

Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego

<http://czkw.kielce.uw.gov.pl/czk/aktualnosci-i-komunikat/aktualnosci/13488,Przejecie-obslugi-numeru-alarmowego-997-przez-Centrum-Powiadamiania-Ratunkowego-.html>
04.07.2025, 03:04

Przejęcie obsługi numeru alarmowego 997 przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Kielcach

Po udanym pilotażu, numer alarmowy 997 będzie przeniesiony do CPR. Od kwietnia do grudnia będzie trwał proces przełączania numeru alarmowego 997 do Centrów Powiadamiania Ratunkowego. Numer 997 będzie nadal działał, zmieni się natomiast miejsce odbioru zgłoszenia. Dzięki temu, że informacja od razu trafi do operatorów numerów alarmowych w CPR, możliwe będzie jednoczesne powiadomienie o zdarzeniu wszystkich właściwych służb.

Przejęcie obsługi zgłoszeń z numeru alarmowego 997 przez operatorów Centrów Powiadamiania Ratunkowego spowoduje odciążenie dyspozytorów służb ratunkowych. Dyspozytorzy z Policji będą otrzymywali z CPR tylko te zgłoszenia alarmowe, w których zagrożone jest życie, zdrowie, mienie, bezpieczeństwo lub porządek publiczny.

Przypominamy, że operatorzy numerów alarmowych w CPR odebrali w zeszłym roku prawie 8,5 mln fałszywych zgłoszeń (prawie 45 proc. wszystkich). Odsetek zgłoszeń fałszywych w 2017 r. zmniejszył się o ponad 2 proc. Jednak w dalszym ciągu jest to ogromna liczba zgłoszeń.

W związku z tym przełączenie numeru alarmowego 997 do CPR pozwoli na wyeliminowanie bezpośredniego kierowania do służb zgłoszeń niezasadnych lub fałszywych. Będzie to miało pozytywny wpływ zarówno na czas, jak i na skuteczność udzielania pomocy osobom, które rzeczywiście jej potrzebują.

Udany pilotaż na Śląsku

W listopadzie 2017 roku został przeprowadzony pilotaż przełączenia numeru alarmowego 997 do CPR w województwie śląskim. W efekcie wszystkie zgłoszenia kierowane do numeru alarmowego 997 z terenu województwa śląskiego są obecnie obsługiwane przez Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach, tak samo jak zgłoszenia na numer alarmowy 112.

Dobre wyniki pilotażu przeprowadzonego na Śląsku, sprawiły że na ten rok zaplanowano przejęcie przez CPR obsługi numeru alarmowego 997 w całej Polsce. Warto zaznaczyć, że województwo śląskie nie zostało wybrane przypadkowo. To właśnie Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Katowicach odbiera w skali roku najwięcej zgłoszeń. W 2017 r. było to 2,2 mln zgłoszeń.

Sprawniejsze przyjmowanie zgłoszeń

Odbieranie zgłoszeń bezpośrednio przez operatorów CPR pozwala na jednoczesne i automatyczne (za pośrednictwem systemu teleinformatycznego) powiadomienie wszystkich służb właściwych ze względu na rodzaj zdarzenia.

Skróceniu ulega również czas oczekiwania na odebranie połączeń. Średni czas mierzony od momentu wybrania numeru alarmowego 112 do odebrania połączenia przez operatora numerów alarmowych w CPR wynosi około 10 sekund. Po przełączeniu numeru alarmowego 997 do CPR, czas oczekiwania na połączenie będzie podobny.

Kolejnym efektem przełączenia numeru alarmowego 997 do Centrów Powiadamiania Ratunkowego będzie ujednolicenie

Proces przełączania numeru 997 będzie odbywał się sukcesywnie od kwietnia do grudnia br. W kwietniu nastąpi przełączenie numeru alarmowego 997 do CPR w województwie opolskim i świętokrzyskim. Natomiast w maju przełączenie obejmie województwa lubuskie i kujawsko-pomorskie.

[illegible]

[Powrót](#)