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

Tuarascáil Bhliantúil 2009

1 Tuarascáil an Chathaoirligh 3
2 Réamhrá 5
2.1 Cúlra 5
2.2 2009: athbhreithniú ar an mbliain 6
3 Cur síos staitistiúil ar 2009 7
4 Cosáin chuig Seirbhísí : Plean Straitéiseach 2009-2012 8
5 Ár gcomhpháirtithe seachadta 10
5.1 Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh 10
5.2 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh 12
5.3 Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) 15
5.4 Clár Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas 18
5.5 Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) 21
6 Freagra a thabhairt ar an gcor chun donais 22
6.1 Losingyourjob.ie 22
6.2 Oiliúint 23
6.3 Tionscnaimh áitiúla 23
6.4 Freagairt ó thaobh beartais shóisialta 24
7 Obair an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 25
7.1 Seirbhísí réigiúnacha 25
7.2 citizensinformation.ie 25
7.3 Foilseacháin 26
7.4 Seirbhísí oiliúna 27
7.5 Acmhainní oiliúna 28
7.6 Assist Ireland 29
7.7 Athbhreithniú ar an eagraíocht 30
8 Ag obair mar idirghabhálaí lárnach 31
8.1 Ag obair i gcomhpháirtíocht 31
8.2 Seirbhísí abhcóideachta a fhorbairt 35
8.3 Beartas sóisialta 36
8.4 Aighneachtaí 38
8.5 Taighde 40
9 Tacaíochtaí na hEagraíochta 42
9.1 Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide 42
9.2 Comhpháirtíocht 42
Aguisíní 45

1 Tuarascáil an Chathaoirligh

Bliain dhúshlánach a bhí in 2009. Is iomaí duine a raibh deacrachtaí airgeadais acu. Chaill cuid acu a bpost, cuireadh cuid eile ar uaireanta laghdaithe oibre agus b'éigean do dhaoine eile glacadh le laghduithe pá. I measc na bhfreagraí a thug an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar an gcor chun donais bhí an láithreán gréasáin, losingyourjob.ie; bileoga agus póstaeir faisnéise; sainoiliúint i gcomhair soláthraithe faisnéise; agus tacaíocht a thabhairt do thionscadail áitiúla faisnéise. D'éirigh thar cionn le freagra comhtháite an Bhoird, mar fhreagra díreach ar na riachtanais faisnéise a bhí ag teacht chun cinn agus mar léiriú ar ár gcumas freagra tapa éifeachtach a thabhairt ar athruithe mórthimpeall orainn.

Cuid ríthábhachtach den fhreagra sin ab ea an micrealáithreán losingyourjob.ie. Seoladh é go luath in 2009 agus thug beagnach 50,000 duine cuairt air faoi dheireadh na bliana. Bronnadh Dámhachtain an Taoisigh um Shármhaitheas sa tSeirbhís Poiblí ar an láithreán i bhFeabhra 2010. Tá micrealáithreán eile ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar fhreagra ar an gcor chun donais anois. Is é sin keepingyourhome.ie i gcomhair daoine a bhfuil deacrachtaí acu an cíos nó an morgáiste a íoc.

Thug os cionn dhá thrian de mhilliún duine cuairt ar an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2009. Thug beagnach 3.5 milliún duine cuairt ar an láithreán gréasáin citizensinformation.ie agus d'fhreagair an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh 150,000 ceist. Tá trí chainéal againn maidir le soláthar faisnéise agus léiríonn na figiúirí sin go bhfuil ag éirí leis an gcur chuige sin dul i gcion ar chéatadán suntasach de dhaonra na hÉireann.

Forbairt shuntasach ar cuireadh fáilte roimpi ab ea cinneadh an Rialtais an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) a shannadh don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá na seirbhísí a chuireann Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS ar fáil comhlántach sa mhéid is go gcuireann siad tacaíocht ar fáil do dhaoine chun an ceann is fearr a fháil ar imthosca pearsanta deacra agus go ndéanann siad é sin trí sheirbhísí saor in aisce atá neamhspleách agus faoi rún a sholáthar ar fud na tíre. Tá cliaint ag teacht go MABS agus iad báite i bhfiacha móra casta. Thug an tAire um Chosaint Shóisialta faomhadh chun poist bhreise a chruthú in MABS d'fhonn déileáil leis an éileamh breise a bhí ar a chuid seirbhísí.

Bíonn níos mó ná faisnéis de dhíth ar a lán de na cliaint. Déanaimid ár seirbhísí faisnéise a chomhlánú le seirbhísí comhairle agus abhcóideachta le cabhrú le daoine leochaileacha faisnéis a fháil agus a gcuid teidlíochtaí a éileamh. Chuir ár gClár Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas tacaíocht ar fáil in 2009 do 46 tionscadal chun seirbhísí abhcóideachta a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas ar fud na tíre.

D'fhoilsigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a phlean straitéiseach i rith na bliana - *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil.* Cuireann an Straitéis creat amháin ar fáil d'fhorbairt na seirbhísí atá á gcur ar fáil ag an mBord agus ag a phríomh-chomhpháirtithe seachadta sna trí bliana amach romhainn. Cinntíonn sé go bhfuil an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ina idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí. Tugann sé tús áite do sheirbhís ardchaighdeáin gan bhriseadh gan bhearnú a sholáthar do shaoránaigh agus díríonn sé ar MABS a threorú agus a fhorbairt. Díríonn an straitéis freisin ar acmhainní an Bhoird a eagrú chun go mbeidh sé in ann a thosaíochtaí straitéiseacha a bhaint amach.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt d'obair Sheirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) a chabhraigh le beagnach 2,000 duine seirbhís teangaireachta a rochtain i gcaitheamh na bliana. Ba mhaith liom fáilte a chur roimh chinneadh an Uachtaráin, Máire Mhic Ghiolla Íosa, a bheith ina pátrún ar SLIS in 2009.

Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil leis an Aire, Éamon Ó Cuív TD, as an gcabhair leanúnach a thugann sé don eagraíocht agus as an spéis a léiríonn sé inti. Ba mhaith liom freisin mo bhuíochas a ghabháil le hArd-Rúnaí na Roinne Coimirce Sóisialaí, Bernadette Lacey, agus dá foireann as an tacaíocht go léir a thugann siad dúinn. Lena chois sin, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt do mo chomhghleacaithe ar Bhord BFS agus go háirithe aitheantas agus moladh a thabhairt do thiomantas an Chathaoirligh a bhí ann romham, Chris Glennon.

Is mian liom buíochas a ghabháil le foirne, le saorálaithe agus le Boird chomhpháirtithe seachadta an Bhoird. Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus lena Phríomhfheidhmeannach, Tony McQuinn.

Sylda Langford
Cathaoirleach

2 Réamhrá

Tá cur síos mionsonraithe sa tuarascáil seo don Aire um Chosaint Shóisialta ar ghníomhaíochtaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa bhliain féilire 2009.

2.1 Cúlra

Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an comhlacht reachtúil atá freagrach as soláthar seirbhísí faisnéise, comhairle (lena n-áirítear seirbhísí airgeadais agus buiséadaithe) agus seirbhísí abhcóideachta don phobal faoi raon leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta. Tá an Bord freagrach ó Iúil 2009 as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS).

Is iad príomhfheidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar a shainítear iad san Acht um Chomhairle 2000, san Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007, agus san Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008 ná:

- A chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine ar fhaisnéis chruinn, chuimsitheach agus shoiléir maidir le seirbhísí sóisialta
- Cabhrú agus tacú le daoine aonair, go mór mór leo siúd faoi mhíchumas, chun a gcuid riachtanais agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint
- Inrochtaineacht níos mó ar sheirbhísí sóisialta a chur chun cinn, chomh maith le comhordú a dhéanamh orthu agus aird an phobail a tharraingt orthu
- Tacú le soláthar faisnéise faoi éifeachtúlacht an bheartais shóisialta agus na seirbhísí sóisialta reatha, soláthar na faisnéise sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus saincheisteanna a aibhsiú a bhfuil leas ag úsáideoirí na seirbhísí sin iontu
- Tacú le soláthar seirbhísí abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas nó na seirbhísí sin a chur ar fáil go díreach
- Tacú le soláthar na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid (MABS))

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainchúram trí sholáthar díreach, trí thacú le líonra comhpháirtithe seachadta agus trí thionscadail sprioctha a mhaoiniú. Soláthraíonn sé faisnéis go díreach don phobal trí fhaisnéis a sholáthar ar an ngréasán (citizensinformation.ie, micrealáithreáin, assistireland.ie), trí thréimhseacháin (mar shampla ár n-iris mhíosúil *Relate*) agus trí fhoilseacháin eile. Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú díreach agus tacaíochtaí forbartha lárnacha dóibh seo a leanas:

- An líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna)
- Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS)
- Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS)
- Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS)

Comhlíonann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a shainchúram fosta trí thionscadail a mhaoiniú, ina soláthraítear seirbhísí ag tríú páirtí nó ag comhpháirtíocht eagraíochtaí. Úsáideann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an córas seo chun réimse treoirsheirbhísí abhcóideachta a

sheachadadh do dhaoine faoi mhíchumas agus déanann sé é sin i gcomhpháirtíocht leis an earnáil dheonach.

Cuirtear seirbhísí ginearálta faisnéise ar fáil do líon mór cliant sa chaoi seo. Tugadh 3.46 milliún cuairt ar citizensinformation.ie. Rinneadh 650,000 glaoch ar Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus cuireadh 150,000 ceist ar an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar sheirbhísí a cuireadh ar fáil go sonrach do dhaoine a raibh faisnéis, comhairle nó abhcóideacht speisialta uathu (lena n-áirítear breis agus 22,000 cás gníomhach leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus 2,601 duine faoi mhíchumas trí Thionscadail Abhcóideachta).

2.2 2009: athbhreithniú ar an mbliain

MABS mar chuid de shainchúram an BFS anois
Ghlac an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagracht as MABS go foirmiúil ar 13 Iúil 2009 faoi Chuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008. Áirítear leis an bhfreagracht seo maoiniú díreach, ceannaireacht agus tacaíocht a sholáthar do 51 cuideachta MABS ar fud na tíre, agus do dhá chuideachta a bhfuil sainchúram náisiúnta acu, MABSndl agus MABS Náisiúnta um an Lucht Siúil.

Sheol BFS Plean straitéiseach 2009-2012
Is é an t-ainm atá ar an bplean nua straitéiseach ná *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil.* Leagann sé síos na tosaíochtaí i gcomhair an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus dá chomhpháirtithe seachadta i gcaitheamh na chéad trí bliana atá romhainn. Ina measc siúd tá seirbhís gan bhriseadh gan bhearnú a chur ar fáil ar gach bealach seachadta agus trí mheán na gcomhpháirtithe seachadta, díriú ar cháilíocht na seirbhíse, cur le ról reatha an Bhoird mar idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí agus ceannaireacht a thabhairt maidir le forbairt MABS. Caithfear an obair sin a dhéanamh fad is atáimid á n-eagrú féin le bheith in ann díriú ar na tosaíochtaí sin.

Freagra a thabhairt ar an gcor chun donais
Bhunaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh grúpa speisialta le breathnú ar conas freagra a thabhairt ar an gcor mór chun donais. Rinne an grúpa seo measúnú ar aiseolas ó riachtanais ár gcliant ó líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ón tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus cheap siad a lán tionscnamh chun freagra tapa a thabhairt ar na fadhbanna. Ina measc siúd bhí an micrealáithreán losingyourjob.ie ina bhfuil faisnéis lánriachtanach i gcomhair daoine a chaill a gcuid fostaíochta le déanaí; sainoiliúint atá dírithe ar dhífhostaíocht agus ar iomarcaíocht. Lena chois sin cuireadh tacaíocht ar fáil do sholáthraithe faisnéise atá faoi bhrú de bharr an éilimh ar sheirbhísí agus de bharr chomh casta is atá na ceisteanna atá á gcur orthu.

An Chomhdháil Náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2009
Bhí an Chomhdháil Náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar siúl ar 2 Deireadh Fómhair 2009. Ba é téama na comhdhála ná *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil* agus rinneadh iniúchadh lena linn ar na dúshláin atá le sárú maidir le soláthar seirbhíse ardcháilíochta atá dírithe ar an saoránach le linn an choir chun donais reatha.

3 Cur síos staitistiúil ar 2009

Baineadh leas as **3** bhealach chun Faisnéis do Shaoránaigh a chur ar fáil in 2009.

Teagmháil phearsanta: Ghlaoigh **685,778** duine ar **110** Ionad Faisnéise do Shaoránaigh agus ar **152** ionad for-rochtana agus **972,528** ceist acu. Dhéileáil **104** oifigeach faisnéise, agus **170** rannpháirtí scéime agus **1,192** saorálaí leis na hábhair imní a bhí acu.

Ar líne: Tugadh breis agus **3.46 milliún** cuairt ar citizensinformation.ie agus rinneadh iniúchadh ar bhreis agus **30 milliún** leathanach.

Ar an teileafón: Thug an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagra ar **154,832** ceist.

Bhí an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) ag déileáil le **breis agus 22,000** cás in 2009. Láimhseáil Líne chabhrach MABS **24,802** glaoch.

Foilsíodh **13** eagrán den iris *Relate*, mar aon le heagrán speisialta faoi dífhostaíocht, agus foilsíodh agus scaipeadh breis agus **100,000** leabhrán, bileog agus cairt bhalla.

Tugadh **70** cúrsa oiliúna do bhreis agus **1,250** duine i **50** ionad. Chríochnaigh **96** duine an Clár Creidiúnaithe do Sholáthraithe Faisnéise in 2009.

Bhí **46** tionscadal abhcóideachta ar siúl sna hearnálacha deonacha agus pobail agus chuir siad seirbhísí abhcóideachta ar fáil do **2,601** duine faoi mhíchumas.

Chuir soláthraithe faisnéise ar fud an líonra Faisnéise do Shaoránaigh, an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na dtionscadal Abhcóideachta Míchumais **3,000** freagra aiseolais ar fáil maidir le beartas sóisialta ag aibhsiú ceisteanna agus ábhair imní lucht úsáidte seirbhísí poiblí.

Bhí faisnéis ar láithreán gréasáin Assist Ireland, assistireland.ie, faoi bhreis agus **7,000** áis agus fearas. Thug os cionn **500,000** duine cuairt air.
Chuir an tSeirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta seirbhís ar fáil do **2,601** cliant.

4 Cosáin chuig Seirbhísí : Plean Straitéiseach 2009-2012

Is é *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil* an teideal atá ar cheathrú plean straitéiseach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Forbraíodh é le linn an choir chun donais eacnamaíoch agus na géarchéime i gcúrsaí airgeadais poiblí. D'fhorbair an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) an straitéis seo i gcomhairle le foireann bhainistíochta agus foireann oibre an Bhoird, lenár bpríomhpháirtithe seachadta lena n-áirítear SFS, STFS, MABS, tionscadail abhcóideachta agus páirtithe leasmhara ar fud na hearnála poiblí agus na hearnála deonaí, an Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh. Forbraíodh an straitéis le cabhair ón PA Consulting Group.

Cuireann an straitéis creat amháin ar fáil d'fhorbairt na seirbhísí atá á gcur ar fáil ag an mBord, ag SFSanna, ag STFSanna agus ag MABS sna trí bliana amach romhainn. Féachann sé chuige go seasann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leathbealach idir na saoránaigh agus an Stát agus leagann sé amach na bearta tosaíochta a chaithfidh an Bord a dhéanamh chun a chuspóirí straitéiseacha a bhaint amach.

Aithníonn an straitéis na príomhthreochtaí a bhfuil tionchar acu ar sholáthar ár seirbhísí:

- **An fás atá ag teacht ar an éileamh ar sheirbhísí** go mór mór ó ghrúpaí nach mbíodh sé de nós acu leas a bhaint as Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.
- **An saol níos casta ina gcaithfear seirbhísí faisnéise, comhairle, abhcóideachta agus buiséadaithe a chur ar fáil** - Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an t-aon eagraíocht a chuireann seirbhísí comhtháite faisnéise ar fáil sa chaoi go bhféadfaidh daoine a bheith cinnte go bhfuil rochtain acu ar réimse iomlán na seirbhísí atá ag teastáil uathu.
- **An chaoi a seachadann an Rialtas seirbhísí poiblí anois bunaithe ar 'imeachtaí saoil' agus 'saolré' -** Nuair a úsáidtear an cur chuige seo breathnaítear ar riachtanais daoine le linn céimeanna móra a saoil.
- **Cuimsiú sóisialta agus an feachtas chun seirbhísí feabhsaithe poiblí a sholáthar a léiríonn luach ar airgead.**

Tá dhá phrionsabal mar bhunsraith faoin Straitéis seo

- Cur chuige a choinneáil atá bunaithe ar an saoránach ionas go mbeidh an saoránach i gcónaí i gcroílár gach a dhéanaimid
- Bheith níos forghníomhaí ionas go mbeimid réitithe i gcónaí i gcomhair athruithe ar ár dtimpeallacht seirbhíse agus ar riachtanais na saoránach

Baineann cúig thosaíocht straitéiseacha leis:

Tosaíocht 1: Seirbhís gan bhriseadh gan bhearnú a sheachadadh do shaoránaigh
Gach bealach seachadta a úsáid chun rochtain gan bhriseadh gan bhearnú a chur ar fáil ar sheirbhísí abhcóideachta, comhairle agus faisnéise agus le freastal ar riachtanais saoránach

Tosaíocht 2: Cáilíocht ár seirbhísí a chinntiú
A chinntiú go mbeidh seirbhís ardcháilíochta á fháil i gcónaí ag na daoine a úsáideann ár gcuid seirbhísí agus go bhfreastalaíonn siad ar a gcuid riachtanas

Tosaíocht 3: Gníomhú mar idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí
A bheith inar n-idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí

Tosaíocht 4: **MABS a threorú agus a fhorbairt**
Forbairt MABS mar sheirbhís bhríomhar, fhreagrúil agus nuálach a chur chun cinn

Tosaíocht 5: **Eagrú i gcomhair seachadta**
A chinntiú go bhfuilimid eagraithe chun seirbhísí den scoth a sheachadadh dár gcliaint, agus go mbeidh cosáin tarchurtha soiléire idir na bealaí éagsúla agus go mbeidh luach maith ar airgead á chur ar fáil ag an am céanna.

5 Ár gcomhpháirtithe seachadta

Tacaíonn agus maoiníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon comhpháirtithe seachadta lárnacha le cinntiú gur féidir leis an bpobal faisnéis, comhairle agus seirbhísí abhcóideachta a rochtain sa chaoi is fearr a oireann dóibh.

Cuireann an líonra náisiúnta de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna) agus an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIPS) seirbhís phearsanta duine ar dhuine agus an tseirbhís teileafóin ar fáil. Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) cúnamh saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil do dhaoine atá i bhfiacha nó atá i mbaol dul i bhfiacha.

Cuirtear seirbhísí abhcóideachta ar fáil go díreach do chliaint tríd an gClár Tacaíochta Pobail agus Deonaí do Dhaoine faoi Mhíchumas. (Clúdaíonn Caibidil 7 abhcóideacht in SFSanna.) Is í Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS) an ghníomhaireacht náisiúnta chun seirbhísí teangaireachta na teanga comharthaíochta a sholáthar in Éirinn. Is comhlacht deonach neamhspleách é agus bord bainistíochta dá chuid féin aige. Faigheann sé tacaíocht ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus maoiníonn an Bord é.

5.1 Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Maoiníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIPS) agus tugann sé tacaíocht di. Cuireann an líne cabhrach teileafóin náisiúnta seirbhís faisnéise chuimsitheach faoi rún ar fáil. Cuirtear an tseirbhís teileafóin ar fáil ag an uimhir íosghlao 1890 777 121 ó 9 r.n. go 9 i.n. ó Luan go hAoine. Cuireann an tseirbhís bealaí rochtana ("comhairleoir beo" gréasáin agus téacstheachtaireacht) ar fáil freisin do dhaoine a bhfuil deacrachtaí éisteachta agus labhartha acu.

Airgeadas agus foireann

Ba ionann deontas oibriúcháin STFS ó BFS in 2009 agus €1,316,970.. Baineadh úsáid as an gcuid ba mhó de dheontas na bliana 2009 i gcomhair costais fostaithe (€935,258), agus ina dhiaidh sin costais riaracháin (€297,088).

Bhí leithdháileadh foirne STFS comhdhéanta de 21 coibhéis lánaimseartha – bainisteoir amháin, 2 mhaoirseoirí foirne, 16 oifigeach faisnéise agus 2 bhall foirne riaracháin. Cuireadh struchtúr foirne nua i bhfeidhm in 2009 tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an eagraíocht, a bhí deartha chun an méadú ar éileamh na seirbhíse a láimhseáil.

Éileamh ar an tseirbhís agus staitisticí

Mhéadaigh an t-éileamh foriomlán ar an tseirbhís de 36% i rith na bliana, i gcomparáid le 2008. Léiríonn an tábla thíos an leibhéal fáis, bliain ar bhliain, ó 2007 i leith. Léiríonn sé méadú 75% ar líon na gcustaiméirí a chuaigh i dteagmháil le STFS i rith na tréimhse dhá bhliain seo. I rith 2009, rinneadh beagnach ceathrú milliún glaoch teileafóin chuig STFS.

Líon custaiméirí STFS: 2007-2009				
Bliain	**Iomlán na gcustaiméirí**	**Teileafón**	**Ríomhphost**	**Eile**
2007	139,069	114,508	23,722	839
2008	179,770	158,852	20,410	508
2009	245,155	241,858	3,207	90
Tabhair faoi deara. Tharla an titim ar thrácht ríomhphoist in 2009 mar thoradh ar an áis 'Cuir Ceist' a bheith bainte de láithreán gréasáin citizensinformation.ie. Tharla an titim ar 'eile' mar thoradh ar chalcadh sealadach i gcur chun cinn modhanna rochtana eile i rith tréimhse ina raibh forbairt theicniúil á dhéanamh ar na bealaí seo.				

Tá méadú chomh mór sin ar an líon glaonna ó Eanáir 2007 i leith go bhfuil sé ag dul rite leis an STFS éileamh na gcustaiméirí a chomhlíonadh. Cé gur ghlaoigh 241,858 custaiméir ar an uimhir lóghlao 1890 777 121 i rith 2009, ní raibh ach 154,823 glaoiteoir a d'fhan sa scuaine go dtí go bhfuair siad deis labhairt le hOifigeach Faisnéise STFS. Mar sin, thaifead STFS 87,035 glaoch a tréigeadh (36%). Cé go dtuigtear gur chuir go leor daoine a thréig a gcéad ghlaoch glaoch ar ais ar STFS nuair a bhí cúrsaí níos ciúine, nó a fuair rochtain ar láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh nó a chuaigh isteach chuig a nIonad Faisnéise do Shaoránaigh áitiúil, tá bainistíocht agus Bord STFS fós i mbun oibre chun tabhairt faoin gceist seo.

Ceisteanna

Ba cheisteanna maidir le leas sóisialach agus fostaíocht a bhí i mbeagnach dhá thrian (65%) de gach ceist a cuireadh ar STFS in 2009. Cé go raibh líon na gceisteanna maidir le fostaíocht mar an gcéanna ag 18%, mhéadaigh ceisteanna faoi leas sóisialach ó 32% de na ceisteanna ar fad in 2008 go dtí 47% in 2009.

Léirigh anailís ar cheisteanna leasa shóisialaigh, a rinneadh sa dara leath de 2009 chomh luath is a bhí an córas bainistíochta glaonna nua i bhfeidhm, gur bhain 29% le Sochar Cuardaitheora Poist agus le Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta.

Beartas sóisialta

Léiríonn an dúbailt ar líon na dtorthaí i dtaca le beartas sóisialta a seoladh chuig BFS i gcomhair 2009 (i gcomparáid le 2008) an seasamh forghníomhach atá ag STFS maidir lena shainchúram i leith beartais shóisialta. Tá seasamh ar leith ag STFS, mar sheirbhís náisiúnta a láimhseálann líon an-ard ceisteanna thar shainchúram leathan um Fhaisnéis do Shaoránaigh, chun cur go láidir leis an tírdhreach do bheartas sóisialta. Déanann STFS comhordú agus téamú ar a chuid oibre i dtaca le beartas sóisialta a fhorbairt chun an tionchar is láidre a bheith aige.

Dul chun cinn sa teicneolaíocht

Suiteáladh córas teileafóin agus TCF Intleachta Idirghníomhach in STFS in 2009. Tá an córas seo deartha go sainiúil d'ionaid teagmhála ilbhealaí a fhaigheann leibhéal ard fiosrúchán agus a chuimsíonn réimse ábhar. Is é an cuspóir atá aige ná éifeachtúlacht a fheabhsú, tomhas níos éifeachtaí agus níos cruinne a dhéanamh ar chaighdeán na seirbhíse (agus mar sin feabhsúcháin a chumasú), agus bainistíocht faisnéise ardleibhéil agus sofaisticiúil a chur ar fáil a thabharfaidh treoir d'fhorbairt seirbhíse amach anseo agus a bheidh mar bhuntaca aige.

Suirbhéanna custaiméirí

Chuir an tseirbhís suirbhéanna samplacha custaiméirí i gcrích i rith 2009, le fáil amach conas a chuala custaiméirí faoin tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS). Léirigh torthaí i gcás an 906 custaiméir a ndearnadh suirbhé orthu go raibh 60% tar éis úsáid a bhaint as STFS cheana féin agus gur chuala timpeall aon trian díobh siúd a chuaigh i dteagmháil le STFS faoin tseirbhís teileafóin tríd an láithreán gréasáin citizensinformation.ie.

Rinne BFS nó SFS atreorú ar thrí déag faoin gcéad de chustaiméirí. Léiríonn an líon ard custaiméirí a bhí ag filleadh - 60% agus iad siúd a chuala faoi STFS ó dhaoine eile go raibh leibhéal ard sástachta leis an tseirbhís.

5.2 Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Tugann Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna) faisnéis faoi sheirbhísí poiblí agus sóisialta. Cuireann siad ionad buail isteach ar fáil inar féidir le glaoiteoirí bualadh leis na soláthraithe faisnéise go pearsanta. Seachadann seirbhísí for-rochtana agus seirbhísí soghluaiste faisnéis ar shaoránaigh nach mbeadh ábalta rochtain a fháil uirthi murach iad. Mar shampla, cuireann SFSanna seirbhís for-rochtana ar fáil in institiúidí cónaitheacha, in ospidéil, i bpríosúin agus in áiteanna iargúlta. Tá gach SFS bunaithe mar chuideachta theoranta le bord bainistíochta deonach a chuimsíonn oibrithe deonacha SFS, ionadaithe ón bpobal áitiúil agus ó eagraíochtaí deonacha agus ionadaithe ón earnáil reachtúil. Clúdaíonn gach Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIS) ceantar geografach amháin (contae iomlán nó cuid de cheantar uirbeach) agus seachadann sí seirbhísí trí mheán líonra d'Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh (CICanna) agus seirbhísí for-rochtana. Tacaíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh leis an 42 SFS agus maoiníonn sé iad.

Staitisticí

In 2009, chuir an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Faisnéis do Shaoránaigh ar fáil i 262 áit, lena n-áirítear 55 Ionad Faisnéise do Shaoránaigh lánaimseartha, 55 ionad páirtaimseartha agus 152 láthair seirbhíse for-rochtana socraithe. Tháinig méadú seacht gcinn ar an líon láithreacha for-rochtana in 2009.

Maoiniú

Chuir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú €12,619,633 ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh in 2009.

Foireann

Cuimsíonn pearsanra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh foireann ar thuarastal, oibrithe deonacha agus rannpháirtithe i scéimeanna fostaíochta. In 2009, mhaoinigh CIB 168.5 post íoctha coibhéis lánaimseartha sa líonra Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh (Bainisteoir Forbartha, Oifigeach Faisnéise agus Riarthóir). Is iondúil gur poist lánaimseartha a bhíonn i bpoist an Bhainisteora Forbartha. Is poist pháirtaimseartha a bhíonn i bhformhór poist Riarthóirí (26), agus gan ach 9 bpost do Riarthóir lánaimseartha sa líonra. Tá poist lánaimseartha agus pháirtaimseartha i measc an 104.5 post coibhéis lánaimseartha d'Oifigigh Faisnéise.

Ina theannta sin, tá 19 Abhcóide Míchumais sealadach (15 post) agus Oifigeach Acmhainne Abhcóideachta (4 phost) nasctha le tionscadail arna maoiniú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

In 2009 bhí 1,175 oibrí deonach sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh lena soláthraíodh a choibhéis de 107.28 post lánaimseartha. Léiríonn an líon reatha oibrithe deonacha méadú 8% ó 2008. Ar an obair a dhéanann oibrithe deonacha SFS tá soláthar faisnéise, riarachán, fáiltiú, ateangaireacht, agus tascanna eile taobh istigh den tSeirbhís. Tá formhór na n-oibrithe deonacha, 85%, bainteach le soláthar faisnéise.

In 2009 bhí 170 rannpháirtí i scéimeanna fostaíochta ag obair sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ag cur coibhéis le 97 post lánaimseartha ar fáil. Is ó Scéimeanna Fostaíochta Pobail a tháinig formhór rannpháirtithe na scéimeanna (146) le 14 acu ar shocrúcháin um Thionscnamh Poist, 7 ó Scéimeanna Sóisialta na Tuaithe agus 3 ó scéimeanna eile. Glacann rannpháirtithe scéime le roinnt róil lena n-áirítear Soláthraí Faisnéise (66%) agus Fáilteoir (22%).

Seachadadh seirbhíse

Staitisticí maidir le glaoiteoirí agus ceisteanna

- Ba é an líon glaoiteoirí chuig SFSanna in 2009 ná 685,778, nó 16,328 ar an meán in aghaidh gach seirbhíse, méadú 2% ar 2008.
- Caitheadh níos lú ná 10 nóiméad le 52% de ghlaoiteoirí, agus os cionn 40 nóiméad le 2%; caitheadh idir 10 agus 20 nóiméad le 38% de ghlaoiteoirí agus ghlac 8% de ghlaonna idir 21 agus 40 nóiméad.
- Tháinig formhór chustaiméirí SFS (71%) chuig an tseirbhís go pearsanta, chuaigh 28% i dteagmháil leis an tseirbhís ar an teileafón, agus 0.6% trí ríomhphost.
- Is mná iad 60% de ghlaoiteoirí chuig na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus is fir iad 40% (408,772 bean agus 277,006 fear).
- As an líon glaoiteoirí a chuir a n-aois in iúl, bhí an líon is mó de ghlaoiteoirí san aoisghrúpa 26-45, agus ina dhiaidh sin sa ghrúpa 46-65.
- Níor chuir 48% de na daoine a ghlaoigh a náisiúntacht in iúl. Astu siúd a rinne, ba Éireannaigh 77%, ba ó thíortha eile san AE 15% agus tháinig 8% acu ó thíortha taobh amuigh den AE.
- Cuirtear ceisteanna sa chóras bailiúcháin sonraí Oyster i gcatagóirí de réir ábhair. In 2009, bhain 430,689 ceist, nó 44% de na ceisteanna uile chuig SFSanna, le leas sóisialach. B'iad na catagóirí ab airde ina dhiaidh sin ná fostaíocht (12%), sláinte (9%). Bhain 5% de na ceisteanna iomlána le hairgead agus cáin, tithíocht agus ceisteanna áitiúla faoi seach.

Córas bailiúcháin sonraí Oyster

Is é seo an chéad bhliain iomlán inar tógadh an fhaisnéis i dTuarascálacha Gníomhaíochta SFS ón gcóras bailiúcháin sonraí Oyster. Léiríonn tuairiscí tosaigh go laghdaíonn an córas na héilimh tuairiscithe ar Bhainisteoirí Forbartha, go bhfeabhsaíonn sé saibhreas agus cruinneas na faisnéise bainistíochta agus go gcuireann sé córas taifeadta éifeachtúil intuigthe ar fáil don fhoireann oibre.

Gníomhaíochtaí

Oibríonn Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcomhar le heagraíochtaí eile ina bpobail chun riachtanais aitheanta a chomhlíonadh agus chun díriú ar ghrúpaí leochaileacha nó grúpaí a bhfuil sé deacair a theacht orthu, mar shampla grúpaí ban, grúpaí óige, teaghlaigh aontuismitheora, an Lucht

Siúil, grúpaí fear agus príosúnaigh. In 2009, d'oibrigh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcomhar leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, Ionaid Acmhainne Teaghlaigh, FSS, Boird Forbartha Contae agus Cathrach, MABS, Cuideachtaí Comhpháirtíochta Ceantair agus eagraíochtaí deonacha agus pobail. In 2009, thaifead SFSanna go raibh siad bainteach le 95 tionscadal den chineál seo.

Cuireann Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh réimse seirbhísí ar fáil mar fhreagra ar iarratais ó eagraíochtaí áitiúla agus comhlíonann siad riachtanais aitheanta. In 2009, bhí SFSanna bainteach le 687 imeacht for-rochtana ócáideach a bhí dírithe ar ghrúpaí éagsúla:

- Bhí 199 imeacht dírithe ar an bpobal go ginearálta
- Bhí 98 imeacht dírithe ar dhaoine scothaosta
- Bhí 97 imeacht ar siúl do dhaoine faoi mhíchumas
- Bhí 66 imeacht ar siúl dóibh siúd atá dífhostaithe
- Dhírigh 61 imeacht ar inimircigh

Cuimsíonn Caibidil 6 conas mar a d'fhreagair Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh don chor chun donais eacnamaíoch agus clúdaíonn Caibidil 8 obair a rinneadh i gcomhpháirtíocht le gníomhaireachtaí agus le heagraíochtaí eile.

Sainseirbhísí

Cuireann go leor SFSanna réimse seirbhísí ar fáil dá gcliaint, mar shampla, clinicí comhairle dlí in aisce arna chur ar fáil ag FLAC nó aturnaetha áitiúla; comhairle airgeadais arna chur ar fáil ag CAVA; cánachas, seirbhísí d'inimircigh agus clinicí fostaíochta. Tá roinnt SFSanna lonnaithe in éineacht le soláthraithe seirbhíse eile cosúil le MABS. Bíonn clinicí ag SFSanna eile maidir le Comhairle do Thomhaltóirí; an tÚdarás Comhionannais; Oifig an Ombudsman agus Threshold. Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht airgeadais do raon eagraíochtaí náisiúnta agus deonacha a chuireann faisnéis ar fáil i réimsí speisialaithe freisin.

DeafHear.ie: Tugtar maoiniú gach bliain do Deafhear.ie chun tacú le soláthar seirbhís faisnéise do dhaoine bodhra agus do dhaoine a bhfuil moill éisteachta orthu.

Ionaid um Chomhairle Dlí Saor In Aisce (FLAC): Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú ar fáil do FLAC chun cur ar a chumas seirbhís chomhairle dlí saor in aisce agus faoi rún a chur ar fáil in ionaid Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna) ar fud na tíre.

An tIonad Imeasctha (An tSeirbhís um Fhaisnéis do Theifigh (RIS) roimhe seo): Feidhmíonn an tIonad Imeasctha raon clinicí i gceantar Bhaile Átha Cliath agus na Gaillimhe, roinnt acu i gcomhar le SFSanna, agus faigheann sí tacaíocht airgeadais ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Comhairle um Inimircigh na hÉireann: Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú don Chomhairle um Inimircigh chun saintacaíocht a thabhairt do CISanna i ndáil le hinimirce.

Treoir: Tugann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh maoiniú do Treoir chun saintacaíocht a thabhairt do CISanna i ndáil le seirbhísí do thuismitheoirí neamhphósta agus dá leanaí.

5.3 Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS)

Tugadh freagracht don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh as MABS le héifeacht ón 13 Iúil, 2009. Cuireann MABS seirbhís saor in aisce, faoi rún agus neamhspleách ar fáil ar fud na tíre do dhaoine a bhfuil fadhbanna acu le fiachas nó le ró-fhiachas. Tá na seirbhísí a chuireann Faisnéis do Shaoránaigh agus MABS ar fáil comhlántach sa mhéid is go gcuireann siad tacaíocht ar fáil do dhaoine chun an ceann is fearr a fháil ar imthosca pearsanta deacra agus go ndéanann siad é sin trí sheirbhísí saor in aisce atá neamhspleách agus faoi rún a sholáthar ar fud na tíre.

Faoi Chuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008, tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as:

- Treoir agus ceannaireacht náisiúnta a chur ar fáil do MABS agus forbairt na seirbhíse a chinntiú amach anseo
- Rannpháirtíocht leanúnach na n-earnálacha deonacha agus pobail i soláthar seirbhíse MABS atá freagrúil do riachtanais phobail áitiúla a dhaingniú agus a láidriú
- Soláthar a dhéanamh i gcomhair rialachas corparáideach, seirbhís do chustaiméirí agus cuntasacht airgeadais den scoth thar struchtúr eagraíochtúil MABS
- Forbairt beartais agus pleanáil straitéiseach a fheabhsú do MABS mar sheirbhís atá maoinithe go poiblí do dhaoine ar ioncaim ísle a lorgaíonn cúnamh le fadhbanna fiachais a bhainistiú.

Níl aon athrú i stádas chuideachtaí neamhspleácha MABS le boird bainistíochta deonacha nó i stádas fostaíochta fhostaithe MABS.

Struchtúr MABS

Tá an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) comhdhéanta de líonra 53 cuideachta (ar a n-áirítear 51 cuideachta áitiúil agus 2 chuideachta náisiúnta, MABSndl agus National Traveller MABS). Cuireann go leor de na cuideachtaí áitiúla seirbhísí for-rochtana ar fáil freisin do chliaint nach féidir leo rochtain a fháil ar na príomhoifigí go furasta.

Tá gach seirbhís MABS á reáchtáil ag cuideachta faoi theorainn ráthaíochta. Is aonán dlí neamhspleách atá i ngach cuideachta le bord stiúrthóirí a thagann ó sheirbhísí deonacha agus reachtúla áitiúla agus ó ghrúpaí pobail. Is seirbhís tacaíochta teicniúil lárnach é MABS National Development Limited (MABSndl) a bhainistíonn láithreán gréasáin agus líne chabhrach teileafóin MABS agus córas faisnéise cliaint MABSIS agus a fhreagraíonn ceisteanna na meán maidir le bainistíocht fiacha agus airgid. Bunaíodh MABS Náisiúnta um an Lucht Siúil in 2005 tar éis treoirthionscadal a chur i gcrích. Déanann sé abhcóideacht do chuimsiú airgeadais an Lucht Siúil (agus grúpaí eile ar an imeall) ag cur ar a gcumas rochtain a fháil ar choigilteas agus ar chreidmheas dlíthiúil agus inacmhainne.

Cur chuige MABS

Cuireann MABS béim ar bhearta praiticiúla, bunaithe ar bhuiséad chun cabhrú le daoine a bhfuil fadhbanna fiachais acu. Díríonn sé ar theaghlaigh a aithnítear mar dhaoine a bhfuil fadhbanna fiachais agus iasachtóireachta airgid acu, tugann sé ról feiceálach do ghníomhaireachtaí deonacha agus reachtúla áitiúla agus cuireann sé oideachas ar fáil maidir le buiséadú agus bainistiú airgeadais sa phobal áitiúil.

Seachadtar seirbhís MABS ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Trí líne chabhrach MABS (1890 283 438, 9rn - 8in, Luan go hAoine)
- Go pearsanta le Comhairleoirí Airgid oilte in oifigí ar fud na tíre

Maoiniú agus staitisticí

In 2009, ba é leithdháileadh na Roinne Coimirce Sóisialaí do MABS ná €17.93 milliún. Bhí an maoiniú a cuireadh ar fáil do gach cuideachta áitiúil MABS in 2009 idir €124,000 agus €509,400. Ba é buiséad na bliana 2009 do MABSndl ná €2.183 milliún. Leithdháileadh €307,939 do MABS Náisiúnta um an Lucht Siúil i gcomhair 2009.

Mar an gcéanna le seirbhísí eile, bhí méadú ar éileamh na seirbhíse in 2009, rud a d'fhág go raibh brú dá réir ar an bhfoireann oibre agus ar sheirbhísí. Deir cuideachtaí MABS freisin go bhfuil cliaint nua ag teacht chucu agus iad báite i bhfiacha móra casta. Thug an tAire um Chosaint Shóisialta faomhadh chun poist bhreise shealadacha a chruthú in MABS, i rith na bliana, d'fhonn déileáil leis an éileamh breise a bhí ar a sheirbhísí. D'fhág sé seo go raibh timpeall 270 duine san iomlán ar an bhfoireann oibre.

Ag deireadh 2009, bhí timpeall 22,000 cás idir lámha acu.

Cineál cliaint*	**2007**	**2008**	**2009**	**2010 R1**
Cuntas Speisialta	2,493	2,676	2,618	547
Buiséad Inchaibidle	9,585	13,924	16,476	5,003
Faisnéis amháin	2,627	2,441	3,868	903
Iomlán	**14,705**	**19,041**	**22,962**	**6,456**

*Nóta: Tá cliaint MABS roinnte i dtrí chatagóir:

- Cuntas Speisialta - áis chun billí a íoc/coigiltis a dhéanamh a fheidhmítear trí MABS i gcomhpháirtíocht le comhair chreidmheasa.
- Buiséad Inchaibidle - cásanna MABS óna dteastaíonn caibidlíocht, ach nach gá úsáid a bhaint as Cuntas Speisialta.
- Faisnéis Amháin - cásanna MABS nach dteastaíonn caibidlíocht uathu ná úsáid a bhaint as Cuntas Speisialta.

Tháinig 19,094 cliant nua chuig MABS in 2009, méadú 15% ar líon na gcliant nua in 2008. Ba é an líon iomlán a bhí dlite chuig creidiúnaithe ag cliaint nua ag deireadh mhí na Nollag 2009, bunaithe ar an méid fiacha a bhí acu nuair a tháinig siad chuig MABS i dtosach, ná €341 milliún. Is iad na príomhchineálacha fiacha faoina dtéann daoine i dteagmháil le MABS ná iasachtaí pearsanta, billí fóntais agus fiacha ar chártaí creidmheasa.

Bliain	**Cliaint nua**	**Méadú**
2006	11,630	
2007	12,433	6.9%
2008	16,600	33.5%
2009	19,094	15%

Seoladh Líne Chabhrach Teileafóin Náisiúnta MABS in 2007. Is bealach an-éifeachtúil é chun cabhair láithreach a chur ar fáil agus a chinntiú go dtreoraítear daoine a mbíonn tacaíocht ghníomhach Comhairleora Airgid de dhíth orthu chuig a seirbhís áitiúil.

Cabhraíonn an Líne Chabhrach le seirbhísí áitiúla a liostaí coinní a bhainistiú trí réamhsheirbhís MABS agus tacaíocht leanúnach a chur ar fáil do chliaint agus iad ag feitheamh ar a gcoinne lena gComhairleoir Airgid áitiúil.

Bliain	Glaoiteoirí ar an líne chabhrach	Méadú
2008	10,945	
2009	24,802	127%

Láithreán gréasáin MABS

Cuireann láithreán gréasáin MABS (mabs.ie) faisnéis bainistíochta agus buiséadaithe airgid ar fáil agus cuimsíonn sé réimse bileoga buiséid, treoracha agus bileoga faisnéise. In 2008, thug 84,042 duine cuairt ar an láithreán gréasáin. In 2009, mhéadaigh an líon cuairteanna go dtí 250,065.

Ag obair le chéile
Oibríonn MABS le heagraíochtaí eile chun a shainchúram a chomhlíonadh. In 2009, shínigh dhá institiúid creidmheasa déag prótacal chun cabhrú le custaiméirí pearsanta a bhfiacha a bhainistiú. Cuireann prótacal oibríochta Chónaidhm Baincéirí na hÉireann (IBF) agus na Seirbhíse Buiséadta agus Comhairle Airgid *Operational Protocol: Working Together to Manage Debt* ar chumas creidiúnaithe IBF agus comhairleoirí airgid MABS oibriú le chéile go héifeachtúil chun cabhrú le cliaint/custaiméirí pearsanta tabhairt faoi fhadhbanna fiachais agus iad a bhainistiú, agus, nuair is féidir, plean aisíocaíochta inbhuanaithe, inacmhainne atá sásúil don dá thaobh a chur le chéile. Leagann sé síos na céimeanna aontaithe trínar féidir le creidiúnaithe agus comhairleoirí airgid oibriú le chéile chun plean a chur i bhfeidhm agus bainistiú a dhéanamh ar an bplean sin.

Tá an Prótacal briste síos in dhá phríomhchuid:

- Prionsabail Ghinearálta - a leagann síos an cur chuige comhpháirtíochta atá le leanúint ag creidiúnaithe agus ag comhairleoirí airgid agus an creat chun tabhairt faoi fhadhbanna fiachais
- Nósanna imeachta - a shainíonn na socruithe ginearálta d'obair dhearfach, an cúig phríomhchéim chun aontú ar phlean aisíocaíochta agus an próiseas chun plean aisíocaíochta aontaithe a bhainistiú

Rinne MABS cur i láthair do Chomhchoiste an Oireachtais faoi Ghnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh maidir le *Leibhéil agus Treochtaí i bhFiacha Pearsanta i Sochaí na hÉireann.*

Ina theannta sin, bhí réimse leathan cruinnithe ag MABSndl, thar ceann MABS agus BFS le comhlachtaí éagsúla maidir le bainistiú fiacha pearsanta agus tráchtála, agus saincheisteanna a bhain le cúrsaí morgáiste, ag tarraingt ar thaithí chliaint MABS. I measc na gcomhlachtaí sin bhí an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh (an Roinn Coimirce Sóisialaí mar atá anois), an Rialtóir Airgeadais agus an Coimisiún um Athchóiriú an Dlí.

Grúpa Ionadaíochta BFS agus MABS

Aontaíodh na Téarmaí Tagartha do Ghrúpa Ionadaíochta BFS MABS nuabhunaithe ag a chéad chruinniú a bhí ar siúl an 6 Samhain 2009.
Seo a leanas cuspóirí an Ghrúpa Ionadaíoch:

- Beidh an grúpa mar phríomhfhóram comhairliúcháin idir an Fóram Bainistíochta Náisiúnta, a dhéanann ionadaíocht ar Choistí Bainistíochta, an Coiste Feidhmeannais Náisiúnta, a dhéanann ionadaíocht ar fhoireann oibre na gcuideachtaí MABS, agus an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ag aithint go bhfuil gach MABS bunaithe mar chuideachta neamhspleách, arna maoiniú agus arna thacú ag BFS
- Díreoidh an grúpa go príomha ar chúrsaí straitéise agus saincheisteanna cleachtais agus beartais oibríochta
- Tabharfaidh an grúpa comhairle maidir le forbairt beartais agus tionscnamh nua, forbairt an chumais seirbhíse agus cur chun cinn seirbhísí d'ardchaighdeán.
- Beidh an grúpa ag feidhmiú ar son an tsaoránaigh agus ar son feabhas sa tseirbhís agus beidh sé mothálach do riachtanais na gcliant
- Cuirfidh an grúpa comhoibriú láidir chun cinn ag gach leibhéal agus éascóidh sé cumarsáid dhearfach idir príomhpháirtithe leasmhara

Tá an Grúpa comhdhéanta de cheathrar ionadaithe an ceann ó:

- An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
- Fóram Bainistíochta Náisiúnta MABS
- Coiste Feidhmeannais Náisiúnta MABS

Tá Bainisteoir Gnó MABSndl i mbun freastail.

I measc na nithe a phlé an Grúpa:

- Staitisticí agus tuairisciú staitistiúil
- Córas tuairiscithe airgeadais
- Páipéar comhairliúcháin an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí faoi Bhainistiú Fiacha Pearsanta agus Forfheidhmiú Fiacha
- Tuarascáil 2008 an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste maidir le MABS
- Moltaí, aighneachtaí agus tuarascálacha.

5.4 Clár Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas

D'fhorbair agus mhaoinigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh clár tacaíochta d'eagraíochtaí pobail agus deonacha chun cabhrú leo seirbhísí abhcóideachta a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas.

Tá fócas tríd is tríd an chláir seo ar sheirbhísí abhcóideachta ionadaíocha a chur ar fáil do dhaoine leochaileacha faoi mhíchumas. I gcúrsaí abhcóideachta ionadaíocha, déanann duine oilte ionadaíocht ar mhianta an té atá faoi mhíchumas agus tugtar tacaíocht don duine rochtain a fháil ar theidlíochtaí, cearta bunúsacha a chosaint, roghanna saoil a dhéanamh nó gearáin nó achomhairc fhoirmiúla a dhéanamh. Is é an t-abhcóide an duine sa lár, a tharraingíonn le chéile na seirbhísí

agus na tacaíochtaí éagsúla a theastaíonn ó dhaoine faoi mhíchumas chun cur ar a gcumas saol slán, neamhspleách agus maorga a chaitheamh.

Tá daichead is a sé tionscadal sa chlár a fhostaíonn abhcóide chun seirbhísí abhcóideachta a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Astu sin, is tionscadail abhcóideachta ionadaíocha 43 acu, agus is tionscadail abhcóideachta do shaoránaigh 3 cinn acu. Tá réimse ollmhór eagraíochtaí, comhlachtaí poiblí, údaráis áitiúla, eagraíochtaí míchumais, soláthraithe seirbhíse agus daoine faoi mhíchumas bainteach le grúpaí stiúrtha na dtionscadal seo.

Maoiniú, tacaíocht agus staitisticí

Cuireadh maoiniú €2,642,790 ar fáil don chlár in 2009. Thacaigh BFS leis an gclár freisin le hacmhainní, deiseanna líonraithe agus oiliúint. Tá conradh ag gach tionscadal sa chlár leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun treoirsheirbhís a sholáthar go dtí deireadh 2010.

I rith 2009, fuair 2,601 cliant seirbhís abhcóideachta. Sin i gcomparáid le 2,070 i gcomhair 2008 agus 1,322 i gcomhair 2007, a léiríonn méadú 22% thar fhigiúr 2008. Téann meánlíon na gcliant ó 57 do gach tionscadal, agus, mar a bhíothas ag súil, níos lú ná sin i gcás seirbhísí cónaitheacha ag a raibh 37 cliant ar an meán i rith 2009.

Ríomhbhainistiú cáis

Forbraíodh córas ríomhbhainistithe cáis chun cásanna abhcóideachta a bhainistiú in SFS agus sa Chlár Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas, in 2009. Cuireadh oiliúint ar gach abhcóide agus bainisteoir líne sa Chlár Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas maidir leis an gcóras a úsáid, agus tá úsáid á bhaint as an gcóras anois ar fud an Chláir. Beidh oiliúint agus feidhmiú céimneach chuig SFSanna ar bun in 2010. Cuirfidh an córas seo bealach slán sábháilte ar fáil d'abhcóidí agus do sholáthraithe faisnéise chun cásanna a logáil agus a leanúint, éascaíocht agus comhsheasmhacht tuairiscithe a chur ar fáil, rúndacht fhaisnéis na gcliant a chosaint agus a chinntiú go gcloíonn abhcóidí le reachtaíocht um chosaint sonraí. D'oibrigh BFS i gcomhar le hOifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí chun an córas a fhorbairt agus a rolladh amach.

Bhí córais bainistithe cáis éagsúla a bhí bunaithe go leictreonach agus ar pháipéar in úsáid ag tionscadail roimhe seo agus tá aiseolas an-dearfach tugtha go dtí seo ag abhcóidí agus ag a mbainisteoirí maidir leis an gcóras nua seo

Meastóireacht ar an gClár

Chun meastóireacht a dhéanamh ar éifeachtúlacht an Treoirchláir Abhcóideachta agus chun moltaí a dhéanamh go fadtéarmach, thug na comhairleoirí RoundTable Mediation faoi anailís ar chásobair agus athbhreithniú ar struchtúir an chláir. Tháinig coiste comhairleach a bunaíodh chun maoirsiú a dhéanamh ar an meastóireacht le chéile cúig uaire i rith 2009. Beidh tuarascáil mheastóireachta deiridh ar fáil go luath in 2010.

Abhcóideacht a chur ar fáil do dhaoine níos soghonta atá faoi mhíchumas

Déanann tuarascálacha ó thionscadail in 2009 tagairt do chásanna atá i bhfad níos casta anois ná mar a bhíodh. Tagraítear freisin de chomh soghonta is atá daoine a bhfuil míchumas tromchúiseach agus domhain ag dul dóibh, agus na dúshláin a bhíonn i gceist ag obair le daoine nach bhfuil sé de chumas acu cead nó treoir a thabhairt. Chuir naoi gcinn fhichead den 46 tionscadal leibhéil éagsúla seirbhíse ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas in institiúidí cónaitheacha i rith 2009, cuid acu ag obair

le seirbhísí cónaitheacha amháin agus cuid eile ag cur seirbhísí for-rochtana ar fáil nó ag glacadh le hatreoruithe. Lorg tionscadail le dobharcheantar tuaithe mór cabhair ó altraí sláinte poiblí chun teacht ar dhaoine iargúlta faoi mhíchumas agus cuairteanna baile a dhéanamh nuair ba ghá.

Glacadh agus feasacht
Bhí an fhreagairt do sheirbhísí abhcóideachta an-dearfach tríd is tríd. Tá iontaoibh cruthaithe thar thréimhse an chláir go dtí seo agus tá sé tugtha faoi deara ag abhcóidí agus ag seirbhísí araon go mbíonn gach duine níos toilteanaí oibriú le habhcóidí nuair a fheiceann teaghlaigh, gairmithe agus foireann oibre na seirbhísí na torthaí dearfacha a bhaintear amach do chliaint.

Torthaí a baineadh amach do dhaoine faoi mhíchumas
In 2009 mar a tharla blianta roimhe sin, bhí saincheisteanna a bhain le tithíocht agus le cóiríocht go mór chun cinn agus iad i gceist in 21% de chásanna, agus bhain 5% eile de chásanna le tacaíocht a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas ar mian leo níos mó neamhspleáchais a bhaint amach dóibh féin. Bhí go leor de na daoine a fuair tacaíocht bogadh chuig áiteanna ina bhféadfaidh siad maireachtáil go neamhspleách ina gcónaí in institiúidí formhór dá saol. Sampla amháin ná fear a bhfuil míchumas fisiciúil air atá sna seascaidí agus a chaith daichead bliain dá shaol in institiúid. D'oibrigh an t-abhcóide leis chun cóiríocht ar cíos agus pacáiste cúraim a bhí feiliúnach dó féin a fháil dó. Tá a Dhochtúir Ginearálta áitiúil féin roghnaithe aige, agus tá smacht aige ar a chúrsaí airgid féin den chéad uair riamh. Le cabhair ó abhcóideacht, tá naisc cruthaithe aige leis an bpobal áitiúil, agus tá saol sóisialta forbartha aige.

Bhain 28% de chásanna le rochtain ar chearta agus ar theidlíochtaí i réimsí leasa shóisialaigh agus sláinte agus tacú le daoine chun gearáin agus achomhairc a dhéanamh. I gcás amháin, bhí bean ina cónaí san aonad ardspleáchais in ospidéal ar feadh os cionn ocht mí dhéag. Bhí ionfhabhtú víris ina hinchinn rud a d'fhág nach raibh sí in ann siúl, labhairt ná análú gan aerálaí. Bhí sí ábalta cumarsáid a dhéanamh trí fhocail a chruthú lena béal. Theastaigh cóiríocht inrochtana agus pacáiste cúraim uaithi ionas go bhféadfaí í a scaoileadh amach as an ospidéal. Bhí gá le go leor caibidlíochta idir seirbhísí chun a theacht ar theach inrochtana agus chun Liúntas Gluaiseachta a fháil. Bhí sé ráite ag FSS nach dtabharfaidís Liúntas Gluaiseachta di os rud é go raibh cónaí uirthi in ospidéal ach le tacaíocht ón abhcóide bronnadh an Liúntas Gluaiseachta. Féadfaidh an bhean an t-ospidéal a fhágáil anois le dhul ag siopadóireacht nó chuig an bpictiúrlann chomh fada is atá caibidlíocht ar siúl maidir leis an bpacáiste cúraim a theastaíonn uaithi ionas gur féidir léi glacadh leis an tairiscint ar theach.

Bhain cúig faoin gcéad de chásanna le teaghlaigh, le habhcóidí ag tacú leis an duine chun a mianta agus a riachtanais a phlé lena dteaghlaigh. I gcásanna eile thacaigh abhcóidí le daoine a raibh a dteaghlaigh ag cuir bac gníomhach ar a mianta nó ag coinneáil a gcuid airgid uathu. Bhain roinnt cásanna i mbliana le cúram leanaí agus saincheisteanna a bhain le rochtain, cúram agus caomhnóireacht leanaí do thuismitheoirí le fadhbanna míchumais intleachta agus sláinte intinne. Le tacaíocht abhcóide gan treoir agus trí úsáid a bhaint as doiciméid a raibh fáil ag an bpobal orthu agus reachtaíocht maidir le rochtain ar fhaisnéis, bhí abhcóide ábalta a pinsean a fháil ar ais do bhean amháin. Bhí a pinsean á choinneáil ag a deartháir le seacht mbliana agus bhí tionchar mór aige seo ar an gcaighdeán saoil a bhí aici. Tá an pinsean á íoc go díreach léi féin anois.

In 5% de chásanna thacaigh abhcóidí le daoine faoi mhíchumas rochtain a fháil ar oideachas cuí, ar oiliúint agus ar fhostaíocht, ag tacú leo iarratais a dhéanamh, measúnú a dhéanamh orthu i gcomhair teicneolaíocht oiriúnaitheach agus cuiditheach, ó thaobh teacht ar fhostaíocht feiliúnach agus cabhrú lena bhfostóirí cabhair réasúnach a chur ar fáil dóibh chun filleadh ar an obair.

Fuair bean amháin a raibh míchumas foghlama ag dul di agus a raibh 16 bliana caite aici in ospidéal síciatrach tacaíocht ón abhcóide chun freastal ar choláiste. Chuir an t-abhcóide tacaíocht ar fáil di ag agallamh, chun cuntas bainc a oscailt, foghlaim conas bus agus DART a úsáid agus tacaíocht chuí a fháil sa choláiste.

Beartas sóisialta agus abhcóideacht

Bhí tionchar ag ceisteanna beartais a tháinig chun cinn ó obair na dtionscadal abhcóideachta ar roinnt aighneachtaí beartais i rith na bliana agus chuir siad ábhar cáis ar fáil don tuarascáil ar bheartas sóisialta maidir le taisteal agus rochtain ar sheirbhísí sóisialta *Travel and Access to Social Services* (féach leathanach 41). Bhí cur i láthair ar bheartas sóisialta mar chuid de chruinnithe réigiúnacha abhcóidí. Tá obair leanúnach ar siúl maidir le meicníochtaí aiseolais a fhorbairt ó thionscadail go BFS maidir le ceisteanna beartais.

I rith na bliana, tharraing Tionscadail Abhcóideachta Míchumais aird ar fhadhbanna a bhain le measúnú i gcomhair íocaíochtaí leasa ar leith a raibh tionchar acu ar dhaoine a raibh míchumas intleachta ag dul dóibh. D'ardaigh BFS cás leanaí le huathachas a raibh Liúntas Cúram Baile á dhiúltú dóibh ag an bhFóram Comhairleach Míchumais. I bhFeabhra 2009, chinn an Binse Comhionannais go raibh FSS tar éis leithcheal mídhleathach a dhéanamh i gcoinne daoine faoi mhíchumais intleachta agus sláinte intinne mar nár aithin siad go raibh siad seo ar chomhchéim le míchumais fhisiciúla. Ní mór do chritéir leighis i gcomhair incháilitheacht do shochair a bheith ag cloí le reachtaíocht chomhionannais as seo amach.

5.5 Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta (SLIS)

Is í SLIS an ghníomhaireacht náisiúnta chun seirbhísí teangaireachta na teanga comharthaíochta a sholáthar in Éirinn. Bunaíodh SLIS i mí Aibreáin 2007 le tacaíocht an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun seirbhísí ardchaighdeáin teangaireachta a chur ar fáil i ndáil le Teanga Comharthaíochta Éireann (ISL) agus Béarla labhartha.

Daoine féinfhostaithe iad na hateangairí atá cláraithe le SLIS. Tá próiseas creidiúnaithe, a ndearnadh SLIS éascú air, críochnaithe go rathúil acu a thugann le fios go bhfuil sé ar a gcumas seirbhísí teangaireachta na teanga comharthaíochta a sholáthar ar ardchaighdeán. Feidhmíonn SLIS seirbhís tarchurtha ar líne mar aon le láithreán gréasáin comharthaíochta (slis.ie) atá inrochtana agus furasta le húsáid. Ina measc siúd a úsáideann an tseirbhís tarchurtha tá daoine bodhra, an earnáil phobail agus dheonach, seirbhísí na hearnála príobháidí agus daoine aonair as an bpobal.

Chabhraigh SLIS le timpeall 2,000 coinne a phróiseáil in 2009. Cuireadh seirbhís éigeandála agus taobh amuigh d'uaireanta oibre ar fáil ar bhonn píolóta freisin. Tá SLIS ag obair i gcomhar le DeafHear agus le Cumann Náisiúnta na mBodhar ag scrúdú acmhainneacht seirbhísí cianda teangaireachta.

Is í an tUachtarán Máire Mhic Ghiolla Íosa Pátrún SLIS ó 2009 agus d'fhreastail sí ar Shearmanas Dámhachtana Creidiúnaithe SLIS chun dámhachtainí creidiúnaithe a bhronnadh. D'aithin sí an tábhacht a bhain le ról an ateangaire ó thaobh nasc riachtanach a sholáthar idir saol na mbodhar agus an saol atá ag daoine a bhfuil éisteacht acu.

6 Freagra a thabhairt ar an gcor chun donais

Chaill beagnach 167,000 duine a gcuid post le linn 2009. Ba é an ráta dífhostaíochta oifigiúil a bhí ann faoi dheireadh na bliana 2009 ná 13.1%, i gcomparáid le 8.1% ag deireadh na bliana 2008. Tuairiscíonn na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) go raibh tionchar mór ag an gcor chun donais eacnamaíoch ar a gcuid gnó. Tugann formhór na seirbhísí cuntas ar mhéadú ar líon na nglaoiteoirí; ar cheisteanna casta a cuireadh agus an tionchar a bhíonn ag imthosca pearsanta deacra na gcliant atá thíos go mór leis an gcor chun donais eacnamaíoch ar lucht pearsanra SFS a chaitheann déileáil leo.

Bhunaigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Grúpa Freagartha don Chor chun Donais go luath in 2009. Rinne an grúpa seo ionadaíocht ar SFS, STFS agus ar raon de bhaill foirne an BFS. I ndiaidh suirbhé a dhéanamh ar an tionchar atá ag an gcor chun donais ar sheirbhísí agus ar fhoireann SFS agus é a phlé i ngrúpaí cuireadh roinnt tionscnamh mearfhreagartha i bhfeidhm.

6.1 Losingyourjob.ie

Seoladh micrealáithreán nua, losingyourjob.ie, i Márta 2009. Tugtar faisnéis ar losingyourjob.ie ar chearta agus teidlíochtaí daoine atá ag obair uaireanta laghdaithe nó atá dífhostaithe. Mheall Losingyourjob.ie beagán níos lú ná 50,000 úsáideoir in 2009 agus rinneadh níos mó ná 247,000 leathanach a íoslódáil. Tugadh achoimre sa bhileog a ghabhann leis, *Have you lost your job?* ar na príomhrudaí ar cheart do dhaoine a chaill a gcuid post le déanaí a bheith ar an eolas fúthu agus cuireadh léitheoirí i dtreo an láithreáin ghréasáin chun tuilleadh eolais a fháil. Scaipeadh os cionn 30,000 cóip den bhileog.

Cuireadh losingyourjob.ie ar ghearrliosta do Dhámhachtain r-sheirbhísí Rialtais na hEorpa 2009 agus fuair baill foirne ón BFS maoiniú ón AE le freastal ar an mbronnadh agus ar sárthaispeántas na ndámhachtainí i Malmö sa tSualainn i Samhain 2009. Cuireadh losingyourjob.ie ar ghearrliosta do Dhámhachtain r-sheirbhísí Rialtais na hÉireann 2010 freisin agus bronnadh Dámhachtain an Taoisigh um Shármhaitheas sa tSeirbhís Poiblí air ina dhiaidh sin i mí Feabhra 2010. D'oibrigh an tseirbhís leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) ag deireadh na bliana 2009 chun micrealáithreán eile, keepingyourhome.ie a sholáthar, ceann atá bunaithe ar dhaoine a bhfuil riaráistí cíosa agus morgáiste acu.

Losingyourjob.ie a chur chun cinn
Bhí tuairisciú forleathan faoi losingyourjob.ie sna meáin lena n-áirítear ailt sa *Sunday Business Post*, *Sunday Tribune*, *Public Sector Times* agus tuairisciú craolacháin ar *The Right Hook*, *Newstalk 106FM*, Cláir *Drivetime* agus *Mooney* de chuid RTÉ Raidió 1 agus clár teilifíse RTÉ *The Afternoon Show*.

Cuireadh paca meáin ina raibh póstaer, leabhrán agus preaseisiúint chuig na meáin náisiúnta ar fad agus chuig na príomh-mheáin réigiúnacha. Scaipeadh póstaer agus leabhrán losingyourjob.ie ar eagraíochtaí ábhartha amhail ceardchumainn, oifigí FÁS, Oifigí Áitiúla Leasa Shóisialaigh agus Lárionaid do Dhaoine Dífhostaithe. Rinneadh cártaí póca le boscaí dáileora freisin agus tá siad á ndáileadh faoi láthair trí líonraí atá ar fud na tíre amhail leabharlanna, Cumann Naomh Uinseann de Pól agus an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Relate

Clúdaíodh na teidlíochtaí agus tacaíochtaí atá ar fáil do dhaoine atá dífhostaithe in eagrán speisialta de *Relate*. Cuimsíodh faisnéis faoi íocaíochtaí do lucht cuardaigh fostaíochta agus faoi thacaíochtaí airgeadais eile chomh maith le cúnamh maidir le post a fháil, tosú ar féinfhostaíocht agus leas a bhaint as roghanna oideachais nó oiliúna.

6.2 Oiliúint

Forbraíodh agus soláthraíodh roinnt tionscnamh oiliúna. Ar dtús eagraíodh 5 imeacht oiliúna 2 lá sna cúig réigiún de chuid an BFS (Baile Átha Cliath, Luimneach/Corcaigh, Sligeach, Ceatharlach/Cill Chainnigh agus an Iarmhí) ar *Job Loss and Unemployment – Dealing with Current Queries.* Ghlac go leor daoine páirt sna himeachtaí seo (145 rannpháirtí) agus soláthraíodh imeachtaí oiliúna breise ar an ábhar seo ag an leibhéal réigiúnach agus áitiúil i gcaitheamh na bliana.

Forbraíodh clár tacaíochta dar teideal *Minding Self and Serving Others* mar fhreagairt do riachtanais na foirne sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Clár oiliúna atá ann atá dírithe ar chabhrú le soláthraithe faisnéise i dtimpeallacht oibre dhúshlánach.

Cabhraíonn an clár le soláthraithe faisnéise scileanna a fhorbairt ar mhaithe leo féin agus lena n-ualach oibre a bhainistiú ionas gur féidir leo freagairt go gairmiúil agus cothromaíocht a bhaint amach idir an fuinneamh a chaitheann siad ar fhreastal ar dhaoine eile agus ar aire a thabhairt dóibh féin.

6.3 Tionscnaimh áitiúla

Is minic gurb iad na SFSanna ar fud na tíre is fearr atá in ann freagairt go tapa agus go cuí do chaillteanais poist agus d'iomarcaíochtaí ina bpobail áitiúla. I measc na dtionscnamh áitiúil le linn na mbliana bhí:

- D'oibrigh SFS Chontae an Chabháin leis na Coimisinéirí Ioncaim, an Roinn Coimirce Sóisialaí, MABS, FÁS, FSS agus eagraíochtaí áitiúla eile chun lá faisnéise a reáchtáil do dhaoine dífhostaithe ar fhreastail breis agus 200 duine air.
- Reáchtáil SFS Chontae Lú seisiún faisnéise do dhaoine dífhostaithe i nDún Dealgan agus i nDroichead Átha ar fhreastail os cionn 500 duine ar an iomlán air.
- Sholáthair SFS Phort Láirge seirbhís for-rochtana d'oibreoirí Waterford Crystal a bhí á bhfágáil iomarcach agus bhí baint acu chomh maith le freagairt gníomhaireachtaí áitiúla don chor chun donais eacnamaíoch a reáchtáladh in Institiúid Teicneolaíochta Phort Láirge i mí Bealtaine.
- Reáchtáil SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh seisiún dífhostaíochta agus iomarcaíochta i mí Aibreáin.
- Reáchtáil SFS dhá sheimineár dar teideal *One2Three – Finding your Opportunity in a time of Crisis* i mí Aibreáin agus i mí Bealtaine le cabhrú le daoine dífhostaithe a staid reatha a mheas agus deiseanna a shainaithint.
- Bhí seastáin ag SFS Thiobraid Árann ag Aonach ar an gCúlú Eacnamaíochta a d'eagraigh Comhpháirtíocht Phobail Chluain Meala agus ag seimineár dá shamhail i gCarraig na Siúire.

- Reáchtáil SFS Thuaisceart agus Oirthear Chontae Chorcaí tráthnóna faisnéise a bhí dírithe ar dhaoine atá dífhostaithe cheana féin agus a bhfuil imní orthu faona gcuid deiseanna fostaíochta.
- D'eagraigh SFS Iarthar Chorcaí tráthnóna faisnéise do dhaoine dífhostaithe sa cheantar mar chuid d'Fhóram Bhéarra.
- Bhí baint ag SFS Thamhlachta le tionscadal chun 30 oibrí deonach a oiliúint le daoine i scuainí in oifigí leasa shóisialaigh a chur i dtreo seirbhísí a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil uathu má tá a bpost caillte acu.
- Chuir SFS an Longfoirt seirbhísí ar fáil do ghnóthaí ina raibh fostaithe á bhfágáil iomarcach agus tugadh cur i láthair ar chearta agus ar theidlíochtaí do na grúpaí sin. Chuir náisiúnaigh neamh-Éireannacha aon trian de na ceisteanna.
- Thug Uachtarán na hÉireann, Máire Mhic Ghiolla Íosa cuairt ar SFS Chluain Dolcáin i Meitheamh. Tharla sé sin mar fhreagairt d'iarratas ó Oifig an Uachtaráin bualadh le daoine a raibh droch-thionchar ag an gcor chun donais eacnamaíoch orthu.

6.4 Freagairt ó thaobh beartais shóisialta

Rinneadh ceisteanna a bhaineann leis an gcor chun donais a ardaíodh i Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i rith 2009, go háirithe ceisteanna faoi iomarcaíochtaí, faoi chearta fostaíochta agus faoi theidlíocht chun tacaíocht leasa shóisialaigh a fháil, a rianú i dtuarascálacha ráithiúla faoi bheartas sóisialta. Bhí ailt in *Voice*, ár n-iris faoi bheartas sóisialta, ar éifeachtaí an choir chun donais agus cuireadh tograí faoi chearta agus faoi shochair oibrithe a chosaint faoi bhráid an Rialtais in aighneacht réamhbhuiséid an BFS. Cuireadh aighneacht faoi bhráid an ghrúpa Athbhreithnithe um Ús Morgáiste de chuid na Roinne Coimirce Sóisialaí chomh maith.

7 Obair an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis ar fáil go díreach don phobal trína láithreán gréasáin citizensinformation.ie agus trína mhicrealáithreáin losingyourjob.ie agus keepingyourhome.ie. Chomh maith leis seo tugann sé cúnamh dá chomhpháirtithe soláthair ar bhealaí éagsúla – trína sheirbhísí réigiúnacha agus trí sheirbhísí oiliúna agus forbartha, trí fhoilseacháin atá dírithe ar sholáthraithe faisnéise agus ar an bpobal i gcoitinne agus raon seirbhísí eile a sholáthar, ina measc láithreán gréasáin Assist Ireland (assistireland.ie).

7.1 Seirbhísí réigiúnacha

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon tacaíochtaí ar fáil do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus don tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) trína líonra réigiúnach, agus ó sheirbhísí forbartha agus tacaíochta lárnacha. Áirítear orthu sin rialachas corparáideach, tacaíocht dhlíthiúil agus acmhainní daonna, foilseacháin faisnéise; oiliúint agus seirbhísí do chustaiméirí, abhcóideacht agus inrochtaineacht, agus tacaíocht lárnach maidir le teicneolaíocht faisnéise agus cumarsáide (TFC). Cabhraíonn aonad idirthréimhseach MABS le MABSndl agus leis an líonra d'oifigí MABS ar fud na tíre.

Déanann na cúig fhoireann seirbhíse réigiúnacha atá ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh comhordú agus bainistiú ar fhorbairt na seirbhísí faisnéise ar fud na tíre. Tá na foirne sin bunaithe i gCorcaigh, i nGaillimh, i gCill Chainnigh, i mBaile Átha Cliath agus i dTamhlacht. Tá naoi n-oifig áitiúla ann chomh maith. Go mór mór, cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh tacaíocht ar fáil a bhaineann le forbairt eagraíochtúil, ceanglais dhlí na gcuideachtaí, pleanáil straitéiseach, pleananna buiséid, tuairisciú airgeadais, bainistíocht acmhainní daonna (AD), saincheisteanna a bhaineann le háitribh agus monatóireacht agus meastóireacht a dhéanamh ar sheachadadh seirbhíse. Bíonn ionadaithe an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh i láthair ag cruinnithe bord SFS. Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ábhair acmhainní agus treoirlínte mar lámhleabhair d'fhostóirí agus don fhoireann agus *Volunteer Resource Pack* ar fáil do na boird.

7.2 citizensinformation.ie

Tugann an láithreán gréasán citizensinformation.ie faisnéis chuimsitheach faoi gach gné a bhaineann le cónaí in Éirinn agus é sin ar bhealach simplí soiléir éifeachtach. Baineann an pobal i gcoitinne úsáid mhór as citizensinformation.ie agus is í an fhoinse faisnéise phríomhúil do sholáthraithe faisnéise sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus sa tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Cuireann sé faisnéis fhónta ar fáil don fhoireann sa tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) agus in eagraíochtaí eile chomh maith.

In 2009, thaifead citizensinformation.ie 3.46 milliún úsáideoir agus breis agus 30 milliún íoslódáil leathanaigh - méadú 33% ó 2008. Íoslódáladh breis agus 1.2 teiribheart faisnéise ó fhreastalaithe citizensinformation.ie le linn na bliana. Dhírigh lucht úsáidte go mór mór ar fhaisnéis faoi Leas Sóisialach agus faoi fhostaíocht in 2009. Bhí éileamh ar fhaisnéis faoi shláinte freisin. Cuireadh faisnéis faoi scéimeanna móra nua cosúil leis an Scéim um Thacaíocht Tithe Banaltrais (Cothrom na Féinne) ar an láithreán gréasáin, in éineacht le faisnéis níos fearr i réimsí cosúil le hiomarcaíocht agus féinfhostaíocht. Leanamar orainn le linn na bliana ag cur faisnéise faoi leas sóisialach ó citizensinformation.ie ar welfare.ie. Tá breis agus 8,000 nasc chuig *Google Maps* ar ár mbunachar

sonraí seoltaí anois agus le linn 2009 d'fhorbraíomar comhéadan ionas go mbeadh sé níos fusa d'úsáideoirí an tIonad Faisnéise do Shaoránaigh is gaire dóibh a aimsiú. I mí Iúil 2009, rinneadh citizensinformation.ie a iniúchadh ó thaobh na hinrochtaineachta de i gcoinne chaighdeán nua WCAG 2.0 agus fuair sé marcanna an-ard.

Ag freagairt do chustaiméirí
In 2009 ghlac an tSeirbhís Táirgthe Faisnéise páirt i líonrú sóisialta trí fhothú twitter a thosú ag twitter.com/citizensinfo agus trí cheisteanna a fhreagairt ar roinnt de láithreáin ghréasáin na bpríomhchlár fógraí Éireannach, go háirithe ar boards.ie. Féachadh ar shnáitheanna plé ar chuir an tseirbhís leo breis agus 22,000 uair.

7.3 Foilseacháin

Foilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon leathan foilseachán agus acmhainní eile lena chinntiú go mbeidh fáil ag an bpobal agus ag soláthraithe faisnéise ar fhaisnéis faoi chearta agus faoi theidlíochtaí atá cruinn, cuimsitheach agus cothrom le dáta. Foilsímid tuarascálacha faoi abhcóideacht, faoi thaighde agus faoi bheartas sóisialta ina leagtar béim ar cheisteanna a bhfuil imní ar úsáideoirí seirbhísí sóisialta fúthu. Tá achoimre ar na foilseacháin sin agus ar acmhainní eile inár mbileog *Publications & Resources*.

Relate agus Forlíonadh an AE

Is iris mhíosúil de chuid an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh í *Relate* a chuireann eolas ar fáil faoin reachtaíocht agus faoi fhorbairtí sna réimsí leathana a bhaineann le seirbhísí sóisialta agus beartas sóisialta. Foilsíodh dhá eagrán déag de *Relate* in 2009. Foilsíodh Forlíonadh an AE gach ráithe i gcaitheamh na bliana. Bíonn sé ag déileáil le forbairtí suntasacha an AE sna réimsí leathana a bhaineann le beartas sóisialta, beartas i leith tomhaltóirí agus cearta saoránach.

Foilsíodh an bhileog agus an chairt bhalla *Benefits and Taxes 2009* agus *Budget Pack 2009* go luath i mbliana. Tugann siad coimriú ar na sochair agus na cánacha atá ann anois i ndiaidh an Bhuiséid agus is acmhainn luachmhar iad le haghaidh na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus eagraíochtaí eile. Atheisíodh an chairt bhalla maidir le Daoine scothaosta agus cairt bhalla faoi na Teidlíochtaí le haghaidh daoine faoi mhíchumas i gcaitheamh na bliana.

Foilsíodh eagrán nua de leabhrán na Seirbhísí um Fhaisnéisí do Shaoránaigh *Entitlements for over sixties*. Foilsíodh eagráin nua de bhileoga fíricí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh le haghaidh daoine scothaosta chomh maith. Tugann na bileoga fíricí coimriú ar theidlíochtaí daoine scothaosta agus ina measc tá bileog fíricí nua ar *Housing for older people*.

Foilsíodh eagráin nua de bhileoga fíricí ar theidlíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas. Soláthraíonn na seacht mbileog fíricí sa tsraith forbhreathnú tapa ar sheirbhísí poiblí agus ar thacaíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas i roinnt réimsí, lena n-áirítear íocaíochtaí leasa shóisialaigh agus FSS, seirbhísí sláinte, tacaíochtaí oiliúna agus fostaíochta agus cáin ioncaim.

Foilseacháin ó líonra an SFS

Sholáthair SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath, i gcomhar le Leabharlanna Chathair Bhaile Átha Cliath, eolaire agus léarscáil ar na príomhsheirbhísí i gCathair Bhaile Átha Cliath, dar teideal *Find your Way*. Sheol Uachtarán na hÉireann, An tUasal

Máire Mhic Ghiolla Íosa, an foilseachán i mí Aibreáin.

Sheol Liam Sheedy, bainisteoir fhoireann iománaíochta Thiobraid Árann, *A Guide to Community Life in Co. Tipperary* ag an Source Centre sa leabharlann nua i nDurlas, i mí na Samhna. Bhí sé beartaithe ar dtús go gcabhródh an leabhrán le daoine atá tar éis bogadh go Tiobraid Árann le déanaí agus tugann sé léargas ar eagraíochtaí pobail, ar sholáthraithe cultúrtha agus ar ghníomhaíochtaí spóirt agus áineasa.

Scaipeadh

Scaipeadh foilseacháin uile an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh go forleathan ar réimse eagraíochtaí agus daoine aonair agus ar líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh chomh maith. Áirítear orthu siúd ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla; Oifigí MABS; oifigí leasa shóisialaigh agus sláinte áitiúla; na Teachtaí Dála agus na Seanadóirí go léir; an earnáil dheonach agus phobail; comhpháirtíochtaí agus líonraí áitiúla eile. Tá leaganacha PDF de na foilseacháin go léir le fáil ar citizensinformationboard.ie.

7.4 Seirbhísí oiliúna

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí oiliúna ar fáil ar fud na tíre do Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna), don tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFS) agus do chomhlachtaí deonacha agus reachtúla eile, chun feabhas a chur ar a gcumas faisnéis a sholáthar. Bíonn an fhoireann um Sheirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint dírithe ar chaighdeáin a bhunú maidir le dearadh, soláthar agus inneachar na hoiliúna agus bíonn feidhmeannaigh oiliúna réigiúnacha laistigh de réigiúin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh freagrach as oiliúint a sholáthar ar fud na tíre.

Clár Oiliúna Náisiúnta

In 2009, chuir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 70 cúrsa ar fáil i mbreis agus 50 áit ar fud na tíre. D'fhreastail níos mó ná 1,250 duine ar na himeachtaí oiliúna mar ionadaithe na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus eagraíochtaí deonacha agus reachtúla eile.

Is éard atá i gceist leis an gClár Oiliúna Náisiúnta ná cúig chlár oiliúna réigiúnacha agus clár lárnach amháin a sholáthraíonn oiliúint ar fhaisnéis agus scileanna idirphearsanta, dlíthiúla, bainistíochta agus eagraíochtúla. Dhírigh formhór na gcúrsaí in 2009 ar chaillteanas post agus ar an dífhostaíocht. I measc na dteideal nua a soláthraíodh in 2009 bhí: *Job Loss and Unemployment – Redundancy and Social Welfare*; *Self Employment – Focus on Welfare*; *Start up, Cessation and Main Taxation Matters*; *Rights and Entitlements of the Unemployed*; *Enhancing Reception and Administration Skills in an Information Centre*; *Providing Information, Advice and Advocacy to People with an Intellectual Disability*; agus *Social Policy in Practice – Seminar on Social Policy and Migrants*.

I measc na gclár oiliúna a reáchtáil na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh go hinmheánach nó trí oiliúnóirí a fháil ón taobh amuigh, dá bhfoireann in 2009 bhí: *HR Essentials for Community Sector*; *Occupational First Aid*; *Manual and Computerised Payroll*; *Recent Developments in Immigration*; *Mental Capacity Legislation*; *Dealing with Challenging Behaviour*; agus *Carers' Issues and Policy*.

Clár do Sholáthraithe Faisnéise (Creidiúnaithe)

Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh Clár creidiúnaithe do Sholáthraithe Faisnéise (IPP) atá fíoraithe ag FETAC (Comhairle na nDámhachtainí Breisoideachais agus Oiliúna). Tá an clár seo ag leibhéal 6 i gcreatlach Údarás Náisiúnta Cáilíochtaí na hÉireann. Tá dhá fheidhm thábhachtacha ag creidiúnú:

- Dearbhú cáilíochta a sholáthar do sheirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta, do chustaiméirí SFS agus do dhaoine a bhíonn ag lorg faisnéise ó eagraíochtaí ábhartha eile araon
- Caighdeáin deimhnithe inniúlachta a bhunú do sholáthraithe seirbhíse

Tá an IPP ar fáil i dtrí fhormáid: clár múinte, cianfhoghlaim agus aitheantas do réamhfhoghlaim[1]. Tá dhá mhodúl ann a bhaineann le Faisnéis, Comhairle agus Cleachtas Abhcóideachta agus Faisnéis Shóisialta agus Shibhialta.

Bhronn an tAire Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, Mary Hanafin TD 96 Teastas FETAC ar fhoghlaimeoirí aosaithe ó gach uile cearn den tír i gColáiste Náisiúnta na hÉireann i mí Aibreáin 2009.

Grúpa Forbartha um Chaighdeáin le haghaidh Chóras Comhdhámhachtainí FETAC

Ghlac an BFS páirt i gCóras Comhdhámhachtainí nua FETAC chun athbhreithniú agus forbairt a dhéanamh ar dhámhachtain Teastas Comhpháirte reatha FETAC a fhaigheann foghlaimeoirí ar an gClár Soláthraithe Faisnéise nuair a chríochnaíonn siad an clár go rathúil.

Oiliúint maidir le beartas sóisialta

Reáchtáladh roinnt cúrsaí ar bheartas sóisialta in 2009. Tá oiliúint ar bheartas sóisialta mar chuid de chúrsaí creidiúnaithe an Chláir do Sholáthraithe Faisnéise (IPP) faoi stiúir an BFS. Bíonn cúrsaí á reáchtáil freisin mar chuid d'Fhéilire Náisiúnta Imeachtaí Oiliúna an BFS. Ghlac thart ar 100 duine páirt in oiliúint maidir le beartas sóisialta in 2009. Tugadh lámhleabhar oiliúna an IPP cothrom le dáta freisin agus reáchtáladh cruinniú le FETAC chun measúnú cáilíochta a dhéanamh.

7.5 Acmhainní oiliúna

Cláir Oiliúna Insealbhaithe do na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

D'fhorbair an tSeirbhís Oiliúna i gcomhar le Bainisteoirí Forbartha Clár Oiliúna Insealbhaithe do bhaill foirne agus d'oibrithe deonacha nua i SFSanna. Forbraíodh an paca oiliúna sin ionas gur féidir le Bainisteoirí Forbartha é a úsáid chun bonn taca a chur faoi insealbhú seasmhach agus struchtúrtha maidir le hobair na Seirbhíse.
Sa phaca clúdaítear:

- Réamheolas maidir leis an tSeirbhís agus leis an obair
- a dhéanann oibrí deonach BFS agus maidir lena chaidreamh leis an SFS
- Foinsí faisnéise: láithreáin ghréasáin agus foilseacháin
- Cumarsáid a dhéanamh go héifeachtach mar Sholáthraí Faisnéise
- Réamheolas maidir le leas sóisialach agus topaicí ábhartha eile.

[1] Is éard atá i Réamhfhoghlaim a Aithint ná aitheantas creidiúnaithe do réamhfhoghlaim mar mhodh inar féidir le soláthraithe faisnéise a bhfuil taithí acu creidiúnú a fháil trí theastasú FETAC. Ní mór don fhoghlaimeoir fillteán fianaise a sholáthar ina gcuimsítear tascanna scríofa ina ndéantar machnamh ar thaithí sa suíomh faisnéise agus ina bpléitear cás-staidéir; léiriú ar na scileanna is gá maidir le soláthar faisnéise agus TF; in éineacht le scrúdú teoirice a dhéantar ar ríomhaire.

Managing Volunteers: A Good Practice Guide

Seoladh an t-eagrán nua den Eolaí sin in Eanáir 2009 agus tá sé ar fáil ar láithreán Gréasáin an BFS i bhformáid HTML agus PDF. Tugtar faisnéis san eolaí faoi dhea-chleachtas don raon leathan eagraíochtaí deonacha agus reachtúla a mbíonn baint ag oibrithe deonacha lena gcuid oibre. Is féidir le heagraíochtaí ar leith na hábhair san eolaí a oiriúnú chun cabhrú leo beartais maidir le hoibrithe deonacha a fheileann dá riachtanais a fhorbairt. Áirítear treoirlínte maidir le hoibrithe deonacha a earcú, a oiliúint agus tacú leo go leanúnach.

Cearta agus Teidlíochtaí do Dhaoine Óga – Pacáiste Acmhainní

Tá an pacáiste acmhainní seo dírithe den chuid is mó ar Dhaltaí Idirbhliana ach is féidir é a úsáid go solúbtha thar an gcuraclam dara leibhéal. Tá sé mar aidhm aige daltaí a chur ar an eolas faoina gcearta agus a léiriú dóibh conas is féidir faisnéis ábhartha a aimsiú agus úsáid á baint as an idirlíon agus an fhaisnéis sin a chur i mbaint le cora a mbíonn orthu déileáil leo sa saol ó lá go lá.

Cuireadh ar fáil ar bhonn trialach é ar fud na tíre in 2009. Tabharfar an pacáiste chun críche in 2010 tar éis aischothú a fháil ó mhúinteoirí agus cuirfear é ar fáil do na scoileanna dara leibhéal ar fad ar fud na tíre agus d'eagraíochtaí a oibríonn le daoine óga chomh maith.

Seirbhís do Chustaiméirí

Lean an Grúpa Oibre um Sheirbhís do Chustaiméirí orthu ag teacht le chéile i gcaitheamh na bliana 2009 chun riachtanais custaiméirí a shainaithint agus a ndícheall a dhéanamh iad a shásamh. Leasaigh an grúpa an Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí bunaithe ar na treoirlínte a soláthraíodh i straitéis nua Roinn an Taoisigh agus an BFS. Tugadh an doiciméad Nósanna Imeachta Cumarsáide agus Gearáin ó Chustaiméirí cothrom le dáta freisin. Rinneadh cúig shuirbhé comhairliúcháin custaiméirí. I measc na suirbhéanna bhí Deasc Chabhrach TCF citizensinformation.ie, an Fhéilire Náisiúnta Imeachtaí Oiliúna, *Relate*, agus assistireland.ie. Bainfear leas as an aiseolas mar bhunús d'fhorbairtí breise agus feabhsuithe ar sheirbhísí.

An grúpscéim árachais

Tá árachas fós á chur ar fáil ag scéim an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh d'eagraíochtaí seirbhísí sóisialta deonacha. Bunaíodh é i 1981 agus tá sé frithgheallta ag Allianz Ireland plc. Faigheann an scéim tacaíocht ó bhreis agus 300 eagraíocht seirbhísí sóisialta deonacha, rud a chabhraíonn leis an bpréimh a choinneáil iomaíoch. Le linn na bliana cuireadh sochair bhreise leis an scéim faoi rannán maoine an bheartais, saor in aisce.

7.6 Assist Ireland

Ceann de thosaíochtaí straitéiseacha an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh is ea feabhas a chur ar inrochtaineacht na seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta le béim ar leith ar ghrúpaí leochaileacha agus ar na daoine is mó i ngátar.

Is é atá in Assist Ireland ná bunachar sonraí ina bhfuil thart ar 7,000 táirge teicneolaíochta cúnta agus os cionn 200 soláthraí Éireannach. Is féidir le húsáideoirí teacht ar fhaisnéis faoi na bealaí inar féidir teicneolaíocht chúnta a úsáid i ndálaí sa saol laethúil. Bhí 540,000 úsáideoir ar leith ag an láithreán in 2009. Le linn 2009 rinneadh Assist Ireland a uasghrádú chun inúsáidteacht agus éifeachtacht an láithreáin ghréasáin a fheabhsú. Tá an láithreán uasghrádaithe beo ó Iúil 2009 i

leith. Tá roinnt gnéithe nua ag baint leis anois. Is féidir le daoine cuardach go héifeachtach mar gheall ar Chuardach Saincheaptha Google. Cruthaíodh rannán nua do sholáthraithe freisin. Tá soláthraithe liostaithe de réir contae agus cineálacha táirge anois. Tugadh cód nó uimhir uathúil do gach táirge a chabhraíonn le húsáideoirí agus le soláthraithe táirgí a shainaithint. Cuireadh mionsamhlacha isteach i liostaí na dtáirgí chun cabhrú le húsáideoirí táirgí a shainaithint. Is féidir le húsáideoirí ríomhphost a sheoladh chuig soláthraithe díreach ón láithreán anois agus ní gá ach cliceáil chun na táirgí i ngach rannán a phriontáil amach.

7.7 Athbhreithniú ar an eagraíocht

Cuireadh tús le hathbhreithniú ar an eagraíocht i mí na Nollag 2009. Ba é cuspóir an athbhreithnithe ná breathnú ar struchtúir foirne i gcomhthéacs na straitéise nua agus toisc freagracht as MABS a thabhairt don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá an t-athbhreithniú riachtanach lena chinntiú gur féidir leis an BFS na nithe atá mar thosaíochtaí straitéiseacha aige a bhaint amach go héifeachtach. Bhí an cur chuige seo bunaithe ar an tuiscint gur gá breathnú ar an eagraíocht uile, ag féachaint, mar shampla, lasmuigh den deighilt atá idir seirbhísí lárnacha/réigiúnacha, agus go gcaithfidh an fhoireann ar fad a seacht ndícheall a dhéanamh a bheith solúbtha ionas go n-éireoidh leis an eagraíocht. Leagtar béim ar chur chuige nua níos éifeachtaí a fhorbairt maidir le hobair lenár gcomhpháirtithe soláthair agus ar a chinntiú go mbeidh idirghabháil níos fóintí againn le saoránaigh ionas gur féidir leis an mBord freagairt do riachtanais atá ag teacht chun cinn. Thug Pathfinders Consultants faoi phróiseas comhairliúcháin fairsing leis an bhfoireann agus le comhpháirtithe soláthair ríthábhachtacha ag obair go dlúth leis an bhFoireann Bainistíochta Sinsearaí.

8 Ag obair mar idirghabhálaí lárnach

Is é an tríú tosaíocht dár bPlean Straitéiseach 2009-2012 ná cinntiú go bhfeidhmeoidh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar idirghabhálaí lárnach idir saoránaigh agus seirbhísí poiblí. Tá sé mar aidhm ag ár seirbhísí a chur ar chumas an phobail teacht ar a gcearta agus ar a dteidlíochtaí. Ionas gur féidir linn é sin a bhaint amach caithfimid obair go héifeachtach le soláthraithe seirbhísí poiblí lena chinntiú gur féidir linn saoránaigh a threorú chuig a dteidlíochtaí. Anuas air sin tá sé mar aidhm ag clár athchóirithe an Rialtais don earnáil phoiblí rochtain ar sheirbhísí poiblí a fheabhsú agus a chuíchóiriú agus is féidir le hobair an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh an méid sin a éascú.

Tá an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag obair go dlúth i láthair na huaire le cuid mhór eagraíochtaí eile chun seirbhísí a sholáthar lena n-áirítear roinnt gníomhaireachtaí agus Ranna Rialtais lárnacha amhail an Roinn Coimirce Sóisialaí, an Roinn Sláinte agus Leanaí, FSS, an Roinn Oideachais
agus Scileanna agus an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Tá roinnt de na caidrimh oibre sin - idir an BFS agus eagraíochtaí eile agus idir na SFSanna agus soláthraithe seirbhíse eile leagtha amach sa chaibidil seo.

8.1 Ag obair i gcomhpháirtíocht

Is gné ríthábhachtach den obair a dhéanann na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh a bheith ag obair i gcomhpháirtíocht le soláthraithe seirbhíse eile. Cuireann an obair sin le dea-chaidrimh oibre le heagraíochtaí eile, díríonn sí ar ghrúpaí leochaileacha nó ar ghrúpaí a mbíonn sé deacair teacht orthu agus is féidir teacht dá bharr ar líon mór daoine nach mbaineann leas go díreach as na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Thug formhór na SFSanna cuntas ar an mbaint atá acu le tionscadail chomhoibritheacha.

Tionscadail - Spriocghrúpaí	
Grúpa Ban	1
Daoine Óga	2
An Lucht Siúil	3
Inimircigh	4
Daoine Dífhostaithe	5
Daoine Scothaosta	7
Daoine faoi Mhíchumas	11
Eile	12
An Pobal i gCoitinne	50

I measc na samplaí den obair a rinneadh i gcomhpháirtíocht le dreamanna eile tá:

- D'oibrigh SFSanna Chontae an Chabháin agus Chontae Lú leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, le FSS, MABS, FÁS, lena nÚdaráis Áitiúla agus lena gcuideachtaí Comhpháirtíochta chun laethanta faisnéise a reáchtáil do dhaoine atá dífhostaithe. D'fhreastail 200 duine ar an

imeacht a d'eagraigh SFS an Chabháin agus d'fhreastail 200 agus 300 duine ar an dá imeacht a reáchtáil SFS Chontae Lú.

- Bhí baint ag SFS Thamhlachta le comhthionscadal chun 30 oibrí deonach a oiliúint le daoine i scuainí in oifigí leasa shóisialaigh a chur i dtreo seirbhísí a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil uathu má chiall siad a bpost. D'éirigh go geal leis an tionscadal a bhí ar siúl cúig lá sa tseachtain ar feadh sé seachtaine i mí Bealtaine agus mí an Mheithimh 2009. Leanadh ar aghaidh leis lá amháin sa tseachtain i ndiaidh an tionscadail.
- Sholáthair agus Sheol SFS Lár Chathair Bhaile Átha Cliath, i gcomhar le Leabharlanna Chathair Bhaile Átha Cliath, eolaire agus léarscáil ar na príomhsheirbhísí i gCathair Bhaile Átha Cliath, dar teideal *Find your Way*. Bhí an foilseachán sin dírithe ar inimircigh.
- Tá obair for-rochtana fós á déanamh ag SFS Chontae Laoise i bpríosún Phort Laoise agus soláthraíonn siad seirbhís abhcóideachta do phríosúnaigh nach bhfuil rochtain acu ar ghníomhaireachtaí ábhartha chun cúnamh a fháil. Bhí an nasc atá ag an SFS le Biúró Comhairle Saoránach na hArda i dTuaisceart Éireann trí Mhalartú Trasteorann thar a bheith úsáideach le teacht ar fhaisnéis maidir le seirbhísí agus teidlíochtaí leasa shóisialaigh le haghaidh iarphríosúnach atá ag filleadh ar Thuaisceart Éireann tar éis dóibh an príosún a fhágáil.
- Tá socrú comhpháirtíochta ag 246 SFS i mBaile Átha Cliath le Focus Ireland agus tacaíonn an SFS le foireann Focus Ireland trí oiliúint agus litríocht a chur ar fáil trí mheán na comhpháirtíochta sin.

- Reáchtáil SFS Phort Láirge Aonach Faisnéise Phort Láirge i gcomhar le gníomhaireachtaí áitiúla reachtúla agus deonacha.
- Chuir na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2,561 cás ar aghaidh chuig an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid in 2009. Le linn na tréimhse sin, bhí 13 Sheirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag obair ar chomhthionscadail leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus bhí 16 bhall de sheirbhísí MABS ina mbaill de Bhord Stiúrthóirí SFS.

An Chomhdháil Náisiúnta um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2009

Bhí an Chomhdháil Náisiúnta um Faisnéis do Shaoránaigh ar siúl i gCaisleán Bhaile Átha Cliath ar an 2 Deireadh Fómhair 2009. Bíonn an chomhdháil ar bun gach dara bliain agus bíonn deis ag foireann an BFS agus ag soláthraithe faisnéise teacht le chéile agus ceisteanna reatha a phlé. Ba é *Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil* an teideal a bhí ar an gcomhdháil, arb ionann é agus an teideal atá ar Phlean Straitéiseach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a foilsíodh le déanaí. Rinneadh scagadh le linn na comhdhála ar na dúshláin atá ann maidir le seirbhís ardcháilíochta atá dírithe ar an saoránach a sholáthar le linn an choir chun donais eacnamaíoch.

Ba é Dermot McCarthy, Ard-Rúnaí, Roinn an Taoisigh, an príomhchainteoir agus leag sé béim ar an tábhacht a bhaineann le soláthar faisnéise. "Déanann saoránaigh feidhmíocht na seirbhíse poiblí a mheas bunaithe ar cé chomh tapa agus chomh héasca atá siad in ann teacht ar sheirbhís agus ar chaighdeán na seirbhíse sin nuair a fhaigheann siad í. Imríonn an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ról lárnach maidir le saoránaigh a nascadh le seirbhísí poiblí agus sóisialta agus cabhrú leo a gcearta agus a dteidlíochtaí a thuiscint agus teacht orthu."

Leag Tony McQuinn, Príomhfheidhmeannach, béim ar an tábhacht a bhaineann leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a bheith ag comhoibriú lena chomhpháirtithe soláthair príomhúla -

SFSanna, STFS, MABS agus leis na Tionscadail Abhcóideachta Míchumais chun tacú le daoine atá i gcúinsí fíordheacra trí fhaisnéis, trí chomhairle agus trí abhcóideacht iontaofa a sholáthar dóibh is cuma cá bhfuil siad lonnaithe in Éirinn agus ar bhealach a fheileann dá riachtanais.

Phléigh Patrick Stagg, Cathaoirleach NACIS (Cumann Náisiúnta na SFSanna) na dúshláin a gcaithfidh an tseirbhís aghaidh a thabhairt orthu agus chuir sé síos ar an raon cur chuige i SFSanna éagsúla ina mbíonn éagsúlachtaí ó thaobh na cothromaíochta idir baill foirne íoctha agus oibrithe deonacha. "Ní mór dúinn tús áite a thabhairt do cháilíocht na seirbhíse seachas do líon na gceisteanna agus ní mór dúinn doirse a choinneáil ar oscailt agus meas a bheith againn ar neamhspleáchas na SFSanna agus ar an mbéim a leagann siad ar chead cainte a bheith ag an saoránach".

Ag obair le Cumann Náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Bunaíodh Cumann Náisiúnta na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (NACIS) in 2003 agus is é an comhlacht ionadaíoch náisiúnta ar na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá an Cumann maoinithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Is é an phríomhaidhm atá ag NAICS ná ionadaíocht a dhéanamh ar thuairimí comhchoiteanna na nIonad Faisnéise do Shaoránaigh (IFSanna) agus na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) ar fud na tíre. Déanann Feidhmeannas Náisiúnta NAICS ionadaíocht ar bhainistíocht, ar bhaill foirne íoctha agus ar oibrithe deonacha SFS agus tá 15 ionadaí réigiúnacha air (cúigear ball de na boird bhainistíochta, cúigear ball foirne íoctha agus cúigear oibrithe deonacha) duine amháin as gach catagóir ó gach aon cheann de na cúig réigiún. Tá NAICS tiomanta do thacú le seirbhís faisnéise agus abhcóideachta a fhorbairt atá neamhspleách, gairmiúil, agus nach dtugann breithiúnas.

Bíonn an BFS ag obair go dlúth le NACIS maidir le Faisnéis do Shaoránaigh a sholáthar. Cabhraíonn NACIS leis an BFS ainmnithe a lorg ó líonra na SFSanna chun obair i gcomhar leis an BFS ar thascanna a bhaineann leis an dá eagraíocht agus chun páirt a ghlacadh i bhfóraim chomhairliúcháin. Tagann ionadaithe ón BFS agus ó NACIS le chéile ar bhonn ráithiúil chun faisnéis a mhalartú agus chun aon ábhair imní a ardaítear laistigh den líonra a phlé.

Comhghrúpaí oibre

Tá an chomhpháirtíocht idir an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CISanna) riachtanach chun seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta a sholáthar ar fud na tíre. In 2009, chomhoibrigh comhghrúpaí oibre, ar a raibh ionadaithe an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra de CISanna, ar shaincheisteanna sonracha a bhain le forbairt an líonra agus le soláthar seirbhísí. I measc na ngrúpaí bhí:

An Painéal um Thorthaí a Fhaomhadh (ar a dtugtaí An Painéal Náisiúnta Measúnachta)

Bunaíodh an Painéal Náisiúnta Measúnachta in 2005 chun próisis agus nósanna imeachta measúnaithe FETAC a chur i bhfeidhm. Toisc go bhfuil an BFS tar éis a nósanna imeachta dearbhaithe cáilíochta a chomhaontú go foirmiúil le FETAC, athraíodh ainm an ghrúpa agus tugtar An Painéal um Thorthaí a Fhaomhadh anois air. Tá treoirlínte nua FETAC á gur i bhfeidhm ag an ngrúpa sin anois.

Grúpa Oibre chun Acmhainn Faisnéise a fhorbairt do Dhaltaí i Scoileanna Dara Leibhéal
Rinne an Grúpa forbairt ar acmhainn faisnéise do dhaltaí agus do mhúinteoirí idirbhliana i scoileanna dara leibhéal ag díriú ar fhaisnéis, ar chearta agus ar theidlíochtaí.

Comhghrúpa oibre ar an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta do na SFSanna.
Bunaíodh an grúpa seo chun cabhrú le líonra na Seirbhíse um Fhaisnéis do Shaoránaigh maidir leis an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) a thabhairt isteach, córas atá mar ghealltanas i bPleananna Gnímh um Nuachóiriú an SFS.

Grúpa Stiúrtha um Chaidreamh Poiblí
Bunaíodh an grúpa sin le cur chuige comhtháite agus comhsheasmhach i leith caidrimh phoiblí a fhorbairt a dhíríonn ar an gcustaiméir agus a chinntíonn go mbíonn cur chuige comhordaithe ag gach aon cheann de na trí chainéal faisnéise i leith gníomhaíochtaí margaíochta. Díríonn sé ar phleanáil caidrimh phoiblí atá fadtéarmach agus straitéiseach chomh maith.

Grúpa Oibre um Chaighdeáin Idirlín na nIonad Faisnéise do Shaoránaigh
Bunaíodh an grúpa chun na gnéithe ba cheart a áireamh i ngach láithreán gréasán a shainaithint; chun sraith treoirlínte agus caighdeán a fhorbairt do sheirbhísí atá ag smaoineamh ar a láithreáin ghréasáin a nuashonrú; chun obair bhreise a d'fhéadfaí a dhéanamh a shainaithint, mar shampla, teimpléad do sheirbhísí a fhorbairt.

Grúpa Comhairleach Ar Líne um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Is é cuspóir an ghrúpa sin ná cinntiú go bhfuil aiseolas leanúnach ar fáil ó úsáideoirí citizensinformation.ie agus an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Féadfaidh an grúpa moltaí a dhéanamh maidir le réimsí ábhair agus feidhmiúlachta nua, agus cuirfidh sé leis an straitéis forbartha leanúnach don láithreán.

Foireann Uirlisí / Pacáiste Acmhainní do Bheartas Sóisialta
Tá sé mar aidhm ag an tionscadal seo ábhair phraiticiúla agus treoir phraiticiúil a sholáthar a chabhróidh le cásobair beartais shóisialta a chruthú agus leis na naisc idir soláthar faisnéise agus beartas sóisialta a neartú.

Comhairliúchán faoi Chórais TFC agus iad a Chur i bhFeidhm ar Bhonn Trialach
Bunaíodh an grúpa oibre Comhairliúcháin agus Feidhmithe ar Bhonn Trialach chun clár a chur ar fáil le glacadh go luath leis an Uasghrádú ar Líonra Bonneagair SFS, le Microsoft Outlook 2007 agus leis an bhfoireann ríomhchlár Bainistíochta Custaiméirí (Oyster).

An Cor Chun Donais Eacnamaíoch - Freagairt an BFS
Bunaíodh an grúpa seo chun pointí gníomhaíochta a phlé, a phleanáil agus a chomhaontú maidir le freagairt an Bhoird don chor chun donais eacnamaíoch. Bhí Bainisteoir Sinsearach an BFS ar Fhorbairt agus Tacaíocht, Gerry Hegarty, i gceannas ar an ngrúpa agus fuarthas baill an ghrúpa ón BFS, ó na SFSanna agus ón tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (Féach Caibidil 4).

Obair Dheonach a dhéanamh sna SFSanna – Grúpa Stiúrtha
Bunaíodh an grúpa chun gníomhú mar choiste comhairleach chun comhairle a thabhairt ar thaighde maidir le ról agus rannchuidiú na saorálaithe sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Grúpa Comhairliúcháin um Ríomhbhainistiú Cáis
Bunaíodh an grúpa i mí Feabhra 2009 le bheith mar bhunús d'fhorbairt an chórais Ríomhbhainistithe Cáis nua a mbainfidh abhcóidí, oibrithe tacaíochta abhcóideachta agus soláthraithe faisnéise leas as amach anseo chun cásanna abhcóideachta a bhainistiú.

Grúpa Oibre um Sholáthar Seirbhíse
Bunaíodh an grúpa sin le breathnú ar an tslí ina soláthraítear seirbhísí ar fud na seirbhíse SFS agus conas a fhreagraíonn na seirbhísí sin don éileamh atá orthu.

8.2 Seirbhísí abhcóideachta a fhorbairt

Is freagra í abhcóideacht ar na deacrachtaí a bhíonn ag roinnt daoine nuair a bhíonn faisnéis á lorg acu, nuair a bhíonn a dteidlíochtaí á n-éileamh acu nó nuair atá na seirbhísí atá de dhíth orthu á lorg acu. Is féidir le habhcóideacht cumhacht a thabhairt do dhaoine trí thacú leo a gcuid tuairimí a chur in iúl agus a dteidlíochtaí a éileamh agus, nuair is cuí, trí ionadaíocht agus idirbheartaíocht a dhéanamh ar a son. Tá obair an Chláir Abhcóideachta do Dhaoine faoi Mhíchumas clúdaithe i gCaibidil 5.

Abhcóideacht sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Ceann de na príomhbhealaí ina gcuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhísí abhcóideachta ar fáil don phobal i gcoitinne ná trí líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ina ndéanann soláthraithe faisnéise abhcóideacht ag leibhéil éagsúla maidir le deacrachtaí i leith rochtain ar leas sóisialach, tithíocht, sláinte agus fostaíocht. Cuireann BFS roinnt tacaíochtaí ar fáil chun cumas na soláthraithe faisnéise in SFSanna a fhorbairt ó thaobh abhcóideacht a dhéanamh ar son cliant, idir fhaisnéis chasta a chaibidliú agus cabhrú le daoine tríd an bpróiseas achomharc.

Tugann soláthraithe faisnéise i líonra na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) tacaíocht dá gcliaint gníomhú ar a son féin nuair is féidir (féin-tacaíocht). Déanann siad abhcóideacht ar son cliant freisin - mar shampla trí theagmháil agus idirbheartaíocht le tríú páirtí nó trí fhreastal ar chruinnithe, éisteachtaí agus achomhairc. Tá sé cinn de na naoi Threoirthionscadal um Oifigeach Acmhainní Abhcóideachta (ARO) tugtha chun críche anois agus tá na trí cinn eile sceidealta le tabhairt chun críche in 2010. Tuairiscíonn mórán SFSanna go bhfuil leibhéal muiníne a gcuid pearsanra ag dul i méid maidir le habhcóideacht a dhéanamh ar son a gcliant.

In 2009, ba é 55,522 líon na bhfiosruithe i SFSanna a raibh abhcóideacht mar fhreagra orthu, agus is ionann é sin agus 6% de na fiosruithe go léir. Is iad seo a leanas na gníomhartha a dtugtar abhcóideacht orthu:

- Roinnt glaonna teileafóin a dhéanamh
- Tacú le féin-abhcóideacht
- Foirmeacha a ullmhú mar chuid den phróiseas abhcóideachta
- Roinnt litreacha a scríobh ar son cliaint
- Idirbheartaíocht nó idirghabháil a dhéanamh chun cinneadh a athrú
- Freastal ar chruinniú le cliant nó ar a shon
- Abhcóideacht ionadaíoch a dhéanamh ag éisteacht/achomharc nó ag binse

Speaking up for Advocacy

Is nuachtlitir í *Speaking up for Advocacy* a fhoilsíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Pléitear ceisteanna abhcóideachta sa nuachtlitir agus déantar cur síos inti ar thionscadail agus ar thaighde a bhaineann le seirbhísí abhcóideachta.

An Clár um Chleachtas Abhcóideachta

Is é atá i gceist leis an gClár um Chleachtas Abhcóideachta, arna dheimhniú ag Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath (ITBÁC), go bhfreastalaíonn foghlaimeoirí ar ocht lá oiliúna maidir le réimsí ábhair éagsúla a bhaineann le habhcóideacht lena n-áirítear dlí fostaíochta, comhionannas, leas sóisialach, sláinte agus míchumas, inimirce, tithíocht. Cuirtear béim faoi leith ann ar fhorbairt scileanna maidir le habhcóideacht, idirbheartaíocht, cásobair agus tuarascálacha a scríobh.

Rinne 23 foghlaimeoir an Clár um Chleachtas Abhcóideachta agus fuair siad a dTeastais um Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach i Meán Fómhair 2009 ag searmanas dámhachtainí in Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath (ITBÁC), Cearnóg Mhuinseo. Dúirt an Dr Fergus Ryan, Ceann na Roinne Dlí ag ITBÁC ar Shráid Aungier, a chomhlíon an fheidhm fíordheimhnithe sheachtrach don dámhachtain, gur bhain sé taitneamh as foghlaim faoi obair na n-abhcóidí agus chuaigh roinnt de na torthaí a bhain na foghlaimeoirí amach ar son a gcliant i gcion go mór air.

Mar chuid de na hullmhúcháin chun an Chéim san Abhcóideacht leis an Institiúid Teicneolaíochta, Sligeach, a fhorbairt bhí lá trialach um Fhoghlaim Bunaithe ar Fhadhbanna ar siúl ar Shráid Chnoc na Lobhar. Thug Fergus Timmons, atá freagrach as an gcúrsa nua i gCúram Coinneála ag baint úsáide as an tsamhail um fhoghlaim bunaithe ar fhadhbanna, cur i láthair. Tá an Grúpa Stiúrtha ag breathnú ar fhoghlaim bunaithe ar fhadhbanna mar mhodh féideartha chun cur chuige bunaithe ar scileanna a sholáthar i leith na céime.

Bhí lá oiliúna ar Abhcóideacht Gan Teagasc ar siúl i gCorcaigh i mBealtaine agus bhí 12 abhcóide agus ball foirne seirbhísí i láthair. Bhí lá oiliúna le haghaidh abhcóidí ar Reachtaíocht Míchumais ar siúl in Aibreán. Bhí tríocha abhcóide i láthair. Thug Mairide Woods forbhreathnú ar an reachtaíocht agus thug Christina Burke (Abhcóide Dlí, a bhí san Ionad um Staidéir ar Mhíchumais in OÉ Gaillimh tráth) cur i láthair agus d'éascaigh sí ceardlann. Thug an t-abhcóide Suzy Byrne cur i láthair ar abhcóideacht ag binsí.

8.3 Beartas sóisialta

Díríonn obair bheartais shóisialta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar ábhair imní na n-úsáideoirí a léiriú dóibh siúd a sholáthraíonn seirbhísí, agus feabhsúcháin agus forbairtí a spreagadh dá réir i soláthar agus seachadadh seirbhíse.

Bíonn aighneachtaí beartais ag tarraingt go mór ar fhaisnéis i gcásanna le himpleachtaí beartais shóisialta atá léirithe ag na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna), ag an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (STFSanna) agus ag na Tionscadail Abhcóideachta Míchumais. Trí aird a tharraingt ar cheisteanna maidir le seirbhís do chustaiméirí, ar threochtaí agus ar cheisteanna éiritheacha, chomh maith le haimhrialtachtaí agus bearnaí i soláthar seirbhíse léirítear an chaoi a bhfuil riachtanais úsáideoirí á gcomhlíonadh le seirbhísí agus beartais shóisialta reatha.

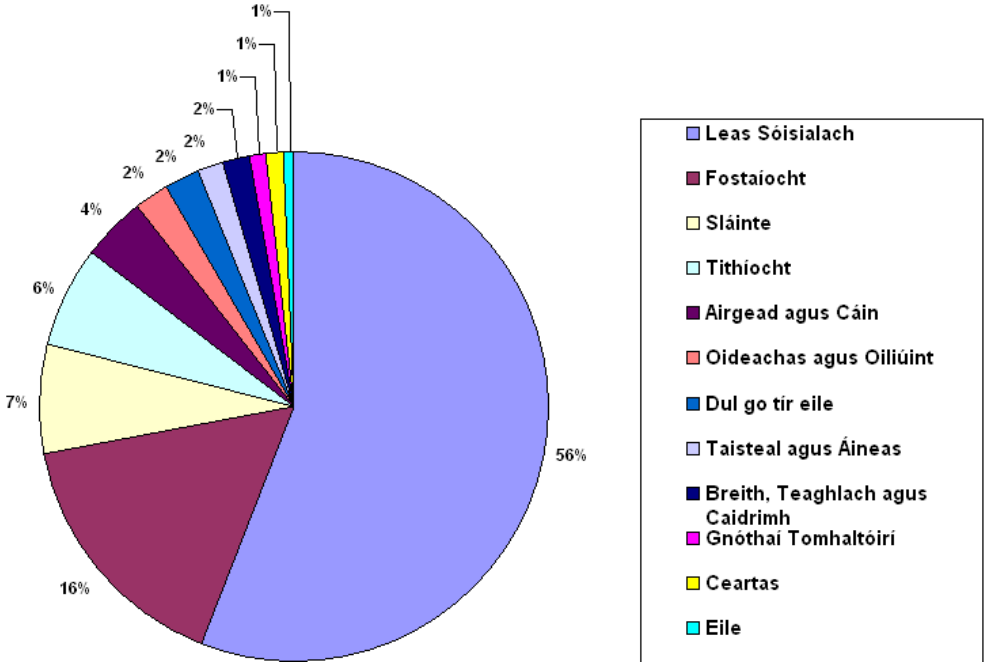
Tuarascálacha ráithiúla um beartas sóisialta

Rinneadh 3,000 tuarascáil ráithiúil um beartas sóisialta in 2009, sin méadú suntasach ar 2008 ina raibh níos lú ná 2,000 díobh ann. Is é an chúis is mó leis an méadú sin ná gur tosaíodh ag bailiú sonraí leictreonacha le Oyster. Cosúil le blianta roimhe seo, b'fhiosruithe leasa shóisialaigh iad beagán níos mó ná leath de na tuairiscí go léir, agus ba cheisteanna maidir le cearta fostaíochta, sláinte agus tithíocht na príomhchatagóirí fiosraithe eile. Taifeadadh líon méadaithe daoine a raibh

díthostaíocht i ndán dóibh agus na deacrachtaí a bhí acu agus iad ag plé le post a chailliúint, sochair a éileamh agus fiacha a bhainistiú.

Scaiptear ríomhfheasachán maidir le beartas sóisialta go leictreonach chuig Bainisteoirí Forbartha, Bainisteoirí Réigiúnacha agus Feidhmeannaigh Ceantair gach dara mí chun aiseolas a sholáthar ar cheisteanna beartais a ardaíonn ionaid ina dtuairiscí

Taifid beartais shóisialta de réir an chineál ceiste 2009



Bhí ceisteanna maidir le cearta fostaíochta chun tosaigh sna tuairiscí le linn 2009. Taispeánadh sna tuairiscí go raibh mórán fostaithe, go háirithe iad siúd ar cheadanna oibre, leochaileach. I gcás roinnt cliant rinneadh a gcuid uaireanta nó a bpá a ghearradh agus bhí deacrachtaí ag cuid eile díobh lena bpá ceart, a dteidlíochtaí saoire nó a bpá iomarcaíochta a fháil. Fiú amháin nuair a baineadh leas as seirbhísí na gCoimisinéirí um Chearta nó an Bhinse Achomhairc Fostaíochta (EAT), fós bhí ar chuid díobh dul go dtí an chúirt le go gcuirfí cinntí ina bhfabhar i bhfeidhm. Chaill na daoine a leagadh amach nó a d'iarr iomarcaíocht go deonach a gceart chun pá in ionad fógra a fháil agus coimeádadh roinnt oibrithe a leagadh amach ar feadh tréimhsí fada.

Mar thoradh, i bpáirt, ar an gcor chun donais, nuair a tháinig méadú mór ar líon na n-iarratas ar Shochar agus Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta, bhí moill i gceist do líon mór cliant lena gcuid iarratas ar leas sóisialach a phróiseáil.

Bhí sé an-deacair ag go leor daoine aisíocaíochtaí morgáiste a íoc gan cabhair ar bith ón Stát de bharr na gcritéar le haghaidh incháilitheachta d'Fhorlíonadh Ús Morgáiste. Theip ar an gcóras leasa déileáil le cás na ndaoine féinfhostaithe ar bhealach sásúil freisin; ní raibh ach ioncam beag ag mórán de na daoine a tháinig chuig SFSanna, nó ní raibh aon ioncam acu fiú, in 2009.

Bhí srianta ar an bhForlíonadh Cíosa le feiceáil i dtuairiscí ó ionaid agus chruthaigh an coinníoll nua maidir le bheith i gcóiríocht ar cíos ar feadh sé mhí fadhbanna freisin.

I measc na n-ábhar eile a thuairiscigh SFSanna bhí ceisteanna maidir le deacrachtaí le cúntóirí baile a fháil agus le deontais oiriúnaithe tithe a fháil – de bharr easpa maoinithe den chuid is mó. Cáineadh costais seirbhísí lia-chleachtóirí chomh maith.

Tionscnaimh beartais shóisialta ag an leibhéal náisiúnta

Tá sé deacair a bheith cruinn faoi thoradh na hoibre a rinneamar maidir le beartas sóisialta mar bíonn raon tionchar os comhair lucht déanta beartas agus soláthraithe seirbhíse. Mar sin féin, thugamar na forbairtí a leanas faoi deara maidir le cúrsaí beartais ag an leibhéal náisiúnta a léiríonn ábhar imní atá ardaithe ag na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Rinne an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh baill foirne bhreise a leithdháileadh chun próiseáil na n-éileamh a bhrostú, lena n-áirítear íocaíochtaí iomarcaíochta, íocaíochtaí cuardaitheora poist, Sochar Leanaí agus Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh (FIT). Rinneadh athbhreithnithe ar na scéimeanna seo a leanas: Liúntas Míchumais, Forlíonadh Ús Morgáiste, Pinsean Easláinte agus Sochar Míchumais. Tugadh acmhainní breise do bhearta gníomhachtaithe fostaíochta. Thángthas ar chomhaontú le BFS chun ligean d'abhcóidí freastal ar athbhreithnithe míochaine. Tugadh solúbthacht níos mó isteach maidir leis an tréimhse ama ar gá do dhuine a bheith ag fáil íocaíochta leasa sula mbeidh siad incháilithe don Liúntas Fiontraíochta um Fhilleadh ar Obair agus don Liúntas um Fhilleadh ar an Oideachas.

8.4 Aighneachtaí

D'fhreagair BFS roinnt glaonna ar aighneachtaí le linn na bliana agus chuimsigh sé na ceisteanna a ardaíodh i dtuairiscí beartais shóisialta ina chuid aighneachtaí.

Aighneacht Réamh-Bhuiséid 2010

Chomh maith leis an ngá atá ann na daoine is leochailí a chosaint, tharraing an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh aird ar an ngá atá le bearta chun tacú le fostaíocht freisin ina Aighneacht Réamh-Bhuiséid 2009. Clúdaíodh ceisteanna maidir le caillteanas post agus iomarcaíocht, íocaíochtaí leasa, tacaíochtaí ioncaim agus bearta gníomhachtaithe le cabhrú le daoine filleadh ar an obair arís.

Aighneachtaí eile

An Roinn Sláinte agus Leanaí ar Straitéis le haghaidh Seirbhísí Athshlánúcháin
Tharraing aighneacht BFS ar thaithí na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus tionscadail abhcóideachta na hearnála deonaí agus na hearnála pobail. I measc na bpríomhcheisteanna a aithníodh bhí easpa sainmhínithe coitinn ar athshlánú agus an nós atá ann féachaint ar athshlánú mar ghné ar leithligh ó na seirbhísí agus na tacaíochtaí eile atá riachtanach i gcomhair maireachtáil neamhspleách.

Athbhreithniú NESF ar Fhorfheidhmiú na bPacáistí Cúram Baile
I measc na gceisteanna a d'aithin BFS maidir le Pacáistí Cúram Baile bhí: deacrachtaí le pacáiste a fháil, an pacáiste a soláthraíodh a bheith neamhleor chun a riachtanais a chomhlíonadh, deacracht le faisnéis a fháil faoi roghanna cúram baile agus incháilitheacht; liostaí feithimh le haghaidh seirbhísí cúntóra baile, ganntanais ghinearálta i seirbhísí bunaithe sa phobal agus daoine á gcur isteach i dtithe altranais go míchuí.

An Fóram um Dheireadh Saoil

Ina aighneacht chuig an bhFóram, tharraing BFS aird ar an ngá atá ag daoine le faisnéis shoiléir agus thrédhearcach agus le rochtain ar thacaíochtaí, lena n-airítear seirbhísí abhcóideachta.

Athbhreithniú ar na Moltaí in 'Protecting Our Future: The Report of the Working Group on Elder Abuse'.
I measc na bpríomhréimsí a d'aithin BFS ar gá díriú níos mó orthu bhí: an gá le seirbhísí abhcóideachta neamhspleácha a neartú, an gá féachaint ar bhealaí breise chun mí-úsáid a aithint agus chun déileáil léi sa chás nach é/í an t-íospartach, ball eile an teaghlaigh nó gairmí a rinne an mhí-úsáid a thuairisciú agus an gá le tacair shonraí chuimsitheacha.

Scéimeanna Deontas Oiriúnaithe Tithe do Dhaoine Scothaosta agus do Dhaoine faoi Mhíchumas a Mheasúnú
Agus úsáideoirí SFSanna agus STFSanna agus na dtionscadal abhcóideachta míchumais deonach/pobail ag trácht ar a n-eispéireas tarraingíodh aird ar dheacrachtaí leis an leibhéal neamhleor deontas chun costais oiriúnaithe a chlúdach, ar mhoilleanna le hiarratais a phróiseáil agus incháilitheacht a bheith bunaithe ar acmhainní seachas ar ghátar. Tuairiscíodh freisin go mbeadh sé an-deacair ag roinnt daoine na scéimeanna a thuiscint murach cabhair ó abhcóide.

Measúnú a dhéanamh ar an Scéim Iompair Scoile
Mhol BFS go dtabharfaí an maoiniú atá leithdháilte le haghaidh leanaí a bhfuil riachtanais speisialta acu don duine féin seachas don tseirbhís agus go gcuirfí fóirdheontas ar fáil chun costais taistil a chlúdach dóibh siúd a mbíonn orthu taisteal lasmuigh dá gceantar féin toisc nach bhfuil áiteanna ar fáil ina scoileanna áitiúla.

Dréachtchaighdeáin Cáilíochta maidir le Cúram um Dheireadh Saoil in Ospidéil
Léirigh BFS an gá atá ann ról a leagan amach go cuimsitheach cén ról a d'fhéadfadh a bheith ag abhcóidí i gcabhrú le daoine déileáil leis an bpróiseas deireadh saoil i suíomhanna ospidéil.

An Straitéis Náisiúnta um Aosú Dearfach
Mhol BFS cur chuige déthaobhach: ina n-aithneofaí fachtóirí a chabhródh chun dearcadh níos dearfaí ar aosú go ginearálta a chruthú agus chun tuiscint níos fearr ar phróiseas an aosaithe a chinntiú agus freisin, ina ndíreofaí ar ghrúpaí daoine scothaosta a bhfuil tacaíochtaí breise de dhíth orthu toisc go bhfuil siad lag, breoite nó leochaileach nó de bharr fachtóirí sóisialta nó timpeallachta.

Forlíonadh Ús Morgáiste
Cuireadh roinnt ceisteanna a d'ardaigh SFSanna faoi bhráid an ghrúpa athbhreithnithe maidir le Forlíonadh Ús Morgáiste (RGST), go háirithe nach mbaineann an aimhrialtacht atá sna critéir cháilitheachta le hioncam iarbhír ach go bhfuil sé teoranta sa chéad dul síos dóibh siúd a oibríonn níos lú ná 30 uair sa tseachtain.

Athbhreithniú ar Sheirbhísí Míchumais
Dhírigh BFS ina aighneacht ar fhorfheidhmiú na gcuspóirí ardleibhéil a leagadh amach le haghaidh seirbhísí míchumais. Tugadh easnaimh faoi deara ó thaobh neamhionannais i leith rochtain ar sheirbhísí, easpa roghanna agus bearnaí i dtacaíochtaí pobail a sholáthar, arna léiriú le deacrachtaí a bhí ag daoine faoi mhíchumas rochtain a fháil ar iompar, ar chóiríocht agus ar sheirbhísí maireachtála cuidithe a bhain lena gcuid riachtanas.

Voice: ag dul i gcion ar bheartas sóisialta

Is nuachtlitir beartais an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh é *Voice* ina dtuairiscítear ar thionscnaimh arna nglacadh ag BFS mar fhreagra ar cheisteanna a d'ardaigh SFS agus ina ndéantar aiseolas a sholáthar faoi fhorbairtí beartais ag an leibhéal áitiúil agus náisiúnta. Táirgeadh dhá eagrán le linn 2009 agus rinneadh nuashonrú ar an liosta dáileacháin.

8.5 Taighde

Taighde ar oibrithe deonacha sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh
Tá ról lárnach ag oibrithe deonacha sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) mar sholáthraithe faisnéise agus ag leibhéal an Bhoird. In 2009 bhí 1,175 oibrí deonach sna Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh lena soláthraíodh a choibhéis le 107.28 post lánaimseartha. Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh coimisiúnú ar thaighde ar ról na n-oibrithe deonacha sna SFSanna agus ar a ndéanann siad. Bhí sé sin dírithe den chuid is mó ar oibrithe deonacha a bhíonn ag soláthar seirbhísí laethúla. Rinne an tIonad um Bainistiú Neamhbhrabúsach i gColáiste na Tríonóide Baile Átha Cliath an taighde le linn 2009. Chuaigh grúpa stiúrtha, ar a raibh ionadaithe ón mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, SFSanna agus oibrithe deonacha, i mbun idirchaidrimh leis an bhfoireann taighde.

Rinneadh suirbhé ar na hoibrithe deonacha sa tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh ag baint úsáide as suirbhé ar líne mar chuid den taighde. Chomhlánaigh ceithre chéad agus a tríocha seacht oibrí deonach an suirbhé. Mar chuid den taighde rinneadh plé i bhfócasghrúpaí le Bainisteoirí Forbartha SFS, le foireann ar phá agus le hoibrithe deonacha d'fhonn ról agus rannchuidiú na n-oibrithe deonacha a iniúchadh ó gach peirspictíocht de agus chun na réimsí ábhair a tugadh fúthu sa suirbhé ar líne a fhiosrú a thuilleadh. Tá éagsúlacht mhór san úsáid a bhaintear as oibrithe deonacha ar fud SFSanna agus soláthraíonn roinnt SFSanna seirbhísí a bhfuil líon mór oibrithe deonacha páirteach iontu (os cionn 60 i gcásanna áirithe) agus soláthraíonn roinnt eile seirbhísí ina bhfuil baill foirne íoctha agus oibrithe scéime páirteach gan aon oibrithe deonacha.

Fuarthas amach sa suirbhé gur dóichí gur mná Éireannacha atá pósta iad na hoibrithe deonacha in SFSanna, mná atá 45 bliain d'aois nó níos sine agus a bhfuil leibhéal ard oideachais bainte amach acu. Bíonn oibrithe deonacha ina gcónaí ina gceantar áitiúil ar feadh níos mó ná ceithre bliana de ghnáth agus bíonn siad ar scor nó ag obair go lánaimseartha sa bhaile.

I measc torthaí eile fuarthas amach an méid seo a leanas sa ghné cháilíochtúil den taighde:

- Tiomantas láidir ar thaobh oibrithe deonacha agus fhoireann na SFSanna/IFSanna agus ar thaobh fhoireann an BFS, maidir le seirbhís faisnéise agus comhairle ardchaighdeáin a sholáthar.
- Tiomantas soiléir ón BFS do rannchuidiú na n-oibrithe deonacha i soláthar áitiúil seirbhísí um chomhairle agus um fhaisnéis do shaoránaigh agus comhaontú forleathan ar luach agus éifeachtacht na samhla ina bhfuil meascán d'oibrithe deonacha agus d'fhoirne íoctha.
- Comhchúram thar an tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh maidir le cáilíocht agus comhleanúnachas an tsoláthair seirbhíse.
- Dea-chaidreamh idir oibrithe deonacha agus an fhoireann íoctha laistigh de SFSanna.

- Aitheantas leathan go bhfuil soláthar faisnéise agus comhairle ag éirí níos casta agus níos éagsúla, go bhfuil an t-éileamh ar sheirbhísí ag méadú, agus nach leor an cur chuige reatha maidir le hearcú, forbairt agus ról na n-oibrithe deonacha.
- Aitheantas méadaitheach gur dócha gur chruthaigh leibhéil mhéadaithe dífhostaíochta in Éirinn líon mór nua d'oibrithe deonacha féideartha don tseirbhís.

Dar leis na taighdeoirí, chun oibrithe deonacha a choinneáil ina bpríomhghné de na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh i gcomhthéacs an éilimh mhéadaithe agus riachtanas cáilíochta seirbhíse go bhfuil gá le gníomhartha a bheidh dírithe orthu seo a leanas:

- Ionannas eagrúcháin a fhógairt don tSeirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar sheirbhís náisiúnta lena gcuimsítear SFSanna agus BFS, oibrithe deonacha, foireann íoctha agus cliaint.
- Comhbhrí a ghiniúint i measc comhpháirtithe an tsoláthair seirbhíse a shoiléiríonn na céimeanna oibriúcháin atá riachtanach chun a misean agus a spriocanna a bhaint amach.
- Cumarsáid fheabhsaithe ar fud na seirbhíse.
- Straitéis um oibrithe deonacha náisiúnta a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

An Ceann Scríbe a Bhaint Amach: Taisteal agus Iompar agus Rochtain ar Sheirbhísí Sóisialta
Pléitear raon ceisteanna sa tuarascáil a bhí os comhair an phobail maidir le taisteal agus iompar agus rochtain ar sheirbhísí sóisialta, ag tarraingt ar aiseolas ó Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFSanna) agus ó na Tionscadail Phobail agus Dheonacha um Abhcóideacht Míchumais arna maoiniú ag BFS. Moltar sa tuarascáil gur cheart don Roinn Iompair príomhról a ghlacadh agus na ranna rialtais agus gníomhaireachtaí reachtúla éagsúla a thabhairt le chéile d'fhonn cur chuige comhtháite a sholáthar maidir le pleanáil agus forfheidhmiú i leith iompair phoiblí, lena n-áirítear an Clár Iompair Tuaithe.

Taighde reatha
Tá tuarascáil beartais shóisialta á thiomsú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi láthair ar an ábhar *Daoine faoi Mhíchumas ina gCónaí i Suíomhanna Cónaithe: Cúrsaí Airgeadais Phearsanta agus Táillí ar Sheirbhísí.*

Tograí taighde: Cosáin chuig Seirbhísí
Mar chuid de Phlean Straitéiseach BFS 'Cosáin chuig Seirbhísí - Saoránaigh a bheith i gCroílár an Scéil' tá BFS tiomanta do chur chuige a fhorbairt maidir le foghlaim ó eispéireas na gcliant d'fhonn fianaise oibiachtúil bunaithe ar fhíricí a chur ar fáil ar eispéireas úsáideoirí na seirbhísí poiblí. Tá taighde á choimisiúnú ar chosáin chuig seirbhísí chun dul chun cinn chliaint roghnaithe a leanúint ionas go bhfeicimid conas a théann siad trí sheirbhísí poiblí agus cad é an toradh deiridh a bhíonn ann do chliaint ar leith. Tá an staidéar á dhéanamh i gcomhthéacs an líon méadaitheach daoine a bhaineann leas as na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar bhonn náisiúnta a bhfuil deacrachtaí acu agus a bhfuil tacaíochtaí ioncaim breise agus cúnamh ón gcóras seirbhísí sóisialta ag teastáil uathu. Beidh príomhfhócas an taighde dírithe ar agallaimh dhoimhne le roinnt de na cliaint a bhaineann leas as seirbhísí chun a riachtanais shainiúla agus an chaoi a bhfuil seirbhísí poiblí ag freagairt orthu a thaifeadadh, mar aon leis na tacaíochtaí ioncaim agus na hidirghabhálacha atá ar fáil, conas mar a d'éirigh leo seirbhísí a rochtain agus iad a thuiscint agus ról na n-idirghabhálaithe a chabhraigh leo.

9 Tacaíochtaí na hEagraíochta

9.1 Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Tá an tseirbhís Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) freagrach as Straitéis TFC an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chur i bhfeidhm mar aon le bainistiú a dhéanamh ar riachtanais oibriúcháin laethúla an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, na Seirbhíse Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta, agus tacú leo.

D'fhorbair an tseirbhís straitéis trí bliana in 2009. Ba é an fócas don chéad bhliain ná bonneagar a dhaingniú chun costais chaipitil a laghdú agus chun éifeachtacht agus solúbthacht TF a fheabhsú san eagraíocht. Laghdaíodh crua-earraí freastalaí faoi bhreis agus 50% agus tháinig feabhsuithe suntasacha ar úsáid bonneagair, leanúnachas gnó agus athshlánú ó thubaiste.

Laghdaíodh costais óstála láithreán gréasáin in 2009 trí láithreáin ghréasáin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformationboard.ie) agus Assist Ireland (assistireland.ie) araon a aistriú ó thimpeallachtaí tríú páirtí go Seirbhísí Lárnacha. I réimse an tsoláthair, bhain BFS leas as roinnt comhaontuithe um Chreatlach TFC a aontaíodh tríd an Roinn Airgeadais, ag uasmhéadú lascainí méide le haghaidh comhlachtaí neamhthráchtála san earnáil phoiblí. Tríothu sin, rinneadh méid suntasach airgid a shábháil ó thaobh ríomhairí deisce, ríomhairí glúine agus printéirí a sholáthar agus ó thaobh seirbhísí sonraí agus seirbhísí soghluaiste a sheachadadh.

Leanadh ar aghaidh leis an tionscadal bailithe sonraí Oyster in 2009. Ba é an príomhfhorbairt in 2009 ná modúl Tuarascálacha Gníomhaíochta a thabhairt isteach a sholáthraíonn meicníochtaí tuairiscithe uathoibrithe do na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (féach freisin leathanach 13).

Lean an tseirbhís TFC ag cur comhairle teicniúla agus treorach ar fáil maidir le roinnt príomhthionscadal, amhail Córas Bainistíochta na gCásanna Abhcóideachta agus Réiteach Teagmhála na Seirbhíse Teileafóin do Shaoránaigh. Thug an deasc chabhrach seirbhíse tacaíocht do BFS agus dá chomhpháirtithe seachadta in 2009 agus taifeadadh breis agus 4,800 fiosrú TF ann.

9.2 Comhpháirtíocht

Tugann próiseas comhpháirtíochta an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ionadaithe ón mbainistíocht, ón bhfoireann agus ó cheardchumainn le chéile chun dul i gcomhchomhairle agus comhoibriú le chéile ar cheisteanna a mbíonn tionchar acu ar fheidhmiú na heagraíochta. Tá sé mar aidhm ag comhpháirtíocht comhúinéireacht ar chuspóirí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chothú agus na comhpháirtithe uile a thiomnú chun cáilíocht agus éifeachtacht na seirbhísí a fheabhsú.

Bhuail an Grúpa Stiúrtha Comhpháirtíochta le chéile seacht n-uaire in 2009. Chuimsigh sé an méid seo a leanas ina Phlean Bliantúil:

- Cabhrú chun Plean Straitéiseach an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2009-2012 a fhorbairt agus tacaíocht a thabhairt dó.

- Tacú le feidhmiú céimneach an athbhreithnithe ar Athstruchtúrú Eagraíochtúil Réigiúnach
- Forbairt leanúnach ar bheartais um acmhainní daonna agus monatóireacht ar cheisteanna foirne
- Cumarsáid leanúnach le baill foirne

Dhéileáil an Grúpa Oibre um Acmhainní Daonna, arna stiúradh ag an gComhpháirtíocht agus a thuairiscíonn di, le raon tionscadal i rith 2009. Ina measc seo bhí

- Feidhmiú céimneach áise fleisc-ama sínte don fhoireann laistigh de BFS.
- Beartas maidir le Strus ag an Obair a fhorbairt
- Bunaíodh grúpa Athbhreithnithe CBFF le tuairisciú ar CBFF sa BFS. Chuir an grúpa a chuid oibre i gcrích agus thuairiscigh siad ar ais don Chomhpháirtíocht le raon moltaí chun an próiseas a nuashonrú
- Rinneadh Pacáiste Acmhainní na Foirne a fhorbairt agus a chothabháil

Éifeachtúlacht
Baineadh éifeachtúlacht áirithe amach in 2009 i réimse an leithdháilte stórais agus i réimse na stáiseanóireachta. Rinneadh leithdháileadh a chuíchóiriú le stóras amháin agus úsáideadh seirbhís seachadta beartán don leithdháileadh náisiúnta go léir. Rinneadh laghdú suntasach ar chostais phoist chomh maith. Bhain BFS tairbhe as coigilteas suntasach maidir le páipéar, cartúis phrintéara, stáiseanóireacht ghinearálta agus clúdaigh litreach a sholáthar le conarthaí a aontaíodh trí Aonad Oibríochtaí Soláthair Poiblí Náisiúnta Oifig na nOibreacha Poiblí. Baineadh amach laghduithe breise i gcostas teasa agus soilse trí sholáthraí fuinnimh eile a fháil.

Oiliúint
Rinneadh 7 ball foirne a fhormheas don scéim um tháillí a aisíoc in 2009. Rinne 44 ball foirne cúrsa gairid in 2009.

Acht na dTeangacha Oifigiúla
Rinneamar foirm iniúchta/athbhreithnithe (an fhoirm faireacháin) a chomhlánú de réir na ngealltanas a rinneadh faoi Scéim BFS um Acht na dTeangacha Oifigiúla. Cuireadh an fhoirm faoi bhráid Oifig an Choimisinéara Teanga agus léiríodh na gníomhartha a glacadh faoin scéim sin inti. Ó 2008 i leith tugadh tacaíocht do bheirt bhall foirne freastal ar chúrsa cónaitheach seachtaine Gaeilge sa Ghaeltacht agus d'fhreastail triúr eile ar chúrsaí oíche. Rinne an fáilteoir ag Sráid Chnoc na Lobhar cúrsa oiliúna le Gaelchultúr agus tá lámhleabhar d'fháilteoirí ina gcuimsítear treoracha maidir le plé le glaonna as Gaeilge á chur le chéile. Cé go bhfuil an líon glaonna a fhaightear as Gaeilge fós an-íseal tá líon na mball foirne atá líofa tar éis ardú go cúigear. Cuireadh seoladh ríomhphoist eolas@ciboard.ie ar bun ar féidir fiosruithe as Gaeilge a chur chuige. Tá an micrealáithreán nua, losingyourjob.ie, iomlán dátheangach freisin. Tá eolas ar an nGaeilge mar chuid den seicliosta ionduchtúcháin foirne agus tá faisnéis ar scéim BFS le fáil ar an idirlíon agus sa phacáiste acmhainní do bhaill foirne araon. Cuireadh doiciméad tagartha trí leathanach de fhrásaí úsáideacha ar fáil d'fhoireann BFS freisin agus tá sé le fáil tríd an inlíon.

Aguisín 1: An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar fáil faoi sheirbhísí sóisialta agus poiblí trí citizensinformation.ie, tríd an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh (1890 777 121) agus tríd an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Táimid freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus cuirimid seirbhísí tacaíochta ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Cuirimid an saoránach i gcroílár gach a ndéanaimid agus leagann an Chairt seo amach na prionsabail atá mar bhunsraith ag ár seirbhísí.

Táimid tiomanta dóibh seo a leanas...

1. Faisnéis shoiléir, chuimsitheach, chruinn a chur ar fáil

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

Féadann an pobal faisnéis a fháil go pearsanta ó na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ar an nguthán ón tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus ar líne ón láithreán gréasáin citizensinformation.ie . Chomh maith leis sin, cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh cláir oiliúna ar fáil atá creidiúnaithe ag FETAC.
Trí oiliúint chreidiúnaithe a chur ar sholáthraithe faisnéise, deimhnítear cáilíocht i soláthar faisnéise. Cuireann an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) comhairle faoi airgead agus seirbhisí buiséadta ar fáil do dhaoine a bhfuil fadhbanna acu le fiachais.

2. Freagraí tapa, béasacha agus éifeachtacha

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

Leagann an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus Nósanna Imeachta Cumarsáide agus Gearán an Chustaiméara prionsabail maidir le dea-chleachtas cumarsáide amach, agus cuirtear i gcuimhne don fhoireann gur chóir dóibh cloí leis na prionsabail sin agus iad ag déileáil le custaiméirí – lena n-áirítear freagraí tráthúla a thabhairt ar chumarsáid scríofa, ar an nguthán agus ar chumarsáid eile. Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh clúdach teileafóin breise (am lóin san áireamh) ionas gur féidir leis an lasc-chlár fanacht ar oscailt ó 9rn go 5in, Luan go hAoine. Cuireann an tSeirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh seirbhís ar fáil ó 9rn go 9in.

3. Comhionannas agus éagsúlacht

Beidh meas againn ar éagsúlacht agus cinnteoimid go mbeidh sé de cheart agat go gcaitear go cothrom leat.

In 2009, d'oibrigh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le gníomhaireachtaí eile chun a chinntiú gur shroich an fhaisnéis raon grúpaí custaiméirí lena n-áirítear daoine scothaosta, daoine faoi mhíchumas, tuismitheoirí aonair, imircigh agus inimircigh a bhí ag obair sa tír.

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.

Is féidir le custaiméirí rochtain a fháil ar sheirbhísí ar roinnt bealaí éagsúla – ar líne, ar an teileafón agus duine le duine. Seachadtar seirbhís MABS ar thrí bhealach:

- Ar a láithreán gréasáin (mabs.ie)
- Trí líne chabhrach MABS (1890 283 438, 9rn - 8in, Luan go hAoine)
- Go pearsanta le Comhairleoirí Airgid oilte in oifigí ar fud na tíre

Rinne an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh raon ábhar clóite a fhoilsiú in 2009 freisin (féach leathanach 26).

5. Rochtain

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

Tá oifigí atá go hiomlán inrochtana ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i dTeach Ché Sheoirse, Sráid Chnoc na Lobhar, Baile Átha Cliath 2. Comhlíonann na hoifigí réigiúnacha agus na hIonaid Faisnéise do Shaoránaigh go léir na caighdeáin inrochtaineachta maidir le seachadadh seirbhísí. Dearadh an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun go mbeadh sé inrochtana ag na húsáideoirí uile, daoine faoi mhíchumas san áireamh, ag baint úsáide as bogearraí teicneolaíochta oiriúnaithe cosúil le léitheoirí scáileáin. Cloíonn an láithreán gréasáin citizensinformation.ie le Treoirlínte Inrochtaineachta Ábhar Gréasáin WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin), a d'fhorbair Feadhnacht an Ghréasáin Dhomhanda. Cloíonn an láithreán gréasáin corparáideach (citizensinformationboard.ie) leis na Treoirlínte freisin.

6. Teangacha Oifigiúla

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

Tá faisnéis ar citizensinformation.ie, losingyourjob.ie agus keepingyourhome.ie ar fáil as Béarla agus as Gaeilge agus tá roinnt cáipéisí i dteangacha eile freisin (Fraincis, Polainnis agus Rómáinis).

Tá Scéim Gaeilge ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh de réir Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Díríonn an tAcht ar infhaighteacht níos fearr agus ar chaighdeán níos airde ar sheirbhísí poiblí trí Ghaeilge. Féach Acht na dTeangacha Oifigiúla ar leathanach 44 thuas freisin

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.

D'oibrigh comhghrúpaí oibre ar a raibh ionadaithe an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus na Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh le chéile in 2009 ar raon saincheisteanna a bhain le forbairt an líonra agus seirbhísí a sheachadadh ar an talamh. Cuireann Grúpa Comhchomhairle d'Úsáideoirí ionchur agus aiseolas leanúnach ó úsáideoirí citizensinformation.ie ar fáil don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

8. Custaiméirí inmheánacha

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

Úsáidtear an cur chuige Comhpháirtíochta laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar fhóram do chomhchomhairle agus plé maidir le gnó an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus conas a dhéantar é a chur i gcrích.

9. Comhordú

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

Oibríonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh go dlúth lena phríomhpháirtithe seachadta (SFSanna, STFS, MABS agus na tionscadail abhcóideachta) agus le páirtithe leasmhara ar fud na hearnála poiblí agus na hearnála deonaí, an Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh, chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar shaoránaigh a sheachadadh.

Cuireann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh luach le soláthar na faisnéise faoi sheirbhísí sibhialta agus sóisialta trína chur chuige comhtháite. Is éard atá i gceist leis an gcur chuige sin ná faisnéis ábhartha ó raon soláthraithe agus foinsí a bhailiú agus a chomhtháthú, agus an fhaisnéis a chur ar fáil ar bhealach neamhspleách, neamhchlaonta.

Is eiseamláirí de chomhtháthú na faisnéise agus foilsiú na faisnéise ar bhealaí inrochtana iad an láithreán gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, cur i bhfeidhm na straitéise trí-chainéal de sholáthar faisnéise, agus forbairt an láithreáin ghréasáin Assist Ireland agus na líne gutháin cabhraí ábhartha.

10. Achomhairc

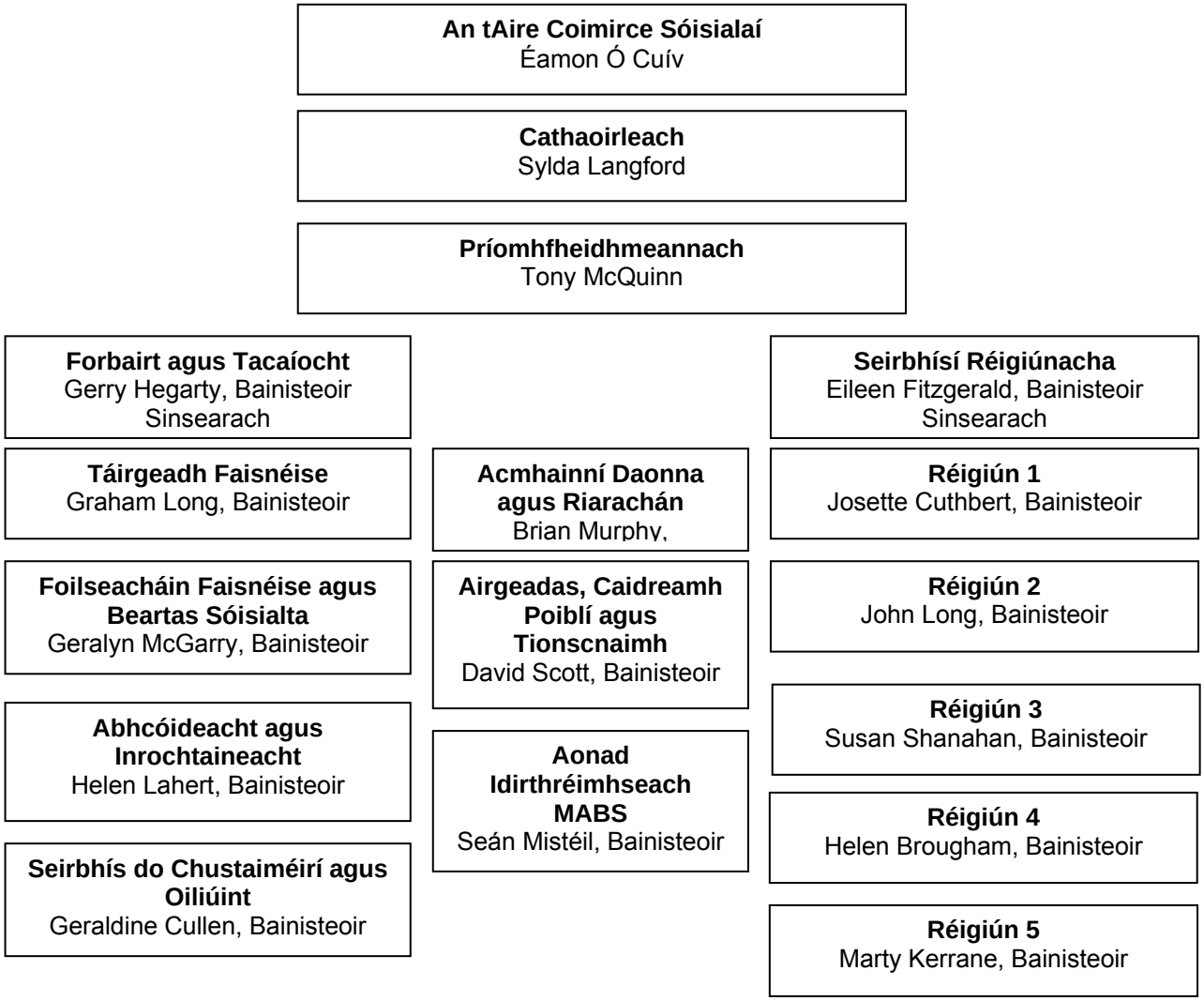
Beidh córas achomhairc agus athbhreithnithe againn nuair is cuí sin a bheidh inrochtana agus trédhearcach.

Ceapadh Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí. Ní bhfuarthas aon ghearán in 2009.

11. Nótaí tráchta agus gearáin

Is mian linn an tseirbhís is fearr a sholáthar duit agus cuirimid fáilte roimh nótaí tráchta faoinár seirbhísí. Téigh i dteagmháil lenár nOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Shona Bannon ag an seoladh thíos nó ag commentsandcomplaints@ciboard.ie

Aguisín 2: Cairt eagrúcháin



Aguisín 3: Oifigí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

SEIRBHÍSÍ LÁRNACHA

Teach Ché Sheoirse
43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 605 9000

OIFIGÍ RÉIGIÚNACHA

Réigiún 1–
Baile Átha Cliath
Thuaidh agus
an tOirthuaisceart

Teach na Páirce
191-193
An Cuarbhóthar Thuaidh
Baile Átha Cliath 7
Teil: (01) 824 5200

Teach an Leamháin
Bruach an Leamháin
Bóthar Mhuinchille
An Cabhán
Teil: (049) 436 2533

4 Cúirt Adelphi
An Siúlán Fada
Dún Dealgan
Co. Lú
Teil: (042) 933 2913

Réigiún 2 –
Baile Átha Cliath Thiar
agus
Lár na Tíre

Teach Hainault
An Chearnóg
Tamhlacht
Baile Átha Cliath 24
Teil: (01) 462 0444

An Bansa
Sráid an Chaisleáin
An Muileann gCearr
Co. na hIarmhí
Teil: (044) 934 0219

f/ch SFS Cho. Uíbh Fhailí
Leibhéal a hAon
Ionad an Droichid
Tulach Mhór
Co. Uíbh Fhailí
Teil: (057) 934 1262

Réigiún 3 –
Baile Átha Cliath Theas
agus
an tOirdheisceart

4 An Pharáid
Cill Chainnigh
Teil: (056) 776 5176

14 Sráid Gladstone
Port Láirge
Teil: (051) 850 998 /872 431

Réigiún 4 –
An Deisceart agus
an Meán-Iarthar

101 An Phríomhshráid
Thuaidh
Corcaigh
Teil: (021) 422 2280

6ú Urlár, Ionad Gnó
Chúirt na hAbhann
Cearnóg Mhargadh an
Arbhair
Luimneach
Teil: (061) 440 199

Réigiún 5 –
An tIarthar agus
an tIarthuaisceart

4ú Urlár
Geata an Duga
Bóthar na gCeannaithe
Cathair na Gaillimhe
Teil: (091) 560 370

Lána an Mhuilinn
Caisleán an Bharraigh
Co. Mhaigh Eo
Teil: (094) 902 2169

1ú Urlár
Teach Radharc an Chuain
16 Sráid Holborn
Sligeach
Teil: (071) 914 5920

Bóthar an Chalafoirt
Leitir Ceanainn
Co. Dhún na nGall
Teil: (074) 912 110

Aguisín 4 Cuntais

AN BORD UM FHAISNÉIS DO SHAORÁNAIGH
DRÉACHT-RÁITIS AIRGEADAIS
DON BHLIAIN DAR CRÍOCH 31/12/09

INNÉACS

Baill an Bhoird agus Faisnéis Eile	2
Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	3-4
Ráiteas faoi Rialú Inmheánach Airgeadais	5
Ráiteas Faoi Fhreagrachtaí an Bhoird	6
Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta	7-8
Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	9
Ráiteas faoi Ghnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána	10
Clár Comhardaithe	11
Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid	12
Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais	13-23

BAILL AN BHOIRD AGUS FAISNÉIS EILE

Baill an Bhoird:

Michael Butler	(téarma críochnaithe Deireadh Fómhair 2009)
Máirín Byrne	(téarma críochnaithe Eanáir 2009)
Laurie Cearr	
Detta Fanning	(téarma críochnaithe Eanáir 2009)
Chris Glennon	(téarma críochnaithe Eanáir 2009)
Hilary Haydon	(téarma críochnaithe 2009)
Michael Healy-Rae	(ceaptha Aibreán 2009)
John Hogan	(téarma críochnaithe Meán Fómhair 2009)
Maria Mangan	(téarma críochnaithe Deireadh Fómhair 2009)
Joe Meagher	(téarma críochnaithe Meán Fómhair 2009)
Martin Naughton	(téarma críochnaithe Meán Fómhair 2009)
Daragh O'Connor	
David Ormonde	(téarma críochnaithe Meán Fómhair 2009)
James Smyth	(téarma críochnaithe Eanáir 2009)
Patricia Walsh	
Margaret Zheng	

Seoladh:
Teach Ché Sheoirse
43 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Átha Cliath 2

Rúnaí:
Brian Murphy

Aturnaetha:
Mason Hayes agus Curran
Teach an Bhruach Theas
Sráid na Bearú
Baile Átha Cliath 4

Kilcullen and Associates
183 Bóthar Ráth Maonais Íochtarach
Baile Átha Cliath 6

Baincéirí:
AIB
Brainse Lárionaid Bainc
Bosca Poist 1121
Droichead na Dothra
Baile Átha Cliath 4

Iniúchóirí:
an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste
Bloc an Státchiste
Caisleán Bhaile Átha Cliath
Baile Átha Cliath 2

Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste le cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais

Táim tar éis iniúchadh a dhéanamh ar ráitis airgeadais an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2009 faoin Acht um Chomhairle 2000.

Cuimsítear sna ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta arna leagan amach iontu, Ráiteas na mBeartas Cuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Ráiteas um Iomlán na nGnóthachan agus na gCaillteanas, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus na nótaí gaolmhara.

Freagrachtaí an Bhoird agus an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste faoi seach

Tá an Bord freagrach as na ráitis airgeadais a ullmhú de réir an Achta um Chomhairle 2000 agus as rialtacht idirbheart a chinntiú. Ullmhaíonn an Bord na ráitis airgeadais de réir Cleachtas Cuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn. Tá freagrachtaí cuntasaíochta Bhaill an Bhoird leagtha amach sa Ráiteas faoi Fhreagrachtaí an Bhoird.

Tá mé freagrach as iniúchadh a dhéanamh ar na ráitis airgeadais de réir na riachtanas dlíthiúil agus rialála agus de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchadh (An RA agus Éire).

Tuairiscím mo thuairim faoi cibé an dtugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir nó nach dtugann, de réir Cleachtas Cuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn. Tuairiscím freisin cibé ar coimeádadh leabhair chuntais chearta nó nár coimeádadh, i mo thuairim. Chomh maith leis sin, tugaim mo thuairim ar cibé an réitíonn na ráitis airgeadais leis na leabhair chuntais nó nach réitíonn.

Tuairiscím faoi chás ábhartha ar bith inar úsáideadh airgead i gcomhair cuspóir eile seachas an ceann a bhí beartaithe dó, nó mura ndearnadh na hidirbhearta de réir na n-údarás a bhí á rialú.

Tuairiscím freisin mura bhfuair mé an fhaisnéis agus na míniúcháin go léir a bhí riachtanach chun m'iniúchadh a dhéanamh.

Déanaim athbhreithniú ar cibé an léiríonn an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach Airgeadais go bhfuil an Bord ag cloí leis an gCód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit nó nach léiríonn, agus tuairiscím aon chás ábhartha nach bhfuil siad, nó má tá an ráiteas míthreorach nó ar neamhréir le faisnéis eile a tháinig mé uirthi le linn m'iniúchta ar na ráitis airgeadais.

Níl orm breathnú ar cibé an gclúdaíonn an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach Airgeadais gach riosca agus rialú airgeadais nó nach gclúdaíonn, ná ní gá dom tuairim a thabhairt ar éifeachtacht na nósanna imeachta riosca agus rialaithe.

Léim faisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil, agus breithním cibé an bhfuil sé comhsheasmhach leis na ráitis airgeadais iniúchta nó nach bhfuil. Breathnaím ar na himpleachtaí do mo thuarascáil má thagann sé chun m'fheasa go bhfuil míráitis dhealraitheacha nó neamhréireachtaí ábhartha leis na ráitis airgeadais inti.

Bonn na Tuairime Iniúchta

Ag cleachtadh m'fheidhme mar Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste, thug mé faoi m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais i gcomhréir leis na Caighdeáin Idirnáisiúnta um Iniúchadh (An RA agus Éire) a d'eisigh an Bord um Chleachtais Iniúchta agus trí thagairt a dhéanamh do na breathnuithe speisialta a bhaineann le heagraíochtaí Stáit maidir lena mbainistiú agus lena bhfeidhmiú. Cuimsítear in iniúchadh scrúdú, ar bhonn trialach, ar fhianaise ar ábhartha í do na méideanna agus don nochtadh agus
do rialtacht na n-idirbheart airgeadais a n-áirítear sna ráitis airgeadais. Cuimsítear ann freisin measúnú ar na meastacháin agus na breithiúnais shuntasacha a rinneadh agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, agus an bhfuil na beartais chuntasaíochta oiriúnach do chúinsí an Bhoird, an gcuirtear i bhfeidhm go comhsheasmhach iad agus an nochtar go leordhóthanach iad.

Rinne mé pleanáil ar m'iniúchadh agus thug mé faoi d'fhonn an fhaisnéis agus na míniúcháin go léir a fháil a mheas mé a bheith riachtanach chun fianaise leordhóthanach a chur ar fáil dom le dearbhú réasúnta a thabhairt go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhíráiteas ábhartha, bíodh sé sin de bharr calaoise, nó neamhrialtachta nó earráid eile. Le teacht ar mo thuairim, rinne mé meastóireacht freisin ar leordhóthanacht fhoriomlán na faisnéise a chuirtear i láthair sna ráitis airgeadais.

Tuairim

I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir, de réir Cleachtas Cuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn, ar staid ghnóthaí an Bhoird amhail an 31 Nollaig 2009 agus ar a ioncam agus a chaiteachas don bhliain dar críoch an dáta sin.

Is é an tuairim atá agam ná gur choinnigh an Bord leabhair chuntais chuí. Réitíonn na ráitis airgeadais leis na leabhair chuntais.

Ábhar Eile

Gan mo thuairim 011 ar na ráitis airgeadais a cháiliú, tarraingím aird ar an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach Airgeadais ina nochtaítear nach ndearna an Bord an t-athbhreithniú bliantúil ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha airgeadais ar an modh a éilítear sa Chód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit.

John Buckley
An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste
19 Samhain 2010

Ráiteas faoi Rialú Inmheánach Airgeadais

Freagracht as an gCóras Rialaithe Inmheánaigh Airgeadais
Thar ceann bhaill an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, admhaím an fhreagracht atá orainn deimhin a dhéanamh de go ndéantar córas éifeachtúil rialaithe inmheánaigh airgeadais a choimeád agus a fheidhmiú.

Ní féidir leis an gcóras urrús absalóideach a thabhairt ach urrús réasúnach go ndéantar sócmhainní a chosaint, idirbhearta a údarú agus a thaifeadadh i gceart, agus go ndéantar earráidí nó neamhrialtachtaí ábhartha a chosc nó go dtabharfaí iad faoi deara in achar tráthúil ama.

Príomhnósanna Imeachta Rialaithe
Tá an Bord tar éis glacadh le céimeanna chun comhshaol rialála cuí a chinntiú trí

- Fhreagrachtaí bainistíochta a shainmhíniú go soiléir;
- Nósanna imeachta foirmiúla a bhunú chun laigí suntasacha rialaithe a thuairisciú agus gníomh ceartúcháin cuí a chinntiú.

Tá próisis bunaithe ag an mBord chun rioscaí gnó a aithint agus meastóireacht a dhéanamh orthu trí:

- Nádúr, méid agus impleachtaí airgeadais na rioscaí atá os comhair an Bhoird a aithint, lena n-áirítear an méid agus na catagóirí dar leis is inghlactha;
- An dóchúlacht go dtarlóidh na rioscaí aitheanta a mheas;
- Measúnú a dhéanamh ar chumas an Bhoird na rioscaí a tharlaíonn a bhainistiú agus a mhaolú; agus
- Measúnú a dhéanamh ar na costais a bhaineann le rialuithe áirithe i gcomparáid leis an tairbhe a bhaintear astu.

Tá an córas rialaithe inmheánaigh airgeadais bunaithe ar chreatlach d'fhaisnéis bainistíochta rialta, nósanna imeachta riaracháin lena n-áirítear leithscaradh dualgais, agus córas tarmligin agus cuntasachta. Áirítear leis go háirithe:

- Córas buiséadaithe cuimsitheach le buiséad bliantúil a athbhreithníonn agus a chomhaontaíonn an Bord;
- Athbhreithnithe rialta ón mBord ar thuarascálacha airgeadais tréimhsiúla agus bliantúla a léiríonn an fheidhmíocht airgeadais in aghaidh réamh-mheastacháin;
- Spriocanna a leagan amach chun feidhmíocht airgeadais agus eile a thomhas.

Tá feidhm iniúchta inmheánaigh ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar a shainítear i gCairt an Bhoird d'Iniúchadh Inmheánach, a fheidhmíonn de réir an Chreat-Chóid Dea-Chleachtais a leagtar amach sa Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit. Bíonn obair fheidhm an iniúchta inmheánaigh treoraithe ag anailís a dhéantar ar an riosca a bhíonn i ndán don chomhlacht agus bunaítear pleananna iniúchta inmheánaigh bliantúla ar an anailís sin. Ó ba rud é nach raibh córam ar an mBord ná ar an gCoiste ní dhearnadh measúnú riosca ná athbhreithniú ar an gclár rioscaí in 2009. Ceapadh Bord agus Coiste nua in Aibreán 2010. Rinneadh foinsiú allamuigh ar fheidhm iniúchta inmheánaigh an Bhoird, ach ó ba rud é go raibh moill ar an bpróiseas tairsceana, níor cuireadh feidhm iniúchta inmheánaigh i gcrích in 2009. Ceapadh iniúchóirí inmheánacha nua i nDeireadh Fómhair 2009 ach ó ba rud é nach raibh córam ar an mBord ná ar an gCoiste Iniúchta níor faomhadh an Plean Iniúchta go dtí Bealtaine 2010.

Bíonn monatóireacht an Bhoird ar éifeachtacht an chórais rialaithe inmheánaigh airgeadais treoraithe ag obair an Choiste Iniúchta a dhéanann maoirseacht ar obair an iniúchóra inmheánaigh, na bainisteoirí feidhmiúcháin laistigh den Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh atá freagrach as forbairt agus coinneáil na creatlaí rialaithe airgeadais, agus ag na tuairimí a nochtann an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste ina litir bhainistíochta nó i dtuairiscí eile dá chuid.

Athbhreithniú Bliantúil ar Rialuithe
Ní dhearna an Bord aon athbhreithniú ar éifeachtúlacht na rialuithe inmheánacha airgeadais don bhliain 2009. Tá rún ag an mBord athbreithniú a dhéanamh in 2010.
Sínithe thar ceann an Bhoird

An Cathaoirleach
Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Dáta……

Ráiteas Faoi Fhreagrachtaí an Bhoird

De réir an Acht um Chomhairle 2000, Alt 22 (4a), ceanglaítear ar Bhord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh ráitis airgeadais a ullmhú i cibé foirm a cheadóidh an tAire Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh le toiliú an Aire Airgeadais. Agus na ráitis airgeadais sin á n-ullmhú, éilítear ar an mBord:

- Beartais oiriúnacha cuntasaíochta a roghnú agus iad a fheidhmiú go comhsheasmhach ansin;
- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh ata réasúnach críonna;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, ach amháin i gcás nach cuí a thoimhdiú go leanfaidh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh de bheith i bhfeidhm, agus
- A chur in iúl cé acu ar leanadh na caighdeáin chuntasaíochta infheidhmithe nó nár leanadh, faoi réir ag aon difríochtaí ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais.

Dearbhaíonn an Bord gur chloí siad leis na ceanglais thuas agus na ráitis airgeadais á réiteach acu a insíonn le cruinneas réasúnach, tráth ar bith, staid airgeadais an Bhoird agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go gcomhlíonfar Alt 22 den Acht leis na ráitis airgeadais. Tá an Bord freagrach freisin as a shócmhainní a chosaint, agus mar sin bearta réasúnacha a ghlacadh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a aimsiú.

…….…… An Cathaoirleach

……Ball den Bhord

Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta

1. Bunús na Cuntasaíochta

Ullmhaíodh na ráitis airgeadais ar bhonn fabhraithe ach amháin sna cásanna a luaitear thíos, faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil, agus faoi réir cleachtas cuntasaíochta a nglactar leis go coiteann. Glacadh le caighdeáin um thuairisciú airgeadais a mhol na comhlachtaí cuntasaíochta aitheanta de réir mar a bhain siad le hábhar. Is é an Euro an t-aonad airgeadra ina n-ainmnítear na ráitis airgeadais.

Leasaíodh an tAcht um Chomhairle 2000 (arna leasú ag an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007) le Cuid 4 den Acht Leasa Shóisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha) 2008, chun feidhmeanna an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh a leathnú chun an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) agus freagrachtaí bainteacha a chuimsiú. Áirítear leo MABS a fhorbairt agus a chur chun cinn, faisnéis a chur ar fáil faoin tseirbhís agus oideachas poiblí a chur ar fáil maidir le bainistíocht airgeadais. Rinneadh foráil freisin don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun sonraí a thiomsú, tabhairt faoi thaighde agus comhairle agus faisnéis a chur ar fáil don Aire Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh maidir le MABS. Bhí feidhm ag sannadh na bhfreagrachtaí seo ón 13 Iúil 2009.

Cuirtear an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid ar fáil trí chuideachtaí neamhspleácha a oibríonn faoi chomhaontú leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus níl feidhm ag an gcaidreamh príomhaí agus gníomhaí. Dá bhrí sin, ní chuirtear sócmhainní agus dliteanais na gcuideachtaí sin san áireamh sna ráitis airgeadais. Tá úsáid agus diúscairt sócmhainní arna maoiniú ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faoi réir srianta atá leagtha amach sa chomhaontú. Cuimsítear sna ráitis airgeadais caiteachas a taobhaíodh agus na cuideachtaí á maoiniú le linn na bliana. Mar atá léirithe i nóta 8, ba í an Roinn Coimirce Sóisialaí a chuir an chuid is mó dá n-acmhainní ar fáil in 2009.

2. Tréimhse Chuntasaíochta

Baineann na Ráitis Airgeadais leis an tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2009.

3. Aitheantas Ioncaim

Cuirtear deontais ón stát san áireamh ar bhonn fáltais airgid thirim.

4. Sócmhainní Seasta agus Dímheas

(i) Luaitear sócmhainní seasta ag costas lúide dímheas carnach, seachas i gcásanna inar tharla athluacháil. Luaitear sócmhainní a athluacháladh ag luacháil lúide dímheas carnach.

(ii) Déantar sócmhainní seasta a dhímheas ag rátaí bliantúla measta chun na sócmhainní a dhíscríobh thar a saolré úsáideach. Gearrtar dímheas ag leath an ráta bliantúil i mbliain an cheannaigh. Tarlaíonn dímheas ag na rátaí seo a leanas:

Trealamh Ríomhaireachta	Líne Dhíreach	33⅓%
Trealamh Oifige	Líne Dhíreach	20%
Troscán Oifige	Líne Dhíreach	12½%
Feithiclí	Líne Dhíreach	25%
Áitreabh	Dímheasta i gcomhréir le saolré eacnamaíoch gach píosa réadmhaoine	

(iii) Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina sheilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne gnólacht neamhspleách comhairleoirí réadmhaoine athluacháil bunaithe ar Luach Úsáide Eacnamúla an 1 Samhain 2008.

(iv) Sa chás go bhfuil athluacháil déanta ar shócmhainn, tá an muirear dímheasa bunaithe ar an tsuim athluacháilte agus ar an saolré eacnamaíoch úsáideach atá fágtha ar an tsócmhainn.

(v) Socraítear an gnóthachan nó an caillteanas atá mar thoradh ar dhiúscairt nó cur as úsáid sócmhainne seasta mar an difríocht idir na fáltais ón díolachán agus costas carraeireachta na sócmhainne agus aithnítear sa ráiteas ioncaim é.

5. Pinsin

Tá scéim aoisliúntais á hullmhú faoi Alt 15 den Acht um Chomhairle 2000. Faoi láthair, faigheann baill foirne an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a bhí tráth mar fhoireann ag an mBord Náisiúnta Athshlánúcháin, agus a théann ar scor sochair aoisliúntais faoi théarmaí Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil; faigheann baill foirne a bhí tráth mar fhoireann an Bhoird Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí sochair faoi théarmaí Scéim Aoisliúntais na nGníomhaireachtaí Sláinte Ainmnithe; agus faigheann baill foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh i ndiaidh a bhunaithe agus a théann ar scor sochair ag teacht le téarmaí Scéim Aoisliúntais na nGníomhaireachtaí Sláinte Ainmnithe.

Is scéimeanna pinsin sochar sainithe iad na scéimeanna seo a dtugtar maoiniú bliantúil dóibh ar bhonn íoc mar a úsáidtear ón airgead atá ar fáil don Bhord, lena n-áirítear airgead ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus ó ranníocaíochtaí ó thuarastail foirne.

Léiríonn costais phinsin na sochair phinsin tuillte ag fostaithe le linn na tréimhse, agus taispeántar iad saor ó ranníocaíochtaí pinsin na foirne a choinníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Aithnítear méid a chomhfhreagraíonn don mhuirear pinsin mar ioncam, a mhéid is féidir é a aisghabháil agus go bhfuil sé fritháirithe ag deontais faighte sa bhliain chun íocaíochtaí pinsin a íoc.

Léiríonn an Ráiteas faoi Ghnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána gnóthachain nó caillteanais achtúireacha a eascraíonn as dliteanais scéime, agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa mhéid atá le haisghabháil ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh.

Is ionann na dliteanais phinsin agus luach reatha íocaíochtaí pinsin na todhchaí tuillte ag an bhfoireann go dtí seo. Is ionann an maoiniú pinsin iarchurtha agus an tsócmhainn chomhfhreagrach le bheith aisghafa ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh i dtréimhsí sa todhchaí.

6. Cuntas Caipitil

Léiríonn an Cuntas Caipitil:

(i) luach gan amúchadh an ioncaim a úsáideadh chun íoc as sócmhainní seasta; agus

(ii) an barrachas gan amúchadh a d'eascair as athluacháil sócmhainní seasta.

7. Sócmhainní ar Léas

(a) Léasanna Airgeadais

Nuair a fuarthas sócmhainn faoi léas airgeadais, áiríodh an cion caipitil den tsócmhainn sna sócmhainní seasta agus dímheasadh í thar bheatha na sócmhainne agus áiríodh cion an chaipitil atá fós sna hoibleagáidí léasa leis na creidiúnaithe. Díscríobhtar an cion úis thar phríomhthréimhse an léasa.

(b) Léasanna Oibriúcháin

Déileáladh le híocaíochtaí cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa chuntas ioncaim agus caiteachais de réir mar a tabhaíodh iad.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

	Nóta	2009 €	2008 €
Ioncam			
Deontais Stáit	**1**	28,005,211	29,467,847
Ioncam Eile	**2**	334,211	356,575
Glan-Mhaoiniú Iarchurtha do Phinsin		1,332,000	1,588,000
		29,671,422	31,412,422
Aistriú ó / (chuig) Cuntas Caipitil		551,529	(1,249,754)
		30,222,951	**30,162,668**
Caiteachas			
Tuarastail	**3**	5,786,266	5,316,012
Táillí agus Speansais Bhaill an Bhoird	**4**	59,422	124,374
Costais Phinsin	**18**	1,043,000	1,674,000
Costais Riaracháin	**5**	2,803,602	3,034,959
Seirbhísí Réigiúnacha	**7**	14,668,056	14,588,267
Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS)	**8**	599,014	-
Táirgeadh Faisnéise	**9**	61,162	143,198
Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta	**10**	391,087	543,768
Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide	**11**	789,485	1,089,746
Seirbhísí Aighneachta agus Tacaíochta (Míchumas)	**12**	3,217,963	3,467,549
Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint	**13**	120,648	168,055
		29,539,705	**30,149,928**
Barrachas don Bhliain		683,246	12,740
Barrachas amhail an 1 Eanáir 2009		230,601	217,861
Barrachas amhail an 31 Nollaig 2009		913,847	230,601

Baineann torthaí na tréimhse le hoibríochtaí leanúnacha.

Is cuid de na ráitis airgeadais seo iad an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na Nótaí 1 go 20.

……..An Cathaoirleach

……Ball den Bhord

Ráiteas faoi Ghnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána

	Nóta	€	2009 €	€	2008 €
Barrachas don Bhliain			683,246		12,740
Barrachas Neamhréadaithe ar Athluacháil Talún agus Foirgneamh			-		1,989,948
Gnóthachan Achtúireach ar Dhliteanais Phinsin	**18 (b), (e)**				
i. Caillteanas Taithí ar Dhliteanais Phinsin		(186,000)		(213,000)	
ii. Athruithe um Thoimhdí a bhaineann leis an Luach Reatha		267,000		2,981,000	
		---		---	
iii. Gnóthachan Achtúireach ar Dhliteanais Phinsin			81,000		2,768,000
Coigeartú ar Mhaoiniú Pinsin Iarchurtha	**18 (b), (e)**		(81,000)		(2,768,000)
			---		---
Gnóthachain Aitheanta Iomlána don Bhliain			**683,246**		**2,002,688**
			========		========

Is cuid de na ráitis airgeadais seo iad an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na Nótaí 1 go 20.

…… An Cathaoirleach

…… Ball den Bhord

Clár Comhardaithe amhail an 31 Nollaig 2009

	Nóta	2009 €	2008 €
Sócmhainní Seasta	**14**	9,359,974	9,911,503
Sócmhainní Reatha			
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	**15**	462,071	425,362
Banc agus Airgead ar Láimh		774,920	219,173
		1,236,991	644,535
Dliteanais Reatha			
Creidiúnaithe: Méideanna Dlite laistigh de Bhliain Amháin	**16**	(323,144)	(413,934)
		(323,144)	(413,934)
Glansócmhainní Reatha		912,977	230,601
Sócmhainní Iomlána Lúide Dliteanais Reatha Gan Phinsin		**10,273,821**	**10,142,104**
Maoiniú Pinsin Iarchurtha	18	23,485,000	22,234,000
Dliteanais Phinsin	18	(23,485,000)	(22,234,000)
Sócmhainní Iomlána Lúide Dliteanais Reatha		**10,272,951**	**10,142,104**
Arna ionadú ag			
Cuntas Caipitil	17	9,359,974	9,911,503
Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		913,847	230,601
		10,273,821	**10,142,104**

Is cuid de na ráitis airgeadais seo iad an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na Nótaí 1 go 20.

…… An Cathaoirleach

…… Ball den Bhord

Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

	Nóta	2009 €	2008 €
Réiteach an Bharrachais don Tréimhse le hAirgead Glan ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin			
Barrachas don bhliain		682,376	12,740
Aistriú ó / (chuig) Cuntas Caipitil		(551,529)	1,249,754
Dímheas		588,435	461,526
Caillteanas ar Dhiúscairt Sócmhainne Seasta		-	26,141
(Méadú) / Laghdú sna Féichiúnaithe		(36,709)	132,683
(Laghdú) / Méadú i gCreidiúnaithe		(90,790)	130,886
Glan-Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		**592,653**	**2,013,730**
Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid			
Glan-Insreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		592,653	2,013,730
Caiteachas Caipitil:			
Earraí Fála		(36,906)	(1,737,421)
Méadú ar Airgead Tirim sa Bhliain		**555,747**	**276,309**
Réiteach an Ghlan-Sreafa Airgid le Gluaiseachtaí i nGlanchistí			
Gluaiseacht i nGlanchistí don Bhliain		555,747	276,309
Glanchistí amhail an 1 Eanáir		219,173	(57,136)
Glanchistí amhail an 31 Nollaig		774,920	219,173

Is cuid de na ráitis airgeadais seo iad an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na Nótaí 1 go 20.

…… An Cathaoirleach

…… Ball den Bhord

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

		Nóta	2009 €	2008 €
1.	**Deontais Stáit**			
	Deontas don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh		28,005,211	29,467,847
			28,005,211	**29,467,847**
2.	**Ioncam Eile**			
	Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte – Ranníocaíocht le Seirbhísí Faisnéise Comhtháite		126,554	107,228
	Díolacháin Ábhar Faisnéise		12,185	9,313
	Táillí Oiliúna		21,290	6,425
	Cíos Áitribh agus Seirbhísí		2,540	10,040
	Comhairle do Shaoránaigh – Ranníocaíocht leis an Tionscadal Borderwise		-	1,387
	Aisíoc Iasachtaí Foirne		121,166	76,294
	Ranníocaíocht le Costais Athlonnaithe Faighte		-	75,000
	Ioncam Eile		50,476	70,888
			334,211	**356,575**
3.	**Tuarastail †**			
	Seirbhísí Bainistíochta		1,165,311	1,292,724
	Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide		359,352	331,023
	Táirgeadh Faisnéise		399,501	356,147
	Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta		552,149	396,599
	Tacaíocht agus Inrochtaineacht		253,634	299,962
	Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint		418,999	356,793
	Seirbhísí Réigiúnacha		2,529,101	2,282,764
	Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) - Aonad Idirthréimhseach		108,219	-
			5,786,266	5,316,012

† Ba é 88 meánlíon na foirne a bhí fostaithe ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le linn na tréimhse (2008, 88). Ina theannta sin tháinig 4 baill foirne chuig an Bord ar iasacht ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh in 2009. Asbhaineadh €244,046 ón bhfoireann oibre trí thobhach pinsin agus íocadh anonn chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí é.

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

4. Táillí Bhaill an Bhoird agus Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

	An Líon cruinnithe ar Freastalaíodh Orthu*	2009 Táillí	Costais
		€	€
Michael Butler	3/4	5,216	-
Mairin Byrne	-/-	268	-
Laurie Cearr	3/4	6,511	-
Detta Fanning	-/-	268	-
Chris Glennon	-/-	489	-
Hilary Haydon	-/-	268	-
Michael Healy-Rae	2/3	4,304	2,015
John Hogan	4/4	4,612	-
Maria Mangan	3/4	5,216	-
Joe Meagher	4/4	4,612	2,389
Martin Naughton	4/4	4,612	-
Daragh O'Connor	4/4	-	-
David Ormonde	4/4	4,612	-
Patricia Walsh	2/4	6,528	-
James Smyth	-/-	268	-
Margaret Zheng	3/4	7,234	-
		55,018	**4,404**

* Bhí céad chruinniú na bliana ar siúl i Márta 2009.

Fuair an Príomhfheidhmeannach íocaíochtaí tuarastail de €123,445. Ní dhearnadh aon íocaíochtaí bónais sa bhliain. Fuair an Príomhfheidhmeannach €1,271 i leith taistil agus cothabhála. Tá an Príomhfheidhmeannach ina bhall de scéim earnála poiblí sochair sainithe neamh-mhaoinithe agus ní théann a theidlíochtaí pinsin thar na teidlíochtaí caighdeánacha i scéim aoisliúntais sochair sainithe na hearnála poiblí.

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

		Nóta	2009 €	2008 €
5.	**Costais Riaracháin**			
	Cóiríocht agus Teaghlachas	**6**	1,422,264	1,508,727
	Taisteal agus Cothabháil		145,800	215,417
	Stáiseanóireacht agus Soláthairtí Oifige		83,368	97,410
	Postas agus Teileafón		210,764	214,651
	Comhairleacht agus Tuarascálacha		126,654	170,246
	Caidrimh Phoiblí		23,342	30,764
	Earcaíocht		-	55,793
	Seimineáir agus Cruinnithe		22,026	20,318
	Árachas		83,107	114,125
	Foilseacháin an Bhoird		26,731	35,418
	Táillí Cleamhnaithe		18,043	13,772
	Táillí Iniúchta Seachtraigh		13,630	14,500
	Táillí Iniúchta Inmheánaigh		15,449	19,409
	Drochfhiacha		5,763	6,571
	Dímheas		588,435	461,526
	Caillteanas ar Dhiúscairt Sócmhainne Seasta		-	26,141
	Ús agus Muirir		609	855
	Eile		17,617	29,316
			2,803,602	**3,034,959**

		Nóta	2009 €	2008 €
6.	**Cóiríocht agus Teaghlachas**			
	Cíos agus Rátaí		1,216,069	1,277,302
	Solas agus Teas		82,624	69,269
	Stóráil lasmuigh den Láthair		3,607	12,815
	Cothabháil agus Slándáil		119,964	149,341
			1,422,264	**1,508,727**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

7. Seirbhísí Réigiúnacha

(i) Deontais um Fhaisnéis do Shaoránaigh		
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus an Réigiún Thoir Thuaidh	3,177,761	3,067,349
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thiar agus Lár Tíre	3,235,231	3,273,062
Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas agus an Réigiún Theas Thoir	2,045,702	1,828,916
Réigiún an Deiscirt agus Lár an Iarthair	2,010,937	1,832,115
Réigiún an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	2,150,002	2,205,611
(ii) Tacaíocht Lárnach do CICanna		
Comhdhálacha, Seimineáir agus Cruinnithe	26,618	34,607
Ábhair, Tacaíocht agus Meastóireacht	2,977	3,319
Fógraíocht agus Poiblíocht	139,859	153,388
Faisnéis do Shaoránaigh a Athbhrandáil	115	79,469
Straitéis Seachadta Seirbhíse	-	27,727
Tacaíocht Líonra	28,353	77,644
(iii) Seirbhís Teileafóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh	1,316,970	1,189,563
(iv) Aonaid Shoghluaiste	32,359	48,580
(v) Tionscadal na Meantóirí Sóisialta	-	4,026
(vi) Forbairt Seirbhísí Tacaíochta	264,430	455,092
(viii) Forbairt Faisnéise	97,826	159,844
(viii) Forbairt Seirbhísí Faisnéise Comhtháite	46,554	27,228
(ix) Oiliúint agus Forbairt Réigiúnach	89,477	102,727
(x) Tionscadail Trasteorainn	2,885	18,000
	14,668,056	**14,588,267**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

8. Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) ††

(i) Deontais MABS		
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh agus an Réigiún Thoir Thuaidh	74,287	-
Réigiún Bhaile Átha Cliath Thiar agus Lár Tíre	99,267	-
Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas agus an Réigiún Theas Thoir	107,774	-
Réigiún an Deiscirt agus Lár an Iarthair	77,056	-
Réigiún an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	138,226	-
(ii) Tacaíocht Lárnach do MABS		
Fógraíocht agus Poiblíocht	99,752	-
Coiste Feidhmeannais Náisiúnta MABS	1,200	-
Costais tionscnaimh	1,452	-
	599,014	**-**

†† Tugadh freagracht as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) don Bhord um Fhaisnéis do Shaoránaigh ar 13 Iúil, 2009. Is éard atá i MABS ná líonra comhdhéanta de 53 cuideachta teoranta agus nuair a aistríodh a gcuid feidhmeanna chuig an mBord níor aistríodh aon chuid dá sócmhainní. Ba é €17.934 milliún buiséad MABS i gcomhair na bliana 2009 agus bhí an Roinn Coimirce Sóisialaí freagrach as formhór an mhaoinithe sin a riaradh sular sannadh iad chuig an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Bhí caiteachas €17.041 tabhaithe ag an Roinn Coimirce Sóisialaí in 2009 roimh an dáta sin. Méadófar buiséad an Bhoird in 2010 chun freastal a dhéanamh ar MABS.

.

	Nóta	2009 €	2008 €
9. Táirgeadh Faisnéise			
Ábhar Faisnéise ar Líne		5,848	39,238
Faisnéis ar Líne – Aistriúcháin		39,195	43,319
Forbairt ar Láithreán Gréasáin CIB		11,465	43,891
Caidrimh Phoiblí, Poiblíocht agus Fógraíocht		654	8,750
Forbairt Bunachar Sonraí		4,000	8,000
		61,162	143,198
10. Foilseacháin Faisnéise agus Beartas Sóisialta			
Deontais Foilseacháin		19,999	29,632
Foilseacháin		195,559	246,742
Tionscnamh Faisnéise		47,295	-
Tionscnamh do Náisiúnaigh Choigríche		-	50,000
Ilghnéitheach		8,953	12,404
Taighde ar Mhíchumas agus Faisnéis		29,273	60,220
Tacaíocht Taighde		62,116	79,522
Deontais Bheartais Shóisialta agus Tuarascálacha		27,892	65,248
		391,087	543,768

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

11. Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Láithreán gréasáin Faisnéise do Shaoránaigh	55,928	225,186
Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh	50,178	190,881
Seirbhísí Tacaíochta agus Bainistíochta	683,379	673,679
	789,485	**1,089,746**

12. Seirbhísí Tathanta agus Tacaíochta (Míchumas)

Tacaíocht Deontais do Sheirbhísí Tacaíochta san Earnáil Phobail & Dheonach	2,642,790	2,866,621
Seirbhís Teangaireachta na Teanga Comharthaíochta	288,355	305,786
Seirbhís Tacaíochta Pearsanta	-	-
Comhairleacht, Taighde agus Forbairt	188,404	147,485
Forbairt agus Taighde ar Sheirbhís Rochtana	98,414	147,657
	3,217,963	**3,467,549**

13. Seirbhís do Chustaiméirí agus Oiliúint

Acmhainní Oiliúna	52,391	38,448
Seirbhísí Oiliúna	38,633	79,473
Oiliúint Foirne	29,624	50,134
	120,648	**168,055**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

14. Sócmhainní Seasta	Áitreabh		Mótarfheithiclí	Trealamh	Trealamh	Troscán	Iomlán
	Faoi Úinéireacht	Léasacht		Ríomhaireachta	Oifige	Oifige	
Costas / Athluacháil	€	€	€	€	€	€	€
Iarmhéid amhail an 1 Eanair 2009	6,265,000	3,523,465	161,299	2,038,942	701,932	937,482	13,628,120
Breiseanna	-	-	10,106	18,833	7,967	-	36,906
Diúscairtí	-	-	-	(12,603)	(14,602)	-	(27,205)
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2009	6,265,000	3,523,465	171,405	2,045,172	695,297	937,482	13,637,821
Dímheas Carnach							
Iarmhéid amhail an 1 Eanair 2009	-	355,362	158,433	1,946,750	683,706	572,366	3,716,617
Muirear don bhliain	292,183	116,860	4,129	95,331	18,602	61,330	588,435
Diúscairtí le linn na bliana	-	-	-	(12,603)	(14,602)	-	(27,205)
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2009	292,183	472,222	162,562	2,029,478	687,706	633,696	4,277,847
Glanluach Leabhar							
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2009	5,972,817	3,051,243	8,843	15,694	7,591	303,786	9,359,974
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig 2008	6,265,000	3,168,103	2,866	92,192	18,226	365,116	9,911,503

i. Tá beartas ag an mBord na Sócmhainní Áitribh atá ina sheilbh a athluacháil gach cúig bliana. Rinne Lisney, gnólacht neamhspleách comhaireoirí réadmhaoine athluacháil bunaithe ar Luach Úsáide Eacnamúla an 1 Samhain 2008
ii. Níl an Bord ar an eolas maidir le haon athrú ábhartha ar luach agus mar sin níl nuashonrú déanta ar na luachálacha.

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

		Nóta	2009 €	2008 €
15.	**Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí**			
	Féichiúnaithe			
	Féichiúnaithe Trádála		43,992	96,309
	Féichiúnaithe Eile		34,221	25,116
			78,213	121,425
	Réamhíocaíochtaí		383,858	303,937
			462,071	**425,362**
16.	**Creidiúnaithe agus Fabhruithe**			
	Creidiúnaithe ÍMAT agus ÁSPC		120,784	122,235
	Creidiúnaithe Trádála		202,360	271,347
	Creidiúnaithe Eile		-	20,352
			323,144	**413,934**

				2009		2008
17.	**Cuntas Caipitil**		**€**	**€**	**€**	**€**
	Iarmhéid amhail an 1 Eanáir			9,911,503		6,671,801
	Aistriú chuig an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais:					
	Caiteachas Caipitil sa bhliain	**14**	36,906		1,737,421	
	Réadaithe ar Dhiúscairt Sócmhainne Seasta	**14**	-		(26,141)	
	Amúchadh ag teacht le Dímheas Sócmhainní	**14**	(588,435)	(551,529)	(461,526)	1,249,754
	Barrachas Athluachála Neamhréadaithe	**14**		-		1,989,948
	Iarmhéid amhail an 31 Nollaig			**9,359,974**		**9,911,503**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

18. Costais Phinsin

(a) Anailís ar Chostais Phinsin Iomlána Gearrtha ar Chaiteachas

	2009	2008
	€	€
Costas na Seirbhíse Reatha	345,000	712,000
Ús ar Dhliteanais na Scéime Pinsin	1,313,000	1,336,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(615,000)	(374,000)
	1,043,000	**1,674,000**

(b) Gluaiseacht i nGlan-Dliteanas Pinsin le linn na bliana airgeadais

	2009	2008
	€	€
Glan-Dliteanas Pinsin amhail an 1 Eanáir	22,234,000	23,414,000
Costas na Seirbhíse Reatha	345,000	712,000
Ioncam Airgeadais Eile (Costais Úis)	1,313,000	1,336,000
(Gnóthachan) / Caillteanas Achtúireach	(81,000)	(2,768,000)
Dliteanais Glanta le Linn na Bliana	(326,000)	(460,000)
Glan-Dliteanas Pinsin amhail an 31 Nollaig	23,485,000	22,234,000

(c) Sócmhainn Mhaoinithe Iarchurtha do Phinsin

Aithníonn an Bord na méideanna seo mar shócmhainn a chomhfhreagraíonn don dliteanas iarchurtha neamh-mhaoinithe do phinsin de bhun na dtoimhdí a luaitear thuas agus roinnt eachtraí a tharla roimhe seo. Áirítear ar na heachtraí seo an bonn reachtúil do bhunú na scéimeanna aoisliúntais, agus an beartas agus cleachtas atá i bhfeidhm faoi láthair maidir le maoiniú phinsin na seirbhíse poiblí, ranníocaíochtaí fostaithe agus an próiseas meastachán bliantúil san áireamh. Níl aon fhianaise ag an mBord nach leanfaidh an beartas maoinithe seo ar aghaidh ag íoc as méideanna dá leithéid de réir an chleachtais reatha. Ba ionann an tsócmhainn mhaoinithe iarchurtha do phinsin amhail an 31 Nollaig 2009 agus €23.485m (2008: €22.234m).

Glan-Mhaoiniú Iarchurtha do Phinsin sa Bhliain

	2009	2008
	€	€
Maoiniú In-Aisghabhála i nDáil le Costais Phinsin na Bliana Reatha	1,658,000	2,048,000
Deontas Stáit Úsáidte chun Pinsinéirí a Íoc	(326,000)	(460,000)
	1,332,000	**1,588,000**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

18. Costais Phinsin (ar lean)

.

(d) Feidhmíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh scéim aoisliúntas sochar sainithe don fhoireann. Tá na torthaí leagtha amach thíos bunaithe ar luacháil achtúireach ar na dliteanais i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2009. Rinne achtúire neamhspleách an luacháil trí leas a bhaint as modh an aonaid teilgin.

Is iad seo a leanas na toimhdí airgeadais a úsáideadh chun dliteanais na scéime a ríomh chun críche FRS 17:

Toimhde	**2009**	**2008**
Ráta lascaine	6.00%	5.70%
Toimhde faoi mhéadú ar thuarastail	3.50%	3.50%
Toimhde faoi mhéadú ar phinsin	3.50%	3.50%
Boilsciú praghsanna	2.00%	2.00%
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na bhfear)*	21.6 bliana	20.7 bliana
Ball aois 65 (ionchas saoil reatha na mban)*	24.7 bliana	23.7 bliana
Ball aois 40 (ionchas saoil na bhfear ag 65 bliana d'aois)*	22.7 bliana	21.8 bliana
Ball aois 40 (ionchas saoil na mban ag 65 bliana d'aois)*	25.8 bliana	24.8 bliana

*Tá ionchas saoil ó aois 65 do bhaill atá ag dul ar scor in 2029 nó 2049 amhail mar a bhí in 2009.

Bunaithe ar na toimhdí sin, agus ag baint úsáide as modh an aonaid teilgin forordaithe ag FRS 17, measadh gurbh é luach na ndliteanas fabhraithe i ndáil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh amhail an 31 Nollaig 2009 ná **€23.485m** (i gcomparáid le €22.234m amhail an 31 Nollaig 2008).

(e) Stair na nGnóthachan agus na gCaillteanas taithí

	2009	**2008**
Gnóthachain / Caillteanais ar Dhliteanais Scéime		
Méid	(€186,000)	(€213,000)
Céatadán de Luach Reatha na nDliteanas Scéime	0.79%	0.88%
Méid Iomlán Aitheanta sa Ráiteas faoi Ghnóthachain agus Caillteanais Aitheanta Iomlána		
Méid	€81,000	€2,768,000
Céatadán de Luach Reatha na nDliteanas Scéime	0.3%	12.4%
Gnóthachain / Caillteanais Achtúireachta Carntha	(€2,722,000)	(€2,536,000)

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Críoch 31 Nollaig 2009

19. Ceangaltais

(a) Léas Oibriúcháin

Bhí ceangaltais léasa ag an mBord a bhí iníoctha sna chéad dhá mhí dhéag eile agus faoi leas léasach áitreabh mar seo a leanas:

	2009 €	2008 €
Léas ar Chóiríocht Oifige		
Ag dul in éag tar éis bliain amháin agus roimh chúig bliana	39,325	26,977
Ag dul in éag tar éis 5 bliana	1,000,188	1,012,536
	1,039,513	**1,039,513**

(b) Maoiniú Deontas

Bhí ceangaltais mhaoinithe ag an mBord faoi na scéimeanna maoinithe deontas mar seo a leanas:

	2009 €	2008 €
Tacaíocht Deontais do Sheirbhísí Tacaíochta san Earnáil Phobail & Dheonach	2,283,250	210,000
	2,283,250	**210,000**

20. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

D'fhaomh Bord an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh na Ráitis Airgeadais seo ar an .....