Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

An tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála
Athbhreithniú Bliantúil

2021

Arna ullmhú ag an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide
gov.ie

Clár Ábhar

Clár Ábhar i

Tábla Fíoracha i

1 Réamhrá 1

2 Cúlra 1

2.1 Bunús agus Cuspóir an Athbhreithnithe 1

2.2 Cistiú ECAS 2

3 COVID-19 2

4 Méideanna Glaonna 3

4.1 Méideanna Glaonna 3

4.2 Catagóirí Glaonna 5

5 Cáilíocht na Seirbhíse 8

5.1 Forbhreathnú 8

5.2 An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind 9

5.3 Am Láimhseála Glaonna agus Innéacs Inrochtaineachta 10

5.4 Cruinneas Láimhseála Glaonna 11

6 Feabhsuithe Seirbhíse 11

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML) 11

6.2 eCall 11

6.3 Athbhreithniú ar Nósanna Imeachta maidir le Láimhseáil Glaonna 12

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas 12

7.1 Seirbhís SMS 112 12

7.2 Srianta ar Sheirbhís SMS 112 13

7.3 Méid na dTeachtaireachtaí Téacs SMS 13

8 Deimhniú ECAS 14

9 Rialachas 15

Aguisín 16

Tábla Fíoracha

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna 3
Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2011 – 2021 4
Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2020 vs 2021 5
Fíor 4 Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2020 vs 2021 6
Fíor 5: Miondealú ar Mhéideanna Glaonna de réir na Seirbhíse Éigeandála 8
Fíor 6: An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind 10
Fíor 7: Méideanna Míosúla Teachtaireachtaí Téacs SMS don bhliain 2021 13

1 Réamhrá

Tá freagracht ar an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (ECAS) as gach glao ar 112 agus 999 agus gach téacs chuig na huimhreacha sin a fhreagairt, agus nasc ríthábhachtach á sholáthar aici idir an glaoiteoir agus na Seirbhísí Éigeandála. Féachann ECAS lena dhéanamh amach cén tSeirbhís Éigeandála atá á hiarraidh (an Garda Síochána, Seirbhísí Dóiteáin, Seirbhísí Otharchairr, Seirbhísí Garda Cósta nó, i gcás éigeandálaí lena mbaineann aerárthach, Seirbhísí Rialaithe Aerthráchta. Déanann ECAS suíomh an ghlaoiteora amach freisin chun an glao a atreorú chuig an ionad is cuí le haghaidh na Seirbhíse Éigeandála sin. Aistrítear an glao ansin chuig an tSeirbhís Éigeandála chuí nó, i gcás teachtaireachtaí téacs SMS, léitear na teachtaireachtaí amach don oibritheoir seirbhíse éigeandála, a fhreagraíonn tríd an oibritheoir de chuid ECAS, agus a ghlacann freagracht ansin as an éigeandáil. Leanann oibritheoirí ECAS le faireachán a dhéanamh ar an nglao go dtí go nglacfaidh an tSeirbhís Éigeandála leis.

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 le haghaidh oibriú ECAS.

Ag teacht sna sála ar phróiseas soláthair phoiblí, dámhadh an conradh do BT Communications Ireland Limited (BTCIL) sa bhliain 2018. Tá an conradh seo le haghaidh tréimhse seacht mbliana a rachaidh in éag i mí na Samhna 2025.

Déantar foráil sa chonradh d'athbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht Oibritheoir ECAS, lena n-áirítear:

(i) Na Leibhéil Feidhmíochta ábhartha;
(ii) Inniúlachtaí Feidhmíochta, lena n-áirítear iad sin a bhaineann le forbairtí sa teicneolaíocht agus le modhanna a úsáidtear chun an tseirbhís a sholáthar;
(iii) Aon nithe eile a aontófar lena n-athbhreithniú.

Seo é an tríú hathbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht ECAS faoin gconradh.

FAOI RÚN

2.2 Cistiú ECAS

Tá glaonna éigeandála saor in aisce don ghlaoiteoir[1]. Chun ECAS a chistiú, déantar foráil le hAcht 2002 do Tháille Láimhseála Glaonna (muirear in aghaidh an ghlao) le gearradh ar sholáthraithe líonraí cumarsáide leictreonaí 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) an Táille Láimhseála Glaonna uasta a cheadófar a athbhreithniú agus a chinneadh ar bhonn bliantúil chun a chinntiú go n-aisghabhfaidh Oibritheoir ECAS na costais réasúnacha a bhaineann leis an tseirbhís a oibriú, idir chostais chaipitil agus chostais reatha bhliantúla. Ag teacht sna sála ar phróiseas comhairliúcháin, shocraigh ComReg an Táille Láimhseála Glaonna le haghaidh an 12 mhí go dtí an 11 Feabhra 2022 ag €2.83.

3 COVID-19

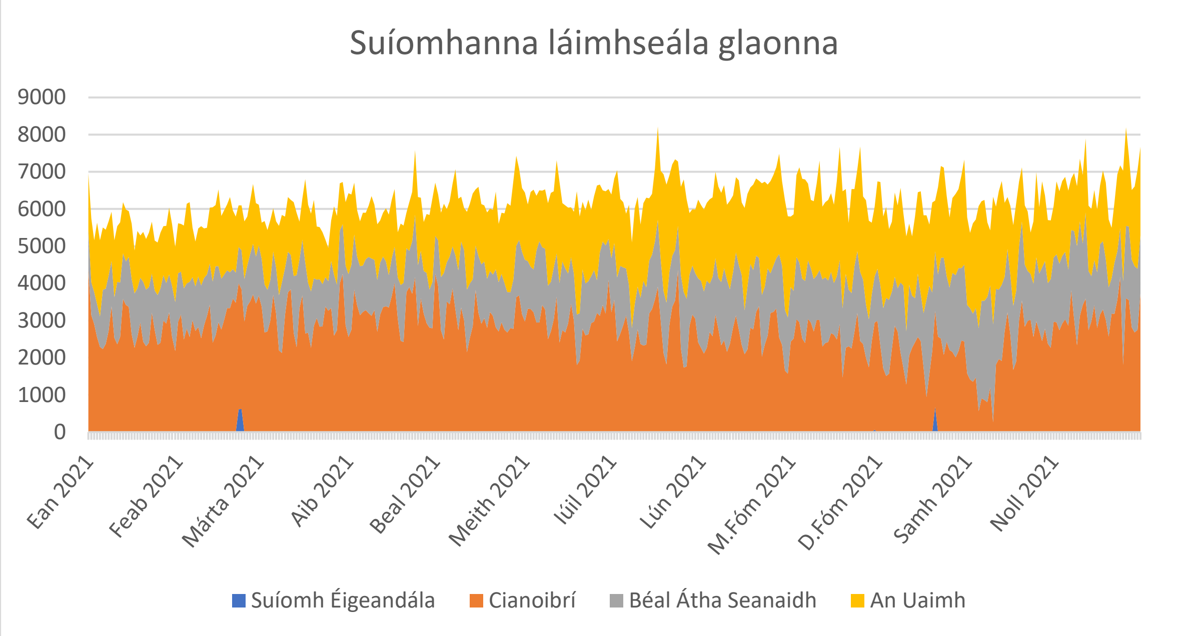
Lean paindéim COVID-19 de thionchar suntasach a bheith aici ar an dóigh ar soláthraíodh oibríochtaí ECAS agus ar nádúr na nglaonna a láimhseáladh.

Rinne ECAS na bearta riachtanacha chun a chinntiú gur lean na seirbhísí ar aghaidh gan bhriseadh, agus iad ag cloí le treoirlínte an Rialtais ag an am céanna. Chuir líonra IP ECAS ar chumas na foirne obair ó chian agus lean roinnt ball foirne ar aghaidh ag obair ón mbaile le linn thréimhse an athbhreithnithe seo.

Tugtar breac-chuntas i bhFíor 1 ar na suíomhanna ónar láimhseáil ECAS glaonna sa bhliain 2021.

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

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna



4 Méideanna Glaonna

4.1 Méideanna Glaonna

Sa bhliain 2021, fuair ECAS 2,378,926 ghlao ar an iomlán. B'ionann an figiúr sin agus méadú 8,658 nglao, nó 0.36%, ar an mbliain roimhe. Cé gur lean sé sin leis an treocht aníos i nglaonna éigeandála ó bhí an bhliain 2017 ann, bhí ráta an mhéadaithe i bhfad níos ísle ná ráta na bliana 2020 (bhí méadú 2.1% ar ráta na bliana 2019 ann sa bhliain 2020).

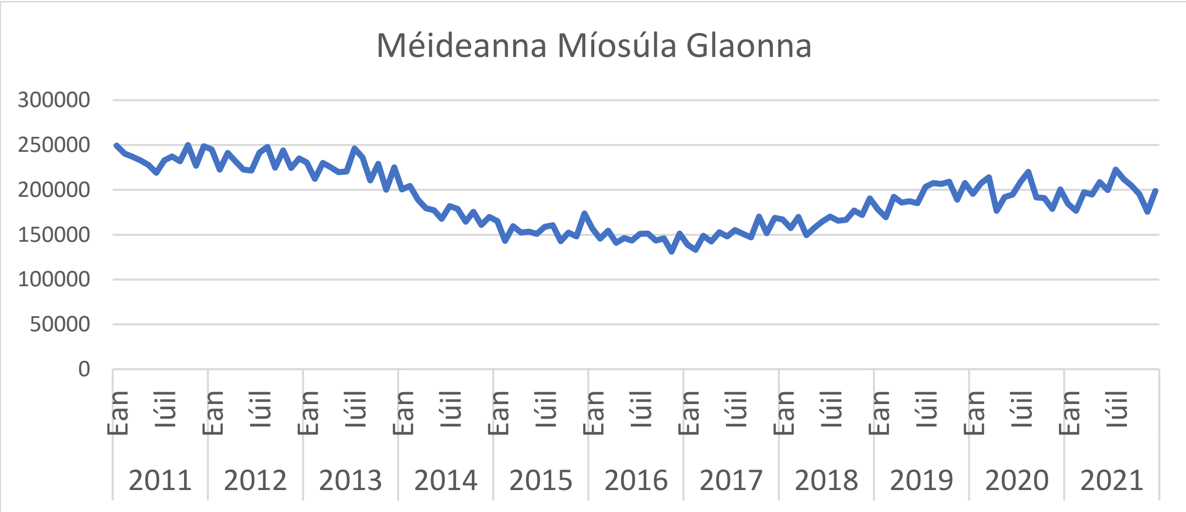
Tábla 1: Méid Bliantúil Glaonna 2011 – 2021*

Bliain	Méid Glaonna
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
2021	2,378,926

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

Ón mbliain 2011 go dtí an bhliain 2021, ba é an meánmhéid glaonna ná thart ar 189,000 glao in aghaidh na míosa. Sa bhliain 2021, ba é 197,500 glao an meánmhéid míosúil, mar a léirítear i bhFíor 2 thíos.

Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2011 – 2021

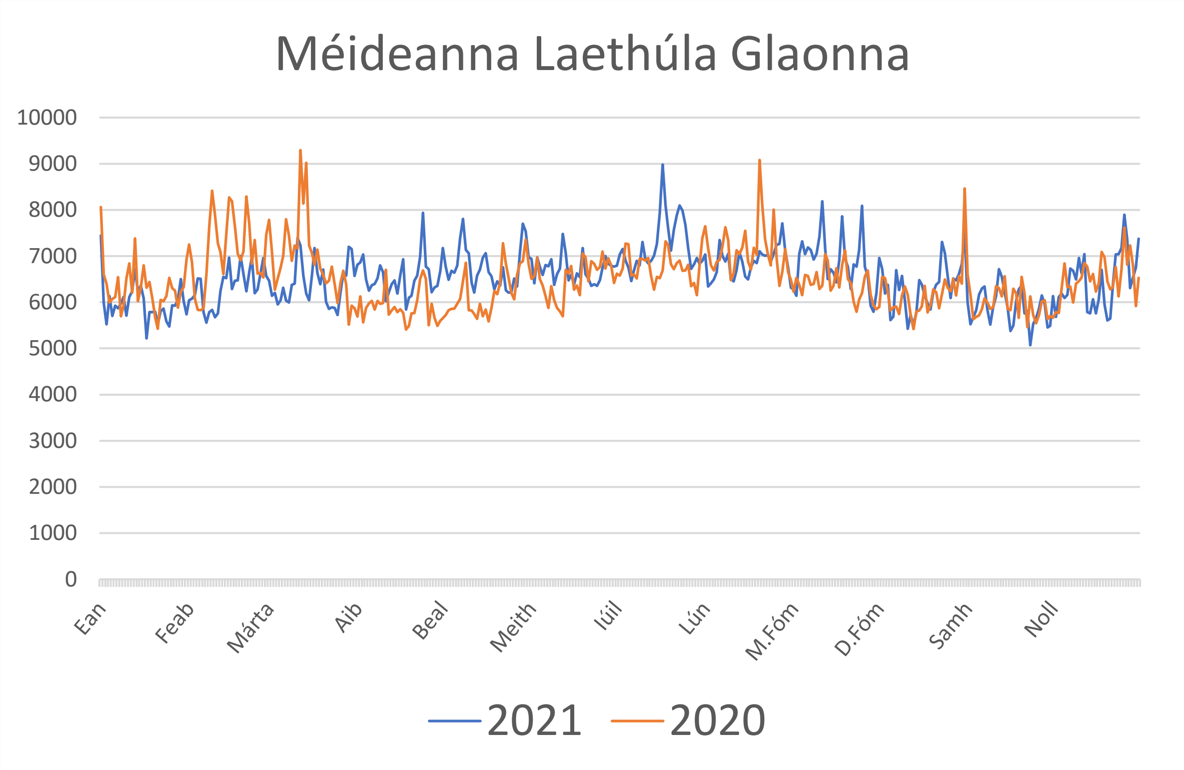


D'fhéadfadh tosca amhail aimsir neamhghnách, tuilte, tréimhsí saoire, agus an líon déirí seachtaine sa mhí, fiú, dul i gcion ar mhéideanna glaonna in aon mhí ar leith.

Léirítear i bhFíor 3 an éagsúlacht i méideanna laethúla glaonna sa bhliain 2021 agus taispeántar inti buaiceanna suntasacha i méideanna glaonna, ar taifeadadh dhá cheann díobh i mí Iúil agus i mí Dheireadh Fómhair. Ba é an lá ba ghnóthaí sa bhliain, agus 8,983 ghlao ann, ná an 17 Iúil, a bhí i gcomhthráth le tonn teasa sa tír.

Mar a bhí amhlaidh sa bhliain 2020, lean drochdhálaí aimsire agus Oíche Shamhna de bheith ina n-eachtraí a mhéadaigh méideanna laethúla glaonna.

Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2020 vs 2021



4.2 Catagóirí Glaonna

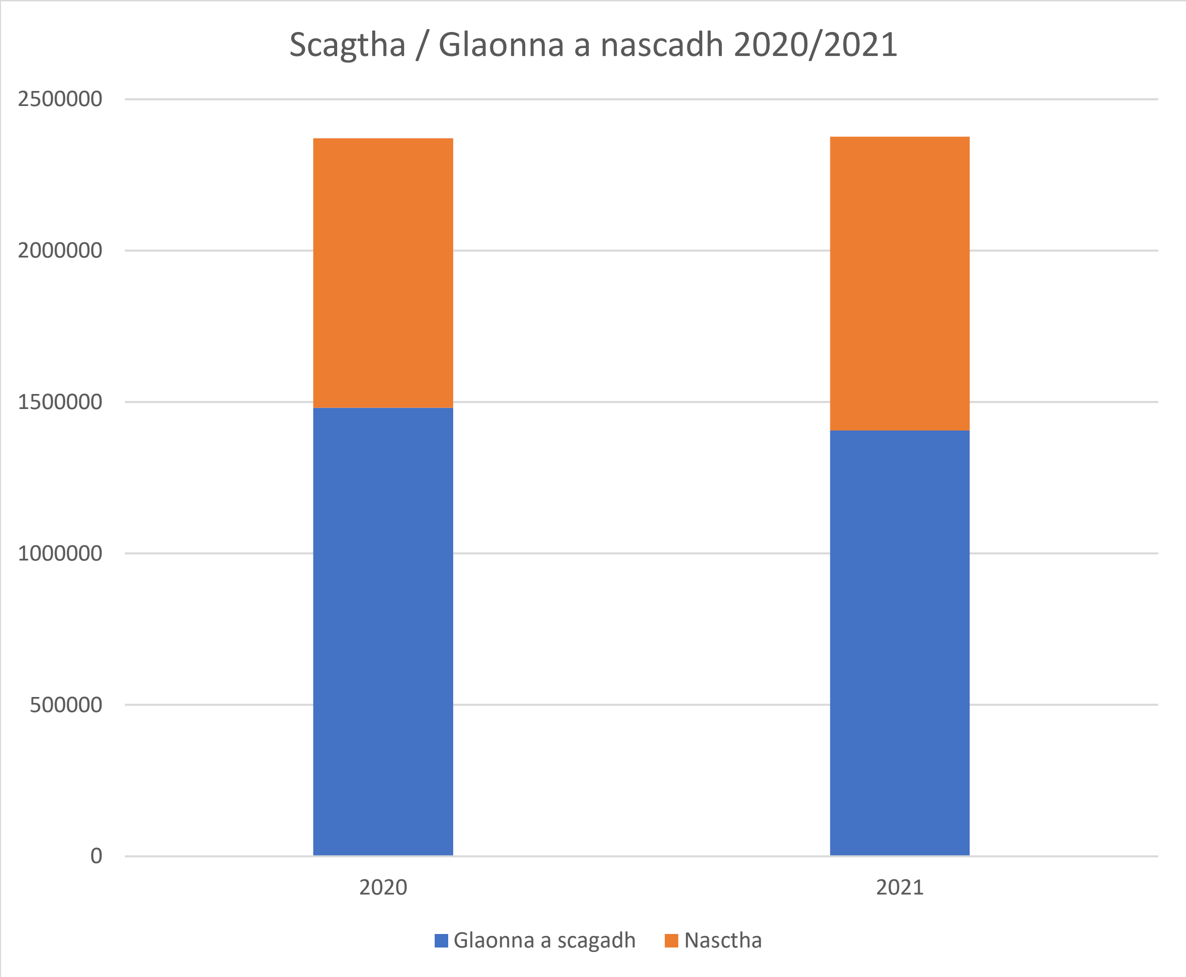
Déantar na glaonna uile ar ECAS a rangú de réir catagóire agus leagtar gluais ina mínítear ranguithe glaonna amach san Aguisín.

Chomh maith le "Gnáthghlaonna", is iad sin glaonna ina lorgaítear Seirbhís Éigeandála agus a nasctar dá réir, déantar roinnt glaonna as ranguithe eile ("Glaonna Tostacha", mar shampla) a chur ar aghaidh freisin chuig na Seirbhísí Éigeandála, le linn cloí le nósanna imeachta. Le blianta beaga anuas, rinneadh thart ar 60% de na glaonna uile a scagadh amach in aghaidh na bliana. Mar thoradh ar an méadú i méideanna glaonna (agus mar thoradh ar an laghdú i nglaonna "Tostacha", i nglaonna "Glórmhara" agus i nglaonna "Leanaí ag Súgradh"), áfach, tá méid níos lú glaonna á scagadh (is é sin le rá, glaonna gan a bheith á n-aistriú chuig na Seirbhísí Éigeandála). Sa bhliain 2021, laghdaigh céatadán na nglaonna a scagadh amach go dtí 59.2% (2020: 62.44%), agus 40.8% de ghlaonna a bheith nasctha leis na Seirbhísí Éigeandála (Fíor 4).

Is féidir an méadú sna glaonna a nascadh chuig na Seirbhísí Éigeandála a chur síos go páirteach don laghdú i gcineálacha glaonna amhail "Glaonna Glórmhara" agus "Glaonna

Tostacha”. Bhí líon méadaithe “Gnáthghlaonna” á bhfáil ag ECAS lena nascadh ar aghaidh chuig an tSeirbhís Éigeandála ábhartha.

Fíor 4 Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2020 vs 2021



Sa bhliain 2021, bhí laghdú ann i méid na nglaonna sna catagóirí “Glaonna Glórmhara”, “Leanaí ag Súgradh” agus “Glaonna Tostacha” i gcomparáid leis an mbliain roimhe, agus bhí méideanna níos airde glaonna ann sa chatagóir “Gnáthghlaonna” agus i gcatagóirí eile glaonna ná mar a bhí sa bhliain 2020.

Bhí 904,146 ghlao (38%) ann a rangaíodh mar “Ghnáthghlaonna” agus b’ionann é sin agus méadú 3.3% sa líon “Gnáthghlaonna” a fuarthas sa bhliain 2020. Tharla an méadú sin i gcomhthráth le maolú shrianta Covid-19 agus le méideanna níos lú de na cineálacha glaonna thuasluaite a bheith á bhfáil. Maidir le gach glao eile (e.g., “Diailithe Míchearta”, “Glanta gan Urlabhra”), b’ionann iad agus 1,472,626 ghlao, a bhí cothrom le laghdú 3.3% sna catagóirí glaonna sin i gcomparáid leis an mbliain 2020.

Tháinig laghdú ar an líon “Glaonna Tostacha” den chéad uair ó bhí an bhliain 2016 ann, agus é ag laghdú faoi 22,638 nglao go 656,474 ghlao. Tháinig méadú beag ar an gcéatadán de na ranguithe eile glaonna a fuarthas sa bhliain 2021 (1% níos mó ná mar a bhí sa bhliain 2020). Tá an chatagóir seo comhdhéanta de ghlaonna amhail “Cúnamh nach Seirbhísí Éigeandála”, “Diailithe Míchearta” agus “Cealuithe Custaiméirí”.

Tábla 2: Céatadán de Mhéideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe

Rangú Glaonna	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gnáthghlao	28.9%	30.7%	36.8%	42.1%	43.9%	43.6%	42.0%	36.7%	34.7%	38.0%
Glaonna Tostacha	55.8%	49.6%	43.1%	37.8%	36.2%	38.1%	37.0%	32.9%	28.6%	27.6%
Glaonna Glóracha	4.7%	7.4%	7.6%	8.3%	8.5%	7.6%	10.4%	16.6%	19.1%	16.0%
Leanaí ag Súgradh	2.4%	2.1%	2.4%	1.9%	1.8%	1.7%	1.4%	1.0%	0.8%	0.7%
Eile	8.2%	10.2%	10.1%	9.9%	9.6%	9.0%	9.2%	12.8%	16.7%	17.7%

† mar thoradh ar shlánú, b’ionann suim na n-iomlán céatadáin sna blianta 2013, 2016 agus 2020 agus 99.9%

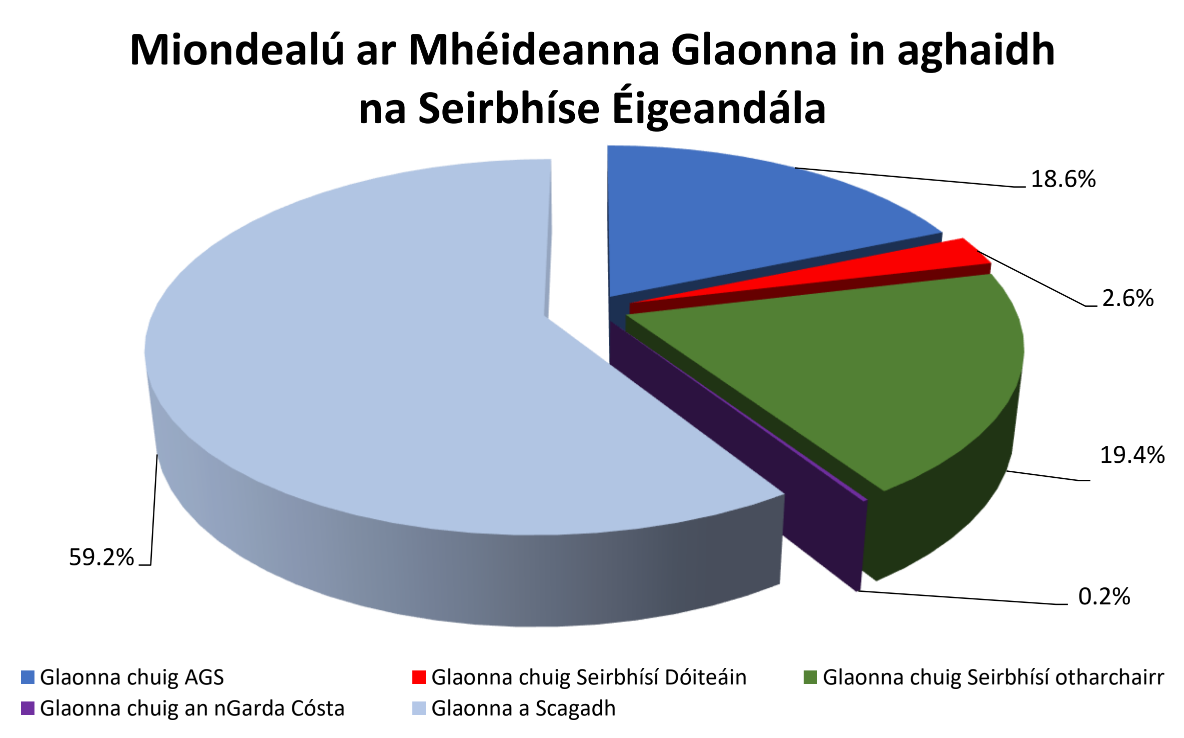
Tábla 3: Méideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe*

Rangú Glaonna	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gnáthghlao	781,631	765,313	786,088	782,488	773,365	786,531	841,417	852,888	823,871	904,146
Glaonna Tostacha	1,512,309	1,238,266	924,883	702,745	636,368	688,282	743,845	763,730	679,112	656,474
Glaonna Glóracha	127,463	185,763	163,094	153,400	150,001	137,048	209,336	385,016	452,340	379,479
Leanaí ag Súgradh	64,592	52,724	50,677	36,057	32,272	31,308	28,011	23,169	20,066	15,716
Eile	225,537	258,668	217,926	184,401	168,485	161,787	185,289	298,425	396,225	420,957
Iomlán	**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**	**2,376,772**

*** Méideanna iomlána glaonna, lena n-áirítear glaonna tástála SMS agus athghlaonna SMS**

Léirítear i bhFíor 5 go bhfuair an tSeirbhís Náisiúnta Otharcharranna an céatadán is airde (19.4%) de ghlaonna nasctha, agus an Garda Síochána ag teacht go gairid ina dhiaidh sin (18.6%). Léirítear i bhfigiúirí na bliana 2020 go bhfuair an Garda Síochána an líon is mó glaonna, agus an líon glaonna a fuair sé 2.2% níos mó ná an líon a fuair an tSeirbhís Náisiúnta Otharcharranna.

Fíor 5: Miondealú ar Mhéideanna Glaonna de réir na Seirbhíse Éigeandála



5 Cáilíocht na Seirbhíse

5.1 Forbhreathnú

D'fheidhmigh ECAS de réir ardchaighdeán seasmhach sa bhliain 2021, ag scagadh thart ar 1.40m glao agus ag nascadh 0.97m glao sa bhliain. Láimhseáil ECAS breis agus 26.2 milliún glao ó seoladh é i mí Iúil 2010. Sa tréimhse sin, rinne sé scagadh ar bhreis agus 13.88 milliún glao, ag saoradh am agus acmhainní na Seirbhísí Éigeandála chun déileáil le fíorghlaonna éigeandála.

Bhí an tseirbhís ar fáil 24 huaire an chloig sa lá, 365/6 lá sa bhliain ón uair a seoladh í i mí Iúil 2010, agus infhaighteacht 100% ann ar fud na bliana 2021.

Déantar glaonna a atreorú chuig na Seirbhísí Éigeandála le mionsonraí faoi shuíomh an ghlaoiteora laistigh de 16.2 soicind ar an meán. Sa bhliain 2021, bhain ECAS cruinneas 99.74% amach i láimhseáil glaonna.

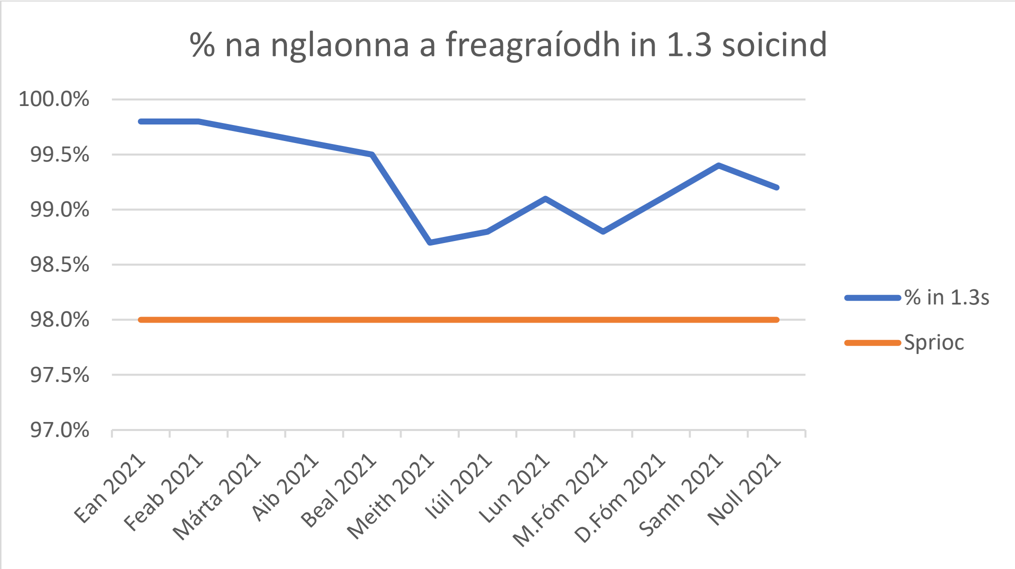
Tábla 4: Príomhtháscairí Feidhmíochta don bhliain 2021

ID	Teideal an Phríomhtháscaire Feidhmíochta	Minicíocht	Leibhéal Feidhmíochta	Meán na bliana 2022
1	Infhaighteacht ECAS	Gach Mí	99.999%	99.98%
2	Glaonna Caillte	Gach Mí	Gan aon ghlao caillte a bheith ann sa tréimhse tomhais	0
3	Deimhniú Caighdeán	Gach Mí	Deimhniú Bailiú/Reatha	Sea
4	Glaonna Éigeandála Blocáilte Féideartha	Gach Mí	Is gá nach bhfuil an acmhainn isteach ar fad atá ar fáil in úsáid go hiomlán ar feadh níos mó ná dhá (2) shoicind ag am ar bith sa Tréimhse Tomhais.	0
5	An Meánráta Tréigthe Glaonna Éigeandála (seachas glaonna <1 soicind)	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<5% de ghlaonna a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	0.17%
6	Meánluas na Freagartha	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<1.3 soicind le haghaidh 98% de ghlaonna a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	99.30%
7	Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Aimsithe)	Gach Eatramh 15 nóiméad agus Gach Lá	95% de ghlaonna in aghaidh an lae	97.63%*
8	Glao Nasctha – Meán-am Atreoraithe Glaonna (seachas glaonna tréigthe agus glaonna neamh-atreoraithe)	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<18 soicind le haghaidh 90% de ghlaonna atreoraithe a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	16.20s
9a	Meán-am Láimhseála Glaonna – Glaonna nasctha seachas am glao Seirbhísí Éigeandála	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<55 shoicind a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	52.60s
9b	Meán-am Láimhseála Glaonna – Glaonna Nasctha	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<60 soicind a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	63.50s
10	Meán-am Láimhseála Glaonna – Glaonna Scagtha	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<20 soicind a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	19.10s
11	Cruinneas Aistrithe	Gach Mí	<0.25% d'aistrithe a bheith atreoraithe chuig an tSeirbhís Éigeandála mhícheart	0.06%
12	Cruinneas Láimhseála Glaonna	Sampla randamach de 50 glao in aghaidh an Oibritheora de chuid ECAS in aghaidh na míosa.	99% ar a laghad in aghaidh an Ionaid Oibritheora de chuid ECAS	99.74%
13	Gearáin Glaoiteoirí nó Seirbhísí Éigeandála i gcoinne ECAS.	Gach Mí	Dhá cheann in aghaidh na míosa nó ceann amháin as gach 200,000 glao	0

5.2 An Céatadán de Ghlaonna 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. Sa bhliain 2021, freagraíodh 99.3% de ghlaonna laistigh den sprioc-am 1.3 soicind.

Fíor 6: An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind



5.3 Am Láimhseála Glaonna agus Innéacs Inrochtaineachta

Déantar faireachán ar an bhfeidhmíocht i dtaca le ham láimhseála glaonna trí roinnt Príomhtháscairí Feidhmíochta, a leagtar na cinn is tábhachtaí díobh amach i dTábla 4. Tógann glaonna nasctha i bhfad níos mó ama le láimhseáil ar an meán ná catagóirí eile glaonna mar thoradh ar an am a thógtar chun mionsonraí a fháil ó na glaoiteoirí agus chun a chinntiú go leantar na nósanna imeachta cearta i dtaca le haistriú chun an fhaisnéis a aistriú go cruinn chuig an Oibritheoir Seirbhísí Éigeandála.

Baineadh amach sa bhliain 2021 Príomhtháscaire Feidhmíochta 9A (An meánfhad ama a thógtar ón uair a fhreagraíonn an tOibritheoir Glao Éigeandála go dtí go stopann an faireachán, seachas an t-am glao ar an tSeirbhís Éigeandála), d'ainneoin an mhéadaithe sa líon glaonna a bhí á nascadh ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála.

Níor baineadh amach sa bhliain 2021 Príomhtháscaire Feidhmíochta 9B (An meánfhad ama a thógtar ón uair a fhreagraíonn an tOibritheoir Glao Éigeandála go dtí go stopann an faireachán, lena n-áirítear an t-am glao ar an tSeirbhís Éigeandála). Sáraíodh an sprioc <60 soicind faoi 3.5 soicind, mar gheall ar an am méadaithe a tógadh chun glaonna a nascadh chuig na seirbhísí éigeandála.

Éilítear le Príomhtháscaire Feidhmíochta 7, Innéacs Inrochtaineachta, go mbaineann 95% de thréimhsí 15 nóiméad feidhmíocht amach ina bhfreagraítear 95% de Ghlaonna Éigeandála laistigh de 3 shoicind. B'ionann an meán míosúil le haghaidh an Phríomhtháscaire Feidhmíochta sin sa bhliain 2021 agus 97.63%.

5.4 Cruinneas Láimhseála Glaonna

Ní mór do ECAS cruinneas láimhseála glaonna 99% in aghaidh na míosa a choinneáil agus, nuair a fhaightear meán thar an mbliain, bhain an tseirbhís cruinneas láimhseála glaonna 99.74% amach.

6 Feabhsuithe Seirbhíse

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML)

Is é is AML ann ná teicneolaíocht fón póca chun cur leis na modhanna reatha um shuíomh na nglaoiteoirí fón póca a dhéanann teagmháil leis na Seirbhísí Éigeandála a aimsiú. Oibríonn sé trí chomhordanáidí fóin a aimsiú go huathoibríoch agus teachtaireacht téacs a sheoladh chuig ECAS nuair a dhiailítear uimhir 112 nó 999. Cuirtear na comhordanáidí ar aghaidh láithreach chuig na Seirbhísí Éigeandála a fhreagraíonn agus a sheolann pearsanra éigeandála chuig glaoiteoirí i gcruachás ar fud na hÉireann.

Mhéadaigh infhaighteacht AML ar ghlaonna éigeandála fón póca go seasta ó seoladh go hoifigiúil é in Éirinn i mí Dheireadh Fómhair 2017. Sa bhliain 2019, cumasaíodh AML do theachtaireachtaí téacs éigeandála SMS ar ghléasanna Android agus, i mí na Nollag 2021, bhí AML ar fáil ar 63% de na glaonna fón póca uile agus ar 29% de na teachtaireachtaí téacs SMS a fuarthas, arbh ionann a líon agus 1,157 dteachtaireacht téacs.

Táthar ag súil leis go mbeidh AML le haghaidh teachtaireachtaí téacs éigeandála SMS ar ghléasanna iOS ar fáil sa chéad ráithe den bhliain 2022.

6.2 eCall

Is é is eCall ann ná glao éigeandála a thionscnaítear de láimh, a dtionscnaíonn daoine i bhfeithicil é, nó a thionscnaítear go huathoibríoch a luaithe a bhraitheann braiteoir infheithicle tuairt ó imbhualadh tromchúiseach. Nuair a ghníomhaítear é, bunaíonn eCall nasc gutha le ECAS.

Sa bhliain 2021, fuair ECAS 4,244 ghlao eCall, a raibh 3,853 cinn díobh ina nglaonna eCall de láimh (tionscanta ag an úsáideoir) agus a raibh an 391 cheann eile ina nglaonna uathoibríocha eCall (tionscanta ag an ngléas). Is ionann é sin agus níos mó ná dhá oiread an lín glaonna eCall a fuarthas sa bhliain 2020.

Tá sé de chumas ag na samhlacha nua uile carranna a díoladh san Eoraip ó bhí mí Aibreáin 2018 ann glao eCall a thabhairt. Tá sé de chumas ag córas ECAS é a chumasú glaonna eCall ar na Seirbhísí Éigeandála a fháil agus a nascadh.

6.3 Athbhreithniú ar Nósanna Imeachta maidir le Láimhseáil Glaonna

D'fhostaigh an Roinn na sainchomhairleoirí BearingPoint i mí na Samhna 2020 chun athbhreithniú a dhéanamh ar na Nósanna Imeachta maidir le Láimhseáil Glaonna a n-úsáideann ECAS iad faoi láthair. Is é atá sna Nósanna Imeachta maidir le Láimhseáil Glaonna ná tacar cuimsitheach nósanna imeachta oibriúcháin ar fhorbair Oibritheoir ECAS iad agus lena dtugtar mionsonraí faoi na prionsabail agus na nósanna imeachta maidir le láimhseáil glaonna atá le leanúint ag a bhaill foirne agus iad ag freagairt glaonna éigeandála.

Chuir an fhoireann sainchomhairleoireachta an tuarascáil deiridh uaithi faoi bhráid na Roinne i mí Aibreáin 2021, ar chomhaontaigh agus ar ghlac baill den Fhóram Seirbhísí Éigeandála leis na fionnachtana atá istigh inti.

Tá cur chun feidhme na ngníomhartha molta atá leagtha amach sna tuarascálacha á mbainistiú tríd an bhFóram Seirbhísí Éigeandála.

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas

7.1 Seirbhís SMS 112

Tá an Roinn tiomanta do rochtain ar na Seirbhísí Éigeandála a chumasú do dhaoine faoi mhíchumas. Déanann an Roinn, in éineacht le ECAS, faireachán tráthrialta ar fhorbairtí sa teicneolaíocht mar chuid de phróiseas feabhsúcháin leanúnaigh chun na seirbhísí 112/999 a fhorbairt, go háirithe do dhaoine faoi mhíchumas.

Ón mbliain 2012 i leith, féadfaidh daoine in Éirinn teachtaireachtaí téacs SMS a úsáid chun teagmháil a dhéanamh le ECAS. Leis an tseirbhís seo, cuirtear ar chumas daoine, go háirithe iad sin atá bodhar, a bhfuil allaíre orthu nó a bhfuil lagú urlabhra orthu, teachtaireachtaí téacs SMS a sheoladh chuig ECAS.

Cuireadh feabhas ar an tseirbhís SMS 112 sa bhliain 2019 chun tacú leis an teicneolaíocht AML lena gcuirtear ar chumas ECAS faisnéis chruinn faoi shuíomhanna a chur ar aghaidh

chuig an tSeirbhís Éigeandála nuair a bhíonn sí ar fáil. Tá na téacsanna SMS 112 sin saor in aisce don téacsálaí.

Rinneadh an ceanglas chun clárú chun teachtaireachtaí téacs éigeandála SMS a úsáid a bhaint sa cheathrú ráithe den bhliain 2021.

7.2 Srianta ar Sheirbhís SMS 112

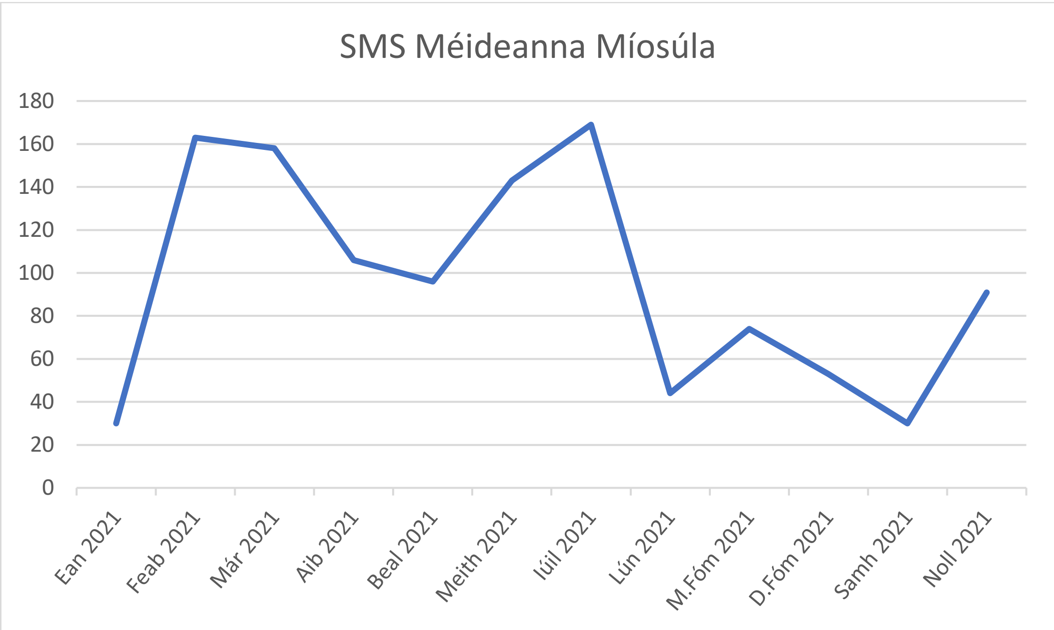
Is ann, áfach, do roinnt srianta bunúsacha ar úsáid na teicneolaíochta SMS toisc nach seirbhís fíor-ama í lena ngabhann ráthaíocht seachadta. Dá bhrí sin, mura bhfaightear freagra ar theachtaireacht téacs SMS laistigh de dhá nóiméad, molann ECAS go gcuirfeadh an téacsálaí téacs eile SMS 112 a sheoladh. Más rud é, áfach, go bhfuil duine ábalta glao gutha a thabhairt ar 112 nó 999, moltar go ndéanfadh sé nó sí amhlaidh.

Tá tuilleadh faisnéise ar fáil ar an suíomh Gréasáin 112 – Seirbhís SMS

7.3 Méid na dTeachtaireachtaí Téacs SMS

Láimhseáil ECAS 1,157 dteachtaireacht téacs SMS sa bhliain 2021 agus nasc sé 500 ceann díobh sin, beagnach, chuig Seirbhís Éigeandála.

Fíor 7: Méideanna Míosúla Teachtaireachtaí Téacs SMS don bhliain 2021



Tionchair na dTreoracha nua ón Aontas Eorpach

Sna blianta atá le teacht, beidh sé riachtanach freastal ar mhodhanna nua um chumarsáid a dhéanamh le ECAS i gcomhthéacs dhá Threoir ón Aontas Eorpach (an Cód um

Chumarsáid Leictreonach Eorpach agus an Ionstraim Eorpach Inrochtaineachta). Beidh ar na modhanna cumarsáide a úsáidfear comhoiriúnacht, idir-inoibritheacht, cáilíocht, iontaofacht agus leanúnachas na gcumarsáidí éigeandála san Aontas Eorpach a chinntiú. Is é Téacs Fíor-Ama an t-íoscheanglas atá le soláthar faoi mhí an Mheithimh 2025.

8 Deimhniú SFGÉ

Ghnóthaigh agus choinnigh ECAS na deimhniúcháin seo a leanas:

- **ISO9001:** Leagtar amach leis seo na bearta atá riachtanach chun córas bainistíochta cáilíochta a ghlacadh. Tá sé ceaptha chun cabhrú le heagraíochtaí a chinntiú go bhfreastalaíonn siad ar na riachtanais agus na hionchais atá ag custaiméirí agus ag páirtithe leasmhara eile, bunaithe ar phrionsabail bhainistíochta cáilíochta a aithnítear go hidirnáisiúnta arna leagan amach ag Eagraíocht Idirnáisiúnta na gCaighdeán (ISO). Ní dhearnadh aon iniúchadh suirbhé seachtrach sa bhliain 2021.

- **ISO27001:** Leagtar amach leis seo na ceanglais a ghabhann le córas bainistíochta slándála faisnéise. Is cuid é de chnuasach caighdeán ISO27000 a bhaineann le faisnéis agus cibearshlándáil, agus tairgtear leis tacar cuimsitheach rialuithe, bunaithe ar an dea-chleachtas sa tslándáil faisnéise.
  Cuireadh iniúchtaí faireachais seachtracha i gcrích an 3 Samhain 2021.

- **ISO22301:** Is caighdeán domhanda é seo lena soláthraítear creat bainistíochta doiciméadaithe chun cosaint ar theagmhais shuaiteacha nó chun an dóchúlacht go dtarlóidh siad a laghdú agus chun ullmhú agus freagairt do theagmhais shuaiteacha den sórt sin, agus chun téarnamh astu, nuair a thagann siad chun cinn. Sa bhliain 2021, bogadh an deimhniú seo chuig ISO22301.
  Cuireadh iniúchtaí suirbhé seachtracha i gcrích go rathúil an 3 Samhain 2021.

- **ISO14001:** Aimsíodh sa mheasúnú go bhfuil an córas bainistíochta timpeallachta ag comhlíonadh cheanglais ISO 14001:2015 fós. Chonacthas go n-oibríonn an Córas Bhainistíochta Timpeallachta go héifeachtach maidir le cabhrú le BT Communications Ireland Limited ceanglais dlí agus ceanglais eile a chomhlíonadh, cuspóirí gnó a bhaint amach, an riosca gnó a íoslaghdú agus sonraí iontaofa a ghiniúint chun go mbeidh an lucht ardbhainistíochta in ann cinntí a dhéanamh atá bunaithe ar fhíricí. Cuireadh iniúchadh i gcrích an 25 Samhain.

9 Rialachas

Bainistítear Seirbhís ECAS trí roinnt fóram: Grúpa Seirbhísí Éigeandála ECAS, Coiste Idirchaidrimh ECAS, agus Fóram Tionscail ECAS. Tagann gach grúpa le chéile go tráthrialta ar fud na bliana agus coinnítear miontuairiscí ar gach cruinniú.

Gníomhaíonn **Fóram Seirbhísí Éigeandála ECAS** mar Bhord Tionscadail do ECAS agus déanann an Roinn cathaoirleacht air. Tá sé comhdhéanta d'ionadaithe ón nGarda Síochána, ón tSeirbhís Náisiúnta Otharcharranna, ón tSeirbhís Dóiteáin, ó Gharda Cósta na hÉireann, ón Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus ó Oibritheoir ECAS. Tá sé mar ról aige gníomhú mar bhord comhairleach agus comhairle a chur ar an Aire Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide maidir le bainistíocht na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála. Tagann sé le chéile gach ráithe.

Tagann **Coiste Idirchaidrimh ECAS** idir an Roinn agus ECAS le chéile gach ráithe agus breithníonn sé feidhmíocht oibriúcháin, nithe oibriúcháin atá ag teacht chun cinn, agus feabhsuithe seirbhíse.

Tá **Fóram Tionscail ECAS** comhdhéanta d'ionadaithe ó ComReg, ón Roinn, ó Oibritheoir ECAS agus ón Tionscal Teileachumarsáide. Déanann ComReg cathaoirleacht air agus éascaíonn sé plé ar shaincheisteanna teileachumarsáide a bhaineann le ECAS.

Chomh maith leis sin, déanann an Roinn Iniúchtaí Míosúla ar Ghlaonna Éigeandála, agus tá na tuarascálacha ó na hiniúchtaí sin mar bhonn faoi athbhreithnithe oibriúcháin ECAS.

Aguisín

Rangú Glaonna	Sainmhíniú	An bhfuil Urlabhra i Láthair?
Gnáthghlao	Gnáthghlao ina ndéanann an duine iarraidh ar sheirbhís agus ina nasctar an glao chuig Seirbhís Éigeandála	Tá
Glanta gan Urlabhra	Glao ina nglanann 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 nósanna imeachta maidir le Glaonna Tostacha	Níl
Glaonna Glóracha	Glao bréagach a ghintear ar líonra líne fosaithe agus a bhaineann leis an aimsir de ghnáth	Níl
Leanaí ag Súgradh	Glaonna ó leanaí a dhéantar a thriáiseáil de réir na nósanna imeachta maidir le Leanaí/Aosaigh Óga/Níos Sine ag Súgradh	Tá
Maslach	Glao ó dhaoine den phobal atá maslach d'Oibritheoir ECAS i gcás nach ndéantar aon 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 gur chuir sé nó sí glao ar ECAS de bhotún	Tá
Cealuithe Custaiméirí	Glao ina labhraíonn an custaiméir agus ina gcuireann sé nó sí an glao ar ceal	Tá
Tréigthe	Glao a chríochnaíonn sular féidir é a chur ar aghaidh chuig an gcéad Oibritheoir eile atá ar fáil de chuid ECAS	Níl