

Strona znajduje się w archiwum.

10 lutego 2015

## Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112

---

11 lutego obchodzimy Europejski Dzień Numeru Alarmowego 112. W Polsce proces uruchamiania wszystkich centrów powiadamiania ratunkowego zakończony został pod koniec 2013 roku. Niestety wciąż jeszcze prawie 80% telefonów to zgłoszenia fałszywe. Nadal bardzo często dzwoniący traktują numer 112 jak informację telefoniczną.

Z danych zebranych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji wynika, że w 2014 roku operatorzy numeru alarmowego 112 w całej Polsce odebrali łącznie blisko 21 mln 327 tysięcy zgłoszeń. Z tego blisko 10 mln 341 tysięcy (48% wszystkich zgłoszeń) to były zgłoszenia fałszywe czy złośliwe. W przypadku 7 milionów 387 połączeń (35% wszystkich) dzwoniący anulował je przed przyjęciem zgłoszenia alarmowego przez operatora numerów alarmowych, tj. w ciągu kilku pierwszych sekund. To daje w sumie blisko 80% zgłoszeń nieuzasadnionych.

*„Operator, na podstawie przekazywanych mu informacji, może szybko rozpoznać zgłoszenia fałszywe lub złośliwe. Dzięki temu do służb ratunkowych docierają tylko zgłoszenia od osób, które naprawdę potrzebują pomocy. Niemniej jednak, w czasie kiedy ktoś robi sobie żarty, albo bezmyślnie dzwoni na telefon alarmowy, inna osoba może stracić szansę na uzyskanie pomocy”- mówił podsumowując raport Minister Administracji i Cyfryzacji Andrzej Halicki.*

Filtrowanie zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego polega głównie na szybkim odsiewaniu zgłoszeń fałszywych lub złośliwych (np. telefony po pizzę lub taksówkę). Takie rozwiązanie spowodowało odciążenie służb ratunkowych – mogą one teraz zająć się tym, do czego zostały powołane, czyli dysponowaniem siłami i środkami wysyłanymi do osób potrzebujących pomocy.

Warto podkreślić, że nie tylko zwiększeniu uległ zasięg obsługi przez centra powiadamiania ratunkowego zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy 112, lecz także znacznie skrócił się średni czas oczekiwania na odebranie połączenia - z 28 sekund sprzed uruchomienia systemu do ok. 11 sekund obecnie.

W funkcjonującym obecnie tymczasowym modelu telefonicznym systemu powiadamiania ratunkowego, zgłoszenia alarmowe są odbierane w centrach powiadamiania ratunkowego, kwalifikowane i przekazywane do służb ratunkowych w drodze połączenia telefonicznego.

Obsługa zgłoszeń odbywa się według opracowanych w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji i uzgodnionych z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i wojewodami wytycznych do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym. Celem ich wydania było zapewnienie jednolitego sposobu postępowania przy obsłudze zgłoszeń alarmowych kierowanych do centrów powiadamiania ratunkowego. Obejmują one m.in. procedury postępowania:

- > w przypadku zgłoszeń będących zgłoszeniami alarmowymi,

- > w przypadku braku możliwości połączenia się z dyspozytorem służby wiodącej,
- > w przypadku przekazania zgłoszenia do niewłaściwego terytorialnie dyspozytora służby wiodącej,
- > w przypadku przekazania zgłoszenia do dyspozytora niewłaściwej służby wiodącej,
- > w przypadku otrzymania zgłoszeń alarmowych obcojęzycznych
- > w przypadku zgłoszeń niebędących zgłoszeniami alarmowymi.

Stosowanie tych wytycznych, pozwala na skuteczną i jednolitą w skali całego kraju obsługę zgłoszeń alarmowych. Docelowo, informacje o zgłoszeniu będą przekazywane z Centrów Powiadamiania Ratunkowego do służb ratunkowych drogą elektroniczną.

Funkcjonujące w ramach systemu powiadamiania ratunkowego 17 centrów powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia alarmowe kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju – podczas, gdy w końcu 2012 r. był to obszar zamieszkały zaledwie przez 8% obywateli. Przez nieco ponad rok, tj. do końca 2013 r., na polecenie Ministra Administracji i Cyfryzacji, wojewodowie uruchomili wszystkie centra powiadamiania ratunkowego i rozszerzyli terytorialny zasięg obsługi numeru alarmowego 112 na teren całych województw. Wszystkie zgłoszenia alarmowe obsługiwane są obecnie według jednolitych standardów przez wyszkolonych i odpowiednio wyposażonych operatorów numerów alarmowych. Podjęte przez Ministra Administracji i Cyfryzacji działania spowodowały, że łatwiej jest dodzwonić się na numer alarmowy 112. Dla porównania, w 2012 r., gdy brak było zorganizowanego jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego, prawie 30% połączeń na numer alarmowy 112 w ogóle nie zostało odebranych.

Dzięki dostępowi do informacji i danych przetwarzanych w Platformie Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych (zarządzanej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej) oraz danych i usług systemu teleinformatycznego umożliwiającego dostęp do danych przestrzennych (zarządzanego przez Głównego Geodetę Kraju), operatorzy numerów alarmowych mogą obecnie szybko i sprawnie określać miejsce, z którego wykonane zostało połączenie na numer alarmowy 112, weryfikować dane dotyczące abonenta oraz zwizualizować na cyfrowej mapie lokalizację zgłoszenia lub zdarzenia. Dzięki temu, do służb ratowniczych przekazywane są kompletne dane, umożliwiające dysponowanie odpowiednich sił i środków.

Każdy operator numerów alarmowych musi znać przynajmniej jeden język obcy, a system teleinformatyczny kieruje połączenie do operatora numerów alarmowych znającego odpowiedni język, tak aby cudzoziemcy przebywający na terytorium Polski mieli możliwość swobodnego zgłaszania na numer alarmowy 112 informacji o zagrożeniach lub zdarzeniach. Obecnie w systemie zarejestrowanych jest 14 języków obcych, jakimi władają operatorzy numerów alarmowych.

W 2014 roku centra powiadamiania ratunkowego dysponowały 809 etatami operatorów numerów alarmowych. Na jednego operatora numerów alarmowych przypadały średnio 1502 zgłoszenia miesięcznie.

Zapraszamy do obejrzenia filmu promującego numer 112:

<https://www.youtube.com/watch?v=8l1vqq3dU1A>

Źródło: *mac.gov.pl*



Drukuj  
Generuj PDF  
Powiadom  
Powrót

---

---

---