Rialtas na hÉireann
Government of Ireland

An tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála

Athbhreithniú Bliantúil

2022

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

Clár Ábhar

Clár Ábhar i

Tábla Fíoracha 2

1 Réamhrá 3

2 Cúlra 4

2.1 An Bonn leis an Athbhreithniú 4

2.2 Cistiú ECAS 4

2.3 Teagmhais 5

3 Cianoibriú 6

4 Glaonna Éigeandála 7

4.1 Méideanna Glaonna 7

4.2 Catagóirí Glaonna 9

5 Cáilíocht na Seirbhíse 12

5.1 Forbhreathnú 12

5.2 An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind. 14

5.3 Am Láimhseála Glaonna agus Innéacs Inrochtaineachta 14

6 Feabhsuithe Seirbhíse 16

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML) 16

6.2 eCall 16

6.3 Gnéithe Éigeandála don iPhone 14 17

6.4 Suíomh Gréasáin 112 17

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas 18

7.1 Seirbhís SMS/Teachtaireachtaí Téacs 112 18

7.2 Méid SMSanna/Teachtaireachtaí Téacs 18

8 Deimhniú ECAS 20

9 Rialachas 21

Aguisín 22

Tábla Fíoracha

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna 6
Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2017-2022 7
Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2021 vs 2022 8
Fíor 4: Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2021 vs 2022 9
Fíor 5: Miondealú ar Mhéideanna Glaonna de réir na Seirbhíse Éigeandála 11
Fíor 6: An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind ar fud na bliana 2022 .. 14
Fíor 7: Méideanna Míosúla SMSanna/Teachtaireachtaí Téacs don bhliain 2022 19

1 Réamhrá

Tá freagracht ar an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála (ECAS) as gach glao ar 112 agus 999, gach SMS (teachtaireacht téacs) agus gach glao eCall 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, i.e., an Garda Síochána, Seirbhísí Dóiteáin, Seirbhísí Otharchairr, Garda Cósta na hÉireann nó, i gcás éigeandálaí lena mbaineann aerárthach, Údarás Eitlíochta na hÉireann. Déanann ECAS suíomh an ghlaoiteora amach freisin chun an glao a atreorú chuig an ionad rialaithe 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 An Bonn leis an Athbhreithniú

Le hAlt 58B den Acht um Rialáil Cumarsáide (Leasú) 2007, 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 ceathrú hathbhreithniú bliantúil ar fheidhmíocht ECAS faoin gconradh.

2.2 Cistiú ECAS

Tá glaonna éigeandála saor in aisce don ghlaoiteoir[1]. Cistítear ECAS trí Tháille Láimhseála Glaonna. Is táille í sin atá iníoctha ag na hoibritheoirí líonra teileachumarsáide agus ag an soláthraí seirbhíse glaonna teileafóin nuair a chuirtear glao ar an líne 999/112. Déanann an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) athbhreithniú agus cinneadh ar an Táille Láimhseála Glaonna uasta a cheadaítear ar bhonn bliantúil chun a chinntiú go n-aisghabhfaidh an t-oibritheoir na costais réasúnacha a bhaineann leis an tseirbhís a oibriú, idir chostais chaipitil agus chostais reatha bhliantúla. Ag teacht sna sála ar an bpróiseas comhairliúcháin, agus bunaithe ar an athbhreithniú ar chostais réasúnacha, shocraigh ComReg an Táille Láimhseála Glaonna le haghaidh na tréimhse 12 mhí ón 12 Feabhra 2022 go dtí an 11 Feabhra 2023 ag €2.98.

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

2.3 Teagmhais

Port Rónáin

Cuireadh ionchoisne Cróinéara ar siúl i dTeach Cúirte Leitir Ceanainn i mí na Bealtaine 2022 i ndáil le teagmhas muirí marfach a tharla sa bhliain 2018 amach ó Ché Phort Rónáin, Cionn Mhálanna, Co. Dhún na nGall. Ós rud é go raibh glao ar an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála i gceist leis an teagmhas, iarradh ar ECAS fianaise a thabhairt le linn na Cúirte Cróinéara.

Thug an t-ionchoisne breith d'aon ghuth gur bás tionóisceach é, agus tugadh na ceithre phríomh-mholadh seo a leanas.

1. Iarraidh go foirmiúil ar an Aire Iompair, Turasóireachta agus Spóirt go gcuirfí oiliúint éigeantach ar na daoine uile a thugann soithí amach ar muir;
2. A chur in iúl do gach maraí nach gléas cumarsáide raidió leordhóthanach ina aonar é fón póca agus go meastar raidiónna an-ardmhinicíochta a bheith éigeantach i ngach soitheach a thugtar ar muir lena úsáid i gcás éigeandála;
3. Go leagfaí béim i gcláir oideachais i gcónaí gur cheart seaicéid tarrthála a shealbhú agus a chaitheamh ar shoithí a thugtar amach ar muir; agus
4. An Cód Chleachtais Muirí a athbhreithniú chun aon neamhréireanna sa doiciméad a bhaint agus chun go gcuirfí i láthair é i bhformáid inléite atá níos áisiúla don úsáideoir ar mhaithe leis an meánduine réasúnach.

Bristeach ECAS – Meitheamh 2022

Ní raibh an tSeirbhís Freagartha Glaonna Éigeandála in ann glaonna éigeandála a láimhseáil idir 01.00 agus 02.15 an 28 Meitheamh 2022. Logáladh na hoibritheoirí láimhseála glaonna amach as a stáisiún agus ní raibh siad in ann logáil isteach an athuair. Theip ar an 'uathfhreastalaí' tacachumais freisin glaoiteoirí a nascadh leis na Seirbhísí Éigeandála.

Shainaithin foireann theicniúil ECAS go tapa fadhb le Deimhniú Freastalaí a úsáideadh chun cumarsáidí inmheánacha a éascú ar ardán ECAS (agus ar an uathfhreastalaí freisin). Cuireadh deimhniú bailí i bhfeidhm agus réitíodh an fhadhb.

Tionchar

Le linn an bhristigh, rinne 216 ghlaoiteoir aonair iarracht glao a chur ar 112 nó ar 999. Taifeadadh mionsonraí faoi na glaonna sin ar chóras ECAS agus tugadh a n-uimhreacha don Gharda Síochána. Rinne an Garda Síochána teagmháil leis na glaoiteoirí. Sainaithníodh iad sin a raibh cúnamh ag teastáil uathu agus thug an tSeirbhís Éigeandála ábhartha cúnamh.

Plean Leasúcháin

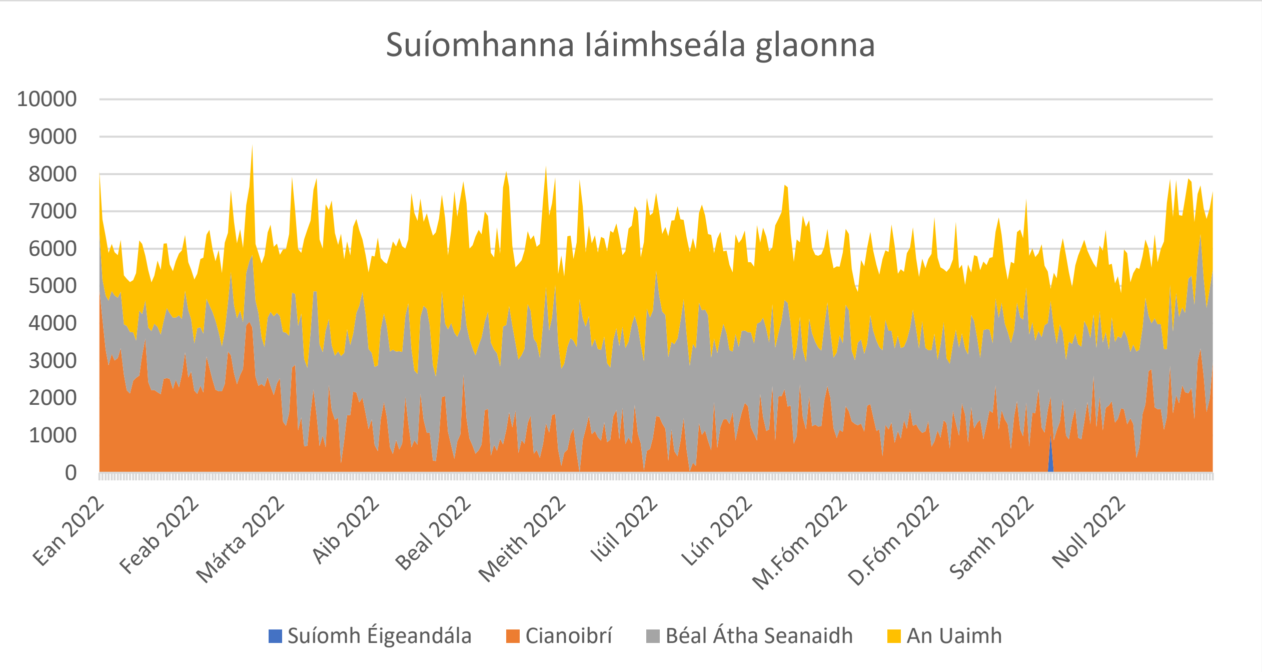
Cuireadh Plean Leasúcháin i bhfeidhm idir ECAS agus an Roinn ar aon dul le téarmaí an chonartha. Shainaithin ECAS roinnt gníomhartha a comhaontaíodh agus a cuireadh chun feidhme. D'iarr an Roinn go ndéanfadh ComReg athbhreithniú ar an teagmhas agus ar an bplean leasúcháin chun a chinntiú gur leor na gníomhartha a cuireadh chun feidhme chun a chinntiú nach dtarlódh teagmhas den chineál céanna choíche. Aontaíodh sa tuarascáil leis na gníomhartha leasúcháin a cuireadh chun feidhme.

3 Cianoibriú

Ar fud phaindéim Covid-19 agus tar éis na srianta a mhaolú agus deireadh a chur leo, lean ECAS de na bearta uile is gá a dhéanamh chun a chinntiú go leanfaí de na seirbhísí gan bhriseadh, le linn cloí leis na treoirlínte ón Rialtas agus sábháilteacht na mball foirne uile a chinntiú i gcónaí 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 2022.

Fíor 1: Suíomhanna láimhseála glaonna



4 Glaonna Éigeandála

4.1 Méideanna Glaonna

Sa bhliain 2022, fuair ECAS 2,170,929 nglao ar an iomlán. B'ionann an figiúr sin agus laghdú 209,712 ghlao, nó geall le 10%, ar an mbliain roimhe. Tá roinnt tosca ag brú an laghdaithe sin chun cinn. Is iad seo an dá thoisc phríomha:

- Athrú i dtreochtaí i síntiúis teileafónaíochta guthghlaonna seasta; agus
- Athruithe teicniúla ar líonraí.

Ba cheart a thabhairt faoi deara, áfach, gur tháinig méadú de 21%, beagnach, ar an líon glaonna a nascadh leis na Seirbhísí Éigeandála.

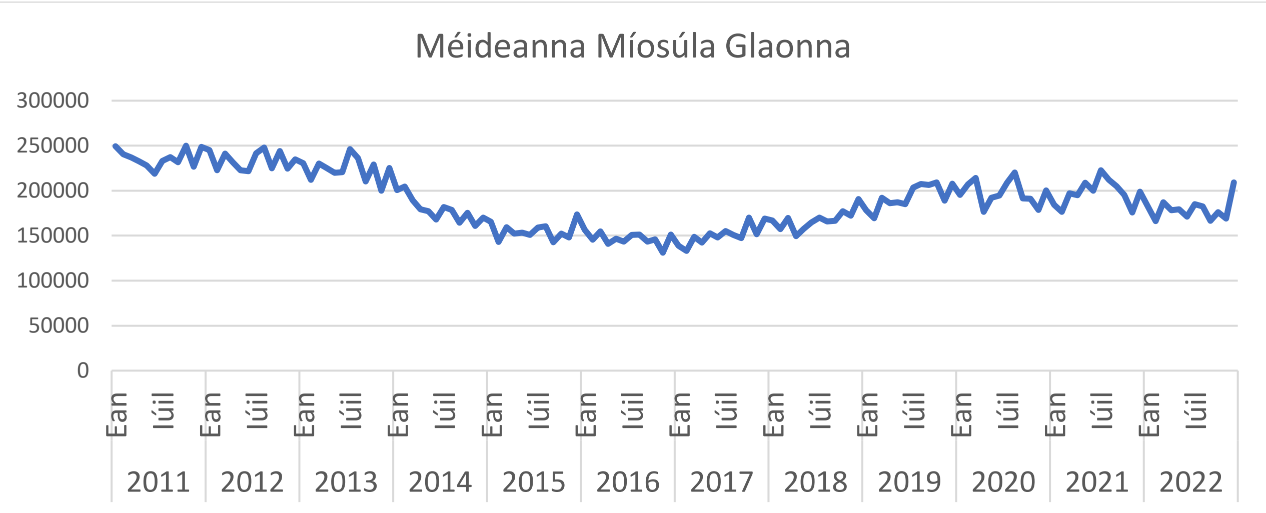
Tábla 1: Méid Bliantúil Glaonna 2017 – 2022

Bliain	Méid Glaonna
2017	1,807,568
2018	2,008,006
2019	2,320,970
2020	2,370,268
2021*	2,380,641
2022*	2,170,929

*** Méideanna iomlána glaonna, lena n-áirítear teachtaireachtaí SMS agus glaonna eCall**

Ón mbliain 2017 go dtí an bhliain 2022, ba é an meánmhéid glaonna in aghaidh na míosa ná thart ar 181,366 ghlao. Sa bhliain 2022, ba é 180,911 ghlao an meánmhéid míosúil, mar a léirítear i bhFíor 2 thíos.

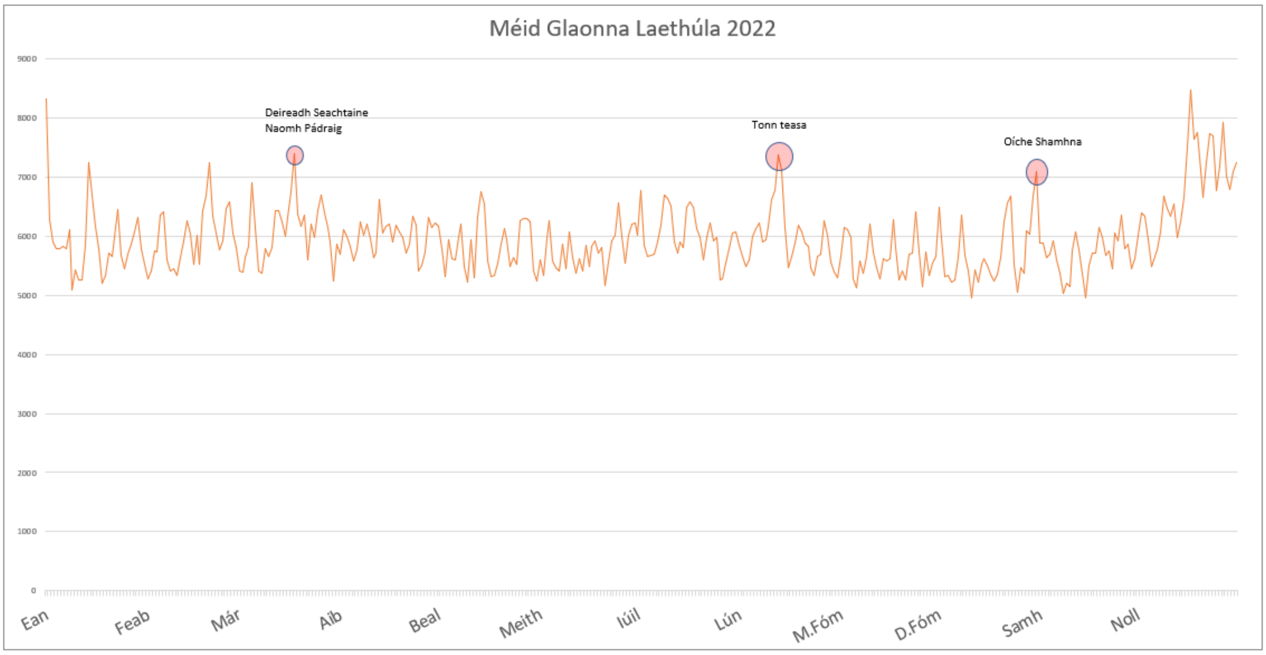
Fíor 2: Méideanna Míosúla Glaonna 2017-2022

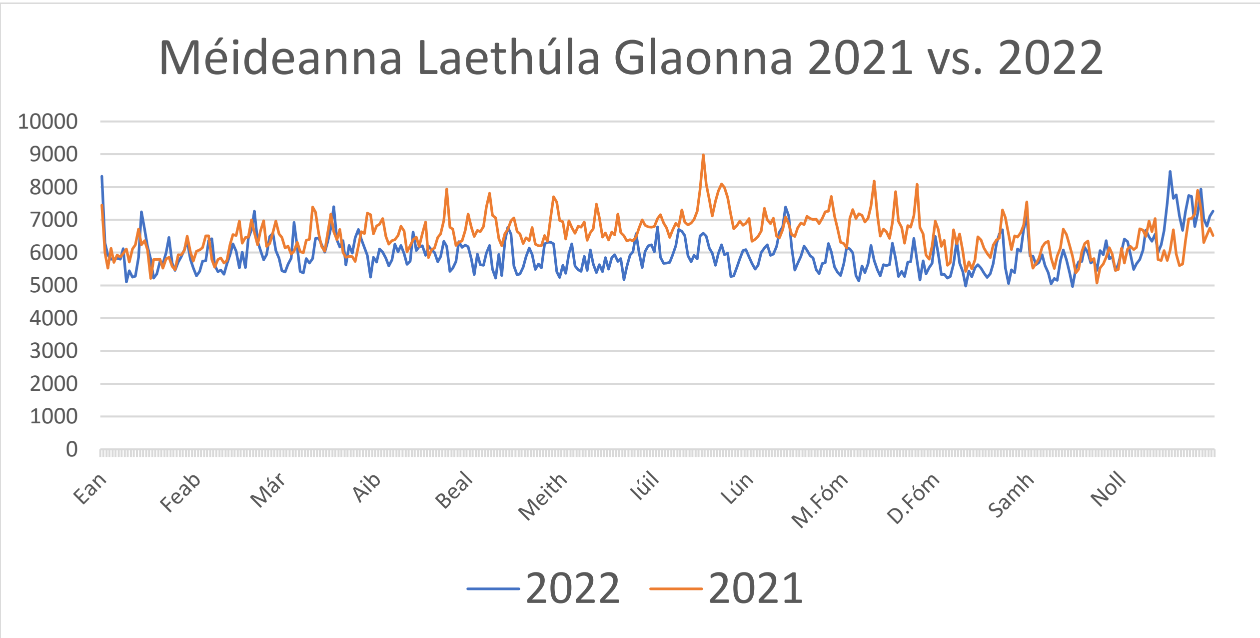


D'fhéadfadh tosca amhail aimsir neamhghnách, tuilte, tréimhsí saoire, agus an líon déirí seachtaine sa mhí, fiú, dul i gcion ar mhéideanna glaonna in aon mhí ar leith.

Léirítear i bhFíor 3 an éagsúlacht i méideanna laethúla glaonna sa bhliain 2022. Mar a bhí amhlaidh sa bhliain 2021, leanann drochdhálaí aimsire (tonn teasa) agus Oíche Shamhna de bheith ina n-eachtraí a mhéadaíonn méideanna laethúla glaonna. Mí an-ghnóthach do ECAS ba ea mí na Nollag freisin, ar lena linn a freagraíodh 118,000 glao, beagnach, idir an 16 Nollaig agus an 31 Nollaig.

Fíor 3: Méideanna Laethúla Glaonna 2021 vs 2022





4.2 Catagóirí Glaonna

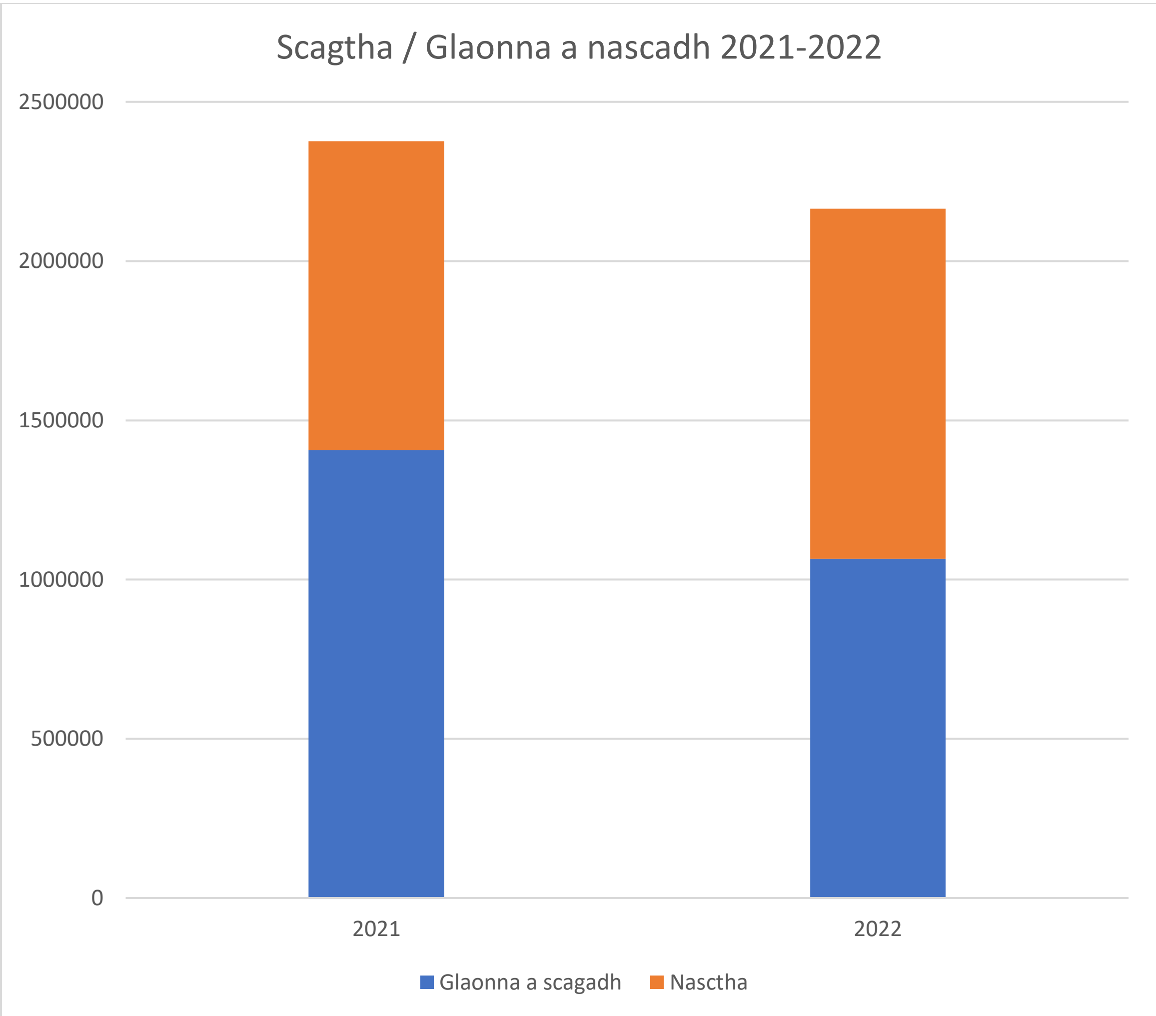
Déantar na glaonna uile ar ECAS a rangú de réir catagóire agus leagtar gluais ina mínítear ranguithe glaonna amach san Aguisín.

Chomh maith le "Gnáthghlaonna", ar glaonna iad 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 dochta.

San am atá thart, rinneadh thart ar 60% de na glaonna uile a scagadh amach in aghaidh na bliana. Dá ainneoin sin, bhí laghdú i gcéatadán na nglaonna a scagadh amach ('nár nascadh leis na Seirbhísí Éigeandála') ann mar thoradh ar an laghdú sa mhéid glaonna "Glóracha". Sa bhliain 2022, b'ionann céatadán na nglaonna a scagadh amach agus 49.59% (59.2% sa bhliain 2021), agus 50.41% de ghlaonna a bheith nasctha leis na Seirbhísí Éigeandála (Fíor 4).

Cé go léirítear sna figiúirí don bhliain 2022 go raibh laghdú foriomlán ann i méideanna glaonna, léirítear i bhFíor 4 go raibh méadú de bhreis agus 13% ann sa mhéid 'Gnáthghlaonna'.

Fíor 4: Glaonna a Scagadh agus a Nascadh 2021 vs 2022



Sa bhliain 2022, tháinig laghdú suntasach 11% ar an méid “Glaonna Glóracha” i gcomparáid leis an mbliain roimhe, agus tá laghdú 3% tagtha ar an méid glaonna “Tréigthe” (glao a chríochnaíonn sular féidir é a chur ar aghaidh chuig an gcéad Oibritheoir eile atá ar fáil de chuid ECAS) ó bhí an bhliain 2021 ann. Bhí laghdú beag 5% ann sa mhéid “Glaonna Tostacha”. Bhí méadú an-bheag ann sa bhliain 2022 i gcatagóirí eile glaonna (mar shampla “Cúnamh nach Seirbhísí Éigeandála”, “Glanta gan Urlabhra” agus “Diailithe Míchearta”).

Mar a moladh sa tuarascáil ó BearingPoint a foilsíodh sa bhliain 2021, rinne ECAS athbhreithniú ar na nósanna imeachta maidir le ‘Leanaí ag Súgradh’. Ós rud é go raibh laghdú suntasach ann sa líon glaonna “Leanaí ag Súgradh” a fuarthas le roinnt blianta anuas agus gur nascadh formhór na nglaonna sin le Seirbhís Éigeandála (an Garda Síochána) chun cloí leis na nósanna imeachta le haghaidh glao den sórt sin, rinneadh cinneadh go mbainfí an chatagóir glaonna sin agus go leanfaí an nós imeachta le haghaidh ‘Gnáthghlaonna’. Chuir ECAS Iarraidh ar Athrú isteach agus tháinig baint an rangaithe glaonna “Leanaí ag Súgradh” in éifeacht i ráithe 4 den bhliain 2022.

Bhí 1,019,126 ghlao (46.9%) ann a rangaíodh mar “Ghnáthghlaonna” agus b’ionann é sin agus méadú 8.8% sa líon “Gnáthghlaonna” a fuarthas sa bhliain 2021. Tharla an méadú sin i gcomhthráth le tosca eile amhail maolú breise shrianta Covid-19, méadú sa daonra agus gníomhaíocht gheilleagrach mhéadaithe.

Tábla 2: Céatadán de Mhéideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe

Rangú Glaonna	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gnáthghlao	43.6%	42.0%	36.7%	34.7%	38.1%	46.9%
Glaonna Tostacha	38.1%	37.0%	32.9%	28.6%	27.6%	32.7%
Glaonna Glóracha	7.6%	10.4%	16.6%	19.1%	15.9%	4.8%
Eile	10.7%	10.6%	13.8%	17.5%	18.4%	15.5%

† Is féidir go mbeidh iomláin na gcéatadán faoi réir slánú

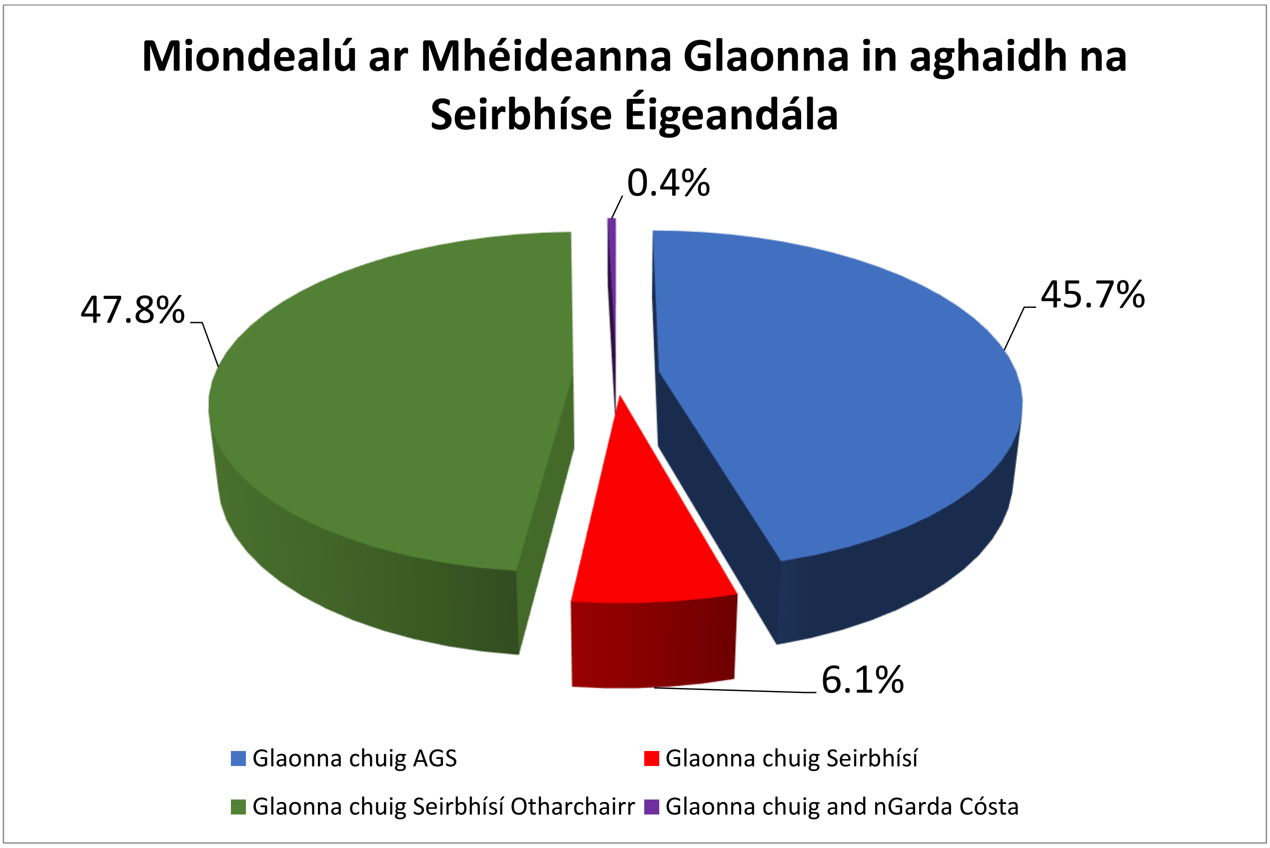
Tábla 3: Méideanna Glaonna in aghaidh an Rangaithe*

Rangú Glaonna	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Gnáthghlao	786,531	841,417	852,888	823,871	905,925	1,019,126
Glaonna Tostacha	688,282	743,845	763,730	679,112	656,500	710,671
Glaonna Glóracha	137,048	209,336	385,016	452,340	379,481	103,565
Eile	193,095	213,300	321,594	416,291	438,735	337,567
Iomlán	**1,804,956**	**2,007,898**	**2,323,228**	**2,371,614**	**2,380,641**	**2,170,929**

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

Sa bhliain 2022, ba leis an tSeirbhís Otharcharranna (48%) a nascadh formhór na nglaonna a cuireadh ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála. Fuair an Garda Síochána an dara líon ab airde glaonna (46%). Fuair na Seirbhísí Dóiteáin agus an Garda Cósta an 6% eile de na glaonna a fuarthas.

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



5 Cáilíocht na Seirbhíse

5.1 Forbhreathnú

Láimhseáil ECAS breis agus 9 milliún glao ó thús an chonartha reatha i leith. Sa tréimhse sin, rinne ECAS scagadh ar bhreis agus 5.3 milliún glao, ag saoradh am agus acmhainní na Seirbhísí Éigeandála chun déileáil le fíorghlaonna éigeandála.

Chomhaontaigh an tAire agus BT Ireland tacar Príomhtháscairí Feidhmíochta (Tábla 4) chun feidhmíocht na seirbhísí agus an chórais a soláthraíonn Oibritheoir ECAS iad a thomhas. Cuireann ECAS tuairiscí laethúla, míosúla agus ráithiúla isteach chuig an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide agus chuig ComReg ar aon dul le téarmaí an chonartha.

Agus an bristeach i mí an Mheithimh 2022 san áireamh, b’ionann agus 99.83% infhaighteacht ECAS don bhliain 2022. Cuireadh i bhfeidhm an córas pionóis sa chonradh as mainneachtain an tairseach infhaighteachta 99.999% a bhaint amach.

Chomh maith leis sin, déanann an Roinn Iniúchtaí Míosúla ar Ghlaonna Éigeandála chun faireachán a dhéanamh ar nósanna imeachta maidir le láimhseáil glaonna agus ar cháilíocht na seirbhíse. Sa bhliain 2022, bhain ECAS cruinneas 99.74% amach i láimhseáil glaonna, rud atá os cionn na tairsí 99%.

Tábla 4: Príomhtháscairí Feidhmíochta don bhliain 2022

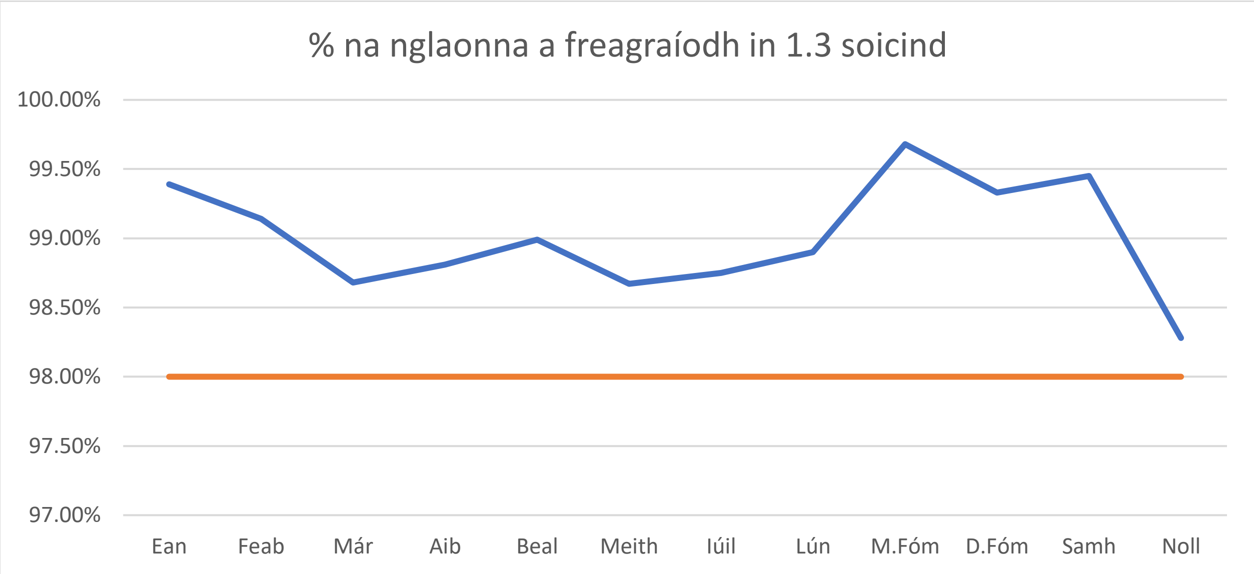
ID	Teideal an Phríomhtháscaire Feidhmíochta	Minicíocht	Leibhéal Feidhmíochta	Meán na bliana 2022
1	Infhaighteacht ECAS	Gach Mí	99.999%	99.986%
2	Glaonna Caillte	Gach Mí	Gan aon ghlao caillte a bheith ann sa tréimhse tomhais	0
3	Deimhniú Caighdeán	Gach Mí	Deimhniú Bailiú/Reatha	Sea
4	Glaonna Éigeandála 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.	0.28%
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.	98.99%
7	Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Aimsithe)	Gach Eatramh 15 nóiméad agus Gach Lá	95% de ghlaonna in aghaidh an lae	96.72%*
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.	16.04 soicind
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.	52.24 soicind
9b	Meán-am Láimhseála Glaonna – Glaonna Nasctha	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<60 soicind a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	66.45 soicind
10	Meán-am Láimhseála Glaonna – Glaonna Scagtha	Gach Uair an Chloig agus Gach Lá	<20 soicind a bheith tuairiscithe mar mheán laethúil.	19.59 soicind
11	Cruinneas Aistrithe	Gach Mí	<0.25% d'aistrithe a bheith atreoraithe chuig an tSeirbhís Éigeandála mhícheart	0.07%
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	Pas
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

***Thit Príomhtháscaire Feidhmíochta 7 – Figiúirí míosúla – Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Aimsithe) go 94.22% i mí na Nollag 2022**

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 2022, freagraíodh 98.98% de ghlaonna laistigh den sprioc-am 1.3 soicind ar an meán.

Fíor 6: An Céatadán de Ghlaonna a Freagraíodh laistigh de 1.3 soicind ar fud na bliana 2022



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 amach i dTábla 4 (thuas). 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 glaoiteoir a aistriú go cruinn chuig an Ionad Rialaithe Seirbhísí Éigeandála ceart.

Tomhaistear le Príomhtháscaire Feidhmíochta 9 an meánfhad ama a thógtar ón uair a fhreagraíonn an t-oibritheoir Glao Éigeandála go dtí go scoireann oibritheoir ECAS d'fhaireachán a dhéanamh. Tugtar tuairisc ar an bPríomhtháscaire Feidhmíochta sin mar a leanas:

Ní chuirtear ar áireamh i bPríomhtháscaire Feidhmíochta 9a an t-am a thógann na Seirbhísí Éigeandála chun an glao éigeandála a fhreagairt (am glao). Leis sin, tugtar tomhas níos soiléire ar fheidhmíocht ECAS. Rinneadh faireachán ar ghlaonna ar feadh 52.2 soicind ar an meán, rud atá laistigh den leibhéal feidhmíochta 55 shoicind.

Cuirtear an t-aga glao ar áireamh i bPríomhtháscaire Feidhmíochta 9b. Is é an toradh a bhí ar mhéadú san am a thógann Seirbhísí Éigeandála chun freagairt ná nach bhfuil an meán-am 66

shoicind ag comhlíonadh an leibhéil feidhmíochta 60 soicind. Tá an Roinn i mbun gnímh chun an méid sin a phlé leis na seirbhísí éigeandála ábhartha.

Éilítear le Príomhtháscaire Feidhmíochta 7, Innéacs Inrochtaineachta (Ráta Aimsithe), go bhfreagraítear 95% de Ghlaonna Éigeandála laistigh de 3 shoicind, arna dtomhas in eatraimh 15 nóiméad. B’ionann an meán míosúil le haghaidh an Phríomhtháscaire Feidhmíochta sin sa bhliain 2022 agus 96.72%. Tháinig laghdú go 94.22% ar an meán-Ráta Aimsithe i mí na Nollag 2022, áfach. Bíonn an méadú san am glao a thógann ECAS chun glaoiteoir a nascadh leis na Seirbhísí Éigeandála ag déanamh difear diúltach don Phríomhtháscaire Feidhmíochta sin ar bhonn laethúil. Tá an Príomhtháscaire Feidhmíochta sin á athbhreithniú faoi láthair.

6 Feabhsuithe Seirbhíse

6.1 Ardchóras Móibíleach Aimsiúcháin (AML)

Is é is AML ann ná teicneolaíocht lena gcabhraítear le daoine a aimsiú go huathoibríoch agus go cruinn. Úsáidtear é 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 an fhóin póca a aimsiú go huathoibríoch agus, a luaithe a dhéantar suíomh cruinn amach, seoltar an fhaisnéis sin go díreach chuig an tseirbhís éigeandála trí SMS.

Mhéadaigh infhaighteacht AML ar ghlaonna éigeandála fón póca go seasta ó seoladh go hoifigiúil é in Éirinn i mí Dheireadh Fómhair 2017. I mí Eanáir 2022, cuireadh AML do SMS ar iOS (Apple) i bhfeidhm.

Fuair ECAS breis agus 1.1m glao ó fhóin phóca sa bhliain 2022. Bhí AML ar fáil ar 62.42% de na glaonna fón póca sin agus ar 37% ar an meán de na teachtaireachtaí SMS uile a fuarthas.

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.

Fuarthas 7,072 ghlao eCall san iomlán sa bhliain 2022. Ba ghlaonna gléas-tionscanta iad 490 ceann de na glaonna eCall a fuarthas (gníomhachtaíodh go huathoibríoch iad). Gníomhachtaíodh de láimh 6,582 cheann de na glaonna eCall a fuarthas. I gcomparáid leis an mbliain 2021, mhéadaigh an líon iomlán glaonna eCall a fuarthas sa bhliain 2022 faoi 2,828 nglao (67%).

Maidir le gach ceann de na cineálacha nua carranna agus feithiclí tráchtála éadroma a cheadaítear lena ndéanamh tar éis an 31 Márta 2018, ní mór córas glaonna eCall atá bunaithe ar an uimhir 112 a bheith suiteáilte iontu. Tá sé de chumas ag córas ECAS é a chumasú glaonna eCall ar na Seirbhísí Éigeandála a fháil agus a nascadh.

Chaith Oibritheoirí ECAS 107 n-uaire an chloig san iomlán ag déileáil le glaonna eCall sa bhliain 2022.

6.3 Gnéithe Éigeandála don iPhone 14

Brath Tuairteanna

Sa bhliain 2022, sheol Apple an raon táirgí iPhone 14 dá chuid. Cuimsítear iontu braiteoirí gluaisne ar féidir leo diantuairteanna i ngnáthfheithiclí paisinéirí a bhrath, i gcomhpháirt le sonraí ó bharaiméadar an ghléis, ón gcóras suite domhanda agus ó bhraiteoirí micreafóin.

I gcás go mbraitear diantuairt, buailtear aláram ar an ngléas iPhone nó Apple Watch de chuid an úsáideora agus taispeántar foláireamh air. Mura bhfuil an t-úsáideoir in ann freagairt, cuirtear glao éigeandála go huathoibríoch. Bíonn teachtaireacht fuaime ag gabháil le glaonna uathoibríocha ar ECAS. Sa teachtaireacht sin, tugtar eolas do Sheirbhísí Éigeandála faoi gha suímh agus cuardaigh an íospartaigh.

SOS Éigeandála trí shatailít

Ar na samhlacha iPhone 14 agus iPhone 14 Pro lena ngabhann leagan iOS 16.1 nó níos nuaí, is féidir leis an úsáideoir leas a bhaint as SOS Éigeandála trí shatailít chuig seirbhísí éigeandála. Ní bhíonn SMS trí shatailít ar fáil ach amháin i staid éigeandála i gcás nach bhfuil aon chomhartha fóin ann agus go bhfuil líne shoiléir amhairc ar an spéir ag an úsáideoir. Seolfar an teachtaireacht agus na mionsonraí domhanleithid/domhanfhaid (geoshuímh) trí ionad athsheachadta chuig ECAS.

6.4 Suíomh Gréasáin 112

Sa bhliain 2022, nuashonraíodh an suíomh Gréasáin ‘112.ie’ de chuid na Seirbhíse Freagartha Glaonna Éigeandála agus aistríodh úinéireacht an tsuímh chuig ECAS ón Aire Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide.

Ar an suíomh Gréasáin nua, tugtar faisnéis agus freagraí ar cheisteanna coitianta i ndáil le ‘Glaoiteoirí’ (úsáideoirí ECAS) agus le ‘Soláthraithe Seirbhíse’.

7 Seirbhísí do Dhaoine faoi Mhíchumas

7.1 Seirbhís SMS/Teachtaireachtaí Téacs 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.

Cuireadh feabhas ar an tseirbhís SMS/Teachtaireachtaí Téacs 112 sa bhliain 2019 chun tacú leis an teicneolaíocht AML ar ghléasanna android, rud lena gcuirtear ar chumas ECAS faisnéis chruinn faoi shuíomhanna a chur ar aghaidh chuig na Seirbhísí Éigeandála nuair a bhíonn sí ar fáil. Scaoil iOS (Apple) tacaíocht do SMS/Teachtaireachtaí Téacs AML i mí Eanáir 2022. Tá téacsanna SMS 112 saor in aisce don téacsálaí. Rinneadh an ceanglas chun réamhchlárú le haghaidh na seirbhíse a bhaint sa bhliain 2021.

Srianta ar Sheirbhís SMS/Teachtaireachtaí Téacs 112

Is ann, áfach, do roinnt srianta bunúsacha ar úsáid na teicneolaíochta SMS/Teachtaireachtaí Téacs toisc nach seirbhís fíor-ama í lena ngabhann ráthaíocht seachadta. Dá bhrí sin, mura bhfaightear freagra ar SMS/Theachtaireacht Téacs laistigh de dhá nóiméad, molann ECAS go gcuirfeadh an téacsálaí SMS eile/Teachtaireacht Téacs eile 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.

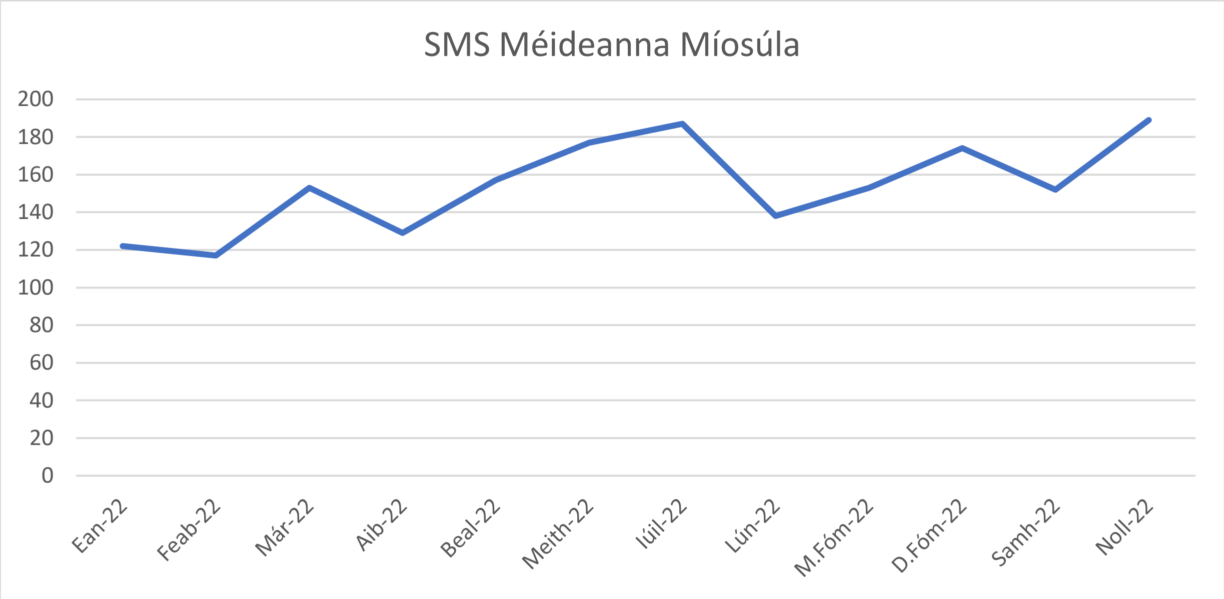
Sna blianta atá le teacht, freastalófar ar mhodhanna nua chun cumarsáid a dhéanamh le ECAS chun comhoiriúnacht, idir-inoibritheacht, cáilíocht, iontaofacht agus leanúnachas na gcumarsáidí éigeandála san Aontas Eorpach a chinntiú. Mar shampla, is é ‘Téacs Fíor-Ama’ an ceanglas atá le comhlíonadh faoi mhí an Mheithimh 2025 faoin Ionstraim Eorpach Inrochtaineachta.

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

7.2 Méid SMSanna/Teachtaireachtaí Téacs

Láimhseáil ECAS 1,848 SMS/dTeachtaireacht Téacs sa bhliain 2022 agus nasc sé breis agus 750 ceann díobh sin chuig Seirbhísí Éigeandála.

Fíor 7: Méideanna Míosúla SMSanna/Teachtaireachtaí Téacs don bhliain 2022



8 Deimhniú ECAS

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).
- **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.
- **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.

Ní dhearnadh aon iniúchadh a bhaineann le ISO9001 le linn thréimhse an athbhreithnithe seo.

9 Rialachas

Bainistítear ECAS trí roinnt fóram: Fóram Seirbhísí Éigeandála ECAS, Fóram Idirchaidrimh ECAS, agus Fóram Tionscail ECAS. Tagann gach grúpa le chéile ar bhonn ráithiúil ar fud na bliana.

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, ó Údarás Eitlíochta na hÉireann, ón Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus ó 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.

Tá **Fóram Idirchaidrimh ECAS** comhdhéanta d'oifigigh ón Roinn agus d'fhoireann bainistíochta ECAS. Athbhreithníonn siad feidhmíocht oibriúcháin, nithe oibriúcháin atá ag teacht chun cinn, agus feabhsuithe seirbhíse.

Déanann ComReg cathaoirleacht ar **Fhóram Tionscail ECAS**, atá 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.

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
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