



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

Abhcóideacht SFS

Tuarascáil Bhliantúil 2023



"Tá mé deimhin de nach mbeadh an Chomhairle Cathrach tar éis éisteacht liom ach an obair a rinne SFS agus an tacaíocht a fuarthas ó SFS, D'úsáidfinn an tSeirbhís arís agus is cinnte go molfainn Seirbhís Abhcóideachta SFS do mo lucht aitheantais."

Cliant SFS na Mumhan Theas

Clár ábhair

Réamhrá leis an Tuarascáil Bhliantúil SFS maidir le hAbhcóideacht 2023	05
Faoi Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS)	06
2023 in Uimhreacha	10
Leas Sóisialach	16
Fostaíocht	19
Tithíocht	21
Inimirce	23
Cás-Staidéir Abhcóideachta SFS	24
- Leas Sóisialach	25
- Fostaíocht	31
- Tithíocht	35
- Inimirce	40
Aguisín: Staitisticí Abhcóideachta	42

“Go raibh míle maith agaibh as bhur gcabhair. Ní fhéadfainn é seo a bhaint amach i m'aonar - ní bheadh a fhios agam fiú cá háit le tosú. Táim faoi chomaoin go héag agat as a ndearna tú ar mo shon.”

Cliaint i dTuaisceart na Mumhan de chuid SFS



Réamhrá leis an Tuarascáil Bhliantúil SFS maidir le hAbhcóideacht 2023

Tá lúcháir orm Tuarascáil Bhliantúil na Seirbhíseum Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) maidir le hAbhcóideacht 2023 a chur i láthair. Leagtar béim sa tuarascáil seo ar scóip agus ar thionchar na hoibre abhcóideachta a rinne an fhoireann sa líonra SFS ar fud na tíre.

Cuireann SFS seirbhís abhcóideachta in aisce ar fáil don phobal i go leor réimsí, lena n-áirítear leas sóisialach, fostaíocht, tithíocht, inimirce, sláinte, saincheisteanna tomhaltóirí agus oideachas. Tugann an tseirbhís tacaíocht agus cumhacht do dhaoine aonair trína chinntiú go ndéantar ionadaíocht ar a leasanna agus ar a nglórtha agus rochtain acu ar a gcearta agus a dteidlíochtaí ar sheirbhísí sóisialta. Cuirtear seirbhís abhcóideachta SFS ar fáil trí shaineolas agus tiomantas fhoireann SFS.

Cuireann Tuarascáil Bhliantúil Abhcóideachta SFS 2023 cás-staidéir abhcóideachta i láthair a léiríonn tiomantas fhoireann SFS chun saol daoine a fheabhsú. Tá na tionchair dhearfacha agus na torthaí a baineadh amach do chliaint agus castacht na saincheisteanna a chuirtear faoi bhráid na SFSanna le fáil sna teistiméireachtaí cliaint sa tuarascáil.

Ar leibhéal náisiúnta, tá méadú ag teacht i gcónaí ar líon na gcásanna abhcóideachta nua. Is dearfach é méadú 4% a fheiceáil ar chásanna abhcóideachta nua fadtéarmacha ó 1,429 in 2022 go 1,678 in 2023 agus méadú 14% ar chásanna abhcóideachta gearrthéarmacha ó 3,322 go 3,788. Léiríonn an tuarascáil go soiléir an gá atá le seirbhísí abhcóideachta SFS. Ó 2021 i leith bhí méadú 52% ar líon na gcásanna leasa shóisialaigh agus méadú 6% ar líon na gcásanna tithíochta. Is le saineolas agus tiomantas fhoireann SFS amháin is féidir an tseirbhís seo a sholáthar.

Thar ceann an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ba mhaith liom an deis a thapú buíochas a ghabháil le foireann agus oibrithe deonacha uile SFS as an ról ríthábhachtach a imríonn siad chun tacú le daoine rochtain a fháil ar a gcearta agus a dteidlíochtaí. Táim ag tnúth le bheith ag obair libh chun leanúint de sheirbhís abhcóideachta SFS ar ardchaighdeán a sholáthar. Ba mhaith liom freisin mo bhuíochas a ghabháil le baill Ghrúpa Forbartha Abhcóideachta SFS as a dtiomantas d'fhorbairt seirbhísí abhcóideachta ar ardchaighdeán.

Stephanie Coleman,

Bainisteoir Forbartha agus Caighdeán Abhcóideachta BFS

Faoi Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS)

Soláthraíonn an líonra de Sheirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) seirbhísí faisnéise, comhairle agus abhcóideachta saor in aisce, neamhchlaonta agus rúnda do dhaoine den phobal, i gcomhréir le comhaontú leibhéal seirbhíse atá aige leis an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS). Is é an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh an comhlacht reachtúil a thacaíonn le soláthar faisnéise, comhairle agus abhcóideachta ar raon leathan seirbhísí poiblí agus sóisialta. Soláthraíonn sé an suíomh gréasáin um Fhaisnéis do Shaoránaigh, citizensinformation.ie, maoiníonn agus tacaíonn sé le líonra na nIonad Faisnéise do Shaoránaigh agus an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá sainchúram reachtúil an Bhoird um Fhaisnéis do Shaoránaigh (BFS) leagtha amach in Alt 7(1) den Acht um Chomhairle 2000, arna leasú ag an Acht um Fhaisnéis do Shaoránaigh 2007.

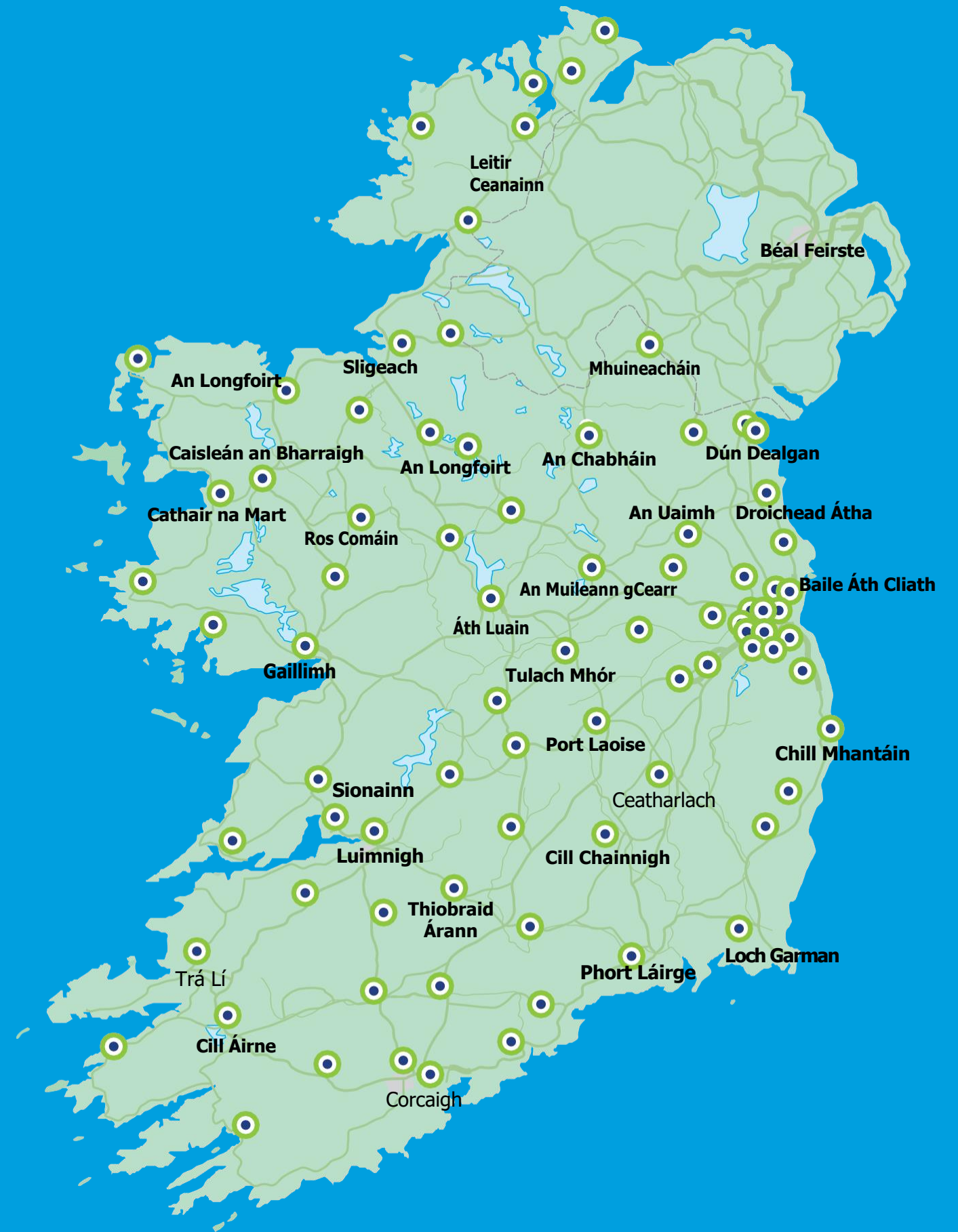
Trí líonra de 95 Ionad Faisnéise do Shaoránaigh (CIC) ar fud na tíre agus 24 ionad for-rochtana, soláthraíonn SFS seirbhís faisnéise agus comhairle go pearsanta, ar an teileafón agus trí ríomhphost. Nuair is gá, cuireann an SFS breis tacaíochta ar fáil

trí sheirbhís abhcóideachta thar raon leathan réimsí, lena n-áirítear leas sóisialta, fostaíocht, tithíocht, sláinte, oideachas, inimirce agus tomhaltóirí. Oibríonn foireann SFS le cliaint ag tacú leo, ag déanamh ionadaíochta dóibh agus á gcumhachtú. Áirítear leis an obair seo litreacha a scríobh le nó thar ceann an chliaint, idirbheartaíocht a dhéanamh le tríú páirtithe ar an thar ceann an chliaint, ag déanamh ionadaíochta ar chliaint ag éisteachtaí leis an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh agus leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.

Tá foireann SFS ard-oilte agus faigheann siad tacaíocht bhreise ó Oibríthe Tacaíochta Abhcóideachta a bhfuil a gcuid eolais, saineolais agus foireann tacaíochta meantóireachta gairmiúla acu chun oibriú ar chásanna casta abhcóideachta. Is féidir le daoine cuairt a thabhairt go pearsanta ar Ionad Faisnéise do Shaoránaigh nó teagmháil a dhéanamh leo ar an teileafón nó trí ríomhphost. Seiceáil ár suíomh gréasáin le haghaidh sonraí (<https://centres.citizensinformation.ie/>)

“Bhí SFS ann dom le linn mo chruas agus d'fhreagair sé go tapa mo cheisteanna go léir. Chuidigh SFS liom an t-achomharc a rinneadh ar íocaíocht teaghlaih aontuismitheora, sochar linbh agus liúntas leasa forlíontach a bhuachan. Tá seirbhís SFS uathúil, agus táim sásta lena gcuid seirbhísí go dtí seo.”

Cliant SFS Laighean Thuaidh



Conas a fuair daoine a mbealach chuig an SFS?

In 2023, rinne díreach os cionn 80% de na cliaint abhcóideachta fadtéarmacha go léir iad féin a tharchur chuig SFS, agus atreoraíodh 8% de chliaint ag cairde agus teaghlaigh.

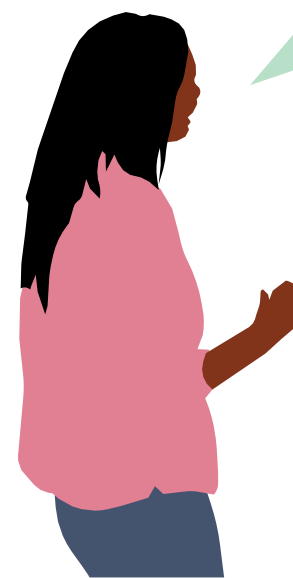
Modh atreoraithe	Líon na gCliant	% na gCliant
Féin-atreorú	2,233	85%
Comharthaí/Tacaithe ag cara/teaghlach	243	8%
Eile	35	1%
Arna chomhartha/tarchurtha ó Eagraíocht Reachtúil eile	32	1%
Méar eolais/tarchurtha ó NGO/Eagraíocht Phobail	27	1%
Méar eolais/tarchurtha ón MABS	20	<1%
Méar eolais/tharchurtha ag an Roinn Coimirce Sóisialaí	17	<1%
Méar eolais/tharchurtha ó SFS eile	16	<1%
Méar eolais/tarchurtha ón NAS	3	<1%

Tacú le daoine faoi mhíchumas

In 2023, taifeadadh go raibh míchumas amháin ar a laghad ag 40% (1,042) de chliaint ar tugadh tacaíocht dóibh trí chásanna abhcóideachta fadtéarmacha.

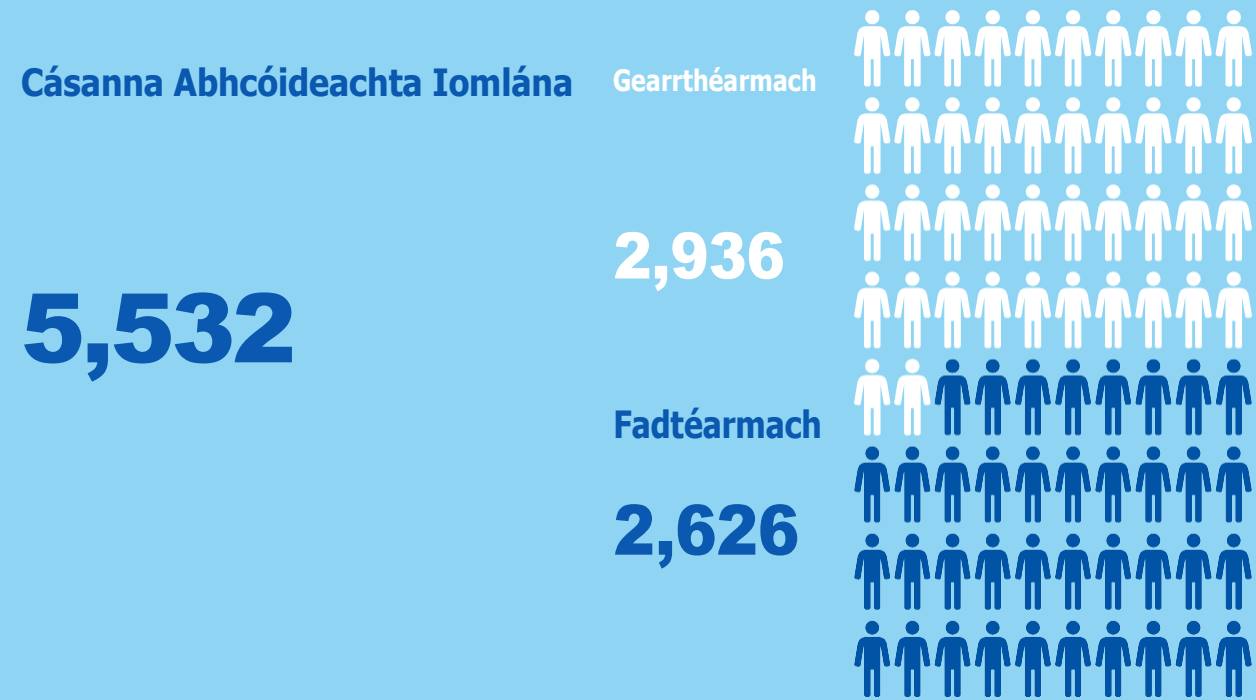
Aithníonn an tábla thíos cineál agus líon iomlán na míchumais a thuairiscigh ár gcliaint. Áirítear le Cásanna Iomlána gach cás a osclaíodh ag aon pointe i rith na bliana, lena n-áirítear cásanna atá ann cheana a tugadh anonn ó bhlianta roimhe sin chomh maith le cásanna nua. Ní áirítear i gCásanna Nua ach cásanna a cruthaíodh le linn 2023.

Cineál Míchumais	Cásanna Iomlána	Cásanna Nua
Fisiciúil	614	410
Meabhairshláinte	458	314
Intleachtúil	83	51
Ag foghlaim	74	49
Speictream an Uathachais	60	40
Céadfach	35	25
Gortú Inchinne Faighte	20	13

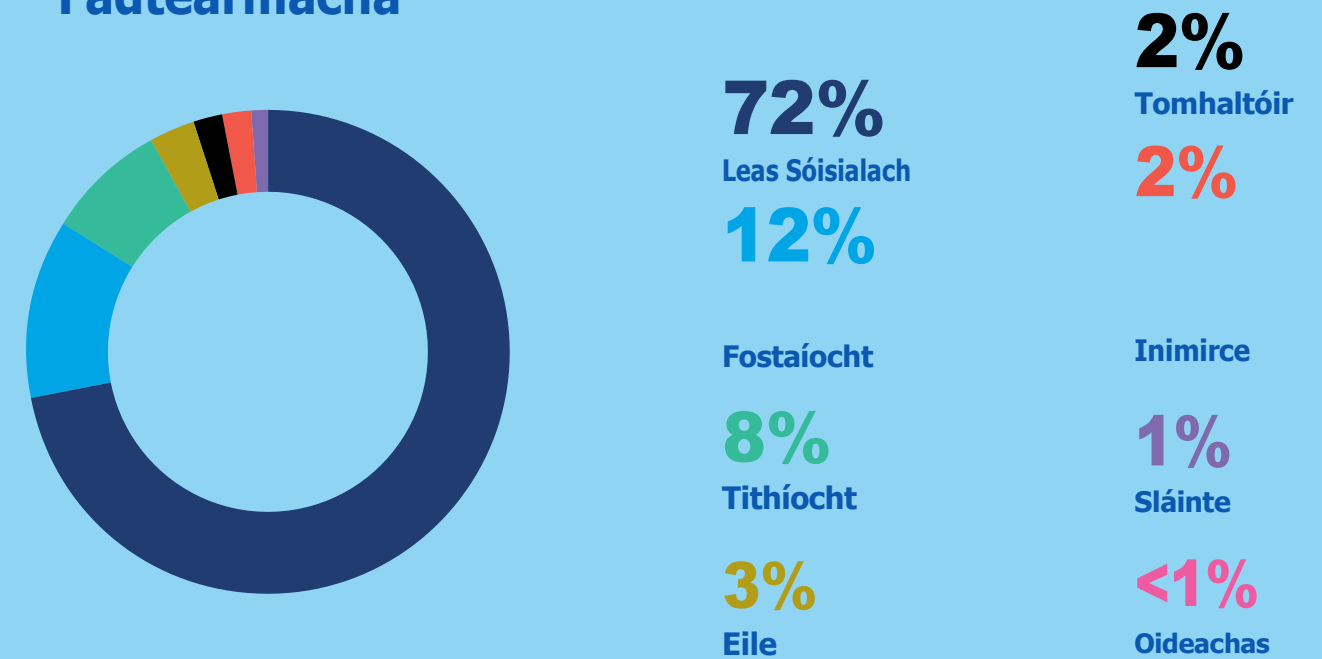


“Bhain mé an toradh inmhianaithe amach, buíochas leis an SFS. Bhí a fhios ag an Oifigeach Faisnéise gach treo le dul le gach fadhb a bhí agam. Chuaigh an tOifigeach Faisnéise anonn is anall; is bean eisceachtúil í chun ionadaíocht a dhéanamh ar SFS. Foireann an-ghairmiúil, mínítear gach rud duit, tabharfaidh siad an tacaíocht is fearr duit, éistfidh siad le do imní ar fad, molann SFS go mór duit.”

2023 in Uimhreacha

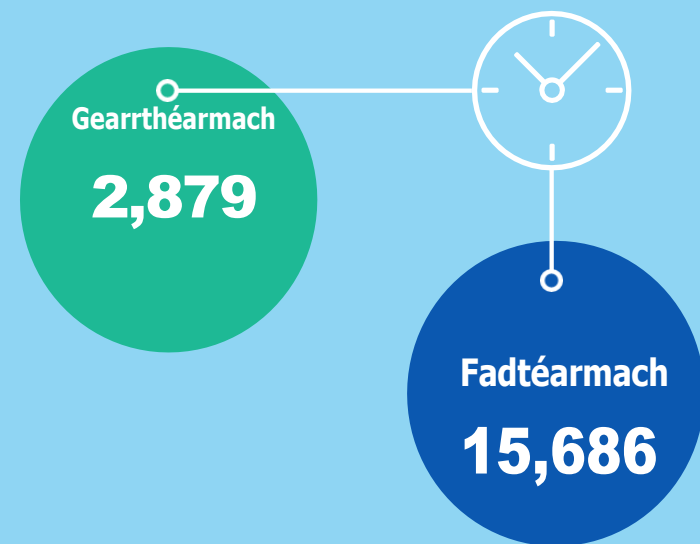


Catagóirí Cásanna Abhcóideachta Fadtéarmacha

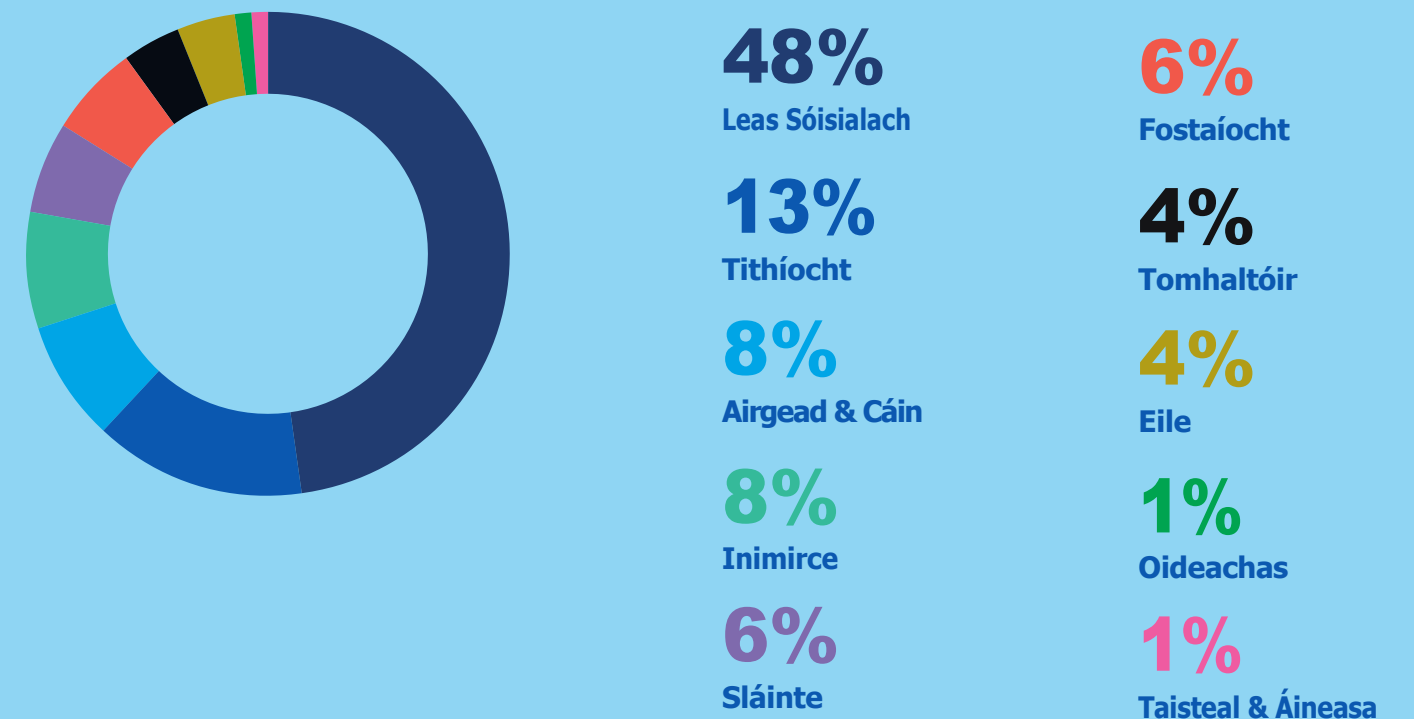


Iomlán Uaireanta Caitear

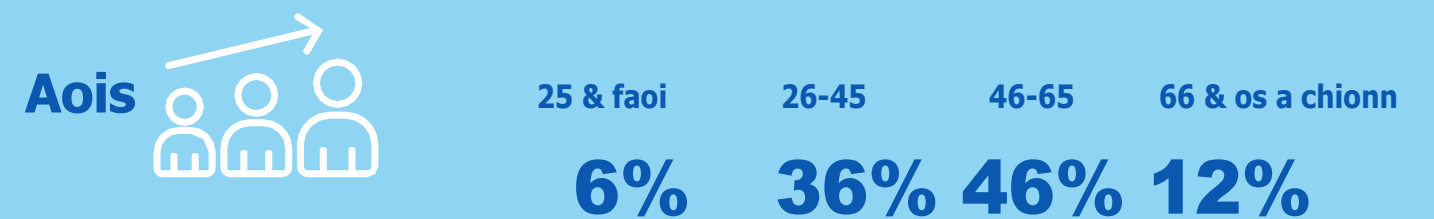
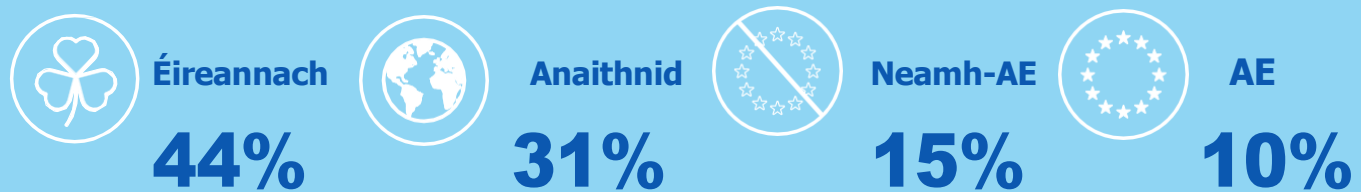
18,565



Catagóirí Cásanna Abhcóideachta Gearrthéarmacha



Náisiúntacht



Cásanna abhcóideachta gearrthéarmacha

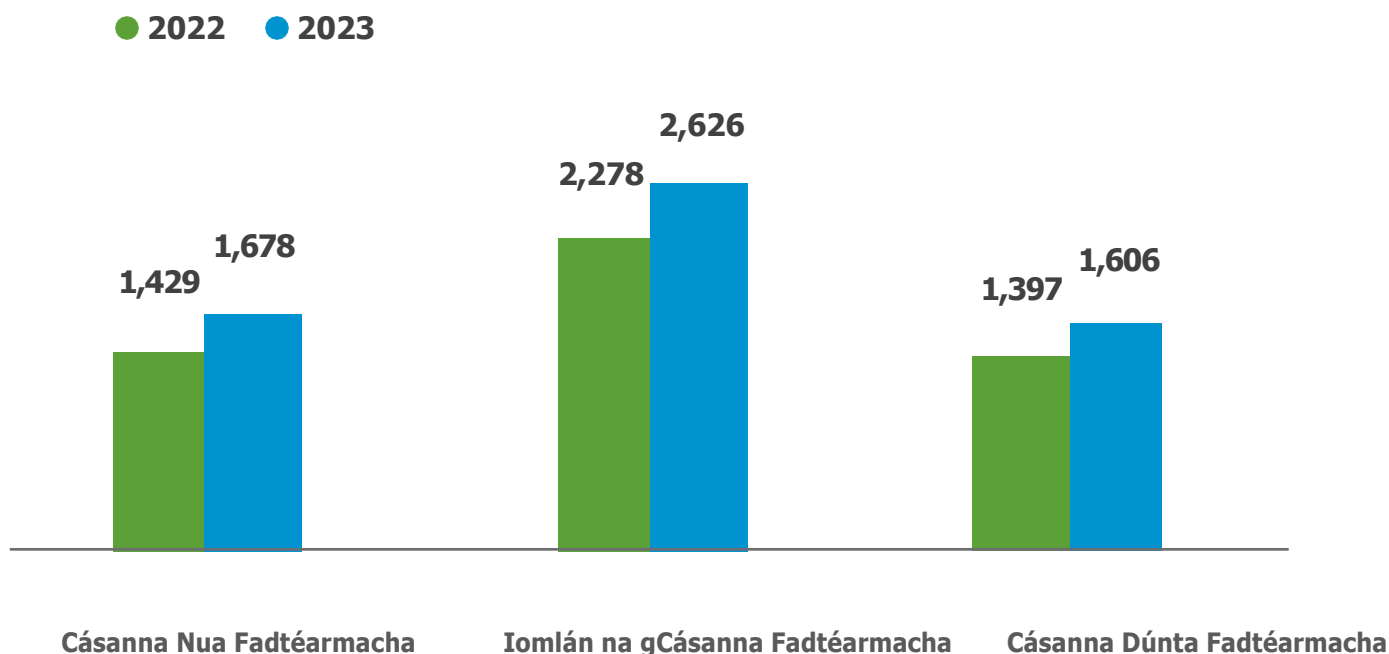
Go ginearálta baineann obair abhcóideachta gearrthéarmach le cliaint páirt nó dhó nó gníomh amháin. Is éard atá i gceist le hobair abhcóideachta gearrthéarmach ná glaonna gutháin a dhéanamh, foirmeacha a ullmhú, agus litreacha nó ríomhphoist a scríobh chuig fostóirí, tiarnaí talún, údaráis áitiúla, agus ranna nó gníomhaireachtaí rialtais le nó ar son cliaint.

In 2023, d’oibrigh Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh (SFS) ar **4,614 cás abhcóideachta gearrthéarmacha san iomlán**. Ba chásanna nua 3,788 de na cásanna sin, méadú 14% ar an 3,322 cás nua in 2022.

Rinneadh **cásanna abhcóideachta fadtéarmacha** de 1,571 de na cásanna nua sin, mar aon le 107 a bhí oscailte cheana féin ag tús na bliana 2023. Ciallaíonn sé seo go raibh **2,936 cás abhcóideachta gearrthéarmacha** gan na cinn a chuaigh ar aghaidh go cás fadtéarmach san áireamh.

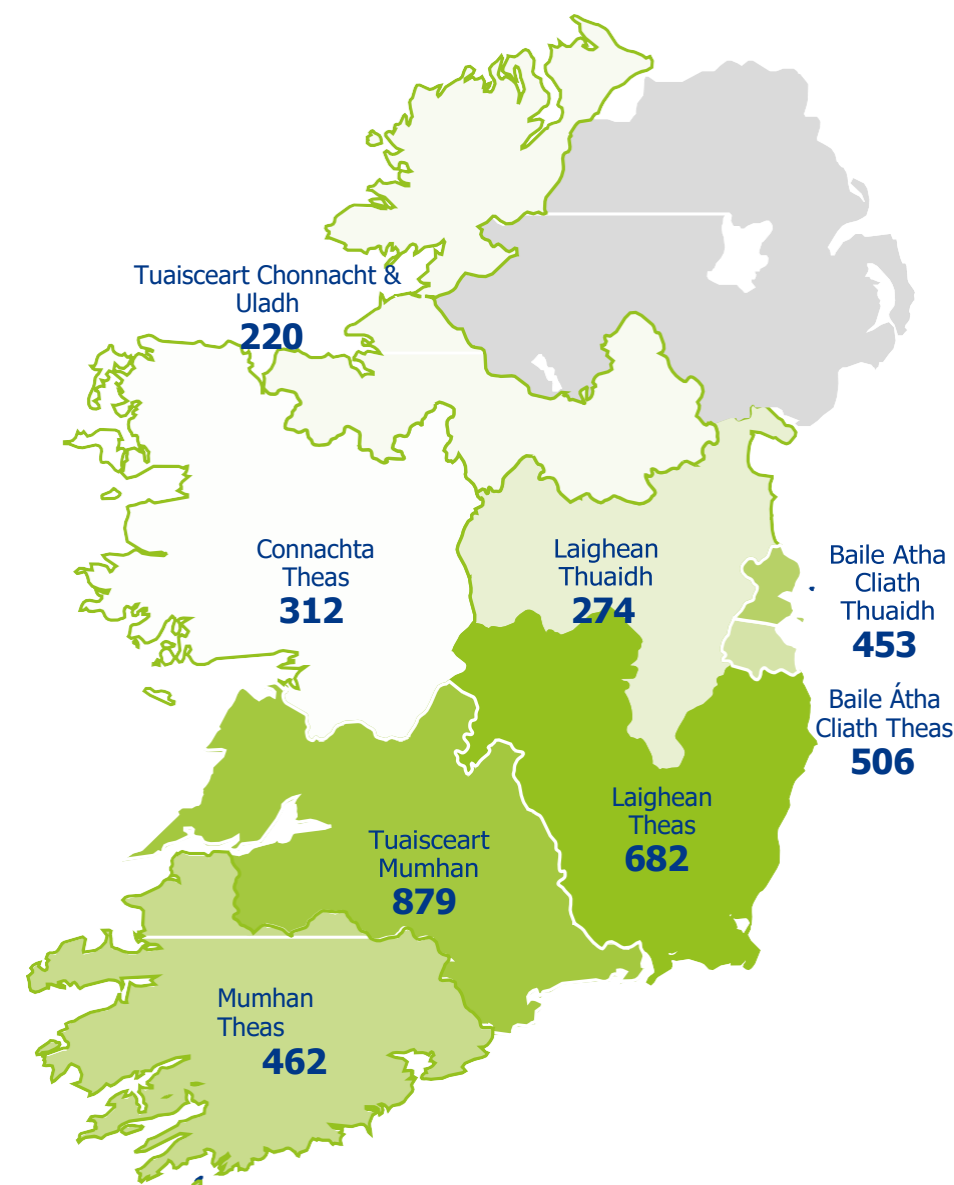
Thóg an obair ghearrthéarmach seo **2,879 uair an chloig** agus bhí os cionn **9,000 gníomh taifeadta** i gceist mar fhoirmeacha a ullmhú agus a líonadh do chliant, litreacha agus ríomhphoist a scríobh, glaonna gutháin a dhéanamh, faisnéis a bhailiú agus roinnt taighde a dhéanamh ar son an chliant.

In 2023, dhún foireann SFS 2,150 **cás abhcóideachta gearrthéarmacha**.



Léiríonn an léarscáil thíos líon na gcásanna abhcóideachta gearrthéarmacha nua a osclaíodh i ngach réigiún in 2023.

Cásanna abhcóideachta gearrthéarmacha nua de réir réigiúin



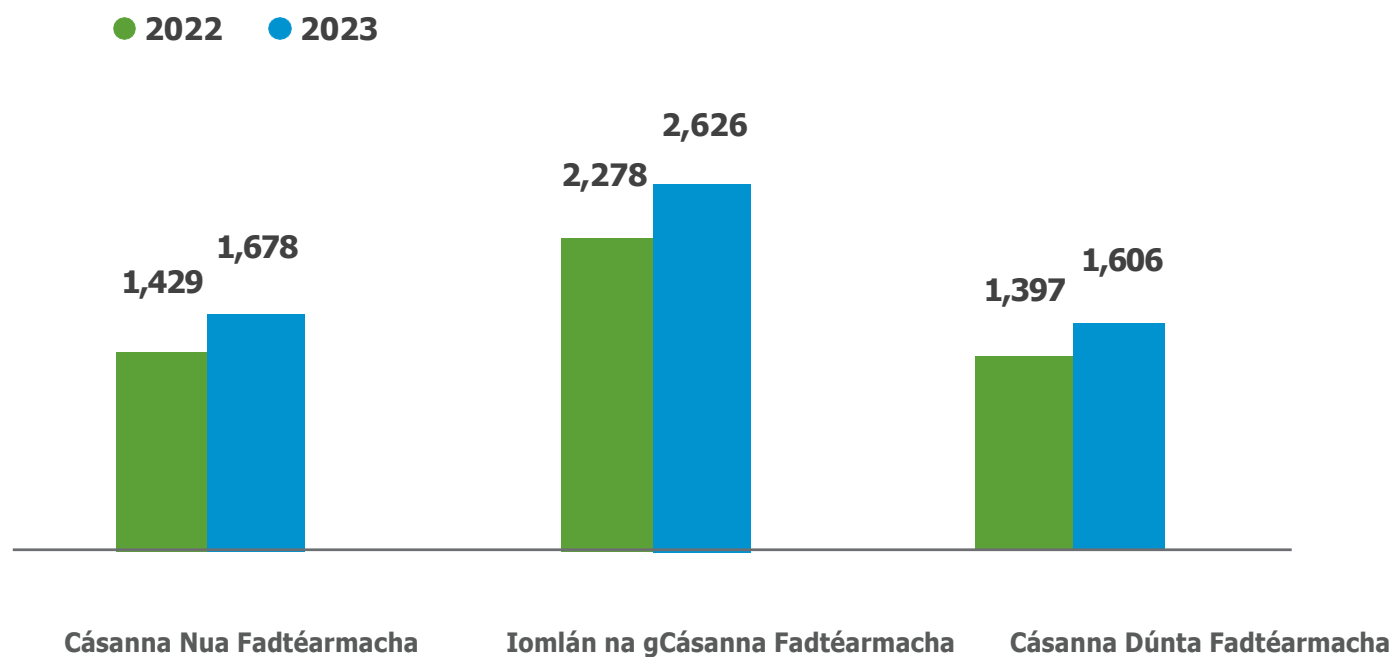
Cásanna abhcóideachta fadtéarmacha

Bíonn cásanna abhcóideachta fadtéarmacha ar oscailt ar feadh 10 mí ar an meán agus bíonn siad i gceist fadtéarmacha nua a osclaíodh i mbun caibidlíochta le tríú páirtithe, ag cur achomhairc chasta ar aghaidh agus ag déanamh ionadaíochta ar chliaint cruinnithe agus éisteachtaí, lena n-áirítear an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh agus an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.

In 2023, d'oibrigh foireann SFS ar **2,626 cás fadtéarmach**, agus ba chásanna nua 1,678 díobh. Is ionann é sin agus méadú 17% ar an 1,429 cás nua in 2022.

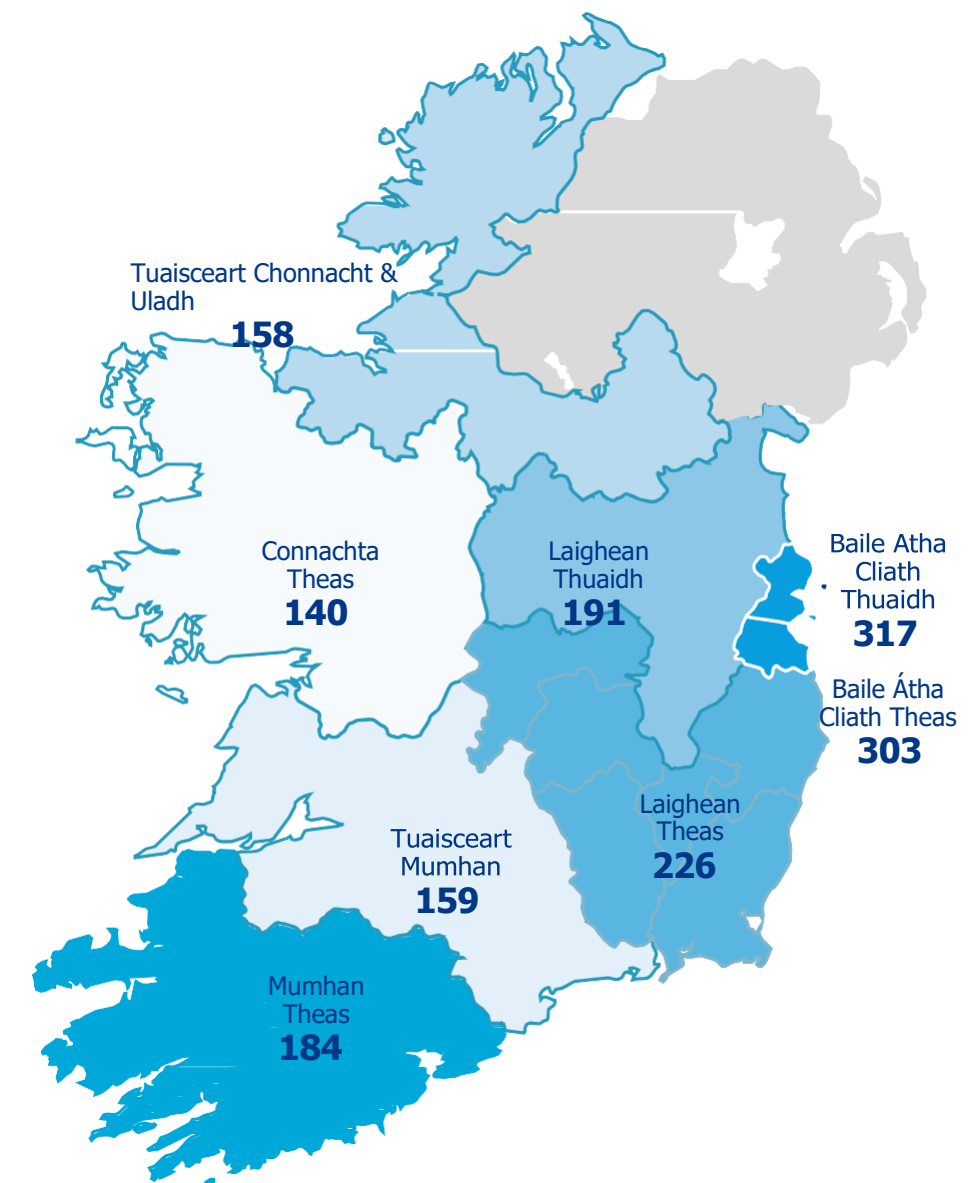
Bhain formhór na gcásanna abhcóideachta nua seo (74%) le saincheisteanna leasa shóisialaigh, agus an fhostaíocht ina dhiaidh sin (9%).

Chaith foireann SFS **15,686 uair an chloig** ag obair ar chásobair fhadtéarmach abhcóideachta. In 2023, dúnadh 1,606 cás abhcóideachta fadtéarmach.



Léiríonn an léarscáil thíos líon na gcásanna abhcóideachta i ngach réigiún sa bhliain 2023.

Cásanna nua abhcóideachta fadtéarmacha de réir réigiúin



Leas Sóisialach

Bhí 1,882 cás leasa shóisialaigh san iomlán ann in 2023, 1,238 cás nua. Go hiondúil baineann cásanna leasa shóisialaigh le tacaíocht a thabhairt do dhaoine achomharc a dhéanamh in aghaidh cinnidh diúltach ar iarratas ar íocaíocht leasa shóisialaigh nó fadhb le híocaíocht leasa shóisialaigh atá ann cheana a réiteach.

Tugann an tábla thíos miondealú ar na cineálacha íocaíochtaí a bhaineann le cásanna leasa shóisialaigh. I measc na saincheistanna coitianta a thaifeadtar leis na cineálacha cásanna seo tá saincheistanna maidir le hincháilitheacht leighis an chliaint, acmhainní, ró-íocaíochtaí, nó riocht gnáthchónaitheachta (HRC). Uaireanta bíonn níos mó ná cineál amháin íocaíochta i gceist le cásanna. Ríomhtar an toradh rathúil do chásanna a dúnadh in 2023.

Cineál Íocaíochta Leasa Shóisialaigh	Cásanna Iomlána	Cásann a Nua	Saincheistanna Coitianta a Taifeadadh	% de Chásanna Dúnta a raibh toradh rathúil orthu
Liúntas Míchumais	581	387	Incháilitheacht Leighis (60%), Acmhainn (9%), Ró-íocaíocht (3%), HRC (3%)	77%
Pinsean Easláine	325	229	Incháilitheacht Leighis (63%), Ró-íocaíocht (3%)	82%
Sochar agus Liúntas Cúramóra	320	209	Incháilitheacht Leighis (58%), Acmhainn (9%), Ró-íocaíocht (7%)	63%
Liúntas Cúraim Baile	112	70	Incháilitheacht Leighis (57%), Ró-íocaíocht (3%)	73%
Liúntas Cuardaitheora Poist	106	66	Ró-íocaíocht (42%) Acmhainn (16%)	64%
Eile	104	63	Ró-íocaíocht (22%), Incháilitheacht Leighis (18%), Acmhainn (13%)	75%
Forlíontach Liúntas Leasa	93	56	Acmhainn (28%), Incháilitheacht Leighis (8%), Ró-íocaíocht (9%)	74%
Pinsean Stáit Neamh-ranníocach	78	49	Acmhainn (37%), Ró-íocaíocht (18%)	83%

Cineál Íocaíochta Leasa Shóisialaigh	Cásanna Iomlána	Cásann a Nua	Saincheistanna Coitianta a Taifeadadh	% de Chásanna Dúnta a raibh toradh rathúil orthu
Pinsean Stáit Ranníocach	51	26	Ró-íocaíocht (14%), Acmhainn (6%)	82%
Tinneas Eile Íocaíochtaí	40	20	Incháilitheacht Leighis (27%), Ró-íocaíocht (27%), Acmhainn (5%)	86%
Teaghlach Aontuismitheora	36	25	Ró-íocaíocht (28%), Acmhainn (28%)	69%
Sochar Linbh	34	19	HRC (35%), Ró-íocaíocht (6%),	85%
Teaghlach Oibre Íocaíocht	27	20	Acmhainn (22%) Ró-íocaíocht (19%)	83%
Sochar Cuardaitheora Poist	22	14	Ró-íocaíocht (41%), Acmhainn (5%),	83%
Baintreacha/Baintreacha Fir & Sibhialta marthanach Pinsin Chomhpháirtithe	17	11	Ró-íocaíocht (18%)	75%
Caomhnóirí Íocaíochtaí	16	10	Acmhainn (6%), Ró-íocaíocht (6%),	83%
Tánaisteach Íocaíochtaí	16	10	Acmhainn (18%), Ró-íocaíocht (12%)	100%
Paindéim Dífhostaíocht Íocaíocht (PUP)	14	2	Ró-íocaíocht (86%),	67%
Sochar Cumais Pháirtigh	7	5	Ró-íocaíocht (29%), Acmhainn (14%)	100%
Scéimeanna Gníomhachtaíthe & Oideachais	2	2	N/A	N/A
Pinsean na nDall	1	1	N/A	N/A
Máithreachas/Atharthacht	1	1	N/A	N/A

Conas a chabhraigh an SFS?

Thacaigh foireann SFS le cliant trí aighneachtaí achomhairc a dhréachtú, freastal ar éisteachtaí ó bhéal leis an gcliant nó thar ceann an chliant. As na 1,121 cás leasa shóisialaigh a dúnadh in 2023, leagtar amach thíos na hidirghabhálacha taifeadta. D'fhéadfadh níos mó ná idirghabháil amháin a bheith i gceist i gcásanna áirithe.

Idirghabháil	Uimhir	% de chásanna Leasa Shóisialaigh
Achomharc	699	34%
Athbhreithniú DSP	267	13%
Tacaíocht Feidhmchláir	100	5%
Éisteacht ó Bhéal le SFS i láthair	52	3%
Idirbheartaíocht Neamhfoirmiúil	40	2%
Alt 317 Athbhreithniú	26	1%
Gearán Foirmiúil	10	<1%
Éisteacht ó Bhéal (Níl SFS i láthair)	8	<1%
Alt 318 Athbhreithniú	7	<1%
Atreorú Dí	5	<1%
Ombudsman	5	<1%
Atreorú NGO (Neamhdhleathach)	3	<1%

Fostaíocht

Bhí 305 cás fostaíochta ann in 2023, 145 acu nua. D'fhéadfadh saincheistanna iolracha a bheith i gceist le cásanna fostaíochta agus go hiondúil áirítear tacaíocht a thabhairt do chliant

chun a dteidlíochtaí dlíthiúla a fháil mar fhostaí nó chun saincheistanna a réiteach nuair a chaith a bhfostóir go héagórach leo.

Ábhair	Cásanna Iomlána	Cásanna Nua	% de Chásanna Dúnta a raibh toradh rathúil orthu
Iomarcaíocht	109	37	84%
Pá	93	58	67%
Laethanta Saoire Poiblí agus Saoire Bhliantúil	69	46	89%
Dífhostú Éagórach	64	34	68%
Téarmaí agus Coinníollacha	48	27	65%
Fógra Íosta	41	28	79%
Uaireanta Oibre	26	17	53%
Eile	18	12	69%
Sláinte agus Sábháilteacht	12	4	60%
Dífhostú Idirhealaitheach	11	6	50%
Saincheistanna Araíonachta	10	4	86%
Cóireáil Idirhealaitheach	10	0	N/A
Comhionannas	10	4	50%
Dífhostú Cuiditheach	8	5	50%
Máithreachas & Atharthacht	5	2	67%
TUPE	4	2	100%

Conas a chabhraigh an SFS?

As na 184 cás fostaíochta a dúnadh in 2023, leagtar amach thíos na hidirghabhálacha taifeadta. Féadfaidh níos mó ná idirghabháil amháin a bheith i gceist.

Idirghabháil	Uimhir	% de Fostaíocht cásanna
Idirbheartaíocht Dhíreach leis an bhFostóir	95	33%
Éisteacht WRC le SFS	43	15%
Cliant Dí gafa / Cás Aistarraingthe	34	12%
Comhaontú Socraíochta	30	10%
Eile	28	10%
Idirghabháil WRC	23	8%
Gearán faoin WRC ullmhaithe/curtha isteach foirm	11	4%
Éisteacht WRC (níl SFS i láthair)	8	3%
Aighneacht ullmhaithe le haghaidh éisteacht an WRC	7	2%
Éisteacht na Cúirte Oibreachais leis an SFS	6	2%
Foirm iomarcaíochta ullmhaithe/curtha isteach	5	2%
Idirbheartaíocht dhíreach leis an Leachtaitheoir/Glacadóir	1	<1%
Éisteacht na Cúirte Oibreachais (níl SFS i	1	<1%

Tithíocht

Bhí 196 cás tithíochta san iomlán ann in 2023, 132 cás nua. Is gnách go mbaineann na cásanna tithíochta le tacaíocht a thabhairt do chliant chun tithíocht údaráis áitiúil, íocaíochtaí tithíochta a fháil nó saincheistanna a réiteach maidir le tithíocht shóisialta agus tionóntachtaí cónaithe príobháideacha (PRT).

Ábhair	Cásanna Iomlána	Cásanna Nua	% de Chásanna Dúnta a raibh toradh rathúil orthu
Incháilitheacht don Údarás Áitiúil Tithíocht	52	33	91%
Tithíocht Eile	41	35	89%
Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta (ÍCT)	39	22	84%
Díshealbhú PRT	21	16	85%
Forlíonadh Cíosa	18	12	89%
Fógra	17	9	82%
Caighdeán Údaráis Áitiúla	12	7	29%
Deisiúcháin	10	7	100%
Méaduithe Cíosa PRT	9	8	83%
Tionóntacht Údarás Áitiúil Comharbas	7	6	67%
Coinneáil Taisce PRT	7	4	71%
Caighdeán PRT	7	3	100%
Deontais Tithíochta	6	3	67%
Cóiríocht don Lucht Siúil	5	3	N/A
Díshealbhú Údarás Áitiúil	3	2	100%

Conas a chabhraigh SFS?

As na 120 cás tithíochta a dúnadh in 2023, leagtar amach thíos na hidirghabhálacha taifeadta. Féadfaidh níos mó ná idirghabháil amháin a bheith i gceist.

Idirghabháil	Uimhir	% de chásanna tithíochta
Caibidlíocht dhíreach	69	47%
Eile	27	27%
Cliant Dí gafa / Cás Aistarraingthe	17	12%
Atreorú Dlí	5	3%
Éisteacht Bhreithnithe BTC agus SFS i láthair	4	3%
Cruinniú foirmiúil leis an SFS agus leis an Údarás Áitiúil	3	2%
Ombudsman	3	2%
Éisteacht Breithnithe RTB (gan aon láithreach SFS)	3	2%
Atreorú NGO	2	1%
Éisteacht Binse BTC agus SFS i láthair	1	<1%
Éisteacht Bhreithnithe an WRC (Stádas Comhionann).	1	<1%

Inimirce

Bhí 43 cás inimirce iomlán ann, 27 cás nua. Bhain formhór na gcásanna le saoránacht agus áiríodh le hábhair eile athnuachan, athrú ar stádas cónaitheachta agus athaontú teaghlaigh.

Sláinte

Bhí 26 cás sláinte san iomlán ann, cásanna nua a bhí i 19 gcás acu nua. Bhain formhór na gcásanna seo le cártaí leighis agus saincheisteanna eile a bhain le cúram sláinte.

Tomhaltóir

Bhí 46 cás tomhaltóirí san iomlán ann, cásanna nua a bhí i 26 chás acu sin. I measc na dtopaicí bhí saincheisteanna a bhain le fónais, airgeadas, miondíol agus árachas.

Oideachas

Bhí 10 gcás oideachais san iomlán ann, 6 chás nua. Bhain formhór na gcásanna le Tacaíocht Chomhchoiteann do Mhic Léinn in Éirinn (SUSI) agus rochtain oideachais.

“Ceann de na seirbhísí is fearr a fuair mé riamh i mo shaol. Mholfainn an tseirbhís d’aon duine a bhfuil tacaíocht de dhíth orthu agus riachtanais acu, go háirithe daoine faoi mhíchumas. Ba mhór an rud é gur chabhraigh an tOifigeach Faisnéise liom, duine an-fhoighneach atá ann go háirithe liomsa mar ní mise an duine is fusa le déileáil leis.”

Cliant SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh



Cás-Staidéir



Leas Sóisialach

Íocaíocht Teaghlaigh Oibre agus 50/50 Comhthuismitheoireacht

Saincheisteanna

Rinne an cliant iarratas ar Íocaíocht Teaghlaigh Oibre agus bronnadh uirthi nuair a cuireadh stop lena hÍocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora mar gheall ar an socrú comhthuismitheora 50/50 a thosaigh sí le hathair a linbh. Mar gheall ar an socrú seo chaith an leanbh an méid céanna ama leis an mbeirt thuismitheoir. Moladh di cur isteach ar an Íocaíocht Teaghlaigh Oibre tar éis agallaimh leis an gCigire Leasa Shóisialaigh maidir lena hÍocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora. Laistigh de mhí amháin ó bronnadh a hiarratas, rinne an Roinn athbhreithniú ar a cuid uaireanta oibre agus sheol sí litir chuici ag rá nach raibh sí ag obair na 38 uair sa choicís riachtanach chun cáiliú don íocaíocht. Mhéadaigh a huaireanta ansin go dtí an t-íosmhéid riachtanach agus chuir an Roinn in iúl di go raibh siad sásta.

Thart ar mhí amháin ina dhiaidh sin, fuair sí litir eile ón Rannóg um Íocaíocht do Theaghlach Oibre ag rá go bhfuil a hiarratas dícheadaithe toisc nach raibh leanbh cáilithe aici, mar atá sainmhínte faoin reachtaíocht leasa shóisialaigh, a chónaíonn léi de ghnáth. Is dócha gur tharla sé seo mar gheall ar an socrú cúraim 50/50 a bhí aici lena iarpháirtí.

Gníomhartha

Chuir an SFS litir achomhairc tosaigh faoi bhráid na hOifige Achomharc Leasa Shóisialaigh thar ceann an chliant ar an bhforas go bhfuil an cliant ag fáil Sochar Linbh dá leanbh, nach raibh aon duine eile ag éileamh Íocaíochta do Theaghlach Oibre don leanbh cáilithe seo agus gur féidir éileamh Íocaíochta Teaghlaigh Oibre amháin a dhámhachtain i leith linbh ar bith. D'iarr an SFS cóip de na comhaid ón Íocaíocht Teaghlaigh Oibre agus ón oifig áitiúil leasa shóisialaigh a riarann an Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora.

Nuair a fuair an SFS comhad Íocaíochta Teaghlaigh Aontuismitheora an chliant, d'fhéadfadh an tOifigeach Faisnéise nótaí a fheiceáil ar an bhFoirm Tuairiscithe Acmhainne (MRF) a rinne an Cigire Leasa Shóisialaigh ar an teileafón leis an gcliant. Thug an Cigire Leasa Shóisialaigh nótaí gur chomhairl sé don chliant iarratas a dhéanamh ar Íocaíocht do Theaghlach Oibre. D'fhéadfadh an tOifigeach Faisnéise a fheiceáil freisin gur sheol an cliant ríomhphost chuig an gCigire Leasa Shóisialaigh ag dearbhú gur theastaigh uaithe a héileamh ar Theaghlach Aontuismitheora a dhúnadh mar gheall ar shocrú nua comhthuismitheoireachta 50/50. Lean an cliant go cuí le comhairle an Chigire iarratas a dhéanamh ar Íocaíocht Teaghlaigh Oibre ina ionad sin.

Toisc go raibh uaireanta an chliant ag comhlíonadh na gcritéar maidir le hÍocaíocht Theaghlach Oibre anois agus nár tugadh comhairle di iarratas nua a dhéanamh, rinne an SFS iarracht aighneacht iomlán achomhairc a ullmhú trí thaighde a dhéanamh ar dtús ar an reachtaíocht maidir le Teaghlach Oibre Theaghlaigh Oibre agus socruithe comhthuismitheora. Fuair an cliant litir chinnidh ón Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh. Chuir an Príomhoifigeach Achomhairc dhá cheist i láthair le breithniú:

- An bhfuil leanbh cáilithe ag an achomharcóir a chónaíonn léi de ghnáth, agus
- An bhfuil an t-achomharcóir i mbun fostaíochta luach saothair lánaimseartha mar fhostaí de réir na reachtaíochta a rialaíonn an Íocaíocht Teaghlaigh Oibre

Maidir leis an gcéad cheist, scríobh an Príomhoifigeach Achomhairc:

Tá na rialacha maidir le gnáthchónaí linbh cháilithe a chinneadh in Airteagal 13 de na Rialacháin Leasa Shóisialaigh (Éilimh, Íocaíochtaí agus Rialú Comhdhlúite) 2007 (S.I. Uimh. 142 de 2007). Forordaítear mar a leanas le hAirteagal 13(6):

“(6) D’ainneoin forálacha fho-airteagal (4), measfar leanbh cáilithe a chónaíonn le tuismitheoir amháin agus atá ina chónaí ar leithligh ón tuismitheoir eile agus nach bhfuil ag éileamh nó ag fáil sochar nó cúnamh a bheith ina chónaí leis an tuismitheoir eile sin más rud é go ndéanann an tuismitheoir eile sin ranníoc substaintiúil i leith an leanbh sin a chothabháil .”

Sainmhínítear “sochar” nó “cúnamh” in Airteagal 13(1) mar aon íocaíochtaí den sórt sin faoi Chuid 2 nó 3 (seachas íocaíocht caomhnóra (ranníocach), sochar báis trí phinsean dilleachta, íocaíocht caomhnóra (neamhranníocach), íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora nó liúntas leasa forlíontach);

Chun críocha Airteagal 12(6), is é an fhianaise atá ann go gcomhlíonann an t-achomharcóir go hiomlán riachtanais maireachtála laethúil a linbh nuair a chónaíonn an leanbh léi. Is í an fhianaise atá ar fáil ná nach bhfuil “sochar” nó “cúnamh” á fháil ag “an tuismitheoir eile” (athair an linbh) mar a shainmhínítear in Airteagal 13(1). Is í an fhianaise atá ann go bhfuil an t-achomharcóir ag fáil Sochar Linbh ón Roinn Coimirce Sóisialaí i leith an linbh. Mar sin, toisc nach bhfuil “sochar” nó “cúnamh” á éileamh nó á fháil ag an tuismitheoir eile, mar a shainmhínítear in Airteagal 13(1), ba cheart a mheas go bhfuil leanbh an achomharcóra ina c(h)ónaí leis an achomharcóir ag na hamanna a chónaíonn sé/sí leis an tuismitheoir eile, chun críocha na hÍocaíochta Teaghlaigh atá ag Obair.

Cónaíonn an leanbh leis an achomharcóir ag na hamanna nach gcónaíonn sí lena hathair. Ar na cúiseanna seo, tháinig mé ar an gconclúid go dtagann leanbh an achomharcóra laistigh den sainmhíniú reachtúil ar “leanbh”, i ndáil le teaghlach, mar atá leagtha síos in Alt 227 de SWCA 2005.

Cuireann alt 227 in iúl go gciallaíonn “leanbh” leanbh cáilithe mar a mhínítear in alt 2(3) a chónaíonn leis an teaghlach sin de ghnáth. Is féidir a mheas go bhfuil gnáthchónaí ar an leanbh leis an achomharcóir, mar theaghlach, de réir na sainmhínte reachtúla ar “leanbh” agus “teaghlach”, atá leagtha síos in Alt 227 den SWCA 2005. Sna himthosca, ceadaítear an ghné seo den achomharc.

Toradh

Cé nár ceadaíodh an t-achomharc ach go páirteach, níor léirigh an fhianaise go raibh an cliant ag obair ar a laghad 38 uair sa choicís ar bhonn comhsheasmhach de réir na reachtaíochta. Is cinneadh tábhachtach é seo ós rud é go bhfuil socruithe coimeáda 50/50 ag éirí níos coitianta.

Leagann an cinneadh seo fasach amach agus cuireann sé comhthéacs ar fáil don reachtaíocht ábhartha agus don sainmhíniú ar ‘leanbh’ agus ‘teaghlach’ mar atá leagtha síos in Alt 227 den Acht Comhdhlúite Leasa Shóisialaigh 2005. Bhí an cliant sásta gur ceadaíodh an t-achomharc maidir le socruithe comhthuismitheoireachta 50/50 toisc go raibh sí paiseanta faoin bhfíric nár cheart pionós a ghearradh ar dhuine as socrú cúraim den chineál seo a bheith idir tuismitheoirí.

Foinse: SFS Laighean Theas



“Bhí an SFS thar a bheith macánta liom. D’éist sí go mór le mo scéal. Dea-chumarsáid ó thús deireadh. Thuig mé go díreach cad a bhí le déanamh agam agus lena treoir agus a tacaíocht fuair mé toradh maith. Seirbhís den scoth”.

Cliant tacaithe chun achomharc Liúntas Cúramóra a bhuachan

Saincheisteanna

Tugann an cliant aire dá máthair a dteastaíonn cúram agus tacaíocht uaithi i rith an lae tar éis fanacht san ospidéal le déanaí. Ar mholadh ó dhochtúir teaghlaigh a máthar, rinne an cliant iarratas ar Liúntas Cúramóra. Diúltaíodh dá hiarratas ar an bhforas nár thug sí maoirseacht agus cúnamh leanúnach dá máthair i rith an lae. Bhí an cliant an-trína chéile faoin scéal ar fad agus níor thuig sí cén fáth nár éirigh lena hiarratas.

Gníomhartha

D'éist an tOifigeach Faisnéise SFS go cúramach le cur síos an chliant ar an leibhéal cúraim agus cúnamh a sholáthraíonn sí dá máthair ar bhonn laethúil agus d'aontaigh sé tacú léi achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh ar a hiarratas. Tar éis cóip de chomhad an chliant a fháil ón Roinn Coimirce Sóisialaí, dhréachtaigh an SFS aighneacht mhionsonraithe achomhairc inar leagadh amach na cúiseanna ar cheart don chliant cáiliú don Liúntas Cúramóra. Áiríodh leis seo ráiteas mionsonraithe ar an gcúram a thug an cliant dá máthair agus a nádúr 24/7.

Níor éirigh leis an achomharc ar dtús agus mar sin rinne an SFS iarratas ar éisteacht ó bhéal chun a chinntiú gur déileáladh i gceart leis an gcás. Deonaíodh éisteacht ó bhéal, agus d'ullmhaigh an tOifigeach Faisnéise agus an cliant a gcás le cur i láthair ag an éisteacht seo. Ag an éisteacht ó bhéal, chuir an tOifigeach Faisnéise in iúl go soiléir an leibhéal cúraim a thug an cliant dá máthair.

Toradh

D'éirigh le hachomharc an chliant agus bronnadh Liúntas Cúramóra uirthi. Bronnadh an íocaíocht ó dháta an éilimh bhunaidh agus fuair an cliant €11,000 i riaráiste. Tacaíodh leis an gcliant freisin chun iarratas a dhéanamh ar shochair thánaisteacha mar phacáiste sochar teaghlaigh, agus pas saorthaistil a bhfuil teidlíocht aici air tar éis don Liúntas Cúramóra a bheith bronnta uirthi.

Foinse: SFS Thuaisceart na Mumhan

Cliant gortaithe tacaithe le hachomhairc leasa shóisialaigh

Saincheisteanna

Tháinig an cliant seo i láthair na seirbhíse agus é ag fulaingt go mór mar gheall ar ghortú a chuir cosc air oibriú. Chuir an cliant isteach ar íocaíochtaí Pinsean Easláine agus Liúntais Mhíchumais, ach diúltaíodh don dá íocaíocht. D'iarr an cliant cúnamh ar an SFS chun achomhairc a chur isteach i gcoinne an dá chinneadh diúltach.

Gníomhartha

Rinne an SFS achomharc i gcoinne an chinnidh chuig an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh thar ceann an chliant agus lorg sé comhad an chliant faoin reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar chomhad an chliant, comhaontaíodh forais eile achomhairc a chur isteach ar son an chliant mar aighneacht.

Glaodh an cliant chuig éisteacht ó bhéal le haghaidh achomharc an Liúntais Mhíchumais. D'iarr an cliant tacaíocht agus freastal ar Oifigeach Faisnéise SFS. D'fhreastail an cliant agus an tOifigeach Faisnéise ar an éisteacht inar chuir an t-oifigeach achomhairc ceisteanna lena fháil amach an raibh srian substaintiúil ar an gcliant fostaíocht a fháil.

Toradh

Ceadaiódh an t-éileamh ar Liúntas Míchumais ar achomharc tar éis éisteacht ó bhéal agus ceadaiódh achomharc an Phinsin Easláine gan éisteacht ó bhéal. Cuireadh íocaíocht Phinsin Easláine móide airgead siardhátaithe de €10,500 in ionad íocaíocht an Liúntais Mhíchumais an chliant. Bhí an cliant an-fhaoisimh agus sásta leis an toradh.

Foinse: SFS Laighean Thuaidh

Íocaíocht leasa shóisialaigh bronnta ar chliant leochaileach

Saincheisteanna

Chuir seirbhís foréigean baile an cliant ar aghaidh chuig an SFS. B'éigean don chliant am a thógáil den obair agus ní raibh aon ioncam aici mar gheall ar an bhforéigean a d'fhulaing sí sa bhaile.

Gníomhartha

D'aontaigh an SFS cuidiú leis an gcliant iarratas a dhéanamh ar Shochar Breoiteachta agus ar Liúntas Leasa Forlontach (LLF). Dhréachtaigh an SFS litir chlúdaigh inar scrúdaíodh cás an chliant agus chuir sé seo isteach leis na hiarratais. Fuarthas litir freisin don charthanacht um fhoréigean baile.

Ar an drochuair, ní raibh dóthain ranníocaíochtaí ÁSPC ag an gcliant chun cáiliú le haghaidh Sochar Breoiteachta. Bhí cruthúnas cónaithe ag teastáil ón oifigeach ainmnithe a bhí ag déileáil leis an éileamh LLF freisin chun an t-éileamh a phróiseáil, ach ní raibh aon fhianaise ag an gcliant. D'aontaigh an t-oifigeach ainmnithe cuairt a thabhairt ar an gcliant sa bhaile, ach níor tharla an chuairt toisc go ndeachaigh an t-oifigeach ar shaoire bhreoiteachta. Scríobh an SFS chuig an Roinn arís ag míniú staid leochaileach an chliant.

Toradh

Bronnadh an íocaíocht LLF ar an gcliant a bhí siardhátaithe ar feadh cúig seachtaine. Bhí an cliant thar a bheith sásta leis an toradh agus dúirt sí nach mbeadh aon ioncam aici gan cabhair ón SFS.

Foinse: SFS Bhaile Átha Cliath Theas

Fostaíocht

Cuidíonn SFS leis an gcliant cás a bhuachan i gcoinne fostóra a dhiúltaigh íocaíocht

Saincheisteanna

D'oibrigh an cliant d'fhostóir ar feadh níos lú ná dhá mhí agus níor íocadh é. Lean an fostóir ag déanamh leithscéalta as gan íoc, ach tar éis seachtainí de ghealltanais briste chinn an cliant imeacht agus theastaigh cabhair ón SFS chun an t-airgead a bhí dlite di a fháil.

Gníomhartha

Rinne an SFS teagmháil leis an bhfostóir thar ceann an chliant. Dúirt an fostóir go raibh an cliant ar thaithí oibre gan phá agus nár gheall sé ach airgead agus speansais lóin. Rinne an cliant díospóid faoi seo agus d'éiligh go raibh ráta pá comhaontaithe. Toisc nárbh fhéidir an cheist a réiteach go neamhfhoirmiúil, chuir an SFS gearán faoi bhráid an LLF ansin mar gheall ar neamhíocaíocht pá agus saoire bhliantúil.

Thug an Coimisiún cuireadh don dá thaobh idirghabháil a dhéanamh ar an nguthán agus ar ríomhphost. Níor athraigh an fostóir a sheasamh, mar sin chuaigh an cás ar aghaidh lena bhreithiú.

D'ullmhaigh an SFS aighneacht mhionsonraithe mar aon leis an bhfianaise dhoiciméadach a bhí in éineacht leis agus d'fhreastail sé ar éisteacht bhreithiúnais an LLF go pearsanta leis an gcliant. Níor tháinig an fostóir i láthair agus níor chuir sé aighneacht isteach ná níor iarr sé go gcuirfí siar é. Bhí an cinneadh i bhfabhar an chliant agus bronnadh suim airgid di as pá neamhíochta agus dámhachtain cúitimh le haghaidh saoire bhliantúil. Ní dhearna an fostóir achomharc in aghaidh an chinnidh chuig an gCúirt Oibreachais, ach ní dhearna siad aon iarracht an cliant a íoc.

Rinne an SFS teagmháil ansin le duine de na stiúrthóirí cuideachta a dúirt nach raibh siad chun íoc. Chiallaigh sé seo go mbeadh ar an gcliant imeachtaí forfheidhmithe a thionscnamh tríd an gCúirt Dúiche.

Toradh

Tar éis roinnt taighde, d'éirigh leis an SFS dul i dteagmháil le stiúrthóir cuideachta eile a d'aontaigh íocaíocht a shocrú don chliant.

Foinse: SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh

Cliant tacaithe chun cás dífhostú éagórach i gcoinne fostóra a bhuachan

Saincheisteanna

Bhí an cliant fostaithe le breis agus dhá bhliain agus dúirt go raibh sárúithe bunúsacha ina bhfostaíocht. Dúirt siad gur dífhostaíodh iad agus go raibh saoire bhliantúil agus teidlíochtaí saoire poiblí amuigh acu. Theastaigh uathu go n-íocfaí iad as na teidlíochtaí seo a bhí amuigh chomh maith le cúiteamh a fháil as dífhostú éagórach a chreid siad.

Gníomhartha

Scríobh an tOifigeach Faisnéise SFS chuig an bhfostóir ag cur síos ar cheisteanna an chliant d'fhonn an cheist a réiteach go neamhfhoirmiúil. Rinne an SFS iarratas rochtana sonraí freisin ar thaifid an fhostaí agus ar na cúiseanna leis an dífhostú, agus d'iarr sé taifid ÁSPC agus Ioncaim an chliant óna bhfostaíocht.

Theip ar an bhfostóir dul i ngleic leis na hiarratais seo, mar sin rinne an SFS gearán leis an LLF thar ceann an chliant ar na forais seo a leanas: Dífhostú Éagórach, neamhíocaíocht saoire bhliantúil agus laethanta saoire poiblí, neamhíocaíocht fógra íosta, neamh-eisiúint téarmaí fostaíochta agus neamh-eisiúint pá. Dhréachtaigh an tOifigeach Faisnéise SFS aighneacht chuig an LLF le tacaíocht ón Oibrí Tacaíochta Abhcóideachta.

D'fhreastail an SFS ar éisteacht bhreithiúnais an LLF agus rinne ionadaíocht thar ceann an chliant.

Toradh

Mheas an tOifigeach Breithnithe go raibh bunús maith le gach gearán, agus bronnadh suim airgid ar an gcliant faoi gach éileamh a tugadh i gcoinne an fhostóra. Níor íoc an fostóir an dámhachtain, agus mar sin atreoraíodh an cás chuig aonad forfheidhmithe an LLF chun an cás a shaothrú sna cúirteanna.

Foinse: SFS Laighean Thuaidh

Sláinte agus Sábháilteacht agus Bulaíocht san Ionad Oibre

Saincheisteanna

Bhí an cliant i bhfostaíocht pháirtaimseartha ar feadh níos lú ná 12 mhí. Thosaigh duine de na baill foirne is sinsearaí ann ag déanamh bulaíochta ar an gcliant, ag déanamh tuairimí beaga a chaitheadh anuas os comhair daoine eile agus ag iarraidh uirthi oibriú lasmuigh dá ról. Bhí gearán déanta ag an gcliant maidir leis an mbulaíocht seo agus freisin maidir le saincheist sláinte agus sábháilteachta ar leith san ionad oibre. Níor déileáladh i gceart lena cuid gearáin agus sa deireadh bhraith sí go raibh uirthi éirí as.

Gníomhartha

Toisc gur oibrigh an cliant dá fostóir ar feadh níos lú ná 12 mhí, chuir an tOifigeach Faisnéise SFS in iúl di nach bhféadfadh sí cás dífhostú éagórach a thógáil. Tar éis anailís a dhéanamh ar nótaí an chliant agus ar ráiteas scríofa faoi na himeachtaí a tharla sular éirigh sí as, thug an tOifigeach Faisnéise faoi deara gur chomhlíon sé na critéir chun caingean a thabhairt don LLF le haghaidh pionós a ghearradh faoin Acht Sláinte agus Sábháilteachta 2005. Chabhraigh an tOifigeach Faisnéise, le cúnamh óna nOibrí Tacaíochta Abhcóideachta, leis an gcliant foirm ghearáin LLF a chomhlánú maidir leis an bpionós a d'fhulaing sí. Lorg an tOibrí Tacaíochta Abhcóideachta comhairle dlí ó sholáthraí tacaíochta saineolaí ar conradh BFS. Cuireadh trí ghearán eile leis, ceann amháin faoin Acht Caidrimh Thionscail, ceann faoin Acht um Théarmaí Fostaíochta agus gearán eile faoin Acht Sláinte agus Sábháilteachta.

Toradh

Láithreach, thosaigh ionadaí an fhostóra ag plé leis an gcliant. Rinne an cliant, le tacaíocht ón SFS, socraíocht a chaibidil. Bhí an cliant an-fhaoisimh agus dúirt gurb é an t-ábhar ba shuntasáí ná gur bhraith sí ar deireadh gur chuala a fostóir éisteacht léi agus gur thug an fostóir neamhaird iomlán di sular chuir sí isteach a héileamh ar an LLF.

Foinse: SFS na Mumhan Theas

Tacaítear le hoibrí imirceach chun cúiteamh a idirbheartú ón iarfhostóir

Saincheisteanna

Oibrí imirceach a bhí sa chliant a bhí i bhfostaíocht lánaimseartha ó Aibreán 2022. Íocadh tuarastal bliantúil de €30,000 léi agus d'oibrigh sí 40 uair sa tseachtain. Ar feadh na chéad sé mhí dá cuid fostaíochta, d'oibrigh sí gan conradh foirmiúil agus ní bhfuair sí aon duillíní pá. Rinne an cliant go leor iarratas thar roinnt míonna ar chonradh scríofa agus thug an fostóir ceann di sa deireadh agus thosaigh sé ag eisiúint duillíní pá di.

I mí an Mheithimh 2023, ghlaigh a fostóir an cliant chuig cruinniú agus dúradh léi gur cuireadh deireadh láithreach lena fostaíocht ar an bhforas nach raibh a cuid oibre ar an gcaighdeán riachtanach. Tháinig sí chuig an SFS ansin le haghaidh tacaíochta lena cearta fostaíochta.

Gníomhartha

Scríobh an SFS chuig an bhfostóir ag leagan amach cúlra an cháis agus ag cur síos ar chearta fostaíochta an chliant. Ar threoir ón gcliant, thairg an SFS deis don fhostóir an cheist a réiteach, agus ag an am céanna forchoimeádann an ceart gearán a chur faoi bhráid an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre sa chás nach bhféadfaí teacht ar shocrú.

Ghlac an fostóir leis nár leanadh nósanna imeachta cearta. Ghlac an fostóir freisin go raibh obair an chliant ar chaighdeán maith agus thairg sé í a chur ar ais agus a conradh fostaíochta a shiardhátú go dtí Aibreán 2022. Mar sin féin, níor mhian leis an gcliant filleadh ar an bhfostaíocht toisc go raibh gach muinín caillte. Dúirt sí gur theastaigh uaithe cúiteamh as a dífhostú agus go n-aontódh an fostóir a gnóthaí cánach agus ÁSPC a réiteach don chéad sé mhí dá cuid fostaíochta.

Toradh

D'aontaigh an fostóir an cheist a réiteach agus an cúiteamh airgeadais a íoc agus aon íocaíochtaí cánach agus ÁSPC a réiteach do na sé mhí dá cuid fostaíochta. Bhí an cliant thar a bheith sásta leis an toradh agus fuair sí post níos fearr nuair a chuir a fostóir nua isteach ar chead fostaíochta scileanna ríthábhachtacha ar a son.

Foinse: SFS Bhaile Átha Cliath Theas

Tithíocht

Tacaíocht teaghlaigh chun fanacht ina dteach

Saincheisteanna

Fuair an cliant fógra athbhreithnithe cíosa neamhbhailí nach raibh an tréimhse fógra riachtanach 90 lá ann agus theip air fógra athbhreithnithe cíosa an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe (BTS) a úsáid. Níor cuireadh an cliant ar an eolas ach an oiread faoina ceart chun aon díospóid maidir le méadú cíosa a chur faoi bhráid an BTC.

Gníomhartha

Tar éis roghanna a phlé, socraíodh dul i dteagmháil le gníomhaire an tiarna talún chun aghaidh a thabhairt ar an gceist. Le linn an chomhrá, leagadh béim ar neamhbhailíocht an fhógra, ag cur béime ar an ngá atá le fógra bailí nua chun rannpháirtíocht BTC a sheachaint. D'admhaigh gníomhaire an tiarna talún an earráid, ag aithint gur tionónta iontaofa an cliant. Dá bharr sin, d'aontaigh siad an fógra neamhbhailí a tharraingt siar agus fógra athbhreithnithe cíosa bailí nua a eisiúint don chliant.

Toisc gur tuismitheoir aonair le leanáí óga é, léirigh an cliant imní faoin gcíos méadaithe a thabhairt. Cuireadh in iúl don chliant gur cheart di dul chuig an rannóg ÍCT le haghaidh tacaíochta airgeadais breise tar éis an fógra bailí nua a fháil.

Toradh

Tar éis an fógra ceart a fháil, chuaigh an cliant i dteagmháil leis an údarás áitiúil chun breisiú roghnach ÍCT a iarraidh. Deonaíodh an t-iarratas seo, rud a mhaolaigh an t-ualach airgeadais ar an gcliant agus a chinntigh go bhféadfadh sí leanúint ar aghaidh le teach cobhsaí a sholáthar dá teaghlach.

Foinse: SFS Tuaisceart Chonnacht agus Uladh.

Téamh tí athchóirithe do chliant scothaosta

Saincheisteanna

Tháinig cliant scothaosta chuig an SFS toisc go raibh a sholáthar gáis dícheangailte agus nach raibh aon teas aige. Ní raibh aon teileafón aige agus mar sin ní raibh sé in ann teagmháil a dhéanamh leis an soláthraí seirbhíse. Tar éis plé a dhéanamh leis an gcliant, fuair an tOifigeach Faisnéise SFS amach gur tharla an dínascadh mar thoradh ar mhéid gan íoc a bhí dlite ar bhille.

Mar sin féin, bhí an bille in ainm dheartháir an chliant. Fuair a dheartháir bás agus ní raibh a fhios ag an gcliant cad ba cheart dó a dhéanamh.

Gníomhartha

Rinne an SFS teagmháil leis an soláthraí seirbhíse thar ceann an chliant. Dúnadh cuntas an deartháir nach maireann agus cuireadh na fiacha gan íoc ar ceal. D'éagraigh an tOifigeach Faisnéise freisin go gcuirfí cuntas nua ar bun in ainm an chliant. Mar sin féin, bhí tuilleadh oibre ag teastáil chun an téamh a athchoimisiúnú.

Bhí ar an gcliant deimhniú iniúchta suiteálaí gáis cláraithe a sholáthar sula bhféadfaí an soláthar gáis a athnascadh don téamh. Ní raibh a fhios ag an gcliant conas a bhí sé chun é seo a shocrú gan teileafón, agus mar sin cheangail an SFS é le seirbhís do dhaoine scothaosta a chuidigh leis leis seo. D'fhill an cliant leis an deimhniú riachtanach agus chuaigh an SFS i dteagmháil leis an soláthraí seirbhíse chun athchoimisiúnú an tsoláthair gáis a shocrú.

Toradh

Mar gheall ar easpa gutháin an chliant bhí an cás seo an-deacair. Mar sin féin, chabhraigh a rannpháirtíocht leanúnach leis an tseirbhís mar go dtiocfadh sé isteach go rialta chun nuashonruithe a lorg agus a sholáthar ar dhul chun cinn. Faoi dheireadh, athnascadh an soláthar gáis, agus ar deireadh bhí an cliant in ann a theach a théamh.

Foinse: SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh

Ó chóiríocht éigeandála go húinéireacht tí

Saincheisteanna

Tá an cliant ar scor le hiliomad riochtaí sláinte bunúsacha agus fuair sé fógra bailí díshealbhaite. Níor éirigh leo cóiríocht eile a aimsiú agus bhí tacaíocht SFS ag teastáil uathu chun teacht ar Sheirbhísí Cóiríochta Éigeandála.

Gníomhartha

D'ullmhaigh an SFS an cliant do Chóiríocht Éigeandála (EA) agus fuair sé ceann i gceantar an chliant. Mar sin féin, ní raibh suíomh an EA leordhóthanach toisc go raibh sé ar bhóthar tuaithe gan cosán agus bhí an stad bus is gaire 400 slat uaidh. Ba dhúshlán é seo don cliant, go háirithe agus iad ag bailiú pinsin nó ag siopadóireacht grósaeireachta le linn oícheanta an gheimhridh. Thosaigh an SFS ag idirghníomhú ansin ar ríomhphost agus ar an teileafón leis an gcomhairle contae áitiúil agus leis an gComhlacht Ceadaithe Tithíochta (AHB) chun iarracht a dhéanamh tithíocht a fháil don cliant.

Toradh

Baineadh rath amach nuair a tugadh eochracha dá dteach féin don cliant. Ar an bpointe boise, chuaigh an SFS i mbun teidlíochtaí tánaisteacha Leasa Shóisialaigh go léir an chliant a chomhlánú ar nós méadú i do chónaí ina n-aonar, pacáiste sochar teaghlaigh, liúntas breosla agus liúntas teileafóin. Toisc go gcuirtear tithe comhairle agus tithe AHB ar fáil gan troscán/daingneáin agus feisteas, chabhraigh an SFS leis an gcliant Íocaíocht um Riachtanais Eisceachtúla Leasa Shóisialaigh a ullmhú agus fuair sé os cionn €4,000.

Foinse: SFS Laighean Thuaidh

"Fuair mé go raibh an duine a bhí ag déileáil le mo chás an-chabhrach agus iontach. Níorbh fhéidir léi a bheith déanta níos mó. Go raibh maith agat léi bhí mé an-sásta leis an toradh. Go raibh míle maith agat." Clian SFS Laighean Thuaidh



Bronnadh tacaíocht tithíochta sóisialta ar chliant atá i mbaol easpa dídine

Saincheisteanna

Saoránach AE a bhí sa chliant a bhí ina cónaí in Éirinn le beagnach deich mbliana lena leanaí cleithiúnacha. Bhí sí dífhostaithe agus ba é an Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora a hioncam amháin. Ní raibh sí in ann a cíos a íoc a thuilleadh agus bhí sí i mbaol a bheith gan dídean.

Rinne sí iarratas chuig a húdarás áitiúil ar thacaíocht tithíochta sóisialta, ach ní dhéanfaidís a hiarratas a phróiseáil go dtí go gcruthódh sí go raibh 52 seachtain de fhostaíocht inárachais in Éirinn aici ó tháinig sí. Níorbh fhéidir é seo a dhéanamh mar ní raibh aici ach 26 seachtaine san iomlán.

Gníomhartha

Chun a bheith incháilithe do thacaíocht tithíochta sóisialta, ní mór go mbeadh 'ceart cónaithe' fadtéarmach ag an iarratasóir in Éirinn. Agus cinneadh á dhéanamh an bhfuil 'ceart chun cónaithe' ag iarratasóir in Éirinn, tá treoir tugtha ag na húdarais áitiúla ag Ciorclán Tithíochta 41/2012. Forálann an ciorclán seo nach féidir le saoránaigh an AE rochtain a fháil ar thacaíocht tithíochta sóisialta in Éirinn ach amháin má tá siad 'fostaithe go gníomhach' in Éirinn, nó, mura bhfuil siad ag obair ag an am sin, má tá siad fostaithe ar feadh níos mó ná bliain.

Mar sin féin, bhí an ciorclán ar neamhréir le dlí na hÉireann agus an AE faoinar féidir le duine 'ceart chun cónaithe' a bhunú in Éirinn ar roinnt bealaí. Bhí roinnt forais ag an gcliant ar a bhféadfadh sí 'ceart cónaithe' a bhunú. Bhí a clann cláraithe i scoil Ghaeilge.

Dhréachtaigh an SFS aighneacht mhionsonraithe chuig an údarás áitiúil ag iarraidh go ndéanfaí Ciorclán 41/2012 a tharscaoileadh toisc nach raibh sé ag teacht leis na dlíthe ábhartha.

Ina n-aighneacht, bhí an SFS ag brath ar chás an-chosúil i dTuarascáil Bhliantúil 2022 an Ombudsman. Sa chás sin, chreid an tOmbudsman go raibh neamhaird á déanamh ag an gComhairle ar na bealaí ina bhféadfaí a mheas go raibh ceart ag an mbean cónaí go buan in Éirinn toisc nár aithníodh go sainráite iad i gCiorclán Tithíochta 41/2012.

Ní raibh an ciorclán, a foilsíodh in 2012, nuashonraithe chun na forálacha a leagtar amach in IR 548/2015 na gComhphobal Eorpach (Saorghluaiseacht Daoine) a chomhlíonadh, agus níor thug sé treoir leordhóthanach d'údarais áitiúla maidir leis na bealaí uile trína bhféadfadh duine ceart chun cónaí a bhunú.

Toradh

Tar éis ionadaíocht an SFS, chinn an t-údarás áitiúil iarratas an chliant ar thacaíocht tithíochta sóisialta a athmheasúnú agus cheadaigh sé di rochtain a fháil ar an liosta tithíochta sóisialta áit a bhféadfadh sí leas a bhaint as an Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta (ÍCT).

Chuir an cliant in iúl don SFS go raibh iarratas déanta aici ar thacaíocht tithíochta sóisialta go minic roimhe seo ach gur diúltaíodh fós di toisc nach raibh 52 seachtain fostaíochta aici in Éirinn. Dúirt sí gur bheag nár éirigh sí suas go dtí gur shroich sí an SFS.

Foinse: SFS Chonnacht Theas

"Go raibh maith agat as gach rud. Ní raibh a fhios agam cad a dhéanfaidh mé nuair a Diúltaíodh an Pinsean Easláine dom. Mhínigh Faisnéis do Shaoránaigh gach rud dom. Jab iontach. Go raibh maith agat arís."

Cliaint SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh



Inimirce

Nuashonraíodh an stádas inimirce tar éis briseadh an phósta

Saincheisteanna

Tháinig an cliant chuig an SFS toisc go raibh deacracht aici a stádas inimirce a athrú. Bhí a stádas bunaithe ar a bheith mar chéile náisiúnach Éireannach, ach bhí a pósadh briste síos agus mar sin bhí sí ag iarraidh a athrú go stádas inimirce ina ceart féin. Scríobh sí chuig an Roinn Dlí agus Cirt í féin, ach fuair sí freagra a thug le fios nach raibh siad sásta leis an bhfianaise a chruthaigh go raibh an caidreamh pósta ar marthain sna trí bliana roimh an idirscaradh. Bhí siad ag iarraidh billí fóntais sa dá ainm nach raibh ag an gcliant. Ní raibh an cliant cinnte conas dul ar aghaidh.

Gníomhartha

Chomhairligh an SFS di fianaise dhoiciméadach de chineál ar bith a bhailiú ina gcomhainmneacha í féin agus a fir chéile nó in ainmneacha aonair araon agus iad a thabhairt chuig an ionad. Ansin scrúdaigh, shórtáil agus shocraigh an tOifigeach Faisnéise na doiciméid in ord na mblianta agus mheaitseáil sé na billí aonair ainmnithe ag an seoladh céanna chun a thaispeáint go raibh an cliant ina chónaí ag an seoladh céanna lena fear céile le linn na dtrí bliana riachtanacha.

Le linn comhairliúcháin, luaigh an cliant go raibh foréigean teaghlaigh ina fhachtóir a chuir le briseadh an phósta. Níor luaigh sí é seo ina comhfhreagras roimhe seo leis an Roinn Dlí agus Cirt. Mhol an SFS di aon fhianaise a bhailiú ar sheirbhísí ar bhain sí leas astu ag an am sin. Leis an bhfianaise go léir a bailíodh, d'ullmhaigh an SFS litir ag iarraidh cónaithe don chliant ina c(h)heart féin seachas a stádas roimhe sin mar chéile náisiúnach Éireannach.

Toradh

Fuair an cliant cead Stampa 4 fanacht ina c(h)heart féin. Ní raibh a stádas inimirce ag brath ar a fear céile a thuilleadh.

Foinse: SFS Bhaile Átha Cliath Thuaidh

Víosa athnuaite do mhic léinn idirnáisiúnta

Saincheisteanna

Tá an cliant, ar saoránach neamh-AE é, ina chónaí agus ag staidéar in Éirinn le roinnt blianta anuas le ceadúnas cónaithe mac léinn (Stamp 1G). Rinne sí iarratas le déanaí ar víosa mac léinn a athnuachan ar feadh 12 mhí sa bhreis chun cúrsa iarchéime a dhéanamh ina rogha réimse. Dhiúltaigh an Roinn Dlí agus Cirt é seo toisc go raibh sí ar saoire mháithreachais agus ag fáil sochar máithreachais.

Gníomhartha

Chuir SFS agallamh ar an gcliant agus bhailigh sí faisnéis faoina haistear oideachasúil in Éirinn, faoi chúinsí reatha an teaghlaigh, chomh maith lena raibh ar intinn aici amach anseo maidir lena staidéar. Ansin dhréachtaigh an tOifigeach Faisnéise litir chuig an Aire Dlí agus Cirt ag iarraidh go ndéanfaí díolúine i leith an chliant agus go ndéanfaí athnuachan ar a víosa mic léinn.

Toradh

Fuair an cliant litir ag cur in iúl go ndearnadh athnuachan ar a víosa mic léinn ar feadh bliana breise mar bheart eisceachtúil. Tá sí cláraithe anois ar chlár céime máistreacht ina ollscoil áitiúil.

Foinse: SFS Thuaisceart na Mumhan



"Go raibh míle maith agaibh as bhur gcabhair. Ní fhéadfainn é seo a bhaint amach i m'aonar - ní bheadh a fhios agam fiú cá háit le tosú. Táim faoi chomaoin go héag agat as a ndearna tú ar mo shon."

Cliant i dTuaisceart na Mumhan de chuid SFS

Réigiún	Réimse Seirbhíse	Cásanna Nua Abhcóideachta Gearrthéarmacha	Cásanna Nua Abhcóideachta Fadtéarmacha
Baile Átha Cliath Theas	Baile Átha Cliath 12 & 24	104	64
	Baile Átha Cliath Láir Theas	135	82
	DLR Baile Átha Cliath Theas	25	13
	Baile Átha Cliath Thiar Theas	242	144
	Iomlán	506	303
Tuaisceart Chonnacht & Uladh	An Chabháin & Muineachán	66	55
	Dhún na nGall	122	72
	Liatroim	23	22
	Sligeach	9	9
	Iomlán	220	158
Baile Átha Cliath Thuaidh	Baile Bhlainséir / Baile Átha Cliath 15	97	43
	Lár Chathair Bhaile Átha Cliath	153	94
	Baile Átha Cliath Thiar Thuaidh	57	47
	Fine Gall (Contae Thuaidh)	96	88
	An Taobh Thuaidh/DCNB	50	45
	Iomlán	453	317
Laighean Thuaidh	Chill Dara	55	35
	An Longfoirt	53	21
	Lú	54	40
	An Mhí	56	46
	An Iarmhí	56	49
	Iomlán	274	191
Tuaisceart Mumhan	An Clár	87	16
	Luimnigh	500	49
	Thiobraid Árann	232	54
	Phort Láirge	60	40
	Iomlán	879	159
Connachta Theas	Gaillimh	71	32
	Maigh Eo	83	53
	Ros Comáin	158	55
	Iomlán	312	140
Laighean Theas	Ceatharlach & Cill Chainnigh	302	45
	Laoise & Uíbh Fhailí	291	133
	Loch Garman	47	29
	Chill Mhantáin	42	19
	Iomlán	682	226
Mumhan Theas	Cathair Chorcaí Thuaidh	47	25
	Cathair Chorcaí Theas	180	63
	Chiarraí	38	25
	Contae Chorcaí Thuaidh & Thoir	111	39
	Iarthar Chorcaí	86	32
	Iomlán	462	184
Iomlán	3788	1678	



Faigh rochtain ar Fhaisnéis do Shaoránaigh trí:



Suíomh Gréasáin
citizensinformation.ie



Fón
0818 07 4000 - Luan go hAoine, 9am - 8pm



Buail isteach
Ar fud na tíre chuig Ionaid Faisnéise do Shaoránaigh

Soláthraíonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht neamhspleách ar sheirbhísí poiblí agus sóisialta trí citizensinformation.ie, an tSeirbhís Ghutháin um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus an líonra Seirbhísí um Fhaisnéis do Shaoránaigh. Tá sé freagrach as an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus as an tSeirbhís Abhcóideachta Náisiúnta do Dhaoine faoi Mhíchumas.

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Urlár na Talún, Teach Ché Sheoirse
43 Sráid Townsend Baile Átha Cliath 2, D02 VK65

t 0818 07 9000

r info@ciboard.ie

sg citizensinformationboard.ie

