Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

An tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála

Athbhreithniú Bliantúil

2019

Clár na nÁbhar

1 Réamhrá ... iii

2 Cúlra ... iii

2.1 Bunús agus Aidhm an Athbhreithnithe ... iii

2.2 Maoiniú ECAS ... iv

3 Méid na nGlaonna ... iv

3.1 Méid na nGlaonna ... iv

3.2 Catagóirí na nGlaonna ... vi

4 Caighdeán na Seirbhíse ... viii

4.1 Léargas Ginearálta ... viii

4.2 Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind ... x

4.3 Achar Ama Láimhseála Glaonna ... x

4.4 Cruinneas Láimhseála na nGlaonna ... x

4.5 Príomhtháscaire Feidhmíochta de Ghlaonna a Cailleadh ... xi

Feabhsuithe ar an tSeirbhís ... xi

4.6 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML) ... xi

4.7 Ríomhghlao ... xi

4.8 112 a Chur Chun Cinn ... xii

5 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas ... xii

5.1 SMS 112 ... xii

5.2 Srianta Sheirbhís SMS 112 ... xiii

5.3 Méid na SMSanna ... xiii

6 Deimhniúchán ECAS ... xiv

7 Rialachas ... xiv

Aguisín ... xvi

Tábla Fíoracha

Fíor 1: Méid na nGlaonna in aghaidh na Míosa 2009- 2019 v
Fíor 2: Méid na nGlaonna in aghaidh an Lae 2019 vi
Fíor 3: Briseadh síos Mhéid na nGlaonna de réir na Seirbhíse Éigeandála viii
Fíor 4: Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind i rith 2019 x
Fíor 5: Méid na SMSanna in aghaidh na míosa le haghaidh 2019 xiii

1 Réamhrá

Tá an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (ECAS) freagrach as glaonna agus téacsanna 112 agus 999 a fhreagairt, nasc ríthábhachtach á chur ar fáil idir an duine a ghlaonn agus na Seirbhísí Éigeandála. Déanann an ECAS iarracht suíomh na heachtra a fháil amach agus deimhníonn sí an tSeirbhís Éigeandála atá á lorg (An Garda Síochána (AGS), Seirbhís Dóiteáin, Seirbhís Otharchairr nó Na Gardaí Cósta agus Rialú Aerthráchta nuair a bhíonn éigeandálaí ina mbíonn aerárthach i gceist). Déantar an glao nó an téacs a aistriú ansin go dtí an tSeirbhís Éigeandála chuí a ghlacann freagracht ansin as an nglao agus freagraíonn sí don éigeandáil. Leanann na hoibritheoirí ECAS ag déanamh monatóireachta ar an nglao go dtí go nglacann an tSeirbhís Éigeandála leis.

2 Cúlra

2.1 Bunús agus Aidhm an Athbhreithnithe

In Alt 58B den Acht um Rialáil Cumarsáide 2002 (Acht 2002) cuirtear an tAire ar a c(h)umas conradh a dhéanamh leis an ECAS a fheidhmiú.

I ndiaidh próiseas soláthair phoiblí bronnadh dhá chonradh leis an ECAS a fheidhmiú go dtí seo. Bronnadh an chéad chonradh ar *BT Communications Ireland Limited (BTCIL)* in 2009, agus thosaigh na hoibríochtaí ar an 14 Iúil 2010. Bronnadh an dara conradh ECAS i mí Feabhra 2018, ar *BTCIL* freisin. Tá an conradh seo ann ar feadh tréimhse seacht mbliana le dul in éag i mí na Samhna 2025. Thosaigh an obair in 2018 leis an bPlean Forfheidhmithe a chur i bhfeidhm sa chonradh nua agus cuireadh an t-aistriú i gcrích go saoráideach go dtí an t-ardán ECAS nua gan aon chur isteach sa chéad ráithe de 2019.

Sa chonradh déantar foráil d'athbhreithniú bliantúil a dhéanamh ar fheidhmíocht Oibritheoir an ECAS lena n-áirítear na nithe seo a leanas:

(i) Na Leibhéil Feidhmíochta chuí, lena n-áirítear na Creidmheasanna Feidhmíochta;
(ii) Cumais Feidhmíochta, lena n-áirítear iad siúd a bhfuil baint acu leis an dul chun cinn atá déanta sa teicneolaíocht agus na modhanna a úsáidtear chun na seirbhísí a chur ar fáil;
(iii) Aon ábhair eile atá comhaontaithe le hathbhreithniú a dhéanamh orthu.

Is é seo an chéad athbhreithniú ar fheidhmíocht an ECAS faoin dara conradh.

2.2 Maoiniú ECAS

Tá glaonna éigeandála saor in aisce don duine a ghlaonn.[1] Chun ECAS a mhaoiniú, déanann an tAcht 2002 foráil do Tháille chun Déileáil le Glaonna (de réir mhuirear an ghlao) le bheith gearrtha ar sholáthraithe na líonraí nó seirbhísí cumarsáide leictreonacha do gach glao éigeandála ar an líonra as a dtaganna an glao den chéad uair. Faoi alt 58D den Acht 2002, ní mór don Choimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) athbhreithniú agus cinneadh a dhéanamh faoin Uastháille chun Déileáil le Glaonna (CHF) atá ceadaithe gach bliain lena chinntiú go n-aisghabhálann Oibritheoir an ECAS na costais réasúnta leis an tseirbhís a fheidhmiú, na costais chaipitil agus reáchtála bhliantúla araon. De réir théarmaí an chonartha nua, socraíodh an CHF ar feadh an 12 mhí go dtí an 11 Feabhra 2020 ag €3.93.

3 Méid na nGlaonna

3.1 Méid na nGlaonna

In 2019 fuair ECAS 2,320,970 glao ar an iomlán, a bhí mar mhéadú de 312,964 glao nó 15.6% ón bhliain roimhe sin. Is treocht é seo de ghlaonna éigeandála atá ag méadú go fóill ó 2017.

Tábla 1: Méid Bliantúil na nGlaonna 2010 - 2019

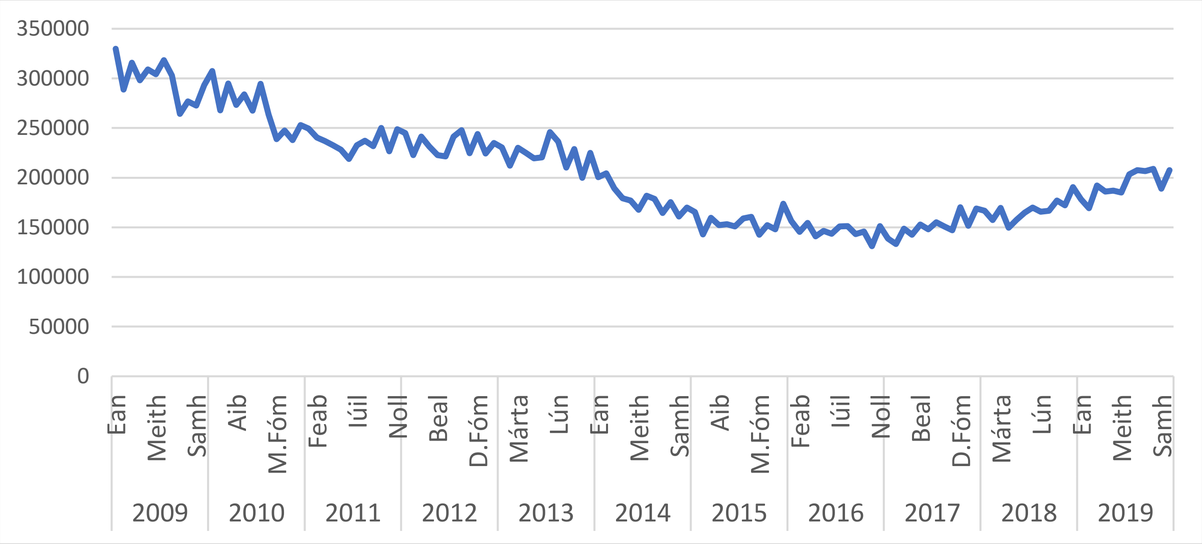
Bliain	Méid na nGlaonna
2010	3,230,263
2011	2,833,804
2012	2,802,406
2013	2,684,324
2014	2,149,445
2015	1,860,335
2016	1,761,166
2017	1,807,568
2018	2,008,006
2019	2,320,970

[1] Rialachán 5 de Rialacháin na bPobal Eorpach (Líonraí agus Seirbhísí Leictreonacha) (Seirbhís Uilíoch agus Cearta Úsáideoirí) 2011

I bhFíor 1 léirítear méid na nglaonna in aghaidh na míosa ó 2009 go dtí 2019.

Ó 2015 go dtí 2017 d'fhan meánmhéid na nglaonna ag tuairim agus 150,000 glao in aghaidh na bliana. In 2019 an meánmhéid míosúil ba ea 193,000.

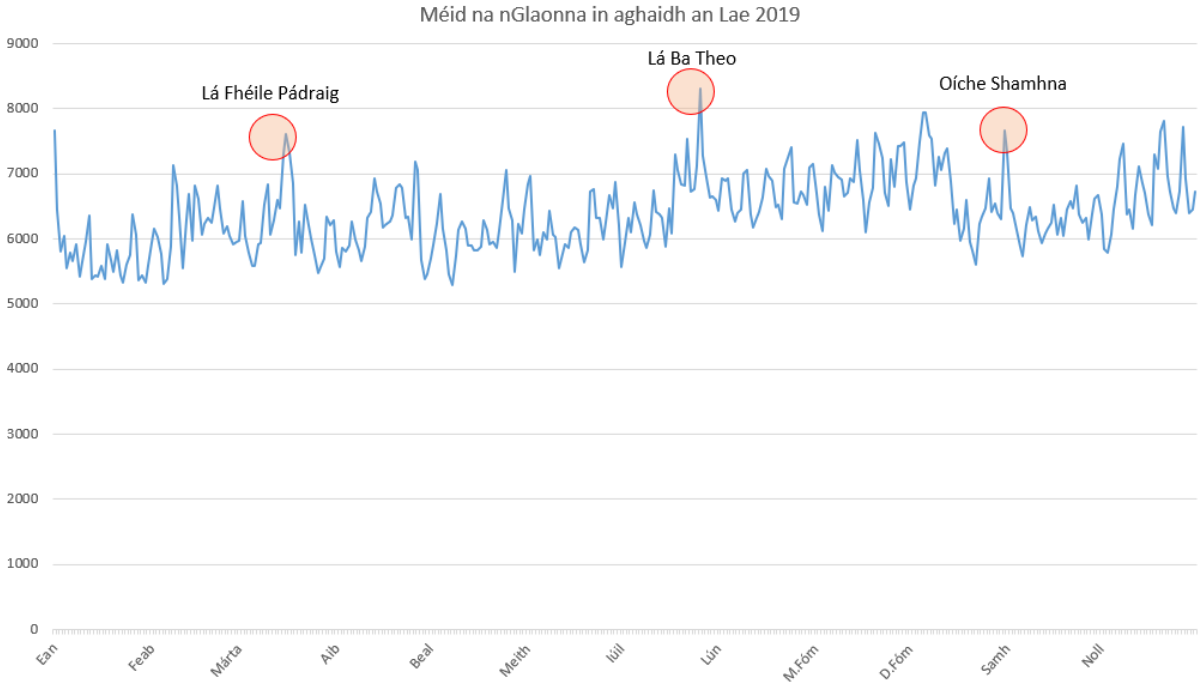
Fíor 1: Méid na nGlaonna in aghaidh na Míosa 2009- 2019



Bíonn an fhéidearthacht ag gnéithe ar nós aimsir neamhghnách, tuilte, tréimhsí saoire agus fiú líon na ndeirí seachtaine sa mhí tionchar a imirt ar líon na nglaonna in aon mhí tugtha.

I bhFíor 2, léirítear méid na nglaonna in aghaidh an lae in 2019 agus leagtar béim ar thrí mhéadú shuntasacha i méid na nglaonna in aghaidh an lae a taifeadadh i mí an Mhárta, mí Iúil agus mí Dheireadh Fómhair. An lá ba ghnóthaí ina raibh 8,302 glao i gceist, ná an 26ú Iúil, a bhí mar an lá ba theo den bhliain. Méaduithe eile suntasacha i méid na nglaonna in aghaidh an lae ba tréimhse de bhuaiceanna arda go luath i mí Dheireadh Fómhair agus i mí na Nollag a bhí ann mar thoradh ar Stoirm Lorenzo agus séasúr shaoire na Nollag.

Fíor 2: Méid na nGlaonna in aghaidh an Lae 2019



3.2 Catagóirí na nGlaonna

Déantar gach glao chuig an ECAS a rangú de réir catagóire agus tá gluais de ranguithe na nglaonna leagtha amach san Aguisín.

Chomh maith le gnáthghlaonna, is é sin glaonna ina n-iarrtar Seirbhís Éigeandála agus a cheanglaítear dá réir, cuirtear sciar de ghlaonna ó ranguithe eile (m.sh. glaonna tostacha) ar aghaidh go dtí na Seirbhísí Éigeandála de réir nós imeachta. Le blianta beaga anuas rinneadh tuairim agus 50% de na glaonna uile a scagadh amach gach bliain, agus rinneadh na cinn a bhí fágtha a cheangal leis na Seirbhísí Éigeandála. In 2019, mar thoradh ar an méadú i méid na nglaonna ar an iomlán méadaíodh céatadán na nglaonna a scagadh amach go dtí 60.2% agus ceanglaíodh 39.8% de na glaonna leis na Seirbhísí Éigeandála (Fíor 3).

In 2019, seachas leanaí ag súgradh bhí níos mó méideanna glaonna i ngach catagóir glaonna ná mar a bhí in 2018. Bhí 852,888 glao (36.71%) a rinneadh a rangú mar ghnáthghlaonna agus is ionann é seo agus méadú 1.4% ar méid na ngnáthghlaonna a fuarthas in 2018. Méid na nglaonna eile (neamhghnách) ba ea 1,470,340 agus b'ionann é seo agus méadú 26% sa chatagóir seo ó 2018.

Lean an claonadh sa chatagóir de ghlaonna tostacha (glaonna chuig an ECAS a fhanann oscailte agus ní bhíonn an duine a ghlaonn ag caint) ag ardú in 2019, ag méadú faoi 19,885 go dtí 763,730, méadú 2.7% ón mbliana roimhe.

Bhí an méadú céatadáin is mó sa rangú de ghlaonna torannacha in 2019 (84%), agus b'ionann iad agus 55.7% den mhéadú iomlán ar mhéid na nglaonna in 2019. Mhéadaigh an chatagóir glao Eile faoi 61% bliain ar bhliain agus b'ionann í agus 36% de mhéadú 2019. Sa chatagóir seo tá glaonna ar nós diailiú mícheart, glaonna tostacha arís is arís eile, glanta gan aon chaint agus cealú eile ó dhaoine a ghlaonn. B'ionann méaduithe sna gnáthghlaonna agus sna glaonna tostacha agus 3.63% agus 6.31% den mhéadú iomlán bliantúil faoi seach.

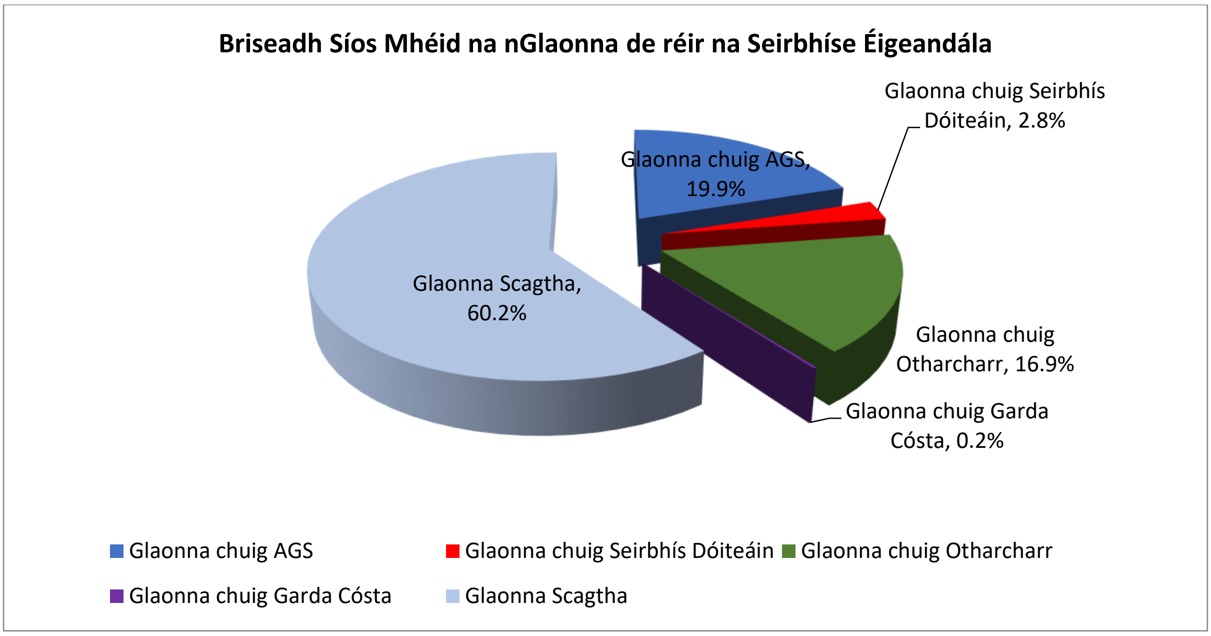
Tábla 2: Céatadán de Mhéid na nGlaonna de réir Rangaithe

Rangú na nGlaonna	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gnáth-ghlaonna	31.2%	30.4%	28.9%	30.7%	36.8%	42.1%	43.9%	43.6%	42.0%	36.71%
Glaonna Tostacha	48.5%	52.0%	55.8%	49.5%	43.2%	37.8%	36.1%	38.1%	37.0%	32.87%
Glaonna Torannacha	8.0%	5.4%	4.7%	7.4%	7.6%	8.3%	8.5%	7.6%	10.4%	16.57%
Leanaí ag súgradh	2.7%	3.0%	2.4%	2.1%	2.4%	1.9%	1.8%	1.7%	1.4%	1.00%
Eile	9.6%	9.2%	8.2%	10.2%	10.1%	9.9%	9.6%	9.0%	9.2%	12.85%

Tábla 3: Méid na nGlaonna de réir Rangaithe

Rangú na nGlaonna	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gnáth-ghlaonna	354,413	861,154	781,631	765,313	786,088	782,488	773,365	786,531	841,417	852,888
Glaonna Tostacha	550,909	1,474,267	1,512,309	1,238266	924,883	702,745	636,368	688,282	743,845	763,730
Glaonna Torannacha	91,041	152,256	127,463	185,763	163,094	153,400	150,001	137,048	209,336	385,016
Leanaí ag súgradh	30,820	85,212	64,592	52,724	50,677	36,057	32,272	31,308	28,011	23,169
Eile	108,557	261,147	225,537	258,668	217,926	184,401	168,485	161,787	185,289	298,425

Fíor 3: Briseadh Síos Mhéid na nGlaonna de réir na Seirbhíse Éigeandála



4 Caighdeán na Seirbhíse

4.1 Léargas Ginearálta

D'fheidhmigh ECAS ar chaighdeán ard go leanúnach in 2019, le tuairim agus 1.4m glao á scagadh acu agus 0.92m glao á gceangal acu i rith na bliana ag dul thar na leibhéil feidhmíochta a bhí leagtha amach sa Chomhaontú Lamháltais. Tá sé tar déileáil le níos mó ná 22 milliún glao ó seoladh é i mí Iúil 2010. Le linn na tréimhse sin, tá níos mó ná 11 mhilliún glao scagtha amach aige ina rabhthas in ann am agus acmhainní na Seirbhísí Éigeandála a bheith ar fáil dá bharr chun déileáil leis na fíorghlanna éigeandála.

Tá an tseirbhís tar éis a bheith ar fáil 24 uair an chloig in aghaidh an lae, 365 lá in aghaidh na bliana, ó seoladh é i mí Iúil 2010, agus bhí sé ar fáil 100% i rith 2019.

Cuirtear na glaonna i dtreo na Seirbhísí Éigeandála le sonraí na héigeandála agus an áit ina bhfuil an duine a ghlaonn laistigh de 16.1 soicind ar an meán agus in 2019 d'éirigh le ECAS 99.77% de na glaonna a láimhseáil go cruinn.

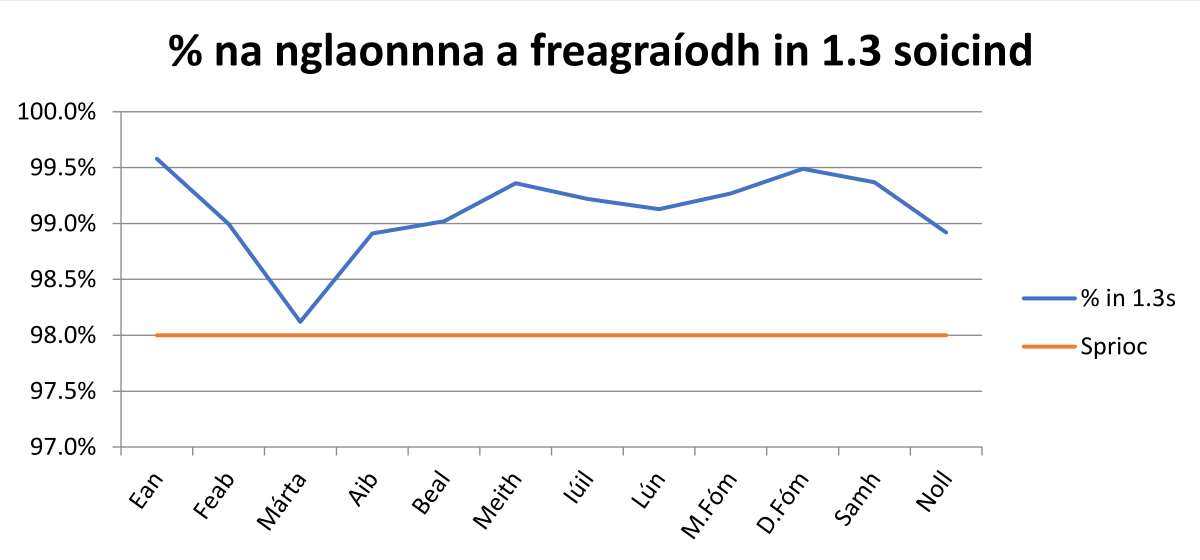
Tábla 4: Príomhtháscairí Feidhmíochta ECAS do 2019

ID	Paraiméadar	Minicíocht an Tomhais	Tairseach	An Meán
1	ECAS a Bheith ar Fáil	Go Míosúil	99.999%	100.00%
2	Glaonna a Cailleadh	Go Míosúil	Neamhní glao a cailleadh le linn na Tréimhse Tomhais	0.67 (Glaonna in aghaidh na míosa)
3	Deimhniú Caighdeán	Go Míosúil	Deimhniú bailí	Y
4	Glaonna a d'fhéadfaí bheith blocáilte	Go Míosúil	Ní féidir an cumas isteach ar fad atá ar fáil a úsáid go hiomlán ar feadh níos mó ná dhá (2) shoicind ag pointe ar bith i rith na Tréimhse Tomhais.	0
5	Meánráta na nGlaonna ar Éiríodh Astu (seachas glaonna <1s)	Gach uair an chloig agus gach lá	< 5% de ghlaonna a tuairiscíodh mar mheán laethúil	0.23%
6	Meánluas ag Freagairt	Gach uair an chloig agus gach lá	< 1.3 soicind do 98 % de ghlaonna a tuairiscíodh mar mheán laethúil	99.08%
7	Innéacs Inrochtana (Ráta Buaileadh)	Eatraimh 15 nóiméad agus gach lá	95% de ghlaonna gach lá	96.58%
8	Glao Ceangailte – Meán-am leis an nGlao a Chur ar Aghaidh (seachas glaonna ar éiríodh astu agus glaonna nár cuireadh ar aghaidh)	Gach uair an chloig agus gach lá	< 18 soicind do 90% de ghlaonna a cuireadh ar aghaidh a tuairiscíodh mar mheán laethúil.	16.1 s
9	Meán-am Chun Déileáil le Glaonna – Glaonna ceangailte seachas am buaileadh ES	Gach uair an chloig agus gach lá	< 55 soicind a tuairiscíodh mar mheán laethúil.	53.8 s
10	Meán-am Chun Déileáil le Glaonna – Glaonna ceangailte	Gach uair an chloig agus gach lá	< 60 soicind a tuairiscíodh mar mheán laethúil.	62.9 s
11	Meán-am Chun Déileáil le Glaonna – Glaonna scagtha	Gach uair an chloig agus gach lá	< 20 soicind a tuairiscíodh mar mheán laethúil.	18.9 s
12	Cruinneas aistrithe	Go Míosúil	<0.25% de ghlaonna ar glacadh leo a cuireadh ar aghaidh go dtí an Seirbhís Éigeandála mhícheart	0.040%
13	Cruinneas Chun Déileáil le Glaonna	Sampla randamach de 50 glao do gach Ionad Oibritheoirí ECAS in aghaidh na míosa	99% Gach mí tomhaiste go neamhspleách	99.766%
14	Gearáin Custaiméirí nó Seirbhíse Éigeandála i gcoinne ECAS	Go Míosúil	2 cheann in aghaidh na míosa nó ceann amháin do gach 200,000 glao	0

4.2 Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind

Ní mór do ECAS 98% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 1.3 soicind de réir phríomhtháscaire feidhmíochta 6 i dTábla 4 thuas. In 2019, freagraíodh 99.08% de ghlaonna laistigh den sprioc 1.3 soicind.

Fíor 4: Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind i rith 2019



4.3 Achar Ama Láimhseála Glaonna

Tá líon príomhtháscairí feidhmíochta a dhéanann monatóireacht ar fheidhmíocht achar ama láimhseála na nglaonna, agus tá na cinn is tábhachtaí leagtha amach i dtábla 4. Glacann glaonna atá ceangailte i bhfad níos faide le láimhseáil leo ar an meán i gcomparáid le haon chatagóirí eile den ghlaonna de bharr an t-am a ghlacanna sé chun sonraí a fháil ó na daoine a ghlaonn, agus le bheith cinnte go ndéantar na nósanna imeachta cearta a leanúint chun iad thabhairt ar láimh leis an eolas a bhaineann leis an eachtra éigeandála a aistriú go cruinn go dtí oibritheoir na Seirbhísí Éigeandála.

4.4 Cruinneas Láimhseála na nGlaonna

Ní mór do ECAS cruinneas láimhseála glaonna de 99% in aghaidh na míosa, agus nuair a fuarthas an meán ar feadh na bliana bhain an tseirbhís ráta cruinneas láimseála glaonna de 99.77%.

4.5 Príomhtháscaire Feidhmíochta de Ghlaonna a Cailleadh

Le linn tréimhse ama ghairid ar an 22ú Lúnasa 2019 theip ar líon daoine a ghlac glaonna san ECAS iad a cheangal nuair a tháinig na glaonna isteach. Ina dhiaidh sin na daoine lenar bhain na glaonna a cailleadh, ghlaoigh siad ar ais arís agus freagraíodh iad agus rinne na daoine a ghlac na glaonna iad a phróiseáil mar is gnách. Réitíodh an t-ábhar teicniúil a bhí taobh thiar den locht laistigh de uair an chloig. Mar thoradh ar an locht seo tharraing ECAS Creidmheas Feidhmíochta faoin gconradh.

Feabhsuithe ar an tSeirbhís

4.6 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML)

Is teicneolaíocht fóin phóca é AML chun cur leis na modhanna reatha atá ann le daoine a aimsiú a ghlaonn ó fhón póca chun teagmháil a dhéanamh leis na Seirbhísí Éigeandála ar 112 nó ar 999. Oibríonn sé trí chomhordanáidí fóin a aimsiú go huathoibríoch agus teachtaireach téacs a sheoladh go dtí ionad na nglaonna nuair dhéantar uimhir 112 nó 999 a dhiailiú. Cuirtear na comhordanáidí ar aghaidh láithreach go dtí na Seirbhísí Éigeandála chun pearsanra éigeandála a fhreagairt agus a sheoladh do na daoine a ghlaonn atá i ngátar ar fud na hÉireann.

Is teicníc éifeachtúil ó thaobh costas de í atá in ann cruinneas i bhfad níos fearr a chur ar fáil don áit ina bhfuil an duine atá ag glaoch ná mar a bhí ar fáil roimhe seo. I gcuid mhór cásanna, táthar ag súil go mbeidh sé seo laistigh de 50 méadar den áit go díreach ina bhfuil an duine a ghlaonn má bhíonn réiteach GPS nó Wi-Fi lonnaithe agus i gcásanna ina bhfuil GPS maith lonnaithe ann, laistigh de 10 méadar.

Tá méadú seasmhach tagtha ar AML a bheith ar fáil ar ghlaonna éigeandála móibíleacha ó seoladh é go foirmiúil i mí Dheireadh Fómhair 2017. In 2019 rinneadh AML a chumasú le haghaidh SMS éigeandála ar ghléasanna Android agus i mí na Nollag 2019 bhí AML ar fáil ar 56% de na glaonna móibíleacha uile agus ar 21% de SMS.

4.7 Ríomhghlao

Is é is ríomhghlao ann ná glao éigeandála 112 a dhéanann daoine i bhfeithicle a thionscain de láimh nó go huathoibríoch chomh luath agus a aimsíonn braiteoir san fheithicle iarmhairt de bharr imbhualadh tromchúiseach. Nuair a dhéantar é a ghníomhachtú, déanann an ríomhghlao ceangal gutha leis an ECAS.

Ag baint úsáid as an líne ghutha, seoltar Íostacar Sonraí (MSD) chuig an oibritheoir ECAS. Is iad na sonraí is tábhachtaí geo-shuíomh cruinn na háite ina raibh an t-imbhualadh. Tá sé ríthábhachtach bheith ar an eolas faoi cá háit go díreach a bhfuil an suíomh ina raibh an t-imbhualadh ionas gur féidir leis na Seirbhísí Éigeandála teacht chuig an suíomh níos sciobtha.

Tá an cumas ag gach múnla de charranna a díoladh san Eoraip ó mhí Aibreáin 2018 ríomhghlao a dhéanamh agus rinneadh córas ECAS a uasghrádú ionas go mbeadh sé in ann ríomhghlaonna a fháil agus ceangal leis na Seirbhísí Éigeandála. Bhí Ríomhghlao ag feidhmiú i rith 2019 agus fuair ECAS 841 ríomhghlao, bhí 792 díobh mar ríomhghlaonna de láimh (tosaithe ag an úsáideoir) agus bhí 49 díobh mar ríomhghlaonna uathoibríocha (tosaithe ag gléas).

4.8 112 a Chur Chun Cinn

Rinneadh ionadaíocht ar ECAS ag Taispeántas na nEolaithe Óge BT san RDS i mí Eanáir 2019. Ag an ócáid seo i gcomhar leis na Seirbhísí Éigeandála cuireadh 112 chun cinn agus rinneadh é a phoibliú don lucht féachana leathan agus an-éagsúil a bhí ann.

Rinne ECAS cuir i láthair freisin i rith na bliana do pháirtithe leasmhara chun míniú a thabhairt ar an tseirbhís agus úsáid 112 a chur chun cinn.

5 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas

5.1 SMS 112

Tá an Roinn tiomanta le go mbeidh fáil ag daoine faoi mhíchumas ar na Seirbhísí Éigeandála. Déanann an Roinn in éineacht le ECAS monatóireacht go rialta ar an dul chun cinn i gcúrsaí teicneolaíochta mar chuid de phróiseas um fheabhsú leanúnach chun seirbhísí 112/999 a fhorbairt, go háirithe do dhaoine faoi mhíchumas.

Ba í Éire ceann de na chéad tíortha san Eoraip seirbhsí SMS a chur ar fáil le teacht ar Sheirbhísí ECAS agus ó 2012 is féidir le daoine in Éirinn teachtaireachtaí téacs SMS a úsáis le dul i dteagmháil le ECAS. Cé nach bhfuil sí ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas amháin, leis an tseirbhís, tá daoine, go háirithe daoine atá bodhar, a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu, nó a bhfuil lagú urlabhra orthu, in ann teachtaireachtaí téacs SMS a sheoladh go dtí ECAS. Buntáiste eile a bhaineann le SMS ná nach gá go mbeadh an caighdeán céanna comhartha aici agus go minic d'fhéadfadh sí feidhmiú in áiteanna ina bhfuil droch-chaighdeán clúdach fón póca. Rinneadh feabhas ar SMS 112 in 2019 chun tacú le teicneolaíocht AML ina ligtear do ECAS eolas faoin áit chruinn a chur ar aghaidh go dtí an tSeirbhís Éigeandála nuair atá sé

ar fáil ar SMS do 112. Tá na téacsanna SMS seo ar fáil saor in aisce don duine a chuireann an téacs.

Ba chóir d'úsáideoirí na seirbhíse seo réamhchlárú a dhéanamh don tseirbhís seo ar an suíomh gréasáin 112.

5.2 Srianta Sheirbhís SMS 112

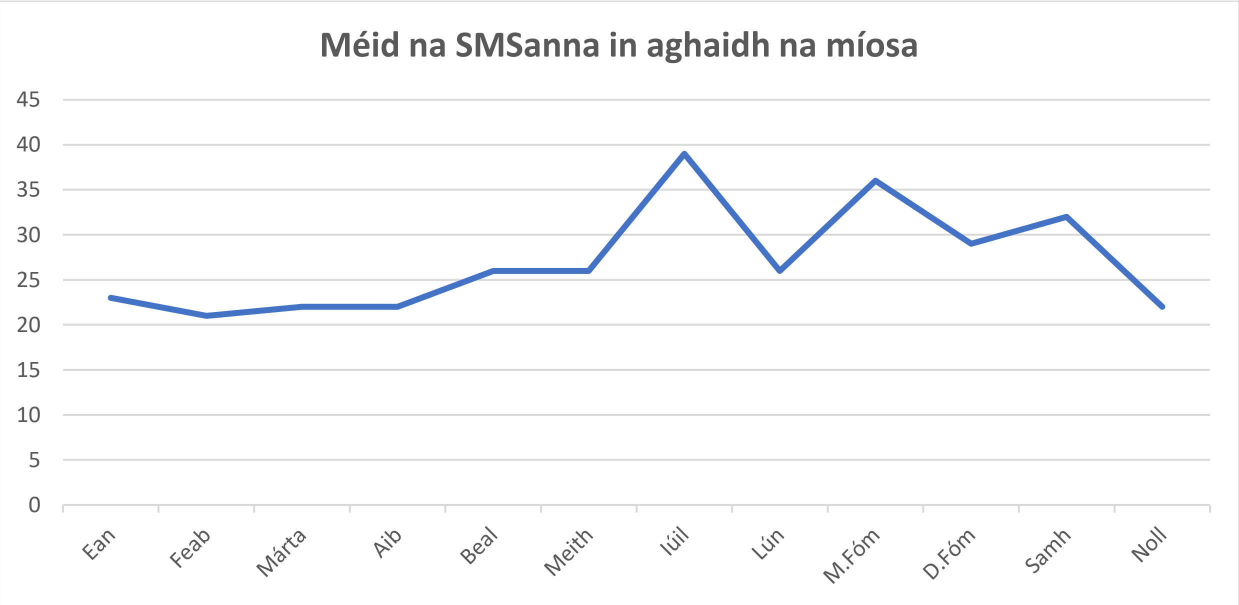
Mar sin féin, bíonn roinnt srianta ó dhúchas nuair a bhaintear úsáid as teicneolaíocht SMS mar ní seirbhís fhíor-ama í inar féidir seachadadh SMS a dhearbhú. Dá bhrí sin, mura bhfaigheann SMS freagra laistigh de 2 nóiméad, molann ECAS don duine a chuir an téacs an dara SMS 112 a sheoladh. Ach, má tá an duine in ann glao gutha a dhéanamh go dtí 112 nó 999 molann ECAS do ndéanann an duine é sin.

Tá tuilleadh eolais ar fáil ar an suíomh gréasáin 112/sheirbhís SMS.

5.3 Méid na SMSanna

Láimhseáil ECAS 324 teachtaireacht SMS in 2019 agus ceanglaíodh 138 díobh seo le Seirbhís Éigeandála.

Fíor 5: Méid na SMSanna in aghaidh na míosa le haghaidh 2019



6 Deimhniúchán ECAS

Tá na deimhniúcháin seo a leanas bainte amach ag ECAS agus coinnithe aige:

- **ISO9001 –** ina leagtar síos na céimeanna riachtanacha le córas bainistíochta cáilíochta a chur i bhfeidhm. Tá sé deartha chun cuidiú le heagraíochtaí a chinntiú go bhfreastalaíonn siad ar riachtanais agus ionchais a gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara eile araon, bunaithe ar na prionsabail bainistíochta cáilíochta atá aitheanta go hidirnáisiúnta mar atá leagtha amach ag Eagraíocht Idirnáisiúnta na gCaighdeán (ISO).

- **ISO27001:2013** – ina leagtar síos na riachtanais de chóras bainistíochta um shlándáil faisnéise. Tá sé mar chuid den ghrúpa caighdeán ISO 27000 a bhaineann le slándáil faisnéise agus cibearshlándáil agus cuireann sé sraith rialuithe cuimsitheacha ar fáil, bunaithe ar an dea-chleachtas agus slándáil faisnéise.

- **ISO22301:2014** – is caighdeán domhanda é seo, a chuireann creat bainistíochta taifeadta ar fáil chun cosaint a thabhair i gcoinne imeachtaí trioblóideacha nó chun an dóchúlacht go dtarlóidh imeachtaí trioblóideacha a laghdú agus chun ullmhú agus freagairt d'imeachtaí trioblóideacha dá leithéid nuair a thagann siad chun cinn agus chun téarnamh a dhéanamh ina ndiaidh.

7 Rialachas

Déantar Seirbhís ECAS a bhainistiú trí líon fóram: Grúpa Seirbhísí Éigeandála ECAS, Coiste Idirghabhála ECAS, Fóram Tionscail ECAS agus Fóram Oibritheoirí ECAS. Tagann gach grúpa le chéile go rialta i rith na bliana agus glactar miontuairiscí ag gach cruinniú.

Gníomhaíonn **Fórum Seirbhísí Éigeandála ECAS** mar an Bord Tionscadal do ECAS agus tá sé faoi chathaoirleacht na Roinne. Chomh maith leis sin, ar an bhfóram seo tá ionadaithe ó An Garda Síochána, an tSeirbhís Náisiúnta Otharchairr, an tSeirbhís Dóiteáin, Garda Cósta na hÉireann, an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus Oibritheoir ECAS. An ról atá aige ná gníomhú mar bhord comhairleach agus comhairle a chur ar an Aire Comhshaoil, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Cumarsáide maidir le Seirbhís Freagartha na Seirbhísí Éigeandála a bhainistiú. Tagann sé le chéile gach ráithe.

Tá **Coiste Idirghabhála ECAS** faoi chathaoirleacht na Roinne agus ar an bhfóram seo tá ionadaithe ón RCGALC agus Oibritheoir ECAS. Tagann an Coiste Idirghabhála le chéile gach ráithe agus pléitear feidhmíocht oibríochta, cúrsaí oibríochta a thagann chun cinn agus feabhsuithe seirbhíse.

Tá **Fóram Tionscail ECAS** faoi chathaoirleacht ComReg agus ar an bhfóras seo tá ionadaithe ComReg, na Roinne, Oibritheoir ECAS agus an Tionscal Teileachumarsáide. Tá sé faoi chathaoirleacht ComReg agus déanann sé plé ar shaincheisteanna teileachumarsáide a bhaineann le ECAS a éascú.

Is fóram é **Fóram Oibritheoirí ECAS** do na daoine a ghlacann glaonna ECAS le cúrsaí a bhaineann leis na gnéithe oibríochta de chuid ECAS a chur faoi bhráid na Roinne lena n-áirítear moltaí le haghaidh athruithe sna nósanna imeachta chun feabhas a chur ar an aistriú go dtí na Seirbhísí Éigeandála chun cur leis an gcaighdeán seirbhíse atá ann do dhaoine a chuireann glaoch.

Déanann an Roinn Iniúchtaí Míosúla ar Ghlaonna Éigeandála freisin in ionad ECAS. Tá na tuairiscí ó na hiniúchtaí seo mar chuid den bhunús d'athbhreithnithe oibríochta ECAS.

Aguisín

Rangú na nGlaonna	Sainmhíniú	An bhfuil caint i gceist?
Gnáthghlao	Gnáthghlao ina ndéanann duine iarratas ar sheirbhís agus ina ndéantar an glao a cheangal le Seirbhís Éigeandála	T
Glanta Gan Chaint	Glao ina ndéanann an duine atá ag glaoch an glao a ghlanadh gan iarratas ar sheirbhís a dhéanamh	N
Glaonna Tostacha	Glao a fhanann oscailte gan an duine atá ag glaoch ag labhairt. Déantar na glaonna seo a thriáiseáil de réir nósanna imeachta Glaonna Tostacha	N
Glaonna Torannacha	Glao bréagach a eascraíonn as líonra líne fhosaithe, a bhaineann leis an aimsir de ghnáth	N
Leanaí ag Súgradh	Glaonna ó leanaí a dhéantar a thriáiseáil de réir nósanna imeachta Leanaí Óga/Leanaí níos Sine/Daoine Fásta ag Súgradh	T
Ionsaitheach	Glao ó bhaill den phobal atá ionsaitheach le hOibritheoir ECAS nach ndéantar aon iarratas ar Sheirbhís Éigeandála	T
Cabhair nach Seirbhís Éigeandála í	Glao ina ndéanann an duine atá ag glaoch iarratas ar sheirbhís lasmuigh de na ceithre Sheirbhís Éigeandála ainmnithe	T
Diailiú Mícheart	Glao ina gcuireann an duine atá ag glaoch in iúl go ndearna sé/sí earráid ag glaoch ar ECAS	T
Cealú ó Chustaiméirí	Glao ina labhraíonn an duine atá ag glaoch agus ina gcuireann sé/sí an glao ar ceal	T
Tréigthe	Glao a gcuirtear deireadh leis sular féidir é a chur faoi bhráid an chéad Oibritheoir ECAS eile	N