

# Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego

<https://czkw.kielce.uw.gov.pl/czk/aktualnosci-i-komunikat/aktualnosci/8386,Dzien-numeru-112.html>  
2021-10-23, 19:07

## Dzień numeru 112

Międzynarodowy Dzień Numeru Alarmowego 112 obchodzony jest dzisiaj w całej Europie. Podczas zorganizowanej z tej okazji konferencji prasowej, wojewoda Bożentyna Pałka-Koruba przypomniała o możliwościach jego wykorzystywania w sytuacjach kryzysowych oraz funkcji selekcji zgłoszeń.

*- Ponad 70% telefonów na numer 112 to zgłoszenia, które nie prowadzą do dalszego uruchomienia właściwych służb. Ta statystyka pokazuje, jak wielką rolę odgrywa linia alarmowa, eliminując już w zarodku, podczas rozmowy operatora z klientem, bezzasadne zgłoszenia. Te dane pokazują wyraźnie, że jest to optymalny system powiadamiania ratunkowego - mówiła wojewoda.*

Podczas konferencji podsumowano również proces przejmowania obsługi numeru alarmowego przez centra powiadamiania ratunkowego. Obecnie wszystkie zgłoszenia kierowane do numeru 112 są już obsługiwane w centrach, czyli w ramach jednolitego systemu. Modyfikacje systemu rozpoczęto w lutym 2012 i do końca tegoż roku System Powiadamiania Ratunkowego obejmował teren kilku miast wojewódzkich. Jednym z pierwszych były Kielce, gdzie Wojewódzkie Centrum Powiadamiania Ratunkowego zostało uruchomione 18 czerwca 2012 r.

W ubiegłym roku CPR-y przejęły obsługę połączeń do numeru 112 z pozostałego obszaru kraju. W przyszłości w centrach obsługiwane będą też numery alarmowe Policji, Państwowej Straży Pożarnej i pogotowia ratunkowego oraz - fakultatywnie - inne numery (np. pogotowia energetycznego lub gazowego). System działa w modelu operatorskim: centra powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia i - przekazując informację na temat zgłoszenia - umożliwiają służbom ratunkowym dostosowanie działań do rodzaju zdarzenia.

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 centrum i tam obsługiwane. Filtrowanie zgłoszeń, głównie szybkie odsiewanie zgłoszeń fałszywych lub złośliwych (np. telefony po pizzę czy 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 wysyłanymi 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 PSP) 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.

Numer 112 jest jednolitym numerem alarmowym obowiązującym we wszystkich krajach Unii Europejskiej. Stało się tak, ponieważ jedną z podstawowych zasad Unii jest swoboda podróżowania jej obywateli. Numer alarmowy 112 oficjalnie wprowadzono w Polsce 1 stycznia 2007 roku.



**W tym roku Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji rozpoczęło kampanię promującą numer alarmowy 112.**

Klipy promujące numer 112

**Poniżej prezentujemy dane statystyczne z pracy CPR w Kielcach, wg danych na 10 lutego br.:**

Całkowita liczba zgłoszeń przyjętych w 2013 roku = 309723

Średnia tygodniowa liczba przyjmowanych zgłoszeń w 2013 roku (miasto Kielce i powiat kielecki) = 4700

Średnia tygodniowa liczba przyjmowanych zgłoszeń w 2013 roku (całe województwo) = 11361

**Współczynnik zgłoszeń fałszywych, bezzasadnych, głuchych, informacyjnych, itp. w 2013 roku = 73,29%**

Całkowita liczba zgłoszeń przyjętych od 1 stycznia 2014 = 65907

Średnia tygodniowa liczba przyjmowanych zgłoszeń w 2014 roku = 11496

Liczba zgłoszeń przekazanych do Policji od 1 stycznia 2014 = 7007

(42 % z ogółu przekazanych)

Średnia liczba zgłoszeń przekazywana Policji tygodniowo = 1167

Liczba zgłoszeń przekazanych Państwowej Straży Pożarnej od 1 stycznia 2014 = 1013

(6 % z ogółu przekazanych)

Średnia liczba zgłoszeń przekazywana PSP tygodniowo = 168

Liczba zgłoszeń przekazanych Państwowemu Ratownictwu Medycznemu od 1 stycznia 2014 = 8648

(52 % z ogółu przekazanych)

Średnia liczba zgłoszeń przekazywana PRM tygodniowo = 1441

**Współczynnik zgłoszeń fałszywych, bezzasadnych, głuchych, informacyjnych, itp. w 2014 roku = 75,70 %**

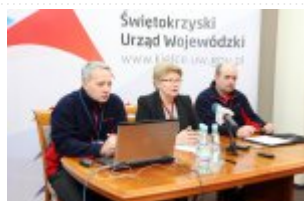
Średni czas oczekiwania na odebranie zgłoszenia (łącznie z komunikatem powitalnym) = 10 sek.

Średnia liczba przekierowań połączeń do CPR w Opolu (zastępującego CPR w Kielcach) w miesiącu = 37

Średni czas przekierowania połączeń do CPR w Opolu = 98 sek.

Liczba operatorów zatrudnionych w CPR w Kielcach = 30 osób

Liczba operatorów na dyżurze = 6 - 7 osób



---

[Drukuj](#)

[Generuj PDF](#)

[Powiadom](#)

[Powrót](#)

---