



Tuarascáil Bhliantúil 2024



Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

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



Clár Ábhar

2024 in Uimhreacha	3	Straitéis BFS	19	Aguisíní	64
Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh	4	Cuspóir Straitéiseach 1: Inrochtaineacht agus Soláthar Seirbhíse	20	Nochtadh Cosanta 2024	66
Réamhrá an Chathaoirligh	8	citizensinformation.ie	21	Inbhuanaitheacht	67
Brollach an POF	11	Príomhfhorbairtí ábhair ar citizensinformation.ie in 2024	22	Acht na dTeangacha Oifigiúla	73
Maidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh	13	Sonraí	31		
Cé Muidne	13	Forbairtí Seirbhíse	32		
Ár bhFís	14	Cuspóir Straitéiseach 2: Cumarsáid agus Rannpháirtíocht	34		
Ár Misean	14	Beartas Sóisialta	38		
Ár Luachanna	15	Cumarsáid Inmheánach agus Sheachtrach	45		
Comhaltaí Boird	16	Tacaíocht a thabhairt do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse	47		
Cairt Eagraíochta	17				
Cairt Struchtúir BFS	18				
		Cuspóir Straitéiseach 3: Teicneolaíocht agus Tacaíochtaí	49		
		Straitéis Dhigiteach BFS	50		
		Cuspóir Straitéiseach 4: Maoirseacht agus Comhoibriú a Dhéanamh	53		
		An Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe	54		
		Cuspóir Straitéiseach 5: Éifeachtúlacht agus Críochnúlacht a Léiriú	61		

2024 in Uimhreacha

suíomh gréasáin citizensinformation.ie



10,083,881

cuairteoirí ar an suíomh
citizensinformation.ie*



33,755,795

amharc leathanaigh



Ag deireadh 2024,
reáchtáil citizensinformation.ie

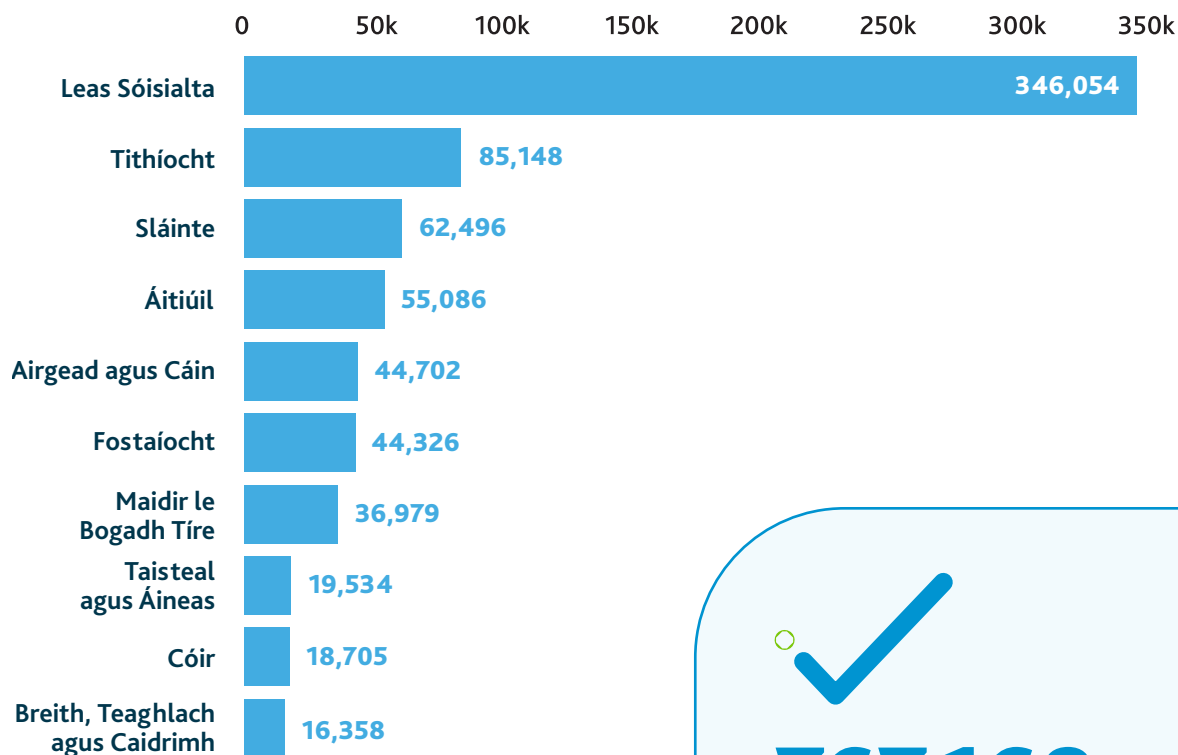
1,431

leathanach ábhair

* bailítear staitisticí shuíomh gréasáin citizensinformation.ie ag baint úsáid as Google Analytics (GA4) agus ní ghabhtar ach úsáideoirí a ghlac le fianáin agus iad ag brabhsáil an tsuímh gréasáin.

Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS)

Na 10 gCatagóir Iarratais SFS Ba Mhó in 2024



767,168

Ceisteanna freagartha ag
an tSeirbhís um Fhaisnéis do
Shaoránaigh

Daoine a fuair Cabhair ón tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh



395,017

Daoine a fuair
Cabhair
ó SFS



7,248

Tuairisceáin Beartais Shóisialta*
arna gcur isteach ag SFSanna
agus ag an tSeirbhís
Teileafóin Faisnéise
do Shaoránaigh

*Nuair a bhraitheann Oifigeach Faisnéise go bhfuil deacracht ar leith ag client agus é ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta nó poiblí, cuireann sé gearrinsint anaithnidithe faoin gceist faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tugtar Tuairisceán Beartais Shóisialta air sin.

Abhcóideacht na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh



4,322

Cás Abhcóideachta Gearrthéarmacha Nua



Bhí

672

chás abhcóideachta ar oscailt ón 31 Nollaig 2024



1,517

Cás Abhcóideachta Fadtéarmacha Nua

Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh



D'fhreagair an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIPS)

128,059

glao



Freagraíodh

1,926

láithreán gréasáin CIPS

An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (SBCA)



16,556
Cliant MABS Nua



Tacaíocht do Riaráistí Morgáiste
Tiomnaithe (DMA): Fuair
2,083
iasachtaí nua cúnamh
ó Chomhairleoir DMA.



23,525
Glao ar Líne Chabhrach
MABS



Fuarthas
2,846
iarratas ón bpobal ar
mhaoiniú cruatain fuinnimh

An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS)



3,166

fiosrúchán tosaigh
NAS nua



884

chás nua
cumhachtaithe
NAS



375

chás ionadaíocha
nua de chuid NAS

Tosaíonn gach teagmháil le NAS mar fhiosrúchán tosaigh. Rachaidh méid áirithe díobh sin ar aghaidh chuig cás Cumhachtaithe agus beidh ionadaíocht ó Abhcóide ag teastáil ó fhothacar díobh sin agus rachaidh siad ar aghaidh chuig cás Ionadaí.

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (an SATC)



10,217

ceapachán curtha
ar fáil ag Seirbhís
Cian-Ateangaireachta
na hÉireann de chuid
SLIS



Bhain
432

duine leas as Scéim Dearbhán
Teanga Chomharthaíochta
na hÉireann

Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann



119

ateangaire i dTeanga
Chomharthaíochta
na hÉireann cláraithe
ag deireadh 2024



Réamhrá an Chathaoirligh

Catherine Heaney,
Cathaoirleach



Tá áthas orm Tuarascáil Bhliantúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh do 2024 a chur i láthair. Ba í seo an chéad bhliain iomlán de chur i bhfeidhm ár straitéise 2023–2026, agus le linn na bliana seo rinneamar dul chun cinn suntasach maidir le rialachas agus maoirseacht a neartú, méadracht tionchair bhríoch a fhorbairt, agus ár Straitéis Dhigiteach nua a chur chun cinn. Is cúis áthais dúinn a fheiceáil go bhfuil ár bhfís straitéiseach ag teacht chun cinn agus go bhfuil tionchar dearfach aici ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil.



Bhuail an Bord agus a choistí le chéile 37 uair, rud a chuir maoirseacht agus treoir straitéiseach riachtanach ar fáil.

Gné shainiúil amháin de bhoird ardfheidhmíochta is ea athbhreithniú leanúnach a dhéanamh ar an straitéis i gcoinne na timpeallachta seachtraí. Sular ceapadh mar Chathaoirleach mé, labhair mé os comhair Choiste an Oireachtais um Choimirce Shóisialach, agus chuir mé béim ar ról ríthábhachtach BFS mar fhoinse iontaofa faisnéise i ré ina bhfuil mífhaisnéis agus bréagaisnéis de shíor le brath.

Cé go raibh na hábhair imní sin soiléir cheana féin in 2021, is amhlaidh atá siad tar éis dul i dtreis ó shin i leith. Sa lá atá inniu ann, ní mór d'eagraíochtaí cosúil le BFS a bheith sofheagrúil agus airdeallach lena chinntiú nach dtiocfaidh bearnaí faisnéise chun cinn. Leagtar béim ar phráinn an dúshláin sin i dtuarascáil ó Reuters in 2024, ina bhfuarthas amach go raibh imní ar 71% de na freagróirí faoi idirdhealú a dhéanamh idir ábhar fíor agus ábhar bréagach ar líne. Is ann do laghdú níos leithne ar mhuinín anois mar gheall ar mhéadú na hintleachta saorga giniúnaí, algartaim ardáin a bhfuil forbairt ag teacht orthu, agus athruithe sa díospóireacht phoiblí.

Mar fhreagairt air sin, tá mífhaisnéis agus bréagaisnéis aitheanta ag an mBord mar phríomhthosaíocht straitéiseach. Cuirimid fáilte roimh an ngealltanais i gClár nua an Rialtais chun dul i ngleic le bréagaisnéis trí rialáil agus trí thacaíocht a thabhairt d'fhoinsí iontaofa faisnéise. Neartaítear é sin a thuilleadh leis an Straitéis Frith-Bhréagaisnéise Náisiúnta a seoladh le déanaí. Sa bhliain 2024, thaifead citizensinformation.ie breis is 10 milliún úsáideoir uathúil—fianaise shoiléir ar a ábharthacht agus a iontaofacht leanúnach.

Cé go leanfaimid orainn ag tacú le rochtain ar fhaisnéis iontaofa, tuigimid go rímhaith an neamhchinnteacht eacnamaíoch atá roimh go leor daoine in 2025. Tá Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus cuideachtaí SBICA fós daingean ina ról mar líontán sábhála ríthábhachtach do dhaoine aonair agus do theaghlaigh ar fud na hÉireann.

Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil le mo chomhaltaí Boird as a ndúthracht agus a dtuiscint i rith na bliana. Bhuail an Bord agus a choistí le chéile 37 uair, rud

a chuir maoirseacht agus treoir straitéiseach riachtanach ar fáil. Ba mhaith liom aitheantas ar leith a thabhairt do Mary Doyle as a cuid ionchuir luachmhair le linn a téarma, a tháinig chun críche i mí Aibreáin 2024, agus fáilte mhór a chur roimh Orlagh Nevin agus Patrick Gibbons, a tháinig isteach sa Bhord i mí Aibreáin agus i mí an Mheithimh faoi seach. Tá an t-ádh linn freisin leas a bhaint as saineolas chomhaltaí seachtracha an choiste, agus is mór agam a gcuid ionchuir.

Ba mhaith liom ár mbuíochas a ghabháil le Heather Humphreys as a tacaíocht dhílis do BFS agus dár seirbhísí maoinithe le linn a tréimhse mar Aire Coimirce Sóisialaí. Guímid gach rath uirthi amach anseo. Cuirim fáilte chroíúil roimh Dara Calleary TD mar an tAire nua freisin agus táim ag tnúth le bheith ag obair go dlúth leis. Gabhaim buíochas freisin le hoifigigh na Roinne Coimirce Sóisialaí, a raibh a dtacaíocht rithábhachtach agus mé ag iarraidh déileáil le cúrsaí casta a bhain le caidreamh tionsclaíoch i rith na bliana.

Ag deireadh 2024, bhí thart ar 170 stiúrthóir ag fónamh ar bhoird cuideachtaí arna maoiniú ag

BFS. Tá an obair dheonach i gcroílár ár samhla seirbhíse ón gcéad lá riamh, agus ba mhaith liom an deis seo a thapú chun aitheantas foirmiúil a thabhairt d'ionchur luachmhar na stiúrthóirí deonacha sin. Taobh le hiarrachtaí leanúnacha na foirne, soláthraithe seirbhíse deonacha agus oibrithe scéime, thug siad a gcuid ama, fuinnimh agus saineolais go flaithiúil, rud a chuir ar chumas an líonra cabhrú leis na céadta mílte duine anuraidh.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom mo bhuíochas ó chroí a ghabháil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Is fiú ardmholadh a thabhairt dóibh as a ndíograis i leith ár straitéise agus a ndúthracht chun tionscnaimh nua a chur i gcrích. Guím gach rath ar ár bPríomhfheidhmeannach nua, Graham Long, sna blianta amach romhainn. Ach na bunchlocha cearta a bheith i bhfeidhm, táim muiníneach go mbeidh BFS faoi bhláth agus faoi rath.



Catherine Heaney,
Cathaoirleach

Mar aon le hiarrachtaí leanúnacha na foirne, soláthraithe seirbhíse deonacha agus oibrithe scéime, chuir a gcuid ama, fuinnimh agus saineolais ar chumas an líonra cabhrú leis na céadta mílte duine anuraidh.



Brollach an POF

Graham Long,
Príomhfheidhmeannach
Ainmnithe



Cuireann an Tuarascáil Bhliantúil seo an fhianaise is soiléire fós ar fáil go bhfuil an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag comhlíonadh a straitéise agus ag cur ár bhfís chomhroinnte chun cinn: Éire ina bhfuil rochtain réidh ag gach duine ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht iontaofa neamhspleách. Cé go raibh neart dúshlán againn in 2024—go háirithe maidir le dul i ngleic le caidreamh tionsclaíoch—is follasach an dul chun cinn atá déanta ar phríomhthionscnaimh straitéiseacha agus is iontach an tionchar atá acu.

Sampla suntasach amháin is ea forbairt ár Straitéise Digití nua. Tá an tionscnamh sin múnlaite ag ionchur comhchoiteann ár líonra iomláin de chuideachtaí maoinithe agus beagnach míle duine den phobal. Tá sé deartha chun cumhacht a thabhairt don lucht saothair, seirbhísí aghaidh ar aghaidh a fheabhsú, agus leas a bhaint as rochtain BFS ar shonraí chun léargais a ghiniúint a rachaidh chun tairbhe dár n-oibríochtaí agus don tsochaí i gcoitinne araon.

Rinne ár Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe a cumais mhonatóireachta agus anailíseacha a leathnú, agus tá dlúthobair déanta ag an Rannóg Caighdeán agus Forbartha leis na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse chun tús a chur le tionchar suntasach ár gcuid oibre a thomhas ar fud níos mó ná 200 suíomh ar fud na tíre. Ag an am céanna, leanfaimid orainn ag neartú ár mbonneagair TFC, lena n-áirítear cur i bhfeidhm bogearraí den chéad ghlúin eile ar fud ár dtrí lárionad glaonna—CIPS, SBCA agus SAN—chomh maith le tacú le breis agus míle ball foirne agus oibriú deonach.

Agus muid ag dul isteach sa bhliain dheireanach dár straitéis chorparáideach 2023–2026, tá ár bhfócas ag aistriú i dtreo na chéad chéime straitéisí eile—ceann a dhíreoidh go daingean ar sholáthar seirbhísí. Is spreagúil agus is ríthábhachtach an tréimhse sin don eagraíocht, agus muid ag féachaint ar na samhlacha soláthair seirbhíse agus na hacmhainní a fhágfaidh go mbeidh ár seirbhísí ar fáil agus inbhuanaithe amach anseo. An rud is tábhachtaí, leagann sé an

bonn chun cliaint a choinneáil i gcroílár ár gcuid oibre go léir.

Sa bhliain 2025, i ndiaidh tréimhse ina raibh an ról gníomhúcháin agam, ba mhór an onóir dom a bheith ceaptha mar Phríomhfheidhmeannach ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil le foireann BFS agus le gach duine a bhí páirteach sna Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse as a ndúthracht agus a dtacaíocht i rith 2024. Táim buíoch den Roinn Coimirce Sóisialaí as a gcúnamh luachmhar le bliain anuas. Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Bord BFS as an muinín a chuir siad ionam. Le tacaíocht an Bhoird, táim ag tnúth leis an eagraíocht a threorú tríd an gcéad tréimhse eile.



Graham Long,
Príomhfheidhmeannach Ainmnithe

Tá ár bhfócas ag aistriú i dtreo na chéad chéime straitéisí eile—ceann a dhíreoidh go daingean ar sholáthar seirbhísí.

Maidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cé Muidne

Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) le soláthar faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus seirbhísí abhcóideachta don phobal. Bunaíodh BFS faoin Acht um Chomhairle, 2000, agus tagann sé faoi shainchúram na Roinne Coimirce Sóisialaí. Áirítear le sainordú reachtach BFS a chinntiú go bhfuil rochtain ag daoine aonair ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir a bhaineann le seirbhísí sóisialta agus aiseolas a sholáthar ar bheartas sóisialta.

Cuireann BFS roinnt seirbhísí ar fáil go díreach don phobal, lena n-áirítear citizensinformation.ie agus mabs.ie. Cuireann na cuideachtaí atá maoinithe ag BFS, ar a dtugtar Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse, seirbhísí eile ar fáil don phobal.

Maoiníonn BFS dhá Chuideachta Soláthair Seirbhíse is fiche:

- Ocht Seirbhís réigiúnacha Faisnéise do Shaoránaigh (SFS): SFS Bhaile Átha Cliath Theas, SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh, SFS Laighean Theas, SFS Laighean Thuaidh, SFS Chonnacht Thuaidh agus Uladh, SFS Chonnacht Theas, SFS Mhumhan Thuaidh, SFS Mhumhan Theas.
- Ocht Seirbhís réigiúnacha Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA): SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh, SBCA Bhaile Átha Cliath Theas, SBCA Laighean Theas, SBCA Laighean Thuaidh, SBCA Chonnacht Thuaidh agus Uladh, SBCA Chonnacht Theas, SBCA Mumhan Thuaidh, SBCA Mumhan Theas.
- Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (SAN)
- Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (CIPS)
- Tacaíocht SBCA
- SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil (SBCA LS)
- Seirbhís Ateangaireachta Teanga Comharthaíochta (SATC)
- Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (RISLI)

Cuireann BFS maoirseacht agus bonneagar ar fáil do na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse, lena n-áirítear tacaíocht i dtaobh Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide. Dá réir sin, cuireann na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse seirbhísí túslíne ar fáil, agus is é a n-idirghníomhú le daoine den phobal a chuireann beocht i sainordú reachtach BFS.



Ár bhFís



Éire ina bhfuil rochtain réidh ag gach duine ar fhoinsé iontaofa neamhspleách faisnéise, comhairle agus abhcóideachta.

Ár Misean



Soláthar seirbhísí ardchaighdeáin faisnéise, comhairle agus abhcóideachta don phobal a chumasú, bunaithe ar bhonn rialachais, córas agus caighdeán láidir.

Ár Luachanna



Infhaighteacht

Tacóimid le seirbhísí a fhorbairt agus a sholáthar ionas go mbeidh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht iontaofa ar fáil don phobal i bhformáidí a chomhlíonann a gcuid riachtanas. Agus é sin á dhéanamh againn, beidh treoir láidir againn ó cheanglais ár nDualgais Earnála Poiblí, rud a chinnteoidh go dtabharfar tús áite dóibh siúd a bhfuil an tacaíocht is mó de dhíth orthu.

Comhoibreoimid leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, na Cuideachtaí Soláthair Seirbhísí, úsáideoirí agus eagraíochtaí eile chun seirbhísí inrochtana, réidhe a dhearadh.



Inbhuanaitheacht

Déanfaimid breithniú ar an inbhuanaitheacht inár gcinnteoireacht uile agus inár mbealaí oibre, rud a chinnteoidh go mbeidh seirbhísí atá maoinithe ag BFS athléimneach agus oiriúnach don fheidhm san fhadtéarma.

Breithneofar inbhuanaitheacht i ndáil lenár n-ionad oibre, leis an gcomhshaol, le maoiniú, agus, thar aon rud eile, leis an gcaoi a soláthraítear seirbhísí don phobal.



Cuntasacht

Oibreoimid córais láidre rialachais agus mhaoirseachta chun feidhmíocht a spreagadh. Bainfimid úsáid stuama as cistí poiblí chun torthaí dearfacha a bhaint amach don phobal.

Oibreoimid leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, leis na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse agus le heagraíochtaí eile lena chinntiú go bhfuil faisnéis, comhairle agus abhcóideacht iontaofa ar fáil don phobal ar bhealach tráthúil agus inrochtana.



Comhaltaí Boird

Is é an tAire Coimirce Sóisialaí a cheapann comhaltaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tréimhse cúig bliana atá i dtéarma na gcomhaltaí. Déanann stateboards.ie maoirseacht ar an bpróiseas earcaíochta do chomhaltaí an Bhoird.



**Catherine Heaney,
Cathaoirleach**

Arna cheapadh ar 7 Iúil 2021



Teresa Blake

Arna cheapadh ar an
11 Nollaig 2020



Claire Byrne

Arna cheapadh ar an
14 Meán Fómhair 2022



Mary P Corcoran

Arna cheapadh ar an
12 Deireadh Fómhair 2023



Catriona Curtis

Arna cheapadh ar an
12 Deireadh Fómhair 2023



Mary Dorgan

Arna cheapadh ar an
12 Deireadh Fómhair 2023



Patrick Gibbons

Arna cheapadh ar an
17 Meitheamh 2024



Sarah Harte

Arna cheapadh ar an
14 Meán Fómhair 2022



Stephen Lycett

Arna cheapadh ar an
3 Aibreán 2023



Orlagh Nevin

Arna cheapadh ar an
29 Aibreán 2024



Brid O'Donovan

Arna cheapadh ar an
14 Meán Fómhair 2022



Ian Power

Arna cheapadh ar an
15 Meitheamh 2016



Seán Sheridan

Arna cheapadh ar an
17 Samhain 2015



Seamus Smith

Arna cheapadh ar an
14 Meán Fómhair 2022



Fiona Ward

Arna cheapadh ar an
12 Deireadh Fómhair 2023



Cairt Eagraíochta



Cathaoirleach
Catherine Heaney



Príomhfheidhmeannach Ainmnithe
Graham Long



**Ceann na Rannóige,
Seirbhísí Corparáideacha
(Gníomhach)** Caroline Mitchell

**Bainisteoir Seirbhísí
Corparáideacha
(Gníomhach)**
Stephanie Coleman

An Bainisteoir Airgeadais
Gary Watters

**Folamh faoi láthair
Bainisteoir AD & Rialachais**

**David Gilmartin
Oifigeach Cosanta Sonraí**



**Ceann an Rannáin
Caighdeán & Forbartha**
Rachel Downes

Bainisteoir Ríomhfhoghlama
Enda Connolly

**Bainisteoir Caighdeán
& Forbartha**
Mary Lyne

**Bainisteoir Caighdeán
Abhcóideachta & Forbartha**
Susan Shanahan



**Ceann na Rannóige um
Chomhlíonadh & Tuairisciú**
Carmel Beirne

**Bainisteoir Comhlíonadh &
Tuairisciú Oibríochtúil**
Claire Kellegher

**Bainisteoir Comhlíonadh &
Tuairisciú Airgeadais**
James McColgan

**Bainisteoir Cumarsáide Abhaile/
MABS**
Bobby Barbour



**Ceann na Rannóige TFC
Digiteach & Sonraí**
Elsa Flanagan

Bainisteoir Ábhar Digiteach
Cathy Gerrard

**Bainisteoir Sonraí
& Taighde**
Rose Morris

Bainisteoir TFC
David Dunne



Cairt Struchtúir BFS

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
faisnéis · comhairle · tacaíocht



Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an comhlacht reachtúil a thacaíonn le soláthar faisnéise, comhairle agus abhcóideachta ar raon leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta.

Fhaisnéis
do Shaoránaigh

Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís duine le duine ar fáil don phobal. Le foireann oílte, cuireann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta atá saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda ar fáil don phobal maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta.

Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (STFS)

Cuireann an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís faisnéise teileafóin chuimsitheach agus rúnda ar fáil.

citizensinformation.ie



An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid

Cuireann MABS airgead agus comhairle bhuiséadaithe ar fáil do dhaoine, go háirithe maidir le fiachas fadhbanna.

Tacaíocht SBCA

mabs.ie



Taistealaí Náisiúnta SBCA

Tacaíonn an SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil le cuimsiú airgeadais an Lucht Siúil in Éirinn agus oibríonn sé leis an Lucht Siúil chun cumas airgeadais a mhéadú.



An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas

Cuireann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (NAS) do Dhaoine faoi Mhíchumas seirbhís abhcóideachta ionadaíoch neamhspleách, rúnda agus saor in aisce ar fáil a oibríonn go heisiach don duine a úsáideann an tseirbhís.



Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta

Cuireann SLIS réimse seirbhísí ar fáil chun tacú le hateangaireacht ardchaighdeán in Éirinn do dhaoine Bodhra agus do sheirbhísí poiblí agus eile.



Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

Bunaíodh RISLI chun córas clárúcháin atá bunaithe ar chaighdeán a chothabháil d'Ateangairí Teanga Chomharthaíochta na hÉireann.

Straitéis BFS

Tá ról lárnach ag baill foirne an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS), le tacaíocht ó Bhord BFS, lena chinntiú go mbaintear amach straitéis BFS go rathúil. Dá réir sin, tá tacaíocht chomhaltaí Boird, fhoireann agus oibrithe deonacha na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse ríthábhachtach chun na tionscnaimh sa straitéis sin a sholáthar go rathúil.



Cuspóir Straitéiseach 1

Inrochtaineacht agus Soláthar Seirbhíse

Seirbhísí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a dhéanamh níos inrochtana do chách.

Tá sé d'aidhm ag cuspóir a haon den straitéis bealaí seirbhíse a chur in oiriúint chun rochtain a leathnú agus freastal ar riachtanais úsáideoirí seirbhíse. I measc na dtionscnamh faoin gcuspóir sin tá léargas ar shonraí a fhorbairt, leanúint d'fheabhas a chur ar inrochtaineacht agus feidhmiúlacht citizensinformation.ie, agus tacú le seirbhísí aghaidh ar aghaidh agus iad a chur chun cinn.





citizensinformation.ie

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an suíomh gréasáin citizensinformation.ie ar fáil go díreach agus tá níos mó ná 1,400 leathanach ann a chlúdaíonn réimse iomlán na seirbhísí poiblí agus sóisialta. Tá an suíomh gréasáin eagraithe ina 15 chatagóir, agus tá sé mar aidhm leis a bheith inrochtana don lucht spéise is leithne is féidir agus comhtháthaítear faisnéis ann ó fhoinsí ar fud na hearnála poiblí.

Trácht ar an Suíomh Gréasáin

Sa bhliain 2024, bhí 10,083,881 úsáideoir agus 33,755,796 milliún amharc leathanaigh ar an suíomh gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tháinig méadú 18% ar líon na n-amharc leathanaigh i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin.

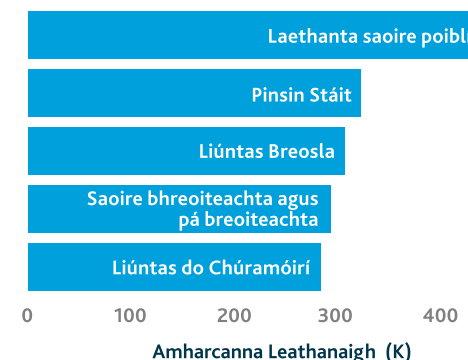
Tháinig breis is 80% d'úsáideoirí an tsuímh ghréasáin ó chuardach orgánach, fuair 18% d'úsáideoirí rochtain dhíreach ar an suíomh gréasáin agus tháinig beagnach 1% d'úsáideoirí ó na meáin shóisialta orgánacha.

Ba é Buiséad 2025, a fógraíodh Dé Máirt, an 1 Deireadh Fómhair 2024, an lá ba ghnóthaí den bhliain. Thug breis is 200,000 cuairteoir uathúil cuairt ar citizensinformation.ie an 1 Deireadh Fómhair – beagnach 5 huaire níos mó ná meán laethúil na gcuairteoirí.

Bhí breis is 1 mhilliún imprisean orgánach cuardaigh Google i gceist le hábhar buiséid. Bhí amhairc ar leathanach Bhuiséad 2025 18% ní b'airde ná 2023 agus tugadh leathanach nua isteach ar a ndearnadh achoimre shonrach ar athruithe ar an mbuiséad leasa shóisialaigh, a fuair 107,682 amharc sa bhreis.

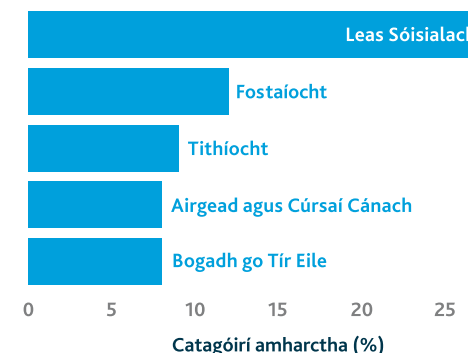
Sa bhliain 2024, ba iad seo a leanas na 5 leathanach ba mhó cuairt ar an suíomh gréasáin:

1. **Laethanta saoire poiblí** 447,331 amharc leathanaigh
2. **Pinsin Stáit (Ranníocach)** 326,864
3. **Liúntas Breosla** 310,818
4. **Saoire bhreiteachta agus pá breiteachta** 297,596
5. **Liúntas do Chúramóirí** 287,201



Tá 15 chatagóir ar an suíomh gréasáin. Sa bhliain 2024, ba iad seo a leanas na catagóirí ba mhó amharc:

1. **Leas Sóisialach** 27% d'iomlán na n-amharc leathanaigh
2. **Fostaíocht** 12%
3. **Tithíocht** 9%
4. **Airgead agus Cúrsaí Cánach** 8%
5. **Bogadh go Tír Eile** 8%



Príomhfhorbairtí ábhair ar citizensinformation.ie in 2024

Tugadh isteach rannóg nua **An Nuacht is Déanaí** in 2024 agus cuireadh nuashonruithe agus ábhar tráthúil ar fáil ar an suíomh gréasáin léi.

Leas Sóisialach

bhí méadú 11% amhairc leathanaigh ón mbliain roimhe sin, agus rogha nua ann pinsin a chur siar, mar aon le hathruithe fairsinge ar Bhuiséad 2025.

11% ↑

Maidir le Bogadh go Tír Eile –

bhí méadú 33% ar amhairc leathanaigh, agus rinneadh athruithe ar phróisis maidir le cosaint idirnáisiúnta, ceadanna fostaíochta, víosaí agus próisis inimirce.

33% ↑

Fostaíocht

bhí méadú 14% ar amhairc leathanaigh, agus ábhar nua ann ar an gclár Oibre agus Rochtana do dhaoine faoi mhíchumas, cearta cianoibre agus athruithe ar shaoire mháithreachais.

14% ↑

44% ↑

Maidir le Taisteal agus Áineas, bhí méadú 44% ar amhairc leathanaigh, agus cuireadh leathanaigh nua leis a bhaineann le taisteal go hÉirinn, iompar tuaithe agus rialacha nua do rothair leictreacha agus do scútair leictreacha.

Maidir le hAirgead agus Cúrsaí Cánach –

rinneadh nuashonruithe fairsinge agus bhí méadú 19% ar amhairc leathanaigh.

19% ↑

Tithíocht

lean sé de bheith ina cuid ghnóthach den suíomh gréasáin agus nuashonruithe ann ar dheontais athchóirithe tí, reachtaíocht maidir le cóiríocht do mhic léinn, agus scéimeanna iasachta nua chun tacú le costais athchóirithe roimh ré.



Maidir leis an Oideachas –

áirítear leis na nuashonruithe rialacháin nua maidir le feighlithe leanaí, leabhair scoile saor in aisce do dhaltaí na Sraithe Sóisearaí agus ábhar nua do dhaoine atá ag fágáil na scoile tríd an Treoir do Dhaoine atá ag Fágáil na Scoile - Earrach 2024.

**Maidir le Tomhaltóirí –**

bhí méadú 11% ar amhairc leathanaigh, agus rinneadh nuashonruithe ar an gCód Sábháilteachta Ar Líne agus cuireadh leathanaigh nua leis maidir le gearáin faoi ardáin ar líne agus gníomhartha ionadaíocha.

11% ↑

Maidir le cóir –

bhí méadú 25% ar amhairc leathanaigh, agus cuireadh leathanaigh nua leis maidir le hairm thine, dlíthe cearrbhachais agus orduithe sriantacha sibhialta.

25% ↑

Sláinte

bhí méadú 6.38% ar amhairc leathanaigh, agus cuireadh leathanaigh nua leis maidir le seirbhísí Atáirgthe Cúnta FSS agus sláinte na mban.

6.3% ↑

Maidir leis an gComhshaol –

Áirítear leis ábhar athstruchtúraithe, rannóg nua a bhaineann le feirmeoireacht atá nasctha leis an Leabhrán Tacaíochtaí d'Fheirmeoirí agus nuashonruithe le déanaí ar an Scéim Éarlaise agus Aisioca agus ceadúnú madraí.

**Maidir le Teaghlaigh agus Caidreamh –**

cuireadh leathanaigh nua leis maidir le leanaí faoi chúram agus roghanna malartacha cúraim.

156% ↑

Maidir le Rialtas in Éirinn,

bhí méadú mór 156% ann, mar gheall ar thoghcháin agus an reifreann, agus borradh faoi líon na n-amharc ar an leathanach Clárú chun vótáil.



Feabhsuithe ar Inrochtaineacht an tSuímh Gréasáin

Lean an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) de mheasúnú a dhéanamh ar ábhar ar líne agus d'fheabhas a chur ar inrochtaineacht in 2024. Scóráil citizensinformation.ie 94.14% san athbhreithniú simplithe¹ a rinne an tÚdarás Náisiúnta Míchumais (NDA) don tréimhse mhonatóireachta faoin Treoir AE maidir le hInrochtaineacht Gréasáin.

Rinneadh measúnú ar Mabs.ie den chéad uair agus feabhsaíodh a scór ó 35% ag tús 2024 go 80% san athbhreithniú simplithe. Aistríodh Mabs.ie chuig Córas Bainistíochta Inneachair (CMS) Wagtail i lár 2024, rud a d'éascaigh feabhsuithe móra ar inrochtaineacht. Baineann na fadhbanna eile nach iad le comhaid pdf níos sine ar an suíomh gréasáin.

Lean an fhoireann Ábhair Dhigitigh orthu ag cinntiú go raibh prionsabail an Bhéarla Shimplí á

gcur i bhfeidhm ar fud an tsuímh gréasáin le hoiliúint mhíosúil thiomnaithe i mBéarla Simplí. Cuireadh seasca a hocht leathanach ábhair nua le citizensinformation.ie i rith na bliana agus bhí 1,431 leathanach ábhair ar an suíomh gréasáin faoi dheireadh na bliana. Bhí na blianta 2023 nó 2024 ar bhreis is 80% den ábhar ar an suíomh gréasáin faoin 31 Nollaig 2024.

In 2024, tugadh aitheantas seachtrach do ghnóthachtálacha fhoireann Ábhair Dhigitigh BFS. Gearrliostaíodh dhá thionscadal de chuid BFS do Ghradaim Ríomhsheirbhísí an Rialtais in 2024. Ba é an chéad cheann, sa chatagóir ghradaim 'Margaíocht agus na Meáin Shóisialta,' ná freagairt soláthair faisnéise na foirne Ábhair Dhigitigh do COVID-19. Ba é an dara ceann, sa chatagóir ghradaim 'Éire a Chur Chun Cinn Thar Lear,' ná an tairseach 'Ag filleadh ar Éirinn'.

Scóráil citizensinformation.ie

94.14%

san athbhreithniú simplithe¹ a rinne an tÚdarás Náisiúnta Míchumais don tréimhse mhonatóireachta 2024 faoin Treoir AE maidir le hInrochtaineacht Gréasáin.

¹Rinneadh Athbhreithnithe Simplithe ar shampla de suas le 400 leathanach gréasáin agus PDF in aghaidh an tsuímh gréasáin i gcoinne fothacar de chlásail 2.1 mar chuid de na Treoirínte maidir le hInrochtaineacht Ábhair Gréasáin (WCAG). Déantar athbhreithnithe gach seachtain ag baint úsáid as uirlisí uathoibrithe.

Na 3 phríomhchatagóir fiosrúcháin is mó maidir leis an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh:



Leas Sóisialach

346,054



Tithíocht

85,148



Sláinte

62,496

Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann ocht Seirbhís réigiúnacha um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) seirbhísí aghaidh ar aghaidh ar fáil don phobal. Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leo agus maoiníonn sé iad. Cuireann líonra SFS faisnéis, comhairle agus tacaíocht abhcóideachta ar fáil atá saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda.

Is féidir le daoine rochtain a fháil ar fhaisnéis i réimsí amhail:

- Leas sóisialach
- Fostaíocht
- Tithíocht
- Inimirce agus
- Seirbhísí sláinte

Tacaíonn Oifigigh Faisnéise in SFS le daoine den phobal foirmeacha agus iarratais a chomhlánú agus abhcóideacht a dhéanamh thar ceann cliant nuair is gá.

Oibríonn SFS faoi láthair ó 90 Lárionad lárnach um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus 26 suíomh for-rochtana.

Glaiteoirí agus Fiosrúcháin

Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh

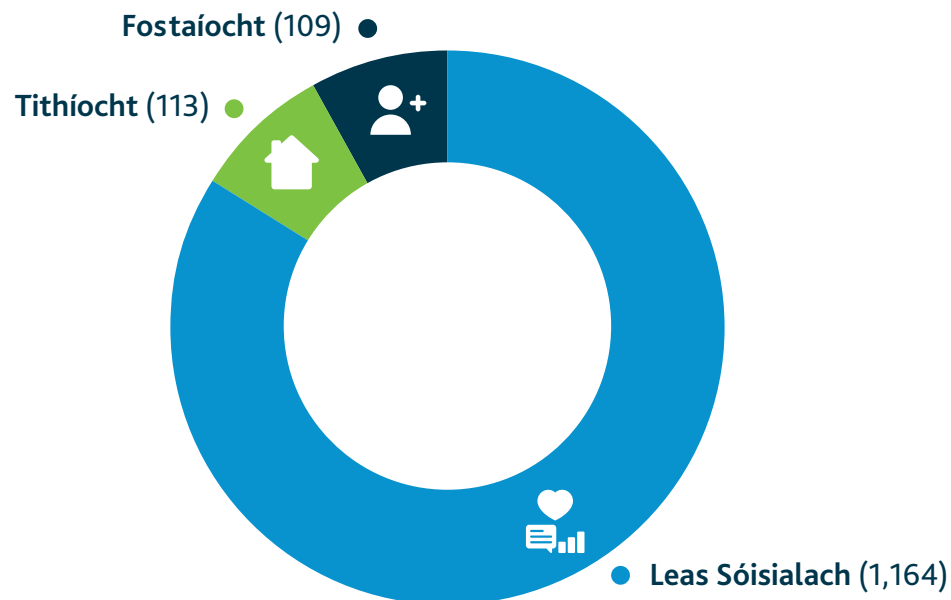
- Sa bhliain 2024, phléigh na SFSanna le 395,017 glaoiteoir agus 767,168 fiosrúchán.
- Glaiteoirí aghaidh ar aghaidh a bhí i gceist le 67% den teagmháil (262,851 glaoiteoir).
- Tháinig méadú 11% ar líon na nglaoiteoirí aghaidh ar aghaidh i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin.
- Glaiteoirí 'buail isteach' a bhí i gceist le 93% de ghlaiteoirí aghaidh ar aghaidh agus ba choinní iad 7% díobh.
- Ba iad Leas Sóisialach, Tithíocht agus Sláinte na 3 chatagóir fiosrúcháin ba mhó.



Abhcóideacht na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) seirbhís abhcóideachta saor in aisce ar fáil don phobal i raon réimsí, lena n-áirítear leas sóisialach, fostaíocht, tithíocht, inimirce, sláinte, saincheistanna tomhaltóirí agus oideachas. Tacaíonn an tseirbhís abhcóideachta le daoine agus tugann sí cumhacht dóibh a chinntiú go ndéantar ionadaíocht ar a leasanna agus a nguthanna maidir le rochtain a fháil ar a gcearta agus a dteidlíochtaí i, leith seirbhísí sóisialta. Baineann an chuid is mó den obair sin le tacú le daoine rochtain a fháil ar íocaíocht leasa shóisialaigh, gearán a dhéanamh le fostóir, nó íocaíocht tithíochta a fháil. Is féidir cuid den obair sin a bheith casta agus baineann sí le tacú le cliant trí phróiseas achomhairc agus fiú ionadaíocht a dhéanamh don chliant ag éisteacht ó bhéal.

As na 1,517 cás abhcóideachta fadtéarmach nua a cruthaíodh in 2024, is iad seo a leanas na trí chatagóir is mó:



Seirbhísí Tacaíochta Príosúin

Tá Faisnéis do Shaoránaigh ag soláthar seirbhísí faisnéise inrochtana go gníomhach i seacht bpríosún. Is iad sin Cnoc an Arbhair, Príosún Chorcaí, Príosún Chnoc na Seamar, Príosún Phort Laoise, Príosún an Láir Tíre, Príosún Luimnigh agus Príosún Chaisleán an Riabhaigh.

Ina theannta sin, tugadh tacaíocht do thrí ghrúpa réamhscaoilte agus do thrí Ghrúpa Tuismitheoirí i bPríosún Pháirc na Cruithneachta tríd an Aonad Oideachais sa phríosún.

Is é atá sa Ghrúpa Tuismitheoirí ná aithreacha atá i bpríosún agus tá sé mar aidhm aige feasacht a mhúscailt maidir lena gcearta agus a bhfreagrachtaí. Is é 10-15 rannpháirtí an meánlíon a ghlacann páirt in aghaidh an ghrúpa.

Chomhoibrigh an Fhoireann Inrochtana Príosúin le Seirbhís Phríosúin na hÉireann agus leis an Roinn Tithíochta le físeán a léiriú chun athruithe a rinneadh ar an bpróiseas iarratais ar thithíocht shóisialta do dhaoine i bpríosún a chur chun cinn.

Ceadaíonn an t-athrú nua iarratais ar thithíocht shóisialta ó dhuine atá i bpríosún agus níor cheart duine a bhaint den liosta tithíochta sóisialta ar an mbonn go bhfuil an duine sin i bpríosún agus ar an mbonn sin amháin.

Labhair ball foirne ó SFS Dheisceart Laighean ag an gComhdháil um Athchóiriú an Chórais Choiriúil in Éirinn dar teideal Know your Rights: Advocacy and Remedies in Ionad Oideachais agus Imeachtaí Richmond ar an 22 Lúnasa 2024.

An tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh

Is líne chabhrach náisiúnta í an tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh (CIPS), arna maoiniú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus le tacaíocht uaidh. Cuireann sé faisnéis agus comhairle rúnda neamhspleách ar fáil maidir le réimse leathan seirbhísí poiblí agus teidlíochtaí.

Chomh maith leis sin, reáchtálann CIPS seirbhís comhrá láithrigh 'Comhairleoir Beo' do dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus urlabhra acu agus do dhaoine eile a bhfuil deacracht acu cumarsáid a dhéanamh ar an teileafón.

Sa bhliain 2024, d'fhreagair CIPS 128,059 glao agus 1,926 comhrá gréasáin.

- Sa bhliain 2024, d'fhreagair CIPS 128,059 glao agus 1,926 comhrá gréasáin.
- Ba iad Leas Sóisialach, Fostaíocht agus Tithíocht na 3 chatagóir fiosrúcháin ba mhó.

Na 3 phríomhchatagóir fiosrúcháin ba mhó maidir leis an tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh:



Leas Sóisialach

27,006



Fostaíocht

11,772



Tithíocht

7,286



Seirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)



Cuireann na hocht gcuideachta réigiúnacha SBCA comhairle saor in aisce, rúnda, neamhbhreithiúnach agus neamhspleách ar fáil maidir le bainistíocht fiachais agus airgid. Tá sainchúram ar SBCA freisin aghaidh a thabhairt ar eisiamh airgeadais trí oideachas agus bainistíocht airgid. Sa bhliain 2024, phléigh cuideachtaí SBCA le 16,556 cliant nua. Is líne chabhrach náisiúnta í Líne Chabhrach SBCA atá á reáchtáil ag SBCA Bhaile Átha Cliath Thuaidh. I rith 2024, fuair Líne Chabhrach SBCA 23,525 glao.

Tacaíocht SBCA

Soláthraíonn Tacaíocht SBCA oiliúint, acmhainní oideachais bainistíochta airgid, tacaíocht bheartais agus theicniúil do líonra ocht gcuideachta réigiúnacha SBCA. Oibríonn an fhoireann lena chinntiú go bhfuil cur chuige comhsheasmhach ag SBCA maidir le soláthar seirbhísí trí chaighdeán, próisis agus nósanna imeachta den scoth a fhorbairt. Comhordaíonn siad aighneachtaí beartais thar ceann SBCA chun aird a dhíriú ar thionchar na dtograí beartais agus na n-athruithe ar dhaoine atá eisiata ó sheirbhísí airgeadais in Éirinn.

SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil



Oibríonn SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil chun bochtaineacht, idirdhealú agus eisiamh airgeadais an Lucht Siúil in Éirinn a laghdú. Oibríonn siad le pobal agus le

heagraíochtaí an Lucht Siúil chun beartais agus cleachtais a athrú a mbíonn tionchar airgeadais acu ar an Lucht Siúil.

Abhaile



Seirbhís atá maoinithe ag an Stát is ea Abhaile a chabhraíonn le húinéirí tí a gcuid riaráistí morgáiste tí a réiteach. Cuireann sé comhairle airgeadais agus dlí saor in aisce ar fáil, chomh maith le cabhair ó shaineolaithe, agus tá rochtain air trí SBCA. Cuidíonn Abhaile le sealbhóirí morgáiste atá i riaráistí fadtéarmacha na réitigh is fearr a aimsiú agus fanacht, nuair is féidir, ina dtithe féin.

Cuireann Abhaile ionad ilfhreastail ar fáil do réimse comhairle agus tacaíochtaí airgeadais agus dlí. Cuireann comhairleoirí Tiomnaithe um Riaráistí Morgáiste (DMA) nó Cleachtóirí Dócmhainneachta Pearsanta (PIP) de chuid SBCA comhairle airgeadais ar fáil.

Tá tacaíocht dhlíthiúil ar fáil ó aturnaetha ar dualgas agus ó mheantóirí cúirte SBCA ag éisteachtaí seilbhe sa chúirt chuarda. Tá comhairle dlí ar fáil ó sheirbhís aturnae comhairliúcháin, agus trí athbhreithnithe ar an gComhshocrú Dócmhainneachta Pearsanta (PIA), ar a dtugtar athbhreithnithe Alt 115A freisin faoin Acht um Dhócmhainneacht Phearsanta (Leasú), 2015. Déanann an Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) agus an Roinn Dlí agus Cirt seirbhísí Abhaile a chomhordú agus a mhaoiniú go comhpháirteach. Riarann BFS an maoiniú agus rialachas na scéime agus tá sé freagrach as cumarsáid náisiúnta Abhaile. Oibríonn SBCA, an Institiúid um Fhaisnéis Eolaíochta, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil agus BFS le chéile chun seirbhísí Abhaile a chur i bhfeidhm.

Sa bhliain 2024, fuair 2,083 cliant nua cúnamh ó chomhairleoir Tiomnaithe um Riaráistí Morgáiste (DMA) in SBCA.



An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas

Cuireann an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (SAN) do Dhaoine faoi Mhíchumas seirbhís abhcóideachta atá saor in aisce, gairmiúil agus neamhspleách ar fáil do dhaoine fásta faoi mhíchumas ar fud na hÉireann.

Tá sainchúram ar leith ag SAN oibriú le daoine atá i gcásanna leochaileacha, atá scoite amach óna bpobal, a dhéanann cumarsáid ar bhealach difriúil nó a bhfuil tacaí foirmiúla nó nádúrtha teoranta acu.

Oibríonn abhcóidí le daoine faoi gach cineál míchumais agus ar gach saincheist amhail cinntí tithíochta agus cúraim sláinte, airgeadas pearsanta, fadhbanna teaghlaigh nó caidrimh. Cuireann SAN cumhachtú agus abhcóideacht ionadaíoch araon ar fáil ag brath ar na cúinsí.

Bhí 3,166 fiosrúchán tosaigh nua ann in 2024, méadú 1% ar 2023 (3,125).

Rinneadh cásanna cumhachtaithe de 884 fiosrúchán tosaigh, agus rinneadh cásanna ionadaíocha de 375 díobh sin.

B'ionann líon iomlán na gCásanna Gníomhacha in 2024 agus 1,779, ar aon dul le 2023 (1,775).

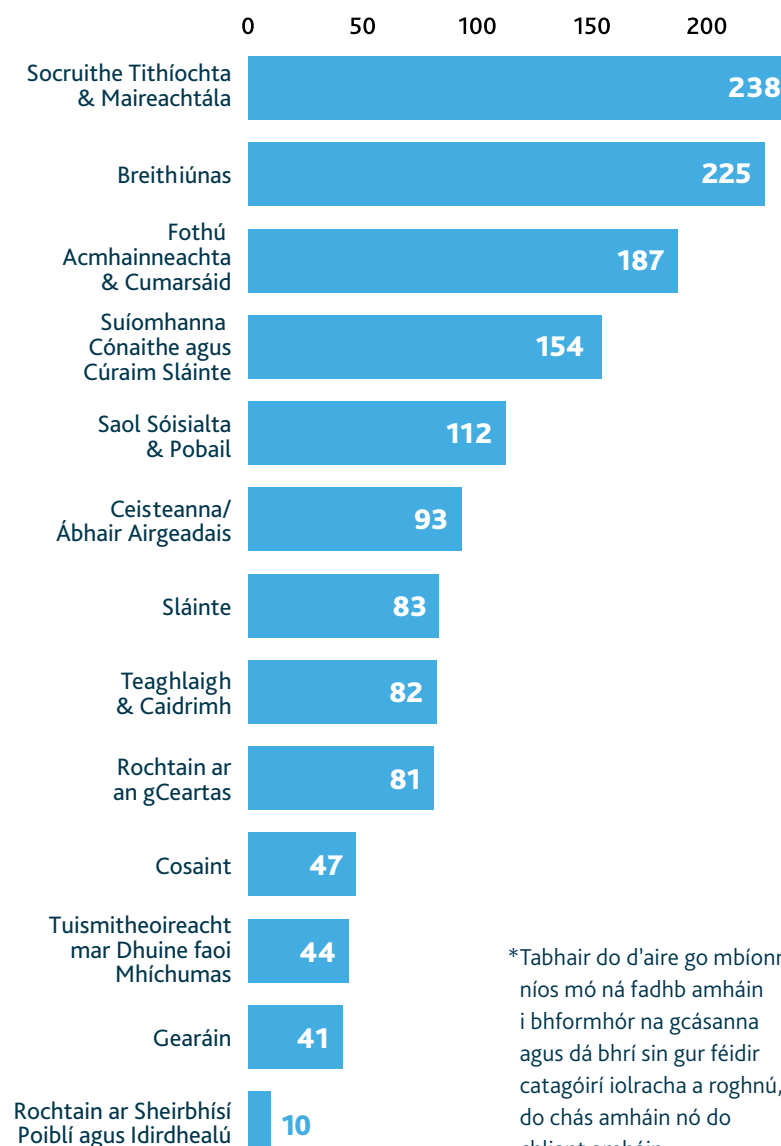
Sainmhínítear abhcóideacht chumhachtaithe mar fhaisnéis a sholáthar, tacaíocht chianda don duine nó don duine den teaghlach nó treoir maidir le comhfhreagras agus cruinnithe.

Is éard is abhcóideacht ionadaíoch ann ná nuair a dhéanann an tAbhcóide ionadaíocht don duine i gcomhfhreagras agus ag cruinnithe agus nuair a thacaíonn sé leis a ghlór a chur in iúl.



Seo a leanas na cúig fhochatagóir saincheisteanna ba mhó a raibh daoine faoi mhíchumas ag lorg tacaíochta ó Abhcóide leo in 2024:

- Iniúchadh ar roghanna tithíochta
- Léiriú tola agus roghanna
- Tithíocht nó socrú maireachtála míchuí
- Tacaíocht le féinabhcóideacht
- Rochtain ar airgead féin agus bainistíocht air



*Tabhair do d'aire go mbíonn níos mó ná fadhb amháin i bhformhór na gcásanna agus dá bhrí sin gur féidir catagóirí iolracha a roghnú, do chás amháin nó do chliant amháin.

Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta



Cuireann Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) réimse seirbhísí ar fáil, lena n-áirítear ateangaireacht chianda trí Sheirbhís Ateangaireachta Chianda na hÉireann (IRIS) agus seirbhís atreoraithe chun cabhrú le cliaint an t-ateangaire ceart a aimsiú dá riachtanais.

Sa bhliain 2024, fuair SLIS 10,217 glao ar sheirbhís chianda ateangaireachta agus bhain 432 duine leas as Scéim Dearbhán Theanga Chomharthaíochta na hÉireann.

Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann



Bunaíodh Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (CATCÉ) i mí na Nollag 2020 chun córas clárúcháin chaighdeáin-bhunaithe d'ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) a choinneáil ar bun. Déantar tagairt don chóras clárúcháin san Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017.

Le CATCÉ forbraíodh Cód Iompair d'ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann agus leagadh síos caighdeáin cháilíochta, oiliúna agus Forbartha Gairmiúla Leanúnaí (FGL).

Sa bhliain 2024, bhí 119 ateangaire TCÉ cláraithe ar chlár CATCÉ.



Sonraí

Mol Sonraí

Coinníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Mol Sonraí ar an suíomh gréasáin corparáideach, citizensinformationboard.ie. Tugann an Mol Sonraí sin léargas ar na sonraí anaithnidithe a bhailimid ónár líonra seirbhísí. Áirítear leis sonraí faoi phróifíl na ndaoine siúd a úsáideann na seirbhísí sin, an cineál faisnéise agus comhairle atá á lorg acu, réimse na gceisteanna agus na n-ábhar imní a ardaíonn an pobal agus na príomhchatagóirí faisnéise agus treochtaí a thagann chun cinn gach bliain. Cuirtear na sonraí i láthair i dtuarascálacha staitistiúla ráithiúla aonair do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus don tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Catagóirí sonraí atá ar fáil ar an Mol Sonraí



Modh Teagmhála



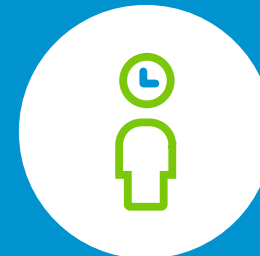
Inscne



Próifíl an Ghlaoiteora



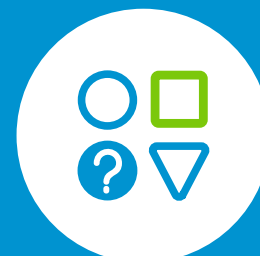
Náisiúntacht/
Tír Thionscnaimh



Aois



Na 10
dTeidlíocht Is Mó



Catagóirí Iarratas



Treochtaí Iarratas



Riachtanais
Shonracha

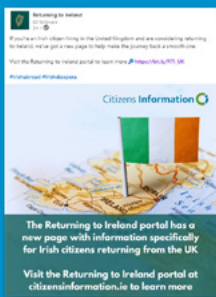
Forbairtí Seirbhíse

An Tairseach 'Ag filleadh ar Éirinn'

Ar an tairseach 'Ag filleadh ar Éirinn' (RTI) ar citizensinformation.ie

soláthraítear faisnéis do shaoránaigh Éireannacha atá ina gcónaí thar lear agus atá ag smaoineamh ar bhogadh ar ais go hÉirinn. Cuirtear faisnéis phraiticiúil ar fáil ar an tairseach amhail giuirléidí a sheoladh ar ais go hÉirinn, conas a oibríonn an córas cánachais in Éirinn, conas cuntas bainc a oscailt, ceadúnas tiomána Éireannach a fháil agus conas pas a fháil do leanbh a rugadh thar lear.

Sa bhliain 2024, tháinig méadú 24% ar thrácht gréasáin sa tairseach agus aiseolas dearfach ó úsáideoirí.



Forbraíodh faisnéis do dhá ghrúpa ar leith:

- Daoine atá ag filleadh ó thíortha ina bhfuil daonraí móra de dhiaspóra na hÉireann, lena n-áirítear an Ríocht Aontaithe, Stáit Aontaithe Mheiriceá, an Astráil, Ceanada agus an Nua-Shéalainn. Clúdaíonn na leathanaigh seo na príomhdhifríochtaí atá ann idir na córais chánach agus córais eile.
- Gairmithe atá ag filleadh ar Éirinn tar éis dóibh a bheith ag obair thar lear, lena n-áirítear múinteoirí, oibrithe tógála agus oibrithe cúraim sláinte. Mínítear sna leathanaigh seo clárú, ceanglais deimhniúcháin agus aitheantas cáilíochta atá sainiúil do ghairmeacha sonracha.

Ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2024, bhí 365,269² amharc leathanaigh sa tairseach RTI

agus 211,713 úsáideoir a thaifead 281,733 seisiún (cuairteanna). Sa bhliain 2024, ba iad seo a leanas na cúig leathanach ba mhó:

1. [Do chéile nó do pháirtí sibhialta nach as LEE dó/di a thabhairt abhaile go hÉirinn](#)
2. [D'fheithicil a thabhairt go hÉirinn](#)
3. [Uimhreacha PPS d'eisimircigh Éireannacha agus a dteaghligh atá ag filleadh](#)
4. [Saoránacht Éireannach agus pasanna Éireannacha do leanaí a rugadh thar lear](#)
5. [Conas aitheantas a fháil do do cháilíocht eachtrach in Éirinn](#)

Ag filleadh ar Éirinn ar na meáin shóisialta

Reáchtáil tairseach RTI feachtas meán sóisialta #ReturningtoIreland2024 i mí na Nollag 2024 chun feasacht a mhúscailt faoi na hacmhainní

faisnéise atá ar fáil do dhaoine thar lear. Shroich an feachtas 11,328 úsáideoir le mínithe gearra gonta ar thopaicí amhail céile nó páirtí sibhialta nach as LEE dó/di a thabhairt abhaile leat go hÉirinn agus do chuid giuirléidí a sheoladh ar ais go hÉirinn.

Tairseach faisnéise d'iaratasóirí ar chosaint idirnáisiúnta

Chuir BFS tús le comhoibriú leis an Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige (DCEDIY) chun acmhainní faisnéise a fhorbairt d'iaratasóirí cosanta idirnáisiúnta atá díreach tar éis teacht. Cuireadh tús le céim taighde agus forbartha an tionscadail i Meán Fómhair 2024 agus beidh an tairseach ar fáil in 2025. Cuirfidh sé faisnéis ar fáil faoin bpróiseas cosanta idirnáisiúnta i réimse teangacha agus tá sé mar aidhm aige freisin tacú le comhtháthú i bpobail áitiúla le faisnéis faoi chónaí in Éirinn.

²Bhí 365,269 amharc leathanaigh ó Google Analytics san iomlán in 2024, méadú ar an iomlán in 2023 ina raibh 287,072 amharc leathanaigh. Thaifead Matomo 503,155 amharc leathanaigh.

Clinicí Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC)

Tá baint ag FLAC le Faisnéis do Shaoránaigh le fada an lá. Chuir oibrithe deonacha FLAC clinicí duine le duine ar fáil in Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh sna tráthnónta, agus tá siad anois ina gclíní teileafóin tiomnaithe inar féidir coinne a dhéanamh do dhaoine a chuireann ceistanna dlíthiúla chuig Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Sa bhliain 2024, eagraíodh 446 clinic teileafóin dlí i gcomhar leis na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) agus tugadh coinne do 1,706 duine sna clinicí sin a raibh tacaíocht acu ó thart ar 250 dlíodóir deonach FLAC.

Is éard a bhí i gceist le formhór na bhfiosrúcháin atreoraithe chuig clinicí FLAC ná dlí fostaíochta, dlí teaghlaigh, dlí imirce agus réimsí ginearálta eile den dlí.

Cuireann BFS maoiniú ar fáil do FLAC gach bliain chun na clinicí sin a riar agus chun líne fiosrúcháin saineolaithe tiomnaithe a sholáthar d'fhoireann SFS.



Scéim Dearbhán Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

Ba é 2024 an chéad bhliain iomlán oibríochta do Scéim Dearbhán Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ). Leis an scéim sin cuirtear maoiniú ar fáil d'ateangaire chun úsáideoir TCÉ a thionlacan chuig imeachtaí sóisialta, oideachais, leighis agus cultúrtha nach mbeadh inrochtana murach sin.

Chuir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú €400,000 ar fáil do Sheirbhís Ateangaireachta na Teanga Chomharthaíocht (SLIS) chun an scéim sin a sholáthar in 2024.

Bhain 432 ball de Phobal na mBodhar in Éirinn leas as Scéim Dearbhán Theanga Chomharthaíochta na hÉireann in 2024.

Chuaigh ateangairí in éineacht le baill de Phobal Bodhar na hÉireann chuig 639 imeacht, caint, cúrsa oiliúna, sochraid agus ócáid

teaghlaigh éagsúil, rud a chuir feabhas ar inrochtaineacht agus rannpháirtíocht.



"Tá sé iontach. Chuir mé ateangaire in áirithe le haghaidh féile. Bhí muid in ann comhrá a dhéanamh agus ceistanna a chur ar úinéirí na stallaí. Molaim go mór Scéim Dearbhán na nAteangairí."

- duine de Phobal Bodhar na hÉireann



Cuspóir Straitéiseach 2:

Cumarsáid agus Rannpháirtíocht

Cumarsáid agus rannpháirtíocht a fhorbairt le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse agus an pobal.

Faoi chuspóir a dó den straitéis, cuirfidh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) roinnt straitéisí i bhfeidhm, lena n-áirítear straitéisí i ndáil le cumarsáid inmheánach agus sheachtrach agus forbairt foirne. Cuirfear béim ar leith ar rannpháirtíocht idir BFS agus na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse. Beidh ról ag BFS maidir le dul i ngleic le mífhaisnéis agus bréagaisnéis freisin.



Straitéis Chumarsáide

Bhí an chéad Straitéis Chumarsáide de chuid BFS á forbairt in 2024 agus cuireadh roinnt gníomhartha tábhachtacha i gcrích:

Reáchtáladh ceardlanna cumarsáide le foireann Ardbhainistíochta BFS, leis an gCoiste Comhairleach Foirne, leis an gCoiste Cumarsáide Inmheánaí agus le hionadaithe foirne chun léargais a bhailiú don Straitéis Chumarsáide.

Rinneadh suirbhé foirne ar ardáin chumarsáide agus a n-úsáid chun a fheiceáil conas is féidir le BFS feabhas a chur ar an gcaoi a roinntear faisnéis.

Rinneadh taighde chun ábhair chumarsáide ar fud BFS a scrúdú. Áiríodh leis sin, suíomh gréasáin citizensinformation.ie, tuarascálacha beartais shóisialta, nuachtlitreacha, nuashonruithe ar na meáin shóisialta agus tuarascálacha bliantúla, lena chinntiú go dtacaíonn siad le cuspóirí straitéiseacha BFS.



Mífhaisnéis agus Bréagaisnéis

Réimse straitéiseach tábhachtach atá sainaitheanta ag an mBord is ea an fás atá tagtha ar mhífhaisnéis agus ar bhréagaisnéis, agus an gá céanna atá ann le foinsí faisnéise iontaofa.



Sa bhliain 2023, dúirt 64% de fhreagróirí Éireannacha le Suirbhé Nuachta Digití Reuters go raibh imní orthu faoin méid atá fíor nó bréagach ar líne. Mhéadaigh sé sin go 71% in 2024 i gcomhthéacs na hintleachta saorga giniúna, na ndomhainbhrionnuithe agus athruithe ar algartaim.

Tá réimse gníomhartha déanta sa réimse seo, lena n-áirítear Cód Cleachtais neartaithe an AE maidir le Bréagaisnéis, bunú Choimisiún na Meán agus Tuiscint ar na Meáin, Éire agus tabhairt isteach an Ghnímh um Sheirbhísí Digiteacha, 2024.

Sa chomhthéacs sin, tá gealltanais an-sonrach i gClár nua an Rialtais:

"Dul i ngleic le bréagaisnéis trí rialáil agus tacaíocht a thabhairt d'fhoinsí faisnéise poiblí iontaofa".

Tá BFS ag iarraidh cabhrú leis an ngealltanais sin a chomhlíonadh trí leanúint d'fhaisnéis iontaofa, dírithe ar an úsáideoir, a sholáthar i bhformáidí éagsúla, trí leathnú a dhéanamh ar ár mbonn ábhair agus tríd an luas a dhéanaimid nuashonrú ar ábhar a mhéadú. Mar a thuairiscítear sa Straitéis Frith-Bhréagaisnéise Náisiúnta:

"Ach tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt cumarsáide láidre poiblí agus soláthar faisnéise poiblí iontaofa, soiléire agus inrochtana, is féidir ról tábhachtach a imirt chun tionchar na bréagaisnéise a laghdú agus muinín sa rialtas a chothú."

Leanann an straitéis ar aghaidh ag aithint ról an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus eagraíochtaí eile maidir le faisnéis iontaofa a chur in iúl.



Abhaile agus SBCA Na Meáin Shóisialta

Tá an dá bhranda SBCA agus Abhaile gníomhach ar Facebook, Instagram, LinkedIn agus YouTube. Sa bhliain 2024, phostáil an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ábhar agus blaganna faoi leideanna maidir le bainistíocht airgid, comhairle maidir le buiséadú agus riaráistí morgáiste.

Ghin ardáin SBCA 285,917 taispeáint orgánach agus bhain ardáin Abhaile 349,816 taispeáint amach in 2024. D'fhoilsigh foireann cumarsáide Abhaile/SBCA an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2,072 post san iomlán ar na hardáin éagsúla.

Feasacht Abhaile
Tionchar an Fheachtais:
Méadú 78% ar chuaipteanna Mabs.ie



Bhí 398,990 cuairt ar MABS.ie in 2024. Is méadú 8% é sin ar 2023. Áiríodh leis sin 109,274 cuairt ar an rannóg Abhaile ar MABS.ie. Is méadú 26% é sin ar líon na gcuaipteanna in 2023.

Bhí 68,919 cuairt ar an rannóg blaganna ar MABS.ie in 2024. Is méadú 18% é sin ar chuaipteanna blaganna in 2023.

Feachtas Feasachta Abhaile



Póstaer Feachtais

Bhí feachtas feasachta náisiúnta amháin in Abhaile ar siúl ón 22 Aibreán go dtí an 3 Meitheamh 2024. Bhain sé úsáid as raidió, fuaim dhigiteach, OOH (lasmuigh den bhaile), taispeántas digiteach, VOD (YouTube), agus ardáin fógraíochta meán sóisialta (META agus TikTok). Bhí teachtaireachtaí ár bhfeachtais 'Open Doors' le feiceáil san fheachtas.

An Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta 2024



Foireann Abhaile/SBCA ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta 2024

Bhí Abhaile le feiceáil i bpuball 'Tithíocht do Chách' ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta. Dháil comhairleoirí SBCA agus baill d'fhoireann Cumarsáide Abhaile/SBCA breis is 2,000 pacáiste eolais Abhaile agus chabhraigh siad le baill den phobal le fiosrúcháin faoi airgead agus riaráistí morgáiste.

Measadh gurbh é meánlíon na ndaoine a bhí ag freastal ar an bpuball i gcaitheamh thrí lá an imeachta ná thart ar 5,900 duine in aghaidh an lae.

Chomhlánaigh seachtó a sé duine ár suirbhé Treabhdóireachta 2024, rud a thug deis dúinn léargas a fháil ar na hábhair imní laethúla maidir le costas maireachtála, lena n-áirítear aisíocaíochtaí morgáiste.



Feachtas 'Always On' Abhaile



Reáchtáil an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh feachtas cuardaigh agus meán sóisialta 'Always On' le haghaidh Abhaile. Bhí an feachtas meán sóisialta ar siúl ó Aibreán go Nollaig 2024, agus bhí an feachtas cuardaigh ar siúl ó Eanáir 2024 go Eanáir 2025.

Feachtas Nollag SBCA



Idir mí na Samhna agus mí na Nollag 2024, rith an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh sraith físeán 'BOSS Christmas' de chuid SBCA ar Facebook. Bhí leideanna tábhachtacha maidir le bainistíocht airgid do shéasúr na Nollag sna físeáin sin.

Seachtain Airgid Dhomhanda 2024

Sheol an tAire Airgeadais Michael McGrath tuarascáil nua ón tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA) dar teideal '[Dearcthaí agus Iompraíochtaí Airgid Daoine Óga atá ina gCónaí in Éirinn](#)', mar chuid de Sheachtain Airgid Dhomhanda 2024. Tá an tuarascáil bunaithe ar shuirbhé ar 1,850 dalta meánscoile in Éirinn, idir 15 agus 17 mbliana d'aois den chuid is mó. Torthaí roghnaithe:

- Foghlaimíonn 1 as gach 3 dhalta faoi airgead den chuid is mó ó na meáin shóisialta, agus TikTok an líonra sóisialta is fearr leis an gcuid is mó acu
- Ní shábhálann 1 as 10 nduine díobh airgead riamh
- Déanann 4 as 5 dhuine siopadóireacht ar líne
- Creideann beagnach gach duine (96%) de na daltaí a ndearnadh suirbhé orthu go bhfuil sé tábhachtach labhairt faoi airgead.

Is feachtas bliantúil domhanda maidir le feasacht airgeadais do dhaoine óga í Seachtain Airgid Dhomhanda, a bhí ar siúl ón 18 - 24 Márta. D'eagraigh foirne SBCA seisiúin oideachais airgeadais i scoileanna ar fud na hÉireann. Baineadh úsáid as gníomhaíochtaí spraiúla, idirghníomhacha sna seisiúin sin chun cabhrú le daltaí coincheapa tábhachtacha airgid a thuiscint.

Beartas Sóisialta

Tuairisceán Beartais Shóisialta

Cuireadh 7,248

Tuairisceán Beartais Shóisialta* isteach in 2024. Úsáideann BFS na sonraí sin in aighneachtaí agus i mbileoga treorach chuig an Rialtas, chuig rialtóirí agus chuig gníomhaireachtaí eile i rith na bliana.



*Nuair a bhraitheann Oifigeach Faisnéise go bhfuil deacracht ar leith ag cliant agus é ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta nó poiblí, cuireann sé gearrinsint anaithnidithe faoin gceist faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tugtar Tuairisceán Beartais Shóisialta air sin.

Aighneachtaí Beartais

Na sonraí agus na léargais a sholáthraíonn na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) óna rannpháirtíocht laethúil le cliaint, leanann siad de bheith ina mbonn fianaise láidir d'aighneachtaí beartais.

Le linn 2024, rinne Foireann Sonraí agus Taighde BFS [10 n-aighneacht bheartais](#) san iomlán mar fhreagairt ar chomhairliúcháin phoiblí. Chlúdaigh siad sin réimse téamaí, lena n-áirítear:

- An Straitéis Náisiúnta Míchumais
- Seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialaigh do dhaoine scothaosta
- Tearcrochtain fuinnimh
- Athchóiriú ar íocaíochtaí míchumais
- Athbhreithniú ar Threoirlínte Measúnaithe agus Leithdháilte Tithíochta do dhaoine faoi mhíchumas
- Bochtaineacht leanaí

Aighneacht thábhachtach a leantar de dhéanamh gach bliain is ea an [Aighneacht Réamhbhuiséid](#). Tugann sé sin léargas luachmhar ar an réimse leathan saincheisteanna a mbíonn na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse ag plé leo, agus gníomhach orthu, le cliaint. Dhírigh aighneacht 2024 ar obair agus leas; míchumas, breoiteacht agus cúram; agus tacaíochtaí tithíochta.

Chuir BFS na haighneachtaí beartais seo a leanas isteach in 2024:

- [Aighneacht BFS chuig an Roinn Sláinte: Comhairliúchán Poiblí maidir le Seirbhísí agus Tacaíochtaí Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh do Dhaoine Scothaosta \(Samhain 2024\)](#)
- [Buiséad 2025: Athbhreithniú an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh \(Deireadh Fómhair 2024\)](#)
- [Plean Gníomhaíochta um Thearcrochtain Fuinnimh \(Bealtaine 2024\)](#)
- [Cosaint aosach i suíomhanna sláinte agus cúraim shóisialta \(Aibreán 2024\)](#)
- [Páipéar Uaine ar Leasú Íocaíochtaí Míchumais in Éirinn \(Aibreán 2024\)](#)
- [Plean Straitéiseach na Seirbhíse Cúirteanna 2024-2027 \(Márta 2024\)](#)
- [Athbhreithniú ar Threoirlínte um Measúnú agus Leithdháileadh Tithíochta do dhaoine faoi mhíchumas \(Márta 2024\)](#)
- [Straitéis Náisiúnta Míchumais \(Feabhra 2024\)](#)
- [Sprioc maidir le Bochtaineacht Leanai \(Eanáir 2024\)](#)



Rannpháirtíocht maidir le Beartas

Chomh maith le haighneachtaí foirmiúla, glacann Foireann Sonraí agus Taighde an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) páirt i réimse fóram beartais agus tionscnamh líonra chun aird a tharraingt ar ábhair inní dár n-úsáideoirí seirbhíse - i gcomhréir lenár sainordú reachtach. Le linn 2024, áiríodh leis sin an Fóram Comhairleach um Míchumas de chuid na Roinne Coimirce Sóisialaí, Painéal Comhairleach an Bhoird um Chúnamh Dlíthiúil, Cumann Fiaclóireachta na hÉireann maidir le rochtain sealbhóirí cártaí leighis ar chúram fiaclóireachta, an Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige maidir leis an Scéim Íocaíochta le haghaidh Institiúidí Máithreacha agus Naíonán; agus aiseolas chuig Grúpa Comhairleach Seirbhísí Aisiocaíochta Cúraim Phríomhúil FSS.

Bhí fianaise beartais shóisialta BFS le feiceáil i mbileog threorach, Tástáil Acmhainne, a choimisiúnaigh Comhchoiste an Oireachtais um Choimirce Shóisialach ó Sheirbhís Leabharlainne agus Taighde an Oireachtais. Tá rannán sa bhileog dar teideal 'Ceisteanna ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh' maidir le cur i bhfeidhm na tástála acmhainne i gcóras na hÉireann, rud a tharraingíonn ar ár n-aighneachtaí beartais gaolmhara éagsúla.

Taighde

Thacaigh BFS le SAN tríd an scéim um Dheontais Beartais Shóisialta atá againn chun tuarascáil a chur le chéile ina ndéantar iniúchadh ar na bacainní a bhíonn ag daoine faoi mhíchumas maidir lena gcuid airgid a bhainistiú agus rochtain a fháil air. Is é teideal thuarascáil SAN ná '[Shortchanged: Barriers to Financial Autonomy for People with Disabilities in Ireland](#)'.

Nuashonrú ar an mBeartas Sóisialta

Le linn 2024, lean BFS de bheith ag táirgeadh agus ag scaipeadh an [Nuashonraithe ar an mBeartas Sóisialta](#) ar bhreis is 800 síntiúsóir. Sa nuachtlitir seo, cuirtear obair bheartais BFS i láthair gach ráithe, tugtar aird ar na príomhthreochtaí laistigh de shonraí seirbhísí soláthair agus cuirtear an obair sin i gcomhthéacs níos leithne d'fhorbairtí náisiúnta i mbeartas sóisialta agus poiblí.

SOCIAL POLICY UPDATE

Citizens Information Board



Our quarterly newsletter to keep you informed of the social policy work of CIB and our funded services



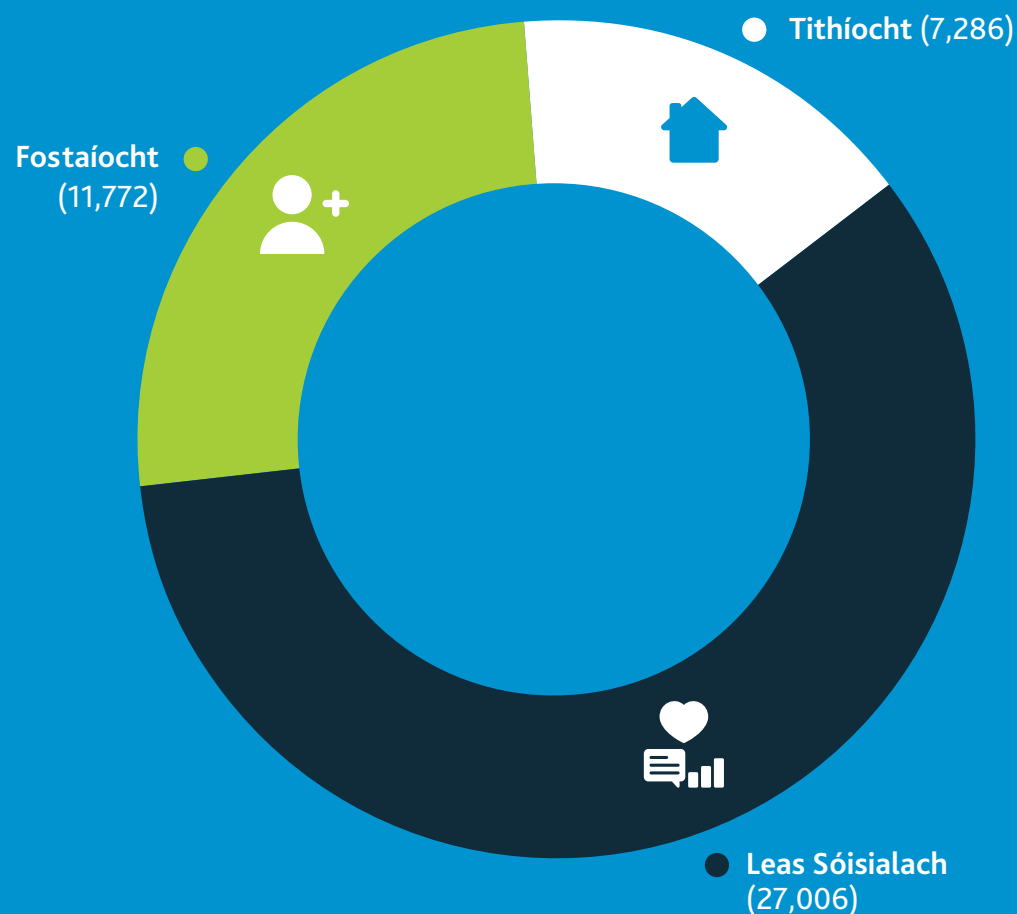
Aiseolas beartais shóisialta

Nuair a bhraitheann baill foirne faisnéise sa tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) nó sa tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh (CIPS) go bhfuil deacracht ar leith ag cliant agus é ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí sóisialta nó poiblí, cuireann siad gearrinsint anaithnidithe faoin gceist faoi bhráid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tugtar Tuairisceán Beartais Shóisialta air sin. Úsáidimid na sonraí sin, mar aon leis na sonraí fiosrúcháin mar fhianaise i dtuarascálacha agus in aighneachtaí, chun ár ról reachtúil a chomhlíonadh chun aiseolas beartais shóisialta a sholáthar don rialtas.

Le linn 2024, chuir SFSanna 7,248 Tuairisceán Beartais Shóisialta isteach. Chuidigh an fhaisnéis sin linn na fadhbanna atá roimh dhaoine maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí a thuiscint.

Bhain formhór na gcásanna sin (40%) le saincheisteanna Leasa Shóisialaigh, bhain 18% díobh le tithíocht, bhain beagnach 10% díobh le hinimirce agus saoránacht, agus bhain beagnach 10% díobh le cúrsaí sláinte.

Na 3 phríomhchatagóir fiosrúcháin ba mhó maidir leis an tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh:





Meáin Shóisialta BFS

Bhainistigh foireann Ábhair Dhigitigh an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) trí chainéal meán sóisialta in 2024 – [Facebook](#), [X](#)¹, cuntas nua [Instagram](#) agus thacaigh siad le [LinkedIn BFS](#). I rith na bliana, leagamar béim ar shaincheistanna tráthúla, amhail athruithe ar íocaíochtaí, reachtaíocht nua agus dátaí seolta scéimeanna. Bhaineamar úsáid as ábhar ár suímh gréasáin chun aird a tharraingt ar shaincheistanna nó ar spriocghrúpaí daoine ar leith i bhfeachtais mhíosúla.

Bliain ghnóthach ab ea 2024, le breis is **5.6 milliún taispeáint**² ar fud postálacha Facebook agus Instagram amháin, agus **52,000** leantóir ar fud Facebook, Instagram agus X (méadú breis is 5,000 leantóir in 2024). Le seoladh an chuntais

nua Instagram de chuid Faisnéis do Shaoránaigh, bhí an fhoireann Ábhair Dhigitigh in ann scileanna nua a fhorbairt san eagarthóireacht físe, ríleanna a chruthú agus scileanna deartha ghrafaigh a fheabhsú – rud a d'fhág go mbíonn an t-ábhar níos tarraingtí agus níos ábhartha.

Chomh maith leis sin, choinníomar leibhéil rannpháirtíochta os cionn an mheáin ar ár n-ardáin, agus ráta rannpháirtíochta in aghaidh an duine 3.3% ann ar Facebook do 2024, (is é 1% ráta na rannpháirtíochta maithe d'eagraíochtaí san earnáil phoiblí) agus meánráta rannpháirtíochta orgánaí in aghaidh an duine 4.9% ann ar Instagram (i gcomparáid leis an tagarmharc 2.31%).

Le linn 2024 phostálamar 16 phostáil san iomlán i nGaeilge ar ár n-ardáin. B'ionann sin agus 0.6% de na postálacha Facebook uile, 0.81% de na postálacha Instagram uile agus 0.82% de na postálacha X uile.

Chuir BFS 320 fiseán san iomlán ar Facebook agus Instagram in 2024. Postáladh 164 de na fiseáin sin ar Facebook, agus postáladh 156 ríl agus scéal ar Instagram.

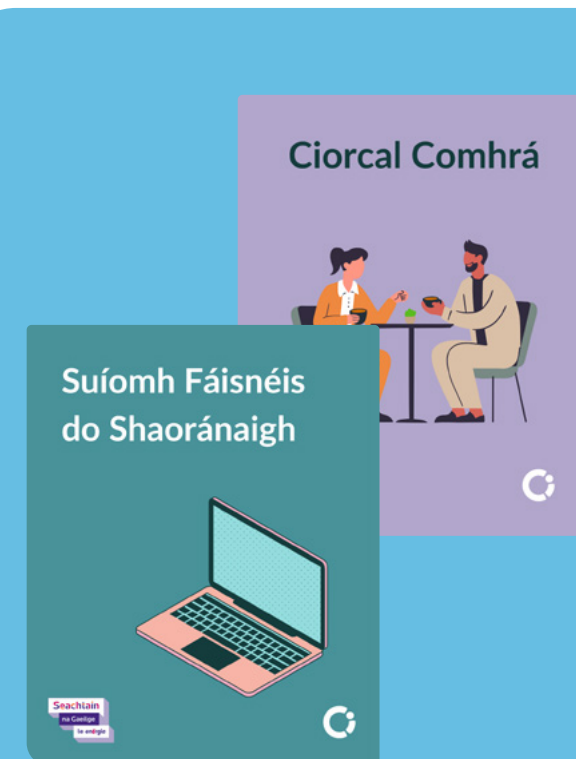
	Facebook	Instagram*	X (Twitter roimhe seo)
Taispeáintí	5,336,865 (-2.4%)	300,169	112,900**
Raon	4,107,488 (-21.1%)	60,624	N/B
Rannpháirtíocht	25,084 (-3.2%)	2,841	1,926 (-37.9%)
Líon na bpostálacha	999 (-13.9%)	372	849 (-7.4%)
Leantóirí nua a fuarthas	1,343 (+13.6)	1,172	-118 (-0.9%)

¹ Níl BFS gníomhach a thuilleadh ar X ó mhí na Nollag 2024 ar aghaidh

²Foinsí: Agorapulse 2024

* Níl na difríochtaí céatadán idir 2023 agus 2024 ar fáil do Instagram, toisc gur sheolamar Instagram i mí an Mhárta 2024

** Scoir Agorapulse de staitisticí a sholáthar maidir le taispeáintí ar X ó Mheitheamh 2024 – cuimsíonn an figiúr a taifeadadh taispeáintí ó Eanáir go Bealtaine 2024.



Feachtais Mhíosúla ar na Meáin Shóisialta

Sa bhliain 2024, reáchtáil an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) 10 bhfeachtas mhíosúla ar na meáin shóisialta, dírithe ar ghrúpa daoine ar leith nó a chlúdaigh topaic áirithe. Ba é an feachtas ba rathúla ná feachtas ar Bhuiséad 2025 i mí Dheireadh Fómhair nuair a sroicheadh os cionn 300,000 duine. Bhí feachtais eile in 2024 dírithe ar oibrithe óga, tuismitheoirí agus tomhaltóirí, agus chlúdaigh siad ábhair amhail sochair agus cánacha, tithíocht agus an comhshaol.

Staitisticí 10 mhí maidir le feachtais BFS ar na meáin shóisialta:

Míonna	Topaic	Líon na bpostálacha	Raon	Taispeáintí	Rannpháirtíocht
Feabhra 2024	Ár dTimpeallacht	44	77,280	78,852	3,734
Márta 2024	Sochair agus Cánacha	55	186,902	192,326	14,661
Márta 2024	Seachtain na Gaeilge	21	7,856	8,242	148
Aibreán 2024	'Online shop and fly'	51	51,405	53,013	1,404
Meitheamh 2024	Oibrithe óga	65	105,575	109,027	4,180
Lúnasa 2024	Tithíocht	73	115,101	116,648	4,068
Meán Fómhair 2024	Feachtas tuismitheoirí	57	87,354	89,621	3,975
Deireadh Fómhair 2024	Feachtas Bhuiséad 2025	83	322,594	332,891	36,925
Samhain - Nollaig 2024	Tomhaltóir	42	31,026	32,698	705
Nollaig 2024	Ag Filleadh ar Éirinn	29	11,328	12,215	295



Foilseacháin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS)

Foilsíodh agus dáileadh bileog agus cairt bhalla [Sochair agus Cánacha 2024](#) ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ar na Seirbhísí Buiséadaithe agus Comhairle Airgid, ar chomhaltaí den Oireachtas agus ar pháirtithe leasmhara eile.

[Dáileadh 'Ag Fágáil na Scoile', treoir ó Fhaisnéis do Shaoránaigh](#), go leictreonach ar bhreis is 700 iar-bhunscoil mar aon le suirbhé chun a fháil amach conas a úsáideadh an leabhrán i scoileanna. Chabhraigh an suirbhé seo le leagan clóite leathnaithe nua den leabhrán do 2025 a ullmhú.



Leabhrán d'fheirmeoirí ag an gComórtas Treabhdóireachta

Is acmhainn rithábhachtach d'fheirmeoirí é Tacaíochtaí d'Fheirmeoirí ina dtugtar sonraí faoi na tacaíochtaí agus na scéimeanna atá ar fáil dóibh. Ba é Charlie McConalogue TD, an tAire Talmhaíochta, Bia agus Mara, a sheol an leabhrán go hoifigiúil ag na Comórtais Náisiúnta Treabhdóireachta i Meán Fómhair 2024. Is comhoibriú fadbhunaithe idir BFS agus Teagasc an leabhrán seo.



Mínítear in Tacaíochtaí d'Fheirmeoirí na tacaíochtaí agus na scéimeanna atá ar fáil d'fheirmeoirí le linn a ngairme beatha, lena n-áirítear bheith ina bhfeirmeoir, oideachas

agus oiliúint feirmeoireachta, tacaíochtaí agus faoiseamh cánach d'fheirmeoirí óga, deontais agus scéimeanna feirmeoireachta, tacaíochtaí leasa shóisialaigh, oibrithe talmhaíochta a fhostú, bainistíocht gnó feirmeoireachta, sláinte agus sábháilteacht, cánachas, comhpháirtíochtaí feirme, scor ón bhfeirmeoireacht, pleanáil maidir le comharbas feirmeoireachta, pinsin agus oidhreacht feirme.



Sa phictiúr ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta 2024 mar chuid de sheoladh Tacaíocht d'Fheirmeoirí (ó chlé go deas):

James Holohan, Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh; An tOllamh Frank O'Mara, Stiúrthóir Teagasc; Charlie McConalogue, T.D., an tAire Talmhaíochta, Bia agus Mara; Graham Long, Príomhfheidhmeannach Ainmnithe, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh; Cathy Gerrard, Bainisteoir Ábhair Dhigitigh, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh; agus Barry Caslin, Teagasc.

Grianghraf: Finbarr O'Rourke Photography

Nuachtlitir Abhcóideachta BFS

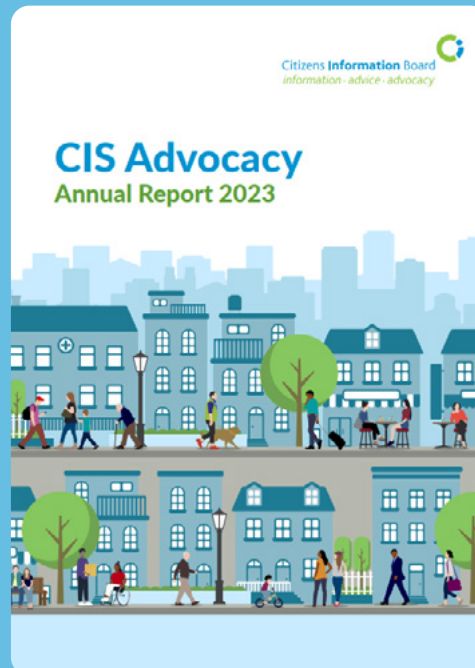
Chuir foireann BFS um Chaighdeán agus Forbairt Abhcóideachta nuachtlitir abhcóideachta ráithiúil le chéile, a dáileadh ar fud líonra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS). Leis an nuachtlitir seo cuirtear nuashonruithe ar fáil ar leas sóisialach, fostaíocht, tithíocht agus inimirce le baill foirne SFS.

D'eagraigh agus d'éascaigh an fhoireann oiliúint d'fhoireann SFS i bhfostaíocht agus inimirce agus seisiún eolais faoin Ombudsman.



Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) Tuarascáil Bhliantúil Abhcóideachta

Chuir foireann BFS um Chaighdeán agus Forbairt Abhcóideachta [Tuarascáil Bhliantúil Abhcóideachta SFS 2023](#) le chéile ina léirítear fairsinge na hoibre abhcóideachta ar tugadh fúithi in SFS. Leis an tuarascáil leagtar béim ar roinnt cás-staidéar a léiríonn na torthaí dearfacha a baineadh amach do chliant SFS.



Nuachtlitir Scope

Le nuachtlitir Scope de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, coinnítear na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse ar an eolas faoin nuacht agus faoi na hathruithe is déanaí ar shochair, teidlíochtaí, scéimeanna agus seirbhísí. Tá achoimrí gearra ar nuacht agus ar athruithe atá le teacht inti, mar aon le dátaí cur i bhfeidhm agus naisc chuig suíomh gréasáin [citizensinformation.ie](#) agus foinsí rialtais eile. Tugtar le fios inti freisin go bhféadfadh athruithe beartais agus reachtaíochta tarlú. Gach coicís, seoltar ríomhphost chuig thart ar 800 ball foirne agus oibrí deonach ó Scope.





Cumarsáid Inmheánach agus Sheachtrach

In 2024, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an méid seo a leanas:



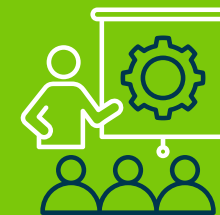
Rinne sé taighde cuimsitheach lenar scrúdaíodh aschur agus ábhair chumarsáide BFS, lena chinntiú go bhfuil acmhainní inrochtana agus oiriúnach don chuspóir.



Rinne sé suirbhé foirne ar ardáin chumarsáide agus a n-úsáid chun a fheiceáil conas is féidir le BFS comhroinnt faisnéise a fheabhsú. Cuireadh léargais ó na suirbhéanna san áireamh i Straitéis Chumarsáide BFS.



Tacaíodh le Feachtas Fógraíochta Earcaíochta d'Oibrithe Deonacha um Fhaisnéis do Shaoránaigh.



D'éascaigh sé ceardlanna cumarsáide le Ceannairí Rannóige, Coiste Comhairleach Foirne, Coiste Cumarsáide Inmheánaí agus ionadaithe foirne BFS mar chuid d'fhorbairt na straitéise cumarsáide.



Comhionannas agus Cearta an Duine san Earnáil Phoiblí

Lean Meitheal um Dhualgas Earnála Poiblí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) lena chuid oibre in 2024 i roinnt réimsí éagsúla, lena n-áirítear oiliúint shonrach ar Dhualgas Earnála Poiblí do bhaill foirne, feasacht ar shaincheistanna maidir le cearta an duine a chur chun cinn i measc baill foirne, feasacht agus tuiscint ar chineálacha míchumais a mhúscailt i measc baill foirne, chomh maith le feasacht ar shaincheistanna maidir le cearta an duine a chur chun cinn i measc baill foirne, Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse, agus an phobail ar bhonn leanúnach.

D'eagraigh an Mheitheal um Dhualgas san Earnáil Phoiblí roinnt imeachtaí suimiúla do bhaill foirne i rith na bliana:

- I mí an Mhárta, labhair Catherine Cosgrave ón gComhairle um Inimircigh in Éirinn le baill foirne faoi na dúshláin atá roimh inimircigh

go hÉirinn agus faoin obair atá á déanamh ag an gComhairle agus í ag tacú leo.

- I mí na Bealtaine, chun **Lá Domhanda na Feasachta ar Inrochtaineacht** a cheiliúradh, thug Dónal Rice ón Údarás Náisiúnta Míchumais caint an-suimiúil ar 'Cumarsáid inrochtana agus Dualgas na hEarnála Poiblí'.
- I mí Mheán Fómhair, cheiliúir BFS seachtain na Feasachta ar Bhodhaire arís agus chuir sé ár [bhfíseáin Feasachta ar Bhodhaire](#) atá ar fáil go poiblí chun cinn. Chomh maith leis sin, d'eagraigh BFS imeacht idirghníomhach maidir leis na bunghnéithe de Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) do bhaill foirne. Bhain na rannpháirtithe go léir an-taitneamh as an seisiún seo agus clúdaíodh focail agus frásaí TCÉ riachtanacha, lena n-áirítear beannachtaí laethúla, idirghníomhaíochtaí sóisialta, agus bia agus deoch.

- Chuir Meitheal BFS um Dhualgas na hEarnála Poiblí fáilte roimh an deis labhairt le baill foirne in Oifig an Ombudsman faoin tábhacht atá le Seachtain Feasachta ar Bhodhaire freisin. Seisiún suimiúil a bhí ann agus táimid buíoch d'Oifig an Ombudsman as an malartú luachmhar seo a óstáil.
- I mí Dheireadh Fómhair, bhí áthas orainn Deirdre Bulman agus Adrienne Collins a óstáil chun labhairt faoi Fhreastal Réasúnta san Ionad Oibre do Dhaoine faoi Mhíchumas Intleachtúil agus do Dhaoine Fásta a Fhaigheann Diagnóisí Déanacha. Tá sé mar aidhm ag an seisiún seo ár dtuiscint ar chuimsitheacht a fheabhsú agus straitéisí praiticiúla a sholáthar chun tacú leis na daoine seo san ionad oibre.

Tá an Mheitheal um Dhualgas na hEarnála Poiblí an-bhuíoch de na cainteoirí go léir i mbliana as a gcuid cainteanna suimiúla faisnéiseacha.

Lean BFS ar aghaidh ag bailiú sonraí faoi ábhair imní daoine den phobal agus ag cur na hábhair imní sin i dtábhacht, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas, imircigh, mná, an Lucht Siúil, agus daoine ag a bhfuil ioncam íseal, ar daoine iad sin a thagann lear mór díobh isteach chuig seirbhísí atá maoinithe ag BFS ag lorg comhairle, faisnéise agus cúnamh maidir le dul i ngleic le seirbhísí poiblí.

In 2024, cuireadh na sonraí a gineadh faoina dtaithí i láthair inár n-aighneachtaí agus inár dtuarascálacha beartais, lena clúdaíodh réimsí amhail seirbhísí maidir le deontais le haghaidh oiriúnú tithíochta agus tacaíochtaí do dhaoine scothaosta, athchóiriú ar íocaíochtaí míchumais, tearcrochtain fuinnimh chomh maith le leordhóthanacht ioncaim agus rochtain ar sheirbhísí inár nAighneacht Réamhbhuiséid.



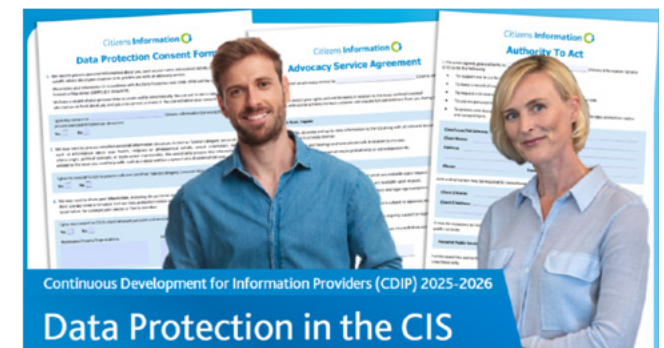
Tacaíocht a thabhairt do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Ríomhfhoghlaim

Tá foireann ríomhfhoghlama an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) freagrach as forbairt agus soláthar oiliúna speisialaithe ar líne do bhaill foirne ar fud gach Cuideachta Soláthair Seirbhísí de chuid BFS. Oibríonn ríomhfhoghlaim le páirtithe leasmhara tábhachtacha chun riachtanais oiliúna speisialaithe a shainaithint, rud a fhágann go bhforbraítear cúrsaí féinluais ar líne ina bhfuil ceachtanna idirghníomhacha, físeáin, cás-staidéir, agus measúnuithe. Tá cúrsaí ríomhfhoghlama BFS ar fáil trí chóras bainistíochta foghlama atá príobháideach agus slán. In 2024, ba iad seo a leanas na príomh-bhuaicphointí a bhain an fhoireann amach:

- Fás leanúnach ar leabharlann ábhar speisialaithe ardchaighdeáin BFS, lena n-áirítear na cúrsaí nua seo a leanas:
 - Cosaint Sonraí sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS)
 - Ceisteanna faoi Bhás agus Méala
 - Ceisteanna faoi Thaisteal agus Iompar
 - Oiliúint Abhcóideachta i nDlí Fostaíochta

- Oiliúint Abhcóideachta i nDlí Inimirce
- BFS agus Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse: Forbhreathnú
- Oiliúint Riachtanach do Sholáthraithe Faisnéise
- Garchabhair Shíceolaíoch
- Eagraíodh agus soláthraíodh roinnt seimineáir ghréasáin oiliúna i gcomhar le heagraíochtaí éagsúla lena n-áirítear an Roinn Coimirce Sóisialaí, Oifig an Ombudsman, an Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Óige agus Lánpháirtíochta, an Bord um Réiteach Díobhálacha Pearsanta agus Comhairle Dídeanaithe na hÉireann.
- Chuir sé ar chumas breis is 5,000 foghlaimeoir oiliúint a chríochnú agus deimhniú a bhaint amach, lena n-áirítear 150 ball foirne agus oibrí deonach de chuid SFS a chríochnaigh cúrsaí oiliúna ionductaithe.



Ag Dul i ngleic leis na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse

I rith 2024, lean an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le sraith cruinnithe ráithiúla le cathaoirligh agus bainisteoirí na 22 Chuideachta Soláthair Seirbhíse. Is é aidhm na gcruinnithe seo cumarsáid réamhghníomhach agus fhaisnéiseach dhá threo a chur chun cinn agus a chothú chun aidhmeanna straitéiseacha BFS agus na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse a bhrú ar aghaidh. Leanann na cruinnithe formáid ina mbíonn cruinnithe ag an bhfeidhmeannach in BFS leis na fostóirí, agus ina dhiaidh sin bíonn cruinnithe ar siúl le bainisteoirí na gcuideachtaí.

Bhí BFS, an Roinn Coimirce Sóisialaí agus fostóirí sna Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse páirteach go gníomhach i gcaibidlíocht agus i réiteach saincheisteanna maidir le caidreamh tionsclaíoch a tháinig chun cinn sna Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse in 2024, agus thángthas ar chomhaontuithe i rith na bliana le baill foirne na Seirbhíse Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas agus baill foirne na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na Seirbhíse Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh.

Tá BFS ag oibriú go gníomhach le grúpaí fostóirí sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sna Seirbhísí Buiséadaithe agus Comhairle Airgid agus tá sé gníomhach freisin i raon meithleacha, lena n-áirítear meithleacha ar mhaithe le cumarsáid, caidreamh poiblí, TFC, dearbhú cáilíochta, creataí tionchair agus abhcóideacht.

Obair Dheonach le Faisnéis do Shaoránaigh

Tá traidisiún fada agus bródúil ag an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) maidir le hobair dheonach agus oibrithe deonacha.

Tá baint ag oibrithe deonacha ar leibhéal rialachais agus maidir le soláthar laethúil na seirbhíse.

In 2024, cuireadh bearta i bhfeidhm chun líon na ndaoine a bhí ag obair go deonach sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur chun cinn.

Forbraíodh rannán nua le haghaidh [oibrithe deonacha](#) ar shuíomh gréasáin [Citizensinformation.ie](#) ar a bhfuil físeán faisnéise faoi na tairbhí a bhaineann leis an obair dheonach. Tá folúntais d'oibrithe deonacha á bhfógairt anois ar shuíomh gréasáin [citizensinformationboard.ie](#).

D'fhógair cúig chuideachta réigiúnacha SFS 62 post deonach tríd an leathanach folúntas ar an suíomh gréasáin. I measc na bpost a fógraíodh bhí soláthraithe faisnéise, cúntóirí faisnéise, fáilteoirí agus comhaltai boird.

Reáchtáladh feachtas fógraíochta raidió ag deireadh 2024 chun obair dheonach in SFS a chur chun cinn. Faoi dheireadh na bliana 2024 bhí 195 oibrí deonach i líonra SFS.



Faoi dheireadh na bliana 2024 bhí 195 oibrí deonach i líonra SFS.



Cuspóir Straitéiseach 3:

Teicneolaíocht agus Tacaíochtaí

Feabhas a chur ar theicneolaíocht agus ar thacaíochtaí chun eispéireas níos fearr a chur ar fáil don phobal.

Baineann cuspóir a trí den straitéis le Teicneolaíocht Faisnéise agus Chumarsáide (TFC) an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) agus le tacaíochtaí digiteacha. Faoi gcuspóir sin, tá sé beartaithe ag BFS straitéis dhigiteach a fhorbairt chun an tseirbhís dhigiteach a chuirtear ar fáil a leathnú, chomh maith le bonneagar TFC, feidhmchláir agus córais chibearshlándála atá dírithe ar an todhchaí a fhorbairt



Straitéis Dhigiteach BFS

Sa bhliain 2024, rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) dul chun cinn suntasach maidir le pleanáil ar fhorbairt straitéise digiti agus, i ndiaidh próiseas soláthair, cheap sé 4OC chun cabhrú leis an eagraíocht an straitéis a fhorbairt. Tá sé mar aidhm ag an straitéis seo tacú leis an soláthar rithabhachtach duine le duine a dhéanann na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse ar fud na hÉireann agus é a fheabhsú.

Agus prionsabail dearaidh á gcomhtháthú againn le smaointeoireacht dearaidh, dhirigh muid ar straitéis a chruthú chun seirbhísí a fheabhsú ionas go mbeidh siad ní hamháin feidhmiúil, ach iomasach agus tarraingteach dár bhfostaithe agus dár gcliaint freisin.

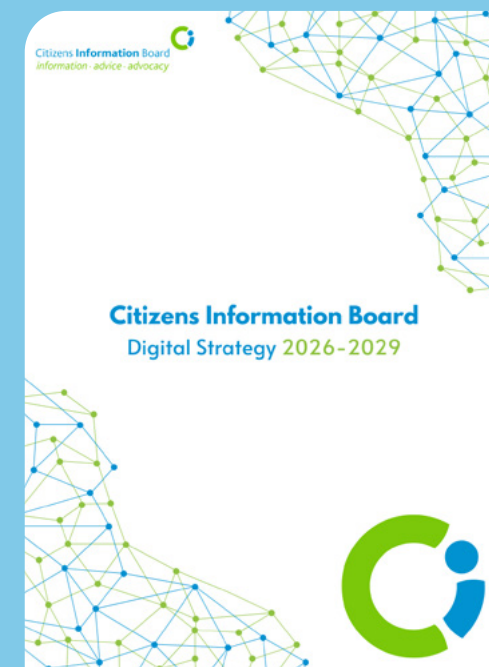
Rinne BFS agus 4OC taighde fairsing ar úsáideoirí trí shuirbhéanna agus grúpaí fócais chun léargas a bhailiú ar riachtanais úsáideoirí seirbhíse agus rinne siad

anailís ar shonraí chun treochtaí agus deiseanna tábhachtacha a shainaithint, ag cinntiú go bhfuil na réitigh dhigiteacha atá le forbairt ailínithe le hionchais úsáideoirí seirbhíse. Tugadh faoi roinnt tionscnaimh thaighde ar an deachleachtas mar chuid den chéim thionscnaimh freisin, lena n-áirítear athbhreithniú ar chineálacha cur chuige digiteacha agus nuálaíocht ó earnálacha eile.

Le linn chur i bhfeidhm na straitéise, tá sé beartaithe ag BFS prionsabail dearaidh thábhachtacha amhail simplíocht, inrochtaineacht agus freagrúlacht a ghlacadh chun treoir a thabhairt dár dtionscadail dhigiteacha agus a chinntiú go bhfuil gach comhéadan digiteach furasta le húsáid agus inrochtana, rud a fheabhsóidh sástacht fhoriomlán úsáideoirí na seirbhíse. Beidh sé lárnach i bhforbairt na straitéise freisin sraith méadrachtaí feidhmíochta a fhorbairt chun éifeachtacht ár dtionscnamh

digiteach a mheas, ag díriú ar rannpháirtíocht úsáideoirí, sástacht agus rátaí comhshó.

Freagróidh ár Straitéis Dhigiteach do thimpeallacht atá ag athrú—le dul chun cinn sa teicneolaíocht, déimeagrafaic atá ag athrú agus éileamh méadaitheach ar sheirbhísí ilchainéil gan uaim. Beidh cumhachtú fostaithe, feabhsú seirbhísí agus úsáid sonraí mar chumasóir i measc phríomhthéamaí na straitéise. Tá sé beartaithe go mbeidh an straitéis ailínithe le tionscnaimh náisiúnta agus Eorpacha atá dírithe ar chlaocchlú digiteach agus cuimsiú digiteach a chothú.





Bonneagar TFC

Le linn 2024, bhí foireann Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) ag iarraidh rochtain néalbhunaithe níos sláine a fhorbairt agus a sholáthar dár gcórais, dár bhfeidhmchláir agus dár sonraí.

Chuir BFS an chéad ghlúin eile de chóras an Eispéiris Custaiméara néalbhunaithe i bhfeidhm dár Línte Cabhrach sa tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh, sa tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA) agus sa tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (SAN) le conradh nua do Theicneolaíochtaí Ionad Glaonna i mí an Mheithimh 2024.

D'fhreagair Deasc Chabhrach TFC BFS 9,084 iarratas in 2024. Leanann ár Soláthraí Deisce Cabhrach, PFH, de bheith ag cabhrú lenár n-úsáideoirí le tacaíocht fairsing. Féachfaidh TFC le hailiniú lenár Straitéis Dhigiteach atá le teacht agus réitigh a sholáthar a fheabhsóidh an cúnamh a sholáthraíonn ár gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse do shaoránaigh ar fud na tíre. Ina theannta sin, cuirfear tús le próisis soláthair dár mbonneagar, líonraí, teileafónaíocht agus bogearraí nua in 2025.

Tacaíonn TFC BFS le hoifigí ar fud na tíre le seirbhísí líonra bhainistithe, seirbhísí bonneagair bhainistithe, seirbhísí teileafóin bhainistithe, seirbhísí línte teileafóin 0818 agus díreacha, seirbhísí téacs mórchóir, rochtain shlán ar an idirlíon, seirbhísí cibearshlándála bainistithe, gach feidhmchlár bogearraí, nascacht líonra dhíreach agus chianda, rochtain ar sheirbhísí néalbhunaithe ar nós Microsoft Azure agus 365, Amazon AWS, agus tuilleadh.

Tacaíonn TFC BFS leis na seirbhísí seo ar bhreis is 1,500 ríomhaire agus 400 printéir, agus úsáideann sé Seirbhísí Líonra Rialtais agus seirbhísí eile faoi chreataí éagsúla de chuid na hOifige um Sholáthar Rialtais.

Forbraíonn TFC BFS ár gcórais Bainistithe Caidrimh le Custaiméirí (CRM) do SFS (Oyster), SBCA (SAOR), agus an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (ECMS) agus tacaíonn sé leis na córais sin, ar cinn iad atá rithábhachtach chun tacú lenár gcliaint.



9,084

Líon na n-iarratas ar Dheasc Chabhrach TFC ó fhoireann BFS agus ó na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse a freagraíodh

An Tionscadal Píolótach um Sheirbhísí Cabhrach Digití i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Sa bhliain 2024, trí Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) - SFS Thuaisceart Mhumhan, SFS Dheisceart Laighean agus SFS Dheisceart Bhaile Átha Cliath - d'fhorbair siad tionscadal píolótach a raibh tairiscint leathnaithe Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar chuid de:

- cabhrú le cliaint rochtain a fháil ar ardáin Rialtais ar líne,
- cuntais úsáideora a chur ar bun ar ardáin Rialtais amhail MyRevenue,
- agus a ngnó a dhéanamh le gníomhaireachtaí Stáit go digiteach.

Bhí sé mar aidhm ag an tionscadal píolótach samhail láidir soláthair seirbhíse a fhorbairt le haghaidh Cabhair Dhigiteach laistigh d'Fhaisnéis do Shaoránaigh. Le maoiniú ó Litearthacht Aosach don Saol, fostaíodh Bainisteoir Tionscadail chun oibriú go díreach le baill foirne ó 14 Ionad Faisnéise do Shaoránaigh. Áiríodh leis an tionscadal oifigí IFS i mBaile Átha Cliath, sa Chlár, i Luimneach, i dTiobraid Árann, i bPort Láirge, i Laois, in Uíbh Fhailí, i gCill Chainnigh, i gCeatharlach, i gCill Mhantáin agus i Loch Garman. Bhain cuid lárnach den tionscadal le forbairt na gcreat rialachais agus oibríochtúil is gá chun an fhís seo a bhaint amach.

Bhí cliaint Faisnéise do Shaoránaigh in ann rochtain a fháil ar thairseacha ar líne faoi threoir Soláthraithe Faisnéise. Is iad na tairseacha is mó a úsáideann cliaint faoin ardán MyGov ná MyRevenue, MyWelfare, seirbhís na bPasanna Ar Líne, an tSeirbhís Náisiúnta um Cheadúnas Tiomána, Tacaíocht Chomhchoiteann do Mhic Léinn in Éirinn agus Rogha Tithíochta (Tithíocht Shóisialta).

Leis an tionscadal píolótach leagadh béim ar leith ar chóitseáil agus ar eolas a thabhairt do chliant chun go mbeadh siad in ann cumas gníomhúcháin a fháil ina n-idirghníomhaíochtaí féin le seirbhísí Stáit ar líne, rud a chuirfeadh inrochtaineacht dhigiteach chun cinn.

Thug Oifigigh Faisnéise a bhí ag obair ar an tionscadal píolótach faoi oiliúint feasachta litearthachta, agus cuireadh nósanna imeachta i bhfeidhm chun roghanna a iniúchadh chun tuilleadh oiliúint litearthachta le cliaint agus atreoruithe cuí a éascú.

Ba é aidhm an tionscadail creat a píolótú agus a fhorbairt chun an cúnamh a sholáthraíonn Faisnéis do Shaoránaigh do chliant a leathnú maidir lena ngnó leis an Stát a dhéanamh go héifeachtúil trí ardáin ar líne. I ndiaidh rath an tionscadail, tá seirbhís um Chabhair Dhigiteach ar fáil anois i dtrí réigiún agus tá sé beartaithe í a rolladh amach a thuilleadh.





Cuspóir Straitéiseach 4:

Maoirseacht agus Comhoibriú a Dhéanamh

Maoirseacht a sholáthar agus méadracht a chomhaontú le Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse.

Baineann cuspóir a ceathair den straitéis le caidreamh an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse (CSSanna). I measc na bpleananna faoin gcuspóir seo tá méadracht bunaithe ar thorthaí a chomhaontú leis na CSSanna, próisis chomhlíontachta agus tuairiscithe a fheabhsú, raon feidhme na seirbhísí abhcóideachta a mheas, comhoibriú a dhéanamh ar dhearadh seirbhíse nua agus moltaí a chur i bhfeidhm maidir le hoibrithe deonacha sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.





An Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe

Comhaontuithe ar Leibhéil Seirbhíse

Tá comhaontú leibhéal seirbhíse (SLA) sínithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le gach ceann de na dhá chuideachta seachadta seirbhíse is fiche atá maoinithe. Tá an SLA i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana ón 1 Eanáir 2024 go dtí an 31 Nollaig 2026. Maoiníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Cuideachtaí Seachadta Seirbhíse faoi réir théarmaí agus choinníollacha a gComhaontuithe Seirbhíse.



Leithdháiltí Deontais Oibriúcháin do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Eisíonn an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe leithdháiltí deontais oibriúcháin bliantúla do na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse. Déantar é sin tar éis don Choiste um Chomhlíonadh agus Tuairisciú, do FAR agus do bhord na cuideachta soláthair seirbhíse athbhreithniú agus formheas a dhéanamh ar thograí buiséid maidir leis an leibhéal seirbhíse atá ann cheana féin. Ar leithligh, leithdháileadh maoiniú breise ar an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta, ar na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar an tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh le haghaidh comhaontuithe pá in 2024. Rinne an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe bailíochtú ar chostais, lenar áiríodh riaráistí do dheich gcuideachta soláthair seirbhíse agus chinntigh sí gur scaoileadh an maoiniú go pras.

Tuarascálacha Airgeadais na Cuideachta Soláthair Seirbhíse

Ceanglaítear ar an dá Chuideachta Soláthair Seirbhíse is fiche Tuairisceáin Airgeadais Ráithiúla, atá ceadaithe ag an mbord, a chomhlánú agus a chur faoi bhráid na Rannóige Comhlíontachta agus Tuairiscithe. Déanann an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe monatóireacht ar chaiteachas i gcoinne buiséid, ar bhonn airgead tirim lena chinntiú go bhfanann cuideachtaí laistigh dá leithdháileadh deontais oibriúcháin bliantúil.

Íoctar na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse i gceithre thráthchuid deontais. Eisíonn an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe na tráthchodanna deontais do na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse tar éis bhailíochtú na dTuairisceán Airgeadais Ráithiúil agus chomhlíonadh lámhleabhar BFS maidir le Comhlíonadh Airgeadais agus Ceanglais Tuairiscithe.

Ceanglaítear ar Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse go ndéanann iniúchóir seachtrach a ráitis airgeadais bhliantúla a iniúchadh. Cuirtear ráitis airgeadais bhliantúla iniúchta gach cuideachta, arna gceadú ag an mbord, faoi bhráid na Rannóige Comhlíontachta agus Tuairiscithe faoin gcéad lá de mhí Iúil i ndiaidh na bliana airgeadais roimhe sin.



Rialuithe Airgeadais

Coinníonn an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe lámhleabhar um Rialuithe Airgeadais agus Ceanglais Tuairiscithe do na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse. Tá réimse rialuithe airgeadais sa cháipéis seo atá dírithe ar a chinntiú go ndéantar idirbhearta airgeadais na Cuideachta Soláthair Seirbhíse a thabhtú, a údarú agus go ndéantar cuntas iontu. Ceanglaítear ar na cuideachtaí a mbeartaí agus a nósanna imeachta airgeadais féin a fhorbairt agus an lámhleabhar sin á chur san áireamh.

Ceanglais Tuairiscithe Fheabhsaithe (ERR)

Tháinig Ceanglais Tuairiscithe Fheabhsaithe i bhfeidhm d'fhostóirí an 1 Eanáir 2024 agus faoi na rialacha seo, ceanglaítear ar fhostóirí taisteal agus cothabháil a thuairisciú ar bhonn fíor-ama. Thacaigh an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe le cuideachtaí soláthair seirbhíse maidir le cur i bhfeidhm ERR chun go mbeadh siad in ann cloí le ceanglais tuairiscithe na gCoimisinéirí Ioncaim.

Doiciméad treorach maidir le muirir sheirbhíse a bhainistiú

D'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh doiciméad treorach maidir le muirir sheirbhíse a bhainistiú. Léiríonn an doiciméad seo dea-chleachtas maidir le muirir sheirbhíse a bhainistiú a bhaineann le léasanna nua/atá ann cheana féin arna bhfáil ag na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse.

Scéimeanna Pinsin Ceirde na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse

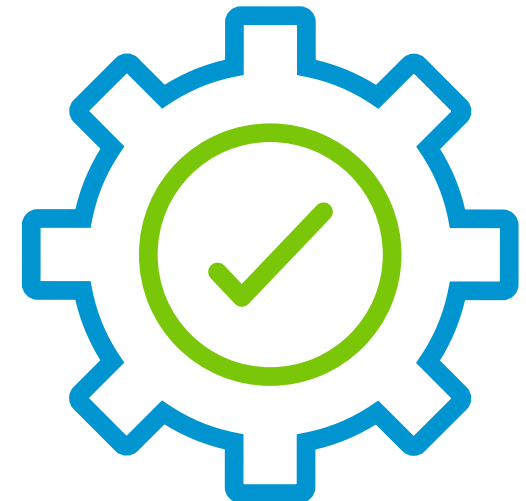
Thug an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht do na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse maidir le haistriú an chuid eile de na scéimeanna pinsin ceirde chuig máistir-iontaobhas. Ba chóir go mbeadh buntáistí mórsála mar thoradh ar chomhdhlúthú socruithe pinsin ceirde, rud a chuirfeadh ar chumas na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse comhlíonadh rialála a sheachfhoinsiú.

Iniúchadh Inmheánach

Déantar iniúchadh inmheánach ar na Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse ar bhonn timthriallach trí bliana. Cuireann gnólacht seachtrach seirbhísí gairmiúla feidhm iniúcháireachta inmheánaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar fáil agus déanann an Coiste Airgeadais, Iniúcháireachta agus Riosca (FAR) agus an Bord maoirseacht uirthi. D'fhorbair FAR Plean Iniúcháireachta Inmheánaí bunaithe ar riosca do 2024 agus rinne sé maoirseacht ar a chur i bhfeidhm. Rinne sé athbhreithniú ar na príomhthorthaí agus ar fhreagairtí na bainistíochta ó thoradh athbhreithnithe iniúcháireachta aonair.

Rialachas Corparáideach

D'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh cúrsaí rialachais corparáidigh ríomhfhoghlama chun tacú le comhaltaí boird sna Cuideachtaí Soláthair Seirbhíse. Bhí sé beartaithe go gcuirfeadh na cúrsaí leis an Treoir maidir le Dea-Chleachtas Rialachais Chorporáidigh arna forbairt ag an Rannóg Comhlíontachta agus Tuairiscithe. Áirítear ar na cúrsaí ríomhfhoghlama Ceannaireacht Bhoird 1: Ról na gcarthanais agus na stiúrthóirí agus Ceannaireacht Bhoird 2: Bainistíocht cruinnithe.



Ríomhfhoghlaim

D'fhorbair foireann ríomhfhoghlama an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) cúrsaí nua comhlíontachta agus tuairiscithe chun tacú le bainisteoirí agus le comhaltaí Boird ar fud na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse uile. Áirítear leo siúd:

- Bainistiú Léasanna Maoine
- Úsáid Scileanna Cumarsáide Éifeachtacha a Bhainistiú
- Rialuithe agus Tuairisciú Airgeadais a Thuiscint
- Ceannaireacht Bhoird 1: Carthanachtaí agus Stiúrthóirí
- Ceannaireacht Bhoird 2: Cruinnithe agus Bainistíocht



Meitheal Cháilíochta na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS)

D'éirigh leis an Meitheal Cháilíochta foirm chaighdeánaithe aiseolais ó chustaiméirí agus nós imeachta aiseolais ó chustaiméirí a ghabhann léi a fhorbairt go rathúil. Is cloch mhíle shuntasach é sin, agus cur chuige comhaontaithe chun aiseolas a bhailiú ó úsáideoirí seirbhíse glactha ag na Seirbhísí uile um Fhaisnéis do Shaoránaigh den chéad uair.

Leis an bhfoirm chaighdeánaithe fágтар gur féidir léargas úsáideoirí ar fud na seirbhísí uile a bhailiú go comhsheasmhach, rud a sholáthraíonn faisnéis luachmhar faoi na gnéithe den tseirbhís a bhfuil ag éirí go maith leo agus na gnéithe ar

a bhféadfar feabhsuithe a dhéanamh. Leis an gcur chuige comhordaithe sin feabhsaítear an cumas chun cáilíocht na seirbhíse a mhonatóiriú, treochtaí a shainaithint, agus feabhsuithe arb iad na húsáideoirí is bonn leo a chur i bhfeidhm ar fud líonra SFS.

Cuireadh suirbhéanna i bhfeidhm ó mhí an Mhárta, agus faoi mhí na Nollag, bhí 7,666 freagra faighte san iomlán—rud a sholáthraíonn bonn fianaise láidir chun eolas a dhéanamh d'fheabhsuithe seirbhíse agus a chinntiú go bhfuil guthanna úsáideoirí lárnach i bhforbairt seirbhíse.

Aiseolas náisiúnta SFS Márta – Nollaig



Forbairt Abhcóideacht SFS

Thacaigh BFS le Grúpa Forbartha Abhcóideachta SFS chun maoirseacht a dhéanamh ar fhorbairt na habhcóideachta i líonra SFS, bearnaí i mbeartais agus acmhainní a shainaithint agus aghaidh a thabhairt orthu, agus grúpaí gníomhaíochta a bhunú chun tionscnaimh abhcóideachta a bhrú chun cinn.



Thuas: Meitheal Cháilíochta SFS

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh – Bord an Chláir um Dhearbhu Cáilíochta de chuid na Seirbhíse Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA) 2024

Tháinig Bord an Chláir um Dhearbhu Cáilíochta de chuid BFS-SBCA (BCDC SBCA) le chéile sé huaire in 2024. Leathnaíodh an bhallraíocht chun ball amháin den Bhord a áireamh in 2024 nuair a chuaigh Aisling Kennedy, Cathaoirleach Thacaíocht SBCA, isteach in BCDC.

Is iad atá ina mbaill ná beirt Bhainisteoirí Réigiúnacha SBCA, ionadaí Thacaíocht SBCA, ainmní bhord SBCA agus beirt ionadaithe BFS.

Rinne BCDC dul chun cinn ar na tionscadail seo a leanas in 2024:

- Forbraíodh nós imeachta chun aiseolas ó chliaint a bhailiú ar bhealach caighdeánaithe ar fud oifige SBCA agus cuireadh oiliúint ar fáil do gach ball foirne SBCA chun an beart a chur i bhfeidhm. Sa suirbhé digiteach iarrtar ar chliaint SBCA a dtaithí fhoriomlán ar an tseirbhís a mheas.
- Forbraíodh nós imeachta caighdeánach chun aiseolas a bhailiú ón lucht freastail ag na seisiúin fhairsinge um oideachas i dtaobh bainistiú airgid a sholáthraíonn SBCA ar fud na tíre freisin. Bíonn na seisiúin ar siúl i bpobail ar fud na tíre agus tugtar cuireadh don lucht freastail páirt a ghlacadh i suirbhé caighdeánach aiseolais trí chód QR nó rogha eile ar pár.





An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)

Reáchtáladh an dara Suirbhé ar Bhraistint Cáilíochta de chuid SBCA i Meán Fómhair 2024. Cuireadh an suirbhé chuig gach ball foirne agus comhalta boird SBCA. Le ceisteanna an tsuirbhé lorgaíodh tuairimí na foirne maidir le conas a bhaintear bearta cáilíochta amach in SBCA agus a dtuairim ar an áit a mbraitheann siad gur ann do riachtanais forbartha maidir le dearbhú cáilíochta.

Leis na freagraí ar shuirbhé 2024 a tiomsaíodh, léirítear feabhas ar an aiseolas ó chliant agus ar úsáid agus infhaighteacht na tacaíochta teicniúla cásoibre ó cuireadh suirbhé orthu in 2022.

Mar sin féin, léirigh réimsí eile laghdú ar shuirbhé 2022. Tháinig laghdú 11% ar na freagraí ar athbhreithnithe cáis a bhí ar siúl ó 'cuid mhór' go 'a bheag nó a mhór'. Tháinig laghdú ar an bhfeasacht agus ar an gcur amach foriomlán ar na caighdeáin cháilíochta atá ann cheana ó shuirbhé 2022 freisin.

Grúpa Forbartha SBCA maidir le Príomhtháscairí Feidhmíochta

Chuir Grúpa Forbartha SBCA maidir le Príomhtháscairí Feidhmíochta críoch ar a chuid oibre i Meitheamh 2024. D'oibrigh an grúpa go comhoibríoch chun trí Phríomhtháscaire Feidhmíochta a chomhaontú. Is iad seo a leanas na Príomhtháscairí a comhaontaíodh:

- Tabharfar cuireadh do 100% de na cliant an suirbhé caighdeánach ar thionchar cliant a chomhlánú agus iad á scaoileadh amach.
- Tuairisceoidh 100% de réigiúin SBCA líon ráithiúil na gcliant nua dá mboird agus do BFS; líon na gcliant a bhí fós gníomhach ón ráithe roimhe sin; líon na gcliant a scaoileadh amach sa ráithe roimhe sin agus líon na gcliant ar an liosta glanta sa ráithe roimhe sin.
- Iarrtar ar 100% de na freastalaithe/ rannpháirtithe ag imeachtaí maidir le hOideachas i dtaobh Bainistiú Airgid (MME) suirbhé caighdeánaithe a chomhlánú ar an seisiún oiliúna nó ar an imeacht faisnéise ar fhreastail siad air. 100% de bhaill foirne SBCA a sholáthraíonn imeachtaí MME, comhlíonfaidh siad foirm chaighdeánaithe teimpléid sonraí tar éis imeachta.





Tionscadal Píolótach um Chlinicí Cianda Faisnéise do Shaoránaigh

Is seirbhís saor in aisce í Clinic Cianda Faisnéise do Shaoránaigh inar féidir le daoine coinne a dhéanamh chun labhairt le foireann na Seirbhíse Faisnéise do Shaoránaigh ar ghlaio físe i spás príobháideach tiomnaithe ina leabharlann áitiúil.

Osclaíodh trí Chlinic Cianda Faisnéise do Shaoránaigh in Éirinn in 2024 mar chuid de thionscadal píolótach chun an tSeirbhís Faisnéise do Shaoránaigh (SFS) a sholáthar trí nasc físe ó leabharlann. Tá na clinicí ar fáil i Leabharlann Bhaile Chill Mhantáin, Leabharlann Acla agus Leabharlann na Ceathrún Rua. Forbraíodh an tionscadal píolótach seo i gcomhar le SFS Laighean Theas, SFS Connacht Theas, na trí leabharlann áitiúla agus le maoiniú ó Chiste Nuálaíochta na hEarnála Poiblí.

Leis an tionscadal píolótach sin rinneadh iarracht rochtain ar fhaisnéis a fheabhsú do dhaoine atá ina gcónaí i gceantair nach bhfuil lonad Faisnéise do Shaoránaigh iontu.

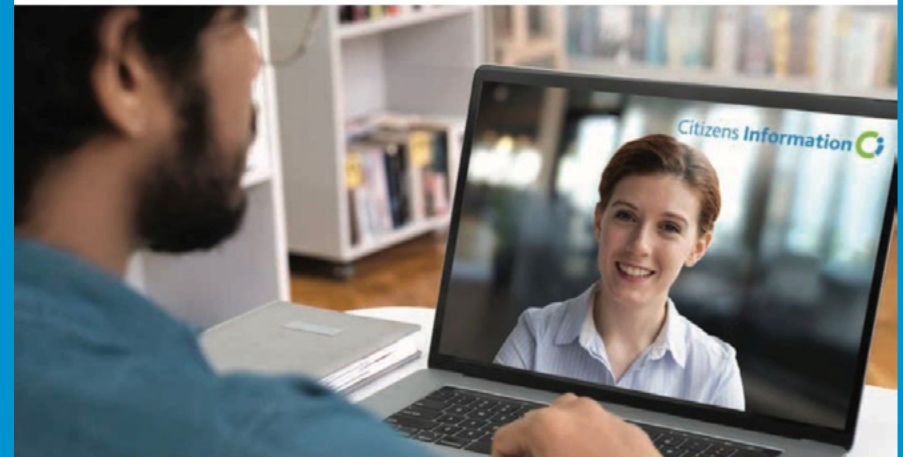
Cuireann na Coimisinéirí Ioncaim clinic cianda ar fáil freisin i Leabharlann na Ceathrún Rua.

Chruthaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh [físeán gearr](#) chun an tseirbhís píolótach a fhógairt. Roinneadh an físeán sin ar na meáin shóisialta agus roinneadh le comhpháirtithe tionscadail é, go háirithe seirbhísí leabharlainne na dtrí Chomhairle Contae ábhartha. I mí na Samhna, réachtáil foireann BFS um Chaighdeáin agus Forbairt ceardlann chun athbhreithniú a dhéanamh ar an tionscadal píolótach.

Rinneadh suirbhé ar úsáideoirí seirbhíse ar an tionscadal píolótach agus tá an t-aiseolas thar a bheith dearfach.

Citizens Information 

Access Citizens Information through the library



Talk to the librarian at the library to access Citizens Information remotely on a library computer in a private space.



Know your rights.



Cuspóir Straitéiseach 5:

Éifeachtúlacht agus Críochnúlacht a Léiriú

Luach seirbhíse a léiriú trí rialachas
agus torthaí.

Is éard atá i gceist le cuspóir a cúig den straitéis ná leanúint ar aghaidh ag forbairt chórais rialachais agus rialaithe inmheánaigh an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, chomh maith le méadrachtaí bunaithe ar thorthaí a úsáid chun an tionchar a bhíonn ag seirbhísí a léiriú.





Rialachas BFS

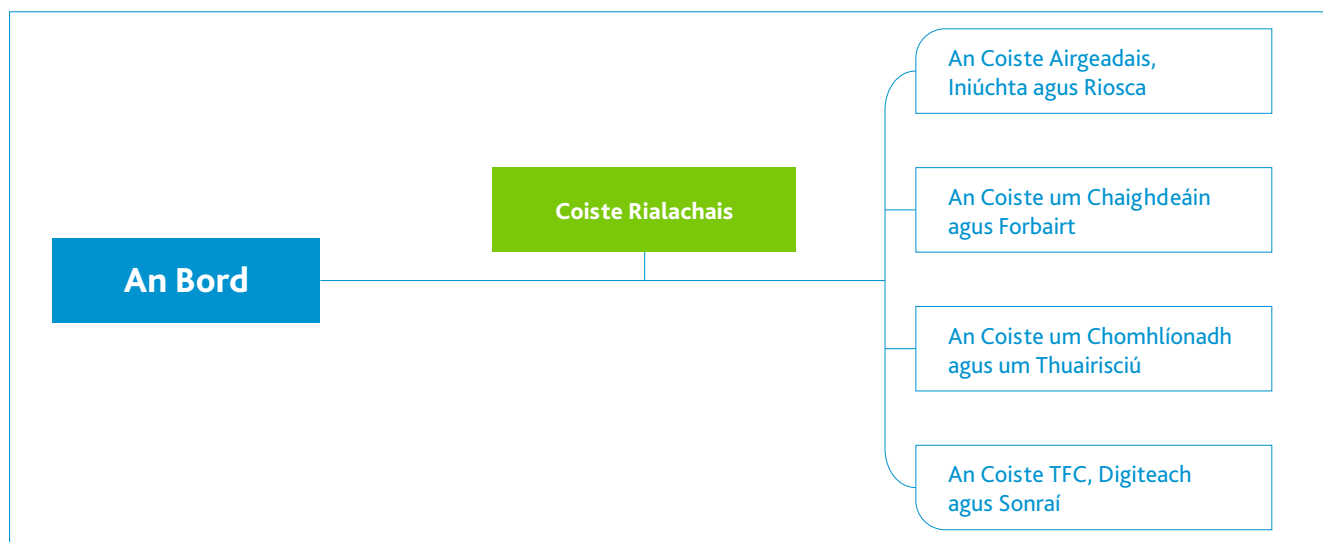
Tá dul chun cinn suntasach déanta ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) le blianta beaga anuas, lena n-áirítear athstruchtúrú ar a choistí féin chun maoirseacht níos éifeachtaí agus níos cuimsithí a chinntiú, fócas athnuaite ar bhainistíocht ghníomhach ar riosca, leathnú ar shainchúram an iniúchta inmheánaigh, chomh maith le meastóireachtaí níos fairsinge ar an mBord agus ar choistí iad féin.

Ó 2023, tá cúig choiste ag an mbord, atá leagtha amach thíos:

Is ionann an struchtúr coiste sin agus struchtúr Fheidhmeannacht BFS tríd is tríd. As na coistí, tá an Coiste Comhlíontachta agus Tuairiscithe

freagrach as maoirseacht a dhéanamh ar thuairisciú agus ar chomhlíonadh airgeadais agus oibríochtúil na gcuideachtaí maoinithe, agus coinníonn an Coiste Airgeadais, Iniúcháireachta agus Riosca freagracht fhoriomlán as iniúchadh inmheánach, bainistíocht riosca, soláthar, monatóireacht buiséid agus timthriall na meastachán buiséid.

Le linn 2024, tháinig an bord agus a choistí le chéile ar 37 ócáid le chéile. Bhí fócas ar leith ón mbord ar an bpróiseas a bhaineann le buiséadú straitéiseach le sonrú in 2024 freisin, agus tús á chur le pleanáil buiséid mhionsonraithe do 2025 i Márta 2024.



An Coiste

Bainistíonn an fhoireann Airgeadais feidhmeanna airgeadais, soláthair agus riosca BFS, lena n-áirítear na ráitis airgeadais bhliantúla a tháirgeadh agus an clár riosca a choinneáil.

Féachann an t-airgeadas le feabhas leanúnach a chur ar chórais, ar phróisis agus ar rialuithe, agus le linn 2024 chuaigh sé in oiriúint d'athruithe a d'éiligh páirtithe leasmhara seachtracha agus inmheánacha.

Bhí athrú amháin den sórt sin ina mhéadú, i gcomhar le Coiste FAR, ar scóip na feidhme iniúcháireachta inmheánaí chun athbhreithnithe téamacha a chur san áireamh ar ghnéithe d'oibríochtaí airgeadais na gCuideachtaí Soláthair Seirbhíse.



Creat-Tionscadal um Thionchair

I gcomhréir lena chuspóir straitéiseach chun luach agus éifeachtúlacht na seirbhísí d'úsáideoirí a léiriú, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) tiomanta do mhéadrachtaí bunaithe ar thorthaí a fhorbairt i gcomhar lena Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse (CSSanna) arna maoiniú.



Rannpháirteachas agus rannpháirtíocht úsáideoirí seirbhíse a fheabhsú



Réimsí láidreachta agus laige i soláthar seirbhíse a shainaithint chun cabhrú le BFS agus CSSanna araon tuiscint a fháil ar a bhfuil ag éirí go maith leis agus ar an méid nach bhfuil



An tionchar ar úsáideoirí seirbhíse a thomhas agus a mheas



Réimsí feabhsúcháin a shainaithint agus eolas a dhéanamh do chinnteoireacht

In 2024, cheap BFS Indecon Economic Consultants chun tacú le Creataí um Thomhas ar Thionchar Úsáideoirí Seirbhíse a fhorbairt do na 22 CSS atá maoinithe ag BFS. Tá na creataí seo deartha chun na torthaí agus na tionchair a baineadh amach d'úsáideoirí seirbhíse a mheas agus a léiriú ar bhealach struchtúrtha agus bríoch.

Is uirlis é Creat Tionchair Úsáideora Seirbhíse a chuireann ar chumas eagraíochtaí éifeachtaí a gcuid seirbhísí a thomhas agus a thuiscint go córasach ar na daoine aonair agus ar na pobail a bhfreastalaíonn siad orthu. Trí na creataí sin a chur i bhfeidhm, gheobhaidh BFS agus CSSanna léargas luachmhar ar éifeachtacht a gcuid seirbhísí, rud a chuideoidh le rannpháirtíocht agus sásamh úsáideoirí agus cáilíocht fhoriomlán na seirbhísí a fheabhsú.

Cuireadh tús leis an tionscadal i mí na Samhna 2024 agus tá sé sceidealta le críochnú in 2025. Nuair a chuirfear i bhfeidhm iad, cinnteoidh na creataí go bhfanfaidh na seirbhísí sofhreagrach do riachtanais agus roghanna athraitheacha na n-úsáideoirí, agus tacófar le feabhsú agus cuntasacht leanúnach ar fud an líonra ag an am céanna.





Aguisíní



Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, tríd an tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh (0818 07 4000) agus trí líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA) agus cuirimid an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (SAN) ar fáil.

Cuirimid an saoránach i gcroílár gach a ndéanaimid agus leagann an Chairt seo amach na prionsabail atá mar bhunsraith ag ár seirbhísí. Is féidir leat teacht ar ár gCairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin, citizensinformationboard.ie.

Táimid tiomanta do na nithe seo a leanas:

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus chruinn

Cuirfimid faisnéis shoiléir, mhionsonraithe ar fáil faoi sheirbhísí sóisialta agus poiblí le cabhrú leat do riachtanais a aithint agus do theidlíochtaí a rochtain.

2. Freagraí tapa, béasacha agus éifeachtacha

Beimid freagrúil do do riachtanais agus cuirfimid ár seirbhísí ar fáil go hígair agus go héifeachtach.

3. Comhionannas agus éagsúlacht

Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoidimid go mbeidh sé de cheart agat caitheamh go cothrom leat.

4. Rogha

Déanfaimid ár seirbhísí a leagan amach agus a chur ar fáil chun go bhféadfaidh tú iad a rochtain ar an mbealach is fearr a oireann duit.

5. Rochtain

Déanfaimid deimhin de go mbeidh ár seirbhísí agus ár n-oifigí lán-inrochtana. Téigh i dteagmháil lenár n-oifigeach Rochtana, ag an seoladh thíos nó chuig accessofficer@ciboard.ie.

6. Teangacha oifigiúla

Cuirfimid ár seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge agus/nó sa dá theanga nuair a éilítear é sin.

7. Comhairliúchán agus measúnú

Rachaimid i gcomhairle leat chun do riachtanais a fháil amach nuair a bheidh ár seirbhísí á bhforbairt, á soláthar, agus á measúnú againn.

8. Custaiméirí inmheánacha

Tabharfaimid tacaíocht dár bhfoireann le cinntiú go gcuirfidh siad seirbhís den scoth ar fáil dá chéile agus duitse.

9. Comhordú

Oibreoimid i ndlúthpháirtíocht le heagraíochtaí chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar an saoránach a chur ar fáil.

10. Achomhairc

Beidh córas achomhairc agus athbhreithnithe againn nuair is cuí sin a bheidh inrochtana agus trédhearcach.

11. Nótaí tráchta agus gearáin

Is mian linn an tseirbhís is fearr ar bith a sholáthar duit agus cuirimid fáilte roimh nótaí tráchta faoinár seirbhísí. Téigh i dteagmháil lenár nOifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí, Anne Marie Owens chuig AnneMarie.Owens@ciboard.ie

Nochtadh Cosanta 2024

Beartas um Nochtadh Cosanta

De réir fhorálacha an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014 arna leasú leis an Acht um Nochtadh Cosanta (Leasú), 2022, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) tiomanta do timpeallacht a chothú inar féidir le fostaithe, chomh maith le hoibrithe agus oibrithe deonacha i gcuideachtaí soláthair seirbhísí atá maoinithe ag BFS, ábhair imní a ardú faoi mhírialtachtaí nó mí-iompar féideartha. Cinntíonn an tiomantas sin go mbraitheann na páirtithe leasmhara go léir go bhfuil sé de chumhacht acu aon ábhar imní a thuairisciú.

Ciallaíonn nochtadh cosanta go gcosnaítear duine aonair sa dlí chun imní a thuairisciú faoi éagóir a chreideann siad atá ag tarlú nó a tharla ina n-ionad oibre. Tugtar 'sceithireacht' ar nochtadh cosanta a dhéanamh freisin.

I gcomhréir leis na leasuithe a tugadh isteach le hAcht 2022, d'fhorbair agus d'fhaomh BFS beartas cuimsitheach um nochtadh cosanta in 2024. Feidhmíonn an beartas seo mar chreat do dhaoine aonair agus áirítear leis sainmhínte agus samplaí soiléire den mhéid is éagóir ann, soiléirítear an méid nach rangófaí mar éagóir chun críocha an Achta, agus leagtar béim ar na

beartais inmheánacha atá ann cheana féin lena dtugtar aghaidh ar ghearáin lasmuigh de scóip an bheartais.

Aithníonn BFS an tábhacht a bhaineann le monatóireacht agus tacaíocht leanúnach chun cumarsáid oscailte a spreagadh i measc na bhfostaithe agus na bpáirtithe leasmhara go léir agus leanfaidh sé ar aghaidh ag cothú timpeallacht san ionad oibre ina bhfuil meas ar ionracas agus ar iompar eiticiúil.

Ní bhfuair BFS aon nochtadh cosanta le linn 2024.

Inbhuanaitheacht

Astaíochtaí Gás Ceaptha Teasa a bhaineann le Fuinneamh

Faoin Acht um Ghníomhú Aeráide agus um Fhorbairt Ísealcharbóin (Leasú), 2021, éilíonn cuspoir aeráide náisiúnta na hÉireann ar an Stát an t-aistriú chuig geilleagar atá athléimneach ó thaobh na haeráide de, saibhir ó thaobh na bithéagsúlachta de, inbhuanaithe ó thaobh an chomhshaoil de agus neodrach ó thaobh na haeráide de a shaothrú agus a bhaint amach, tráth nach déanaí ná deireadh na bliana 2050. Le hAcht 2021 freisin foráiltear do laghdú 51% ar astaíochtaí gás ceaptha teasa (GCT) faoi 2030, i gcomparáid le leibhéil 2018. Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tiomanta dá astaíochtaí GCT a bhaineann le fuinneamh a laghdú 51%. Leanfaimid orainn ag déanamh dul chun cinn dearfach maidir le laghdú GCT. Baineadh é sin amach trí ghníomhartha lena gclúdaítear bainistíocht fuinnimh agus éifeachtúlacht fuinnimh oibríochtúil.

Chuir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh soilsiú LED isteach i roinnt dá oifigí in 2024. Mar thoradh air sin, beidh tomhaltas fuinnimh níos ísle ann agus cuirfear le lorg carbóin laghdaithe.

Ní dhearna pearsanra an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh aon aerthaisteal oifigiúil in 2024. Ar an mbonn sin, ní dhearnadh aon íocaíocht isteach sa Chiste um Ghníomhú ar son na hAeráide sa Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil faoi Chiorclán 1 2020.

Tá sé de cheangal ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) a shonraí bainistíochta agus feidhmíochta fuinnimh a thuairisciú d'Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (SEAI).



Feidhmíocht Fuinnimh

Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tiomanta dá astaíochtaí gás ceaptha teasa a laghdú agus dá éifeachtúlacht fuinnimh a fheabhsú agus aird á tabhairt ar na spriocanna seo a leanas do 2030:

- **Carbón**
Is é sprioc 2030 maidir le gás ceaptha teasa ná 45,439.2 KgCO₂ (lena n-áirítear sprioc maidir le gás ceaptha teasa neamh-leictreachais 16,041.3 KgCO₂).
- **Éifeachtúlacht fuinnimh**
Is é sprioc tomhaltais fuinnimh an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ná 505,649 kWh.

Leis na staitisticí is déanaí ón gcóras Monatóireachta agus Tuairiscithe de chuid Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann, léirítear tomhaltas fuinnimh BFS in 2023 mar a leanas:

- **Feidhmíocht éifeachtúlachta fuinnimh**
43.2% níos fearr ná bunlíne 2009
- **Astaíochtaí iomlána CO₂ síos 28.8% ón meán-bhunlíne 2016-2018**



Maoiniú Curtha ar Fáil do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Seirbhísí	Iomlán €	
	2024	2023
Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh		
Baile Átha Cliath Theas (SFS)	€2,399,064	€2,143,902
Baile Átha Cliath Thuaidh (SFS)	€2,621,183	€2,402,450
Laighin Theas (SFS)	€2,167,345	€2,048,702
Laighin Thuaidh (SFS)	€2,340,418	€2,315,040
Connachta Thuaidh & Ulaidh (SFS)	€2,134,097	€1,988,133
Connachta Theas (SFS)	€1,619,580	€1,535,873
Mumhain Thuaidh (SFS)	€1,918,922	€1,756,451
Mumhain Theas (SFS)	€2,131,260	€2,023,924
Iomlán	€17,331,869	€16,214,475

Maoiniú Curtha ar Fáil do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Seirbhísí	Iomlán €	
An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)	2024	2023
Tacaíocht SBCA CTR	€1,097,219	€1,108,991
Taistealaí Náisiúnta (SBCA)	€337,061	€332,048
Baile Átha Cliath Thuaidh (SBCA)	€3,001,670	€2,948,325
Baile Átha Cliath Thuaidh (SBCA)	€2,890,584	€2,691,663
Laighin Theas (SBCA)	€2,381,554	€2,406,871
Laighin Thuaidh (SBCA)	€2,333,339	€2,286,857
Connachta Thuaidh & Ulaidh (SBCA)	€2,251,715	€2,131,122
Connachta Theas (SBCA)	€1,817,553	€1,749,206
Mumhain Thuaidh (SBCA)	€2,465,354	€2,430,572
Mumhain Theas (SBCA)	€2,194,589	€2,193,860
Iomlán	€20,770,638	€20,279,515

Maoiniú Curtha ar Fáil do Chuideachtaí Soláthair Seirbhíse

Náisiúnta	2024	2023
An tSeirbhís Teileafóin Faisnéise do Shaoránaigh	€1,492,002	€1,490,498
Seirbhís Ateangaireachta na Teanga Comharthaíochta	€1,020,053	€725,542
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas	€3,420,062	€3,148,074
Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann	€227,872	€254,706
Iomlán	€6,159,989	€5,618,820



Maoiniú Curtha ar Fáil do Thacaíochtaí Speisialtóra

Tacaíochtaí	2024	2023
Tairseach	€47,000	€47,000
Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC)	€140,000	€140,000
Treoir	€34,400	€34,400
An Chomhairle um Inimircigh in Éirinn	€68,000	€68,000
Iomlán	€289,400	€289,400
Foriomlán	€44,551,896	€42,402,210

Acht na dTeangacha Oifigiúla

- In 2024, bhain an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) amach an sprioc a leagadh amach faoi alt 10 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla agus bhí 20% ar a laghad dár bhfógraíocht ar fáil i nGaeilge.
- Thairfeadh BFS gur caitheadh 4.22% i ndáil leis an sprioc 5% d'aon mhaoiniú a chaitear ar fhógraíocht atá le húsáid chun fógraíocht i nGaeilge a chur ar fáil trí na meáin Ghaeilge. Príomhchúis leis sin ba ea ganntanas fógraíochta cáilithe sna meáin Ghaeilge.
- D'fhreastail BFS ar sheimineár eolais i mí Eanáir, a bhí á óstáil ag Rannóg na dTeangacha Oifigiúla, An Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán. Leagadh amach ag an seimineár oibleagáidí éagsúla atá ar chomhlachtaí poiblí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021.
- Le linn 2024, ghlac roinnt baill foirne de chuid BFS páirt i gcúrsa tumthach Gaeilge dar teideal Scoil Scairte. Táthar ag súil go leathnófar an rannpháirtíocht sin in 2025.
- Chláraigh cúigear ball foirne de chuid BFS ar chúrsaí Gaeilge a chuirtear ar fáil ar ardán One Learning.





Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

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

