Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

An tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála

Athbhreithniú Bliantúil

2020

Clár na nÁbhar

1 Réamhrá 3

2 Cúlra 3

2.1 Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe 3

2.2 Maoiniú SFGÉ 4

2.3 Teagmhais 4

3 COVID-19 4

4 Méideanna Glaonna 5

4.1 Méideanna Glaonna 5

4.2 Catagóirí Glaonna 7

5 Cáilíocht na Seirbhíse 10

5.1 Osradharc 10

5.2 Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind 12

5.3 Am Láimhseála Glaonna agus Innéacs inrochtaineachta 12

5.4 Cruinneas Láimhseála Glaonna 13

6 Feabhsuithe Seirbhíse 13

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML) 13

6.2 eCall 14

6.3 Cur chun cinn 112 14

6.4 Athbhreithniú ar Ghnásanna Láimhseála Glaonna 14

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumais 15

7.1 112 SMS 15

7.2 Srianta ar Sheirbhís 112 SMS 15

7.3 Méideanna SMS 16

8 Dearbhú SFGÉ 16

9 Rialachas 17

Aguisín 18

Clár na bhFíoracha

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna 5
Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2009 - 2020 6
Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2019 vs 2020 7
Fíor 4: Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2019 vs 2020 8
Fíor 5: Miondealú ar Mhéideanna Glaonna in aghaidh na Seirbhíse Éigeandála 10
Fíor 6: Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind i rith 2020 12
Fíor 7: Méideanna Míosúla SMS do 2020 16

1 Réamhrá

Tá an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (SFGÉ) freagrach as gach glao agus téacs chuig 112 agus 999 a fhreagairt, agus nasc riachtanach a sholáthar idir an glaoiteoir agus na Seirbhísí Éigeandála. Féachann an SFGÉ lena chinntiú cén tSeirbhís Éigeandála atá á iarraidh (An Garda Síochána (AGS), Dóiteán, Otharcharr, Garda Cósta nó Rialú Aerthráchta (in éigeandálaí a bhaineann le haerárthaigh) agus suíomh an ghlaoiteora d'fhonn an glao a chur ar aghaidh chuig an ionad is iomchuí den tSeirbhís Éigeandála sin. Aistrítear an glao nó an téacs ansin chuig an tSeirbhís Éigeandála chuí a ghlacann an fhreagracht ansin as an nglao agus a fhreagraíonn don éigeandáil. Leanann oibritheoirí SFGÉ de mhonatóireacht ar an nglao go dtí go mbeidh sé glactha ag an tSeirbhís Éigeandála.

2 Cúlra

2.1 Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe

Le hAlt 58B den Acht um Rialáil Cumarsáide 2002 (Acht 2002) cuirtear ar chumas an Aire conradh a dhéanamh d'oibriú SFGÉ.

Mar thoradh ar phróisis soláthair phoiblí bronnadh dhá chonradh d'oibriú SFGÉ go dtí seo. Bronnadh an chéad chonradh ar BT Communications Ireland Limited (BTCIL) in 2009, cuireadh tús le hoibríochtaí an 14 Iúil 2010. Bronnadh dara conradh SFGÉ i bhFeabhra 2018, ar BTCIL freisin. Tá an conradh seo do thréimhse seacht mbliana ag dul in éag i mí na Samhna 2025.

Déantar foráil sa chonradh d'athbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht an Oibritheora SFGÉ lena n-áirítear:

(i) na Leibhéil Feidhmíochta ábhartha;
(ii) inniúlachtaí Feidhmíochta, lena n-áirítear iad siúd a bhaineann le forbairtí sa teicneolaíocht agus modhanna a úsáidtear chun na seirbhísí a sholáthar;
(iii) aon ábhair eile a aontófar le hathbhreithniú.

Seo é an dara athbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht SFGÉ faoin dara conradh.

2.2 Maoiniú SFGÉ

Tá glaonna éigeandála saoir in aisce don ghlaoiteoir[1]. D'fhonn an SFGÉ a mhaoiniú, tá foráil in Acht 2002 do Tháille Láimhseála Glaonna (muirear in aghaidh an ghlao) le gearradh ar sholáthraithe líonraí nó seirbhísí cumarsáide leictreonaí as gach glao éigeandála a dtosaíonn an glao ar a líonra. Faoi alt 58D d'Acht 2002, ní mór don Choimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) athbhreithniú agus cinneadh a dhéanamh maidir le an Táille Láimhseála Glaonna (CHF) uasta a cheadófar ar bhonn bliantúil lena chinntiú go ndéanfar na costais réasúnta a bhaineann leis an tseirbhís a oibriú, idir chaipiteal agus costais reatha bhliantúla, a aisghabháil ag an Oibritheoir SFGÉ. Leag ComReg síos an CHF do na 12 mhí go dtí 11 Feabhra 2021 ag €1.77.

2.3 Teagmhais

I mí na Samhna 2020 d'fhoilsigh an Bord Imscrúdaithe Taismí Mara (MCIB) a thuairisc i dtaca le teagmhas marfach mara in 2018 amach ó Ché Phort Rónáin, Cionn Mhálanna, Co. Dhún na nGall. Toisc go raibh glaonna chuig an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála i gceist sa teagmhas, chuathas i gcomhairle le SFGÉ agus leis an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide (an Roinn) i rith an imscrúdaithe. Tá an tuairisc ar fáil ag MCIB – Tuairisc ar Theagmhas Phort Rónáin.

3 COVID-19

Bhí tionchar suntasach ag géarchéim COVID ar an gcaoi inar cuireadh oibríochtaí SFGÉ ar fáil agus freisin ar nádúr na nglaonna a láimhseáladh i rith na bliana agus pléifear iad sin ar fud na tuairisce seo.

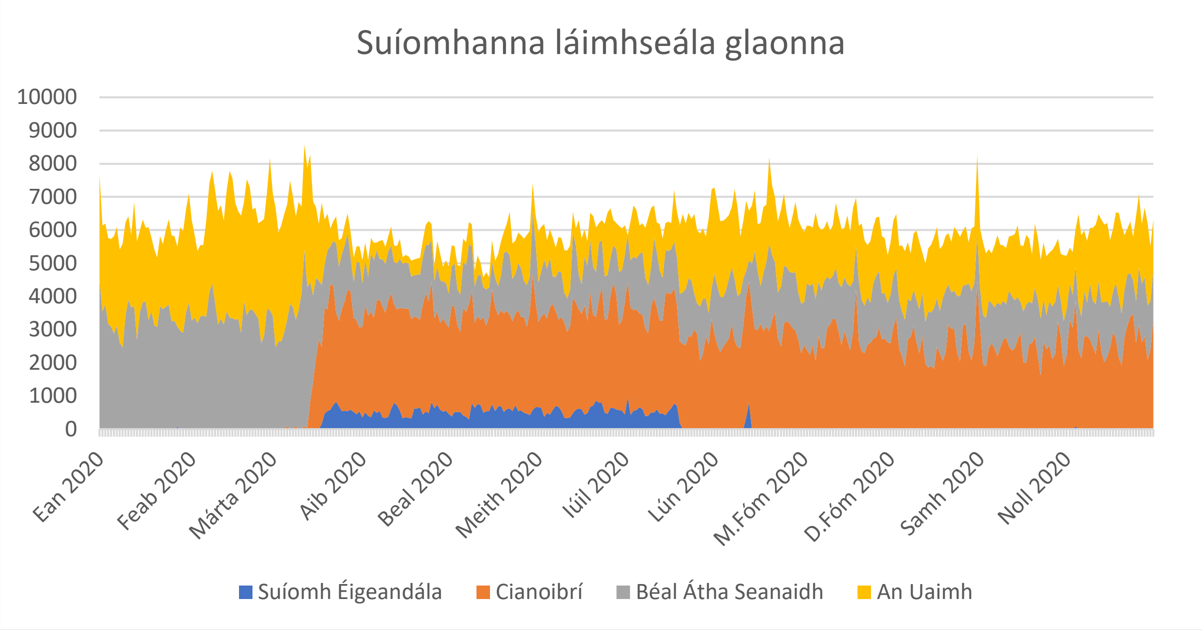
Rinne SFGÉ na bearta riachtanacha lena chinntiú gur lean na seirbhísí gan bhriseadh ar feadh na paindéime COVID agus gur cloíodh le treoirlínte an Rialtais ag an am céanna. Leanadh treoirlínte ón Rialtas maidir le scaradh sóisialta agus glantachán, le limistéir oibrithe scartha amach agus treoirlínte dochta tugtha isteach maidir le rochtain ar shuíomhanna SFGÉ. D'oscail SFGÉ a shuíomhanna teagmhasacha chun cuidiú le scaradh sóisialta lena n-áirítear sealanna lae agus oíche a scaradh. Chuir líonra IP SFGÉ ar chumas na foirne obair ó chian agus d'obair thart ar 50% den fhoireann ón mbaile i rith tréimhse an

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

athbhreithnithe seo. Le Fíor 1 tugtar cur síos ar na suíomhanna ónar láimhseáil SFGÉ glaonna i rith 2020.

Tionchar eile a bhí ag Covid ab ea leibhéal laghdaithe na nglaonna isteach a léirigh na bearta dianghlasála agus leibhéil shrianta na gníomhaíochta sa tír.

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna



4 Méideanna Glaonna

4.1 Méideanna Glaonna

Sa bhliain 2020 fuair SFGÉ 2,370,268 glaonna ar an iomlán, arb ionann agus ardú 49,298 glao nó 2.1% ar an mbliain roimhe. Cé gur lean sé seo leis an treocht aníos i nglaonna éigeandála ó 2017 i leith, bhí an ráta ardaithe níos ísle na ráta na bliana 2019 (in 2019 bhí ardú 15.6% ar 2018).

Tábla 1: Méid Bliantúil Glaonna 2010 – 2020*

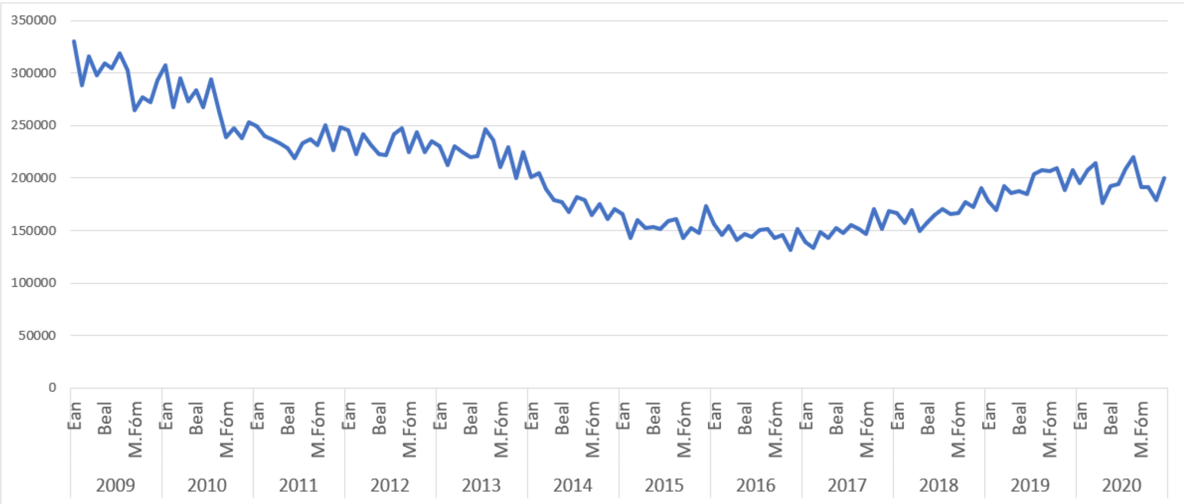
Bliain	Méid Glaonna
2010	3,230,263
2011	2,833,804
2012	2,802,406
2013	2,684,324
2014	2,149,445
2015	1,860,335
2016	1,761,166
2017	1,807,568
2018	2,008,006
2019	2,320,970
2020	2,370,268

*** Méideanna iomlána glaonna seachas glaonna tástála SMS agus glaonna athuair SMS**

Le Fíor 2 léirítear na méideanna míosúla glaonna ó 2010 go 2020.

Ó 2015 go 2019 ba é an meánmhéid glaonna thart ar 163,000 glao in aghaidh na míosa. Sa bhliain 2020 ba é an meánmhéid míosúil 197,000.

Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2009 - 2020



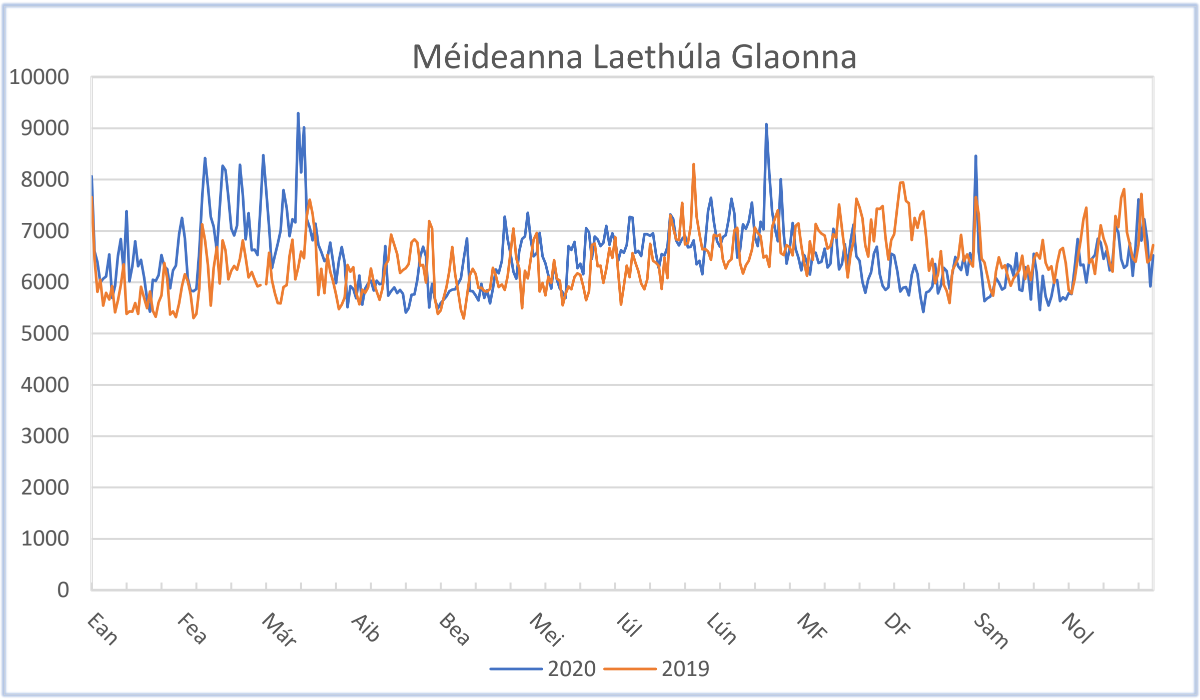
Féadfaidh tosca amhail aimsir neamhghnách, tuilte, tréimhsí saoire agus fiú líon na déirí seachtaine i mí dul gcion ar mhéideanna glaonna in aon mhí ar leith.

I bhFíor 3 léirítear an éagsúlacht i méideanna laethúla glaonna in 2020 agus aibhsítear trí bhuaic i méideanna laethúla glaonna a taifeadadh i Márta, Meán Fómhair agus Deireadh Fómhair. Ba é an lá ba ghnóthaí sa bhliain le 9,295 glao an 12 Márta, a tharla ag an am céanna le tús na srianta tosaigh sláinte poiblí Covid 19. I rith an ama seo moladh do dhaoine

glaoch ar 112 nó 999 d'eolas a bhain le Covid 19 nó más rud é go raibh cásanna amhrasta ann agus nach raibh siad ábalta teagmháil a dhéanamh lena ndochtúir. Tháinig buaicphointe na nglaonna a bhain le Covid ag 544 an 14 Márta. Ina dhiaidh sin, bhunaigh an FSS líne chabhrach ar leith chun fiosruithe a bhain le Covid a láimhseáil.

Mar a bhí in 2019, lean drochchoinníollacha aimsire agus oíche Shamhna de bheith ina n-eachtraí a mhéadaíonn méideanna laethúla glaonna.

Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2019 vs 2020

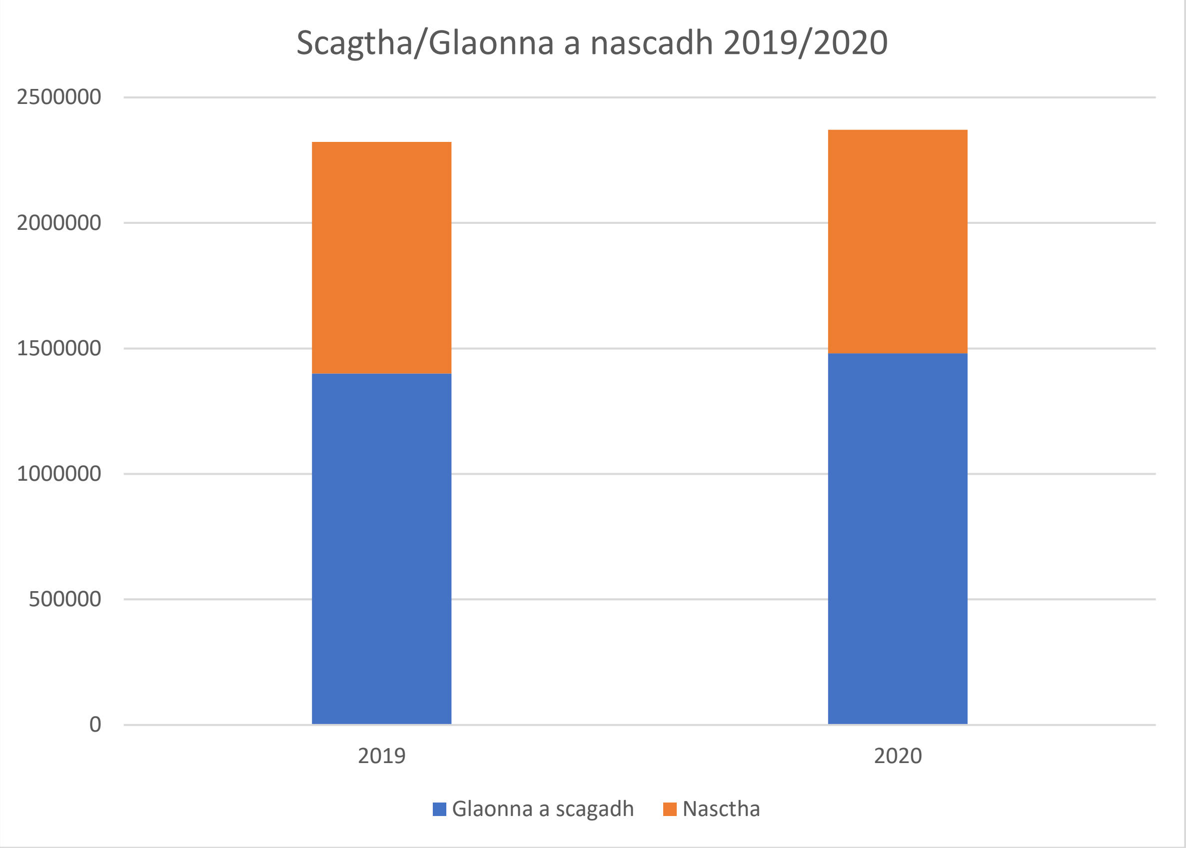


4.2 Catagóirí Glaonna

Déantar na glaonna uile chuig an SFGÉ a rangú de réir catagóire agus leagtar amach gluais de ranguithe glaonna san Aguisín.

Chomh maith le gnáthghlaonna, is iad sin glaonna a lorgaíonn Seirbhís Éigeandála agus a nasctar dá réir, cuirtear codán de ghlaonna as ranguithe eile (e.g. glaonna tostacha) a chur ar aghaidh freisin chuig na Seirbhísí Éigeandála de réir nós imeachta. Le blianta beaga anuas rinneadh thart ar 50% de na glaonna go léir a scagadh amach in aghaidh na bliana ach mar thoradh ar an ardú i méideanna glaonna (agus an t-ardú i nglaonna tostacha agus glaonna glórmhara) rinneadh formhór na nglaonna a scagadh agus gan iad a aistriú chuig na Seirbhísí Éigeandála. Sa bhliain 2020 d'ardaigh céatadán na nglaonna a scagadh amach go dtí 62.4% (2019: 60.2%) le 37.6% de ghlaonna nasctha leis na Seirbhísí Éigeandála (Fíor 4).

Fíor 4: Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2019 vs 2020



Sa bhliain 2020, bhí ardú i méid na nglaonna glórmhara agus catagóirí eile glaonna ach bhí méideanna níos lú i gcatagóirí na ngnáthghlaonna, glaonna tostacha agus leanaí ag súgradh ná mar a bhí in 2019. Bhí 823,871 glao (34.74%) a rangaíodh mar ghnáthghlaonna agus is ionann é sin agus laghdú 3.4% i líon na ngnáthghlaonna a fuarthas in 2019. Tagann an laghdú seo ag an am céanna leis na leibhéil níos ísle gníomhaíochta mar thoradh ar shrianta sláinte poiblí Covid. Bhí iomlán de 1,547,743 ag na glaonna eile go léir (neamhghnácha); b'ionann é seo agus ardú 5.2% sa chatagóir seo ó 2019.

Laghdaigh líon na nglaonna tostacha (glaonna chuig an SFGÉ a fhanann ar oscailt gan an glaoiteoir ag labhairt) den chéad uair ó 2016, ag laghdú ó 84,618 go 679,112, thíos 11.1% ón mbliain roimhe.

Ba sna ranguithe eile glaonna a bhí an t-ardú céatadáin b'airde in 2020 (ardú 33% ar 2019) agus ba iad ba chúis le tromlach an ardaithe i méideanna glaonna in 2020. Áirítear sa chatagóir seo glaonna amhail diailithe míchearta, glaonna tostacha athuaire, glanta gan urlabhra agus cealuithe de chuid an ghlaoiteora. D'ardaigh catagóir na nglaonna glórmhara faoi 17.5% bliain ar bhliain.

Tábla 2: Céatadán de Mhéideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe

† mar thoradh ar shlánú, is ionann suim na n-iomlán céatadáin in 2013, 2016 & 2020 agus 99.9%

Rangú Glaonna	2010	2011	2012	2013†	2014	2015	2016†	2017	2018	2019	2020 †
Gnáth-ghlaoch	31.2%	30.4%	28.9%	30.7%	36.8%	42.1%	43.9%	43.6%	42.0%	36.7%	34.7%
Glaonna Tostacha	48.5%	52.0%	55.8%	49.5%	43.2%	37.8%	36.1%	38.1%	37.0%	32.9%	28.6%
Glaonna Glór-mhara	8.0%	5.4%	4.7%	7.4%	7.6%	8.3%	8.5%	7.6%	10.4%	16.6%	19.1%
Leanaí ag Súgradh	2.7%	3.0%	2.4%	2.1%	2.4%	1.9%	1.8%	1.7%	1.4%	1.0%	0.8%
Eile	9.6%	9.2%	8.2%	10.2%	10.1%	9.9%	9.6%	9.0%	9.2%	12.8%	16.7%

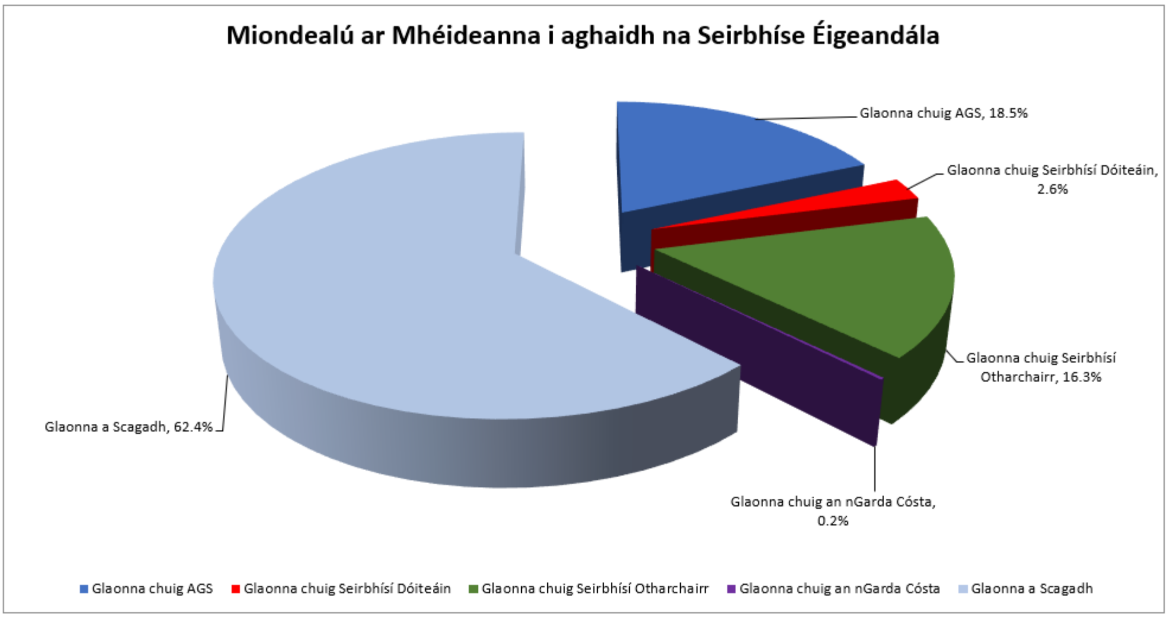
Rangú Glaonna	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gnáth-ghlaoch	354,413	861,154	781,631	765,313	786,088	782,488	773,365	786,531	841,417	852,888	823,871
Glaonna Tostacha	550,909	1,474,267	1,512,309	1,238,266	924,883	702,745	636,368	688,282	743,845	763,730	679,112
Glaonna Glór-mhara	91,041	152,256	127,463	185,763	163,094	153,400	150,001	137,048	209,336	385,016	452,340
Leanaí ag Súgradh	30,820	85,212	64,592	52,724	50,677	36,057	32,272	31,308	28,011	23,169	20,066
Eile	108,557	261,147	225,537	258,668	217,926	184,401	168,485	161,787	185,289	298,425	396,225
Iomlán	**1,135,740**	**2,834,036**	**2,711,532**	**2,500,734**	**2,142,668**	**1,859,091**	**1,760,491**	**1,804,956**	**2,007,898**	**2,323,228**	**2,371,614**

Tábla 3: Méideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe *

*** Méideanna iomlán glaonna lena n-áirítear glaonna tástála SMS agus glaonna SMS athuaire**

Fuair AGS tromlach na nglaonna gach mí ach amháin Márta nuair a nascadh 50.4% de na glaonna a nascadh leis na Seirbhísí Otharchairr. Is féidir an t-ardú seo a lua le tús na srianta tosaigh sláinte poiblí Covid 19 nuair a cuireadh glaonna a bhain le Covid tríd an SFGÉ. I bhFíor 5 tugtar miondealú de na glaonna go léir a nascadh leis na seirbhísí éigeandála.

Fíor 5: Miondealú ar Mhéideanna Glaonna in aghaidh na Seirbhíse Éigeandála



5 Cáilíocht na Seirbhíse

5.1 Osradharc

D'fheidhmigh an SFGÉ chuig caighdeán ard leanúnach in 2020, ag scagadh thart ar 1.48m glao agus ag nascadh 0.89m glaonna i rith na bliana, ag sárú na leibhéal feidhmíochta a leagtar amach sa Chonradh SFGÉ. Rinne sé láimhseáil ar bhreis agus 23.8 milliún glao ó seoladh é i mí Iúil 2010. Sa tréimhse sin, rinne sé scagadh ar bhreis agus 12.48 milliún glao agus saorú am agus acmhainní na Seirbhísí Éigeandála chun déileáil le fíorghlaonna éigeandála .

Bhí an tseirbhís ar fáil 24 uair an chloig sa lá, 365/6 lá sa bhliain ón uair a seoladh í i mí Iúil 2010, le hinfhaighteacht 100% ar feadh 2020.

Déantar glaonna a threorú chuig na Seirbhísí Éigeandála le mionsonraí faoin éigeandáil agus suíomh an ghlaoiteora le meán 16.4 soicind. Sa bhliain 2020 bhain SFGÉ cruinneas 99.46% amach i láimhseáil glaonna.

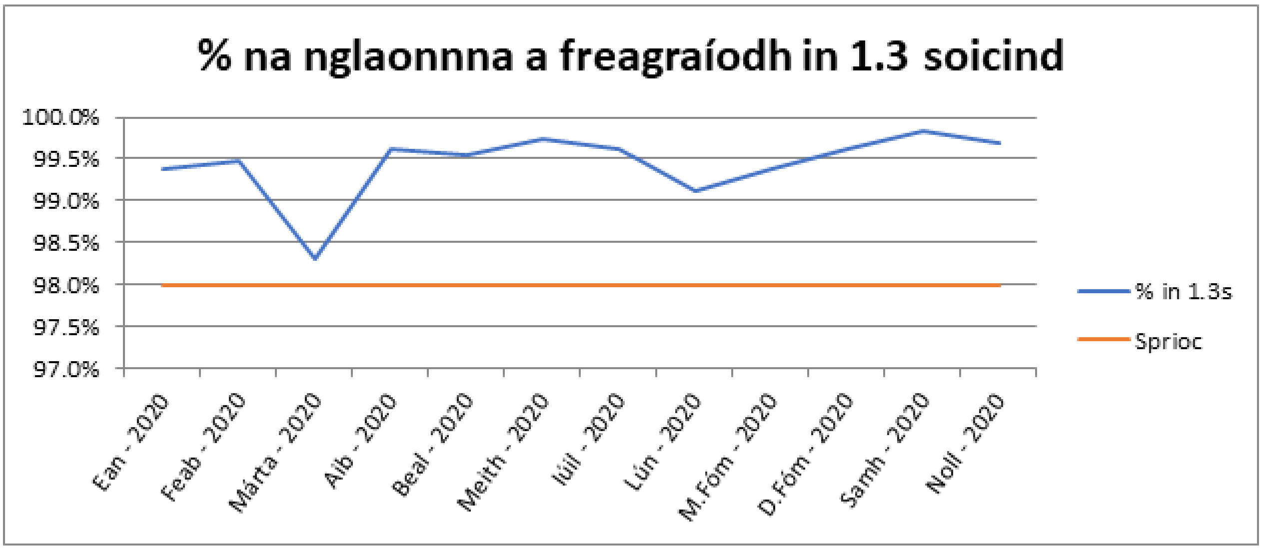
Tábla 5: Príomhtháscairí Feidhmíochta SFGÉ do 2020

ID	Paraiméadar	Minicíocht Tomhais	Tairseach	Meán
1	Infhaighteacht SFGÉ	Míosúil	99.999%	100.00%
2	Glaonna caillte	Míosúil	Gan glao caillte ar bith i rith na Tréimhse Tomhais	0
3	Dearbhú Caighdeán	Míosúil	Dearbhú bailí	Sea
4	Glaonna blocáilte féideartha	Míosúil	Ní féidir an acmhainn isteach iomlán ar fad atá ar fáil a bheith in úsáid go hiomlán níos mó ná dhá (2) shoicind ag am ar bith i rith na Tréimhse Tomhais.	0
5	Meánráta Tréigthe Glaonna (seachas glaonna <1s)	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 5% de ghlaonna tuairiscithe mar mheán laethúil	0.17%
6	Meánluas an Fhreagra	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 1.3 soicind do 98% de ghlaonna tuairiscithe mar mheán laethúil.	99.45%
7	Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Amais)	Tréimhsí 15 nóiméad agus laethúil	95% de ghlaonna in aghaidh an lae	98.32%
8	Glaonna Nasctha – Meánam Treoraithe Glaonna (seachas glaonna tréigthe agus glaonna neamhthreoraithe)	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 18 soicind do 90% de ghlaonna treoraithe tuairiscithe mar mheán laethúil.	16.4s
9a	Meánam Láimhseála Glaonna – Glaonna nasctha seachas am glao Seirbhísí Éigeandála	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 55 soicind tuairiscithe mar mheán laethúil.	53.8s
9b	Meánam Láimhseála Glaonna – Glaonna nasctha	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 60 soicind tuairiscithe mar mheán laethúil.	62.8s
10	Meánam Láimhseála Glaonna – Glaonna scagtha	In aghaidh na huaire agus laethúil	< 20 soicind tuairiscithe mar mheán laethúil.	18.7s
11	Cruinneas aistrithe	Míosúil	<0.25% d'aistrithe treoraithe chuig an tSeirbhís Éigeandála mhícheart	0.06%
12	Cruinneas Láimhseála Glaonna	Sampla randamach de 50 glao in aghaidh an Ionaid Oibritheora SFGÉ in aghaidh na míosa	99% go míosúil arna thomhas go neamhspleách	99.46%
13	Gearáin Custaiméara nó Seirbhíse Éigeandála i gcoinne SFGÉ	Míosúil	2 in aghaidh na míosa nó 1 in aghaidh gach 200,000 glao	0

5.2 Céatadán na nGlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind

Ní mór do SFGÉ 98% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 1.3 soicind de réir Príomhtháscaire Feidhmíochta 6 i dTábla 5 thuas. Sa bhliain 2020, freagraíodh 99.45% de ghlaonna laistigh den spriocam 1.3 soicind.

Fíor 6: Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind i rith 2020



5.3 Am Láimhseála Glaonna agus Innéacs inrochtaineachta

Déantar monatóireacht ar an bhfeidhmíocht i dtaca le ham láimhseála glaonna trí roinnt Príomhtháscairí Feidhmíochta, a bhfuil na cinn is tábhachtaí díobh leagtha amach i dtábla 5. Tógann glaonna nasctha níos mó ama go mór le láimhseáil ar an meán ná catagóirí eile glaonna mar thoradh ar an t-am a ghlactar chun sonraí a fháil ó na glaoiteoirí agus a chinntiú go leantar na nósanna imeachta cearta i dtaca le haistriú chun eolas a bhaineann le teagmhas éigeandála a aistriú go cruinn chuig an Oibritheoir Seirbhísí Éigeandála.

Níor baineadh amach Príomhtháscaire Feidhmíochta 9A (AN meánfhad ama a ghlactar ón uair a fhreagraíonn an tOibritheoir Glao Éigeandála go dtí go stopann an mhonatóireacht, seachas an t-am glao chuig an tSeirbhís Éigeandála) i Márta agus Aibreán 2020. Sa dá mhí sin d'ardaigh an t-am a glacadh chun an glao a láimhseáil go 55.7 soicind atá os cionn na sprice de 55 soicind. Déanann SFGÉ monatóireacht ar ghlaonna otharchairr níos faide ná glaonna seirbhíse éigeandála eile. Toisc gur ardaigh an céatadán de ghlaonna a nascadh

leis an tseirbhís otharchairr i rith an ama seo, d'ardaigh an t-am láimhseála glaonna os cionn na sprice 55 soicind.

Leis an bPríomhtháscaire Feidhmíochta 7, Innéacs Inrochtaineachta, éilítear go bhfaighidh 95% de thréimhsí 15 nóiméad feidhmíocht ina bhfreagraítear 95% de Ghlaonna Éigeandála laistigh de 3 shoicind sa tréimhse sin. I mí an Mhárta shroich 94.75% de na tréimhsí 15 nóiméad an méadrach seo. Tharla sé seo mar thoradh ar leibhéal ard na nglaonna a bhain le Covid-19.

Bhailigh SFGÉ 9 bpointe easnaimh i dtaca leis an dá Phríomhtháscaire Feidhmíochta seo.

5.4 Cruinneas Láimhseála Glaonna

Ní mór do SFGÉ cruinneas láimhseála glaonna 99% in aghaidh na míosa a choinneáil, agus nuair a fhaightear meán thar an bliain bhain an tseirbhís cruinneas láimhseála glaonna 100% amach.

6 Feabhsuithe Seirbhíse

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML)

Is éard is AML ann teicneolaíocht d'fhóin phóca chun cuidiú le modhanna reatha chun teacht ar ghlaoiteoirí a fhóin phóca a dhéanann teagmháil leis na Seirbhísí Éigeandála ar 112 nó 999. Oibríonn sé trí chomhordanáidí fóin a aimsiú go huathoibríoch agus teachtaireacht téacs a chur chuig an SFGÉ nuair a dhiailítear uimhir 112 nó 999. Cuirtear na chomhordanáidí ar aghaidh láithreach chuig na Seirbhísí Éigeandála ag freagairt agus ag seoladh pearsanra éigeandála chuig glaoiteoirí i gcruachás ar fud na hÉireann.

Is teicníc costaséifeachtach é atá ábalta cruinneas i bhfad níos fearr a thabhairt faoi shuíomh an ghlaoiteora ná mar a bhí ar fáil roimhe seo. I bhformhór na gcásanna féadfar a bheith ag súil leis go mbeidh sé seo laistigh de 50 méadar de shuíomh an úsáideora i bhfírinne i gcás ina gcinnfear ceangal GPS nó Wi-Fi agus i gcásanna ina bhfuil GPS socruithe, laistigh de 10 méadar.

Mhéadaigh an infhaighteacht de AML ar ghlaonna éigeandála soghluaiste go seasta ó seoladh go hoifigiúil é in Éirinn i nDeireadh Fómhair 2017. Sa bhliain 2019 cumasaíodh AML do SMS éigeandála ar ghléasanna Android agus i mí na Nollag 2020 bhí AML ar fáil ar 57% de na glaonna soghluaiste go léir agus 41% de theachtaireachtaí téacs SMS.

6.2 eCall

Glao éigeandála 112 is ea eCall a thionscnaítear de láímh, ag daoine i bhfeithicil, nó go huathoibríoch a luaithe is a bhraitheann braiteoir i bhfeithicil tuairt ó imbhualadh tromchúiseach. Nuair a ghníomhaítear é, bunaíonn eCall ceangal gutha leis an SFGÉ.

Ag baint úsáid as an líne ghutha, seoltar Tacar Íosta Sonraí Data (MSD) chuig an oibritheoir SFGÉ. Is iad na sonraí is tábhachtaí an geo-shuíomh cruinn de shuíomh an imbhuailte. Tá sé riachtanach suíomh cruinn an imbhuailte a bheith ar eolas chun cuidiú leis na Seirbhísí Éigeandála teacht ar an suíomh i bhfad níos tapúla.

Tá sé d'acmhainn ag gach carr nua a síoladh san Eoraip ó Aibreán 2018 eCall a dhéanamh. Tá de de chumas ag an gcóras SFGÉ glaonns eCall a ghlacadh agus a nascadh leis na Seirbhísí Éigeandála. Sa bhliain 2020 fuair SFGÉ 1,882 glao eCalls, a raibh 1,640 díobh ina nglaonna eCall de láimh (tionscanta ag an úsáideoir) agus a raibh an 242 eile ina nglaonna eCall uathoibríoch (tionscanta ag gléas).

6.3 Cur chun cinn 112

Bhí ionadaithe ón SFGÉ i láthair ag Taispeántas na nEolaithe Óga BT san RDS in Eanáir 2020. Ag an ócáid seo, i gcomhar leis na Seirbhísí Éigeandála, rinne sé cur chun cinn agus bolscaireacht ar 112 do lucht féachana leathan ilchineálach.

Rinne SFGÉ cuir i láthair freisin i rith na bliana chuig páirtithe leasmhara chun an tseirbhís a mhíniú agus chun úsáid 112 a chur chun cinn. Déantar infhaighteacht na huimhreach 112 agus a hinúsáidteacht ar fud an Aontais Éorpaigh a phoibliú freisin ar an suíomh gréasáin 112.

6.4 Athbhreithniú ar Ghnásanna Láimhseála Glaonna

D'fhostaigh an Roinn na sainchomhairleoirí BearingPoint i mí na Samhna 2020 chun athbhreithniú a dhéanamh ar na Gnásanna Láimhseála Glaonna reatha a úsáideann SFGÉ. Is éard atá sna Gnásanna Láimhseála Glaonna tacar cuimsitheach de ghnásanna oibriúcháin a d'fhorbairt an tOibritheoir SFGÉ a thugann cur síos ar na prionsabail agus gnásanna i dtaca le láimhseáil glaonna atá le leanúint ag a fhoireann ag freagairt glaonna éigeandála. Sna gnásanna leagtar amach na céimeanna agus na scripteanna nach mór do na láimhseálaithe a leanúint do chatagóirí éagsúla de ghlaonna agus suíomhanna éagsúla. Coinnítear na gnásanna faoi athbhreithniú go leanúnach agus aontaítear athruithe trí Fhóras Seirbhísí Éigeandála ar a bhfuil cathaoirleach ón Roinn agus ar a bhfuil ionadaithe ó na

Seirbhísí Éigeandála agus ón oibritheoir SFGÉ. Meastar go gcuirfear an t-athbhreithniú ar na Gnásanna Láimhseála Glaonna i gcrích in 2021.

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumais

7.1 112 SMS

Tá an Roinn tiomanta do rochtain ar na Seirbhísí Éigeandála ar chumasú do dhaoine faoi mhíchumais. Déanann an Roinn, in éineacht leis an SFGÉ, monatóireacht rialta ar fhorbairtí sa teicneolaíocht mar chuid de phróiseas feabhsúcháin leanúnaigh chun na seirbhísí 112/999 a fhorbairt, go háirithe do dhaoine faoi mhíchumais.

Bhí Éire ar cheann de na tíortha na thúisce san Eoraip a chuir seirbhís SMS ar fái chun rochtian ar Sheirbhísí Éigeandála agus ó 2012 i leith féadfaidh daoine in Éirinn teachtaireachtaí téacs SMS a úsáid chun teagmháil a dhéanamh leis an SFGÉ. Cé nach bhfuil sé ann go heisiach do dhaoine faoi mhíchumais, cuireann an tseirbhís ar chumas daoine, go háirithe iad siúd atá bodhar, faoi allaíre nó a bhfuil lagú urlabhra orthu, teachtaireachtaí téacs SMS a chur chuig an SFGÉ. Buntáiste eile atá ag SMS is ea nach mbíonn gá aige leis an gcaighdeán céanna comhartha agus go mb'fhéidir go bhfeidhmeoidh sé i limistéir ina bhfuil droch-chomhartha d'fhóin phóca. Cuireadh feabhas ar an 112 SMS in 2019 chun tacú leis an teicneolaíocht AML ag ligean don SFGÉ eolas cruinn faoi shuíomhanna a chur ar aghaidh chuig an tSeirbhís Éigeandála nuair a bhíonn sé ar fáil ar SMS go 112. Tá na téacsanna 112 SMS saoir in aisce don té a sheolann an téacs.

Is féidir le húsáideoirí na seirbhíse réamhchlárú don tseirbhís ar shuíomh gréasáin 112 nó tríd an bhfocal "register" a sheoladh i dteachtaireacht SMS chuig 112.

7.2 Srianta ar Sheirbhís 112 SMS

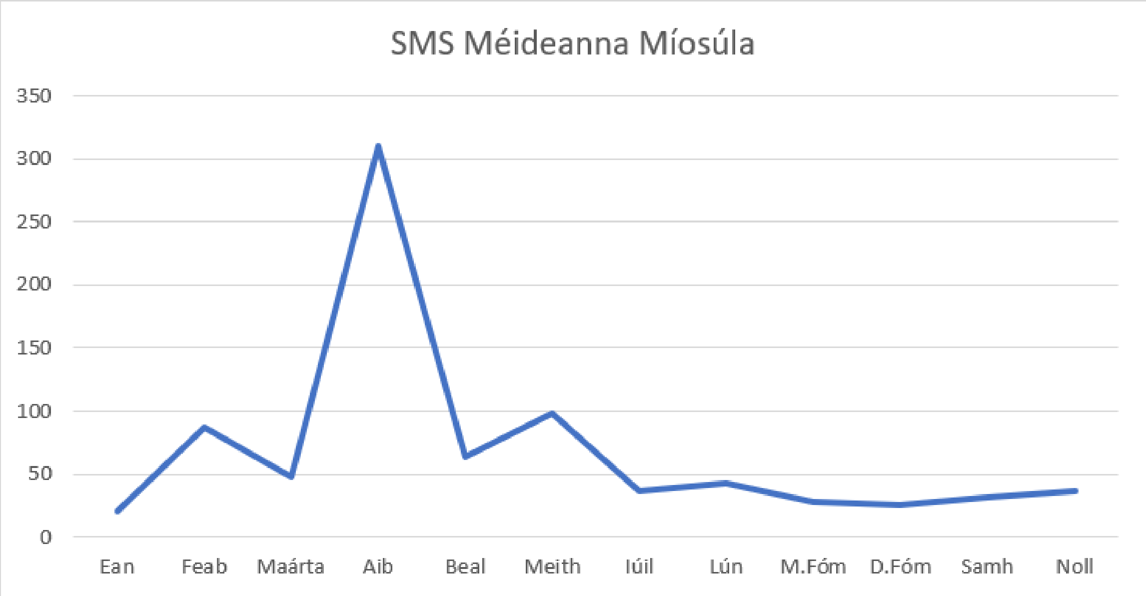
Mar sin féin, tá srianta ar úsáid na teicneolaíochta SMS toisc nach seirbhís fíorama í le barantás seachadta. Dá bhrí sin, sa chás nach bhfaightear freagra ar theachtaireacht SMS laistigh de 2 nóiméad, molann an SFGÉ go gcuirfidh seoltóir na teachtaireachta téacs an dara 112 SMS. Ach más rud é go bhfuil an duine ábalta glao gutha a dhéanamh chuig 112 nó 999 molann an SFGÉ go ndéanfadh an duine amhlaidh.

Tá tuilleadh eolais ar fáil ar an suíomh gréasáin Suíomh Gréasáin 112 – Seirbbhís SMS

7.3 Méideanna SMS

Láimhseáíl SFGÉ 829 teachtaireacht SMS in 2020 agus cheangail siad 271 díobh sin le Seirbhís Éigeandála.

Fíor 7: Méideanna Míosúla SMS do 2020



8 Dearbhú SFGÉ

Tá na dearbhuithe seo a leanas bainte amach agus coimeádta ag an SFGÉ:

- **ISO9001** – Iena leagtar amach na céimeanna atá riachtanach chun córas bainistíochta cáilíochta a ghlacadh. Tá sé ceaptha le cuidiú le heagraíochtaí a chinntiú go sásaíonn siad riachtanais agus ionchais na gcustaiméirí agus na bpáirtithe leasmhara eile freisin, bunaithe ar phrionsabail bainistíochta cáilíochta a aithnítear go hidirnáisiúnta arna leagan amach ag Eagraíocht Idirnáisiúnta na gCaighdeán (ISO).

- **ISO27001:2013** – Iena leagtar amach na riachtanais ag córas bainistíochta slándála faisnéise. Is cuid é de chnuasach caighdeán ISO27000 a bhaineann le faisnéis agus cibearshlandáil agus a chuireann tacar cuimsitehach de rialuithe ar fáil, bunaithe ar an dea-chleachtas sa tslándáil faisnéise.

- **ISO22301:2012** – caighdeán domhanda, a chuireann creat bainistíochta doiciméadaithe ar fáil chun cosaint nó laghdú a dhéanamh ar an dóchúlacht go dtarlóidh teagmhais suaiteacha agus ullmhú, freagairt agus teacht aniar ó theagmhais shuaiteacha dá leithéid nuair a tharlaíonn siad. Sa bhliain 2021 bhig an dearbhú seo chuig ISO22301:2019.

9 Rialachas

Déantar an tSeirbhís SFGÉ a bhainistiú trí roinnt fóram: Grúpa Seirbhísí Éigeandála SFGÉ, Coiste Caidrimh SFGÉ, Fóram Tionscail SFGÉ agus Fóram Oibritheorí SFGÉ. Tagann gach grúpa le chéile go rialta i rith na bliana agus connítear miontuairiscí ar gach cruinniú.

Feidhmíonn **Fóram Sheirbhisí Éigeandála SFGÉ** mar Bhird Tionscadail don SFGÉ agus bíonn cathaoirleach ón mBord air. Bíonn ionadaithe air freisin ón nGarda Síochána, an tSeirbhis Náisiúnta Otharchairr, an tSeirbhís Dóiteáin, Garda Cósta na hÉireann, an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus an tOibritheoir SFGÉ. Is é an ról atá aige feidhmiú mar bhord comhairle agus comhairle a chur ar an Aire Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide maidir leis an mbainistiú ar an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála, Tagann sé le chéile ar bhonn ráithiúil.

Tagann an **Coiste Caidrimh SFGÉ** idir an Roinn agus SFGÉ le chéile go ráithiúil agus déanann sé breithniú ar fheidhmíocht oibríochtúil, cúrsaí oibríochtúla a thagann chun cinn, agus feabhsúcháin seirbhíse.

Bíonn cathaoirleach ó ComReg ar **Fhóram Tionscai SFGÉ** agus bíonn ionadaithe air ó ComReg, an Roinn, an tOibritheoir SFGÉ agus an Tionscal Teileachumarsáide. Éascaíonn sé plé faoi cheisteanna teileachumarsáide a bhaineann le SFGÉ.

Fóram is ea **Fóras Oibritheoirí SFGÉ** go ghlacadóirí glaonna SFGÉ cúrsaí a chur i láthair a bhaineann le gnéithe oibríochtúla den SFGÉ chuig an Roinn lena n-áirítear moltaí d'athruithe ar ghnásanna chun feabhas a chur ar an aistriú chuig Seirbhísí Éigeandála agus feabhas a chur ar cháilíocht na seirbhíse do ghlaoiteoirí.

Déanann an Roinn Iniúchtaí Míosúla freisin ar Ghlaonna Éigeandála ag an lárionad SFGÉ, agus bíonn na tuairiscí ó na hiniúchtaí seo mar bhonn le hathbhreithnithe oibríochtúla SFGÉ. Mar thoradh ar shrianta sláinte poiblí Covid-19 rinneadh na hiniúchtaí seo ó chian ó Mhárta na bliana 2020.

Aguisín

Rangú Glaonna	Sainmhíniú	Urlabhra i Láthair?
Gnách	Gnáthghlao ina ndéanann an duine iarraidh ar sheirbhís agus ina nasctar an glao le Seirbhís Éigeandála	Tá
Glanta gan Urlabhra	Glao ina scriosann an glaoiteoir an glao gan iarraidh ar sheirbhís a dhéanamh	Níl
Glaonna Tostacha	Glao a fhanann ar oscailt gan an glaoiteoir ag labhairt. Déantar na glaonna seo a thriáiseáil de réir na gnásanna do Ghlaonna Tostacha	Níl
Glaonna Glóracha	Glao bréagach a ghintear ar líonra líne seasta, a bhaineann leis an aimsir de ghnáth	Níl
Leanaí ag Súgradh	Glaonna ó leanaí a dhéantar a thriáiseáil i gcomhréir leis na gnásanna do Leanaí/Aosaigh Óg/Níos Sine ag Súgradh	Tá
Maslach	Glao ó bhaill den phobal atá maslach don Oibritheoir SFGÉ nuair nach ndéantar iarraidh ar Sheirbhís Éigeandála	Tá
Cúnamh Nach Seirbhísí Éigeandála	Glao ina ndéanann an glaoiteoir iarraidh ar sheirbhís lasmuigh de na ceithre Sheirbhís Éigeandála	Tá
Diailithe Míchearta	Glao ina dtugann an glaoiteoir le fios go bhfuil botún déanta acu ag glaoch ar an SFGÉ	Tá
Cuireann an Custaiméir ar Ceal	Glao ina labhraíonn an custaiméir agus ina gcuireann siad an glao ar ceal	Tá
Tréigthe	Glao a chríochnaíonn sular féidir é a chur ar aghaidh chuig an gcéad Oibritheoir SFGÉ atá ar fáil	Níl