

Dolnośląski Urząd Wojewódzki

<https://duw.pl/pl/dla-mediow/aktualnosci/8967,Europejski-Dzien-Numeru-112.html>

29.04.2024, 19:46

Strona znajduje się w archiwum.

11 lutego 2014

Europejski Dzień Numeru 112

Zgodnie z deklaracją Rady Unii Europejskiej, Parlamentu i Komisji Europejskiej 11 lutego ustanowiony został „Europejskim Dniem Numeru 112”. Europejski numer alarmowy 112, działający na terenie całej Unii, odgrywa kluczową rolę w zapewnianiu bezpieczeństwa obywateli. Telefon alarmowy 112 jest w coraz większym stopniu podstawowym numerem, pod którym zgłaszane są prośby o udzielenie pomocy poszkodowanym. Działa we wszystkich państwach UE dla różnych rodzajów zagrożeń. Numer 112 nie zastępuje krajowych numerów alarmowych, lecz uzupełnia istniejące numery gdziekolwiek jesteśmy w UE.

Więcej informacji na stronie www.112.gov.pl

<http://youtu.be/gP94OW6sgK8> , http://youtu.be/rT-U_rm-wgk , <http://youtu.be/tFq92gB1sfo>, <http://youtu.be/NC4gKAmWEf4>

System powiadamiania ratunkowego – czyli obsługa zgłoszeń alarmowych w centrach powiadamiania ratunkowego(CPR). System jest zintegrowany – tzn. w 17 CPR w Polsce zgłoszenia alarmowe obsługiwane są w taki sam sposób (obsługujący zgłoszenia alarmowe operatorzy numerów alarmowych są wyszkoleni według jednego programu, pracują według tych samych procedur), z użyciem jednego, centralnego systemu teleinformatycznego.

Prace nad systemem powiadamiania ratunkowego poprzedzone były wnikliwymi analizami jego stanu i potrzeb, dokonanyimi przez MAC zaraz po przejęciu przez Ministra Administracji i Cyfryzacji, we wrześniu 2012 r., nadzoru nad jego funkcjonowaniem. Okazało się wówczas, że podstawowym problemem jest brak możliwości dodzwonienia się do numeru 112 (w 2012 r. ok. 30% połączeń nie zostało odebranych).

System został ujednoczony przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (wcześniej zgłoszenia do numeru 112 obsługiwała w większości policja i Państwowa Straż Pożarna) i uregulowany w ustawie z 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego. Projekt ustawy został przygotowany w MAC i obowiązuje od 1 stycznia 2014 r. – jest pierwszym aktem prawnym kompleksowo regulującym tę tematykę.

Minister Administracji i Cyfryzacji jest odpowiedzialny za organizację i koordynację funkcjonowania systemu, a wojewodowie są odpowiedzialni za tworzenie centrów powiadamiania ratunkowego. Rozwiązanie takie zapewnia możliwość ustalenia jednolitych standardów funkcjonowania systemu, zarówno jeśli chodzi o standardy obsługi zgłoszeń alarmowych, jak i warstwę teleinformatyczną, przy jednoczesnym uwzględnieniu roli wojewody, który w swoich działaniach kieruje się lokalnymi potrzebami i uwarunkowaniami.

Od 20 grudnia 2013 r. wszystkie zgłoszenia w Polsce kierowane do numeru kierowanych do numeru 112 są obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego, czyli w ramach jednolitego SPR (proces przejmowania obsługi numeru 112 przez CPR

rozpoczął się w lutym 2012 i do końca 2012 r. SPR obejmował teren kilku miast wojewódzkich, w 2013 r. CPRy przejęły obsługę połączeń do numeru 112 z pozostałego terenu kraju, czyli obszaru zamieszkałego przez ponad 90 % Polaków). W przyszłości w CPR obsługiwane będą też numery alarmowe Policji, Państwowej Straży Pożarnej i pogotowia ratunkowego (997, 998, 999) i – fakultatywnie - innych numerów (np. pogotowie energetyczne lub gazowe).

System działa w modelu operatorskim - centra powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia i – przekazując informację na temat zgłoszenia – umożliwiają służbom ratunkowym dostosowanie działań do rodzaju zdarzenia.

Centra powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia alarmowe

- operatorzy numerów alarmowych odbierają zgłoszenia alarmowe od osób potrzebujących pomocy. Wyszkolony operator, na podstawie przekazywanych mu informacji, może szybko rozpoznać zgłoszenia fałszywe lub złośliwe, które obecnie stanowią aż 80% wszystkich połączeń na numer 112. Dzięki temu numer alarmowy nie jest blokowany, co w praktyce oznacza, że łatwiej jest dodzwonić się na numer alarmowy, a do służb ratunkowych docierają tylko zgłoszenia od osób, które naprawdę potrzebują pomocy. Jednocześnie, w razie awarii któregoś z centrów lub bardzo wielu połączeń w jednym czasie, zgłoszenie alarmowe jest automatycznie przekierowywane do innego centrum.

- następnie, po przeprowadzeniu rozmowy i uzyskaniu odpowiednich informacji, przekazują zgłoszenie do służb ratunkowych. Każdy operator numeru alarmowego obsługuje zgłoszenia według takiej samej procedury, każdy też zna przynajmniej jeden język obcy, co umożliwia obsługę zgłoszeń kierowanych przez cudzoziemców.

Dzięki otrzymywanym automatycznie przez operatorów informacjom na temat lokalizacji dzwoniącego, udzielenie pomocy jest ułatwione w sytuacji gdy osoba potrzebująca pomocy nie wie gdzie się znajduje.

Dzięki ujednoczeniu systemu skrócił się czas oczekiwania na odebranie połączenia na numer 112 – w CPR połączenie jest odbierane średnio w ciągu 10 sekund, wcześniej, w systemie rozproszonym, średni czas wynosił 28 sekund.

Zwiększyła się też możliwość dodzwonienia się na numer 112 – jeśli jeden CPR jest przeciążony, zgłoszenie jest automatycznie kierowane do innego CPR i tam obsługiwane.

Filtrowanie zgłoszeń w CPR – głównie szybkie odsiewanie zgłoszeń fałszywych lub złośliwych (np. telefony po pizzę lub taksówkę, stanowiące do 80% wszystkich połączeń) – przyczyniło się do znacznego odciążenia służb ratunkowych – mogą one teraz zająć się tym, do czego zostały powołane, czyli dysponowaniem siłami i środkami wysłanymi do osób potrzebujących pomocy.

W 2014 r. zakończą się prace nad połączeniem systemów teleinformatycznych SPR i współpracujących z nim służb – dzięki temu większość zgłoszeń będzie przekazywanych z CPR do służb (np. Policji lub Państwowej Straży Pożarnej) tylko w formie elektronicznej formatki, a nie połączenia telefonicznego, jak ma to miejsce teraz, co jeszcze bardziej skróci czas obsługi całego zgłoszenia. W przyszłości, centra powiadamiania ratunkowego będą też obsługiwały zgłoszenia kierowane za pośrednictwem nowych sposobów komunikacji, np. sms lub eCall (samochodowy system informujący o wypadku).

Przyjęty operatorski model systemu jest odzwierciedleniem zauważalnej w państwach Unii Europejskiej tendencji do zmniejszania liczby centrów powiadamiania ratunkowego, w których odbierane są telefony alarmowe, na rzecz wyposażania tych centrów w profesjonalne narzędzia teleinformatyczne umożliwiające szybką i efektywną obsługę zgłoszeń.



fot. MAiC

Drukuj
Generuj PDF
Powiadom
Powrót
