



**Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe
ar son na hAeráide & Comhshaoil**
Department of Communications,
Climate Action & Environment

Seirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála Athbhreithniú Bliantúil 2016

Clár na nÁbhar

1	Réamhrá.....	3
2	Cúlra.....	4
2.1	Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe.....	4
2.2	Maoiniú ECAS.....	4
3	Líon na nGlaonna.....	5
3.1	Líon na nGlaonna.....	5
3.2	Catagóirí na nGlaonna.....	6
3.3	Miondealú ar Líon na nGlaonna chuig an tSeirbhís Éigeandála.....	8
4	Caighdeán na Seirbhíse.....	9
4.1	Forbhreathnú.....	9
4.2	Am Láimhseála de Ghlaonna.....	10
4.3	Céatadán na Glaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind (PAC5).....	11
4.4	Caidrimh Fostaithe.....	11
5	Feabhsúchán Seirbhíse.....	12
5.1	Éirchóid.....	12
5.2	Advanced Mobile Location (AML) Ard-Shuíomh Soghluaiste.....	12
5.3	112 á Chur chun Cinn.....	13
6	Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas.....	13
6.1	112 SMS.....	13
6.2	Teorainneacha den tSeirbhís 112 SMS.....	13
6.3	Líon SMS.....	14
6.4	Minicom 112.....	14
7	Deimhniúchán ECAS.....	15
8	Rialachas.....	16
	Aguisín.....	17

1 Réamhrá

Tá an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (ECAS) freagrach as gach glao 112 agus 999 a fhreagairt, lena gcuirtear ar fáil nasc ríthábhachtach idir an glaoiteoir agus na Seirbhísí Éigeandála. Is é an ról atá aici ná na glaonna agus na téacsanna go léir atá ag teacht isteach a fhreagairt, an glao a aithint agus a aistriú go dtí an tSeirbhís Éigeandála cuí (Gardaí, Dóiteáin, Otharchairr nó Gardaí Cósta agus, i gcásanna a bhaineann le haerárthaí, Rialú Aertrácht). Déanann na hoibreoirí ECAS monatóireacht ar an nglao go dtí go nglacann an tseirbhís éigeandála an glao.

2 Cúlra

2.1 Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe

Le hAlt 58B den Acht um Rialáil Cumarsáide 2002 (Acht 2002) éascaítear don Aire dul i gconradh maidir le feidhmiú an ECAS.

Bronnadh an conradh maidir leis an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála a fheidhmiú ar BT Ireland i 2009, tar éis phróiseas soláthair phoiblí agus thosaigh BT na hoibríochtaí an 14 Iúil 2010. Bhí an comhaontú lamháltais ar feadh tréimhse thosaigh de 5 bhliain, le roghanna chun an comhaontú a fhadú suas le dhá bhliain. Cuireadh na roghanna fadaithe sin i bhfeidhm agus de réir théarmaí an Chomhaontaithe Lamháltais, tá seirbhísí leanúnacha á soláthar ag BT chun an próiseas soláthair agus an t-aistriú chuig Comhaontú lamháltais ECAS nua a éascú.

Leis an gComhaontú Lamháltais foráiltear d'athbhreithniú bliantúil a dhéanamh ar fheidhmíocht an Oibreoir ECAS lena n-áirítear:

- (i) Measúnú ar na Príomhtháscairí feidhmíochta arna leagtha amach sa chomhaontú;
- (ii) Cumais feidhmíochta, lena n-áirítear an cumas sin a bhaineann le dul chun cinn sa teicneolaíocht agus sna modhanna a úsáidtear chun na Seirbhísí a sholáthar;
- (iii) Anailís ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraítear.

2.2 Maoiniú ECAS

Le reachtaíocht na hÉireann ¹ foráiltear go mbíonn glaonna éigeandála saor in aisce don ghlaoteoir. Leis an Acht 2002 tugtar an bonn dlíthiúil maidir le maoiniú an ECAS ag soláthraithe líonraí nó seirbhísí cumarsáide leictreonaí. Forchuirtear Táille Láimhseála Glaonna (CHF) le haghaidh gach glao éigeandála ar an soláthraí seirbhíse nuair a thagann an glao óna líonra. Le hAlt 58D den Acht 2002, ceanglaítear ar an gCoimisiún um Rialáil Cumarsáide ("ComReg") agus tugtar an chumhacht dó, an Táille Láimhseála Glao ceadaithe ("CHF") a athbhreithniú agus a chinneadh ar bhonn bliantúil ionas go ngnóthaíonn an tOibreoir ECAS na costais réasúnacha a bhaineann le feidhmiúcháin an tseirbhís, speansais chaipitiúla agus bhliantúla araon. I mí Eanáir 2016, tar éis dó athbhreithniú bliantúil a thabhairt i gcrích, lena n-áirítear comhairliúchán poiblí, shocraigh ComReg an uasmhéid CHF ceadaithe ag € 3.82 don bhliain 12 Feabhra 2016 go 11 Feabhra 2017. Níor tháinig athrú ar seo ó 2015.

¹ Rialachán 5 de Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Líonraí agus Seirbhísí Leictreonaigh) (Seirbhís Uilíoch agus Cearta Úsáideoirí) 2011

3 Líon na nGlaonna

3.1 Líon na nGlaonna

Ar an iomlán, fuair an ECAS 1,761,166 glao i 2016. Leanadh leis an laghdú ar líon iomlán na nglaoanna ó bhliain go bliain, le laghdú iomlán de 1,469,097 glao idir 2010 agus 2016.

Tábla 1: Líon Bliantúil na nGlaonna 2010 - 2016

Bliain	Líon na nGlaonna
2010	3,230,263
2011	2,833,804
2012	2,802,406
2013	2,684,324
2014	2,149,445
2015	1,860,335
2016	1,761,166

Den chuid is mó, tá an laghdú ar líon na nglaoanna mar gheall ar:

- a) Faightear líon níos lú de ghlaonna san ECAS mar gheall ar línte teileafóin lochtacha agus
- b) Athruithe ar dearadh sásanna láimhe soghluaiste agus an méadú suntasach a tháinig ar úsáid fóin chliste in Éirinn agus mar sin de, tá sé níos deacra 112/999 a dhiailiú de thaisme. Bhí dearadh na sásanna láimhe mar chúis le glaoanna de thaisme á gcur ar aghaidh chuig an ECAS.

I dTábla 3 thíos taispeántar an treocht anuas de líon na nglaoanna ó 2009 go 2016 ar bhonn míosúil. D'fhéadfadh tionchar mór a bheith ag fachtóirí ar nós aimsir, tuile, tréimhsí saoire agus líon na deireadh seachtaine in aghaidh na míosa ar líon na nglaoanna a fhaightear in aghaidh na míosa. Le hathbhreithniú ar na blianta 2015 agus 2016, is cosúil go bhfuil buaic sroichte de thart ar 150,000 glao in aghaidh na míosa.

Figúir 1: Líon na nGlaonna 2009 - 2016



3.2 Catagóirí na nGlaonna

Cuirtear na glaonna chuig an ECAS isteach i dtrí chatagóir, agus leagtar amach gluais in Aguisín 1. I dTábla 3 tugtar miondealú céatadán ar líon na nglaoanna a fhaightear ó 2010 de réir catagóire.

Tábla 2: Céatadán de Líon na nGlaonna in aghaidh an Aicmithe

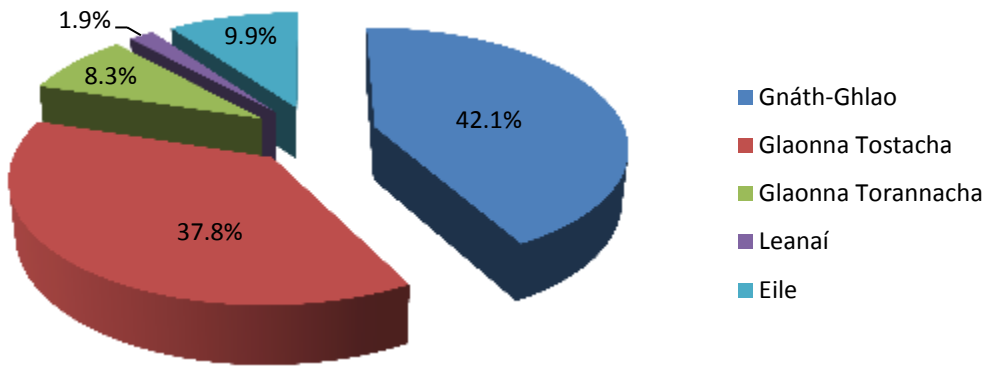
Aicmiú Glao	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gnáth-Ghlao	31.2%	30.4%	28.9%	30.7%	36.8%	42.1%	43.9%
Glaonna Tostacha	48.5%	52.0%	55.8%	49.5%	43.2%	37.8%	36.1%
Glaonna Torannacha	8.0%	5.4%	4.7%	7.4%	7.6%	8.3%	8.5%
Leanaí ag imirt	2.7%	3.0%	2.4%	2.1%	2.4%	1.9%	1.8%
Eile	9.6%	9.2%	8.2%	10.2%	10.1%	9.9%	9.6%

I 2016, rangáíodh thart ar 775,000 glao mar ghnáth-ghlaonna; is glaonna iad seo ina iarr gloiteoir go díreach ar sheirbhís éigeandála ar leith agus nascadh é dá réir sin. Tá líon na ngnáthghlaonna sách seasmhach ó 2011 ar aghaidh.

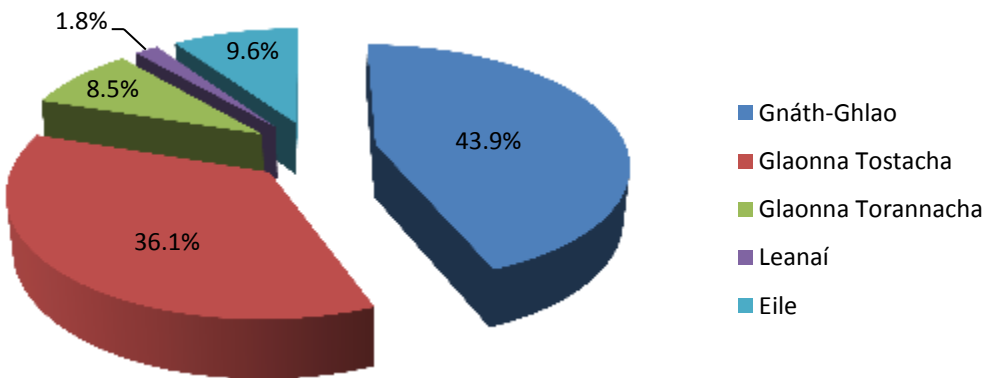
Go ginearálta, tháinig laghdú ar rangú na nglaoanna eile le blianta beaga anuas. Tháinig an laghdú is mó ar an gcatagóir "Glaonna Tostacha" (glaonna chuig an ECAS a fhanann oscailte ach ní labhraíonn an gloiteoir) le laghdú de níos mó ná 915,000 glaoch (59%) idir 2010 agus 2016.

Figúir 2: Aicmiú na nGlaonna 2015 - 2016

Aicmiú na nGlaonna 2015



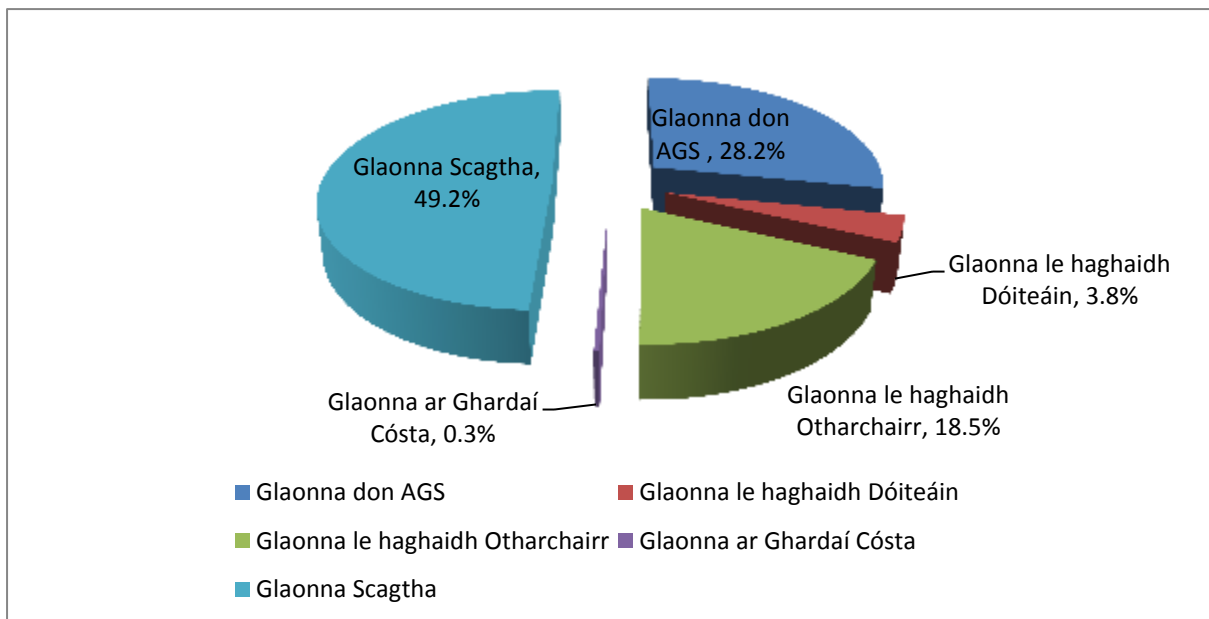
Aicmiú na nGlaonna 2016



3.3 Miondealú ar Líon na nGlaonna chuig an tSeirbhís Éigeandála

Is seasmhach é miondealú foriomlán na nglanna ceangailte leis na Seirbhísí Éigeandála ó bhliain go bliain agus scagadh thart ar 49% le linn 2016 (50% i 2015) de na glanna go léir, agus ceanglaíodh an chuid eile leis na Seirbhísí Éigeandála. Chomh maith leis na gnáthghlanna a liostaítear i dTábla 3 thuas, cuirtear roinnt de ghlaonna ó aicmithe eile (m.sh. glanna tostacha) ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála, agus leis sin is ionann an céatadán iomlán de ghlaonna ceangailte agus 50.8%.

Figiúr 3: Miondealú ar Líon na nGlaonna de réir Seirbhís Éigeandála



4 Caighdeán na Seirbhíse

4.1 Forbhreathnú

D'fheidhmigh an ECAS de réir ardchaighdeáin ar bhonn seasmhach agus sháraigh sé na leibhéil fheidhmíochta arna leagan amach sa Chomhaontú Lamháltais, ach amháin an mheántréimhse do láimhseáil ghlaio (féach thíos). Láimhseáil sé breis is 15 milliún glao ó seoladh i mí Iúil 2010. Sa tréimhse sin, scag sé amach níos mó ná 8 milliún glao, rud a shábháil go leor ama agus acmhainní sna seirbhísí éigeandála ionas go mbeidís ábalta déileáil le fíorghlaonna éigeandála.

Tá an tseirbhís á cur ar fáil 24 uair sa lá, 365 lá sa bhliain ó seoladh i mí Iúil 2010. Ba é 0.75 soicind meánráta an fhreagra don té a bhí ag cur glaoch chuig an ECAS i 2016, agus mar thoradh air seo tá an ECAS i measc na dtíortha leis an bhfeidhmiúchán is fearr san AE ² agus freagraíodh níos mó ná 90% de na glaonna laistigh de 10 soicind.

Cuirtear glaonna ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála chomh maith leis mionsonraí faoin éigeandáil agus faoin áit ina bhfuil an glaoiteoir laistigh de 7.71 soicind ar an meán. Tá sprioc ag an ECAS de 99% cruinneas maidir le glaonna a láimhseáil, agus baineann sí é seo amach go leanúnach, leis an meánráta de 99.6%.

Tábla 3: Príomhtháscairí Feidhmiúcháin an ECAS do 2016

KPI ECAS	Tairseach	Tréimhse Tomhais	Toradh
Infhaighteacht ECAS	99.999%	Le linn 12 mhí i ndiaidh a chéile	100.00%
Meánluas Freagartha	1.3 soicind	In aghaidh an lae	0.75 soicind
PAC 5	97.5%	In aghaidh an lae	98.94%
Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Amais)	85%	In aghaidh an lae	99.34%
Gearáin (iomlán)	2	in aghaidh na míosa nó 1 le haghaidh gach 200,000 glao	0
Deimhniúchán caighdeáin	Cigireacht Deimhnithe	Bliantúil	Tá
Meán-Am Láimhseála		In aghaidh an lae	37.39 soicind

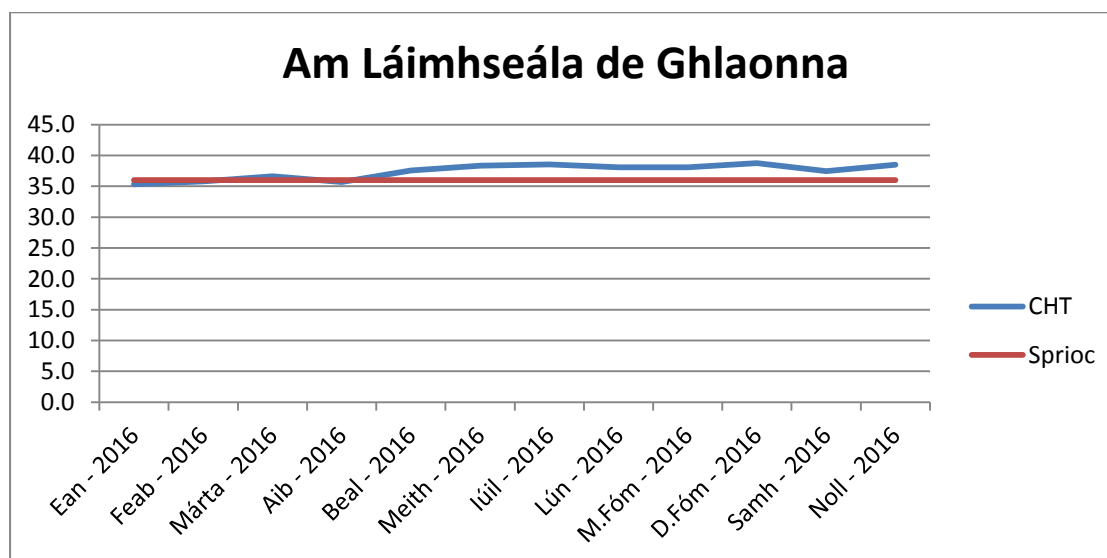
² <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/implementation-european-emergency-number-112-results-tenth-data-gathering-round>

de Ghlaio	36 soicind		
Meán-am Ródaithe de Ghlaio	Níos lú ná 15 soicind le haghaidh 90% de na glaonna ródaithe.	In aghaidh an lae	7.71 soicind
Meán-Ráta de Ghlaonna a Fágadh	<12%	In aghaidh an lae	5.48%
Cruinneas Láimhseála Glao	99%	Míosúil	99.56%

4.2 Am Láimhseála de Ghlaonna

Is éard atá i gceist le hAm Láimhseála de Ghlaonna ná fad an ghlaio ón am a fhreagraíonn an oibreoir ECAS an glao go dtí go gcríochnaíonn an comhrá idir an Glaoiteoir agus an oibreoir na Seirbhísí Éigeandála. Ar an meán, glactar níos mó ama chun glaonna ceangailte a láimhseáil ná a ghlactar le catagóirí eile de ghlaonna mar gheall ar an t-am a ghlactar le sonraí a fháil ón glaoiteoir agus a chinntiú go leanfar na nósanna imeachta aistriithe cearta d'fhonn an fhaisnéis, a bhaineann le teagmhas éigeandála, a aistriú go cruinn chuig oibreoir na Seirbhísí Éigeandála. Dá bhrí sin, de réir mar a tháinig laghdú suntasach ar líon na n-glaonna tostacha thar shaolré an Chomhaontaithe Lamháltais, tháinig méadú ar an meán-am láimhseála de ghlaonna. Mar sin, cé nach mbaineadh amach an spriocluach a leagadh amach le haghaidh am láimhseála na n-glaonna i 2016, ní raibh aon drochthionchar ann maidir le glaonna ceangailte a fhreagairt.

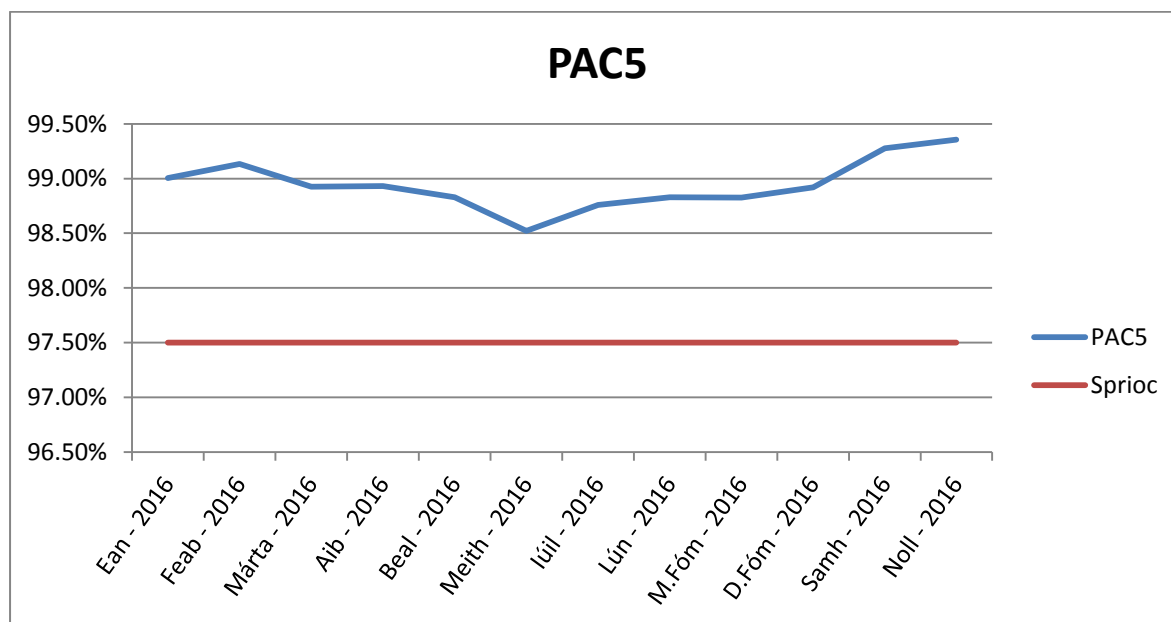
Figiúr 4: Am Láimhseála de Ghlaonna 2016



4.3 Céatadán na Glaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind (PAC5)

Ní mór don ECAS 97.5% de na glaonna a fhreagairt laistigh de 5 soicind. Sa bhliain 2016, sháraigh an ECAS riachtanais PAC5 agus freagraíodh 98.94% de na glaonna laistigh de 5 soicind.

Figiúr 5: Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind



4.4 Caidrimh Fostaithe

Cé go seachadainn BT an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála, is é Conduit Global a fhostaíonn na freagróirí glaonna. Bíonn teagmháil dhíreach ag Conduit Global lena gcuid fostaithe. An 25 Feabhra 2016 agus an 7 Aibreán 2016, ghlac foireann ECAS a bhí ina mbaill den Cheardchumann Oibríthe Cumarsáide páirt i ngníomh tionscail i bhfoirm stad oibre de 12 uair an chloig.

Chuir BT plean teagmhais i bhfeidhm, arna fhormheas ag an Roinn i gcomhairle leis na Seirbhísí Éigeandála, rud a chinntigh go raibh na trí ionad um Sheirbhís Láimhseála Glaonna Éigeandála i nDún na nGall, Baile Átha Cliath agus sa Mhí oscailte agus ag feidhmiú le glacadóirí glaonna breise a bhí oiliúint acu. Cuireadh ceathrú ionad eile i ngníomh freisin chun tuilleadh athléimneachta a chur ar fáil. Bhí teagmháil dhlúth ag an Roinn le BT ar feadh na díospóide chun a chinntiú nach gcuireadh isteach ar an tseirbhís don phobal ar bhealach ar bith agus ní raibh aon tionchar diúltach ar sheachadadh na seirbhíse le linn na tréimhse seo.

Chuaigh Conduit Global agus Ceardchumann Oibrithe Cumarsáide i mbun phróiseas caidrimh thionsclaíoch sa Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre agus sa Chúirt Oibreachais, táthar ag súil go ndéanfar breithniú i 2017.

5 Feabhsúchán Seirbhíse

Cuireadh tús le dhá phríomhthionscnamh i 2016 a chuirfidh feabhas ar chumas ECAS faisnéis bhreise a chur ar fáil maidir le suíomh na nglaoiteoirí chuig na Seirbhísí Éigeandála.

5.1 Éirchóid

Rinneadh uasghrádú ar chóras an ECAS i 2016 chun Éirchóid a chur san áireamh. Féadfaidh an ECAS glacadh anois le Éirchóid ó ghlaiteoir, agus an suíomh a dhearbhu tríd an áis chuardaitheora inmheánach agus an fhaisnéis sin a chur ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála.

5.2 Advanced Mobile Location (AML) Ard-Shuíomh Soghluaiste

Is teicneolaíocht fóin shoghluaiste é AML chun cur leis na modhanna atá ann faoi láthair maidir le suíomh na nglaoiteoirí, a dhéanann teagmháil ó fhóin shoghluaiste leis na Seirbhísí Éigeandála ar 112 nó ar 999, a aimsiú. Go traidisiúnta, nuair a d'iarr úsáideoir d'fhón póca na seirbhísí éigeandála agus nach raibh sé cinnte faoina shuíomh nó nach raibh sé ábalta é a chur in iúl, is é an t-aon fhaisnéis a bhí ar fáil do na seirbhísí éigeandála ná suíomh an chrainn cumarsáide soghluaiste lena raibh an glao ceangailte. I bhformhór na gcásanna seo is ionann an t-achar seo agus roinnt km² agus i gcásanna áirithe d'fhéadfadh sé seo a bheith níos mó ná 100 km².

Le AML úsáidtear na cumais suímh atá ar fáil i bhfóin phóca Android nuair a dhéantar glao éigeandála agus seoltar an suíomh seo go huathoibríoch leis na Seirbhísí Éigeandála. Is teicníocht atá éifeachtach ó thaobh costais é AML a fhéadfaidh cruinneas a sholáthar maidir le suíomh an ghlaiteora, cruinneas atá i bhfad níos fearr ná mar a bhí ar fáil roimhe seo. I bhformhór na gcásanna, féadtar glacadh leis go mbíonn sé seo laistigh de 50 méadar de shuíomh iarbhír an úsáideora nuair a bhíonn GPS nó Wi-Fi bunaithe agus sna cásanna ina mbíonn GPS maith faighte, d'fhéadfadh sé a bheith laistigh de 10 méadar. Cuireadh tús le tionscadal píolótach in ECAS le linn 2016 maidir le tabhairt isteach AML do fhóin chliste Android.

Cuireadh an tionscadal píolótach i gcrích agus seoladh AML go foirmiúil i mí Dheireadh Fómhair 2017.

5.3 112 á Chur chun Cinn

Rinneadh ionadaíocht don ECAS ag Taispeántas BT Young Scientist sa RDS in Eanáir 2016. Ag an ócáid seo i gcomhar leis na Seirbhísí Éigeandála, cuireadh chun cinn agus rinneadh poiblíocht de 112 don lucht féachana mór, éagsúil.

Thug ECAS cur i láthair i rith na bliana freisin do pháirtithe leasmhara d'fhonn an tseirbhís a mhíniú agus úsáid de 112 a chur chun cinn.

6 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas

6.1 112 SMS

Tá an Roinn tiomanta do rochtain a thabhairt do dhaoine faoi mhíchumas ar na seirbhísí éigeandála agus leanann an Roinn, chomh maith leis an ECAS, orthu monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn sa teicneolaíocht mar chuid de phróiseas feabhsúcháin leanúnach chun seirbhísí 112/999 a fhorbairt, go háirithe do dhaoine faoi mhíchumas.

Bhí Éire ar cheann de na chéad tíortha san Eoraip chun seirbhís SMS a sholáthar chun rochtain a fháil ar sheirbhísí éigeandála agus ó 2012 féadfaidh daoine in Éirinn teachtaireachtaí téacs SMS a úsáid chun teagmháil a dhéanamh leis an ECAS. Cé nach bhfuil an tseirbhís do dhaoine faoi mhíchumas amháin, ligtear do dhaoine, go háirithe dóibh siúd a bhfuil bodhar, a bhfuil moill éistigh orthu nó urlabhra lagaithe aige, teachtaireachtaí téacs SMS a sheoladh chuig an ECAS. Is é buntáiste eile a bhaineann le SMS ná nach mbíonn gá leis an gcaighdeán glactha céanna agus d'fhéadfadh sé feidhmiú i gceantair ina bhfuil raon clúdaigh fón móibíleach de drochchaighdeán. Le feabhsúcháin a rinneadh le déanaí ar an seirbhís féadtar téacsanna ilchodacha a phróiseáil. Ciallaíonn sé seo go bhféadfaidh an ECAS téacsanna atá ag teacht isteach ina bhfuil níos mó ná teachtaireacht amháin a léamh mar theachtairacht amháin. Mar thoradh air seo, tháinig feabhas suntasacha ar an luas agus ar an gcruinneas a fhéadtar na téacsanna éigeandála sin a phróiseáil agus a sheachadadh chuig na Seirbhísí Éigeandála. Tá na téacsanna 112SMS seo saor in aisce don té a sheolann an téacs.

Ní mór d'úsáideoirí na seirbhíse seo réamhchlárú don tseirbhís ar an láithreán gréasáin

<https://www.112.ie/>.

6.2 Teorainneacha den Seirbhís 112 SMS

Tá roinnt teorainneacha ag baint le húsáid na teicneolaíochta SMS áfach, ós rud é nach seirbhís fíor-ama í gan ráthaíocht seachadta. Dá bhrí sin, mura bhfuarthas freagra ar an SMS laistigh de 3

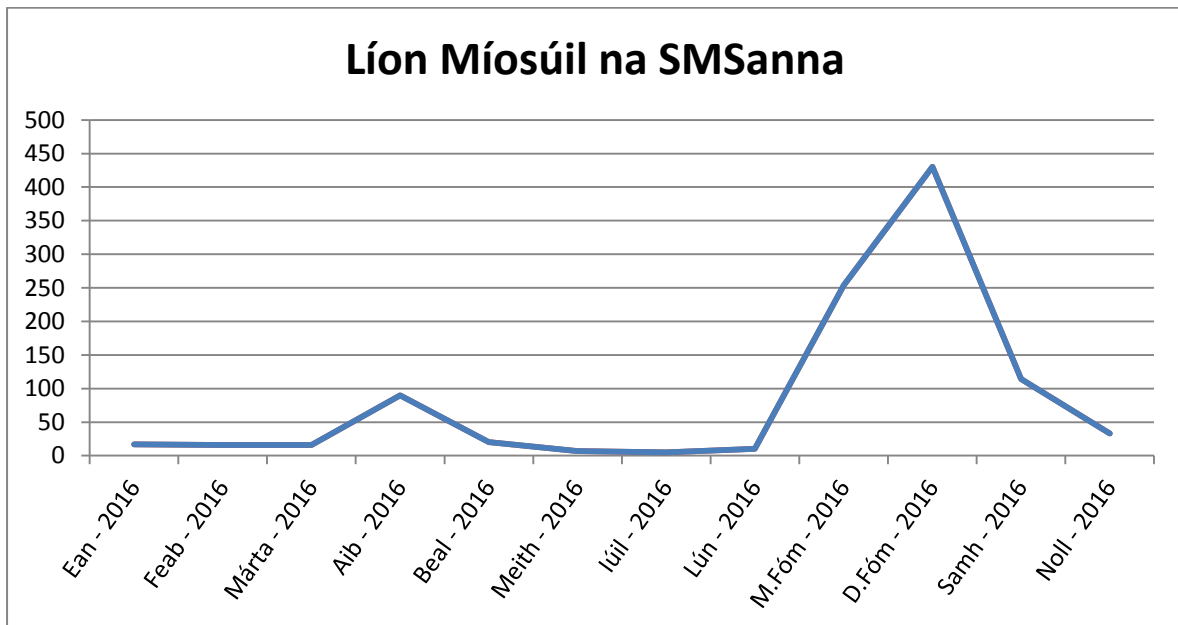
nóiméad, molann an ECAS don té a sheol an téacs dara 112SMS a sheoladh. Mar sin féin, má fhéadfaidh duine glao gutha a chur ar 112 nó 999, molann ECAS go ndéanann an duine é sin.

Tá tuilleadh faisnéise ar fáil ar an láithreán gréasáin https://www.112.ie/112_SMS_Service/142

6.3 Líon SMS

Láimhseáil an ECAS 1,012 teachtaireacht 112SMS i 2016 agus fuarthas tuairim is 25 fóirtheachtaireacht in aghaidh na míosa.

Figiúr 6: Líon Míosúil na SMS do 2016



6.4 Minicom 112

Déanann an ECAS bainistíocht ar an seirbhís 112minicom freisin. Leis an seirbhís ligtear do dhaoine a bhfuil gléas Minicom acu teagmháil a dhéanamh leis an ECAS i gcás éigeandála.

7 Deimhniúchán ECAS

Tá na deimhniúcháin seo a leanas faighte agus coinnithe ag an ECAS:

- **ISO9001** - leagtar amach na céimeanna riachtanacha chun córas bainistíochta cáilíochta a chur i bhfeidhm. Tá sé deartha chun cuidiú le heagraíochtaí a chinntiú go gcomhlíonann siad le riachtanais agus ionchais na gcustaiméirí agus na bpáirtithe leasmhara eile, bunaithe ar phrionsabail bhainistíochta cáilíochta a aithnítear go hidirnáisiúnta arna leagan amach ag Eagraíocht Idirnáisiúnta na gCaighdeáin (ISO).
- **ISO27001: 2013** - leagtar amach na ceanglais don chóras bainistíochta slándála faisnéise. Is mar chuid de raon caighdeán ISO 27000 a bhaineann le faisnéis agus le cibearshlándáil agus cuirtear sraith chuimsitheach de rialuithe ar fáil, bunaithe ar dhea-chleachtas i slándáil faisnéise.
- **ISO22301: 2012** - cabhair chun tuiscint a bheith agat ar na rioscaí a bhaineann le cur isteach dúshlánach, gan choinne agus é a íoslaghdú, lena gcuirtear chun cinn go gníomhach do chách go bhfuil tú ullmhaithe, agus mar sin chosnaíonn tú do ghnó, d'fhoireann, do cháil agus do thodhchaí.

8 Rialachas

Déantar an tSeirbhís ECAS a bhainistiú trí roinnt fóram: Grúpa Seirbhísí Éigeandála an ECAS, Coiste Idirchaidrimh an ECAS, Fóram Tionscail an ECAS agus Fóram Oibreoirí an ECAS. Tionóllann gach grúpa le chéile go rialta le linn na bliana agus scríobhtar miontuairiscí ag gach cruinniú.

Gníomhaíonn **Grúpa Seirbhísí Éigeandála an ECAS** mar Bhord Tionscadail don ECAS agus tá an DCCAE ina chathaoirleach air. Cuimsítear ionadaithe ón nGarda Síochána, ón Seirbhís Náisiúnta Otharchairr, ón Seirbhís Dóiteáin, ó Ghardaí Cóta na hÉireann, ó Údarás Eitlíochta na hÉireann, ón Roinn Tithíochta, Pleanála, Pobail agus Rialtais Áitiúil agus ón Oibreoir ECAS chomh maith. Is é an ról atá aige ná a bheith ina bhord comhairleach agus comhairle a thabhairt don Aire Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil maidir le bainistíocht de Sheirbhíse Freagartha na Seirbhíse Éigeandála. Tionóllann sé gach ráithe.

Tá an DCCAE ina chathaoirleach ar **Choiste Idirchaidrimh an ECAS** agus tá sé comhdhéanta d'ionadaithe ón DCCAE agus ó Oibreoir an ECAS. Tionóllann an Coiste Idirchaidrimh go ráithiúil agus pléann sé feidhmíocht oibríochtúil, cúrsaí oibriúcháin a thagann chun cinn, agus feabhsúcháin seirbhíse.

Tá an ComReg ina chathaoirleach ar **Fhóram Tionscail an ECAS** agus tá sé comhdhéanta d'ionadaithe ón ComReg, ón DCCAE, ó Oibritheoir an ECAS agus ón Tionscal Teileachumarsáide. Tá an Comreg ina chathaoirleach air agus éascaíonn sé comhráite ar shaincheisteanna teileachumarsáide a bhaineann leis an ECAS.

Is fóram é **Fóram Oibreoir an ECAS** le haghaidh na n-oibreoirí teileachumarsáide chun ábhair a bhaineann le gnéithe oibriúcháin den ECAS a chur faoi bhráid an DCCAE lena n-áirítear moltaí le haghaidh athruithe ar nósanna imeachta chun feabhas a chur ar an aistriú chuig na Seirbhísí Éigeandála agus ar chaighdeán na seirbhíse do ghlaiteoirí.

Déanann an DCCAE iniúchtaí freisin ar oibriúcháin glaonna ar bhonn míosúil ag ionad an ECAS a chuimsíonn an bonn le haghaidh athbhreithnithe oibriúcháin.

Aguisín

Aicmiú Glao	Sainmhíniú	Urlabhra i láthair?
Gnáth	Ciallaíonn gnáth-ghlao go ndéanann duine iarratas ar sheirbhís agus ceanglaítear an glao leis an Seirbhís Éigeandála.	Bhí
Glanta Gan Urlabhra	Glao ina nglanann an glaoiteoir an glao gan iarradh ar sheirbhís	Ní raibh
Glaonna Tostacha	Glao a fhanann oscailte ach ní labhraíonn an glaoiteoir. Déantar na glaonna seo a thriáiseáil de réir na nósanna imeachta maidir le "Glao Tostach"	Ní raibh
Glaonna Torannacha	Glao bréagach a ghintear ar líonra líne seasta, a bhaineann leis an aimsir go hiondúil;	Ní raibh
Leanaí ag imirt	Glaonna ó leanaí a dhéantar a triáiseáil i gcomhréir leis na nósanna imeachta Imeartha um Leanaí Óga/ Leanaí níos Sine/ Aosaigh	Bhí
Maslach	Glao ó bhaill an phobail atá maslach le hOibreoir an ECAS agus ní dhéantar aon iarratas ar Sheirbhís Éigeandála	Bhí
Cabhair Neamh-ES	Glao ó ghloiteoir a dhéanann iarratas ar sheirbhís atá lasmuigh de na ceithre Sheirbhís Éigeandála ainmnithe	Bhí
Mídhiailiú	Glao ina léiríonn glaoiteoir go bhfuil earráid déanta acu nuair a chuir siad gloach ar an ECAS	Bhí
Cealaíonn an Custaiméir	Glao ina labhraíonn an custaiméir agus go gcuireann sé an gloach ar ceal	Bhí
Fágtha	Glao a chríochnaíonn sula bhféadtar é a chur ar aghaidh chuig an chéad Oibreoir ECAS eile atá ar fáil	Ní raibh

Gléasanna Téacs & Seirbhísí Athsheachadóra	Glaonna a chuirtear i láthair Oibreoir an ECAS tríd an gcomhéadan Athsheachadóir Téacs nó a fhaigheann an tOibreoir ECAS mar ghlaoch ó Sheirbhís Athsheachadóra cláraithe	Ní raibh
Ceangailte	Aon glaoch atá ceangailte leis na Seirbhísí Éigeandála, áirítear leis seo na gnáthghlaonna agus glaonna ceangailte mar gheall ar nós imeachta, i.e gach 3 ^ú glaoch tostach.	Bhí/Ní raibh