

An Binse Comhionannais

Tuarascáil Bhliantúil 2009

**Arna tíolacadh chuig an Aire Dlí, Comhionannais
agus Athchóirithe Dlí, an tUasal Dermot Ahern, T.D.,
faoi réir alt 75(8) de na hAchtanna um
Chomhionannas Fostaíochta 1998 go 2008.**

Clár Ábhair

Misean, Sainordú agus Luachanna an Bhinse Comhionannais	3
Tuarascáil an Stiúrtóra	4
Seirbhísí an Bhinse i 2009	7
Comhionannas Fostaíochta	9
Stádas Comhionann	11
Seirbhís Idirghabhála	13
Seirbhísí Tacaíochta i 2009	14
Aguisíní	
1. Airgeadas	19
2. Fóram Comhchomhairle	21
3. Cairt Eagraíochta	22
4. Suirbhé Seirbhíse Custaiméirí	24

Ár Misean

Cur le sochaí níos cothroime trí fhóram cothrom, inrochtaine agus neamhchlaonta a chur ar fáil chun idirdhealú neamhdhleathach a leigheas.

Ár Sainordú

Cuirtear creat reachtúil ar fáil leis an Acht um Chomhionannas Fostaíochta 1998, lenar bunaíodh an Binse Comhionannais, trína ndéanfaimid idirghabháil ar éilimh maidir le hidirdhealú neamhdhleathach agus/nó trína ndéanaimid iad a imscrúdú de réir fhorálacha an Achta. Is iomaí athrú reachtaíochta éagsúil atá tarlaithe ó bunaíodh an Binse agus tá freagracht uathúil orainn anois i ndáil le hidirghabháil a dhéanamh faoi ghearáin maidir le hidirdhealú neamhdhleathach agus iad a imscrúdú faoin reachtaíocht seo a leanas:

- Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta 1998 - 2008
- Na Achtanna um Stádas Comhionann 2000 - 2008
- Achtanna na bPinsean 1990 - 2008.

Ár Luachanna

Tá an Binse ag iarraidh sraith de chroíluachanna a léiriú ó bunaíodh é a thacaíonn lena Ráiteas Misin a chur i bhfeidhm agus atá mar bhonn taca ag an tslí inar mhaith leis an mBinse go bhfeicfí a sheirbhísí ag oibriú. Leanaimid ar aghaidh agus sinn á dtreorú ag na bunphrionsabail seirbhíse a leagadh amach inár gcéad dhá Ráiteas. Áirítear orthu sin:

Maidir le Seirbhís

Gairmiúlacht

Neamhchlaontacht

Inrochtaineacht

Tráthúlacht

Maidir leis an bhFoireann

An oiliúint agus forbairt is fearr agus is féidir

Obair i gcomhar le chéile

Maidir leis an Rialtas

Cost-Éifeachtacht agus luach ar airgead

Díospóidí maidir le hidirdhealú a réiteach go neamhchlaonta

RÉAMHRÁ LE MELANIE PINE, STIÚRTHÓIR

Tá ról soiléir agus ról ríthábhachtach ag an mBinse Comhionannais ó thaobh obair na hÉireann agus muid ag tabhairt faoi idirdhealú. Is é ár sainordú cinneadh a thógáil, nó idirghabháil a dhéanamh, i leith éileamh faoi idirdhealú neamhdhleathach. Bíonn cinntí an Bhinse mar aon le comhaontuithe idirghabhála ceangailteach faoin dlí. Thug suirbhé custaiméirí na bliana seo tacaíocht as cuimse dár seirbhís idirghabhála. Is léir go ndéanann idirghabháil difríocht do shaol an dá pháirtí i ndíospóid maidir le hidirdhealú. Ba mhór ag na páirtithe freisin na cinntí a rinneamar as iad a bheith soiléir agus réasúnaithe agus go dtabharfaidís clabhsúr chuig díospóid.

Agus deich mbliana caite ó bunaíodh an Binse sa bhliain 2009 is spéisiúil an ní é comparáid a dhéanamh leis an gcéad bhliain a thosaigh an Binse ag oibriú.

- ❖ Ní raibh ach thart ar 100 éileamh ann in 2000 agus bhain beagnach gach ceann acu le hinscne agus obair. Bhí beagnach 1,000 éileamh againn i 2009 agus bhain siad sin le gach gné den saol. Tagann na héilimh seo ar bhonn gach ceann de na naoi bhforas.
- ❖ Chruthaíomar cáil sheasmhach le himeacht na mblianta ó thaobh neamhchlaontachta agus gairmiúlachta. Bíonn ár gcuid cinntí soiléir agus comhleanúnach agus baineann tábhacht leo – d'fhéadfaidís an tslí a ndéanfar rudaí amach anseo a athrú.
- ❖ Ní rabhamar ach ag tús fhorbairt na seirbhíse idirghabhála i 2000. Tá an tseirbhís seanbhunaithe anois. Téann 25% dár gcuid cásanna chuig an tseirbhís idirghabhála agus tagtar ar chomhréiteach i gcás an tromlaigh acu.
- ❖ D'athraigh athruithe inár ndlínse an chothromaíocht idir comhionannas fostaíochta agus stádas comhionann. Ní rabhamar ag déileáil le héilimh faoi idirdhealú in áitribh cheadúnaithe ó 2003 ach ghlacamar freagracht mar dhlínse céad éilimh i gcásanna dhífhostú ó idirdhealú ón gCúirt Oibreachais sa bhliain 2004. Ghlacamar dlínse níos mó i réimse na bpinsean. Chuir sé seo lenár gcás-ualach atá ag éirí níos casta sa timpeallacht eacnamaíochta atá ann faoi láthair.

❖ Ar leibhéal riaracháin:

- Tá ár láithreán gréasáin, a seoladh i 2000, ina uirlis thábhachtach anois le haghaidh dlí an chomhionannais go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta, mar bhunachar sonraí nuálach agus cinntí ar-líne le fáil. Faighimid thart ar 100,000 buille in aghaidh na míosa ó cheann ceann an domhain. Chuireamar an bunachar sonraí, mar aon leis na hathbhreithnithe dlíthiúla gaolmhara ar fáil ar CD-ROM i 2009.
- Chomhoibríomar le clár dlíraithe an Rialtais agus tá foireann de dheichniúr ag oibriú ag gach leibhéal as Port Laoise anois.
- Chuireamar an oiread agus a d'fhéadamar le roinnt seirbhísí lenár máthairRoinn, ach go háirithe seirbhísí airgeadais, acmhainní daonna agus seirbhísí na teicneolaíochta faisnéise.
- Is croíphrionsabal go fisiciúil agus go hintleactúil an inrochtaineacht; mar shampla tá marc cáilíochta “*Plain English*” bainte amach ag bileoga uainn.

Níltear cinnte faoin méid atá romhainn. I dTuarascáil an Ghrúpa Speisialta ar Uimhreacha Seirbhíse Poiblí agus Cláir Chaiteachais tá tagairt don Bhinse. Go bunúsach mhol an Tuarascáil go ndéanfaí na comhlachtaí cearta fostaíochta go léir a chomhlonnú lena n-áirítear an Binse, agus go ndéanfaí comhnascadh san fhadhréimse. Idir an dá linn déanfar an dlárú atá pleanáilte ag an mBinse a chur i gcríoch a mheas ag an Rialtas an bhliain seo chugainn i gcomhthéacs an athbhreithnithe iomláin maidir le dlárú. Leanann an Binse ar aghaidh lena n-oibríochtaí faoi athbhreithniú inmheánach chun cur le luach ar airgead agus chun an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar laistigh de shrianta acmhainní daonna agus airgeadais faoi láthair.

Ní fhéadfadh an Binse feidhmiú gan tacaíocht phraiticiúil na Roinne. Ba mhaith liom tiomantas an Aire agus na Roinne a aithint inár ról agus muid ag iarraidh idirdhealú a leigheas agus ach go háirithe cúnamh an Rannáin Éagsúlachta & Comhionannais Dlí, Acmhainní Daonna, na Seirbhíse Roinnte Airgeadais agus na Teicneolaíochta Faisnéise.

Sa Bhinse féin tugann na hoifigigh chomhionannais agus an fhoireann tacaíochta araon aghaidh ar an strus a bhaineann le héileamh ard ar ár gcuid seirbhísí agus ar chastacht dlíthiúil atá ag éirí níos fairsinge. Is iad na hoifigigh Chomhionannais cumhacht an innill laistiar den Bhinse, agus is iad atá freagrach as gach cinneadh agus comhaontú idirghabhála. Oibríonn an fhoireann riaracháin go dúthrachtach ag an líne tosaigh lá i ndiaidh lae. Is léiriú ar a ndílseacht

agus ar a dtiomantas don Bhinse agus dá gcustaiméirí a n-obair chrua leanúnach ainneoin brúnna móra.

Is í an Tuarascáil Bhliantúil seo an t-aonú ceann déag tíolactha don Aire i ndáil le gníomhaíochtaí agus acmhainní an Bhinse. Is í mo thuarascáil dheireanach freisin í mar go bhfuil mé ag imeacht as post an Stiúrthóra. Ba mhór an phribhléid dom an Binse a bhunú agus a stiúradh agus táim mórtasach gur mé a bhí mar an chéad Stiúrthóir. Guím rath go seasta ar an mBinse sna blianta amach romhainn.

Melanie Pine

Stiúrthóir

Aibreán 2010

Seirbhísí an Bhinse i 2009

Tabhair ar aird: Tá an t-eolas staitisticiúil go léir atá sna táblaí agus i gcairteanna sa chaibidil seo tugtha mar chásanna grúpáilte seachas mar éilimh aonair. Dá bhrí sin d'fhéadfadh níos mó ná gearánaí amháin a bheith i gceist le gach cás. mar shampla, comhionannas pá agus cóir chomhionann.

Cásanna a tarchuireadh chuig an mBinse i 2008 agus 2009

Cásanna Tarchuireadh	2008	2009	
Na hAchtanna um Chomhionannais Fostaíochta	831	731	-12%
• Comhaontuithe Comhchoiteanna	9	33	+267%
Achtanna na bPinsean	2	16	+700%
Achtanna um Stádas Comhionann	154	126	-18%
Líon foriomlán na gcásanna a tarchuireadh	996	906	-9%

- Comhaontuithe Comhchoiteann ardaithe beagnach 300%
- Cásanna tarchurtha laghdaithe faoi 9%
- Rinne níos mó ná 1,100 daoine aonair i gcoitinne gearáin leis an mBinse sa bhliain 2009

Torthaí i 2008 agus 2009

Torthaí	2008	2009	
Na hAchtanna um Chomhionannais Fostaíochta	507	576	+14%
• Cinntí	73	122	+67%
• Comhaontuithe Idirghafa	44	64	+45%
• Tugtha chun críche ar shlí eile	390	390	0%
Achtanna na bPinsean	6	5	-17%
• Cinntí	3	3	0%
• Comhaontuithe Idirghafa	0	0	0%
• Tugtha chun críche ar shlí eile	3	2	-33%
Achtanna um Stádas Comhionann	345	259	-25%
• Cinntí	123	87	-29%
• Comhaontuithe Idirghafa	23	20	-13%

• Tugtha chun críche ar shlí eile	199	152	-24%
Torthaí foriomlána	858	840	-2%

- Ardú foriomlán 7% i gcinntí
- Ardú foriomlán 24% i gComhaontuithe Idirghabhála

Comhionannas Fostaíochta

Forais ar tarchuireadh cásanna (Comhionannas Fostaíochta agus Pinsin) i 2008 agus 2009

Miondealú de réir Forais	2008	2009	
Aois	82	41	-50%
Míchumas	97	117	+21%
Stádas Teaghlaigh	6	8	+33%
Inscne	79	95	+20%
Stádas Pósta	3	2	-33%
Cine	359	289	-29%
Creideamh	2	0	-100%
Gnéaschlaonadh	5	6	+20%
A bheith ar dhuine den Lucht Siúil	1	2	+100%
Ilfhorais*	199	209	+5%
Níor Liostaíodh Aon Fhorais	9	11	+22%
Iomlán	842	780	-7%

** I gcás go ndéantar éileamh ar níos mó ná foras amháin ní chuirtear san áireamh é i ngach ceann de na forais ar a bhfuil an t-éileamh bunaithe ach sa chatagóir Ilfhorais” amháin.*

- Ba é cine an foras is minice a luadh go fóill ach tharla titim 29%
- Tharla ardú 20% i líon na gcásanna míchumais
- Tharla ardú 15% i líon na gcásanna inscne
- Ba 966 gearán ar fad ó dhaoine aonair a tarchuireadh chuig an mBinse i 2009

Torthaí (Comhionannas Fostaíochta agus Pinsin) do 2008 agus 2009

Cásanna Comhionannais Fostaíochta agus Cásanna Pinsean	2008	2009	
Na Cinntí a Eisíodh	76	125	+64%
• I bhfabhar an Ghearánaí	27	41	
• I bhfabhar an Fhreagróra	47	81	
• Réamhchinntí	0	2	
• Breith Mhóraithe	0	0	

• Gan Dlíne	2	1	
Comhaontuithe Idirghabhála	44	64	+41%
Torthaí Eile	393	392	0%
• Neamhinghlactha	5	25	+400%
• Lasmuigh den tréimhse ama atá ceadaithe	13	42	+223%
• Dífe	67	48	-28%
• Tarraingthe Siar	265	214	-20%
• Níor leanadh leis	19	26	+37%
• Tugtha chun críche in idirghabháil	24	30	+25%
• Tugtha chun críche ar shlí eile	0	7	+700%
Iomlán	517	581	+12%

- Chinn Oifigigh Chomhionannais i bhfabhar an ghearánaí i dtuairim 33% de chinntí.
- Tháinig 64 cás Comhionannais Fostaíochta ar chomhaontú tríd an tSeirbhís Idirghabhála i 2009, agus tugadh 30 cás eile chun críche in Idirghabháil.
- Eisíodh 3 cinneadh i 2009 faoi Achtanna na bPinsean.

Deonuithe agus Treoracha

- Deonaíodh €617,500 ina iomlán (gan pá comhionann agus riaráistí pá srl. san áireamh) mar chúiteamh ar chinneadh ar tharla idirdhealú.
- B'ionann an méid a deonaíodh agus €12,350 i gcomparáid le €11,755 in 2008.
- Ba é sa réimse €500 go €189,000 a bhí na méideanna a deonaíodh.

I roinnt cásanna d'úsáid na hOifigigh Chomhionannais a gcuid cumhachtaí chun gníomh a threorú a chuideodh le hidirdhealú amach anseo a chosc. Is féidir forbhreathnú na dtorthaí agus an sásamh i ngach cás cinntithe a fháil in Athbhreithniú Dlí an Bhinse 2009 a foilsíodh le gairid.

Stádas Comhionann

Forais ar tarchuireadh cásanna (Stádas Comhionann) 2008 and 2009

Miondealú de réir Forais	2008	2009	
Aois	7	8	+14%
Míchumas	46	32	-30%
Stádas Teaghlaigh	4	1	-75%
Inscne	4	5	+25%
Stádas Pósta	4	1	-75%
Cine	18	20	+11%
Creideamh	1	4	+300%
Gnéaschlaonadh	1	0	-100%
A bheith ar dhuine den Lucht Siúil	23	20	-13%
Ilfhorais*	38	31	-18%
Níor liostaíodh Aon Fhorais	8	4	-50%
Iomlán	154	126	-18%

** I gcás go ndéantar éileamh ar níos mó ná foras amháin ní chuirtear san áireamh é i ngach ceann de na forais ar a bhfuil an t-éileamh bunaithe ach sa chatagóir Ilfhorais” amháin.*

- Tháinig laghdú 18% ar éilimh
- Ba é Míchumas an foras is minice a luadh
- Ba 170 duine aonair ar fad a chuir ar aghaidh gearáin chuig an mBinse i 2009.

Torthaí (Stádas Comhionannas) do 2008 agus 2009

Cásanna um Stádas Comhionannas	2008	2009	
Na Cinntí a Eisíodh	123	87	-29%
• I bhfabhar an ghearánaí	28	24	
• I bhfabhar an fhreagróra	94	63	
• Réamhchinntí	0	0	
• Breith Mhóraithe	0	0	

• Gan dlínse	1	0	
Comhaontuithe Idirghabhála	23	20	-13%
Torthaí Eile	199	152	-24%
• Neamh-inghlactha	12	17	+24%
• As am	9	20	+122%
• Dife	22	47	+114%
• Tarraingthe Siar	61	33	-46%
• Níor leanadh leo	88	29	-33%
• Tugtha chun críche ar shlí eile	2	0	-200%
• Tugtha chun críche in idirghabháil	5	6	+20%
Iomlán	345	259	-25%

- Chinn Oifigigh Chomhionannais i bhfabhar an ghearánaí i dtuairim is 28% de chinntí.
- Thángthas ar chomhaontú le 20 cás um stádas comhionann ag an tSeirbhís Idirghabhála i 2009, agus tugadh 6 cás breise chun críche in idirghabháil.

Deonuithe agus Treoracha

Is é €6,348.69 an méid is mó is féidir a deonú faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann.

- Deonaíodh méideanna arb é €61,548 a n-iomlán mar chúiteamh i gcásanna ar cinneadh gur tharla idirdhealú.
- Ba é €2,198 an méid a deonaíodh ar an meán i gcomparáid le €1,664 i 2008.
- Réimsigh na deonuithe ó €600 go dtí €10,000 (Ba dheonú carnach é seo idir triúir gearánaí).

I roinnt cásanna d'úsáid na hOifigigh Comhionannais a gcuid cumhachtaí chun gníomh a threorú a chuideodh le hidirdhealú amach anseo a chosc. **Is féidir forbheathnú na dtorthaí agus an sásamh i ngach cás cinntithe a fháil in Athbhreithniú Dlí an Bhinse 2009 a dhéanfar go gairid.**

An tSeirbhís Idirghabhála

Tarchuir Idirghabhála 2009

- Tarchuireadh 251 cás chuig idirghabháil i 2009.
- Sannadh 199 cás chuig idirghabhálaithe i rith na bliana agus b'ionann sin agus ardú 27% ó 2008

Torthaí Idirghabhálaithe le haghaidh 2008 agus 2009

Seisiún Idirghabhála	2008	2009	
Cásanna a réitíodh	67	84	+25%
• Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta	44	64	+45%
• Achtanna na bPinsean	0	0	0%
• Na Achtanna um Stádas Comhionann	23	20	-13%
Cásanna nár réitíodh	61	79	+30%
• Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta	47	58	+23%
• Achtanna na bPinsean	0	1	+100%
• Na Achtanna um Stádas Comhionann	14	20	+43%
Cásanna atá tagtha chun críche	29	36	+24%
• Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta	24	30	+25%
• Achtanna na bPinsean	0	0	0%
• Na Achtanna um Stádas Comhionann	5	6	+20%
Iomlán	157	199	+27%

- Reachtáladh 163 seisiún idirghabhála ina iomlán i 2009
- Socraíodh 52% (84) de na cásanna ag an mbord idirghabhála.
- Ní raibh imscrúdú ina dhiaidh sin ag teastáil ó 67% na gcásanna láimhseáilte ag an Seirbhís Idirghabhála san iomlán.

Tá anailís mhionshonraithe ar oibríochtaí na Seirbhíse Idirghabhála ar fáil in Athbhreithniú Idirghabhála an Bhinse 2009, ina léirítear torthaí samplacha chomh maith.

Seirbhísí Tacaíochta i 2009

Bainistíocht Airgeadais

Tá an Binse Comhionannais maoinithe ag an Státchiste, tríd an Roinn Dlí, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí (DJELR). Tabhaíodh caiteachas arb €2.71m ina iomlán é ag an mBinse i rith 2009. Bhí sé seo comhdhéanta de € 2.25m i leith pá agus €0.46m le cúrsaí seachas pá. Chomh maith lena thairiscintí féin a shocrú bhain an Binse leas as maoiniú a tharraingt anuas ón Roinn Dlí, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí (DJELR) in réimsí mar oiliúint, soláthairtí agus trealamh oifige. Déantar monatóireacht ar chaiteachas go leanúnach agus athbhreithniú gach mí ag Coiste Buiséid inmheánach, faoi chathaoirleacht an Stiúrthóra.

Féach ar Aguisín 1 le haghaidh sonraí: Tuarascáil Airgeadais don bhliain 2009.

Seirbhís do Chustaiméirí

Leagann Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí an Bhinse amach ár dtiomantas maidir le seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sholáthar, bunaithe ar phrionsabail seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí agus don tSeirbhís Poiblí agus ar Chód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse arna formhuiniú ag an Rialtas. Measann an Binse gur chomhlánaigh sé na tiomantais a tugadh sa Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí. Lean an Binse ar aghaidh lena nósanna imeachta gearán a fheidhmiú. Fuair an Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí an Bhinse 2 gearán i 2009 faoin nós imeachta gearán foirmiúil. Réitíodh go sásúil na gearáin sin.

Oiliúint agus Forbairt

Lean an Binse Comhionannais ar aghaidh lena chlár oiliúna, atá leagtha amach chun roinnt saineolais a éascú agus chun feabhas a chur le scileanna dlíthiúla, anailíseacha agus garbhreithiúnacha na nOifigeach Comhionannais. I rith 2009 tionóladh ceardlanna inmheánacha ar ghnéithe éagsúla den dlí comhionannais agus ar réimsí gaolmhara a bhaineann le dlí na hÉireann agus le dlí an Chomhphobail Eorpaigh.

Tacaíonn an Binse le daoine aonair ar mian leo cáilíochtaí acadúla breise a bhaint amach. I dteannta a bheith ag gabháil do cháilíochtaí foirmiúla nó iad a bhaint amach, ghabh Oifigigh Chomhionannais an Bhinse do chlár leanúnach oiliúna in-tí chomh maith. Cuireadh oiliúint in-tí, choimisiúnaithe nó speisialta ar an bhfoireann le linn 2009 in Oiliúint Ghar-Bhreithiúnach, in Oiliúint Idirghabhála, i Scileanna Bainistithe agus i bhForbairt Phearsanta.

Chuaigh an fhoireann tacaíochta faoi oiliúint fad-réimseach lena chur ar a gcumas seirbhís riaracháin ghairmiúil a sheachadadh do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha. Maidir leis an réimse fiosrúcháin a ndéileálann an Binse leis gach lá tá sé riachtanach go mbíonn eolas ginearálta maith ag an bhfoireann tacaíochta ar oibriú na nAchtanna agus go mbíonn siad feasach faoi na saincheisteanna agus na hábhair inní a chumhdaíonn an réimse comhionannais, chomh maith le cur chuige gairmiúil a bheith acu ar riarachán, cumarsáid, agus cúrsaí seirbhíse custaiméirí. Mar sin tá réamhchúrsa ar an reachtaíocht, Scileanna Seirbhíse do Chustaiméirí, Scileanna Cumarsáide chomh maith leis na Scileanna TF riachtanacha agus Oiliúint i Sláinte, Sábháilteacht agus Feasacht san áireamh san oiliúint don fhoireann tacaíochta.

€37,000 ar an iomlán a caitheadh ar an oiliúint dhíreach léi féin i 2009, méid is ionann agus 2% de chostais phárolla dhíreach. Níl caiteachas ár máthairRoinne nó oiliúint chineálach Státseirbhíse san áireamh ansin.

Inrochtaineacht

Lean an Binse Comhionannais ar aghaidh ag cinntiú na hinrochtaineachta is fearr a bheith ar fáil in áitreabh na hoifige ag Sráid Chluain Meala, Baile Átha Cliath 2. Tá seirbhísí an Bhinse saor in aisce. Ní gá go mbeadh uiríoll dlí ag páirtithe i ndíospóid chun leas a bhaint as na seirbhísí

Cuireann an Binse oifigí nua-aimseartha a bhfuil rochtain éasca orthu agus seomraí cruinnithe a chomhlíonann caighdeán ghairme sláinte agus sábháilteachta ar fáil. Tá raon teicneolaíochta ag an mBinse a chuireann le hinrochtaineacht agus a chabhraíonn le seirbhís agus saoráidí ardcháilíochta a chur ar fáil dár bhfoireann agus dár gcustaiméirí, lena n-áirítear cáipéisí i mBraille agus i bhformáid fuaime, rochtain iomlán ar chathaoireacha rothaí agus teanga na mbodhar agus ateangaireacht i dteangacha eile nuair a lorgaítear iad, agus seomraí éisteachta ina bhfuil aerchóiriúchán agus trealamh “deaftech” do chliaint nach bhfuil éisteacht ró-mhaith acu. Thaistéal Oifigigh Chomhionannais agus Idirghabhálaithe chuig éisteachtaí ar mhaithe le custaiméirí lasmuigh de Bhaile Átha Cliath i roinnt mhaith áiteanna chun freastal ar ghearánaithe agus ar fhreagróirí. De bharr srianta buiséid, chomhdhlúthaigh an Binse na héisteachtaí seachtracha in níos lú áiteanna.

Cothabhálann an Binse láithreán gréasáin nuashonraithe, faisnéiseach, inrochtaine ag www.equalitytribunal.ie.

Foilseacháin

Bhí bród ar an mBinse i 2009 CD-ROM a tháirgeadh mar chuid de cheiliúrthaí deich mbliana an dlí comhionannais ag a raibh an Binse Comhionannais, an tÚdarás Comhiomannais, agus an Roinn Dlí, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí páirteach. Ceiliúradh ar an CD seo 10 mbliana de chásdlí agus tá cásdlí an Bhinse Comhionannais ina iomlán dá chéad deich mbliana i bhformáid leictreonach inchoardaithe air.

D’fhoilsigh an Binse na doiciméid seo a leanas i bhformáid CD i rith 2009 chomh maith -

- ✓ An Tuarascáil Bhliantúil 2008
- ✓ Athbhreithniú Dlí 2008
- ✓ Athbhreithniú Idirghabhála 2008

Is féidir iad go léir a fheiceáil agus a íoslódáil ón láithreán gréasáin.

Tá cóipeanna de bhileoga eolais ar fáil i gcló mór, i bhformáid Braille, nó téipe fuaime ach iad a iarraidh agus tá siad ar fáil i nGaeilge, Fraincis, Rúisis, Polainnis, agus Sínis ag an Ionad Fáiltithe, tríd an bpost nó ar an láithreán gréasáin.

Is féidir gach foilseachán a íoslódáil ó láithreán gréasáin an Bhinse www.equalitytribunal.ie.

Cumarsáid

D'fhoilsigh an Binse gach Cinneadh a eisíodh i rith na bliana, sna meáin agus ar an láithreán gréasáin araon, mar a éilíonn an reachtaíocht.

Rinne an Stiúrthóir, an Comhairleoir Dlíthiúil agus Cinn an Aonaid cur i láthair ar fheidhmeanna agus ar chásdlí an Bhinse do roinnt eagraíochtaí laistigh d'Éirinn agus d'fhóram idirnáisiúnta i rith 2009 maidir le cásdlí agus le feidhmeanna an Bhinse.

Fóram Comhairleach

Tá an Fóram Comhairleach comhdhéanta d'ionadaithe ó phríomhghrúpaí custaiméirí an Bhinse. Is é an príomhfhócas atá aige ná meicníocht a thabhairt do pháirtithe leasmhara inár féidir lena dtuairimí cur go réalaíoch leis na nósanna imeachta chun scrúdú a dhéanamh ar éilimh maidir le hidirdhealú neamhdhleathach. Soláthraítear fóram chun saincheisteanna maidir le inrochtaineacht agus seirbhís do chustaiméirí a phlé agus réiteach. Tugann sé aiseolas luachmhar freisin ar oibríochtaí an Bhinse agus ar éifeachtacht ár gcuid seirbhísí do chustaiméirí. Coimeádtar feidhmeanna gar-bhreithiúnacha na hoifige amach as an bplé de bharr ról an Stiúrthóra agus na nOifigigh Chomhionannais a bheith neamhspléach go reachtúil. Chas an Fóram le chéile ar dhá ócáid i rith 2009 agus phléigh siad raon leathan ábhar lenar áiríodh an t-ualach oibre atá ar an mBinse, athbhreithniú ar nósanna imeachta, agus moltaí Thuarascáil an Ghrúpa Speisialta ar Uimhreacha agus ar Chaiteachas Seirbhíse Poiblí. Tá liosta de na heagraíochtaí a ndearnadh ionadaíocht orthu ag deireadh 2009 tugtha in Aguisín 3.

An Láithreán Gréasáin

Táthar ag úsáid láithreán gréasáin an Bhinse www.equalitytribunal.ie go leanúnach mar acmhainn thábhachtach d'fhoireann an Bhinse mar aon le custaiméirí. Tá eolas maidir le combhionannas fostaíochta, stádas combhionann agus nósanna imeachta idirghabhála ar fáil ar an láithreán gréasáin. Tá bileoga eolais ar fáil i mBéarla, i nGaeilge, i bPolainnis, i Rúisis agus i bhFraincis. Tá cinntí uile an Bhinse sa bhunachar sonraí agus is féidir le húsáideoirí cinntí sonracha a aithint faoi raon criteár cuardaigh leis an bhfeidhm chuardaigh. Tá reachtaíocht combhionannais le fáil ar an láithreán gréasáin freisin. Déanann an Binse cinntí a uaslódáil ar an tríú Luan de gach mí tar éis an chinneadh a bheith eisithe chuig na páirtithe.

Tugadh cuairt 120,803 uair ar an meán ar an láithreán gréasáin in aghaidh na míosa i 2009.

Suirbhé Custaiméirí

Rinne an Binse suirbhé i Meitheamh 2009 ar chustaiméirí agus ar chuideachtaí a d'úsáid a chuid seirbhísí. Seoladh an ceistiúchán seo chuig daoine aonair a chuir gearáin ar aghaidh, chucu siúd a raibh gearán déanta fúthu, agus chuig ionadaithe ón dá thaobh. Eisíodh 790 ceistneoir ina iomlán agus tugadh 259 (33%) ar ais comhlíonta. Léiríonn torthaí an tsuirbhé seo go bhfuil dearcadh dearfach i leith an Bhinse ina raibh torthaí thar an meán faoi gach ceanteideal ag maith nó sár-mhaith. Thug an suirbhé faoi deara, ón 95% díobh siúd a thug ráta, go raibh tríd is tríd an tseirbhís a chuir an Binse ar fáil sásúil nó an-mhaith.

Tá cóip de cheistiúchán samplach agus torthaí an tsuirbhé le fáil in Aguisín 4.

Ráiteas Aischiúir

Thug Ráiteas Aischiúir an Bhinse don bhliain 2009 dhá chlár gníomhaíochta a bhain le feidhmiú Ráitis Straitéisigh An Bhinse 2008-2010:

- Nósanna imeachta a athbhreithniú agus a chur i bhfeidhm.
- Tabhairt faoi Shuirbhé Seirbhíse do Chustaiméirí agus measúnú a dhéanamh ar na torthaí agus iad a inleanúint.

Tugadh an dá chlár chun críche go rathúil. Tá nósanna imeachta athbhreithnithe an Bhinse tugtha sa Treoir maidir le Nósanna Imeachta www.equalitytribunal.ie. Tá sonraí an tSuirbhé do Chustaiméirí thíos.

Córas Bainistíochta Feidhmíochta agus Forbartha (PMDS)

Comhlánadh foirmeacha rólphróifíle agus rinneadh athbhreithnithe ar fheidhmíocht don fhoireann go léir mar chuid de Chóras Bainistíochta Feidhmíochta agus Forbartha (PMDS) i rith na bliana. Cuireann an córas soiléireacht maidir le rólanna agus freagrachtaí na foirne agus bainistíocht feidhmíochta ar fáil ar shlí struchtúrtha. Cuireann sé fóram luachmhar ar fáil chomh maith chun riachtanais oiliúna a aithint.

Aguisín 1: Tuarascáil Airgeadais do 2009

	€
Pá:	2.25
Neamh-phá:	0.46
Iomlán	2.71

Ba iad seo a leanas na príomhréimsí caiteachais neamhphá:

	€
Cóiríocht	93,000
Cumarsáid & Bolscaireacht	700
Dearadh & Priontáil	10,000
Teicneolaíocht na Faisnéise	9,000
Dlíthiúil	165,000
Leabharlann	27,000
Trealamh Oibre	14,000
Teileafón & Postas	85,000
Oiliúint	37,000

D'eascair caiteachas €20,000 as caiteachas ar chásobair dar ghá éisteachtaí a reáchtáil in áiteanna lasmuigh de Cheanncheathrú an Bhinse Comhionannais.

Úsáid Fuinnimh agus Athchúrúil

Déanann an Binse Comhionannais bearta le laghdú ar úsáid fuinnimh de réir an Chinneadh Rialtais S180/20/10/0269 maidir le hÚsáid Stuama Fuinnimh i bhFoirgnimh na hEanála Poiblí, lena n-áirítear glacadh le Dreasacht Laghdaithe Éilimh Geimhridh BSL agus socrúithe athchúrsála i leith páipéir agus gloine agus dúch-chaiséidí phrintéara agus innill chóipeála.

Íoc Pras

Lean an Binse Comhionannais ag cloí leis an Acht um Íoc Pras Cuntas, 1997 arna leasú ag Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Íoc Mall i gcás Bearta Tráchtála) 2002.

Aguisín 2: Fóram Comhairleach ag deireadh 2009

Comhairle Bharra na hÉireann

An tÚdarás Comhionannais

Dlí-Chumann Corpraithe na hÉireann

Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann

Comhdháil na gCeardchumann

Cónaidhm Árachais na hÉireann

Gluaiseacht Lucht Siúil na hÉireann

An Chónaidhm Náisiúnta Leispiach agus Gay

An Chónaidhm Náisiúnta Leispiach agus Gay

Comhairle Náisiúnta na mBan

People with Disabilities in Ireland Ltd

Aguisín 3: Cairt Eagraíochta an Bhinse Chomhionannais

(amhail an 31 Nollaig 2009)

An Stiúrthóir			
Melanie Pine			
Foirne Imscrúdaithe			Seirbhís Idirghabhála
Deirdre Sweeney Ceannasaí Chomhionannais Fostaíochta	Elaine Cassidy Ceannasaí Stádas Comhionann	Fiona Lafferty Ceannasaí Oifig Phort Laoise	
Stephen Bonnländer Vivian Jackson Orla Jones Orlaith Mannion Conor Stokes Bernadette Treanor Oifigigh Chomhionannais	Tara Coogan Marian Duffy Gary O'Doherty Brian O'Byrne Oifigigh Stádas Comhionann	James Kelly Hugh Lonsdale Enda Murphy Valerie Murtagh Oifigigh Chomhionannais	Brian O'Byrne * Ceannasaí Idirghabhála Gníomhach Marian Duffy * Vivian Jackson* Catherine Jestin* Hugh Lonsdale* Orlaith Mannion* Enda Murphy* Gary O'Doherty * Conor Stokes* Bernadette Treanor* Brenda Ward* * Oifigigh Idirghabhála
Bainistíocht Acmhainní			
Bainistiú Dlíthiúil	Acmhainní Corparáideacha agus	Rúnaíocht (Oifig Bhaile Átha	

	Rúnaíochta(Oifig Phort Laoise)	Cliath)
Sile Larkin Comhairleoir Dlí	Fiona Lafferty Ceann Acmhainní Corporáideacha	Sile Larkin* Ceannasaí Rúnaíochta
		Catherine Jestin Cláraitheoir Brenda Ward Bainisteoir Rúnaíochta
	Martin Kehoe Bainisteoir TFC	Barry Quinn Leas-Chláraitheoir/ Bainisteoir an Aonaid Rúnaíochta
Ashling Byrne Cúntóir Taighde Dlí	Frank Bergin Bainisteoir Oifige Gníomhach Mary Daly Oifigeach Feidhmiúcháin	Brian Farrell Oifigeach Feidhmiúcháin
Deirdre McCormack Aonad Dlí Oifigeach Tacaíochta	Noelle Doody Noel Kelly Stephen Laffan Oifigigh Tacaíochta	Roisin Cahill Damien Byrne Amanda Cullen Susan Fetton Finbarr O'Mahony Oifigigh Tacaíochta
	John Fitzgerald Joe Pettigrew Oifigigh Seirbhísí	

* Tá an dara ról ag na baill foirne seo. Tá deichniúr ag feidhmiú mar Oifigigh Idirghabhála Comhionannais (idirghabhálaithe) chomh maith agus tá an Comhairleoir Dlí ag feidhmiú chomh maith mar Cheannasaí Rúnaíochta.

Employment Equality Survey



If you wish to give your name, county and/or that of your organisation you may do so. Any information given will be confidential.

Name:

County:

Organisation:

Please tick ✓ a quality rating for each area of service which you experienced. If, for example you have not telephoned the Tribunal then leave that section blank.

	Very Good	Good	Adequate	Poor	Very Poor
1. When telephoning the Tribunal how would you rate					
<input type="checkbox"/> The speed of reply	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> The information given	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> The politeness shown to you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. When writing to the Tribunal how would you rate					
<input type="checkbox"/> The speed of reply	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> The information given	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> The politeness shown to you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Did you find the procedures and forms used					
<input type="checkbox"/> Easy to understand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Easy to read and fill out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. At the hearing did the Equality Officer					
<input type="checkbox"/> Cover all the details of the case	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Show fairness to both sides	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Create a calm atmosphere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Was the written decision					
<input type="checkbox"/> Clear in explaining the case	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Issued within a reasonable time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Easy to read	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Was the Hearing room					
<i>At the Tribunal Offices in Dublin</i>					
<input type="checkbox"/> Suitable for you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Easy to get to	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Other Locations</i>					
<input type="checkbox"/> Suitable for you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Easy to get to	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Your overall impression					
<input type="checkbox"/> Did you think the Service provided by the Tribunal was	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. It would help the Tribunal to know whether you					
<input type="checkbox"/> Made a claim yourself	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Had a claim made against you	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Are a legal representative who has represented either side	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Otherwise represented a claimant	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Otherwise represented a respondent	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Other - please specify _____					
9. Any comments you would like to make					
<hr/>					
<hr/>					
<hr/>					

If you wish to give more information you are welcome to write on the space provided on the reverse of this page.
Thank you for your co-operation

Aguisín 4: Suirbhé Seirbhíse Custaiméirí 2009

Suirbhé Comhionannais Fostaíochta

Féadfaidh tú d'ainm, contae agus/nó ainm d'eagrais a thabhairt. Coinneofar eolas ar bith a thugann tú faoi rún.

An Binse

Ainm :

Comhionannais

Contae:

Eagrais :

Cuir tic ✓ le ráta cáilíochta gach réimse seirbhíse a fuair tú. Mar shampla, sa chás nár chuir tú glao ar an mBinse fág an chuid sin folamh.

	An Mhaith	Go Maith	Sásúil	Mí-Shásúil	Go Dona
1. Nuair a ghlaigh tú ar an mBinse cén ráta a thabharfá ar ...					
<input type="checkbox"/> Chomh tapa agus a freagraíodh tú	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> An t-eolas a tugadh duit.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Chomh béasach agus a bhíodhas leat	*	*	*	*	*
2. Nuair a scríobh tú chuig an mBinse cén ráta a thabharfá ar ...					
<input type="checkbox"/> Chomh tapa agus a freagraíodh tú	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> An t-eolas a tugadh duit.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Chomh béasach agus a bhíodhas leat	*	*	*	*	*
3. Ar cheap tú go raibh na nósanna imeachta agus foirmeacha in úsáid ...					
<input type="checkbox"/> Éasca le tuiscint.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Éasca le tuiscint agus le comhlíonadh.	*	*	*	*	*
4. Ag an éisteacht an ndearna an tOifigeach Comhionannais ...					
<input type="checkbox"/> Na sonraí go léir maidir leis an gcás a chur san áireamh.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Cothromaíocht a léiriú don dá thaobh.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Atmaisféar suaimhneach a chothú.	*	*	*	*	*
5. An raibh an cinneadh i scríobh...					
<input type="checkbox"/> Soiléir ag míniú an cháis duit.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Eisithe laistigh d'am réasúnta chugat.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Éasca le léamh agat.	*	*	*	*	*
6. An raibh an seomra cruinnithe ...					
<i>Ag Oifigí an Bhinse i mBaile Átha Cliath</i>					
<input type="checkbox"/> Oiriúnach duit.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Éasca dul ann	*	*	*	*	*
<i>Ag Oifigí in áiteanna eile</i>					
<input type="checkbox"/> Oiriúnach duit.	*	*	*	*	*
<input type="checkbox"/> Éasca dul ann	*	*	*	*	*

7. **Cad a cheap tú tríd is tríd ...**

- Ar cheap tú go raibh an tseirbhís a chuir an Binse ar fáil ... * * * * *

8. **Chabhródh sé leis an mBinse fios a bheith acu cibé ...**

- An ndearna tú féin éileamh. *
- An raibh éileamh déanta i do choinne. *
- An ionadaí dlí tú a rinne ionadaíocht do thaobh de dhá thaobh. *
- An ndearna tú ionadaíocht d'éilitheoir ar shlí eile. *
- An ndearna tú ionadaíocht do fhreagróir ar shlí eile. *
- Eile – sonraigh le do thoil _____

9. **An bhfuil aon tuairimí ba mhaith leat a thabhairt ...**

Más mian leat tuilleadh eolais a thabhairt tá fáilte romhat scríobh ar an spás atá curtha ar fáil duit ar chúl an leathanaigh seo.

Go raibh maith agat as do chomhoibriú

Torthaí an tSuirbhé Comhionannais Fostaíochta 2009

Ráta Sástachta Ghinearálta

Mheas 81.74% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé go raibh sástacht ghinearálta na seirbhíse a chuir an Binse Comhionannais ar fáil maidir le comhionannais fostaíochta an-mhaith nó go maith.

Tríd is Tríd

Mheas 74.7% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé tríd is tríd go raibh an tseirbhís a chuir an Binse Comhionannais ar fáil maidir le comhionannais fostaíochta an-mhaith nó go maith.

Sástacht leis an timpeallacht fhisiciúil

Oiriúnacht na seomraí éisteachta	
i mBaile Átha Cliath	98.72% a mheas an-maith/go maith
Éascaíocht dul chuig an áit	
i mBaile Átha Cliath	85.91% a mheas an-maith/go maith
Oiriúnacht áiteanna eile	70.58% a mheas an-mhaith/go maith
Éascaíocht dul chuig áiteanna eile	70.59% a mheas an-mhaith/go maith

Cinneadh Scríofa

Soiléireacht an Chinnidh	83.15% a mheas an-mhaith/go maith
Tráthúlacht	61.36% a mheas an-mhaith/go maith
Éasca le léamh	84.27% a mheas an-mhaith/go maith

Oifigeach Comhionannais

Sonraí maidir leis an gcás i gceist	84.61% a mheas an-mhaith/go maith
Cothromaíocht don dá thaobh	79.93% a mheas an-mhaith/go maith
Atmaisféar suaimhneach	87.69% a mheas an-mhaith/go maith

Foirmeacha agus Nósanna Imeachta

Éasca le tuiscint	82.61% a mheas an-mhaith/go maith
Éasca le léamh agus le comhlíonadh	81.11% a mheas an-mhaith/go maith

Ag scríobh chuig an mBinse

Luas ag Freagairt	76.92% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	84.27% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	90.91% a mheas an-mhaith/go maith

Seirbhís Fóin

Luas ag Freagairt	80.46% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	83.72% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	91.95% a mheas an-mhaith/go maith

Torthaí an tSuirbhé maidir le Stádas Comhionann 2009

Ráta Sástachta Ginearálta

Mheas 79.44% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé go raibh sástacht ghinearálta na seirbhíse a chuir an Binse Comhionannais ar fáil maidir le cásanna um stádas comhionann an-mhaith nó go maith.

Tríd is Tríd

Mheas 69.12% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé tríd is tríd go raibh an tseirbhís a chuir an Binse Comhionannais ar fáil maidir le cásanna um stádas comhionann an-mhaith nó go maith.

Sástacht leis an timpeallacht fhisiciúil

Oiriúnacht na seomraí éisteachta	
i mBaile Átha Cliath	86.84% a mheas an-maith/go maith
Éascaíocht dul chuig an áit	
i mBaile Átha Cliath	86.84% a mheas an-maith/go maith
Oiriúnacht áiteanna eile	77.28% a mheas an-mhaith/go maith
Éascaíocht dul chuig áiteanna eile	82.61% a mheas an-mhaith/go maith

Cinneadh Scríofa

Soiléireacht an Chinnidh	75.00% a mheas an-mhaith/go maith
Tráthúlacht	68.66% a mheas an-mhaith/go maith
Éasca le léamh	83.82% a mheas an-mhaith/go maith

Oifigeach Comhionannais

Sonraí maidir leis an gcás i gceist	81.25% a mheas an-mhaith/go maith
Cothromaíocht don dá thaobh	75.38% a mheas an-mhaith/go maith
Atmaisféar suaimhneach	86.76% a mheas an-mhaith/go maith

Foirmeacha agus Nósanna Imeachta

Éasca le tuiscint	76.81% a mheas an-mhaith/go maith
Éasca le léamh agus le comhlíonadh	80.88% a mheas an-mhaith/go maith

Ag scríobh chuig an Binse

Luas ag freagairt	68.66% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	77.27% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	86.37% a mheas an-mhaith/go maith

Seirbhís Fóin

Luas ag Freagairt	81.53% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	79.37% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	92.31% a mheas an-mhaith/go maith

Torthaí an tSuirbhé Idirghabhála 2009

Ráta Sástachta Ghinearálta

Mheas 90.84% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé go raibh sástacht ghinearálta na seirbhíse idirghabhála a chuir an Binse Comhionannais ar fáil an-mhaith nó go maith.

Tríd is Tríd

Mheas 69.12% díobh sin a d'fhreagair an suirbhé go raibh tríd is tríd an tseirbhís a chuir an Binse Comhionannais ar fáil an-mhaith nó go maith.

Sástacht leis an timpeallacht fhisiciúil

Oiriúnacht na seomraí éisteachta i mBaile Átha Cliath	90.90% a mheas an-maith/go maith
Éascaíocht dul chuig an áit i mBaile Átha Cliath	87.34% a mheas an-maith/go maith
áiteanna eile	84.44% a mheas an-mhaith/go maith
Éascaíocht dul chuig áiteanna eile	84.45% a mheas an-mhaith/go maith

Dréacht-Aontú

Soiléir – ag léiriú cad a bhí aontaithe	92.31% a mheas an-mhaith/go maith
Tráthúil	87.97% a mheas an-mhaith/go maith

Oifigigh Idirghabhála

Cothromaíocht don dá thaobh	92.94% a mheas an-mhaith/go maith
Plé oscailte ceadaithe	91.76 % a mheas an-mhaith/go maith
Atmaisféar suaimhneach	92.94% a mheas an-mhaith/go maith

Treoirínte

Éasca le tuiscint	96.67% a mheas an-mhaith/go maith
Idirghabháil mínithe go soiléir	95.12 % a mheas an-mhaith/go maith

Ag scríobh chuig an Binse

Luas ag Freagairt	81.17% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	88.6% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	94.94% a mheas an-mhaith/go maith

Seirbhís Fóin

Luas ag Freagairt	88.1% a mheas an-mhaith/go maith
Eolas curtha ar fáil	93.75% a mheas an-mhaith/go maith
Béasa	95.12% a mheas an-mhaith/go maith