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

2022

Tuarascáil Bhliantúil

faisnéis | comhairle | tacaíocht

Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

“

Ó tharla go bhfuilimid ag feidhmiú i ré seo an athraithe, tá sé níos tábhachtaí anois ná riamh go dtéann BFS in oiriúint d’fhonn a chinntiú go bhfuil na seirbhísí atá á maoiniú aige inrochtana, comhsheasmhach, ábhartha agus ag an gcaighdeán is airde.

Fiona Coyne,
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin

2022

Clár na nÁbhar

Réamhrá an Chathaoirligh 4

Réamhfhocal an POF 5

1. Eolas maidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh 6
- Maidir Linne 7
- Ár Straitéis 8
- Ár Luachanna 10
- Ár Sainordú 11
- Comhaltaí Boird 12
- Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil 13
- Atheagrú Inmheánach 13
- Cairt Eagrúcháin 16
- Comhionannas agus Cearta an Duine na hEarnála Poiblí 17
- Nochtuithe Cosanta 2022 17

2. Príomhéachtaí 18
- Rannán Comhlíonta agus Tuairiscithe 19
- Rannán Caighdeán agus Forbartha 24
- Rannán Seirbhísí Corparáideacha 30
- Rannán TFC, Digiteach agus Sonraí 31

3. Imeachtaí 39

4. Aguisíní 42
- Aguisín 1: Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí 43
- Aguisín 2: Ídiú Fuinnimh 44
- Aguisín 3: Maoiniú Curtha ar Fáil do Chuideachtaí Soláthar Seirbhíse 45

Réamhrá an Chathaoirligh

Catherine Heaney, Cathaoirleach

Is mór an onóir dom tuarascáil bhliantúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2022 a chur in bhur láthair. Nuair a chuir mé tús le mo ról mar Chathaoirleach i mí Iúil 2021, cuid den saol laethúil fós ba ea srianta COVID-19 agus bhí an méid seirbhísí a d'fhéadfaí a thairiscint aghaidh ar aghaidh teoranta. Go deimhin, ní raibh ar chumas chomhaltaí an Bhoird bualadh le daoine arís go dtí mí Meithimh anuraidh. Cúis áthais dúinn ar fad gur éirigh linn filleadh ar an saol mar a bhí roimh an bpaindéim, laistigh de BFS agus i gcomhthéacs líonra níos ginearálta na gCuideachtaí Soláthar Seirbhíse.

I mí Iúil 2022, d'fhoilsigh an Roinn Coimirce Sóisialaí Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil (PCR) cúig bliana BFS. Tugadh le fios ag deireadh na tuarascála go bhfuil BFS ag leanúint le ról riachtanach a sholáthar i sochaí na hÉireann agus go bhfuil a shainordú reachtúil á chomhlíonadh aige. Tá moltaí le fáil sa tuarascáil seo d'fhorbairt BFS, lena n-áirítear moltaí a bhaineann le caighdeán agus luach a léiriú trí thorthaí. Cúis áthais dom go léirítear san atheagrú a rinneadh ar BFS anuraidh na réimsí fócais seo, agus go léirítear iad i straitéis nua BFS freisin.

I mí Lúnasa agus Meán Fómhair, ghlac BFS le haiseolas suntasach ó oibrithe deonacha a bhfuil baint acu le Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (CIS), go díreach agus trí na meáin. Mar fhreagairt, choimisiúnaigh an Bord tuarascáil maidir le hobair dheonach a dhéanamh le CIS, a foilsíodh i mí Aibreáin 2023. Sa tuarascáil léirítear bealach chun leanúint ar aghaidh le hath-imeascadh oibrithe deonacha in CIS agus d'fháiltigh an Bord roimh an tuarascáil seo.

I mí Mheán Fómhair, ceapadh cúigear comhghleacaithe nua ar an mBord, agus athcheapadh an séú comhghleacaí. Trí na ceapacháin seo, bhí ar chumas an Bhoird aithris a dhéanamh ar an struchtúr feidhmiúcháin a bhí bunaithe i rith an atheagraithe trí 3 choiste nua a bhunú chun maoirseacht a dhéanamh ar réimsí chomh héagsúil le caighdeáin agus forbairt, comhlíonadh agus tuairisciú, agus TFC, digiteach agus sonraí.

Ag féachaint chun cinn, creidim go mbeidh ar chumas BFS a straitéis nua a chur i bhfeidhm go héifeachtach as seo go ceann trí bliana. Ciallaíonn ár straitéis go mbeidh roinnt athruithe suntasacha le déanamh ag BFS, lena n-áirítear athruithe a bhaineann le luachanna na heagraíochta, agus tá inbhuanaitheacht – sa chiall is leithne – le cur san áireamh mar luach anois. Beidh tábhacht ag baint leis seo chomh fada is a bhaineann le próiseas cinnteoireachta an Bhoird, agus cabhróidh sé lena chinntiú go bhfuil seirbhísí atá á maoiniú ag BFS athléimneach agus oiriúnach dá bhfeidhm go fadtéarmach.

Is mian liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil le mo Chomhaltaí Boird as an díograis atá léirithe acu agus as an obair mhór atá déanta acu i rith tréimhse inar tugadh athruithe suntasacha faoi deara. Is mian liom buíochas ar leith a ghabháil le Tim Duggan, Joan O'Connor, Mary Higgins agus Nicola Walshe, a chuir críoch lena dtéarmaí Boird i rith 2022. Chomh maith leis sin, is mian liom buíochas a ghabháil leis an Aire Coimirce Sóisialaí, Heather Humphreys TD, as tacú agus cabhrú liom i rith na bliana, agus le foireann na Roinn Coimirce Sóisialaí as tacú agus cabhrú liom freisin. Oibríonn BFS i ndlúthpháirt le 22 cuideachta chun seirbhísí túslíne a chur ar fáil do bhaill den phobal, agus is mian liom buíochas a ghabháil leis an mBord Stiúrthóirí, comhaltaí foirne agus oibrithe deonacha na Seirbhíse Faisnéise do Shaoránaigh, na Seirbhíse Buiséadaithe agus Comhairle Airgid, Seirbhís Fóin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, Tacaíocht SBCA, an tSeirbhís Náisiúnta Abhcóideachta, an tSeirbhís Ateangaireachta Comharthaíochta agus Clár na gComharthóirí Ateangaireachta. Ar deireadh, is mian liom buíochas a ghabháil le foireann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, a dhéanann obair ar ardchaighdeán i gcónaí agus atá tiomanta don obair atá á déanamh ag BFS.

Catherine Heaney, Cathaoirleach

Réamhfhocal an POF

Fiona Coyne, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin

Bliain ríthábhachtach don BFS ba ea 2022 tráth ar cuireadh críoch lenár straitéis roimhe seo agus ar chuireamar tús leis an obair ullmhúcháin a bhain le timthriall an chéad straitéis eile. I mí Meithimh, bunaíodh ceithre rannán nua, rud a chiallaigh gurb fhéidir feidhmeanna comhlíonta agus forbartha BFS a dheighilt óna chéile. Chomh fada is a bhain le go leor comhaltaí foirne BFS, bhain athrú suntasach leis an atheagrú seo, agus is mian liom tréaslú leis na comhaltaí foirne as tabhairt faoina róil agus freagrachtaí nua ar bhealach dearfach.

I rith shamhradh na bliana seo caite, reáchtáladh roinnt comhairliúchán le comhaltaí foirne BFS, Comhaltaí boird, Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse agus baill den phobal. Ba é an aidhm a bhí leis na comhairliúcháin seo cuspóirí straitéiseacha nua BFS a bhunú agus bonnsraith iontach a bhí ann don dréachtstraitéis atá seolta ar aghaidh le faomhadh anois. Sa straitéis sin, tá béim á leagan ar na réimsí seo a leanas - inrochtaineacht, cumarsáid, maoirseacht, méadracht agus teicneolaíocht. Táim ag súil le bheith ag obair le páirtithe leasmhara inmheánacha agus seachtracha chun na cuspóirí atá sonraithe sa dréachtstraitéis a chomhlíonadh.

In 2022 bhí ceiliúradh á dhéanamh ar 30 bliain ó bunaíodh an chéad Seirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid. Ceiliúradh an gharsprioc shuntasach seo trí chomhdháil a reáchtáil i gCaisleán Bhaile Átha Cliath mí Mheán Fómhair seo caite, tráth ar labhair go leor de chliaint SBCA ar bhealach corraitheach faoina dtaithí féin ar fhiachas. I mo chás féin, fianaise ba ea imeachtaí an lae ar an tionchar suntasach a d'fhéadfadh a bheith ag na cuideachtaí atá á maoiniú againn ar shaol daoine, agus bealach chun aird a tharraingt ar thiomantas na ndaoine a oibríonn do nó a bhfuil baint acu leis na cuideachtaí sin.

Anuraidh, athosclaíodh oifigí in BFS agus sa líonra de chuideachtaí maoinithe, agus tosaíodh ag soláthar seirbhísí aghaidh ar aghaidh arís, pointe a bhfuil fianaise air le fáil sna staitisticí sa tuarascáil bhliantúil seo. I rith 2022, bhí BFS ag feidhmiú de réir bheartas píolótach maidir le hobair chumaisc. I ndiaidh neart plé a dhéanamh le comhaltaí foirne, bunaíodh an beartas píolótach ar bhonn foirmiúil, agus chinn beagnach gach comhalta foirne cuid den tseachtain a chaitheamh ag obair ón mbaile. Cúis áthais dom gur léirigh an oiread sin daoine spéis sa tionscnamh seo agus go gcabhróidh sé le gach duine atá ag obair in BFS cothromaíocht shláintiúil oibre is saoil a chinntiú.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Comhaltaí Bhord BFS as a dtacaíocht leanúnach agus as a n-iontaoibh agus treoir fad is atáimid ag ullmhú dár gcuspóirí straitéiseacha as seo go ceann trí bliana. Ó tharla go bhfuilimid ag feidhmiú i ré seo an athraithe, tá sé níos tábhachtaí anois ná riamh go dtéann BFS in oiriúint d'fhonn a chinntiú go bhfuil na seirbhísí atá á maoiniú aige inrochtana, comhsheasmhach, ábhartha agus ag an gcaighdeán is airde. Léirigh comhaltaí foirne BFS go raibh ar a gcumas déileáil le hathrú agus is mian liom buíochas a ghabháil le comhaltaí foirne BFS as a dtiomantas leanúnach do na torthaí is fearr agus is féidir a chinntiú do bhaill den phobal.

Fiona Coyne, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin

Eolas maidir leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Maidir Linne

Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) faisnéis neamhspleách maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta go díreach don phobal trí shuíomh gréasáin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (citizensinformation.ie),tréimhseacháin agus foilseacháin. Maoiniú agus tacaíonn BFS le 22 cuideachta neamhspleách ar a dtugtar Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse (SDCs). Tá ceannoifig BFS i mBaile Átha Cliath agus tá oifigí breise i gCorcaigh, Cill Chainnigh, Luimneach agus Gaillimh.

Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh	An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta
Tacaíocht SBCA	Seirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta
SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	Clár Ateangaireacht Theanga Chomharthaíochta na hÉireann
SBCA – Tuaisceart Bhaile Átha Cliath	CIS - Baile Átha Cliath Thuaidh
SBCA - Laighean Thuaidh	CIS - Laighean Thuaidh
SBCA - Connacht agus Uladh Thuaidh	CIS - Connacht agus Uladh Thuaidh
SBCA - An Mhumhain Thuaidh	CIS – An Mhumhain Thuaidh
SBCA - Baile Átha Cliath Theas	CIS - Baile Átha Cliath Theas
SBCA - Laighean Theas	CIS - Laighean Theas
SBCA - Connacht Theas	CIS - Connacht Theas
SBCA - An Mhumhain Theas	CIS - An Mhumhain Theas

Príomhról atá ag BFS é tacú le faisnéis maidir le héifeachtacht an bheartais agus na seirbhísí sóisialta reatha agus iad a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus aird a tharraingt ar cheisteanna a dtarraingíonn úsáideoirí SDCs aird orthu.

Tacaíonn BFS le faisnéis, comhairle, abhcóideacht, comhairle airgid agus cúnamh buiséadaithe a sholáthar i raon leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta. Soláthraítear na seirbhísí seo ar thrí bhealach dhifriúla – ar líne, ar an bhfón agus go pearsanta.

In 2022, fuair BFS maoiniú luach €58,572,232. Déanann an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste iniúchadh ar ráitis airgeadais BFS.

Foilseoidh BFS ráitis airgeadais bhliantúla 2022 ar shuíomh gréasáin BFS (citizensinformationboard.ie) nuair a bheidh siad ar fáil.

Tá 86 duine fostaithe ag BFS i gceithre rannán eagraíochtúla:

Seirbhísí Corparáideacha	Caighdeáin agus Forbairt
Comhlíonadh agus Tuairisciú	TFC, Digiteach agus Sonraí

Ár Straitéis

Plean Straitéiseach 2019-2021: Faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus seirbhísí abhcóideachta a sholáthar dár bpobail.

Is í an fhís atá luaite leis an bplean trí bliana seo tacú le hÉirinn ina bhfuil dóthain faisnéise agus comhairle ag gach duine chun cead a thabhairt dóibh a gcearta a fheidhmiú. Leagtar béim ar leith sa phlean ar an bhfaisnéis agus comhairle seo a chur ar fáil do na daoine is leochailí.

Is iad déchuspóirí na straitéise cur le hathstruchtúrú seirbhísí le blianta beaga anuas agus an oiread tairbhe agus is féidir a bhaint as na hinfheistíochtaí seo chun caighdeán níos fearr a chinntiú mar aon le seirbhísí níos inrochtana don phobal.

Cuireadh críoch leis an straitéis seo in 2021 agus lorgaíodh cead ón Aire síneadh a chur leis an straitéis go dtí deireadh 2022.

I rith 2022, rinne Bord BFS iarracht dul i gcomhairle le páirtithe leasmhara agus le spriocphobail maidir le tosaíochtaí don trí bliana amach romhainn, agus plean a fhorbairt a bheadh mar bhonn le dul chun cinn na heagraíochta thar roinnt timthriallta straitéise. Beidh straitéis 2023 - 2026 BFS ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Faisnéis

Comhairle

Tacaíocht

Tosaíochtaí Straitéiseacha

1

Tosaíocht Straitéiseach 1

Caighdeán agus infhaigheacht seirbhíse a fheabhsú

Caighdeán ard a bhaint amach go leanúnach trí chreat nua-aimseartha, intomhaiste de sheirbhísí faisnéise, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideachta.

2

Tosaíocht Straitéiseach 2

Forbairt agus nuálaíocht seirbhíse

Forbairt agus nuálaíocht seirbhíse a shainaithint, a chur chun cinn agus a chur chun feidhme.

3

Tosaíocht Straitéiseach 3

Comhdhlúthú agus soláthar

Acmhainn líonra sheirbhísí BFS a fhorbairt, lena n-áirítear ceannaireacht agus tacaíocht, chun na buntáistí a bhaineann le hathstruchtúrú a chomhdhlúthú agus a sholáthar.

Tá téacs iomlán an phlean straitéisigh reatha le fáil ar shuíomh gréasáin an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh citizensinformationboard.ie i mBéarla agus i nGaeilge.

Ár Luachanna

Ar fáil do gach duine
We Tairgeoimid faisnéis, comhairle, comhairle airgid agus abhcóideacht neamhspleách, neamhchlaonta, rúnda agus neamhbhreithiúnach ar bhealaí atá inrochtana do gach duine.

Freagrúlacht
Beimid sásta i gcónaí éisteacht le tuairimí daoine, machnamh a dhéanamh ar an méid a fhoghlaimímid agus athbhreithniú a dhéanamh ar ár seirbhísí d'fhonn a chinntiú go bhfuil siad freagrúil do chásanna athraitheacha agus do riachtanais nua. Bainimid an úsáid is fearr agus is féidir as teicneolaíochtaí nua agus as deiseanna eile.

Seirbhísí do chustaiméirí
Táimid tiomanta do thacú le seirbhís ghairmiúil, neamhchlaonta agus thráthúil a sholáthar a fhreagraíonn do riachtanais daoine.

Rúndacht
Urramóimid agus tacóimid le ceart chun príobháideachta daoine.

Béim ar cháilíocht
Feabhsóimid ár dtáirgí, seirbhísí agus modhanna oibre go leanúnach chun freastal ar riachtanais ár bpáirtithe leasmhara ar fad.

Barr feabhais
Spreagfaimid ár gcomhaltaí foirne chun táirgí agus seirbhísí a sholáthar a sháraíonn cuspóirí, riachtanais agus ionchais

Ceannaireacht
Tairgeoimid ceannaireacht thacúil agus spreagfaimid nuálaíocht inár réimsí saineolais ar bhealach a théann chun tairbhe do gach duine.

Tacú le comhionannas agus cearta an duine
Tacóimid le comhionannas agus cearta an duine inár gcuid oibre ar fad.

Ár Sainordú

1
Cabhrú agus tacú le daoine aonair, go háirithe daoine faoi mhíchumas, a gcuid riachtanas agus roghanna a shainaithint agus a thuiscint.

2
Tacú le soláthar seirbhísí abhcóideachta do dhaoine faoi mhíchumas nó a leithéid de sheirbhísí a sholáthar go díreach.

3
Tacú le comhairle maidir le fiachas pearsanta agus bainistíocht airgid a sholáthar tríd an tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA).

4
Tacú le soláthar faisnéise maidir le héifeachtacht beartas agus seirbhísí sóisialta reatha agus é a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus aird a tharraingt ar cheisteanna atá ag déanamh imní do na seirbhísí sin.

5
A chinntiú go bhfuil rochtain ag daoine aonair ar fhaisnéis bheacht, chuimsitheach agus shoiléir a bhaineann le seirbhísí sóisialta.

6
Tacú le breis inrochtaineachta, comhordaithe agus feasachta poiblí ar sheirbhísí sóisialta.

Comhaltaí Boird

Catherine Heaney
Cathaoirleach

Ceaptha ar an 7 Iúil 2021

An tAire Coimirce Sóisialaí a cheapann comhaltaí an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá téarmaí na gcomhaltaí ábhartha le haghaidh tréimhse cúig bliana. Is é stateboards.ie atá freagrach as próiseas earcaíochta na gcomhaltaí Boird.

Teresa Blake

Ceaptha ar an 11 Nollaig 2020

Claire Byrne

Ceaptha ar an 14 Meán Fómhair 2022

Mary Doyle

Ceaptha ar an 22 Deireadh Fómhair 2018

Sarah Harte

Ceaptha ar an 14 Meán Fómhair 2022

Tina Leonard

Ceaptha ar an 15 Meitheamh 2016

Brid O'Donovan

Ceaptha ar an 14 Meán Fómhair 2022

Cearbhall O'Meadhra

Ceaptha ar an 15 Meitheamh 2016

Fiona Penollar

Ceaptha ar an 14 Meán Fómhair 2022

Ian Power

Ceaptha ar an 15 Meitheamh 2016

John Saunders

Ceaptha ar an 15 Meitheamh 2016

Seán Sheridan

Ceaptha ar an 17 Samhain 2015

Seamus Smith

Ceaptha ar an 14 Meán Fómhair 2022

Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil

Ceanglaíonn Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú 2016 na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (DPER) go mbeadh comhlachtaí poiblí neamhthráchtála faoi réir Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil (PCR) tráth nach déanaí ná uair amháin gach cúig bliana. Breithníonn an PCR feidhmíocht i gcomparáid leis an sainordú bunaithe agus leis an timpeallacht sheachtrach athraitheach chun scóip le haghaidh feabhais laistigh de BFS a shainaithint. Chomh maith leis sin, mar chuid den phróiseas PCR déantar measúnú ar an méid a bhfuil struchtúr rialachais an chomhlachta poiblí agus modh maoirseachta na ranna Rialtais comhsheasmhach lena bhonn reachtúil agus tá sé ailínithe go dlúth le riachtanais ghnó an chomhlachta.

Rinne an Roinn Coimirce Sóisialaí PCR a bhain le BFS agus is féidir an tuarascáil a íoslódáil ó gov.ie

Atheagrú Inmheánach

In 2022, cuireadh athruithe eagraíochtúla suntasacha i bhfeidhm in BFS. Bunaithe ar mholtaí a rinneadh in Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil (PCR) na Roinne Coimirce Sóisialaí, rinne na comhaltaí Boird maoirseacht ar atheagrú na bhfoirne laistigh de BFS. Bhí moltaí ó PCR mar bhonn leis an ngá a bhí le béim athnuaite a bheith á leagan ag BFS ar chaighdeáin a fhorbairt agus a chur chun feidhme sna seirbhísí agus deimhin a dhéanamh de go raibh breis comhlíonta agus tuairiscithe ag tarlú i ndáil le méadracht sainaitheanta.

Tá ceithre rannán bunaithe in BFS anois d'fhonn a chinntiú gur féidir linn riachtanais an phobail a chomhlíonadh amach anseo.

Is é an aidhm atá leis an struchtúr nua seo cur ar chumas BFS feidhmiú de réir freagrachtaí feidhmiúla soiléire laistigh de SDC. Chomh maith leis sin, tacóidh sé le cainéil chumarsáide níos soiléire agus cumas níos fearr éifeachtacht SDC a fheiceáil.

Rannái

- **Comhlíonadh agus Tuairisciú**
- **Caighdeáin agus Forbairt**
- **Seirbhísí Corparáideacha**
- **TFC, Digiteach agus Sonraí**

Comhlíonadh agus Tuairisciú

Tá trí fhoireann sa rannán seo:

- Comhlíonadh agus Tuairisciú Airgeadais
- Comhlíonadh agus Tuairisciú Oibríochtúil
- Cumarsáid le SBCA agus Abhaile

Soláthraíonn an Rannán Comhlíonta agus Tuairiscithe feidhm mhaoirseachta láidir laistigh de BFS. Déanann na foirne laistigh den rannán seo maoirseacht ar 22 Cuideachta Soláthar Seirbhíse (SDC) a bhaineann lena gComhaontuithe ar Leibhéal Seirbhíse leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh a chomhlíonadh. Áirítear anseo rialachas, comhlíonadh oibríochtúil agus airgeadais le ceanglais rialála agus reachtúla.

Seirbhísí Corparáideacha

Tá trí fhoireann sa rannán seo:

- Airgeadas
- Acmhainní Daonna
- Seirbhísí Corparáideacha

Tá an Rannán Seirbhísí Corparáideacha freagrach as feidhmeanna rialachais chorparáidigh inmheánacha BFS, lena n-áirítear cloí leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú agus réimsí cosúil le cosaint sonraí, Saoráil Faisnéise agus oibleagáidí BFS maidir leis an nGaeilge.

Caighdeáin agus Forbairt

Tá trí fhoireann sa rannán seo:

- Caighdeáin agus Forbairt
- Caighdeáin agus Forbairt Abhcóideachta
- Ríomhfhoghlaim

Forbraíonn, tomhaiseann agus déanann an Rannán Caighdeán agus Forbartha maoirseacht ar chaighdeáin seirbhísí don 22 Cuideachta Soláthar Seirbhíse agus soláthraíonn sé cúrsaí oiliúna trí ardán Ríomhfhoghlama freisin. Is é an aidhm atá leis an obair seo a chinntiú go bhfuil seirbhís inrochtana, ar ardchaighdeán agus chomhsheasmhach á cur ar fáil ag soláthraithe oilte i ngach Cuideachta Soláthar Seirbhíse. Tacóidh an Rannán seo le forbairtí seirbhíse agus déanfaidh sé faireachán orthu freisin.

TFC, Digiteach agus Sonraí

Tá trí fhoireann sa rannán seo:

- TFC
- Inneachar Digiteach
- Sonraí agus Taighde

Páirteach sa Rannán TFC, Digiteach agus Sonraí tá feidhmeanna teicniúla, digiteacha agus léargais sonraí a bhfuil sé mar aidhm leo seirbhísí a fheabhsú agus a sholáthar do BFS, na Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse agus don phobal. Tá obair an rannáin seo bunaithe ar níos mó béime a leagan ar scaipeadh agus úsáid sonraí a bhfuil sé mar aidhm leis príomhthreochtaí agus príomhcheisteanna a léiriú.

Cairt Eagrúcháin

Comhionannas agus Cearta an Duine na hEarnála Poiblí

Ceanglaíonn Alt 42 d'Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, ar chomhlacht poiblí, le linn dó a fheidhmeanna a fheidhmiú, aird a thabhairt ar an ngá atá le hidirdhealú a dhíothú, tacú le comhionannas deiseanna agus caitheamh go cuí lena fhoireann agus leis na daoine a bhfuil seirbhísí á soláthar aige dóibh agus cearta daonna a gcomhaltaí, comhaltaí foirne agus na ndaoine a bhfuil seirbhísí á soláthar aige dóibh a chosaint.

Bhunaigh BFS Meitheal Dhualgas na hEarnála Poiblí in 2022 a raibh ionadaithe ón eagraíocht trí chéile páirteach inti. Tá measúnú tosaigh á dhéanamh ag an ngrúpa seo ar cheisteanna a bhaineann le cearta an duine agus comhionannas atá ábhartha d'fheidhmeanna BFS agus tá plean gníomhaíochta á fhorbairt i roinnt réimsí difriúla, lena n-áirítear cúrsaí oiliúna maidir le Dualgas na hEarnála Poiblí do chomhaltaí foirne, athbhreithniú a dhéanamh ar cheisteanna a bhaineann le cearta an duine do chomhaltaí foirne, aird a tharraingt ar agus cur le tuiscint ar chineálacha míchumais a d'fhéadfadh a bheith ag comhaltaí foirne agus tacú le tuiscint comhaltaí foirne ar cheisteanna a bhaineann le cearta an duine, Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse agus an pobal.

Nochtuithe Cosanta 2022

Tá BFS tiomanta do thimpeallacht oiriúnach a sholáthar chun déileáil le hábhair imní a bhaineann le mírialtachtaí nó éagóir fhéideartha, a bhaineann le tuairisciú airgeadais agus ceisteanna eile a bhaineann leis an áit oibre. Tá BFS tiomanta don tacaíocht agus dearbhú riachtanach a chur ar fáil do chomhaltaí foirne a chuireann in iúl go rudaí áirithe ag déanamh imní dóibh i ndáiríre.

Ceanglaíonn an tAcht um Nochtadh Cosanta, 2014, arna leasú ag Acht um Nochtadh Cosanta (Leasú), 2022, ar chomhlachtaí poiblí nósanna imeachta a bhunú agus a chothabháil chun déileáil le nochtuithe cosanta. Tá nósanna imeachta stuama bunaithe ag BFS agus tá a bheartas maidir le nochtuithe cosanta ag teacht le forálacha na nAchtanna.

Ghlac an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh le trí thuarascáil a dúradh gurb ionann iad agus nochtuithe cosanta i rith 2022. I ndiaidh measúnú a dhéanamh, cinneadh gan déileáil le dhá thuarascáil mar nochtuithe cosanta. Chomh maith leis sin, bhí an tríú tuarascáil dírithe ar cheann de na cuideachtaí a bhí á maoiniú ag BFS agus d'iarr BFS go ndéanfadh an chuideachta mhaoinithe obair leantach maidir leis an tuarascáil ar an gcéad dul síos.

Príomhéachtaí

2

An Rannán Comhlíonta agus Tuairiscithe

Bunaíodh an Rannán Comhlíonta agus Tuairiscithe i mí Meithimh 2022 i ndiaidh atheagrú inmheánach. Bhí tionchar COVID-19 ar na seirbhísí agus ar an bhfoireann fós le tabhairt faoi deara sa chéad leath den bhliain. Tá ról comhairleach agus maoirseachta ag an rannán seo, agus tá béim á leagan ar an méid seo a leanas:

- Rialuithe airgeadais agus oibríochtúla a sholáthróidh cosaint ó riosca comhlíonta a nuashonrú.
- Faireachán agus tuairisciú maidir le héifeachtacht na rialuithe airgeadais agus oibríochtúla.
- Faireachán a dhéanamh ar fhorbairtí reachtúla ábhartha a bhaineann le sainchúram an Rannáin Chomhlíonta agus Tuairiscithe.
- Cúrsaí oiliúna maidir le forbairtí rialála a sholáthar.
- Margaíocht agus tuairisciú a dhéanamh do scéim Abhaile lena n-áirítear an clár Tiomnaithe Riaráiste Morgáiste (DMA).

Ullmhaíonn Ceann an Rannáin tuarascálacha le cur faoi bhráid Choiste Comhlíonta agus Tuairiscithe BFS agus an Choiste Airgeadais, Iniúchta agus Riosca maidir le ceisteanna comhlíonta airgeadais agus oibríochtúla, mar aon le leithdháiltí deontais, pleananna buiséid airgid agus tuairisceáin airgeadais ráithiúla don 22 Cuideachta Soláthar Seirbhíse. Chomh maith leis sin, is comhaltaí de Mheitheal Chomhpháirteach Abhaile é Ceann an Rannáin agus Bainisteoir Abhaile.

Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh

Tharraing na fiosrúcháin ar dhéileáil Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (CIPS) leo aird ar níos mó éilimh a bheith ar fhaisnéis agus comhairle maidir leis na tacaíochtaí atá ar fáil:

135,046
glao CIPD
freagartha in 2022

2,386
comhrá gréasáin CIPS (Comhairleoir Beo) **freagartha in 2022**

An tSeirbhís Faisnéise do Shaoránaigh

394,400
glao

788,902
fiosrúchán

32,912
fiosrúchán maidir leis an Liúntas Breosla in 2022, níos mó ná dhá oiread an líon fiosrúchán taifeadta in 2021

60%
méadú ar éileamh ar fhaisnéis maidir le Scéimeanna Leasa Forlíontacha

144%*
méadú ar fhiosrúcháin maidir le hÍocaíocht Riachtanas Breise i gcomparáid le 2021

*Scéim nua bunaithe in ionas na hÍocaíochta Riachtanas Breise agus curtha san áireamh sna hÍocaíochtaí riachtanas breise i rith 2022.

An Fhoireann um Chomhlíonadh agus Tuairisciú Oibríochtúil

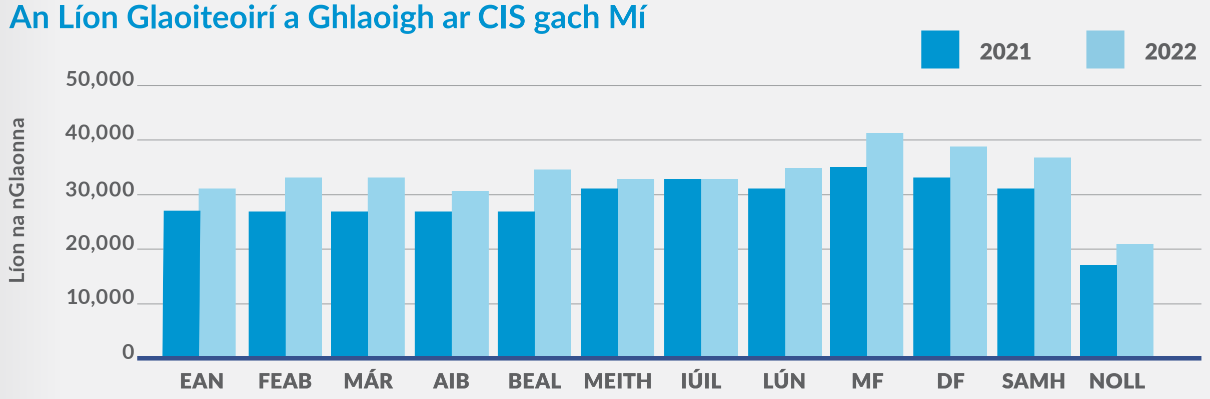
Soláthraíonn an Fhoireann um Chomhlíonadh agus Tuairisciú Oibríochtúil seirbhísí maoirseachta agus tacaíochta do na Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse (SDC) maidir le ceisteanna oibríochtúla. Bhí tionchar ag paindéim COVID-19 ar chúrsaí sa chéad leath de 2022. Thuairiscigh na Cuideachtaí Soláthar Seirbhíse leibhéil ghníomhaíochta mhéadaithe in 2022 i gcomparáid le 2021 ach bhí na figiúirí fós níos ísle ná figiúirí 2019, an bhliain deiridh iomlán de ghníomhaíocht gan cur isteach ar sheirbhís.

Próifíl Glaoiteoirí Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh

Ar an meán, rinne 32,867 glaoiteoir teagmháil leis na Seirbhísí in 2022, sin méadú i gcomparáid le 28,181 glaoiteoir ar an meán in 2021. Taifeadadh an líon is mó glaoiteoirí i mí Mheán Fómhair (40,650).

> "Thug seirbhísí CIS méadú 17% ar ghlaonna agus méadú 14% ar fhiosrúcháin faoi deara in 2022 i gcomparáid le 2021.

An Líon Glaoiteoirí a Ghlaoigh ar CIS gach Mí



Léirítear san tábla thíos an de dhaoine a thug cuairt ar na Seirbhísí agus an líon glaonna ar dhéileáil líonra CIS leo in 2021 agus 2022. In 2022, mhéadaigh an líon glaonna go dtí 394,400. I ndiaidh phaindéim COVID-19, tugadh athrú suntasach faoi deara sa tslí a ndearna an pobal teagmháil leis CIS, bhí cuairteanna chuig na Seirbhísí cothrom le 11% de na cineálacha teagmhála ar fad in 2021 agus cothrom le 42% in 2022.

Líon na nGlaonna

Bliain	I Láthair go Pearsanta	Teileafón agus Ríomhphoist	Aisghlaoch Gréasáin	Iomlán
2022	163,952	230,449	-	394,400
2021	38,841	262,482	36,844	338,167

Láimhseáil líonra CIS 788,902 fiosrúchán, méadú 94,982 (14%) i gcomparáid le 2021. Bhain dhá trian de na fiosrúcháin seo le Leas Sóisialach (47%), Tithíocht (10%) agus Sláinte (7%).

An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid

Maoiníonn agus tacaíonn BFS le hocht Seirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid réigiúnacha a bhfuil sé mar aidhm acu cabhrú le baill den phobal le ceisteanna a bhaineann le buiséad agus fiachas. In 2022, chabhraigh na cuideachtaí SBCA le 16,115 cliant nua. Lena chois sin, dhéileáil Líne Chabhrach SBCA, atá á rith ag SBCA Thuaisceart Bhaile Átha Cliath, le 26,772 glao.

I dteannta le cuideachtaí réigiúnacha SBCA, maoiníonn BFS Tacaíocht SBCA agus SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil. Soláthraíonn Tacaíocht SBCA seirbhísí cáilíochta, oiliúna agus beartais shóisialta do na cuideachtaí SBCA, agus oibríonn SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil chun bochtaineacht, idirdhealú agus eisiamh airgeadais an Lucht Siúil in Éirinn a laghdú.

In 2022, thug Tacaíocht SBCA faoi roinnt tionscnamh nua, lena n-áirítear acmhainní a fhorbairt don tSeachtain Airgid Dhomhanda agus Próiseas um Réiteach Riaráiste Morgáiste (MARP) - Uirlis Chaighdeánach Ráiteas Airgeadais - a chur chun feidhme de réir na n-athruithe a bhí á n-éileamh ag an mBanc Ceannais. I measc na ngníomhaíochtaí eile, sheol SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil treoirleabhar nua maidir leis na tacaíochtaí airgeadais atá ar fáil do chúrsaí breisoideachais agus ardoideachais.

An Fhoireann um Chomhlíonadh agus Tuairisciú Oibríochtúil

Tá an Fhoireann um Chomhlíonadh agus Tuairisciú Oibríochtúil freagrach as tograí buiséadaithe, pleananna buiséad airgid agus tuairisceáin airgeadais ráithiúla curtha ar fáil ag SDC a bhailíochtú. Chomh maith leis sin, tá an fhoireann freagrach as faireachán agus tuairisciú maidir le comhlíonadh SDC le ceanglais rialála agus reachtúla ábhartha. Ullmhaíonn an fhoireann tuarascálacha maidir le ceisteanna airgeadais agus comhlíonta don Choiste Comhlíonta agus Tuairiscithe BFS agus don Choiste Airgeadais, Iniúchta agus Riosca.

Foireann Chumarsáide SBCA agus Abhaile

Ó bhliain a bhunaithe in 2016 go dtí mí na Nollag 2022, thacaigh comhairle airgeadais a cuireadh ar fáil mar chuid de sheirbhísí Abhaile le 21,709 teaghlach.

Reáchtáil Foireann Chumarsáide SBCA agus Abhaile trí phríomhfheachtas in 2022:

- Sheol SBCA feachtas Nollaig BOSS 2022 (Buiséadú, Siopadóireacht Ar Líne/As Líne, Caitheamh agus Coigilt, Síneadh) ar fhéach 34,543 air ar Facebook agus Instagram agus d'fhéach 2,490 duine ar leathanach gréasáin BOSS SBCA.ie freisin.
- D'eagraigh oifigí SBCA seisiúin feasachta airgeadais a bhí dírithe ar bhreis is 3,000 mac léinn mar chuid d'fheachtas bliantúil na Seachtaine Airgid Dhomhanda bliantúla a raibh sé mar aidhm leis aird a tharraingt ar rochtain ar oideachas airgeadais ar ardchaighdeán.
- Reáchtáladh dhá fheachtas feasachta Abhaile, ceann i mí Feabhra a mhair ceithre seachtaine, agus ceann eile i mí Lúnasa/ Mheán Fómhair a mhair sé seachtaine.

> "Is fianaise é an fás 91% ar thrácht suímh gréasáin chuig MABS.ie ar chomh luachmhar is atá ábhar an tsuímh gréasáin chun tacú le daoine trí chomhairle airgid, buiséadaithe agus fiachais a sholáthar.

2,782

méadú ar **chliaint nua SBCA (2022 vs 2021)**

81%

méadú ar **Comhrá Whatsapp (2022 vs 2021)**

14%

méadú ar **Ghlaonna chuig Líne Chabhrach SBCA (2022 vs 2021)**

19%

méadú ar chuairteanna ar **SBCA.ie (2022 vs 2021)**

12%

méadú ar **chásanna nua** a bhain le Riaráiste Morgáiste Tiomnaithe (DMA) (2022 vs 2021)

26,772

Líon iomlán glaonna chuig Líne Chabhrach SBCA in 2022, **méadú 14% bliain i ndiaidh bliana**

91%

méadú ar chuairteanna ar an mblag ar **SBCA.ie (2022 vs 2021)**

12%

méadú ar an líon teaghlach ar **tacaíodh** leo **comhairle airgeadais ar fáil faoi Abhaile (2022 vs 2021)**

An Rannán Caighdeán agus Forbartha

An Fhoireann Caighdeán agus Forbartha

Threoraigh an fhoireann seo dhá ghrúpa a raibh baint acu le dhá phríomhphíosa taighde:

- Bord Chlár Dearbhaithe Cáilíochta BFS-SBCA, a choimisiúnaigh tuarascáil taighde maidir le Dearbhú Cáilíochta agus Feabhsú Leanúnach in SBCA.
- Grúpa Dearbhaithe Cáilíochta BFS-CIS, a rinneadh taighde ar Thuairimí faoi Cháilíocht in CISanna.

Forbairtí seirbhíse:

- Ritheadh feabhsuithe cliaint ar bhonn píolótach, lena n-áirítear tionscadal píolótach Adobe e-Sign a chur ar chumas cliant foirmeacha riachtanacha a chomhlánú go sábháilte ar líne. Laghdaigh sé seo go suntasach an bhearna ama a bhí luaite le foirmeacha cosanta sonraí sínithe ó 21 lá ar an meán chun foirmeacha a sheoladh ar ais tríd an bpost go dtí 1 uair an chloig le haghaidh foirmeacha a eisíodh go leictreonach.
- Bhí an tSeirbhís Faisnéise do Shaoránaigh (CIS) páirteach sna moil tacaíochta ainmnithe do dhaoine ón Úcráin a bhí ag teacht go hÉirinn. Sholáthair moil a bunaíodh i mBaile Átha Cliath, Luimneach agus Corcaigh eolas maidir le réimsí éagsúla lena n-áirítear an Scéim Cosanta Sealadaí agus rochtain ar dheiseanna fostaíochta, oiliúint, scoileanna, cúram leanaí, cúram sláinte, tacaíochtaí tráma agus comhairleoireachta.
- I mí na Bealtaine, sheol Fiona Coyne, POF BFS, Treoir don Ollscoil SBCA Náisiúnta Airgeadais don Lucht Siúil, ina bhfuil eolas maidir leis na tacaíochtaí airgeadais atá ar fáil do phobal an Lucht Siúil ar spéis leo cúrsaí breisoideachais.

> “Déanann an fhoireann athbhreithniú ar chaighdeáin cháilíochta reatha chun beartais agus nósanna imeachta nua agus feabhsaithe a athoibriú, a athscríobh agus a fhorbairt i gCuideachtaí Seachadta Seirbhíse BFS.

Ionaid Comhairle Dlí Saor in Aisce

Tá rochtain ar bhonn tosaíochta ag Oifigigh Faisnéise CIS ar Líne Eolais agus Atreoraithe na nIonad Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC). Rinne CIS agus FLAC iarracht forbairt a dhéanamh ar sholáthar comhairle dlí saor in aisce trí chlinicí teileafóin cianda atá ar fáil i seacht CIS réigiúnacha. In 2022, d'eagraigh comhaltaí foirne CISs 1,049 coinne i gcomhair chliaint CIS.

Athbhreithniú ar Obair Dheonach in CIS

I ndiaidh cúrsaí a phlé leis na seirbhísí agus le hoibrithe deonacha, rinneadh an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) athrú ar an obair dheonach a bhí á déanamh ag Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (CIS) i mí Mheán Fómhair 2022. Ceapadh BearingPoint i mí Dheireadh Fómhair chun an athbhreithniú seo a dhéanamh trí thuairimí agus eispéiris gach páirtí leasmhar a bhailiú, measúnú a dhéanamh ar an tionchar atá ag obair dheonach ar CIS agus breithniú a dhéanamh ar inbhuanaitheacht leanúnach na samhla oibre deonaí. San áireamh i scóip an athbhreithnithe bhí scrúdú a dhéanamh ar ról na hoibre deonaí in CIS agus moltaí a sholáthar maidir le hath-imeascadh oibrithe deonacha in CIS i ndiaidh na paindéime.

Reáchtáladh an t-athbhreithniú seo i gcomhairle le hoibrithe deonacha, comhaltaí foirne agus boird CIS. San áireamh sa chomhairliúchán bhí ardleibhéal rannpháirtíochta ó oibrithe deonacha CIS. Sholáthair oibrithe deonacha CIS níos mó ná 230 freagra suirbhé, agus reáchtáladh ceithre fhócasghrúpa le hoibrithe deonacha i gCorcaigh, Baile Átha Cliath agus ar líne.

Ba é an aidhm chomhroinnte a bhí ag BFS, comhaltaí foirne, boird agus oibrithe deonacha CIS a chinntiú go bhfuil rochtain ag an bpobal ar fhaisnéis, comhairle agus abhcóideacht iontaofa agus beacht. Tacóidh BFS le cuideachtaí CIS chun na moltaí a rinneadh san athbhreithniú a chur chun feidhme. Tá an t-athbhreithniú le fáil ag www.ciboard.ie

An Fhoireann Caighdeán agus Forbartha

Forbraíonn an Fhoireann Caighdeán agus Forbartha Abhcóideachta caighdeáin agus beartais a bhfuil sé mar aidhm leo cur chuige comhsheasmhach a chinntiú maidir le habhcóideacht i gCuideachtaí Seachadta Seirbhíse BFS, acmhainn seirbhísí a mhéadú chun seirbhísí abhcóideachta ar ardchaighdeán a chur ar fáil don phobal agus bearnaí sa soláthar abhcóideachta a shainaithint agus déileáil leo. In 2022, rinne an fhoireann an méid seo a leanas:

- D'éascaigh agus thacaigh sí le Grúpa Forbartha Abhcóideachta Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (ADG) ar mhaithe le dlús a chur le agus maoirseacht a dhéanamh ar fhorbairt acmhainní abhcóideachta caighdeánaithe ar fud líonra CIS.
- Dáileadh nuachtlitir abhcóideachta inmheánach ar fud líonra CIS. Tá eolas le fáil sa nuachtlitir seo maidir le forbairtí nua agus nuashonruithe maidir le leas sóisialach, fostaíocht, tithíocht agus inimirce.
- Tacaíodh le bunú Chlár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (RISLI) mar an 22ú Cuideachta Seachadta Seirbhíse de chuid BFS.
- Cuireadh obair i gcrích leis an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS) maidir le caighdeáin náisiúnta agus réimsí forbartha.

> "Bunaithe i mí Iúil 2022, rinne an fhoireann seo athbhreithniú ar chaighdeáin cháilíochta abhcóideachta ar mhaithe le beartais agus nósanna imeachta nua agus feabhsaithe a bhunú i gCuideachtaí Soláthar Seirbhíse CIS.

Cásanna Abhcóideachta CIS Fadtéarmacha Gníomhacha

Catagóir an Cháis	Líon na gCásanna	% de Chásanna Fadtéarmacha Gníomhacha Iomlána
Leas Sóisialach	1,511	67
Fostaíocht	321	14
Tithíocht	209	9
Inimirce	75	3
Eile	70	3
Tomhaltóir	49	2
Sláinte	34	2
Oideachas	9	0
Iomlán	**2,278**	**100**

Seirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta

Soláthraíonn an tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (SLIS) raon seirbhísí lena n-áirítear ateangaireacht chianda trí Sheirbhís Ateangaireachta Cianda na hÉireann (IRIS) agus seirbhís atreorúcháin chun cabhrú le cliaint an t-ateangaire ceart a aimsiú chun a riachtanais a chomhlíonadh. In 2022, chuir SLIS 8,498 tasc ateangaireachta cianda i gcrích.

Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

Is é an aidhm atá le Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (RISLI) córas cláraithe caighdeánbhunaithe a bhunú agus a chothabháil d'Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann. Tá tagairt déanta don chóras cláraithe in Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (2017).

In 2022, le tacaíocht ó BFS agus ón tSeirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (SLIS), bunaíodh RISLI mar eagraíocht neamhspleách. Earcaíodh beirt chomhaltaí foirne lánaimseartha chun an clár a choimeád agus maoirseacht a dhéanamh air i dteannta leis an mBord agus Painéal Clárúcháin deonach. D'éirigh le RISLI oifig nua a aimsiú i mBaile Bodhar Éireann, An Chabhrach, Baile Átha Cliath 7.

Tá Cód Iompair d'ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann forbartha ag RISLI mar aon le caighdeáin ar leith do cháilíocht, oiliúint agus Forbairt Ghairmiúil Leanúnach (CPD).

> "In 2022, tá 114 ateangaire Theanga Chomharthaíochta na hÉireann cláraithe ar chlár RISLI.

Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas

Soláthraíonn an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS) seirbhís abhcóideachta saor in aisce agus rúnda do dhaoine fásta faoi mhíchumas, go háirithe iad siúd atá leochaileach, scartha óna bpobail, a úsáideann modh cumarsáide difriúil nó a bhfuil tacaíochtaí foirmiúla nó nádúrtha teoranta acu.

Oibríonn NAS thar ceann an duine atá faoi mhíchumas bunaithe ar an bprionsabal go ndéanann siad cinntí faoina saol féin agus nach mór dá dteaghlaigh agus soláthraithe seirbhíse éisteacht leo agus dul i gcomhairle leo ionas gur féidir leo tacaíochtaí a rochtain ionas gur féidir leo taitneamh a bhaint as a saol agus tairbhe a bhaint as rannpháirtíocht lánbhrí ina saol teaghlaigh, oibre agus ina gcaithimh aimsire.

Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS)

3,021

fiosrúchán tosaigh taifeadta ag NAS in 2022

1,022

NEW

cás nua NAS in 2022

1,577

cás gníomhach **ag deireadh 2022**

An Fhoireann Ríomhfhoghlama

Tá an fhoireann Ríomhfhoghlama freagrach as oiliúint ar líne do BFS agus do Chuideachtaí Soláthar Seirbhíse a fhorbairt agus a sholáthar. Oibríonn an fhoireann le príomhpháirtithe leasmhara chun riachtanais oiliúna a shainaithint, a fhorbraítear mar chúrsaí ar líne ina n-áirítear ceachtanna idirghníomhacha, físeáin, cás-staidéir agus measúnuithe. Tá cúrsaí Ríomhfhoghlama BFS á gcur ar fáil trí chóras bainistíochta foghlama tiomnaithe. In 2022, d'éirigh thar cionn leis an obair a rinne an fhoireann seo:

- cuireadh 12 chúrsa nua le leabharlann oiliúna ar líne BFS.
- bronnadh teastas ar 2,248 foghlaim a rinne measúnuithe ar líne. D'éirigh thar cionn le cúrsa oiliúna ar líne réamh-COVID-19. Deis a bhí ann leanúint ar aghaidh le cúrsaí oiliúna agus tá an cur chuige seo ailínithe anois le spéis na gcomhaltaí foirne agus na n-oibrithe deonacha i gcúrsaí foghlama solúbtha, ar éileamh.
- Chuir comhaltaí foirne agus oibrithe deonacha nua CIS 134 cúrsa ionduchtaithe i gcrích.
- Gearrliostaíodh foireann Ríomhfhoghlama BFS do Ghradam Idirnáisiúnta Teicneolaíochtaí Foghlama sa chatagóir dar teideal 'An tionscadal teicneolaíochtaí foghlama is fearr - earnáil phoiblí & neamhbhrabúis'.

> “In 2022, bhronn an Fhoireann Ríomhfhoghlama 2,248 teastas críochnaithe cúrsa ar fhoghlaimeoirí.

Íomhánna de chuid de chúrsaí Ríomhfhoghlama BFS:

An Rannán Seirbhísí Corparáideacha

An Fhoireann Airgeadais

Bainistíonn an fhoireann Airgeadais feidhmeanna airgeadais, soláthair agus riosca BFS, lena n-áirítear na ráitis airgeadais bhliantúla a chur i dtoll a chéile agus an clár rioscaí a choimeád cothrom le dáta. Áirítear i measc na hoibre a rinne an fhoireann in 2022:

- Chumasaigh forbairt an chórais r-Rioscaí rioscaí a shainaithint, a bhailiú agus a bhainistiú ar bhealach níos fearr.
- Oibríodh go hinmheánach i gcomhpháirt leis an bhfoireann Ríomhfhoghlama chun cúrsa oiliúna a fhorbairt a bheidh mar bhonn le tuiscint chomhaltaí foirne BFS ar chúrsaí soláthair a fheabhsú. Seolfar é seo in 2023 agus forbrófar agus reáchtáladh cúrsa sonrach do Chuideachtaí Soláthar Seirbhíse níos déanaí sa bhliain.

> “Tá iarracht leanúnach á déanamh ag an bhFoireann Airgeadais córais, próisis agus rialuithe a fheabhsú, agus i rith 2022, chuathas in oiriúint do na hathruithe a d'éiligh atheagrú inmheánach BFS.

Foireann na Seirbhísí Corparáideacha

Soláthraíonn Foireann na Seirbhísí Corparáideacha raon tacaíochtaí don eagraíocht. In 2022:

- Sheol Foireann na Seirbhísí Corparáideacha córas bainistíochta taifead nua ar a dtugtar eDocs. Is córas bainistíochta doiciméad agus taifead é seo atá á thairiscint ag Oifig Phríomh-Oifigeach Faisnéise an Rialtais (OGCIO) faoin gclár 'Tógáil le Roinnt'. Soláthraíonn an córas feidhmiúlacht ionas gur féidir linn ár mbeartas cosanta sonraí a chomhlíonadh agus dea-chleachtas a chinntiú chomh fada is a bhaineann le bainistíocht taifead.
- Chomh maith leis sin, bhain BFS tairbhe as Ríomhchóras Saorála Faisnéise OGCIO a thacaíonn leis iarratais a dhéanamh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise (SF) a chomhlíonadh. Freagraíodh 31 iarratas SF in 2022.
- Forbraíodh gearrchúrsa praiticiúil Ríomhfhoghlama nua maidir le RGCS chun cabhrú le comhaltaí foirne a bhfreagrachtaí cosanta sonraí a thuiscint.

> “Ag deireadh na bliana, d'eagraigh Seirbhísí Corparáideacha an chéad chomhdháil foirne a raibh cead ar dhaoine freastal uirthi den chéad uair ó 2019. Reáchtáladh an chomhdháil i nDlí-Chumann na hÉireann agus bhí breis is 70 comhghleacaí as ar fud na tíre i láthair.

An Fhoireann Acmhainní Daonna (AD)

In 2022:

- Reáchtáil an fhoireann 18 bhfeachtas earcaíochta.
- Rinne an fhoireann maoirseacht ar chur chun feidhme tionscadal píolótach obair chumaisc in 2022, rud a thacaigh le beartas foirmiúil a tháinig i bhfeidhm i mí Aibreáin 2023.

> “I ndiaidh COVID-19m agus atheagrú a dhéanamh, bhain BFS tairbhe as deiseanna nua agus bhunaigh sé bealaí oibre solúbtha chun tacú le chothromaíocht oibre is saoil níos fearr.

An Rannán TFC, Digiteach agus Sonraí

An Fhoireann Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide

In 2022:

- Chuir an Fhoireann Teicneolaíochta agus Cumarsáide Faisnéise (TFC) feabhas ar a bonneagar slándála, trí fheidhmchláir agus seirbhísí breise a chur chun feidhme chun úsáideoirí, córais agus sonraí a chosaint.
- Reáchtáil an fhoireann comórtais soláthair don Deasc Chabhrach TFC, Ceannach agus Imlonnú Ríomhairí Deisce agus Ríomhairí Glúine, Conarthaí Cothabhála agus Seirbhísí Priontála Bainistithe trí chreataí ón Oifig um Sholáthar Rialtais (OGP).
- Cuireadh athbhreithniú suntasach ar Rochtain Aitheantais i gcrích, agus cinntíodh go bhfuil cuntais shonracha dá gcuid féin ag gach úsáideoir chun seirbhísí TFC BFS a rochtain.
- D'fhreagairt Deasc Chabhrach TFC thart ar 10,000 iarratas. In BFS, thacaigh foireann TFC le comhaltaí foirne tríd an aistriú chuig obair chumaisc.

> “Aistríodh gach próiseas agus foirm TFC chuig foirmeacha leictreonacha agus córais uathoibrithe ar líne.

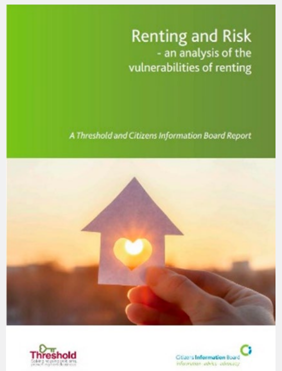
An Fhoireann Sonraí agus Taighde

In 2022:

- D'oibrigh an Fhoireann i gcomhpháirt le Threshold agus Cónaidhm na hÉireann um Míchumas (DFI) ar dhá thionscadal taighde a bhí bunaithe ar cheist thráthúil na tithíochta, ábhar imní suntasach de réir na sonraí a cuireadh faoi bhráid CISanna i rith na bliana.
- Cuireadh 14 aighneacht beartais i gcrích mar fhreagairt do chomhairliúcháin phoiblí.
- Lean an fhoireann ar aghaidh ag obair ar an Mol Sonraí, a sholáthraíonn léargas ar na sonraí anaithnidithe a bhailíonn an líonra náisiúnta CISanna. Bailíonn an Mol sonraí maidir leis na daoine a úsáideann na seirbhísí, an cineál eolais a bhíonn á lorg acu, raon fiosrúchán agus ábhar imní an phobail agus na catagóirí agus na treochtaí is suntasaí gach bliain. Tá an Mol Sonraí ar fáil do gach duine ar shuíomh gréasáin BFS.

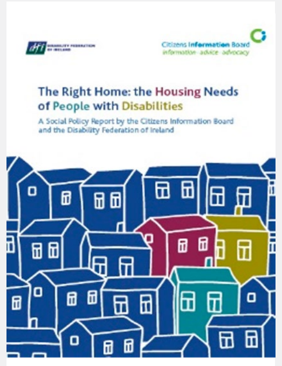
> “Rinne an fhoireann anailís ar threochtaí ardleibhéil a bhain le breis is trí cheathrú milliún fiosrúchán a bhain le gach gné de cheart agus teidlíochtaí. Mhéadaigh Fillttí Beartais Shóisialta ó sheirbhísí 8% go dtí os cionn 8,800 in 2022.

Tuarascálacha maidir Beartas agus Taighde Sóisialta



Ag obair i gComhpháirt le Threshold: Renting and Risk: an analysis of the vulnerabilities of renting.
Úsáideadh sonraí atá bailithe ag CIS agus Threshold (os cionn 90,000 fiosrúchán thar thréimhse dhá bhliain) chun scrúdú a dhéanamh ar na bacainní a bhfuil daoine ag déileáil leo le linn dóibh iarracht a dhéanamh tithíocht oiriúnach agus inacmhainne a rochtain agus a choimeád, san earnáil phríobháideach go háirithe.

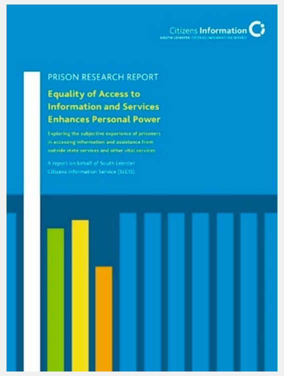
Ba é Tom Dunne, Cathaoirleach an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe (RTB) a sheol an Tuarascáil. I láthair ag an seoladh bhrí POF BFS, Fiona Coyne, agus ionadaithe ón earnáil tithíochta, an Coimisiún Tithíochta san áireamh.



Oibriú i gComhpháirt le Cónaidhm na hÉireann um Míchumas (DFI): Sheol an tAire Stáit Tithíochta, Peter Burke, an tuarascáil dar teideal 'An Baile Ceart': Riachtanas Tithíochta Daoine faoi Mhíchumas a dúirt go gcabhródh an Tuarascáil seo le bonn eolais a sholáthar don earnáil tithíochta.

Faightear léargas ilghnéitheach ar riachtanais tithíochta daoine faoi mhíchumas i dtuarascáil chomhpháirteach BFS/DFI ar bheartas sóisialta.

Ina dhiaidh sin, tagraíodh don tuarascáil agus sholáthair sí bonn eolais d'aighneachtaí a cuireadh faoi bhráid an Chomhchoiste Oireachtais maidir le Míchumas ar an 9 Feabhra 2023, a bhí dírithe ar théama na láithreacha comhchónaithe agus taithí saoil daoine faoi mhíchumas.



Seirbhísí a Rochtain ón bPríosún **- Scéal ón Taobh Istigh**
Rinne CIS Laighean Theas taighde dar teideal, 'Equality of Access to Information and Services Enhances Personal Power', ina ndearnadh scrúdú ar eispéireas suibiachtúil príosúnach a bhí ag iarraidh eolas agus cúnamh a rochtain ó sheirbhísí lasmuigh den stát.

Bhí an taighde á mhaoiniú ag BFS trína scéim Deontas Beartais Shóisialta, agus IHREC, agus curtha i gcrích mar chuid den obair a rinne Meitheal Príosún CIS. Tharraing póstaeir a crochadh i bpríosúin in Éirinn aird ar na seirbhísí atá ar fáil do phríosúnaigh chun cabhrú leo eolas agus cúnamh a fháil chun déileáil le ceisteanna pearsanta.

Tuarascáil dar teideal 'Le haghaidh daoine áirithe ach ní gach du', curtha i dtoll a chéile ag SBCA ina ndéantar anailís ar Fhógraí Faoisimh Fiachais (DRNanna) bunaithe ar thuairim an fhéichiúnaí. Cuireadh maoiniú ar fáil don taighde seo ó dheontas beartais shóisialta BFS.

Tarraingítear aird san tuarascáil ar an bpointe ainneoin go bhféadfadh tionchar athraitheach a bheith ag DRNanna ar na daoine a úsáideann iad, go raibh an leibhéal spéise a léiríodh iontu níos ísle ná mar a rabhthas ag súil leis. I measc na gcúiseanna atá luaite leis seo tá easpa feasachta, incháilitheacht, ualach riaracháin agus ceanglais maidir le tréimhse mhaoirseachta.

Aighneachtaí a

Athbhreithniú Lár Téarma ar an Treochlár le haghaidh Ionchuimsiú Sóisialta 2020-2025
Bhí an aighneacht seo bunaithe ar thaithí agus aiseolas ó sheirbhísí atá á maoiniú ag BFS atá ag obair le daoine agus le teaghlaigh atá ag déileáil le heisiamh sóisialta nó bochtaineacht.

In Aighneacht Réamhbhuiséid 2023 dar teideal 'Caught in a bind': Targeted Supports Needed to Alleviate Cost of Living Pressures on Citizens soláthraíodh fianaise maidir leis an mbrú atá ar dhaoine mar gheall ar chostais mhaireachtála. Bhí a dtaithí siúd ar a bheith 'sáinnithe' idir ceanglais incháilitheachta le haghaidh raon scéimeanna agus cíosanna agus praghsanna fuinnimh agus bia méadaithe, mar bhonn le tosaíochtaí buiséid agus impleachtaí beartais.

Reifreann maidir le Tithíocht
Bhí aighneacht a chuir BFS faoi bhráid an Choimisiúin Tithíochta bunaithe ar aiseolas a fuarthas ó CIS, CIPS, SBCA agus NAS arb ionann é agus fianaise maidir leis na hábhair imní agus dúshláin a bhfuil cliaint atá déileáil leo fad is atá iarrachtaí á ndéanamh acu tithíocht oiriúnach, inacmhainne agus ar ardchaighdeán a rochtain.

Coimisiún ar Chánachas agus Leas
Aighneacht ó BFS do chomhairliúchán an Choimisiúin ar Chánachas agus Leas (CoTW) maidir le todhchaí na gcóras cánachais agus leasa.

Tuairisceáin Beartais Shóisialta (SPR)

8,815
SPRs taifeadta ag CIS agus CIPS in 2022

8%
méadú ar an líon SPR taifeadta

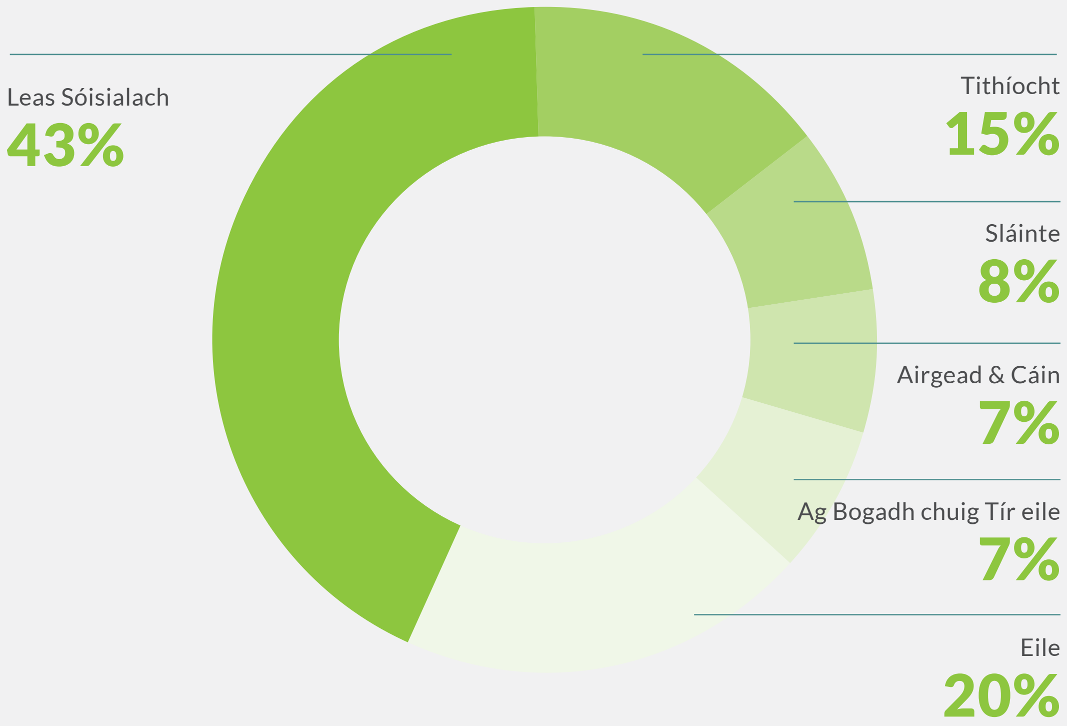
Nuashonruithe Beartais Shóisialta

Feasachán Beartais Shóisialta

Foilsíonn foireann Sonraí agus Taighde BFS feasachán Beartais Shóisialta ar líne uair amháin gach dhá mhí. In 2022 dáileadh an feasachán ar bhreis is 800 síntiúsóir, lena n-áirítear gníomhaireachtaí seachtracha agus comhaltaí foirne atá páirteach sa líonraí seirbhísí atá á maoiniú ag BFS.

Taifeadann comhaltaí foirne i líonra CIS agus Sheirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (CIPS) Tuairisceáin Beartais Shóisialta (SPR) agus cuirtear faoi bhráid BFS iad, áit a sainaithnítear fadhb níos mó le beartas, cleachtas nó píosa reachtaíochta. Úsáideann an fhoireann Sonraí agus Taighde an fhaisnéis seo ina gcuid aighneachtaí agus tuarascálacha.

Catagóirí Tuairisceán Beartais Shóisialta



Tuairisceáin Beartais Shóisialta (2022 vs 2021)

↑ 30% Leas Sóisialach

↑ 35% Tithíocht

↑ 47% Ag Bogadh chuig Tír eile

Foireannábhar digiteach

Tá faisnéis maidir leis an tseirbhís phoiblí in Éirinn le fáil ar shuíomh gréasáin BFS, citizensinformation.ie. Ar an suíomh gréasáin seo, bailítear le chéile faisnéis maidir le ranna agus gníomhaireachtaí Rialtais ionas gur féidir le húsáideoirí faisnéis maidir lena gcearta agus teidlíochtaí a rochtain ar bhealach atá éasca le tuiscint. Is é an suíomh gréasáin an phríomhfhoinse faisnéise do sholáthraithe faisnéise sna Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh agus Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh.

Trácht citizensinformation.ie

547,208	amhairc leathanaigh **Liúntas Breosla**
408,618	amhairc leathanaigh **Sochar Breoiteachta**
403,628	amhairc leathanaigh ar **Ag Taisteal go hÉirinn i rith COVID-19**
399,060	amhairc leathanaigh ar **Pinsean Stáit (Ranníocóir)**
389,976	amhairc leathanaigh ar **Íocaíocht Teaghlaigh i bhFostaíocht**

Forbairtí Inneachair in 2022

Cuireadh 52 leathanach gréasáin nua leis in 2022. D'fhreagair an suíomh gréasáin don chogadh sa Úcráin agus do theacht go hÉirinn go leor daoine ón Úcráin trí fhaisnéis maidir leis an Treoir um Chosaint Shealadach, Ag Teacht go hÉirinn ón Úcráin, Tacaíochtaí d'Úcránaigh in Éirinn, Tacaíochtaí Leasa Shóisialaigh do dhaoine ón Úcráin agus an Íocaíocht Aitheantais Chóiríochta d'óstaigh.

8,115,785

cuairt úsáideora ar **citizensinformation.ie**

34,520,387

amharc leathanaigh

As an 15 chatagóir faisnéise ar an suíomh gréasáin, seo a leanas na cinn ar breathnaíodh orthu an líon is mó uaireanta:

12%

Fostaíocht

29%

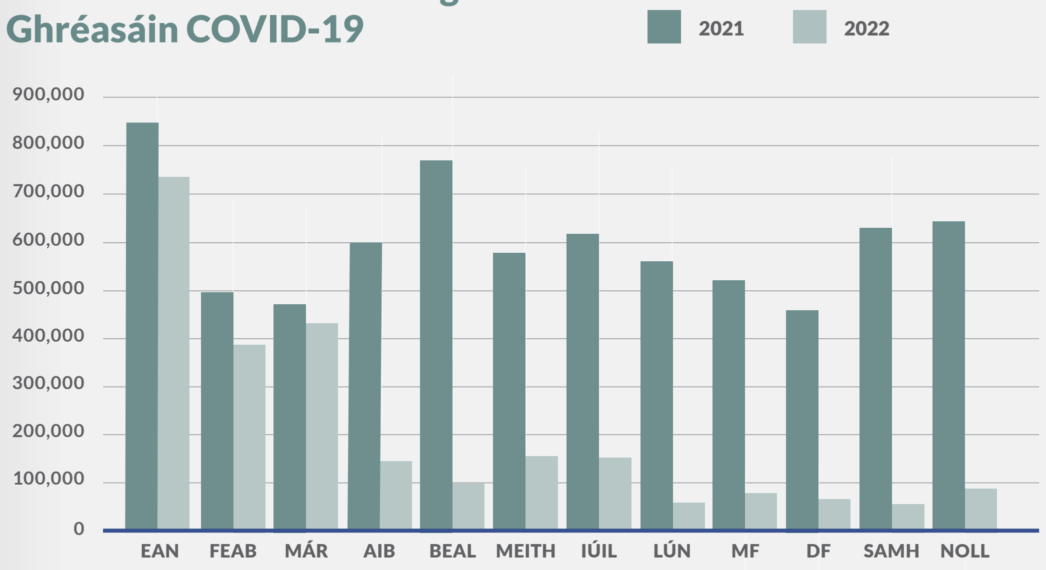
Leas Sóisialach

Inneachar Digiteach

Baineadh os cionn 100 leathanach den suíomh gréasáin lena n-áirítear formhór na leathanach gréasáin a bhain le COVID-19 nuair a cuireadh deireadh leis na srianta ag deireadh mhí Mhárta 2022. In 2021, bhí breis is 10.2 milliún amharc leathanaigh luaite leis na leathanaigh seo, díreach faoi 23% den líon iomlán radharc leathanaigh ar an suíomh ar fad. In 2022, ba ionann ábhar a bhain le COVID-19 agus díreach faoi 7% den líon iomlán amharc leathanaigh (2.4 milliún), sa chéad chuid den bhliain go príomha. Lean cuairteoirí le cuairt a thabhairt ar fhaisnéis a bhain le cúrsaí sláinte, faisnéis faoi vacsaíní, dlúth-theagmhálaithe, tástáil le haghaidh COVID-19, féin-aonrú agus taisteal i rith na bliana.

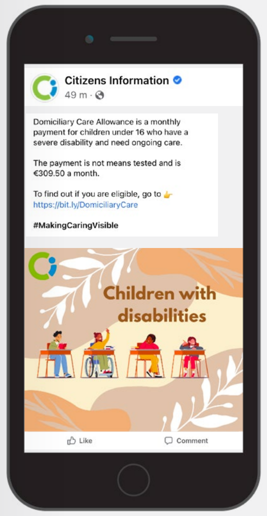
Ag deireadh 2022, bhí 1,297 leathanach inneachair ar citizensinformation.ie.

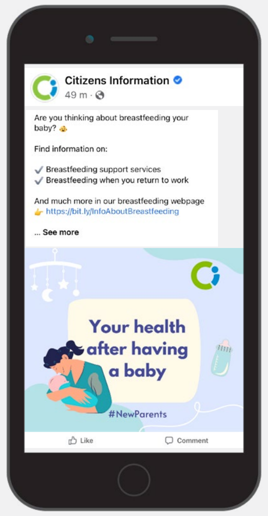
Líon Amharc ar Leathanaigh Ghréasáin COVID-19

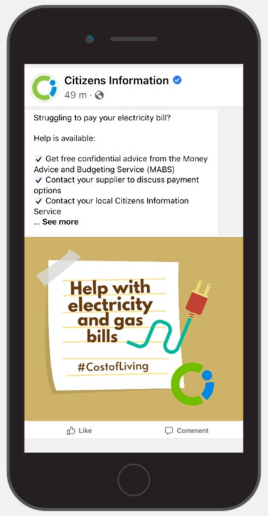


Meáin Shóisialta in 2022

Reáchtáil BFS naoi bhfeachtas míosúla in 2022, mar aon le hinneachar tráthúil, rud a chiallaigh go ndeachaigh na feachtais ar fad i bhfeidhm ar 723,976 duine.







Mhéadaigh an líon leantóirí meáin shóisialta go dtí beagnach 45,000 duine ar na trí ardán meáin shóisialta – Twitter, Facebook agus LinkedIn. Shroich postálacha Facebook breis is 8 milliún duine.

Tugadh méadú 45% faoi deara ar an ráta rannpháirtíochta ar Facebook i gcomparáid le 2021, agus mhéadaigh an líon 'is maith liom', nótaí tráchta agus roinnte. Shroich roinnt postálacha Facebook breis is 100,000 duine.

Staitisticí maidir leis na Meáin Shóisialta

	Facebook	Twitter	LinkedIn
Taispeáintí	16,286,500	568,700	13,105
Spriocphobal	8,063,207	n/a	7,315
Rannpháirtíocht	211,151	5,402	890
An líon postálacha/ tvuíteanna	1,165	1,133	14
Leantóir	7,087	911	201

Gníomhaíochtaí agus Tionscadail Eile

Filleadh ar Éirinn

I láthair na huaire, tá 26 leathanach gréasáin neamhspleách tiomnaithe ar an tairseach 'Filleadh ar Éirinn' ar citizensinformation.ie, tairseach a bhfuil an Roinn Gnóthaí Eachtracha ag tacú léi. In 2022, bhí 185,057 úsáideoir luaite leis an gcatagóir seo agus taifeadadh 350,291 amharc leathanaigh.

Foilseacháin agus Bileoga

Foilsíodh agus dáileadh an bhileog agus cairt bhalla maidir le Sochair agus Cánacha 2022 ar CIS agus SBCA. Dáileadh eolas do lucht fágála scoile, i mBéarla agus i nGaeilge, ar iar-bhunscoileanna.

3 Imeachtaí

Imeachtaí

I ndiaidh dhá bhliain a chaitheamh ag reáchtáil imeachtaí fíorúla corparáideacha, tosaíodh le himeachtaí pearsanta a reáchtáil arís in 2022.

An Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta

I mí Mheán Fómhair, bhí BFS i láthair ag an imeachtaí is mó san Eoraip a reáchtáiltear amuigh faoin aer, an Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta. D'fhreastail breis is 277,000 cuairteoir ar an imeacht thar thrí lá agus thug thart ar 6,500 duine cuairt ar an marquee, sin méadú de 47% i gcomparáid le 2019.

Ceiliúradh 30 Bliain SBCA i gCaisleán Bhaile Átha Cliath

I mí Mheán Fómhair, d'fhreastail breis is 200 duine ar Chaisleán Bhaile Átha Cliath chun ceiliúradh a dhéanamh ar 30 de SBCA a bheith ag tacú le pobail áitiúla ar fud na hÉireann. Reáchtáladh taispeántas SBCA, a raibh sé mar aidhm leis scéal SBCA le 30 bliain anuas a insint, ag an ionad freisin.

Tugadh an taispeántas seo ar chamchuairt na hÉireann agus taispeánadh é in An Cabhán, Liatroim, Sligeach agus Muineachán agus d'fhreastail an tAire Heather Humphreys ar an imeacht a reáchtáladh i Muineachán. Dearadh lógó uathúil chun comóradh a dhéanamh ar an ócáid freisin.

Reáchtáladh imeachtaí réigiúnacha éagsúla in áiteanna ar fud na tíre freisin chun ceiliúradh a dhéanamh ar 30 bliain ó bunaíodh SBCA. I láthair ag na himeachtaí sin bhí comhaltaí foirne agus cliaint SBCA, polaiteoirí áitiúla agus grúpaí pobail.

Clé go deas: Karl Cronin, Bainisteoir Réigiúnach SBCA Chonnacht Thuaidh agus Uladh; Geraldine Mohan, Comhairleoir Airgid; Orla Nugent, Comhordaitheoir Seirbhíse; an tAire Heather Humphreys TD; Louisa O'Brien, Comhairleoir Airgid; Michael Johnston, Comhairleoir Airgid.

Comhairleoirí Airgid SBCA ag soláthar comhairle agus tacaíocht phraiticiúil ag an seó 50Plus san RDS.

Clé go deas: Michelle Burns agus Philip Mulhall, SBCA Bhaile Átha Cliath.

Seoladh tuarascáil chomhpháirteach BFS agus Threshold *Renting and Risk: an analysis of the vulnerabilities of renting*

Clé go deas: Ciara Morley, Stiúrthóir, Morley Economic Consulting; Tom Dunne, Cathaoirleach, an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe; Fiona Coyne, POF, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh; Ann-Marie O' Reilly, Oifigeach Beartais, Threshold.

Lá Foirne BFS

Reáchtáil BFS a chéad lá foirne ó 2019 i nDlí-Chumann na hÉireann. D'fhreastail 70 duine ar an imeacht, agus deis a bhí ann chun caidreamh oibre laistigh de BFS a athnuachan agus a fhorbairt.

Sheol Fiona Coyne, POF BFS, an t-imeacht agus roinnt sí an t-eolas is déanaí faoin eagraíocht agus d'éascaigh sí seisiúin Ceisteanna & Freagraí leis an bhfoireann.

I rith an lae, ghlac comhaltaí foirne BFS páirt i gceardlann chomhoibríoch agus úsáideadh gníomhaíochtaí smaointeoireachta deartha chun dúshláin chumarsáide laistigh de BFS a shainaithint agus réitigh nuálacha a fhorbairt mar fhreagairt.

D'éirigh thar cionn leis an gceardlann dhinimiciúil agus idirghníomhach seo le comhaltaí foirne agus bhí sí mar bhonn le gealltanas ón bhfoireann bhainistíochta shinsearach na moltaí a athbhreithniú agus a chur chun feidhme.

Lá Foirne BFS, Dlí-Chumann na hÉireann. Clé go deas: Fiona Coyne, POF, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Fergal Brophy, Saineolaí Fiontraíochta in Acadamh Nuálaíochta Choláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath (UCD).

Aguisíní

Aguisín 1:

Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Soláthraíonn BFS faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (0818 074 000) agus líonra na Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh. Táimid freagrach as na Seirbhísí Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA) agus soláthraímid Seirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas (NAS).

Cinntímid go bhfuil an saoránach ag croílár ár gcuid oibre ar fad agus sonraí sa Chairt seo na prionsabail atá mar bhonn lenár seirbhísí. Tá ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí le fáil ar ár suíomh gréasáin, citizensinformation.ie

Táimid tiomanta do na rudaí seo a leanas:

1. **Faisnéis shoiléir, chuimsitheach agus bheacht**
   Soláthróimid faisnéis shoiléir agus mhionsonraithe maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta chun cabhrú leat do riachtanais a shainaithint agus do theidlíochtaí a rochtain
2. **Freagairtí tapa, cúirtéiseacha agus éifeachtúla**
   Freagróimid do do riachtanais agus soláthróimid ár gcuid seirbhísí go híogair agus go héifeachtúil
3. **Comhionannas agus éagsúlacht**
   Urramóimid éagsúlacht agus cinnteoimid do cheart do chóir chomhionann
4. **Rogha**
   Déanfaimid ár gcuid seirbhísí a phleanáil agus a sholáthar ionas gur féidir leat iad a rochtain ar an mbealach is fearr a oireann duit
5. **Rochtain**
   Cinnteoimid go mbeidh ár seirbhísí agus oifigí ar fad go hiomlán inrochtana. Déan teagmháil lenár nOifigeach Rochtana ag an seoladh ríomhphoist accessofficer@ciboard.ie
6. **Teangacha oifigiúla**
   Soláthróimid ár gcuid seirbhísí trí Bhéarla, Gaeilge agus go dátheangach nuair is gá
7. **Comhairliúchán agus meastóireacht**
   Rachaimid i gcomhairle libh chun bhur riachtanais a phlé nuair atá ár seirbhísí á bhforbairt, á soláthar agus á n-athbhreithniú
8. **Custaiméirí inmheánacha**
   Tacóimid lenár gcomhaltaí foirne d'fhonn a chinntiú gur féidir leo seirbhís den scoth a chur ar fáil dá chéile agus daoibhse
9. **Comhordú**
   Oibreoimid i ndlúthchomhar le heagraíochtaí eile chun seirbhísí poiblí atá dírithe ar an saoránach a sholáthar
10. **Achomhairc**
    Coimeádfaimid córas achomharc agus athbhreithnithe inrochtana agus trédhearcach más cuí
11. **Nótaí tráchta agus gearáin**
    Is mian linn an tseirbhís is fearr agus is féidir linn a chur ar fáil daoibh agus fáiltímid roimh thuairimí daoine maidir lenár seirbhísí. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár Riarthóir Gearán ag an seoladh ríomhphoist annemarie.owens@ciboard.ie

Aguisín 2:
Ídiú Fuinnimh

Spriocanna Fuinnimh

Tá spriocanna sonracha maidir le gníomhú ar son na haeráide sonraithe ag an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide (CAP21) do chomhaltaí earnála poiblí lena n-áirítear laghdú 51% ar astaíochtaí gáis cheaptha teasa faoi 2030, agus feabhas ar éifeachtúlacht fuinnimh san earnáil phoiblí ó sprioc 33% in 2020 go dtí 50% faoi 2030. Tá tagairt déanta do na spriocanna seo i bPlean Gníomhaithe ar son na hAeráide 2023 (CAP23) freisin. Is e Acht um Ghníomhú ar son na hAeráide agus um Fhorbairt Ísealcharbóin (Leasú), 2021 an bonn dlí atá le gníomhú ar son na haeráide comhlachtaí earnála poiblí.

Ceanglaítear ar an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) a shonraí bainistíochta agus feidhmíochta fuinnimh a thuairisciú do Fuinneamh Inmharthana na hÉireann (SEAI) trí nósanna imeachta agus modheolaíochtaí ríofa atá sonraithe ag SEAI faoi Ionstraim Reachtúil Uimh. 426/2014 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Éifeachtúlacht Fuinnimh), 2014 a úsáid.

Rinne BFS iniúchadh fuinnimh éigeantach in 2022 agus tá sé tiomanta do na hiniúchtaí seo a dhéanamh gach ceithre bliana. Tá BFS tiomanta dá astaíochtaí gáis cheaptha teasa a laghdú agus a éifeachtúlacht fuinnimh a fheabhsú ag féachaint do na spriocanna seo a leanas atá luaite le 2030;

Carbón

- Tá sprioc gáis cheaptha teasa 2030 cothrom le 45,439.2 KgCO2 (lena n-áirítear sprioc gáis cheaptha teasa neamhleictreachais de 16,041.3 kgCO2).

Éifeachtúlacht Fuinnimh

- Tá sprioc ídithe fuinnimh 2030 BFS cothrom le 505,649 kWh.
- Is ionann an sprioc Éifeachtúlachta Fuinnimh agus 'Méadracht déine/feidhmíochta', is é sin kWh/m2 seachas dearbhsprioc. Tá sprioc ídithe fuinnimh 2030 cothrom le 155 kWh/m2, faoi réir athruithe achair.

Feidhmíocht Fuinnimh

Tuairiscítear ídiú fuinnimh i mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh mar seo a leanas bunaithe ar na staitisticí is déanaí atá curtha ar fáil ag Fuinneamh Inmharthana na hÉireann;

- Coigilteas fuinnimh 21.4% níos fearr ná bunlíne 2009
- Astaíochtaí CO2 laghdaithe 38% i gcomparáid le bunlíne 2009

Aguisín 3:
Maoiniú Curtha ar fáil do Chuideachtaí Soláthar Seirbhíse

Tá eolas le fáil sna táblaí thíos maidir le leithdháiltí deontais 2022 do SDCanna.

Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh	2022	2021
Baile Átha Cliath Theas	€2,003,748	€1,789,312
Baile Átha Cliath Thuaidh	€2,331,767	€1,991,458
Laighean Theas	€1,981,653	€1,895,327
Laighean Thuaidh	€2,373,012	€2,281,491
Connacht agus Uladh Thuaidh	€2,018,143	€1,691,547
Connacht Theas	€1,489,396	€1,372,442
An Mhumhain Thuaidh	€1,773,458	€1,778,463
An Mhumhain Theas	€1,990,403	€1,777,316
Iomlán	**€15,961,580**	**€14,577,356**

An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid	2022	2021
CTR Tacaíochta SBCA	€1,107,007	€962,886
SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil	€368,604	€268,182
Baile Átha Cliath Thuaidh	€2,850,960	€2,178,834
Baile Átha Cliath Theas	€2,724,587	€2,388,569
Laighean Theas	€2,368,301	€1,867,250
Laighean Thuaidh	€2,167,894	€1,654,517
Connacht agus Uladh Thuaidh	€2,187,426	€1,813,623
Connacht Theas	€1,668,772	€1,577,492
An Mhumhain Thuaidh	€2,410,786	€1,969,496
An Mhumhain Theas	€2,125,783	€1,804,549
Iomlán	**€19,980,120**	**€16,485,398**

Náisiúnta	2022	2021
Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (CIPS)	€1,342,041	€1,201,552
Seirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (SLIS)	€663,332	€748,155
An tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (NAS)	€2,972,746	€2,184,928
Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (RISLI)	€42,000	N/A
Iomlán	**€5,020,119**	**€4,134,635**

Tacaíochtaí	2022	2021
Threshold	€47,000	€47,000
Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC)	€140,000	€140,000
Treoir	€34,400	€34,400
An Chomhairle um Inimircigh in Éirinn	€68,000	€68,000
Iomlán	**€289,400**	**€289,400**

Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách maidir le seirbhísí poiblí agus sóisialta ar citizensinformation.ie, Seirbhís Teileafóin Faisnéis do Shaoránaigh (CIPS) agus líonra na Seirbhísí Faisnéise do Shaoránaigh (CIS). Tá sé freagrach as líonra na Seirbhíse Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA), SBCA Náisiúnta don Lucht Siúil, agus Tacaíocht SBCA, Seirbhís Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta (SLIS) (SLIS), Clár Ateangairí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann (RISLI) agus an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta (NAS) do Dhaoine faoi Mhíchumas.

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

Corcaigh
101 An Phríomhshráid Thuaidh,
Corcaigh, T12 AKA6

Gaillimh
4ú Urlár, Geata na nDuganna, Bóthar na gCeannaithe,
Gaillimh, H91 EY10

Luimneach
1ú Urlár, Teach Riverstone,
23-27 Sráid Anraí, Luimneach, V94 3T28

Cill Chainnigh
Aonad 2, An Tríú hUrlár, Teach Desart,
An tSráid Nua, Cill Chainnigh, R95 WF96

www.citizensinformationboard.ie
Teileafón: (01) 605 9000
Ríomhphost: info@ciboard.ie