

2013

Neyðarlínan ohf



Starfsemi Neyðarlínunnar 2013

Tekið saman fyrir aðalfund

26. mars 2014

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur miðvikudaginn 26. mars 2014

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2013.

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var fimmtudaginn 2. maí 2013 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2013-2014:

*Ríkissjóður: Ingilín Kristmannsdóttir, skrifstofustjóri innanríkisráðuneytinu
Guðgeir Eyjólfsson, sýslumaður í Kópavogi
Þórhallur Arason, skrifstofustjóri fjármálaráðuneytinu*
Reykjavíkurborg: Kristbjörg Stephensen, Borgarlögmaður

Varamaður: Stefán Eiríksson, lögreglustjóri

*Stjórnin skipti þannig með sér verkum á fyrsta stjórnarfundi:
Stjórnarformaður Þórhallur Arason
Varaformaður Kristbjörg Stephensen*

Framkvæmdastjórar eru Þórhallur Ólafsson og Tómas Gíslason.

Inngangur.

Eigendur Neyðarlínunnar eru:

Hluthafar	Hlutfé	Prósent %
Landsvirkjun	1.500.000	7,9%
Orkuveita Reykjavíkur	1.500.000	7,9%
Reykjavíkurborg	2.000.000	10,5%
Ríkissjóður	14.000.000	73,7%
Samtals	19.000.000	100,0%

Ekki varð breyting í eigendahópnum árið 2013.

Haldnir voru sjö stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í þremur deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru Neyðarsímsvörin (**112**), Vaktstöð siglinga (**VSS**) og TETRA fjarskipti. Skrifstofa og vaktstöð er í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík og í lögreglustöðinni á Akureyri.

Starfssemi Neyðarlínunnar.

112

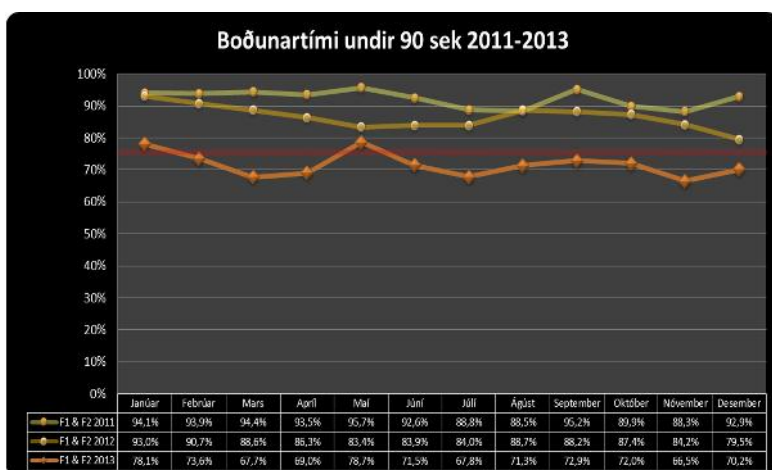
Neyðarverðir afgreiddu 136.937 neyðarsímtöl 2013 sem er um 3.000 símtölum færri en árið 2012. (140.527)

Heildarfjöldi erinda var 202.517 2013 sem er um 11.000 erindum færri en árið 2012. (213.984)

Markviss hlustun hefur fest sig í sessi, og hefur leitt til verulegra framfara í samræmingu í símsvörun og boðun.

96% símtala var svarað undir 8 sekúndum og meðalsvartími 4,4 sekúndur.

Boðun í sjúkrabíla í neyðartilfelli F1/F2 var undir 90 sekúndum í 72% tilfella. Þessi niðurstaða er mikil vonbrigði, en þó að einhverju leyti skiljanleg, þegar horft er til fjölda nýliða í hópi neyðarvarða, og aukna áherslu á gæði aflaðra upplýsinga. Verkefni næsta árs er að laga þetta, og hefur mikil vinna verið unnin í tölvukerfum 112 til að hjálpa til við þá lagfæringu. Ekki á að þurfa að fórnar gæðum til að ná hraðamarkmiðum.



Flokkun atburðar	Samtals
Aðstoð lögreglu	66.420
Aðstoð og fyrirspurnir	31.396
Veikindi	16.657
Millistofnaflutningur	9.914
Slys	5.301
Sjúkraflutningar	3.362
Aðstoð slökkviliðs	1.930
Barnaverndarmál	1.228
Leit og björgun	646
Flugatvik	44
Náttúra og veður	39

136.937



Fjöldi hringinga á mánuði árin 2011, 2012 og 2013

Tetra

Tetra reisti 5 nýja fjarskiptastaði á árinu þar af þrjá í samvinnu við Fjarskiptasjóð. Byggðir voru nýir staðir á Sléttabóli, Kistufelli, Þverfelli, Rjúpnafelli og einnig sett lítið hús á Klif í Vestmannaeyjum. Að auki var komið fyrir sendi á Grímsfjalli á Vatnajökli í samstarfi við Jöklarannsóknafélagið.

Á síðasta ári var einnig hafist handa við byggingu smárafstöðva til að draga úr notkun á eldsneyti og var það liður í Umhverfisstefnu Neyðarlínunnar.

Farið var í úttekt stoðveitu á sendastöðum um landið og skipt um 250 rafgeyma sem stóðust ekki kröfur.

Skýrsla var gerð um öryggi TETRA kerfisins, sem Guðmundur Gunnarsson gerði og var unnið samkvæmt henni að ýmsum endurbótum.

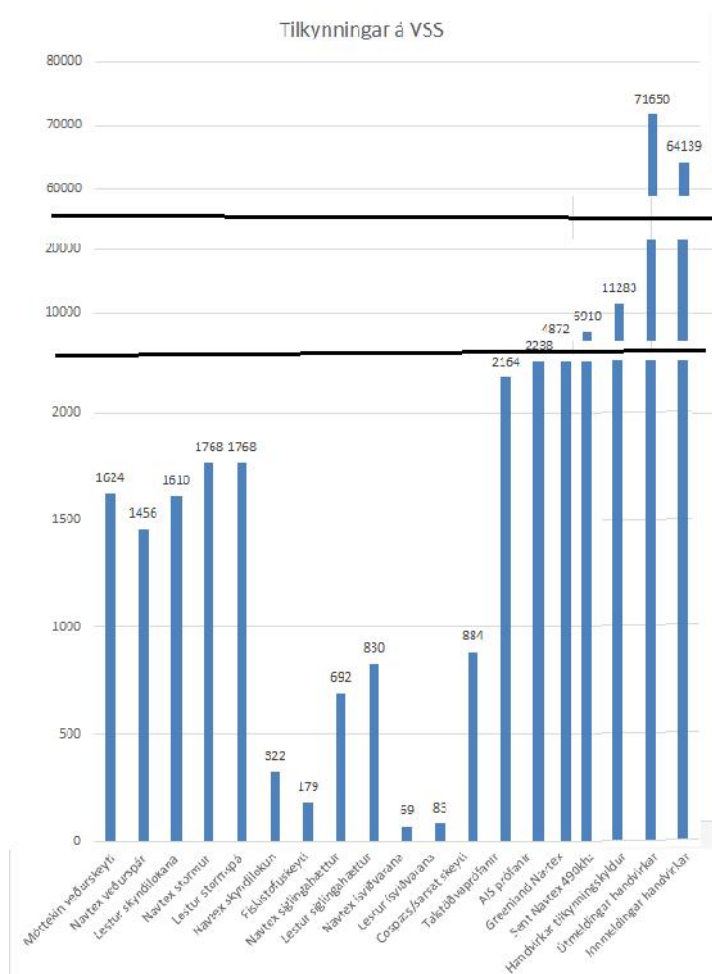
Fjárfest var í uppfærslukerfi fyrir Tetra farstöðvar og verður innleiðing þess framkvæmd á árinu 2014. Sá búnaður mun bæði auka öryggi í kerfinu og flýta uppfærslum til muna.

Núna eru um 165 sendar víðsvegar um landið og rúmlega 6300 notendur. Allir viðbragðsaðilar á landinu eru notendur í TETRA kerfinu og er það einsdæmi í heiminum að allir viðbragðsaðilar noti sama fjarskiptakerfi.



VSS

Undir lok árs 2012 var slökkt á gamla kerfinu sem gekk undir heitinu „Sjálfvirka Tilkynningaskyldan“, og hefur nú nýr og fullkomnari búnaður tekið við, AIS (Automatic Identification System). Með þessum búnaði ætti að verða hægt að leggja af handvirkar tilkynningar í og úr höfn, veita notendum betri þjónustu þannig að þeir sjái hverjir eru í grennd við þá, og þannig hvetja til ábyrgari notkunar en áður. Árgjald sjálfvirkar tilkynningaskyldu var nú í fyrsta sinn innheimt í gegn um Fjárskýslu Ríkisins, á seðlum ásamt vita og hafnargjöldum. Hafði það greinilega góð áhrif, og bætti heimturnar til muna.



Hluti AIS kerfisins hefur frá upphafi verið hýstur hjá Siglingastofnun. Vegna skipulagsbreytinga þar sem Vegagerðin tók við stórum hluta verkefna Siglingastofnunar, um mitt ár 2013, varð úr að þessi hluti kæmi til Neyðarlínunnar. Neyðarlínan hýsir því allt AIS kerfið, bæði miðkerfi og senda. Mönnun útstöðva er svo keypt af Landhelgisgæslunni. Enn er unnið að þéttingu kerfisins, en reiknað með að því verði að fullu lokið árið 2014.

Súluritið hér við hliðina sýnir skiptingu erinda hjá Vaktstöðinni á árinu 2013, erindin teljast um 174 000, og þar af rúm 135 000 vegna handvirkra tilkynninga í og úr höfnum.

Nýr sendastaður VSS fyrir VHF þjónustu sjófarenda var einnig settur upp á Gunnólfsvíkurfjalli á árinu. Með þessu náðist að mestu tvöföldun á yfirlöppun þjónustusvæða kringum landið og

þar með jókst öryggi til muna á svæðinu.

Starfsemi Neyðarlínunnar almennt, hjá öllum deildum, einkenndist hinsvegar af stefnumótunavinnu, styrkingu innviða kerfa, og eflingu gæðamála.

Stefnumótun

Í samræmi við kröfur settar fram í eigendastefnu ríkisins samþykkti stjórn NL, undir lok árs 2012 að setja vinnu í gang við eftirfarandi:

- ✓ Siðareglur
- ✓ Eineltisáætlun
- ✓ Stefnu um samfélagslega ábyrgð
- ✓ Vinna umhverfisstefnu
- ✓ Vinna jafnréttisstefnu
- ✓ Fara yfir heilsustengd málefni starfsmanna
- ✓ Endurskoða eldri starfsmannastefnu
- ✓ Endurskoða eldri gæðastefnu
- ✓ Endurskoða eldri öryggisstefnu
- ✓ Innleiðingarætlun og listi umbótaverkefna tengd stefnumótun

Við upphaf vinnunar var lögð áhersla á að skoða vel eldri stefnumótun sem og hvað er þegar gert innan fyrirtækisins og fella má undir þær nýju stefnur sem unnið var að. Ennfremur var lögð áhersla á að draga fram það sem starfsfólk telur mikilvægt að fyrirtækið standi fyrir til framtíðar og haft geti enn jákvæðari áhrif á ímynd og orðspor fyrirtækisins. Allir starfsmenn fyrirtækisins tóku einhvern þátt, og vinnuhópur vann síðan lokaútgáfur sem nú hafa verið lagðar fyrir stjórn.

Framundan eru þá innleiðing, og framkvæmd umbótaverka, svo sem vegna grunnviðmiða í umhverfisstefnu, og söfnun gagna undir öðrum stefnum.

Nokkrum verkefnum hefur þó þegar verið hrint í framkvæmd, svo sem eins og Jafnlaunavottun VR (undir jafnréttisstefnu), átaki í minnkun notkunar kolefniseldsneytis, og þátttaka í samfélagi samfélagslega ábygrra fyrirtækja, svo nokkur séu nefnd. Ein afurð þessarar stefnumótunarvinnu er svo að í ársskýrslu þarf að gera grein fyrir stöðu ýmissa þeirra mála sem þar eru nefnd.

Samfélagsleg ábyrgð hjá Neyðarlínunni

Samfélagsleg ábyrgð Neyðarlínunnar felst í að vinna að auknum lífsgæðum almennings með því að bjarga mannlífum og verja umhverfi, eignir og mannvirki landsmanna. Vel þjálfað og hjálpsamt starfsfólk stuðlar ennfremur að því að draga úr afleiðingum slysa og náttúruhamfara. Með starfsemi sinni sem og markvissum forvörnum og fræðslu skilar fyrirtækið miklum arði til samfélagsins.

- Neyðarlínan vill með stefnu sinni leggja sitt af mörkum til að auka jákvæð áhrif af starfsemi sinni samfélaginu til heilla
- Samfélagsleg ábyrgð er samþætt stefnu og starfsháttum Neyðarlínunnar

- Umhverfisstefna
- Jafnréttisstefna og jafnlaunastefna
- Neyðarlínan er aðili að FESTU, stofnunar um samfélagsábyrgð

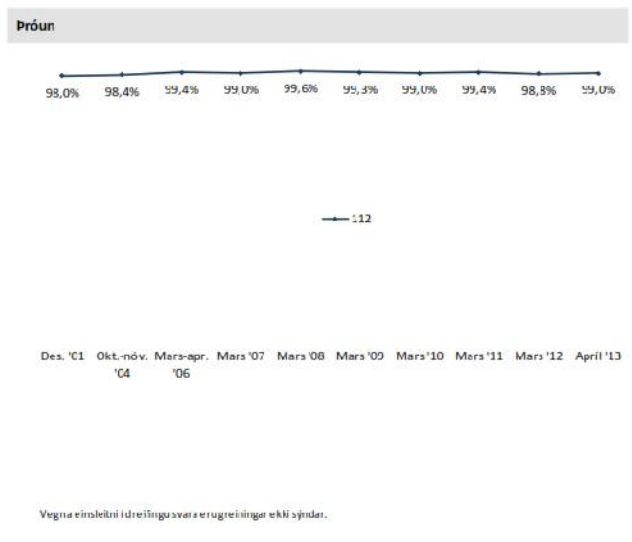
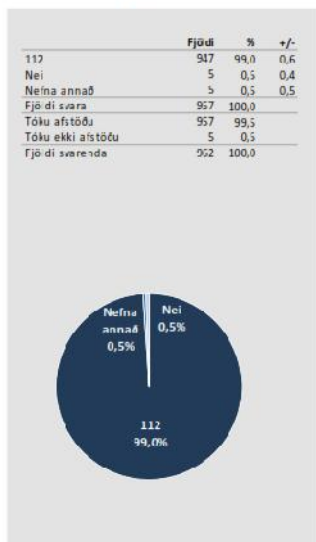
Áætlun Neyðarlínunnar, um græn fjarskipti, gerir ráð fyrir að minnka díselnotkun vegna fjarskiptastaða um 75% fyrir árslok 2016. Fara úr um 90 000 lítrum og niður fyrir 22 000,- Þessu verður náð með samblandi af vatnsorku, sól og vindi.

Jafnlaunavottun VR fékkst í lok árs 2013, og það sem er enn ánægjulegra, þá fékkst hún án einhvers sérstaks aðlögunartíma. Það er alltaf ánægjulegt að fá ytri staðfestingu þess að vel sé staðið að málum. Framvegis munu launin verða tekin út einu sinni á ári, og gert grein fyrir þróun þessa samanburðar ár frá ári.

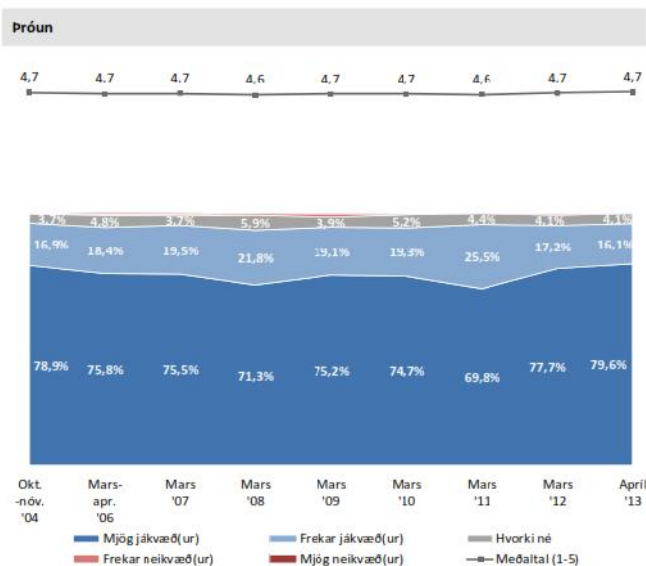
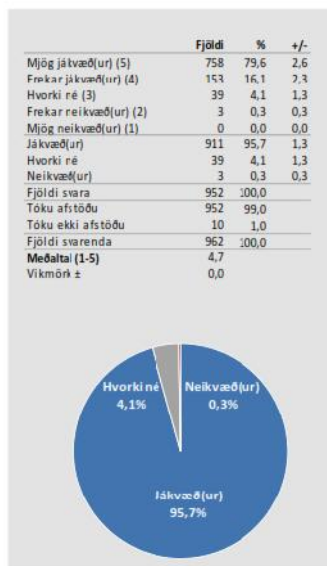


Gallup könnun. Í mars 2013 fór fram árviss ímyndarkönnun Gallup sem Capacent framkvæmdi fyrir Neyðarlínuna. Helstu niðurstöður má sjá hér að neðan.

Sp. 1. Veistu hvert neyðarnúmerið fyrir lögreglu, slökkvilið, sjúkraflutninga og aðra viðbragðsaðila er?

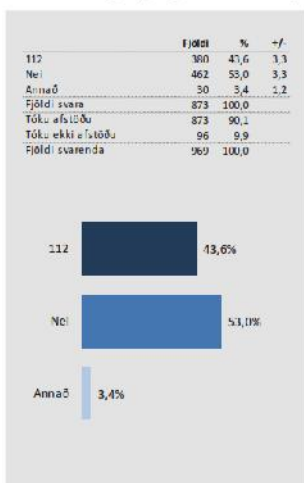


Sp. 2. Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart 112 - einn einn tveir?



Eins og fram kemur á myndunum, er jákvæðni gagnvart Neyðarlínunnar áfram mikil. Til frekari glöggvunar var að þessu sinni spurt um vitneskju manna um útbreiðslu 112 í Evrópu.

Sp. 2. Veist þú í hvaða númer þú getur hringt í öllum löndum Evrópu innan EES til að ná í lögreglu, slökkvilið, sjúkraflutninga og aðra viðbragðsaðila?



Þarna er talsvert verk óunnið, áður en vitneskja um 112 númerið sem samevrópskt neyðarnúmer kemst í 99% eins og hér.

Starfsfólk

Í lok ársins 2013 störfuðu 29 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 19, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 5 hjá Tetra og 4 á skrifstofu. Í janúar hófu 3 nýir Neyðarverðir störf, einn þeirra lauk ekki þjálfun, en hinir tveir komu í stað Arinbjarnar og Selmu sem hættu í lok sumars.

Fjármál og endurskoðun

Hagnaður varð af rekstri félagsins árið 2013 kr. 13,1 mkr. en árið áður var tap af rekstri 6,7 mkr.

Heildareignir í árslok 2013 voru 502,9 mkr. en voru 514,4 mkr. í árslok 2012.

Langtímaskuldir voru í árslok 153,7 mkr. en voru í upphafi árs 178,4 mkr.

Skammtímaskuldir voru í árslok 178,1 mkr. en voru í upphafi árs 177,9 mkr.

Skuldir alls voru því í árslok 331,8 mkr en voru í ársbyrjun 356,4 mkr.

Eigið fé í árslok var 171,1 mkr. en var í upphafi árs 158 mkr.

Um endurskoðun vísast í framlagðan ársreikning og endurskoðunarskýrslu endurskoðenda félagsins, Endurskoðunarþjónustunnar ehf.

Niðurlag.

Helstu verkefni Neyðarlínunnar á þessu starfsári eru að marka nýja stefnu varðandi rekstur á öryggisfjarskiptum bæði fyrir land og sjó. Stjórnvöld þurfa að koma að þeirri vinnu og taka ákvarðanir um gildi og mikilvægi, til að þessi starfssemi standi undir væntingum þeirra aðila sem verið er að þjónusta. Einnig þarf að marka nýja stefnu varðandi Vaktstöð siglinga, rekstrarfyrirkomulag og faglega tilhögun. Í þjónustu 112 þarf að ná upp boðunarviðbragðinu, en halda samt áfram að efla gæði og fagmennsku. Í anda aukinna gæða og fagmennsku hefur samtali hafist við Fjarskiptamiðstöð Ríkislögreglustjóra um tilfærslu verkefna þaðan til 112, með það að markmiði að innhringjandi þurfi aldrei að endurtaka erindi sitt, heldur fái strax þá þjónustu sem hann leitar eftir.

26. mars 2014

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri

112

EINN EINN TVEIR
