% de chliaint nua íocaíocht leasa shóisialaigh. Díobh seo: • Fuair 34% íocaíochtaí míchumais, íocaíochtaí cúramóra nó Pinsean Easláine • Fuair 9% an Íocaíocht Dífhostaíochta Phaindéimeach COVID-19 (ÍDP) • Fuair 26% Liúntas Cuardaitheora Poist nó Sochar Cuardaitheora Poist • Bhí 33% de chliaint nua i bhfostaíocht • Bhí 5% féinfhostaithe • Bhí foinse ioncaim amháin ag 37.5% de theaghlaigh

Cóiríocht
Bhí 48% de chliaint ina gcónaí i gcóiríocht mhorgáistithe
Bhí 6% de na cliaint ina gcónaí i dtithe a raibh úinéireacht iomlán acu orthu
Bhí 15% ina gcónaí i gcóiríocht phríobháideach ar cíos
Bhí 13% ina gcónaí i gcóiríocht údaráis áitiúil ar cíos
Bhí 3% de na cliaint ina gcónaí lena dtuismitheoirí.
Bhí 15% ina gcónaí i gcineálacha éagsúla cóiríochta eile mar shampla le teaghlach nó le cairde, nó le tithíocht dhídeanach
Fiachas Iomlán atá faoi úinéireacht
Bhí €1.186 billiún san iomlán dlite do chliaint nua in 2020.
Ba é meánleibhéal an fhéich taifeadta do gach cliant nua ná €88,000.
Bhí níos mó ná 90% den fhiach dlite do bhanc nó d'institiúid airgeadais eile, d'iasachtóir fo-phríomha nó do ghníomhaireacht bailithe fiach.

Róil Nua do SBCA i Reachtaíocht

Acht um Thionóntachtaí Cónaithe 2020

I mí Lúnasa 2020, thug an tAcht um Thionóntachtaí Cónaithe 2020 cosaint bhreise do thionóntaí a mbíonn riaráistí cíosa orthu mar gheall ar COVID-19. Tá sé éigeantach anois do gach tionónta atá ag iarraidh leas a bhaint as na cosaintí breise seo dul i dteagmháil le SBCA. Is céim mhaith é seo, mar tugann sé deis do SBCA a seirbhís iomlán a thairiscint do thionóntaí, ag cabhrú leo déileáil le haon chúrsaí airgid eile agus céimeanna a ghlacadh chun a n-ioncam a uasmhéadú.

I bhfianaise nádúr sealadach na reachtaíochta, comhaontaíodh go mbeadh cuideachta SBCA amháin, SBCA Laighean Theas, mar phointe teagmhála ainmnithe d'atreoruithe an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe (BTC). Rinneadh 33 atreorú idir tús Lúnasa 2020, nuair a achtaíodh an tAcht, agus deireadh mhí na Nollag 2020. Oibríonn SBCA le tionóntaí atreoraithe chun a staid reatha riaráistí cíosa a mheas agus roghanna a iniúchadh chun cabhrú leis an tionóntacht a chothú.

Ról Feabhsaithe do SBCA Faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí

I mí an Mheithimh, d'fhoilsigh Banc Ceannais na hÉireann rialacháin faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí chun custaiméirí iasachtóirí airgid ceadúnaithe a chosaint. Lean na rialacháin nua seo athbhreithniú an Bhainc Ceannais ar an gCód, a thosaigh in 2018. Caithfidh iasachtóirí airgid rabhaidh fheiceálacha ar ardchostas creidmheasa a áireamh i ngach fógra ar iasachtaí le Ráta Céatadáin Bliantúil (RCB) os cionn 23%.

Chuaigh BFS agus SBCA i gcomhairle le páirtithe leasmhara in 2018 faoin athbhreithniú ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí maidir le hiasachtóirí airgid. Léiríonn na hathruithe a rinneadh ar an gCód roinnt de na moltaí ó aighneacht BFS / SBCA maidir le tomhaltóirí ar ioncam íseal a chosaint. Tagraíonn an Cód athbhreithnithe do MABS in áiteanna éagsúla agus deirtear gur chóir go n-inseofaí d'iasachtaithe ionchasacha faoi roghanna eile seachas creidmheas ardchostas agus go n-ordófaí dóibh teagmháil a dhéanamh le MABS má theastaíonn iasacht uathu le haghaidh bunriachtanas, mar chóiríocht nó leictreachas.

Imeachtaí agus oideachas pobail

Cur i láthair ar líne d'iar-oibrithe Debenhams

I bhfianaise an tsaineolais i líonra MABS, is minic a iarrtar ar sheirbhísí tacú le cohóirt éagsúla daoine a bhfuil géarchéim airgeadais acu. Mar shampla, d'éascaigh MABS Bhaile Átha Cliath Theas seisiún comhairle agus faisnéise airgid ar líne do thart ar 1,200 ball foirne Debenhams ar fud na tíre a bhí á ndéanamh iomarcach.

Líne Chabhrach Náisiúnta SBCA

Is seirbhís teileafóin náisiúnta í Líne Chabhrach SBCA. D'aistrigh a fheidhm agus a fhoireann go SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh i mí Feabhra 2020. Faoi dheireadh mhí an Mhárta, mar fhreagairt ar COVID-19 agus an riachtanas sláinte poiblí chun baill foirne a chosaint, thosaigh an Líne Chabhrach ag feidhmiú go cianda. In 2020, d'fhreagair an Líne Chabhrach 22,951 glao, ar a raibh 11,897 cliant.

Is féidir le glaoiteoirí glórphost a fhágáil, ag iarraidh glao ar ais. In 2020, d'iarr thart ar 884 glaoiteoir glaoch ar ais. Thug an Líne Chabhrach freagra freisin ar 2,380 iarratas ríomhphoist i rith na bliana.

Seimineár gréasáin SBCA

Eagraíodh sraith seimineár gréasáin i bhfómhar 2020 chun aird a tharraingt ar chuid de na hearnálacha a ndearnadh athrú suntasach orthu mar gheall ar an bpaindéim COVID-19. Labhair triúr saineolaí faoi na hathruithe agus na forbairtí agus an éifeacht a d'fhéadfadh a bheith acu ar obair SBCA. Tugadh na cainteanna seo, a tionóladh thar Zoom, ar na téamaí seo a leanas:

- COVID-19 - Riachtanais Féinfhostaíochta agus Marthanais Gnó, á gcur i láthair ag Kieran Comerford, Ceann Forbartha Eacnamaíochta & Fiontar ag Oifig Fiontar Áitiúil Cheatharlach
- Ag baint úsáide as Comhréireacht i gCásanna Riaráistí Morgáiste, á chur i láthair ag an Dr Padraic Kenna, Léachtóir Sinsearach, Scoil an Dlí, Coláiste Gnó, Beartas Poiblí agus Dlí, Ollscoil Náisiúnta na hÉireann, Gaillimh
- Ról an Bhainc Ceannais sa Chreat Náisiúnta um Chosaint Tomhaltóirí, á chur i láthair ag Derville Rowland, Ard-Stiúrthóir, Iompar Airgeadais, Banc Ceannais na hÉireann

mabs
Money Advice & Budgeting Service

Money Advice and Budgeting Service

Autumn 2020 Webinar Series

A series of webinars will be held in September 2020. The COVID-19 (coronavirus) Pandemic has impacted on every aspect of our life and has fundamentally changed the way we work, travel, shop and more besides. Three experts have been invited to speak in relation to the possible impact the COVID-19 Pandemic will have on MABS clients.

Date & Time	Presenter	Title	Chair
Webinar 1: Wednesday September 2nd 12pm to 1pm	**Kieran Comerford** Head of Economic Development & Enterprise at Carlow Local Enterprise Office (Carlow)	Covid-19- Self Employment and Business Survival Essentials	**Michael Laffey** Regional Manager, North Leinster MABS
Webinar 2: Tuesday September 15th 12pm to 1pm	**Dr. Padraic Kenna** Senior Lecturer, School of Law, College of Business, Public Policy and Law, National University of Ireland, Galway	Using Proportionality in Mortgage Arrears cases	**Michelle O' Hara** Regional Manager, South Leinster MABS
Webinar 3: Wednesday September 30th 12pm to 1pm	**Derville Rowland** Director General, Financial Conduct, Central Bank of Ireland	The Central Bank's role in the National Consumer Protection Framework	**Angela Black** CEO, Citizens Information Board

HOW CAN I ATTEND?

Attendance at the webinars is via Zoom.

Attendance is free and open to all but an application form must be completed and your attendance agreed with your line manager.

Booking forms will be available from your line manager.

Booking deadline is August 21st.

Funded and supported by Citizens Information Board

SBCA Bileog Seimineár Gréasáin Fómhar 2020

Próifíl Chliaint Líne Chabhrach Náisiúnta SBCA

- Inscne: 56% mná, 44% fir
- Raon aoise agus stádas caidrimh: Bhí an chuid is mó de na glaoiteoirí pósta agus san aoisghrúpa 41 go 65. Ba é an chéad aoisghrúpa eile ab airde ná 26 go 40
- Cóiríocht: Bhí cónaí ar fhormhór na nglaoiteoirí i gcóiríocht mhorgáistithe, agus cóiríocht phríobháideach ar cíos agus cóiríocht údaráis áitiúil ina dhiaidh sin
- Foinse ioncaim: Fuair 48% de ghlaoiteoirí íocaíocht leasa shóisialaigh, bhí 9% den chatagóir seo ag fáil na hÍocaíochta Dífhostaíochta Phaindéimí (PUP). Bhí ioncam ón obair ag 32% de na glaoiteoirí

Atreoruithe ón Líne Chabhrach chuig Oifigí SBCA

- In 2020, rinneadh 4,941 atreorú chuig oifigí SBCA ón Líne Chabhrach chun tuilleadh tacaíochta a fháil ó chomhairleoir airgid. Díobh seo, ba chásanna éigeandála 577 díobh
- Atreoraíodh 362 cliant chuig an tseirbhís Riaráistí Tiomnaithe Morgáiste, ba chásanna éigeandála iad 39 díobh

Riaráistí Fóntais

Is minic gurb í Líne Chabhrach SBCA an chéad phointe teagmhála do dhaoine le fiachas fóntais (gás, leictreachas) nó fógraí dícheangailte. In 2020, bhain 5,400 glao le Líne Chabhrach MABS le riaráistí fóntais. Chuir comhairleoirí líne chabhrach 1,700 plean íocaíochta a bhaineann le fóntais i bhfeidhm do chliaint. Chuir go leor soláthraithe fóntais moratóir (stad) ar dhícheangail i mí an Mhárta mar chuid de phacáiste tacaíochta chun cabhrú le daoine trí COVID-19. Tá Comhordaitheoir Líne Chabhrach SBCA ina bhall de Ghrúpa Geallsealbhóirí Tomhaltóirí an Choimisiúin um Rialú Fóntais (CRU).

"Síleann sí go bhfuil ár suíomh an-fhaisnéiseach agus níos soiléire ná suíomh ghréasáin eile ... chuaigh sí ar aghaidh chuig a rá cé chomh iontach agus atá an suíomh Gréasáin di agus go háirithe sna hamanna seo agus í sa bhaile."

Caibidil 6:
Tacaíocht an SBCA

Bunaíodh Tacaíocht SBCA i mí Feabhra 2020, tar éis atheagrú ar obair Fhorbairt Náisiúnta SBCA. Tacaíonn sé le líonra réigiúnach SBCA trí acmhainní oideachais oiliúna agus bainistíochta airgid ar ardchaighdeán a sholáthar chun caighdeáin cháilíochta a choinneáil agus a chinntiú gur féidir le SBCA cur le beartas ábhartha.

Foghlaim agus Forbairt

Is croíghníomhaíocht de chuid Tacaíocht an SBCA CRT é seo. Mar thoradh ar an bpaindéim COVID-19, seachadadh imeachtaí oiliúna 2020 ar líne den chuid is mó don líonra SBCA. I measc na gcúrsaí a tairgeadh sa chéad sé mhí de 2020 bhí oiliúint ar athbhreithniú comhad cás do chomhairleoirí airgid agus oiliúint ionduchtaithe d'fhoireann nua SBCA.

Chuir dara leath na bliana oiliúint agus tacaíocht ar fáil do líonra SBCA mar fhreagairt ar shaincheisteanna COVID-19. Chlúdaigh sé riachtanais atá ag teacht chun cinn i réimsí riaráistí morgáiste agus cíosa, cúram cliaint agus scileanna tacaíochta, scileanna teileafóin agus tacaíocht do chliaint a bhfuil deacrachtaí sláinte meabhrach nó drochíde sa teaghlach.

"Tar éis dom a bheith ag streachailt ar feadh roinnt blianta, sa deireadh chuaigh mé do SBCA, seirbhís comhairle agus buiséadú saor in aisce an Stáit, agus bhí siad tacúil agus cabhrach maidir le creidiúnaithe a íoc. Ba mhaith liom go mór iad a mholadh d'aon duine atá i bhfiacha. (www.mabs.ie)"

Cásobair agus tacaíocht theicniúil

Ó mhí an Mhárta ar aghaidh, dhírigh an fhoireann Cásobair agus Tacaíochta Teicniúla ar thacaíocht a thabhairt do SBCA chun seirbhísí a oiriúnú agus a sheachadadh i mbealach nua toisc nach raibh an chuid is mó de na seirbhísí ag plé le cliaint aghaidh ar aghaidh a thuilleadh mar gheall ar COVID-19.I measc na dtacaí a forbraíodh bhí sraith litreacha agus Foirm nua um Measúnú Cliant, a nuashonraíodh chun saincheisteanna nua mar chaillteanas ioncaim a chur san áireamh mar gheall ar COVID-19. Bhí baint mhór ag an bhfoireann freisin le hathfhorbairt an suíomh ghréasáin mabs.ie, ag athbhreithniú a faisnéise agus a ábhar oideachais.

Beartas Sóisialta agus Taighde

Rinne Tacaíocht an SBCA comhordú agus rannchuidiú le roinnt aighneachtaí taighde in 2020, lena n-áirítear:

- Rinne an Oireachtas grinnscrúdú mionsonraithe ar Chomhchoiste an Bhille um Chreidmheas Tomhaltóirí (Leasú) 2018 um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú. Chuir an aighneacht seo in iúl eispéireas SBCA maidir le tacú le cliaint le hiasachtaí ó iasachtóirí airgid ceadúnaithe agus éifeacht chostas foriomlán na n-iasachtaí sin ar a mbuiséid
- Athbhreithniú na Comhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnaithe ar Churaclam na Bunscoile. Mhol SBCA go gcuirfí oideachas bainistíochta airgid san áireamh sa churaclam athbhreithnithe
- Aighneacht réamh-bhuiséid an Bhoird Faisnéise do Shaoránaigh

Rannpháirtíocht Geallsealbhóirí

Bíonn Tacaíocht SBCA i dteagmháil le go leor grúpaí geallsealbhóirí chun tacú leis na daoine leochaileacha airgeadais in Éirinn, lena n-áirítear:

- Grúpa Íocaíochtaí Stáit na hÉireann a Chosaint
- Comhghrúpa Oibre d'Abhaile
- Grúpa Comhairleach um Thaighde Méala
- Cumann Naomh Uinseann de Pól (SVP)
- Threshold
- An Coimisiún um Rialáil Fóntais (CRF)
- Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann
- Banc Ceannais na hÉireann (CBI). Ghlac Tacaíocht SBCA, in éineacht le BFS agus na hocht gcuideachta réigiúnacha SBCA, páirt i ngrúpa a thionóil CBI chun Cód Iompair an Bhainc Ceannais ar Riaráistí Morgáiste (IBCRM) a mheas.

Caibidil 7: Abhaile – Scéim Tacaíochta Riaráistí Morgáiste

ABHAILE
FREE MORTGAGE ARREARS SUPPORT

Is seirbhís é Abhaile 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.

Sracfhéachaint ar 2020

Teaghlaigh le tacaíocht ó Abhaile	Chabhraigh iasachtaithe i riaráistí morgáiste déanacha	Iasachtaithe le tacaíocht ó Abhaile sa Chúirt
17,300	10,247	850

Cuireann Abhaile ionad ilfhreastail ar fáil le haghaidh réimse tacaíochtaí comhairle airgeadais agus dlí. Cuireann comhairleoir riaráistí morgáiste tiomnaithe an SBCA (RMT) (Féach thíos) nó Cleachtóir 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 chuarda. Tá comhairle dlí ar fáil ó sheirbhís aturnae comhairliúcháin agus trí athbhreithnithe um Shocrú Dócmhainneachta Pearsanta (SDP), a dtugtar athbhreithnithe Alt 115A orthu freisin faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta (Leasú), 2015.

Comhordaíonn agus maoiníonn an Roinn Cosanta Sóisialta (RCS) agus an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais an scéim Abhaile. Riarann BFS an maoiniú agus tugann sé aire do shainchúram rialachais agus cumarsáide na scéime. Oibríonn SBCA, Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann (ISI), an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus BFS le chéile chun scéim Abhaile a chur i bhfeidhm.

Lean Abhaile ag feidhmiú i rith 2020. Leathnaíodh tionscadal Abhaile go dtí deireadh mhí na Nollag 2022. Léiríonn an cinneadh an scéim a leathnú an leibhéal ard leanúnach riaráistí morgáiste fadtéarmacha agus rath Abhaile ag cuidiú leis an leibhéal seo a laghdú.

Is é príomhaidhm Abhaile daoine a spreagadh chun teagmháil a dhéanamh le SBCA mar gurb iad an bealach isteach chuig tacaíochtaí na scéime iad. Spreagann agus tacaíonn SBCS le daoine nach ndeachaigh i dteagmháil lena n-iasachtóir déanamh amhlaidh, nó chun dul i dteagmháil le Abhaile agus leis an raon seirbhísí atá ar fáil tríd an scéim.

Cumarsáid Abhaile

Ba é cuspóir fhoireann cumarsáide Abhaile ag tús 2020 feasacht an phobail a choinneáil ar na tacaíochtaí atá ar fáil faoin scéim. Chuir srianta COVID-19 casta ar iarrachtaí Abhaile chun ár mbonn cliant ionchasach a bhaint amach. Laghdaigh na srianta sláinte poiblí seo cumas ár gcomhairleoirí bualadh go fisiciúil leo siúd a bhfuil tacaíocht de dhíth orthu.

COVID-19 agus Freagra Abhaile

Bhí Abhaile sofhreagrach d'éilimh mhéadaithe na paindéime.

- Seoladh seirbhís comhrá ar líne ar mabs.ie, arna oibriú ag comhairleoirí airgid ó gach réigiún SBCA
- Bhog comhairleoirí chuig comhairliúcháin fhíorúla, rud a chuir ar chumas na gcomhairliúchán riachtanach atá mar chuid den rún riaráistí morgáiste leanúint ar aghaidh

Staitisticí Abhaile

Faoi dheireadh 2020, bhí Abhaile tar éis tacaíocht a thabhairt do bheagnach 17,300 teaghlach trí chomhairle airgeadais ó Cleachtóir Dócmhainneachta Pearsanta (CDP) nó ó Comhairleoirí Morgáiste Tiomnaithe (CMT).

Faoi dheireadh 2020, bhí Abhaile tar éis tacaíocht a thabhairt do bheagnach 17,300 teaghlach trí chomhairle airgeadais ó Chleachtóir Dócmhainneachta Pearsanta (PIP) nó ó Chomhairleoir Tiomnaithe Morgáiste (DMA).

Cuireadh 22,950 glao ar Líne Chabhrach an SBCA in 2020, ba é an céatadán de ghlaoiteoirí a d'iarr labhairt le hionadaí Abhaile ná 10.1%.

Cuireadh 1,492 ceist uathúil leis an tseirbhís comhrá ar líne, bhain 7% díobh seo le riaráistí morgáiste.

Is é fócas eile Abhaile ná daoine a spreagadh chun rochtain a fháil ar shuíomh Gréasáin SBCA chun faisnéis agus tacaíocht a fháil. Cuirtear an suíomh Gréasáin chun cinn trí bhealaí éagsúla meán sóisialta agus fógraíocht raidió. Faoi dheireadh 2020, bhí 251,662 úsáideoir tar éis cuairt a thabhairt ar an suíomh Gréasáin, ag léiriú méadú 54.4% (88,674 úsáideoir) i gcomparáid le 2019.

Seirbhís Chomhairleoir Riaráistí Morgáiste Tiomnaithe (RMT)

Cruthaíodh an tseirbhís seo, a bunaíodh in 2015, roimh scéim Abhaile. 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 2020, bhí comhairle agus cúnamh curtha ar fáil ag Comhairleoirí RMT do 10,247 iasachtaithe i riaráistí morgáiste ag céim dhéanach. Mar thoradh air sin, réitigh beagnach an ceathrú cuid de na hiasachtaithe seo a gcuid fadhbanna tithíochta. Áiríodh ar na réitigh a ndearnadh idirbheartaíocht orthu socruithe malartacha aisíocaíochta, laghduithe ar rátaí úis, socrú morgáiste ar cíos agus cnapshuim.

Seirbhís Mheantóireachta Cúirte

Tá 31 cúirt Chláraitheora Contae ar fud na hÉireann. Freastalaíonn fhoireann an SBCA ar chúirteanna Cláraitheoir Contae faoi scéim Abhaile chun tacaíocht a thabhairt d'iasachtaithe ag éisteachtaí sealbhaithe De ghnáth, freastalaíonn beirt mheantóirí cúirte (baill foirne MABS) ar éisteacht seilbhe. Bíonn duine amháin lasmuigh le casadh le cliaint agus plé a dhéanamh leo. Bíonn duine eile a fhreastalaíonn ar an gcúirt chun breathnóireacht a dhéanamh ar imeachtaí, nóta a dhéanamh de na hatreoruithe a dhéanann an cláraitheoir, tacaíocht a thabhairt do chliaint agus aon cheist a fhreagairt más rud é go n-ordóidh an cláraitheoir amhlaidh a dhéanamh. Breacann na meantóirí cúirte síos gach ordú sealbhaithe a liostaítear agus a dtorthaí.

I mí an Mhárta 2020, cuireadh an tseirbhís meantóireachta cúirte ar fionraí de réir threoirlínte sláinte poiblí agus cinneadh iasachtóirí imeachtaí díshealbhaithe a chur ar fionraí ó Aibreán go Meitheamh. In ainneoin an fhionraí shealadaigh, d'fhreastail meantóirí cúirte ar 175 suí agus thacaigh siad le 850 iasachtaithe in 2020.

Caibidil 8: SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta

Is é príomhaidhm SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta (SBCALSN) cuimsiú airgeadais a chur chun cinn don Lucht Siúil. Bhí tionchar ag paindéim COVID-19 lena n-áirítear srianta sláinte poiblí ar an Lucht Siúil ar chuid mhór de chlár oibre SBCALSN in 2020, agus é ag lorg bearta go gníomhach chun cabhrú le Taistealaithe le brú airgeadais méadaithe na géarchéime.

Mar thoradh ar dhúnadh scoileanna agus riachtanais féin-aonraithe, bhí costais mhéadaithe bia, breosla agus sláintíochta ag an Lucht Siúil. Tháinig sé seo i gcomhthráth leis an dúshlán méadaithe a bhaineann le hathruithe ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh ó sheachtain go coicís. Chruthaigh costais níos airde, an t-aistriú go geilleagar a úsáideann níos lú airgid agus íocaíochtaí ioncaim nach mbíonn chomh minic sin, riosca d'úsáid níos mó de chreidmheas ardchostas nó neamhdhleathach ó iasachtóirí airgid ceadúnaithe agus neamhcheadúnaithe.

COVID-19 agus freagra an SBCALSN

D'fhorbair SBCALSN feachtas faisnéise, Ag Bainistiú Do chuid Airgid le linn COVID-19. Cé go raibh sé dírithe ar dtús ar bhaill de phobal an Lucht Siúil, bhí achomharc agus spéis i bhfad níos leithne ag an bhfeachtas. Dáileadh bróisiúir faisnéise ar eagraíochtaí an Lucht Siúil, ar Líne Chabhrach MABS agus ar oifigí MABS, agus cuireadh chun cinn iad ar ardáin éagsúla na meán sóisialta. Chuidigh Cumann Naomh Uinseann de Pól (SVP) le hábhair a scaipeadh mar chuid dá obair phobail.

I measc na dtacaí faisnéise a chuir SBCA an Lucht Siúil Náisiúnta ar fáil in 2020 bhí:

- Comhairle ar fhadhb cearrbhachais
- Cúig rud ba cheart a bheith ar eolas sula nglacfaidh tú iasacht
- Faisnéis faoi athruithe a bhaineann le cuideachtaí fóntais, lena n-áirítear an moratóir (stad sealadach) ar dhícheangail agus socruithe creidmheasa éigeandála

- Athruithe ar íocaíochtaí agus ar scéimeanna i ndiaidh bhuiséad 2020 an Rialtais
- Treoir nuashonraithe do sheirbhísí a thacaíonn le teaghlaigh den Lucht Siúil le ball sa phríosún

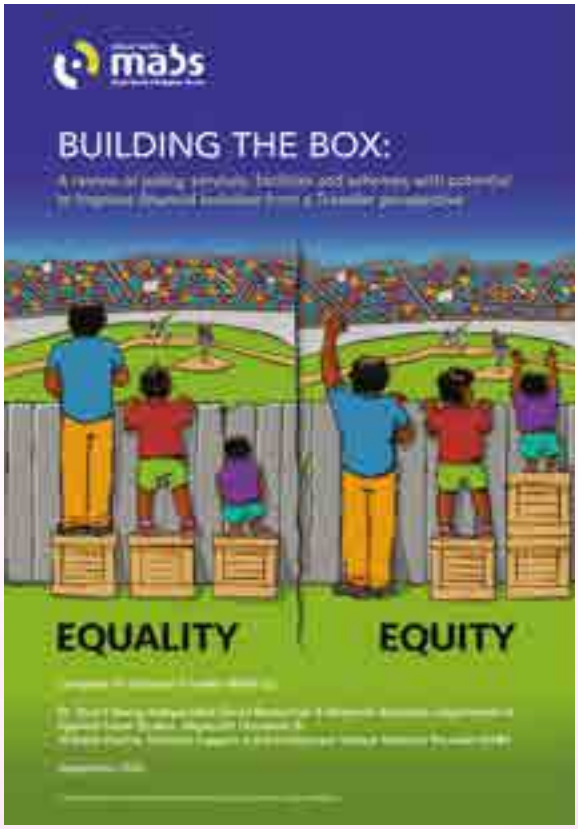
Obair Bheartais agus Aighneachtaí 2020

Cuireann SBCALSN le forbairt beartais agus aighneachtaí thar ceann an Lucht Siúil, go minic i gcomhpháirtíocht le heagraíochtaí eile den Lucht Siúil. I measc na n-aighneachtaí ar chuidigh SBCALSN leo in 2020 bhí:

- Straitéis 10 mbliana Litearthachta d'Aosaigh, Uimhearthacht agus Litearthacht Dhigiteach
- Ciste Cruatain Chrois Dhearg na hÉireann, ag moladh na critéir incháilitheachta aoise a laghdú d'iarratasóirí don Lucht Siúil
- Aighneacht réamh-bhuiséid ag díriú ar chóiríocht, bearta um chuimsiú airgeadais agus rochtain ar chreidmheas

Taighde ar Bhearta um Chuimsiú Airgeadais

Chuir SBCALSN páipéar taighde le chéile ar chuimsiú airgeadais don Lucht Siúil. Sheol an Seanadóir Eileen Flynn an tuarascáil deiridh beagnach an 15 Nollaig 2020.



Tionscadal Cóiríochta don Lucht Siúil

Tá Scéim Iasachta Carbhán nua á píolótú ag an Roinn Tithíochta, Pleanála agus Rialtais Áitiúil i gcúig limistéar údaráis áitiúil. Cuirfidh an scéim iasachta seo ar chumas údaráis áitiúla iasachtaí a sholáthar do Thaistealaithe chun a gcuid carbhán nó tithe soghluaiste féin a cheannach ar láithreáin stad le húsáid mar a bpríomháit chónaithe. Nascfaidh oibrithe cóiríochta don Lucht Siúil chun tacú leo siúd ar mian leo iarratas a dhéanamh ar an scéim agus chun aisíocaíochtaí a bhainistiú.

Caibidil 9: An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (an SAN)

Soláthraíonn an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS) seirbhís abhcóideachta rúnda saor in aisce do dhaoine fásta faoi mhíchumas, go háirithe iad siúd i gcásanna leochaileacha, atá scoite amach óna bpobail, a dhéanann cumarsáid éagsúil nó a bhfuil tacaíochtaí foirmiúla nó nádúrtha teoranta acu.

Oibríonn SAN i gcomhpháirtíocht le cliaint agus tugann sé cumhacht dóibh cinntí a dhéanamh faoina saol, a chinntiú go n-éisteann teaghlaigh agus soláthraithe seirbhíse leo agus go dtéann siad i gcomhairle leo, agus rochtain a fháil ar thacaíochtaí chun a saol a chaitheamh agus taitneamh a bhaint as rannpháirtíocht bhríoch sa teaghlach, san obair agus sa fóillíocht.

Soláthar foirne agus airgeadas

Is éard a bhí i bhfoireann an SAN in 2020 ná bainisteoir amháin náisiúnta, bainisteoir amháin seirbhísí corparáideacha, ceithre riarthóir réigiúnacha, ceathrar bainisteoirí réigiúnacha, ochtar abhcóidí sinsearacha 28 abhcóide. Ba é leithdháileadh buiséid an BFS don SAN in 2020 €3.19 million.

COVID-19 agus freagra an SAN

Rinne SAN roinnt aighneachtaí a bhaineann go sonrach le COVID-19:

- Aighneacht chuig Coiste an Oireachtais Speisialta ar COVID-19 (aighneacht i gcomhpháirt leis an tSeirbhís Abhcóideachta d'Othair)
- Aighneacht chuig Grúpa Saineolaithe Tithe Altranais (aighneacht i gcomhpháirt leis an tSeirbhís Abhcóideachta d'Othair)

Le linn srianta Leibhéal 5, rinne SAN athmheasúnú ar a samhail de sheachadadh seirbhíse toisc nár ceadaíodh cruinnithe aghaidh le aghaidh le cliaint a thuilleadh. Ina áit sin chuaigh SAN i dteagmháil le cliaint trí ríomhphost, téacs, WhatsApp, FaceTime agus Zoom agus ardáin físe eile. D'oibrigh NAS go dlúth le soláthraithe seirbhíse lena chinntiú go dtacaítear le cónaitheoirí teagmháil a bheith acu lena n-abhcóide trí na modhanna seo.

Nuair a mhaolaigh srianta beagán, rinne SAN forbairt acmhainne agus measúnú, go háirithe nuair a bhí rannpháirtíocht aghaidh le aghaidh riachtanach, is minic a rinneadh é i suíomhanna lasmuigh lena n-áirítear dul ag siúl i limistéir phoiblí le daoine go minic le cúnamh ó bhaill teaghlaigh nó oibrithe riachtanacha. D'éascaigh go leor soláthraithe Seirbhíse Míchumais ionaid mhalartacha i ngairdíní nó i spásanna móra faoi dhíon a bhí aeráilte go maith agus gan áitiú.

Staitisticí faoin tseirbhís

In 2020, d'oibrigh SAN ar 3,081 fiosrúchán tosaigh, ina raibh os cionn 3,800 uair an chloig de chaidreamh le cliaint. Tugadh faisnéis dóibh, tacaíocht iargúlta dóibh féin nó do bhaill teaghlaigh, agus / nó treoir le comhfhreagras nó cruinnithe.

In 2020, chaith Abhcóidí SAN breis agus 12,000 uair oibre ag déanamh ionadaíochta ar chliaint ar 1,047 cás abhcóideachta. Díobh seo, ba chásanna nua iad 458 díobh.

Saghas an mhíchumais	Cliaint (tá níos mó ná míchumas amháin ag roinnt cliaint)	Céatadán na gcliant
Intleachta	505	48%
Fisiciúil	316	30%
Meabhairshláinte	283	27%
Speictream an uathachais	145	14%
Foghlama	139	13%

Beartas Sóisialta, Aighneachtaí agus Ardú Feasachta

Lean SAN ag tógáil caidrimh le hOifig Náisiúnta FSS um Chearta an Duine agus Beartas Comhionannais, Foireann Náisiúnta Feabhsúcháin Cáilíochta FSS agus grúpaí ábhartha eile. Le linn 2020, SAN:

- Chuir sé le foilseachán Cinnteoireacht Cuidithe don fhoireann
- Páirteach i seimineár gréasáin de chuid Rannán Feabhsúcháin Cáilíochta FSS ar ról na habhcóideachta i dtacú le cinnteoireacht, go háirithe le linn COVID-19
- Dul i dteagmháil le Fóram Comhairleach Náisiúnta Míchumais FSS chun ath-thosú seirbhísí míchumais neamh-COVID a phleanáil, ag obair i gcomhar le soláthraithe seirbhíse míchumais, FSS agus eagraíochtaí abhcóideachta ar shaincheisteanna a tháinig chun cinn le linn na paindéime
- Chuir sé le Treoir maidir le hAthbheochan Cardashoithíoch agus Cinnteoireacht DNAR (Ná Déan Iarracht ar Athbheochan) le linn COVID-19
- Páirteach i nGrúpa Tagartha Tuarascála Tithe Altranais na Roinne Sláinte. Cuireadh an grúpa seo ar bun mar chuid de fhreagra an Stáit ar Phainéal Saineolaithe Tithe Altranais COVID-19: Tuarascáil Deiridh

Rinne NAS aighneachtaí eile freisin, lena n-áirítear:

- Freagra ar chomhairliúchán an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí maidir le Cosaint Aosach (aighneacht i gcomhpháirt leis an tSeirbhís Abhcóideachta Othar)
- Aighneacht chuig Comhchoiste Oireachtais um Míchumas

An tSeirbhís Abhcóideachta d'Othair (an SAO)

Soláthraíonn an tSeirbhís Abhcóideachta d'Othar eolas agus tacaíocht do dhaoine ar mian leo gearán a dhéanamh faoi eispéireas a bhí acu in ospidéal géarmhíochaine poiblí atá cistithe ag FSS. Tacaíonn sé freisin leo siúd a ndeachaigh siad i gcion orthu tar éis eachtra sábháilteachta othar. Is seirbhís neamhspleách, saor in aisce agus rúnda í.

In 2020 fuair SAN thart ar €1.2 milliún go díreach ón Roinn Sláinte chun an tseirbhís SAO a reáchtáil.

In 2020, bhí foireann seirbhíse PAS comhdhéanta de bhainisteoir seirbhíse amháin, oifigeach seirbhísí corparáideacha amháin, beirt cheannairí foirne abhcóideachta, ocht n-oifigeach abhcóideachta agus oifigeach cumarsáide amháin.

Caibidil 10: Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SATC)

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

Cuireann SATC Seirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (SACÉ) trí nasc físe chun cabhrú le tacú le daoine Bodhra rochtain a fháil ar fhaisnéis, teidlíochtaí agus cearta.

Sracfhéachaint ar 2020

Iarrataí ar thacaíocht rochtana
1,975

Ceapacháin ateangaireachta iargúlta SATC
110

Coinní príomhshrutha SATC
7,049

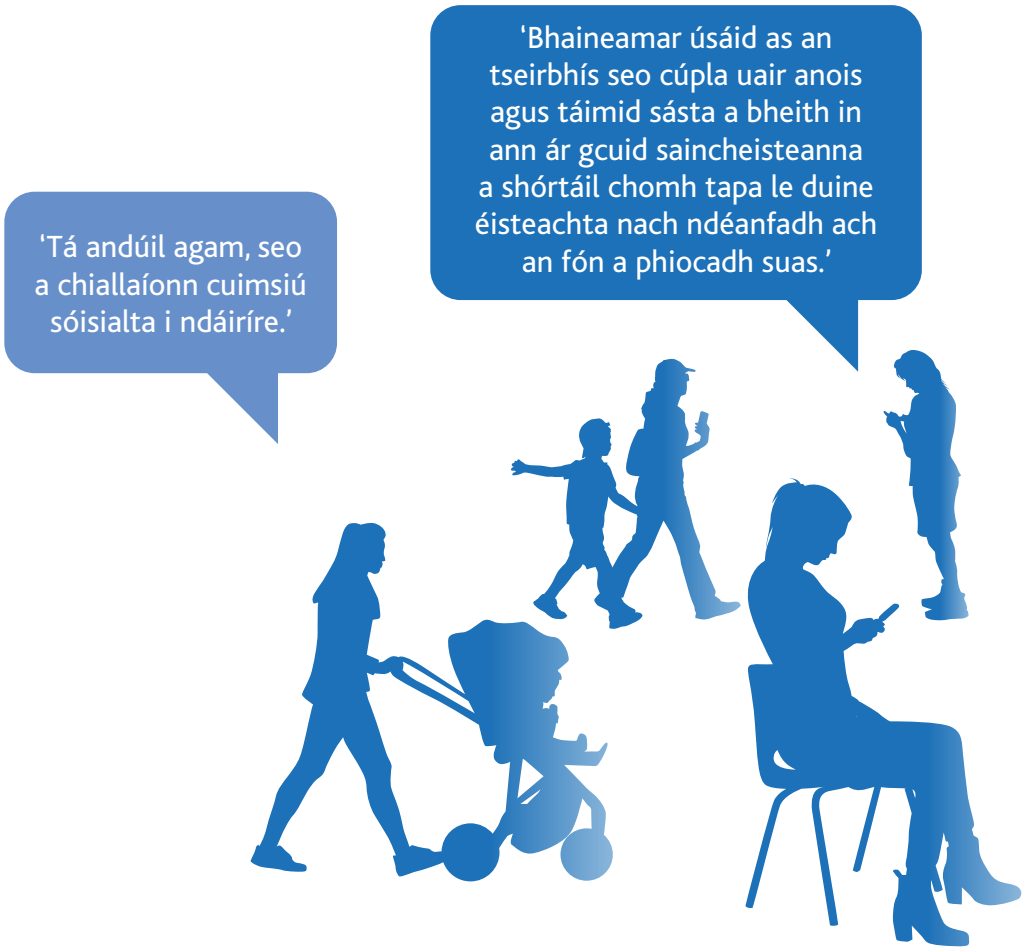
Soláthar foirne agus airgeadas

D'oibrigh SATC in 2019 le bainisteoir amháin, oifigeach airgeadais coibhéis lánaimseartha (CLA) 0.6, triúr riarthóirí, cúigear ateangairí cianda SACÉ and 0.5 oifigeach forbartha cáilíochta coibhéis lánaimseartha. B'éard a bhí i leithdháileadh cistithe SATC ón BFS in 2020 €342,624 do chroíghníomhaíochtaí agus €327,000 do thionscadail na Straitéise Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas (SNCDM).

Straitéise Náisiúnta um Chuimsiú Daoine faoi Mhíchumas 2017 – 2021

Leithdháileadh maoiniú ilbhliantúil ar SLIS (arna riar ag BFS) faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais (NDIS) 2017. Is cur chuige comhordaithe agus pleanáilte é Straitéis 2017-2021 ar fud ranna Rialtais chun cuimsiú níos mó daoine faoi mhíchumas sa tsochaí a chur chun cinn. Leagann sé amach cuspóirí soiléire agus soláthraíonn sé acmhainní chun ligean do SLIS cuimsiú níos mó de Phobal na mBodhar a chur chun cinn trí:

- Uaireanta na seirbhíse ateangaireachta iargúlta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann a shíneadh tráthnóna agus deireadh seachtaine
- An líon ateangairí oilte Teanga Chomharthaíochta agus Bodhra a mhéadú
- Clár náisiúnta ateangairí teanga comharthaíochta agus scéim dearbhaithe cáilíochta a bhunú d'ateangairí i gcomhairle le príomhpháirtithe leasmhara
- Clár oiliúna agus forbartha gairmiúla leanúnaí a sholáthar d'ateangairí



COVID-19 agus freagra an SATC

Chiallaigh an aip cian-ateangaireachta go bhféadfadh ateangairí SLIS oibriú go sábháilte ina dtithe chun seirbhísí cian-ateangaireachta a sholáthar tríd an aip nua, a seoladh i mí na Samhna 2020, do phobal na mBodhar.

Aip phíolótach ateangaireachta SATC ar éileamh

In 2020, chomhoibrigh SATC le BFS chun aip ateangaireachta ISL ar éileamh a phíolótú, atá ar fáil ar fhóin chliste, táibléad agus ríomhairí, a ligeann don úsáideoir ceangal le hateangaire ISL idir 9am agus 5pm, Luan go hAoine.

'Tá sé go hiontach mar táim ag fanacht lá nó cúpla lá le haghaidh coinne chun na glaonna simplí laethúla seo a dhéanamh nó ag brath ar bhaill teaghlaigh an glao a dhéanamh a thógann ár neamhspleáchas.'

'Ná tréig é seo tar éis an phíolóta le do thoil.'

'Tugann an aip seo ár ndínitar ais dúinn agus mar sin tá súil againn go leanfaidh sé ar aghaidh tar éis don scéim phíolótach seo a bheith críochnaithe. Is aip iontach é.'

Aiseolas ó úsáideoirí Aip SATC

Ateangaireacht Teanga Chomharthaíochta agus Tacaíocht Rochtana

D'oibrigh SATC na seirbhísí seo a leanas in 2020:

- Seirbhís éigeandála 24/7 chun ateangaire teanga chomharthaíochta a shocrú i gcásanna géarchéime
- Seirbhís atreoraithe a rinne soláthraithe seirbhíse agus daoine Bodhra a nascadh le hateangairí
- Seirbhís chun rochtain ar dhochtúir (CG) agus seirbhís Cúraim Phríomhúil FSS a chumasú
- 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 Phríomhshrutha SACÉ

Thacaigh Seirbhís Ateangaireachta cianda na hÉireann (SACÉ) le 7,049 ceapachán ar an tseirbhís príomhshrutha SACÉ.

Aip Ateangaireachta cianda SACÉ

Thacaigh an aip iargúlta ateangaireachta le 110 coinne. Chuaigh sé beo an 16 Samhain 2020.

Seirbhís Tacaíochta agus Rochtana

Fuair SLIS 1,975 iarratas ar thacaíocht in 2020. Ina measc bhí:

- 634 iarratas atreoraithe, lena n-áirítear seirbhís atreoraithe éigeandála
- 307 iarratas ar sheirbhís tacaíochta rochtana, agus
- 1,034 iarratas ar scéim rochtana ar Dhochtúirí Teaghlaigh agus Cúraim Phríomhúil

Éachtaí agus forbairtí in 2020

- Plean straitéiseach nua curtha i gcrích do 2020 go 2024
- D'oibrigh sé le hAonad ISL an BFS (aonad nua a bunaíodh chun gníomhaíochtaí a chur chun cinn faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais agus chun tacú le cur i bhfeidhm cheanglais an Achta ISL 2017)
- Bunaíodh Clár d'Ateangairí Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, mar a éilítear faoin Acht ISL 2017
- Méadú ar chumas IRIS coinní tráthnóna, Dé Sathairn agus Dé Domhnaigh a sholáthar. Thairg sé rochtain ar éileamh ar ateangaireacht ISL tríd an aip
- Oiliúint choimisiúnaithe d'ateangairí Bodhar a chuir Ionad Staidéar Bodhar Choláiste na Tríonóide ar fáil
- Éascaíodh seachadadh oiliúna um Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach (CPD) d'ateangairí in Éirinn

"Táim ag seoladh ríomhphoist chun aiseolas dearfach a sholáthar ar phlé" glao ar ais "le duine de d'Oifigigh Faisnéise, bhí siad gairmiúil, eolasach agus an-chabhrach i rith an ama! Míle buíochas as an treoir."

Aguisíní

Aguisín 1:	Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí	79
Aguisín 2:	Comhaltaí Boird 2020	81
Aguisín 3:	Foirne agus Struchtúr na Seirbhíse	82
Aguisín 4:	Cairt Eagraíochta	88
Aguisín 5:	Úsáid fuinnimh in 2019	90
Aguisín 6:	An tAcht um Nochtadh Cosanta	91
Aguisín 7:	An Dualgas maidir le Comhionannas agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí	92
Aguisín 8:	Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh	93
Aguisín 9:	Maoiniú curtha ar fáil do chuideachtaí soláthair seirbhíse in 2020	94

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 (0818 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.

Táimid tiomanta don mhéid seo a leanas:

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus chruinn

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

2. Freagraí sciobtha, cúirtéiseacha agus éifeachtúla

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

3. Comhionannas agus éagsúlacht

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

4. Rogha

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

5. Rochtain

Cinnteoimid go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-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

Oibreoimid go dlúth le heagraíochtaí eile chun seirbhísí poiblí atá díritheach 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 2020

Baill an Bhoird de BFS in 2020:

- Eilis Barry
- Teresa Blake
- James Clarke
- Mary Doyle
- Tim Duggan
- Josephine Henry
- Mary Higgins
- Tina Leonard
- Ita Mangan, Cathaoirleach (go dtí an 11 Nollaig 2020)
- Joanne McCarthy
- Niall Mulligan
- Joan O'Connor
- Cearbhall O'Meadhra
- Ian Power
- John Saunders
- Seán Sheridan (Cathaoirleach Gníomhach, ón 12 Nollaig 2020)
- 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. Ábhar Digiteach, Beartas Sóisialta agus Taighde, agus Ríomhfhoghlaim Ábhar Digiteach
4. Seirbhísí Corparáideacha

Colún 1. Forbairt agus Tacaíocht Seirbhíse – Faisnéis do Shaoránaigh agus Abhcóideacht

Faisnéis do Shaoránaigh agus Abhcóideacht

Faisnéis do Shaoránaigh agus Abhcóideacht

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 agus 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 freagrach as soláthar seirbhísí abhcóideachta a chur chun cinn, agus as maoiniú, monatóireacht agus tacú le seirbhísí túslíne a sholáthraíonn abhcóideacht. Is iad sin an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS) agus an líonra Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (SFS). Comhoibríonn an fhoireann Abhcóideachta le CIS chun caighdeáin, beartais agus acmhainní abhcóideachta a fhorbairt.

Déanann an fhoireann Abhcóideachta maoiniú, monatóireacht agus tacaíocht ar an tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (SATC). In 2020, bunaíodh Aonad Teanga Chomharthaíochta na hÉireann laistigh den fhoireann Abhcóideachta, chun tionscadail chriticiúla a sheachadadh faoin Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais agus faoi thosú an Achta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann.

Colún 2. Service Development and Support – An SBCA agus Abhaile

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 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. Is í foireann Soláthair Seirbhíse an SBCA an príomhchaineál cumarsáide le cuideachtaí an SBCA agus an príomhphointe óna ndéanann sé cumarsáid agus téann sé i ngleic le constaicí ar sholáthar seirbhíse, lena n-áirítear saincheisteanna a bhaineann le TFC, soláthar foirne, airgeadas agus áitreabh i gcomhar leis na Foirne Oibríochtaí agus TFC

Abhaile

Tá foireann chumarsáide Abhaile freagrach as feachtais chumarsáide agus faisnéise a sholáthar atá dírithe ar iasachtaithe riaráistí morgáiste fadtéarmacha. Is í an aidhm atá ann ná rannpháirtíocht a spreagadh le tacaíochtaí riaráistí morgáiste an Stáit agus 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.

Caidreamh Poiblí agus Promóisean

Cuireann Feidhmeannacht CP agus Phromóisin feasacht chun cinn ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar a chuid príomhbhrandaí seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an SBCA.

Colún 3. Ábhar Digiteach, Beartas Sóisialta agus Taighde, agus ríomhfhoghlaim

Ábhar Digiteach

Tá an fhoireann Ábhar Digiteach, ar a dtugtaí an fhoireann Acmhainní Faisnéise roimhe seo, freagrach as suíomh Gréasáin Faisnéis na Saoránach, Citizensinformation.ie, agus as foilseacháin faisnéise agus tréimhseacháin faisnéise an BFS. Tá an fhoireann freagrach freisin as cuntais chorparáideacha na meán sóisialta ar Twitter agus Facebook agus ar shuíomh Gréasáin corparáideach an BFS, Citizensinformationboard.ie. In 2021, d'athraigh an fhoireann a hainm go dtí an fhoireann Ábhar Digiteach chun a sainchúram agus a ghníomhaíochtaí a léiriú níos fearr.

Beartas Sóisialta agus Taighde

Tá an fhoireann Pholasaí Sóisialta agus Taighde freagrach as ról aiseolais pholasaí sóisialta an BFS a fhorbairt. Déanann sé taighde gaolmhar ar mhúnlaí soláthar faisnéise, comhairle agus aighneachta agus ar riachtanais faisnéise an phobailBailíonn agus déanann an fhoireann faisnéis agus sonraí faoi bheartas sóisialta agus riarachán seirbhísí sóisialta ó na cuideachtaí soláthair seirbhíse. Cuireann sé faisnéis ar fáil maidir le héifeachtacht an bheartais agus na seirbhísí sóisialta reatha agus leagann sé béim ar na hábhair imní atá ag úsáideoirí seirbhíse do lucht déanta beartas. Ullmhaíonn an fhoireann tuarascálacha bunaithe ar fhianaise agus cuireann siad le ceapadh beartas poiblí trí fhreagairt ar chomhairliúcháin beartais agus aighneachtaí a ullmhú. Tá an fhoireann Pholasaí Sóisialta agus Taighde freagrach as ról aiseolais pholasaí sóisialta an BFS a fhorbairt agus tabhairt faoi thaighde gaolmhar ar mhúnlaí soláthar faisnéise, comhairle agus aighneachta. Bailíonn agus déanann an fhoireann anailís ar fhaisnéis agus ar shonraíocht ar chúrsaí pholasaí sóisialta ó pháirtithe seachadta seirbhíse, forbraíonn sí faisnéis ar éifeachtúlacht an pholasaí sóisialta agus seirbhísí reatha, aibhsíonn sí saincheisteanna atá mar ábhar imní d'úsáideoirí na seirbhísí do lucht déanta beartas, forbraíonn sí aiseolas pholasaí sóisialta agus ullmhaíonn sí tuairiscí agus iarratais ar bhonn fianaise sa réimse seo.

Ríomhfhoghlaim

Tá Foireann Ríomhfhoghlama an BFS freagrach as cúrsaí agus acmhainní ar líne a fhorbairt chun tacú le riachtanais foghlama agus forbartha na foirne agus na saorálaithe, go háirithe sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Oibríonn an fhoireann le BFS agus leis na cuideachtaí soláthair seirbhíse chun riachtanais oiliúna a aithint. 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.

Colún 4. Seirbhísí Corparáideacha

Seirbhísí Corparáideacha

Cuireadh foireann na Seirbhísí Corparáideacha ar bun i mí an Mheithimh 2020. Tá sí freagrach as maoirseacht a dhéanamh ar réimsí rialachais mar Chosaint Sonraí, Saoirse Faisnéise, an tOmbudsman agus rochtain ar fhaisnéis faoin gcomhshaol. Comhordaíonn an fhoireann soláthar faisnéise don Roinn Cosanta Sóisialta de réir mar is gá. Comhordóidh sé forbairt na gcóras faisnéise bainistíochta, lena n-áirítear córais chun torthaí a ghabháil, agus príomhthháscairí feidhmíochta atá ailínithe leis an bplean straitéiseach. Déanann sé bainistíocht agus comhordú ar tháirgeadh na tuarascála bliantúla agus foilseachán corparáideach eile. Tá an fhoireann freagrach freisin as feidhm cumarsáide inmheánach an BFS.

AD agus Rialachais

Tacaíonn an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais le foireann an BFS, i limistéir ina measc sin ar nós earcaíochta, ionduchtúcháin agus oiliúna. Oibríonn an fhoireann Acmhainní Daonna agus Rialachais leis an bhfoireann Oibríochtaí, atá freagrach as tacú leis na cuideachtaí soláthair seirbhíse maidir le ceisteanna AD agus rialachais.

Airgeadas agus Riarachán

Tá an fhoireann Airgeadais agus Riaracháin freagrach as ceisteanna agus nósanna imeachta airgeadais do chuideachtaí soláthair seirbhíse. Cinntíonn an fhoireann go gcloíonn BFS agus cuideachtaí soláthair seirbhíse le rialuithe cearta airgeadais agus nósanna imeachta cearta tuairiscithe chun a chinntiú go gcuirtear luach ar airgead ar fáil don cháiníocóir.

TFC

Tá an fhoireann Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) freagrach as tacaíochtaí nua-aimseartha TFC a sholáthar don BFS agus as cuideachtaí soláthair seirbhíse 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.

Oibríochtaí

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

Aguisín 4: Cairt Eagraíochta

An tAire Cosanta Sóisialta
Heather Humphreys, T.D.

Cathaoirleach
Sean Sheridan (Gníomhach)

Príomhfheidhmeannach
Fiona Coyne (Gníomhach)

Bainisteoir Sinsearach Seirbhísí Corparáideacha
Graham Long

Bainisteoir Airgeadais
Gary Watters

Bainisteoir AD agus Rialachais
David Sheedy

Bainisteoir Seirbhísí Corparáideacha
Caroline Mitchell

Bainisteoir Oibríochtaí
Stephanie Coleman (Gníomhach)

Bainisteoir TFC
David Dunne

Bainisteoir SFS agus Abhcóideachta
Susan Shanahan (Gníomhach)

Bainisteoir um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Claire Kellegher

Bainisteoir Abhcóideachta
Rachel Downes

Bainisteoir Sinsearach Ábhar Digiteach, Beartas Sóisialta agus Taighde, agus ríomhfhoghlaim
Stephen Valentine (Gníomhach)

Bainisteoir Sinsearach an SBCA
Adrian O'Connor

Bainisteoir Ábhar Digiteach
Cathy Gerrard

Bainisteoir Abhaile
Bobby Barbour

Bainisteoir Ríomhfhoghlama
Enda Connolly

Bainisteoir Náisiúnta an SBCA
Mary Lyne

Bainisteoir Beartas Sóisialta agus Taighde
Geralyn McGarry

Aguisín 5:
Úsáid fuinnimh in 2019

De réir an dlí, 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. Tuairiscíonn na staitisticí is déanaí ón Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (UFIÉ) tomhaltas an BFS mar seo a leanas:

- Tá ídiú Fuinnimh 40.5% níos fearr ná an bhunlíne agus mar sin tá ár spriocriachtanas 33% bainte amach againn
- Tá ídiú Fuinnimh 19.4% níos fearr ná 2019, is dóichí go mbaineann sé seo le srianta COVID
- Tá CO_2 47.8% níos lú ná an bhunlíne
- Tá CO_2 24.7% níos fearr ná 2019

Tá sé beartaithe ag BFS a chlár laghdaithe fuinnimh a chur chun cinn i 2021 trí:

- Ag clárú don chlár Comhpháirtíochta Eatramhaí SEAI
- Clár feasachta fuinnimh a bhunú
- Meastóireacht agus infheistiú i dtionscnaimh agus i dtionscadail 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 um Nochtadh Cosanta, 2014 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.

Ní dhearnadh aon nochtadh leis an BFS seo faoin Acht um Nochtadh Cosanta i rith 2020.

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:

- 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

Is croíphrionsabal de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na seirbhísí a sholáthraíonn agus a mhaoiníonn sé, comhionannas rochtana ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht. Tá sé mar aidhm againn comhionannas rochtana a chinntiú trí sheirbhísí a sholáthar go pearsanta, ar an bhfón agus ar líne, chomh maith leis an tseirbhís Comhairleoir Beo ar an webchat agus Seirbhísí Ateangaireachta Iargúlta na hÉireann (SAIÉ). Dearadh an Suíomh Gréasáin Citizensinformation.ie chun leibhéal ard inrochtaineachta a sholáthar.

Tá 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, agus shábháilteacht, sláinte agus leas.

Trínár gClár Cúnaimh d'Fhostaithe, spreagaimid baill foirne chun sláinte choirp agus mheabhrach maith a choinneáil. Tacaímid le sláinte agus folláine fostaithe. Soláthraímid tacaíocht ghairmiúil freisin d'fhoireann atá ag iarraidh dul chun cinn ina ngairm.

Aguisín 8: Príomhoifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Teach Ché Sheoirse 43 Sráid Chnoc na Lobhar **Baile Átha Cliath 2** D02 VK65	An Chéad Úrlár Teach na hAbhainn 23-27 Sráid Anraí **Luimneach**
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: Maoiniú curtha ar fáil do chuideachtaí soláthair seirbhíse in 2020

Seirbhísí	Iomlán €	Iomlán €
Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh	**2020**	**2019**
Baile Átha Cliath Theas	€2,073,868	€2,085,741
Baile Átha Cliath Thuaidh	€2,343,264	€2,133,052
Laighin Theas	€1,917,986	€1,994,847
Laighin Thuaidh	€2,419,694	€2,161,778
Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€2,037,563	€1,812,033
Connachta Theas	€1,389,260	€1,248,928
Mumha Thuaidh	€1,861,122	€1,699,333
Mumha Theas	€2,051,335	€2,058,288
Iomlán	**€16,094,092**	**€15,194,000**

Seirbhísí	Iomlán €	Iomlán €
An SBCA	**2020**	**2019**
SBCALSN	€266,582	€1,683,641
CLG Tacaíocht SBCA	€1,209,076	€0
SBCA an Lucht Diúil Náisiúnta	€316,359	€250,000
Baile Átha Cliath Thuaidh	€2,974,509	€2,169,256
Baile Átha Cliath Thuaidh	€2,900,951	€2,748,689
Laighin Theas	€2,189,274	€2,423,048
Laighin Thuaidh	€2,150,677	€2,041,187

Connachta Thuaidh agus Ulaidh	€1,951,071	€1,980,244
Connachta Theas	€1,819,385	€1,654,150
Mumha Theas	€2,449,287	€2,565,923
Mumha Theas	€2,046,728	€2,101,000
Iomlán	**€20,273,899**	**€19,617,139**

National	2020	2019
Seirbhís Fón Faisnéise do Shaoránaigh	€1,251,419	€1,267,500
Seirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta	€583,424	€528,835
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas	€3,216,279	€3,252,308

Tacaíochtaí Dara Sraith	2020	2019
Tairseach	€47,000	€47,000
Comhairle Dlí Saor in Aisce (ICDS)	€132,031	€140,400
Treoir	€34,400	€34,400
An Chomhairle um Inimircigh in Éirinn	€68,000	€68,000
Iomlán	**€281,431**	**€289,800**

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta neamhspleácha ar fáil ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá sé freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuireann sé seirbhísí abhcóideachta áta ar fáil do dhaoine atá faoi míhchumas.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Ceannoifig
Teach Ché Sheoirse
43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Átha Cliath 2, D02 VK65

Guthán: +353 818 07 9000
Ríomhphost: info@ciboard.ie
Suíomh: citizensinformationboard.ie

Citizens **Information** Board
information · advice · advocacy