



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

# An tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála

## Athbhreithniú Bliantúil 2018

## Clár na nÁbhar

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Réamhrá.....  | 3  |
| 2   | Cúlra.....  | 3  |
| 2.1 | An Bunús agus an Cuspóir leis an Athbhreithniú.....                   | 3  |
| 2.2 | Maoiniú do SFGÉ.....  | 4  |
| 3   | Líon na nGlaonna.....   | 4  |
| 3.1 | Líon na nGlaonna.....   | 4  |
| 4   | Caighdeán na Seirbhíse.....   | 8  |
| 4.1 | Forbhreathnú.....   | 8  |
| 4.2 | Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 5 shoicind (PAC5)..... | 9  |
| 4.3 | Am Láimhseála Glaonna.....  | 10 |
| 4.4 | Cruinneas maidir le Láimhseáil Glaonna.....                           | 11 |
| 4.5 | Caidrimh idir Fostaithe agus Fostóirí .....                           | 11 |
|     | Feabhsuithe ar Sheirbhísí.....  | 12 |
| 4.6 | Ardaimsiú Móibíleach .....  | 12 |
| 4.7 | eCall .....   | 12 |
| 4.8 | 112 a Chur chun Cinn.....   | 13 |
| 5   | Seirbhísí do Dhaoine atá faoi Mhíchumas .....                         | 13 |
| 5.1 | SMS 112 .....   | 13 |
| 5.2 | Srianta na Seirbhíse SMS 112.....                                     | 14 |
| 5.3 | Líon na dTeachtaireachtaí SMS .....                                   | 14 |
| 5.4 | Minicom 112.....  | 14 |
| 6   | Deimhniúchán ECAS .....   | 15 |
| 7   | Rialachas.....  | 16 |
|     | Aguisín .....   | 17 |

## Clár na bhFíoracha

|  |    |
|--|----|
| Fíor 1: Líon na nglanna de réir míosa 2009-2018 .....                          | 5  |
| Fíor 2: Líon na nglanna de réir míosa 2018.....                                | 6  |
| Fíor 3: Miondealú na nglanna de réir seirbhís éigeandála .....                 | 8  |
| Fíor 4: Céatadán na nglanna a freagraíodh laistigh de 5 shoicind in 2018 ..... | 10 |
| Fíor 5: Am láimhseála glanna 2018 .....  | 11 |
| Fíor 6: Líon na dteachtaireachtaí SMS in 2018 de réir míosa .....              | 14 |

# 1 Réamhrá

Tá an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (SFGÉ) freagrach as gach glaoch agus téacs 112 agus 999 a fhreagairt. Cuireann sí nasc ríthábhachtach ar fáil idir an glaoiteoir agus na Seirbhísí Éigeandála. Faigheann SFGÉ amach cad é suíomh an teagmhais agus dearbhaíonn sí cén tSeirbhís Éigeandála atá á iarraidh (an Garda, an Bhriogáid Dóiteáin, Otharcharr nó an Garda Cóstá, agus i gcásanna a bhaineann le haerárthaí, Rialú Aerthráchta). Ansin, aistrítear an glaoch nó an téacs chuig an tSeirbhís Éigeandála chuí, a ghlacann freagracht as an nglaoch agus a fhreagraíonn don éigeandáil. Déanann na hoibrítheoirí SFGÉ monatóireacht ar an nglaoch go dtí go mbíonn glactha ag an seirbhís éigeandála leis.

## 2 Cúlra

### 2.1 An Bunús agus an Cuspóir leis an Athbhreithniú

Le halt 58B den Acht um Rialáil Cumarsáide 2002 (Acht 2002), cuirtear ar a chumas nó ar a cumas don Aire dul i gconradh maidir le feidhmiú SFGÉ.

Tá dhá chonradh bronnta go dtí seo as SFGÉ a fheidhmiú mar thoradh ar phróisis soláthair phoiblí. Bronnadh an chéad chonradh ar BT Ireland in 2009 agus cuireadh tús leis na hoibríochtaí ar an 14 Iúil 2010. Baineann an t-athbhreithniú seo le feidhmíocht SFGÉ faoin gcéad chonradh.

Coinníoll den chonradh is ea é go ndéantar athbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht Oibrítheoir na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála, lena n-áirítear:

- (i) Measúnú ar na príomhtháscairí feidhmíochta atá leagtha amach sa Chomhaontú Lamháltais;
- (ii) Cumais feidhmíochta, lena n-áirítear iad siúd a bhaineann le dul chun cinn i gcúrsaí teicneolaíochta agus modhanna a mbaintear úsáid astu leis na Seirbhísí a sholáthar;
- (iii) Anailís ar chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Bronnadh an dara conradh SFGÉ ar BT Ireland i mí Feabhra 2018. Conradh seacht mbliana is ea é sin a dtiocfaidh deireadh leis i mí na Samhna 2025. In 2018, cuireadh tús leis an

obair chun éifeacht a thabhairt don Phlean Feidhmithe atá sa chonradh nua agus chun aistriú go dtí an t-ardán nua SFGÉ go réidh gan aon chur isteach ar an seirbhís.

## 2.2 Maoiniú do SFGÉ

Bíonn glaonna éigeandála saor in aisce don ghlaiteoir<sup>1</sup> agus chun an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála a mhaoiniú, foráiltear in Acht 2002 do Tháille um Láimhseáil Glaonna (táille in aghaidh an ghlaigh) a ghearrtar ar sholáthróirí líonraí nó seirbhísí cumarsáide leictreonaí as gach glaoch éigeandála a dhéantar ar an líonra. Faoi alt 58D, ní mór don Choimisiún um Rialáil Cumarsáide (“ComReg”) athbhreithniú a dhéanamh ar bhonn bliantúil ar an Táille Láimhseála Glaonna uasta atá ceadaithe agus cinneadh a dhéanamh faoin Táille ar bhonn bliantúil lena chinntiú go bhfaigheann an tOibritheoir SFGÉ costais réasúnta oibríochta na seirbhíse, costais chaipitiúla agus costais bhliantúla araon, ar ais. Chríochnaigh ComReg a athbhreithniú bliantúil i mí Eanáir 2018 i ndiaidh go ndearnadh comhairliúchán poiblí. Shocraigh sé gur €3.07 an Táille Láimhseála Glaonna uasta maidir leis an mbliain 12 Feabhra 2018 go 11 Feabhra 2019, nó go dtí go dtiocfadh conradh nua i bhfeidhm.

## 3 Líon na nGlaonna

### 3.1 Líon na nGlaonna

In 2018, fuair SFGÉ 2,008,006 glaoch san iomlán. Ba mhéadú 200,438, nó 11.09%, é sin le hais na bliana roimhe sin. Roimhe sin, laghdaigh líon na nglanna gach bliain idir 2010 agus 2016, ach tháinig méadú ar a líon in 2017 agus 2018.

**Tábla 1: Líon na nglanna de réir bliana 2010 - 2018**

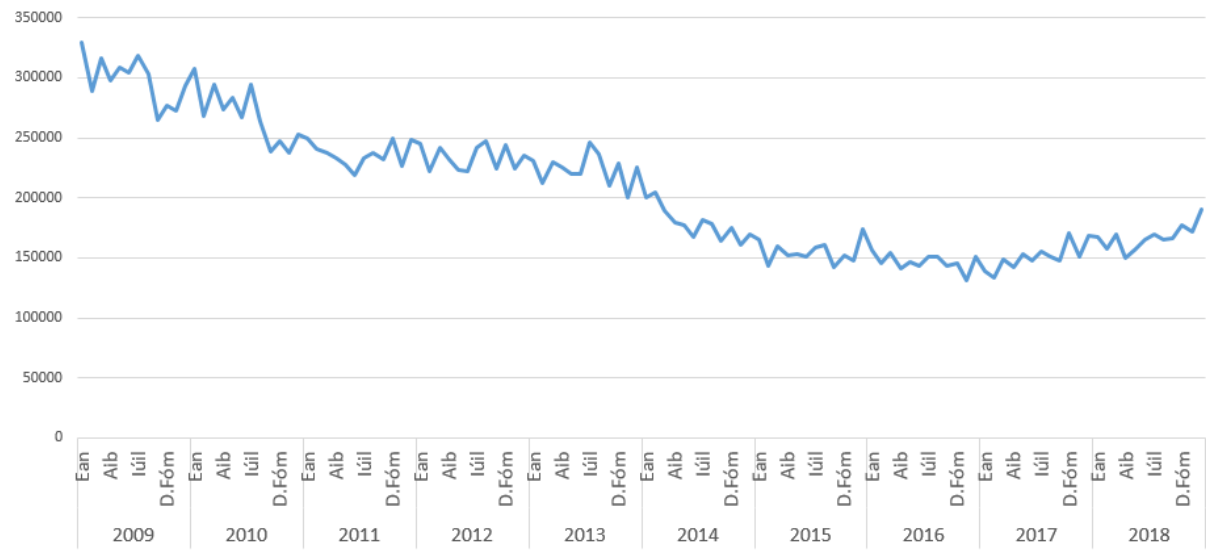
| Bliain | Líon na nglanna |
|--------|-----------------|
| 2010   | 3,230,263       |
| 2011   | 2,833,804       |
| 2012   | 2,802,406       |
| 2013   | 2,684,324       |
| 2014   | 2,149,445       |
| 2015   | 1,860,335       |
| 2016   | 1,761,166       |
| 2017   | 1,807,568       |
| 2018   | 2,008,006       |

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

Léirítear in Fíor 1 an treocht maidir leis an líon glaonna ó 2009 go 2018 ar bhonn míosúil.

Idir 2015 agus 2017, bhí 150,000 glaoch ann in aghaidh na míosa, ar an meán. In 2018, tháinig ardú ar an meán míosúil go 167,000.

**Fíor 1: Líon na nglaotha de réir míosa 2009- 2018**



Bíonn tionchar ag réimse nithe éagsúla ar líon na nglaotha sa mhí, ina measc aimsir neamhghnách, tuillte, laethanta saoire agus líon na ndeirí seachtaine sa mhí, fiú. Bhí trí theagmhas shuntasacha ann a bhain leis an aimsir in 2018 a chuaigh i bhfeidhm go mór ar líon na nglaotha.

Léirítear in Fíor 2 thíos an tionchar a bhí ag na teagmhais aimsire seo ar líon na nglaotha de réir lae.

As an trí theagmhas, is mar gheall ar Stoirm Emma agus ar an “Arrachtach Anoir” a bhí an méadú is suntasaí ar líon na nglaotha; fuair SFGÉ 21,237 glaoch idir an Aoine, 2 Márta agus an Domhnach, 4 Márta. Nuair a bhíonn drochaimsir ann, bíonn éileamh níos mó ann mar thoradh díreach ar an méadú ar ghnáthghlaotha le cúis mhaith agus ar an méadú ar ghlaonna “callánacha” mar gheall ar lochtanna ar an PSTN. Léiríonn imscrúdú ar líon na nglaotha don tréimhse a mhair an teagmhas aimsire seo go soiléir go mbíonn méadú suntasach thar na figiúirí réamh-mheasta ar líon na nglaotha mar gheall ar dhrochaimsir.

An Chéadaoin, 28 Feabhra – 5,437 (+14%) glaoch le hais 4,754 a bhí réamh-mheasta

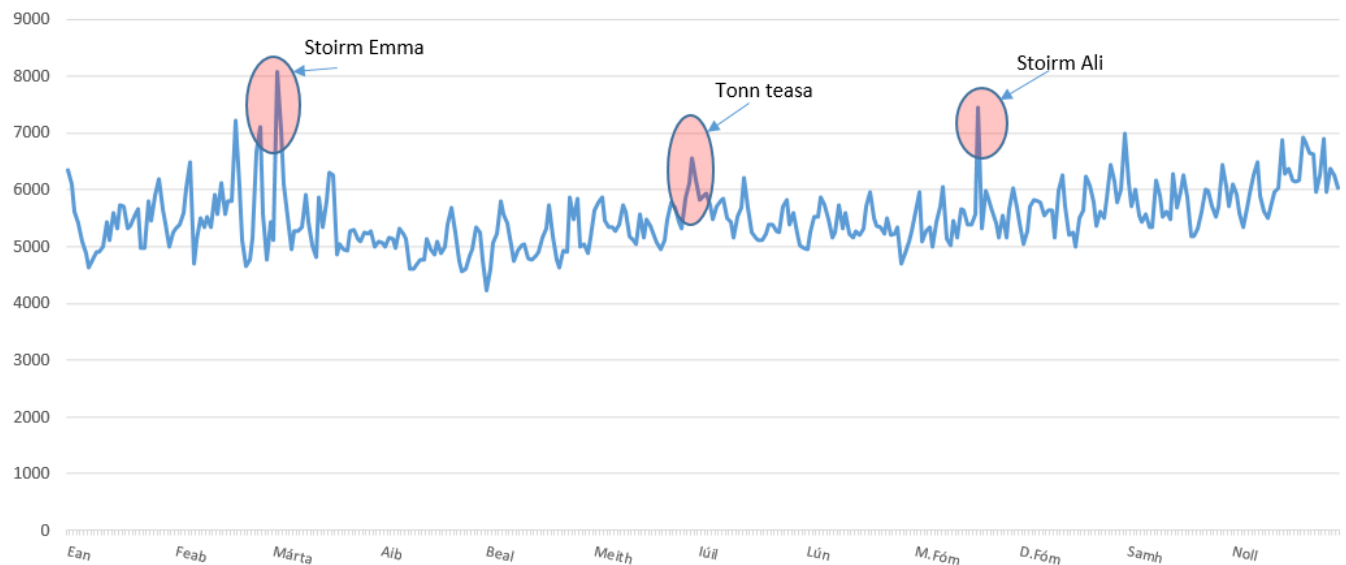
Déardaoin, 1 Márta – 5,119 (+4%) glaoch le hais 4,920 a bhí réamh-mheasta

An Aoine, 2 Márta – 8,083 (+57%) gaoch le hais 5,148 a bhí réamh-mheasta

An Satharn, 3 Márta – 7,032 (+27%) gaoch le hais 5,520 a bhí réamh-mheasta

An Domhnach, 4 Márta – 6,101 (+18%) gaoch le hais 5,188 a bhí réamh-mheasta

## Fíor 2: Líon na nglanna de réir míosa 2018



## Catagóirí na nGlaonna

Déantar rangú ar gach gaoch a chuirtear ar an Seirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála agus tá gluais de chatagóirí na nglanna leagtha amach san Aguisín.

Chomh maith le Gnáthghlaonna, is é sin glaonna ina n-iarrtar seirbhís éigeandála agus a ndéantar iad a nascadh leis an seirbhís chúí, cuirtear cuid de na glaonna a bhaineann le ranguithe eile (e.g. glaonna Tostacha) ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála freisin. Le blianta beaga anuas, rinneadh scagadh amach ar thart ar 50% de na glaonna uile agus nascadh an chuid eile leis na Seirbhísí Éigeandála. In 2018, mar gheall ar an méadú foriomlán ar líon na nglanna, tháinig méadú ar líon na nglanna a scagadh amach, go 53%, agus nascadh 47% acu leis na seirbhísí éigeandála.

In 2018, bhí líon na nglanna níos airde i ngach catagóir ná mar a bhí in 2017 seachas sa chatagóir “Páistí ag Súgradh”. Rinneadh 841,417 gaoch (42%) a chatagóiriú mar ghnáthghlaonna, arb ionann é agus méadú 7% ar líon na ngnáthghlaonna a fuarthas in 2017.

Bhí laghdú ann le blianta beaga anuas, go ginearálta, i gcás na ranguithe eile de ghlaonna. Tháinig laghdú de bhreis agus 915,000 glaoch (59%) ar líon na nglaoanna sa chatagóir “Glaonna Tostacha” (is é sin glaonna ar SFGÉ a fhágtar oscailte gan an glaoiteoir labhairt) idir 2010 agus 2016, ach in 2017 tháinig méadú 52,000 ar líon na nglaoanna tostacha, is é sin méadú 8% le hais na bliana roimhe sin. In 2018, 743,845 líon na nglaoanna tostacha, méadú 55,563 le hais 2017.

Is sa rang “glaonna callánacha” a bhí an méadú céatadain is mó in 2018 (53%); is í an chatagóir seo ba chúis le 36% den mhéadú foriomlán ar líon na nglaoanna in 2018. Is iad an méadú ar líon na ngnáthghlaonna agus ar líon na nglaoanna tostacha ba chúis le 27% den mhéadú.

**Tábla 2: Céatadán na nglaoanna de réir rangaithe**

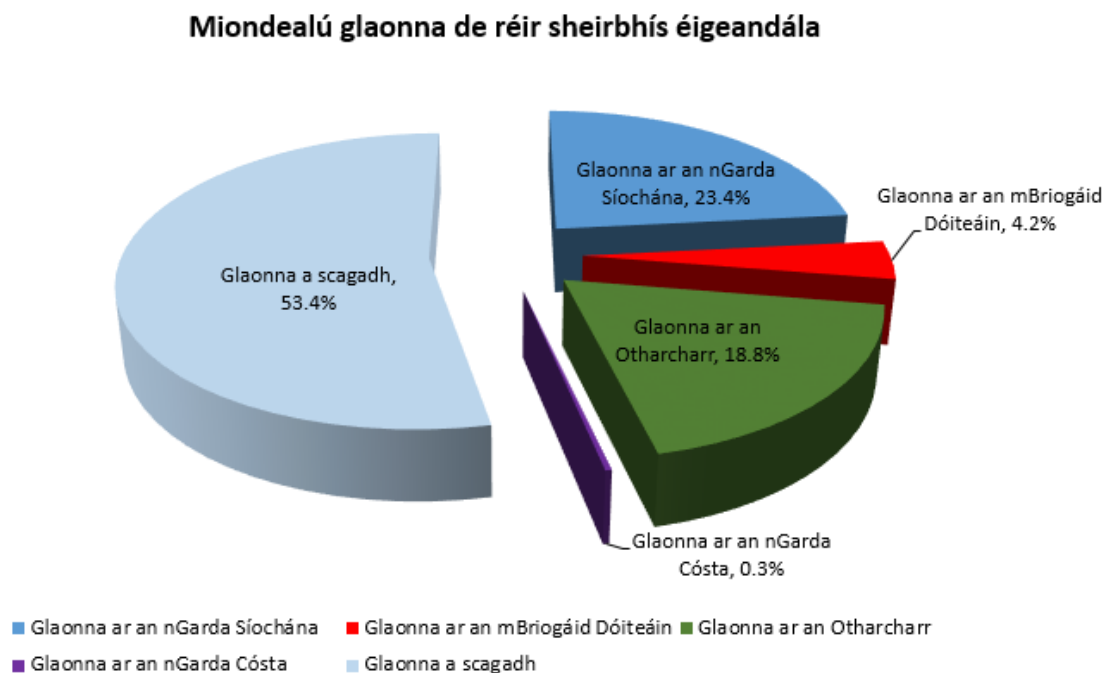
| Rangú na nglaoanna | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Gnáthghlaoch       | 31.2% | 30.4% | 28.9% | 30.7% | 36.8% | 42.1% | 43.9% | 43.6% | 42.0% |
| Glaonna tostacha   | 48.5% | 52.0% | 55.8% | 49.5% | 43.2% | 37.8% | 36.1% | 38.1% | 37.0% |
| Glaonna callánacha | 8.0%  | 5.4%  | 4.7%  | 7.4%  | 7.6%  | 8.3%  | 8.5%  | 7.6%  | 10.4% |
| Páistí ag súgradh  | 2.7%  | 3.0%  | 2.4%  | 2.1%  | 2.4%  | 1.9%  | 1.8%  | 1.7%  | 1.4%  |
| Eile               | 9.6%  | 9.2%  | 8.2%  | 10.2% | 10.1% | 9.9%  | 9.6%  | 9.0%  | 9.2%  |

**Tábla 3: Líon na nglaoanna de réir rangaithe**

| Rangú glaonna      | 2010    | 2011      | 2012      | 2013      | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    |
|--------------------|---------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gnáthghlaonna      | 354,413 | 861,154   | 781,631   | 765,313   | 786,088 | 782,488 | 773,365 | 786,531 | 841,417 |
| Glaonna tostacha   | 550,909 | 1,474,267 | 1,512,309 | 1,238,266 | 924,883 | 702,745 | 636,368 | 688,282 | 743,845 |
| Glaonna callánacha | 91,041  | 152,256   | 127,463   | 185,763   | 163,094 | 153,400 | 150,001 | 137,048 | 209,336 |
| Páistí ag súgradh  | 30,820  | 85,212    | 64,592    | 52,724    | 50,677  | 36,057  | 32,272  | 31,308  | 28,011  |
| Eile               | 108,557 | 261,147   | 225,537   | 258,668   | 217,926 | 184,401 | 168,485 | 161,787 | 185,289 |



Fíor 3: Miondealú glaonna de réir sheirbhís éigeandála



## 4 Caighdeán na Seirbhíse

### 4.1 Forbhreathnú

Bhí feidhmíocht na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála ard in 2018 agus sháraigh sí na leibhéil feidhmíochta a bhí leagtha amach sa Chomhaontú Lamháltais, seachas i dtaca le hAm Meánach Láimhseála Glaonna (féach thíos) agus Cruinneas maidir le Láimhseáil Glaonna (féach thíos). Tá an tSeirbhís i ndiaidh breis agus 20 milliún gloach a láimhseáil ó seoladh í i mí Iúil 2010. Sa tréimhse sin, tá breis agus 10 milliún gloach scagtha amach, rud a fhágann níos mó ama agus acmhainní ar fáil do na seirbhísí éigeandála le déileáil le glaonna éigeandála a bhfuil cúis mhaith leo.

Tá an tseirbhís ar fáil 24 uair sa lá, 265 lá sa bhliain ó seoladh í i mí Iúil 2010, agus 100% an leibhéil infhaighteachta in 2018. 0.77 soicind an meánluas freagartha ar ghlaointeoirí ar SFGÉ in 2018 agus freagraíodh níos mó ná 99% de ghlaonna taobh istigh de 5 shoicind. Fágann sé sin go bhfuil SFGÉ ar na seirbhísí is fearr as measc na dtíortha uile sa AE.<sup>2</sup>

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

Cuirtear glaonna ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála mar aon le sonraí na héigeandála agus an ghlaoteora taobh istigh de 7.26 soicind ar an meán, agus in 2018, 99.57% an leibhéal cruinnis a bhain SFGÉ amach maidir le láimhseáil glaonna.

**Tábla 4: Príomhtháscairí Feidhmíochta SFCÉ in 2018**

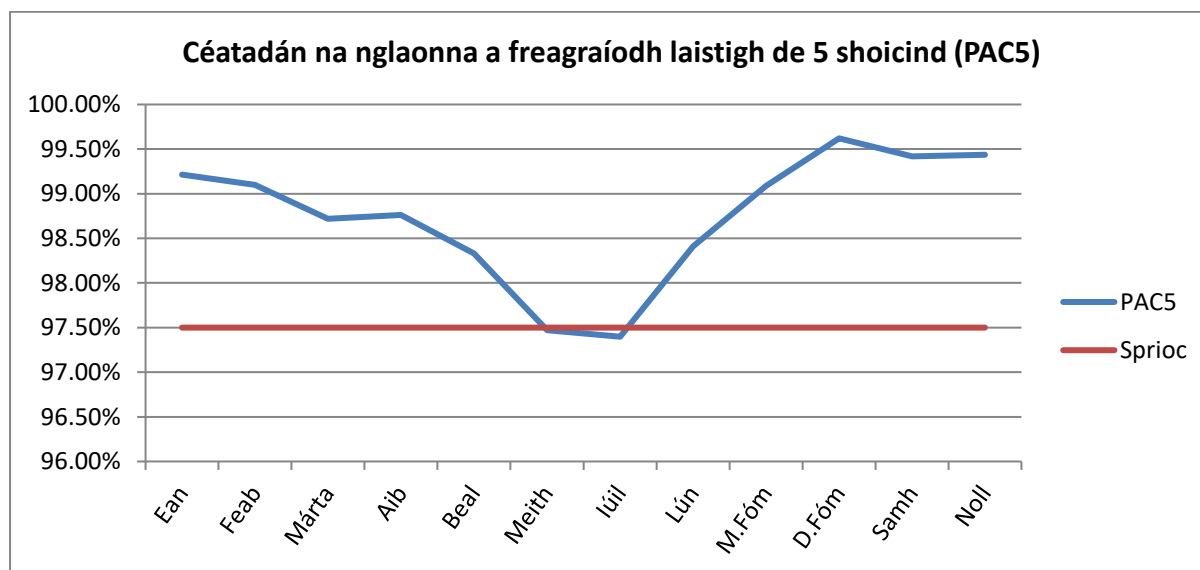
| Príomhtháscaire Feidhmíochta SFGÉ         | Tairseach  | Tréimhse tomhais   | Toradh       |
|---|--|--|--------------|
| Infhaighteacht SCGÉ                       | 99.999%  | Tréimhse rollach 12 mhí                                    | 100.00%      |
| Meánluas freagartha                       | 1.3 soicind  | In aghaidh an lae  | 0.77 soicind |
| PAC 5                                     | 97.5%  | In aghaidh an lae  | 98.75%       |
| Innéacs infhaighteachta (Ráta amas)       | 85%  | In aghaidh an lae  | 99.05%       |
| Gearáin (líon iomlán)                     | 2  | in aghaidh na míosa nó ceann amháin as gach 200,000 glaoch | 0            |
| Deimhniúchán caighdeán                    | Cigireacht deimhniúcháin   | Bliantúil  | Deimhnithe   |
| Am meánach láimhseála glaonna             | 36 soicind   | In aghaidh an lae  | 37.0 soicind |
| Am meánach chun glaonna a chur ar aghaidh | Níos lú ná 15 shoicind i gcás 90% de na glaonna a chuirtear ar aghaidh | In aghaidh an lae  | 7.26 soicind |
| Ráta meánach tréigthe glaonna             | < 12%  | In aghaidh an lae  | 5.14%        |
| Cruinneas maidir le láimhseáil glaonna    | 99%  | In aghaidh na míosa  | 99.57%       |

#### 4.2 Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 5 shoicind (PAC5)

Ní mór don tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála 97.5% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 5 shoicind. Ar an meán, sháraigh SFGÉ an riachtanas sin in 2018; freagraíodh 99.18% de na glaonna laistigh de 5 shoicind. Bhí dhá mhí ann, áfach, Meitheamh agus Iúil, nár baineadh an sprioc amach. An aimsir the, rud nach dtarlaíonn de ghnáth, agus méadú ar líon na n-glaonna dá barr ba chúis leis sin go príomha.

Le linn na tréimhse sin ina raibh méadú ar an éileamh ar an seirbhís, ghlac SFGÉ céimeanna go forghníomhach le cúrsaí a bhainistiú agus a shrianadh, ina measc líon na mball foirne a mhéadú. Cuireadh leasuithe eile oibríochtúla i bhfeidhm freisin i ndiaidh go ndearnadh athbhreithniú inar díróidh ar na ceachtanna a foghlaimíodh.

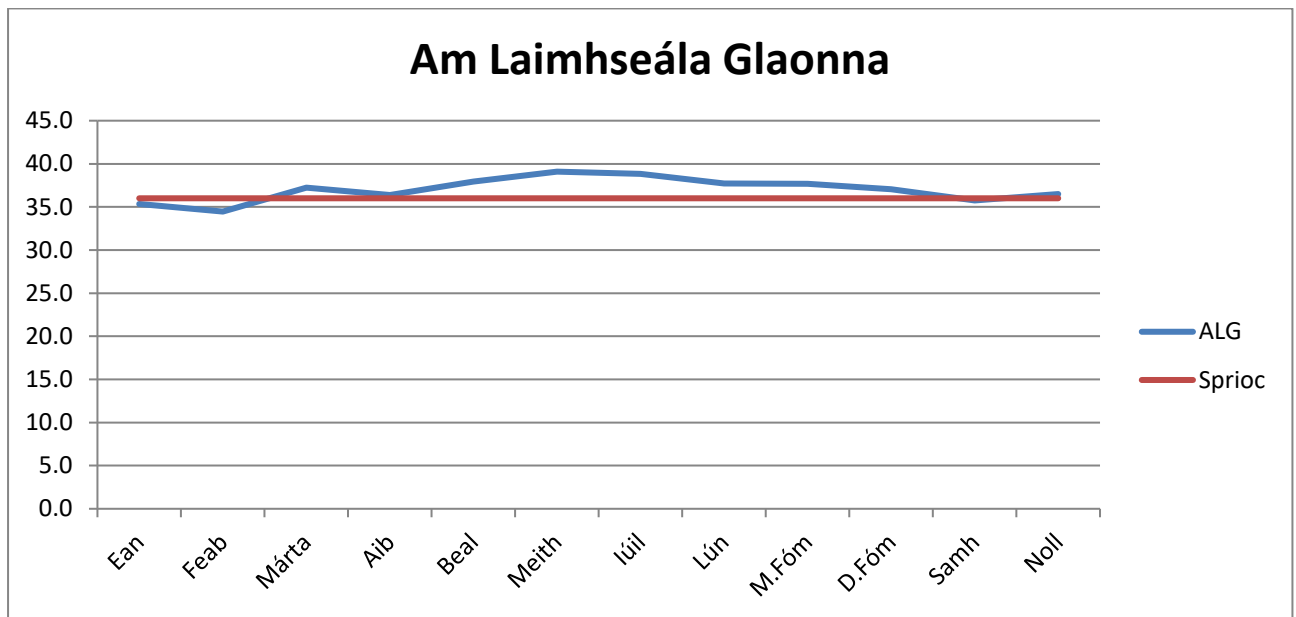
Fíor 4: Céatadán na nglanna a freagraíodh laistigh de 5 shoicind in 2018



### 4.3 Am Láimhseála Glaonna

Le hAm Láimhseála Glaonna, déantar fad an ghlaigh a thomhas ón uair a fhreagraíonn oibritheoir na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála é go dtí go gcuirtear deireadh leis an gcomhrá idir an Glaoiteoir agus oibritheoir na Seirbhísí Éigeandála. Glacann sé méid suntasach níos mó ama glaonna nasctha a láimhseáil ar an meán i gcomparáid le catagóirí eile glaonna mar gheall ar an am a chaitear ag fáil mionsonraí ón nglaoiteoir agus ag cointiú go mbíonn na gnáthaimh chearta i bhfeidhm le heolas faoi theagmhas éigeandála a aistriú go cruinn chuig an oibritheoir Seirbhísí Éigeandála. Mar sin, siocair go bhfuil laghdú suntasach tagtha ar líon na nglanna tostacha ó tháinig an Comhaontú Lamháltais i bhfeidhm, tá méadú tagtha ar an am meánach láimhseála glaonna. Cé nár baineadh amach an sprioc maidir le ham láimhseála glaonna in 2018, ní raibh aon drochthionchar aige sin ó thaobh na freagartha ar ghlaonna nasctha.

Fíor 5: Am láimhseála glaonna 2018



#### 4.4 Cruinneas maidir le Láimhseáil Glaonna

Ní mór don tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála leibhéal cruinnis 99% a bhaint amach in aghaidh na míosa maidir le láimhseáil glaonna. 99.57% an ráta cruinnis ag an seirbhís i dtaca le láimhseáil glaonna don bhliain. Níor baineadh an sprioc mhíosa amach i mí Lúnasa 2018 siocair go raibh an aimsir níos teo agus níos tirime ná mar is gnáth in Éirinn agus mar gheall ar an tonn teasa fada agus na dálaí triomaigh.

Mar thoradh díreach ar na dálaí aimsire, is sa tréimhse sin a bhí an líon is airde gnáthghlaonna ar SFGÉ le cúig bliana ar ghá iad nascadh le ceann de na seirbhísí éigeandála. Toisc go raibh na seirbhísí éigeandála uile iontach gnóthach, agus saoránaigh ag dul ó áit go háit, chaith lucht freagartha glaonna SFGÉ níos mó ama ná mar is gnáth ag próiseáil glaonna.

#### 4.5 Caidrimh idir Fostaithe agus Fostóirí

Cé gur BT a bhí i gceannas ar sheachadadh na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála faoin gcéad chomhaontú lamháltais, ba fhostaithe de chuid Conduit Global a d'fhreagair na glaonna. Agus tús á chur leis an dara comhaontú lamháltais, thairg BT an rogha do gach ball foirne aistriú go BT faoi TUPE. Bhí téarmaí agus coinníollacha fostaíochta níos fearr ann dóibh siúd a ghlac leis an tairiscint aistriú.

## Feabhsuithe ar Sheirbhísí

### 4.6 Ardaimsiú Móibíleach

Is teicneolaíocht fóin mhóibíligh é ardaimsiú móibíleach a chuireann leis na modhanna reatha atá in úsáid le glaoiteoirí ar fhóin phóca a ghlaonn ar na Seirbhísí Éigeandála ar 112 nó 999 a aimsiú. Nuair a dhiallítear 112 nó 999, aimsítear comhordanáidí an fhóin go huathoibríoch agus cuirtear téacs chuig an ionad glaonna. Cuirtear na comhordanáidí chuig na seirbhísí éigeandála láithreach mar chuid den fhreagairt agus de chur oibríthe éigeandála amach le freastal ar ghlaoteoirí ar fud na hÉireann a bhfuil cuidiú de dhíth orthu.

Is teicníc é atá éifeachtach ó thaobh costais de agus tá sé i bhfad níos cruinne ó thaobh shuíomh an ghlaoteora de ná aon mhodh a bhí ar fáil go dtí seo. I bhformhór na gcásanna, bítear ag súil go n-aimseofar áit i ngaireacht 50 méadar de shuíomh iarbhair an ghlaoteora sa chás ina ndéantar suíomhchinntiú GPS nó Wi-Fi. Sa chás ina bhfuil GPS maith in úsáid, bítear ag súil go n-aimseofar áit i ngaireacht 10 méadar de shuíomh iarbhair an ghlaoteora.

Tá ardaimsiú móibíleach i dtaca le glaonna éigeandála ag méadú go seasmhach ó cuireadh ar fáil an chéad lá é in Éirinn i mí Dheireadh Fómhair 2017. Bhí ardaimsiú móibíleach ar fáil i dtaca le 51% de na glaonna uile móibíleacha a cuireadh ar SFGÉ i mí na Nollag 2018.

### 4.7 eCall

Is glaoch éigeandála 112 é eCall a bhíonn á chur de lámh ag daoine istigh i bhfeithicil nó a chuirtear go huathoibríoch a luaithe a bhrathann braiteoir san fheithicil go raibh droch-imbhualadh ann. Nuair a chuirtear an eCall i ngníomh, déantar nasc gutha le an Seirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála.

Agus an líne ghutha in úsáid, cuirtear Taca Íosta Sonraí chuig an oibritheoir SFGÉ. Is sonraí beachta faoi gheoshuíomh an imbhuailte na sonraí is tábhachtaí – tá sé ríthábhachtach suíomh díreach an imbhuailte a bheith ar eolas ionas gur féidir leis na seirbhísí éigeandála an áit a bhaint amach i bhfad níos gasta.

Is féidir eCall a chur ó gach cineál nua carr atá díolta san Eoraip ó bhí Aibreán 2018 ann, agus tá uasghrádú déanta go rathúil ar an gcóras SFGÉ chun gur féidir leis glacadh le eCalls agus iad a nascadh leis na seirbhísí éigeandála. Bhí eCall i bhfeidhm le linn 2018 agus fuair SFGÉ 494 eCall, ach is eCalls trialacha a bhí in 409 acu.

## 4.8 112 a Chur chun Cinn

Bhí ionadaithe de chuid na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála i láthair ag Taispeántas na nEolaithe Óga ag BT san RDS i mí Eanáir 2018. I gcomhar leis na Seirbhísí Éigeandála, rinne siad poiblíú ar 112 do lucht féachana ilchineálach.

Rinne SFGÉ cuir i láthair freisin le linn na bliana do pháirtithe leasmhara ag míniú na seirbhíse agus ag cur úsáid 112 chun cinn.

## 5 Seirbhísí do Dhaoine atá faoi Mhíchumas

### 5.1 SMS 112

Tá an Roinn tiomanta do rochtain ar na seirbhísí éigeandála a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumas. I gcomhar leis an Seirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála, déanann an Roinn monatóireacht leanúnach ar fhorbairtí teicneolaíochta mar ghné de phróiseas leanúnach feabhsúcháin chun na seirbhísí 112 agus 999 a fhorbairt, go háirithe do dhaoine atá faoi mhíchumas.

Bhí Éire ar cheann de na tíortha ba thúisce san Eoraip a chuir seirbhís SMS ar fáil le ligean do dhaoine teacht ar na seirbhísí éigeandála, agus tá daoine in Éirinn in ann teachtaireachtaí téacs SMS a chur chun teagmháil a dhéanamh le SFGÉ. Cé nach le haghaidh daoine faoi mhíchumas amháin an tseirbhís, ligean sí do dhaoine atá bodhar, a bhfuil lagéisteacht acu nó a bhfuil lagurlabhra acu go háirithe teachtaireachtaí téacs SMS a chur chuig SFGÉ. Buntáiste eile a bhaineann le SMS nach gá go mbeadh an caighdeán glactha chomh hard céanna agus gur minic gur féidir téacs a chur i gceantair ina bhfuil droch-chlúdach móibíleach. Mar gheall ar fheabhsuithe ar an seirbhís le déanaí, is féidir téacsanna ilchoda a phróiseáil. Ciallaíonn sé sin go gcuirtear téacsanna a fhaightear agus a líonann níos mó ná teachtaireacht amháin i láthair SFGÉ mar aon teachtaireacht amháin. Mar gheall air sin, tá feabhsuithe suntasacha tagtha ar phróiseáil agus seachadadh téacsanna éigeandála chuig na Seirbhísí Éigeandála ó thaobh luais agus cruinnis de. Is féidir le duine téacs 112SMS a chur saor in aisce.

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

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

## 5.2 Srianta na Seirbhíse SMS 112

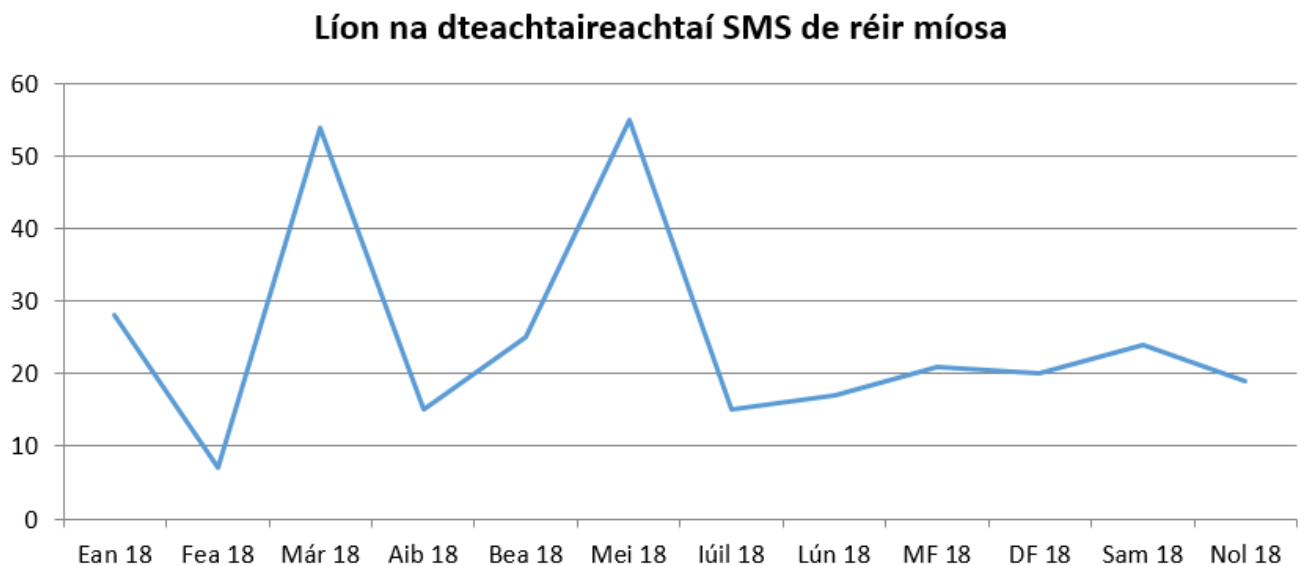
Baineann srianta le húsáid teicneolaíocht SMS siocair nach seirbhís fíorama atá ann agus nach féidir a bheith cinnte go seachadfar an téacs. Mar sin, mura bhfaigheann duine freagra ar SMS a chuir siad laistigh de 3 nóiméad, molann SFGÉ an dara téacs 112SMS a chur. Más féidir le duine gaoch gutha a chur ar 112 nó 999, áfach, molann SFGÉ déanamh amhlaidh.

Tá tuilleadh eolais le fáil ar an suíomh gréasáin [https://www.112.ie/112\\_SMS\\_Service/142](https://www.112.ie/112_SMS_Service/142)

## 5.3 Líon na dTeachtaireachtaí SMS

Láimhseáil SFGÉ 300 teachtaireacht 112SMS in 2018. Fuarthas thart ar 20 teachtaireacht le cúis mhaith in aghaidh na míosa. Mar a tharla i gcás na nglanna gutha, bhí méadú mór ar líon na dteachtaireachtaí 112SMS a cuireadh chuig SFGÉ agus aimsir the, thirim ann ar feadh tréimhse fhada in 2018.

Fíor 6: Líon na dteachtaireachtaí SMS in 2018 de réir míosa



## 5.4 Minicom 112

Bíonn an tseirbhís 112minicom á bainistiú ag SFGÉ freisin. Ligeann an tseirbhís seo do dhaoine a bhfuil gléas Minicom acu teagmháil a dhéanamh le SFGÉ i gcás éigeandála. Ní bhfuarthas aon ghlaonna Minicom in 2018.

## 6 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..



## 7 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 DCCAÉ 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 DCCAÉ ina chathaoirleach ar **Choiste Idirchaidrimh an ECAS** agus tá sé comhdhéanta d'ionadaithe ón DCCAÉ 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 DCCAÉ, ó Oibríteoir 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 DCCAÉ 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 DCCAÉ iniúchtaí oibriúcháin ar ghlaonna freisin ar bhonn míosúil ag ionad an ECAS a chuimsíonn an bonn le haghaidh athbhreithnithe oibriúcháin.

## Aguisín

| Aicmiú Glao  | Sainmhíniú   | Urlabhra i láthair? |
|--|--|---------------------|
| <b>Gnáth</b>   | Ciallaíonn gnáth-ghlao go ndéanann duine iarratas ar sheirbhís agus ceanglaítear an glao leis an Seirbhís Éigeandála.  | T                   |
| <b>Glanta Gan Urlabhra</b>                                   | Glao ina nglanann an glaoiteoir an glao gan iarradh ar sheirbhís   | N                   |
| <b>Glaonna Tostacha</b>                                      | 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                   |
| <b>Glaonna Torannacha</b>                                    | Glao bréagach a ghintear ar líonra líne seasta, a bhaineann leis an aimsir go hiondúil;  | N                   |
| <b>Leanaí ag imirt</b>                                       | Glaonna ó leanaí a dhéantar a triáiseáil i gcomhréir leis na nósanna imeachta Imeartha um Leanaí Óga/ Leanaí níos Sine/ Aosaigh  | T                   |
| <b>Maslach</b>   | Glao ó bhaill an phobail atá maslach le hOibreoir an ECAS agus ní dhéantar aon iarratas ar Sheirbhís Éigeandála  | T                   |
| <b>Iarratais nach mbaineann leis na seirbhísí éigeandála</b> | Glao ó ghlaoteoir a dhéanann iarratas ar sheirbhís atá lasmuigh de na ceithre Sheirbhís Éigeandála ainmnithe   | T                   |
| <b>Mídhiailiú</b>  | Glao ina léiríonn glaoiteoir go bhfuil earráid déanta acu nuair a chuir siad glaoch ar an ECAS   | T                   |
| <b>Cealaíonn an Custaiméir</b>                               | Glao ina labhraíonn an custaiméir agus go gcuireann sé an glaoch ar ceal   | T                   |
| <b>Fágtha</b>  | Glao a chríochnaíonn sula bhféadtar é a chur ar aghaidh chuig an chéad Oibreoir ECAS eile atá ar fáil  | N                   |
| <b>Gléasanna Téacs &amp; Seirbhísí Athsheachadóra</b>        | 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                   |
| <b>Ceangailte</b>  | 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                 |