

# Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego

<https://czkw.kielce.uw.gov.pl/czk/aktualnosci-i-komunikat/aktualnosci/9213,Dzien-numeru-112.html>  
2023-01-27, 09:53

## Dzień numeru 112

Międzynarodowy Dzień Numeru Alarmowego 112 obchodzony jest dzisiaj w całej Europie. Wojewoda Bożentyna Pałka-Koruba przypomniała o możliwościach jego wykorzystywania w sytuacjach zagrożenia.

Szczególną uwagę zwrócono na problem fałszywych zgłoszeń. W ubiegłym roku odnotowano 383 395 takich przypadków na 464 670 połączeń. Ten niechlubny wynik jest jednym z najgorszych w kraju, bowiem jedynie w Poznaniu, Wrocławiu i Krakowie zgłoszeń fałszywych, złośliwych i niezasadnych było więcej. Średni czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia wynosił 11 sekund (w tym automatyczna zapowiedź ok. 5 sekund). Średni czas prowadzenia połączenia alarmowego to ok. 70 sekund, natomiast fałszywe połączenia były szybko eliminowane przez operatorów, bo w czasie ok. 36 sekund.

Podsumowano również inwestycję ustanowienia nowej siedziby Centrum Powiadamiania Ratunkowego w budynku Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego. W ostatnich dniach ubiegłego roku przeniesiono infrastrukturę techniczną centrum z dotychczasowej lokalizacji w Komendzie Wojewódzkiej PSP, a podczas przeprowadzki operatorzy z Kielc oddelegowani zostali do CPR w Radomiu, skąd przez dwie doby, wspólnie z operatorami radomskimi, obsługiwali zgłoszenia alarmowe z połączonego obszaru województw mazowieckiego i świętokrzyskiego.

Wojewódzkie Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Kielcach rozpoczęło funkcjonowanie w czerwcu 2012 roku, przejmując obsługę ruchu alarmowego kierowanego na telefon 112 od Policji i Państwowej Straży Pożarnej. Początkowo obszar działania centrum obejmował samo miasto oraz powiat kielecki. W październiku 2013 r. rozszerzono teren działania centrum na całe województwo świętokrzyskie. Centrum współdziała najczęściej ze służbami policyjnymi, strażackimi oraz ratunkowymi, ale również z tzw. służbami pomocniczymi, m.in. strażami miejskimi i gminnymi, pogotowiem gazowym, pogotowiem energetycznym, MOPR czy Kieleckim Centrum Interwencji Kryzysowej. Operatorzy mają możliwość ustalenia lokalizacji dzwoniącego na numer alarmowy 112, jak również wizualizacji na mapie miejsca, z którego nawiązano połączenie. Wszystkie rozmowy prowadzone przez operatorów centrum utrwalane są na rejestratorach w centralnym Systemie Informatycznym CPR oraz archiwizowane. O udostępnianie danych z systemu w postaci nagrań głosowych występują oficjalnie do wojewody świętokrzyskiego Policja, prokuratury oraz sądy, w celu uzupełnienia materiałów dowodowych w prowadzonych śledztwach i dochodzeniach.

Stosownie do przepisów ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, CPR w Kielcach funkcjonuje jako model operatorski, bez dysponentów służb dziedzinowych. Obecnie centrum obsługuje numer alarmowy 112, jednak zgodnie z zapisami ustawy zakres obsługi numerów alarmowych zostanie rozszerzony również o obsługę numerów alarmowych 99x.

W początkowej fazie funkcjonowania centrum obsługę zgłoszeń alarmowych zapewniało 10 operatorów. Obecnie zatrudnionych jest ich 30 i obowiązuje system pracy ciągłej, całodobowy, na zmiany 12-godzinne. W przypadku przejęcia obsługi numerów alarmowych 99x liczba operatorów musi być zwiększona o liczbę adekwatną do wzrostu ruchu alarmowego kierowanego do tych numerów. Centrum zapewnia obsługę zgłoszeń w językach: angielskim, francuskim, rosyjskim, niemieckim i ukraińskim. Natomiast w przypadku konieczności obsługi zgłoszenia w innym języku, możliwe jest przełączenie zgłaszającego do centrum na terenie kraju, w którym dyżur pełni operator znający określony język. Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Kielcach ma określoną wzajemną zastępowalność na wypadek awarii z ośrodkiem w Opolu. Przekazywane są wzajemnie połączenia nie odebrane w ciągu 90 sekund, a w przypadku awarii całkowitej jednego z centrów operator publiczny przełącza cały ruch alarmowy 112 do czynnego centrum.

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.



---

[Drukuj](#)

[Generuj PDF](#)

[Powiadom](#)

[Powrót](#)

---