



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

Seirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála

Athbhreithniú Bliantúil 2017

Clár na nÁbhar

1	Réamhrá.....	4
2	Cúlra.....	5
2.1	Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe.....	5
2.2	Maoiniú ECAS.....	5
3	Líon na nGlaonna.....	6
3.1	Líon na nGlaonna.....	6
3.2	Catagóirí na nGlaonna.....	8
3.3	Miondealú ar Líon na nGlaonna chuig an tSeirbhís Éigeandála.....	9
4	Caighdeán na Seirbhíse.....	10
4.1	Forbhreathnú.....	10
4.2	Am Láimhseála de Ghlaonna 2016.....	11
4.3	Céatadán na Glaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind (PAC5).....	12
4.4	Caidrimh Fostaithe.....	12
5	Feabhsúchán Seirbhíse.....	13
5.1	Advanced Mobile Location (AML) Ard-Shuíomh Soghluaiste.....	13
5.2	eCall.....	13
5.3	112 á Chur chun Cinn.....	14
6	Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas.....	15
6.1	112 SMS.....	15
6.2	Teorainneacha den tSeirbhís 112 SMS.....	15
6.3	Líon SMS.....	16
6.4	Minicom 112.....	16
7	Deimhniúchán ECAS.....	17
8	Rialachas.....	18
	Aguisín.....	19

Figiúirí na nÁbhar

Figiúr 1: Líon na nGlaonna Míosúla 2009 - 2017.....	7
Figiúr 2: Líon na nGlaonna de réir na Míosa, 2017.....	8
Figiúr 3: Miondealú ar Líon na nGlaonna de réir Seirbhís Éigeandála.....	9
Figiúr 4: Am Láimhseála de Ghlaonna 2017.....	11

Figiúr 5: Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind ar feadh 2017	12
Figiúr 6: Líon Míosúil na SMS do 2017.....	16

1 Réamhrá

Tá an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (ECAS) freagrach as gach glao agus téacs 112 agus 999 a fhreagairt, lena gcuirtear ar fáil nasc ríthábhachtach idir an glaoiteoir agus na Seirbhísí Éigeandála. Faigheann ECAS suíomh an teagmhais agus dearbhaíonn sé an tseirbhís éigeandála atá á iarraidh (Gardaí, Dóiteáin, Otharchairr nó Gardaí Cóta agus, i gcásanna a bhaineann le haerárthaí, Rialú Aerthráchta). Aistrítear an glao nó an téacs go dtí an tSeirbhís Éigeandála cuí, a ghlacann freagracht as an nglao agus a fhreagraíonn don éigeandáil. 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, agus feidhmíodh na roghanna chun an comhaontú a fhadú suas le dhá bhliain. Chuir an Roinn tús le próiseas soláthair phoiblí nua in 2016 chun an t-aistriú chuig Comhaontú Lamháltais ECAS nua a éascú, agus rinneadh dul chun cinn leis le linn 2017 agus, de réir théarmaí an Chomhaontaithe Lamháltais, tá seirbhísí leanúnacha á soláthar ag BT chun an próiseas soláthair agus cur chun feidhme an chonartha 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

Bíonn glaonna éigeandála saor in aisce don ghlaoteoir¹ agus chun an ECAS a mhaoiniú, de réir Acht 2002 gearrtar Táille Láimhseála Glao (táille in aghaidh an ghlaio) ar sholáthraithe líonraí nó seirbhísí cumarsáide leictreonaí i leith gach glao éigeandála a thagann óna líonra. Le hAlt 58D den Acht 2002, caithfidh an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide ("ComReg") 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 2017, tar éis dó athbhreithniú bliantúil a thabhairt i gcrích, lena n-áirítear comhairliúchán poiblí, shocraigh ComReg an uasmhéid CHF ceadaithe ag €3.95 don bhliain 12 Feabhra 2017 go 11 Feabhra 2018.

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

3 Líon na nGlaonna

3.1 Líon na nGlaonna

Fuair an ECAS 1,807,568 glao i 2017; is ionann é seo agus méadú 2.6% ar líon na nglaoanna i gcomparáid le leibhéal in 2016. Roimhe seo, laghdaíodh líon na nglaoanna gach bliain ó 2010 go 2016, mar gheall ar an méid a leanas:

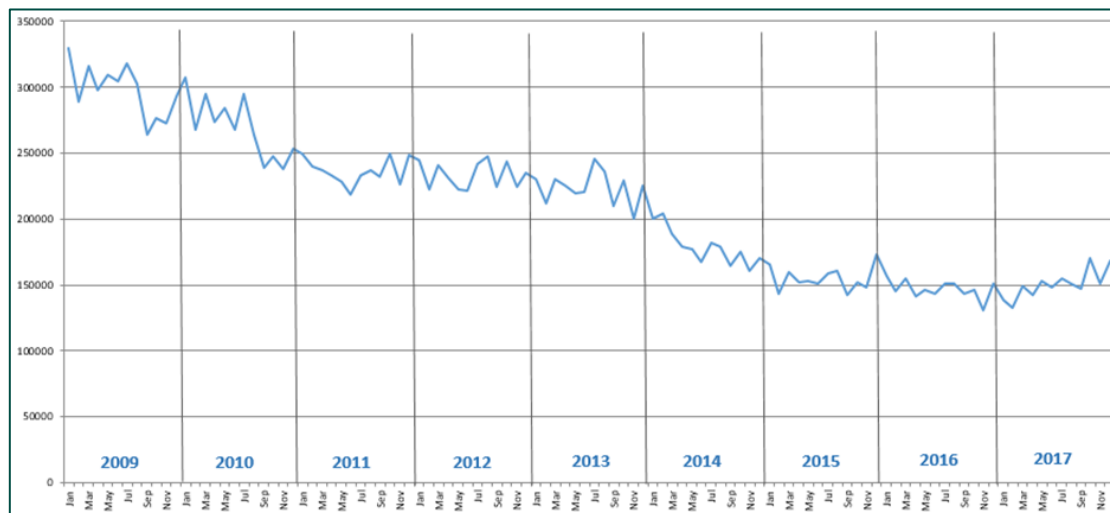
- a) Laghdú i líon glaoanna a fhaightear san ECAS mar gheall ar línte teilifóin lochtacha; agus
- b) Athruithe ar dearadh sásanna láimhe soghluaiste agus an méadú suntasach a tháinig ar úsáid fóin chliste in Éirinn agus mar sin de, tá sé níos deacra 112/999 a dhialiú de thaisme. Bhí dearadh na sásanna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

Tábla 1: Líon Bliantúil na nGlaonna 2010 - 2017

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
2017	1,807,568

I bhFigiúir 1 taispeántar an treocht anuas de líon na nglaoanna ó 2009 go 2017 ar bhonn míosúil. Amhail gach bliain ó 2015, d'fhan líon na nglaoanna ag tuairim 150,000 glao in aghaidh na míosa in 2017.

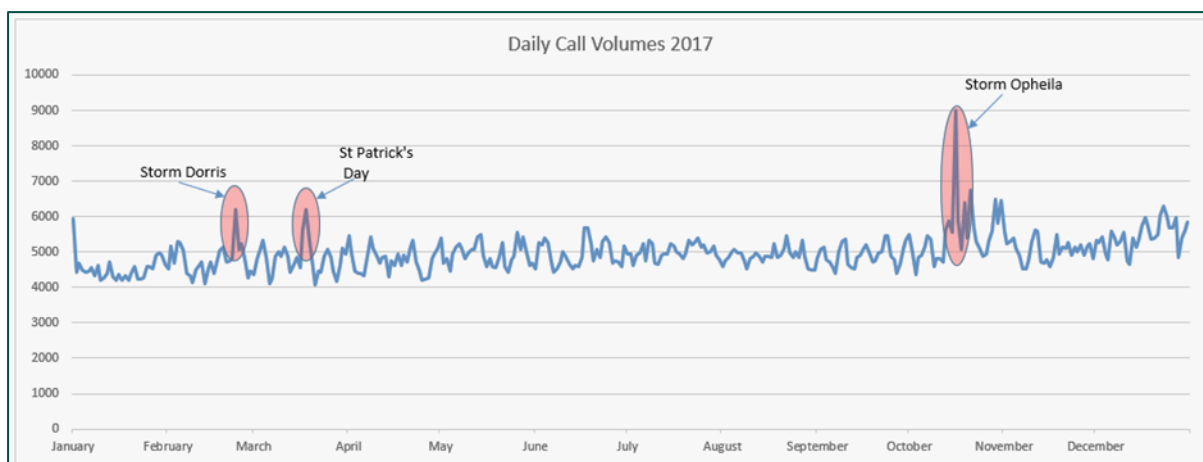
Figióir 1: Líon na nGlaonna Míosúla 2009 - 2017



Tá tionchar mór ag factóirí ar nós aimsir, tuile, tréimhsí saoire agus líon na deireadh seachtaine in aghaidh na míosa ar líon na nglanna atá ann i mí ar bith. I dtaca leis sin de, tharla dhá eachtra shuntasacha in 2017 a bhain leis an drochaimsir, Stoirm Dorris agus Stoirm Ophelia, a ndearna difear mór do líon glanna. Taispeántar i bhFigióir 2 thíos an tionchar a bhí ag ceachtar stoirm ar líon na nglanna laethúla, chomh maith leis an méadú a tharla de dheasca an Aoine a bheith ar Lá Fhéile Pádraig.

As na trí theagmhas, ba í Stoirm Ophelia a bhí ina cúis leis an méadú is suntasaí ar líon glanna, agus 9,007 glao á ghlacadh ag ECAS ar an 17ú Deireadh Fómhair. Le linn drochaimsire, tagann an t-éileamh méadaithe go díreach ón méadú ar líon na ngnáthglanna, agus ón uimhir 112 á dhiailiú trí lochtanna ar an líonra PSTN, rud a mhéadaíonn glanna “torannacha”. Baineadh buaic-líon na nglanna amach ar an lá sin ag 13.46 nuair a ghlac ECAS 218 glao laistigh de 15 nóiméad. Ar an lá, fuarthas cúig oiread glanna “torannacha” níos mó ná an meánlíon.

Figióir 2: Líon na nGlaonna de réir na Míosa, 2017



3.2 Catagóirí na nGlaonna

I 2017, rangáíodh thart ar 786,000 glao mar ghnáth-ghlaonna; is glaonna iad seo ina iarr glaoiteoir 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 nglao eile le blianta beaga anuas. Tháinig laghdú ar an gcatagóir “Glaonna Tostacha” (glaonna chuig an ECAS a fhanann oscailte ach ní labhraíonn an glaoiteoir) idir 2010 agus 2016 le laghdú de níos mó ná 915,000 glao (59%) ach sa bhliain 2017 tháinig méadú de 52,000 glao ar líon na nglao tasta, 8% níos airde ná an bhliain roimhe sin. Leagtar amach gluais aicmithe glao san Aguisín.

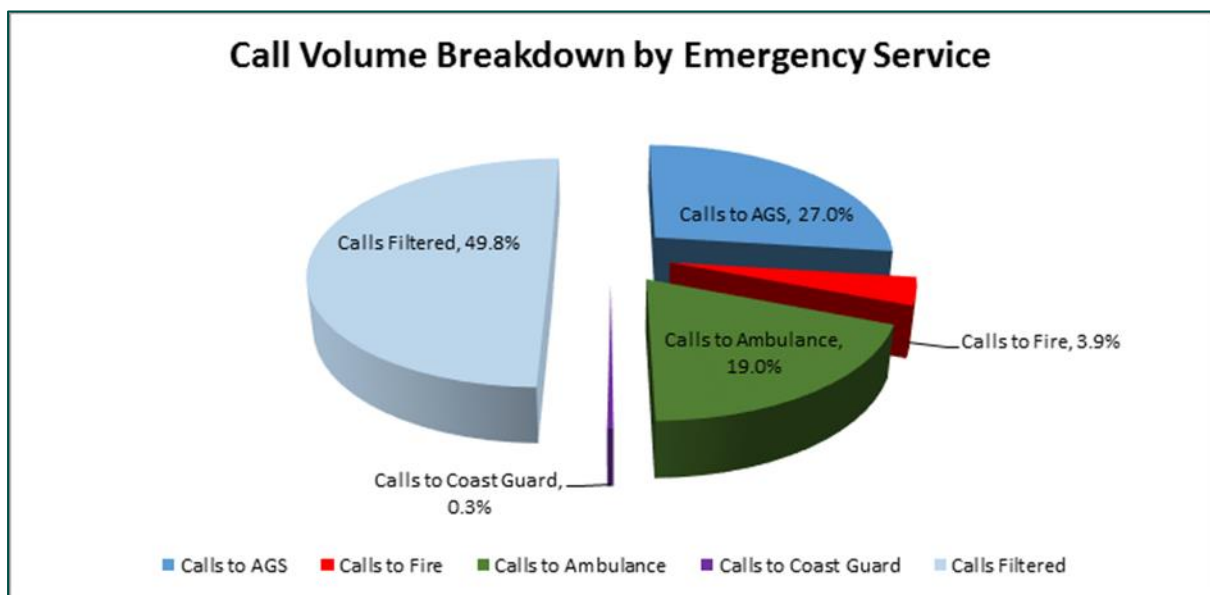
Tábla 2: Céatadáin de Líon na nGlaonna in aghaidh an Aicmithe

Aicmiú Glao	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gnáthghlao	31.2%	30.4%	28.9%	30.7%	36.8%	42.1%	43.9%	43.6%
Glaonna Tostacha	48.5%	52.0%	55.8%	49.5%	43.2%	37.8%	36.1%	38.1%
Glaonna Torannacha	8.0%	5.4%	4.7%	7.4%	7.6%	8.3%	8.5%	7.6%
Leanaí ag imirt	2.7%	3.0%	2.4%	2.1%	2.4%	1.9%	1.8%	1.7%
Eile	9.6%	9.2%	8.2%	10.2%	10.1%	9.9%	9.6%	9.0%

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. Scagadh thart ar 50% de na glanna go léir, agus ceanglaíodh an chuid eile leis na Seirbhísí Éigeandála. Chomh maith le Gnáthghlanna, 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 in 2017 de ghlaonna ceangailte leis na seirbhísí éigeandála agus 50.1% (50.8% in 2016).

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 leibhéal fheidhmíochta arna leagan amach sa Chomhaontú Lamháltais, ach amháin an mheántréimhse do láimhseáil ghlaio (féach thíos). Láimhseáil sé breis is 18 milliún glao ó seoladh i mí Iúil 2010. Sa tréimhse sin, scag sé amach níos mó ná 9 milliún glao, rud a shábháil go leor ama agus acmhainní sna seirbhísí éigeandála ionas go mbeidís ábalta déileáil le fóirghlaonna éigeandála.

Tá an tseirbhís á cur ar fáil 24 uair sa lá, 365 lá sa bhliain ó seoladh i mí Iúil 2010; in 2017, bhí an tseirbhís 100% ar fáil lena húsáid. Ba é 0.71 soicind meánráta an fhreagra don té a bhí ag cur glaoch chuig an ECAS in 2017, agus freagraíodh níos mó ná 99% de na glaonna laistigh de 5 soicind. Mar thoradh air seo, tá an ECAS i measc na dtíortha leis an bhfeidhmiúchán is fearr san AE.

Cuirtear glaonna ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála chomh maith leis mionsonraí faoin éigeandáil agus faoin áit ina bhfuil an glaoiteoir laistigh de 7.57 soicind ar an meán, agus bhain an ECAS amach 99.6% ó thaobh cruinnis láimhseála glao de in 2017.

Tábla 3: Príomhtháscairí Feidhmiúcháin an ECAS do 2017

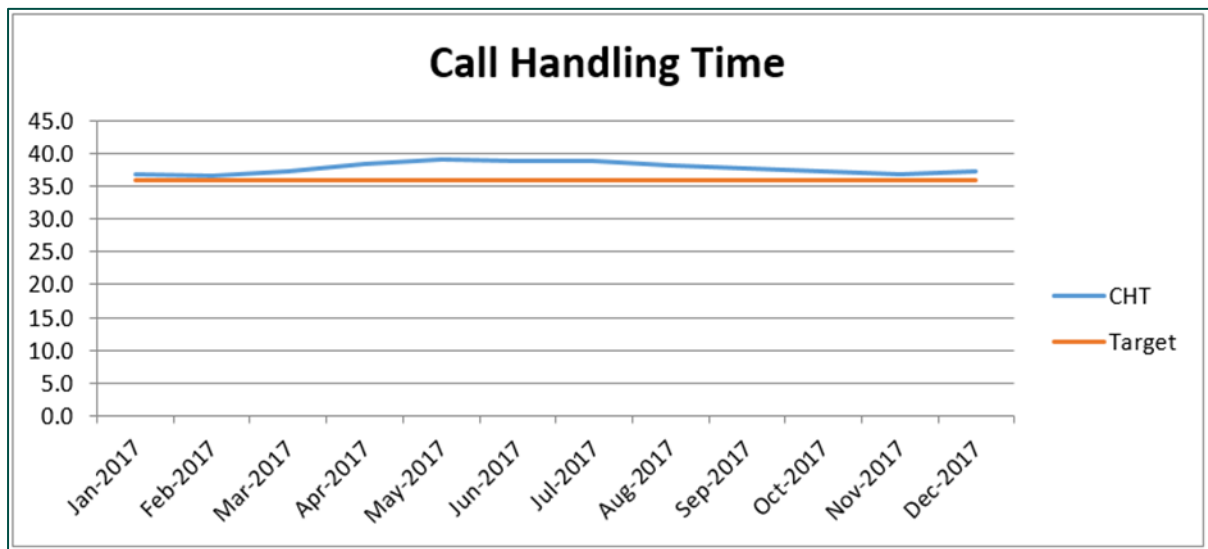
PTF ECAS	Tairseach	Tréimhse Tomhais	Toradh
Infhaighteacht ECAS	99.999%	Le linn 12 mhí i ndiaidh a chéile	100.00%
Meánluas Freagartha	1.3 soicind	In aghaidh an lae	0.71 soic
PAC 5	97.5%	In aghaidh an lae	99.18%
Innéacs Infhaighteachta (Ráta Amais)	85%	In aghaidh an lae	99.61%
Gearáin (iomlán)	2	in aghaidh na míosa nó 1 le haghaidh gach 200,000 glao	0
Deimhniúchán caighdeáin	Cigireacht Deimhniithe	Bliantúil	Sea, Tá
Meán-Am Láimhseála de Ghlaio	36 soicind	In aghaidh an lae	37.77 soic
Meán-am Ródaithe de Ghlaio	Níos lú ná 15 soicind le haghaidh 90% de na glaonna ródaithe.	In aghaidh an lae	7.57 soic
Meán-Ráta de		In aghaidh an lae	4.66%

Ghlaonna a Fágadh	< 12%		
Cruinneas Láimhseála Glao	99%	Míosúil	99.62%

4.2 Am Láimhseála de Ghlaonna 2016

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 2017, ní raibh aon drochthionchar ann maidir le glaonna ceangailte a fhreagairt.

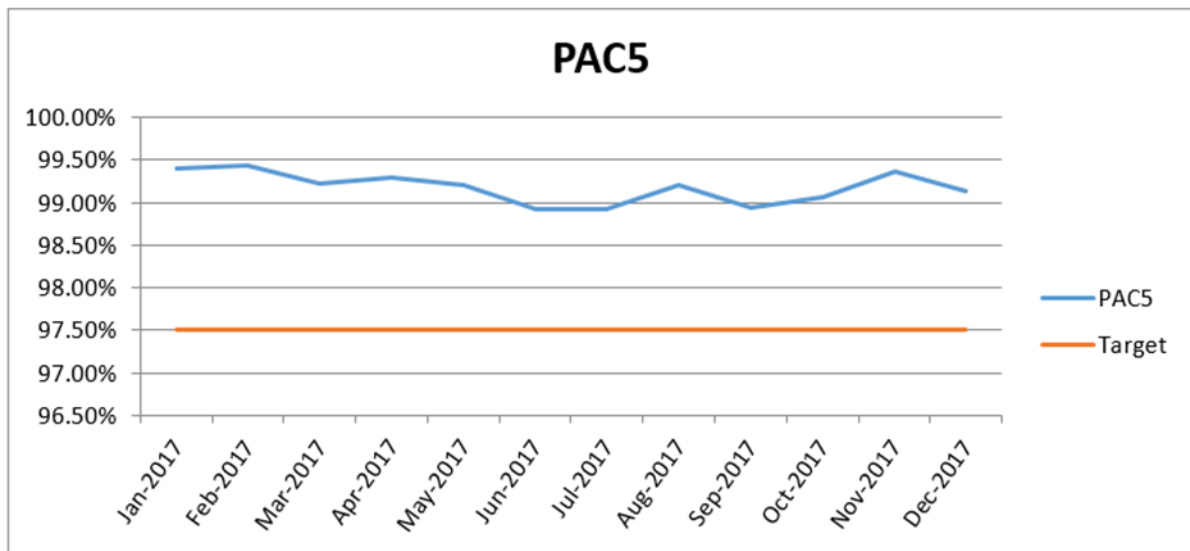
Figiúr 4: Am Láimhseála de Ghlaonna 2017



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 2017, sháraigh an ECAS an riachtanas seo agus freagraíodh 99.18% de na glaonna laistigh de 5 soicind.

Figiúr 5: Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 5 soicind ar feadh 2017



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. In 2016, ghlac foireann ECAS, a bhí ina mbaill den Ceardchumann Oibríthe Cumarsáide páirt i ngníomh tionscail i bhfoirm dhá stad oibre de 12 uair an chloig. Chuaigh Conduit Global agus Ceardchumann Oibríthe Cumarsáide i mbun phróiseas caidrimh thionsclaíoch sa Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre agus sa Chúirt Oibreachais. Reáchtáladh éisteachtaí in 2017 agus bhíodhas ag súil go ndéanfaí breithniú roimh dheireadh na bliana. De bharr líon na n-atráthuithe, cuireadh síneadh ama leis an bpróiseas isteach sa bhliain 2018 agus eisíodh moladh i Meitheamh 2018. Ní raibh éifeacht ag an bpróiseas seo ar Oibríochtaí ECAS in 2017.

5 Feabhsúchán Seirbhíse

Cuireadh críoch le dhá phríomhthionscnamh in 2017 a chuireann feabhas ar chumas ECAS faisnéis bhreise a chur ar fáil maidir le suíomh na nglaoiteoirí chuig na Seirbhísí Éigeandála.

5.1 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. Oibríonn sé trí chomhordanáidí fóin a aimsiú go huathoibríoch agus teachtaireacht téacs a sheoladh chuig an ionad glaonna nuair a ghlaitear ar 112 nó ar 999. Cuirtear na comhordanáidí ar aghaidh chuig na seirbhísí éigeandála láithreach, a fhreagraíonn do na glaoiteoirí agus a chuireann pearsanra éigeandála amach dóibh ar fud na hÉireann.

Is teicnícíocht 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 iarbhir 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.

Mar aon leis an úsáid a bhaintear as Eircode, a chabhraíonn le seoltaí a dhéanamh níos éasca le haimsiú, feabhsaíonn na seirbhísí AML an cumas chun suíomh beacht a léiriú do na seirbhísí is mó a dteastaíonn an suíomh uathu. Cuireadh tús le tionscadal píolótach in ECAS le linn 2016 maidir le tabhairt isteach AML do fhóin chliste Android, agus seoladh AML go foirmeálta i nDeireadh Fómhair 2017.

Cuireann AML leis an eolas faoi shuíomh a thugtar do na Seirbhísí Éigeandála agus ní chuirtear ina áit é. Iarrfaidh na Seirbhísí Éigeandála ar an nglaoiteoir eolas faoin suíomh a thabhairt i gcónaí, is cumá má fhaigheann siad suíomh ó fhón póca nó nach bhfaigheann.

5.2 eCall

Glaó éigeandála 112 is ea eCall atá spreagtha de lámh ag paisinéirí i bhfeithiclí, nó a spreagtar go huathoibríoch chomh luath is a bhraitheann braiteoir infheithicle tuairt ó imbhuailadh tromchúiseach. Nuair a spreagtar é, cuireann eCall ceangal gutha ar bun le ECAS.

Seoltar Tacar Íosta Sonraí (TÍS) chuig an oibreadóir ECAS tríd an líne ghutha. Níl aon shonra níos tábhachtaí ná geoshuíomh beacht a bheith ar fáil maidir le láthair na tuairte, mar beidh na seirbhísí éigeandála in ann an láthair a bhaint amach ar bhealach níos tapa, más eol dóibh suíomh beacht na tuairte.

I ngach cineál nua cairr a dhíolfar in Eoraip ó Aibreán 2018 ar aghaidh, beidh saoráid le fáil ann chun eCall a dhéanamh agus sa bhliain 2017, uasghrádaíodh an córas ECAS go rathúil ionas go mbeidh an córas in ann eCall a ghlacadh agus a cheangal leis na seirbhísí éigeandála.

5.3 112 á Chur chun Cinn

Rinneadh ionadaíocht don ECAS ag Taispeántas BT Young Scientist sa RDS in Eanáir 2017. 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 theachttaireacht 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 tSeirbhís 112 SMS

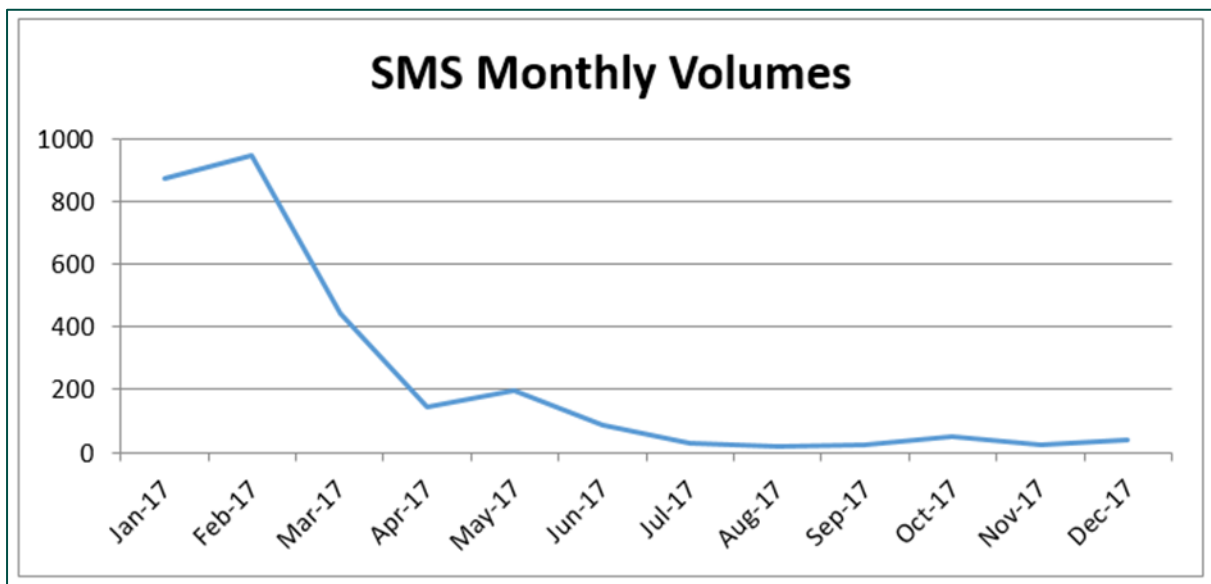
Tá roinnt teorainneacha ag baint le húsáid na teicneolaíochta SMS áfach, ós rud é nach seirbhís fíor-ama í gan ráthaíocht seachadta. Dá bhrí sin, mura bhfuarthas freagra ar an SMS laistigh de 3 nóiméad, molann an ECAS don té a sheol an téacs dara 112SMS a sheoladh. Mar sin féin, má fhéadfaidh duine glao gutha a chur ar 112 nó 999, molann ECAS go ndéanann an duine é sin.

Tá tuilleadh eolais ar fáil ar an suíomh gréasáin https://www.112.ie/112_SMS_Service/142

6.3 Líon SMS

Láimhseáil an ECAS 2,873 teachtaireacht 112SMS i 2017 agus fuarthas tuairim is 25 fóirtheachtaireacht in aghaidh na míosa.

Figiúr 6: Líon Míosúil na SMS do 2017



6.4 Minicom 112

Déanann an ECAS bainistíocht ar an seirbhís 112minicom freisin. Leis an tseirbhís ligtear do dhaoine a bhfuil gléas Minicom acu teagmháil a dhéanamh leis an ECAS i gcás éigeandála. Níor ghlacadh aon ghlaó Minicom in 2017.

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 do chóras um bainistiú slándáil 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.
- **ISO22301:2014** – is caighdeán domhanda é seo, a chuireann creat deimhnithe bainistíochta ar fáil mar chosaint in aghaidh suaite nó chun a dóchúlacht a laghdú agus le bheith ullamh do theagmhais shuaiteacha, chun iad a fhreagairt, agus chun teacht astu nuair a thagann siad chun cinn..

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. Tionólaíonn 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 Cósta 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. Tionólaíonn 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. Tionólaíonn 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 Oibrítheoir 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 Oibreoirí 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 oibriúcháin ar ghlaonna freisin ar bhonn míosúil ag ionad an ECAS a chuimsíonn an bonn le haghaidh athbheithnithe 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.	T
Glanta Gan Urlabhra	Glao ina nglanann an glaoiteoir an glao gan iarradh ar sheirbhís	N
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"	N
Glaonna Torannacha	Glao bréagach a ghintear ar líonra líne seasta, a bhaineann leis an aimsir go hiondúil;	N
Leanaí ag imirt	Glaonna ó leanaí a dhéantar a thriáiseáil i gcomhréir leis na nósanna imeachta Imeartha um Leanaí Óga/ Leanaí níos Sine/ Aosaigh	T
Maslach	Glao ó bhaill an phobail atá maslach le hOibreoir an ECAS agus ní dhéantar aon iarratas ar Sheirbhís Éigeandála	T
Iarratais nach mbaineann leis na seirbhísí éigeandála	Glao ó ghlaiteoir a dhéanann iarratas ar sheirbhís atá lasmuigh de na ceithre Sheirbhís Éigeandála ainmnithe	T
Mídhiailiú	Glao ina léiríonn glaoiteoir go bhfuil earráid déanta acu nuair a chuir siad glaoch ar an ECAS	T
Cealaíonn an Custaiméir	Glao ina labhraíonn an custaiméir agus go gcuireann sé an glaoch ar ceal	T
Fágtha	Glao a chríochnaíonn sula bhféadtar é a chur ar aghaidh chuig an chéad Oibreoir ECAS eile atá ar fáil	N
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	N
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 3ú glaoch tostach.	T/N