

Neyðarlínan ohf.

Aðalfundur fimmtudaginn 12. apríl 2012

Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2011.

Á aðalfundi Neyðarlínunnar ohf. sem haldinn var miðvikudaginn 5. maí 2011 í Skógarhlíð 14, voru eftirtaldir kosnir í stjórn fyrir starfsárið 2011-2012:

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 stjórnarfund:

Stjórnarformaður *Þórhallur Arason*
Varaformaður *Kristbjörg Stephensen*

Framkvæmdastjórar eru Þórhallur Ólafsson og Tómas Gíslason.

Inngangur.

Eigendur Neyðarlínunnar eru:

Hluthafar	Hlutfé	Prósent %
Landsvirkjun	1.500.000	8,0%
Orkuveita Reykjavíkur	1.500.000	8,0%
Reykjavíkurborg	2.000.000	10,5%
Ríkissjóður	14.000.000	73,5%
Samtals	19.000.000	100,0%

Ekki varð breyting í eigendahópnum árið 2011.

Haldnir voru 8 stjórnarfundir á starfsárinu. Neyðarlínan er rekin í þremur deildum sem eru rekstrarlega aðskildar. Deildirnar eru Neyðarsímsvörun, Vaktstöð siglinga og TETRA fjarskipti. Skrifstofa og vaktstöð er í Björgunarmiðstöðinni Skógarhlíð í Reykjavík og í lögreglustöðinni á Akureyri. Neyðarlínan keypti alla háfjallastaði af fjarskiptafyrirtækinu Fjarska. Einnig reysti Neyðarlínan 8 nýja fjarskiptastaði og er uppbyggingu nýrra staða að mestu lokið.

Starfssemi Neyðarlínunnar.

Tölfræði 112

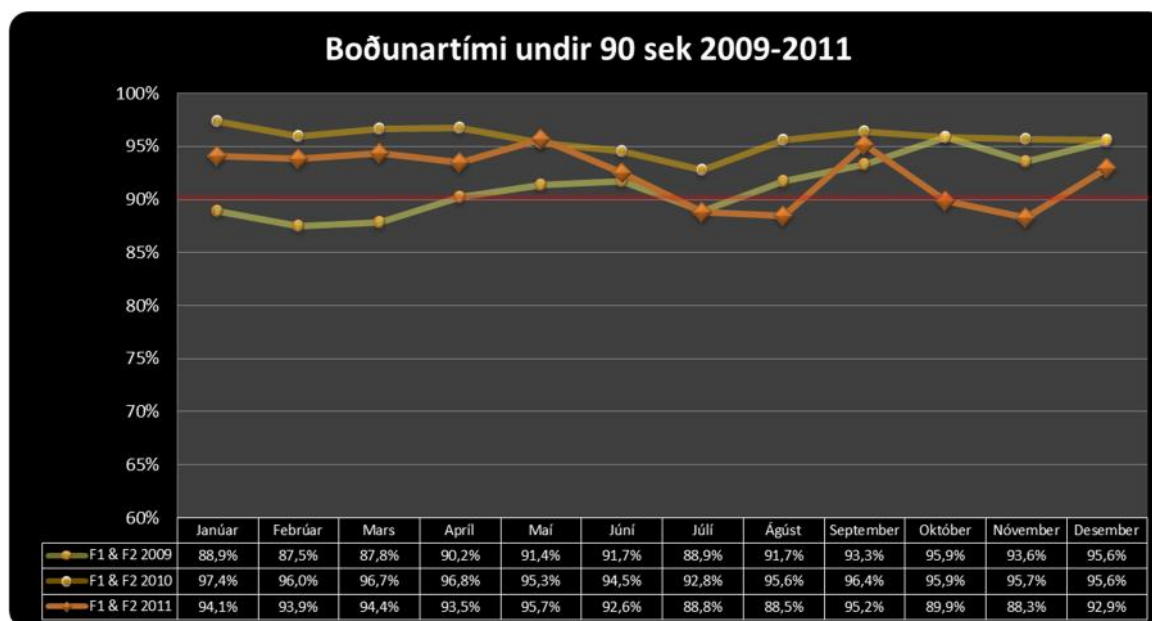
Neyðarverðir afgreiddu 161.887 neyðarsímtöl 2011 sem er um 8.000 símtölum færra en árið 2010.

Heildarfjöldi erinda var 232.331 2011 sem er tæplega 7.000 erindum færra en árið 2010.

91% símtala var svarað undir 8 sekúndum og meðalsvartími 4,6 sekúndur.

Boðun í sjúkrabíla í neyðartilfelli F1/F2 var undir 90 sekúndum í 92%.

Flokkun atburðar	Samtals
Aðstoð lögreglu	84.309
Aðstoð og fyrirspurnir	15.871
Veikindi	21.691
Sjúkraflutningar	14.521
Slys	9.443
Aðstoð slökkviliðs	3.913
Barnaverndarmál	1.352
Leit og björgun	1.757
Náttúra og veður	394
Flugatvik	44
	153.295



Boðunartími innan 90 sek samanburður á milli árunna 2009, 2010 og 2011.



Fjöldi hringinga saman- burður á milli áronna 2009, 2010 og 2011

Stöðugt er unnið að því í samvinnu viðbragsaðila að leita leiða til að tryggja góða þjónustu og stytta viðbragstíma eins og kostur er.

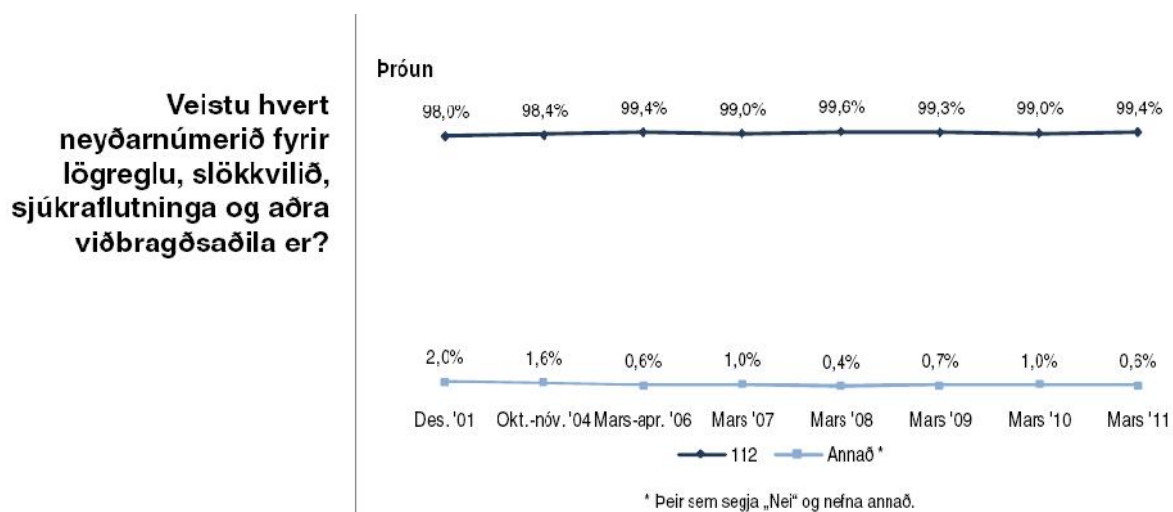
Þjónustumarkmið 112 eru eftirfarandi:

Að símtölum í 112 sé svarað á innan við 8 sekúndum í 90% tilfella

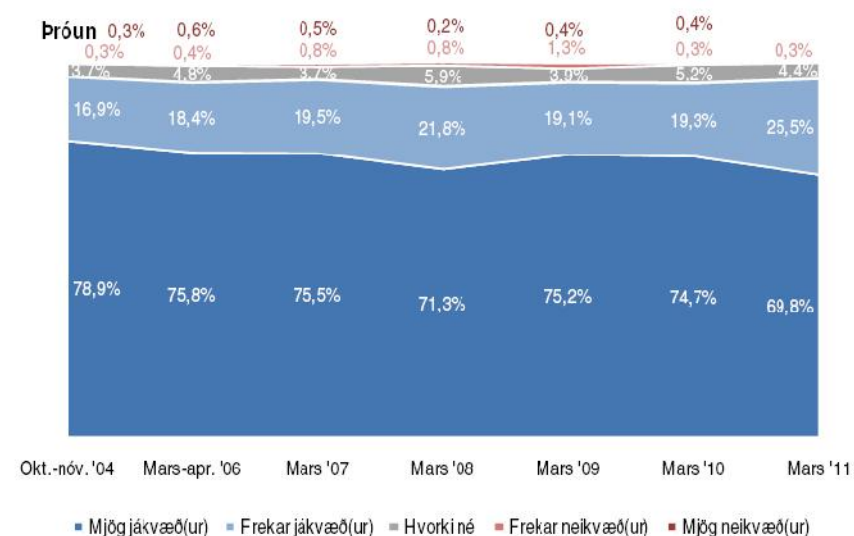
Að boðun sjúkrabíla í neyðartilfelli F1/F2 eigi sér stað á innan 90 sekúndum frá upphafi símtals í 90% tilfella.

Gallup könnun

Í mars 2011 fór fram árviss ímyndarkönnun Gallup sem Capacent framkvæmdi fyrir Neyðarlínuna. Helstu niðurstöður má sjá hér að neðan.



Ertu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart 112 - einn einn tveir?



Eins og fram kemur á myndunum, er traust til Neyðarlínunnar áfram mikið, og ánægja almenn með störf hennar.

Gæða- og öryggismál

Unnið var að endurskoðun á áætlun um samfelldan rekstur þar sem markmiðið er að gera áætlunina viðtækari. Gæða- og öryggisráð fylgdi eftir þeim verkefnum sem urðu til við gerð áhættumats, öðrum gæðaverkefnum og ábendingum sem borist hafa fyrirtækinu. Skipulagshandbók var uppfærð með skipulögðum úttektum, og nýjum verkferlum bætt við.

Tetra

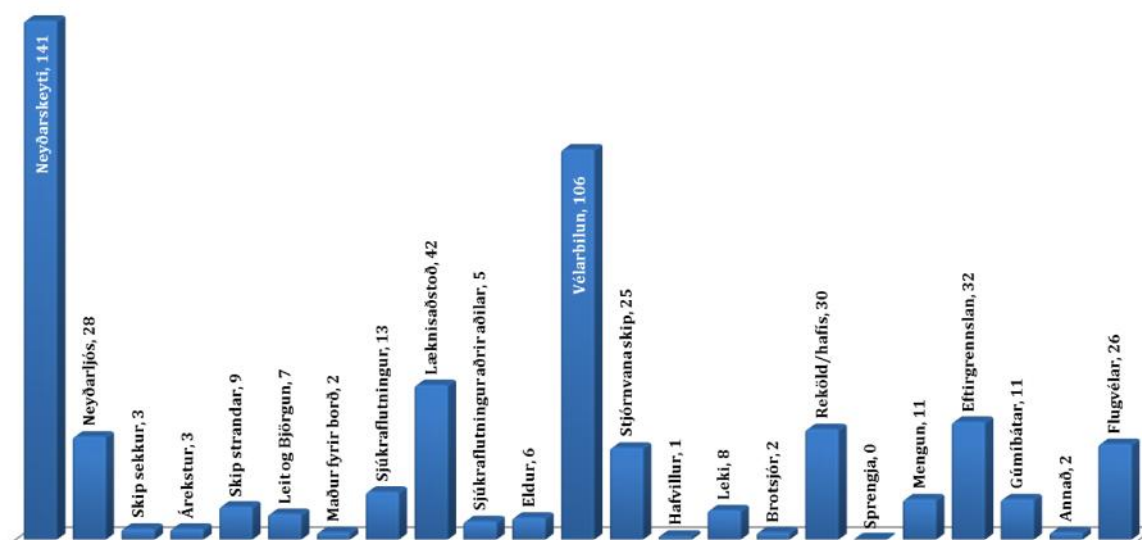
Enn hefur fjölgað þeim stöðum þar sem TETRA er í eigin aðstöðu, og þá oft að endurleigja öðrum aðstöðu á sama stað. Helstu verkefni hafa verið að auka rekstraröryggi og verður það áfram helsta áhersluatriðið til framtíðar. Rafvæðing háfjallastaða, og tvöföldun heimtauga á völdum leiðum hafa verið stóru verkefni ársins, ásamt því að færa stofnleiðir vegna tvöföldunar á Vestfjörðum yfir til Vodafone. Núna eru um 160 sendar víðsvegar um landið og rúmlega 5300 notendur.

Vaktstöð siglinga

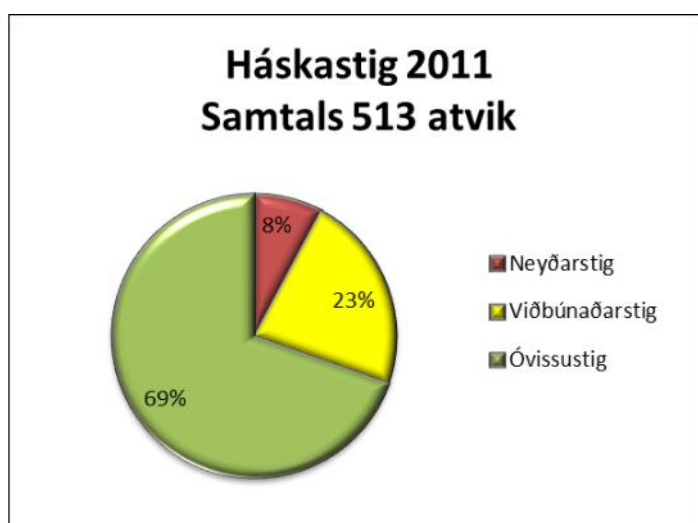
Starfsemi VSS var með hefðbundnu sniði. Undir lok árs var slökkt á gamla kerfinu sem gekk undir heitin „Sjálfvirka Tilkynningaskyldan“, og hefur nú nýr og fullkomnari búnaður tekið við, AIS (Automatic Identification System). Með þessum búnaði mun verða hægt að leggja af handvirkar tilkynningar í og úr höfn, veita notendum betri þjónustu þannig að þeir sjá hverjir eru í grennd við þá, og þannig hvetja til ábyrgari notkunar en áður.

Eftirfarandi súlurit sýnir skiptingu erinda hjá Vaktstöðinni á árinu 2011

Atvik á sjó og vegna loftfara



Sem skiptust aftur í eftirfarandi alvarleikastig.



Starfsfólk

Í lok ársins 2011 störfuðu 27 hjá Neyðarlínunni. Hjá 112 störfuðu 16, 1 hjá Vaktstöð siglinga, 5 hjá Tetra og 5 á skrifstofu. Á árinu hætti aðstoðarframkvæmdastjórinn Dagný Halldórsdóttir, og í hennar stað var ráðinn Tómas Gíslason, 2 neyðarverðir hættu og tveir voru ráðnir í staðinn, einum tæknimanni var bætt við Tetra hópinn.

Þjóðfundur

10. febrúar 2011 stóð Neyðarlínan fyrir stórum fundi samstarfsaðila í neyðar og öryggisþjónustu. Fundurinn var haldinn með svokölluðu þjóðfundarsniði, og var þar fjallað um velflest það sem þessum flokki tilheyrir, hvað gangi vel, hvað miður, hvert beri að stefna, og hvernig megi ná þangað. Almennt má segja að fundurinn hafi aukið skilning og samstarfsvilja, og þannig náð markmiðum sínum, án þess þó að niðurnjörfuð aðgerðaáætlun hafi orðið til. Almenn ánægja var á meðal þátttakenda með framtakið.

Fjármál og endurskoðun

Hagnaður varð af rekstri félagsins árið 2011 kr. 17,1 mkr. en var árið áður 48,1 mkr. Áætlun gerði ráð fyrir 11 mkr. hagnaði. Heildareignir í árslok 2011 voru 563 mkr. en voru 552 mkr. í árslok 2010. Eigið fé í árslok 2011 var 164,7 mkr. en var árið áður 147,6 mkr.

Um endurskoðun vísast í framlagðan ársreikning og endurskoðunarskýrslu endurskoðenda félagsins, Deloitte hf.

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. Reksturinn hefur gengið vel og bjartar horfur framundan hjá Neyðarlínunni.

12. apríl 2012

Þórhallur Arason
Stjórnarformaður

Þórhallur Ólafsson
Framkvæmdastjóri