

Warszawa, 2 lutego 2015 r.

ZATWIERDZAM
Minister Administracji i Cyfryzacji

Minister Administracji i Cyfryzacji

z up. Stanisław HUSKOWSKI

..... Sekretarz Stanu

RAPORT

z funkcjonowania

systemu powiadamiania ratunkowego

w 2014 r.



Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji
ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa

Spis treści

I. Wstęp

II. Dane statystyczne

1. Zasięg systemu powiadamiania ratunkowego w 2014 r.
2. Liczba operatorów numerów alarmowych w 2014 r.
3. Liczba zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2014 r.
4. Roczne obciążenie centrów powiadamiania ratunkowego w godzinowych przedziałach czasowych
5. Obciążenie operatorów numerów alarmowych:
 - a) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu roku
 - b) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w dzień/nocy
 - c) Średnie dzienne/nocne obciążenie operatorów numerów alarmowych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego – w poszczególnych miesiącach
6. Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112 w godzinowych przedziałach czasowych
7. Liczba zdarzeń przekazanych z centrów powiadamiania ratunkowego do podmiotów ratowniczych i służb pomocniczych w 2014 r.
8. Liczba zgłoszeń fałszywych, anulowanych i uwzględnionych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r.:
 - a) w poszczególnych miesiącach
 - b) w skali roku
9. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i uwzględnionych w skali wszystkich zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2014 r.
10. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r. w skali kraju
11. Liczba zgłoszeń fałszywych i anulowanych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r. w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego
12. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r. w poszczególnych godzinach
13. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i zgłoszeń fałszywych w 2014 r.

III. Podsumowanie

1. Liczba zgłoszeń
2. Dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa
3. Jednolity sposób obsługi zgłoszeń alarmowych
4. Lokalizacja zgłaszającego
5. Ułatwienia dla cudzoziemców
6. Operatorzy numerów alarmowych
7. Rozwój techniczny
8. Legislacja
9. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych

IV. Plany na przyszłość

Wstęp

Rok 2014 był pierwszym rokiem, w którym obsługą zgłoszeń alarmowych skierowanych na ogólnopolski numer alarmowy 112 zajmowały się wyłącznie, funkcjonujące w ramach systemu powiadamiania ratunkowego, centra powiadamiania ratunkowego. Proces uruchamiania wszystkich siedemnastu centrów powiadamiania ratunkowego (we wszystkich miastach wojewódzkich i w Radomiu) zakończony został pod koniec 2013 r. Przed uruchomieniem centrów powiadamiania ratunkowego zgłoszenia alarmowe kierowane na numer 112 obsługiwane były przez dyspozytorów Policji lub Państwowej Straży Pożarnej.

Dodatkowo w roku 2014 zaczęła obowiązywać ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. *o systemie powiadamiania ratunkowego* (Dz. U. poz. 1636, z późn. zm.), na podstawie której Minister Administracji i Cyfryzacji, jako minister właściwy do spraw administracji publicznej, mógł w pełni sprawować nadzór nad systemem powiadamiania ratunkowego i koordynować jego funkcjonowanie. Dzięki zapewnieniu jednolitych procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, standardów szkoleń operatorów numerów alarmowych oraz niezbędnych narzędzi teleinformatycznych na ich stanowiskach pracy, system powiadamiania ratunkowego funkcjonuje w sposób efektywny i zharmonizowany na obszarze całego kraju.

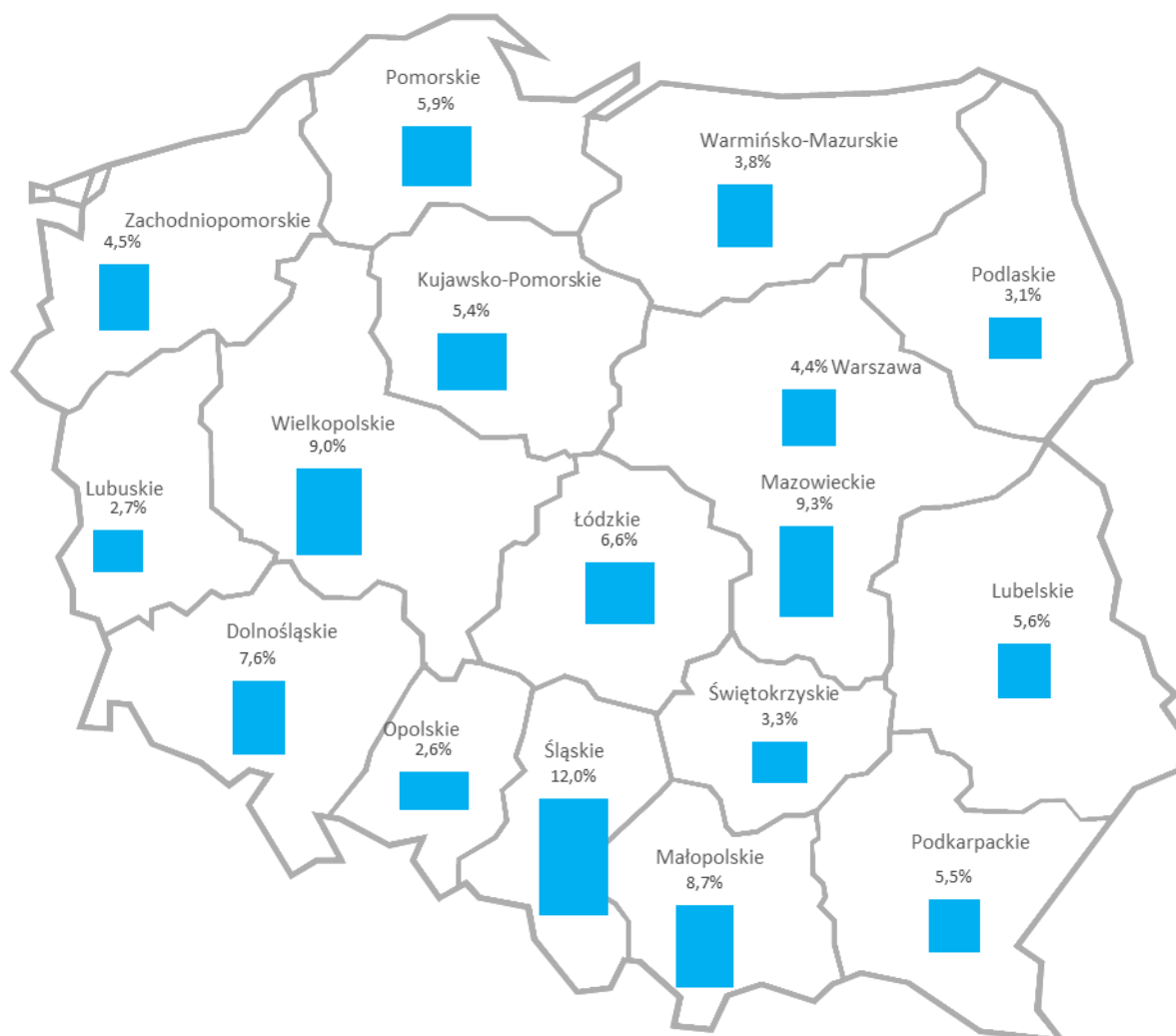
Rok 2014 był okresem wyjątkowej pracy w resorcie administracji i cyfryzacji ukierunkowanej na zapewnienie sprawnego funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego i jego rozwoju. Przeprowadzono szereg prac natury:


- legislacyjnej (m.in. wydano pięć rozporządzeń na podstawie ustawy *o systemie powiadamiania ratunkowego*),
- organizacyjnej (m.in. w ramach Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji utworzono strukturę zapewniającą utrzymanie techniczne systemu),
- technicznej (m.in. kontynuowano rozbudowę systemu teleinformatycznego wykorzystywanego do wykonywania zadań centrów powiadamiania ratunkowego).

O skuteczności tych działań, jak i funkcjonowania samego systemu powiadamiania ratunkowego w 2014 roku najlepiej świadczą poniższe dane statystyczne.

Dane Statystyczne

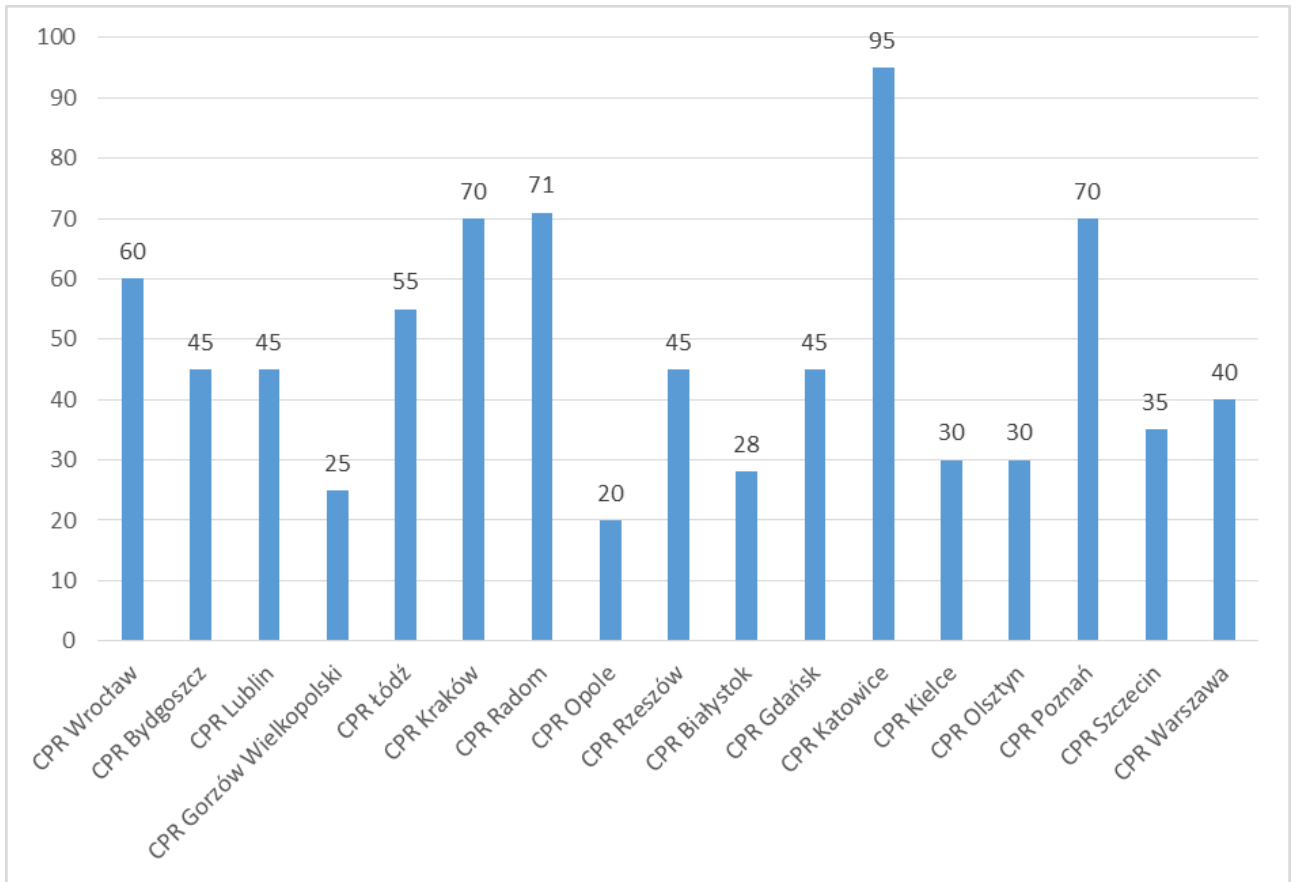
1. Zasięg systemu powiadamiania ratunkowego w 2014 r.



 odsetek mieszkańców kraju objętych SPR w podziale na województwa

W 2014 r. centra powiadamiania ratunkowego odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju. Zasięgiem systemu powiadamiania ratunkowego objęty jest cały kraj, więc każdy obywatel ma zapewnioną możliwość skierowania zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112.

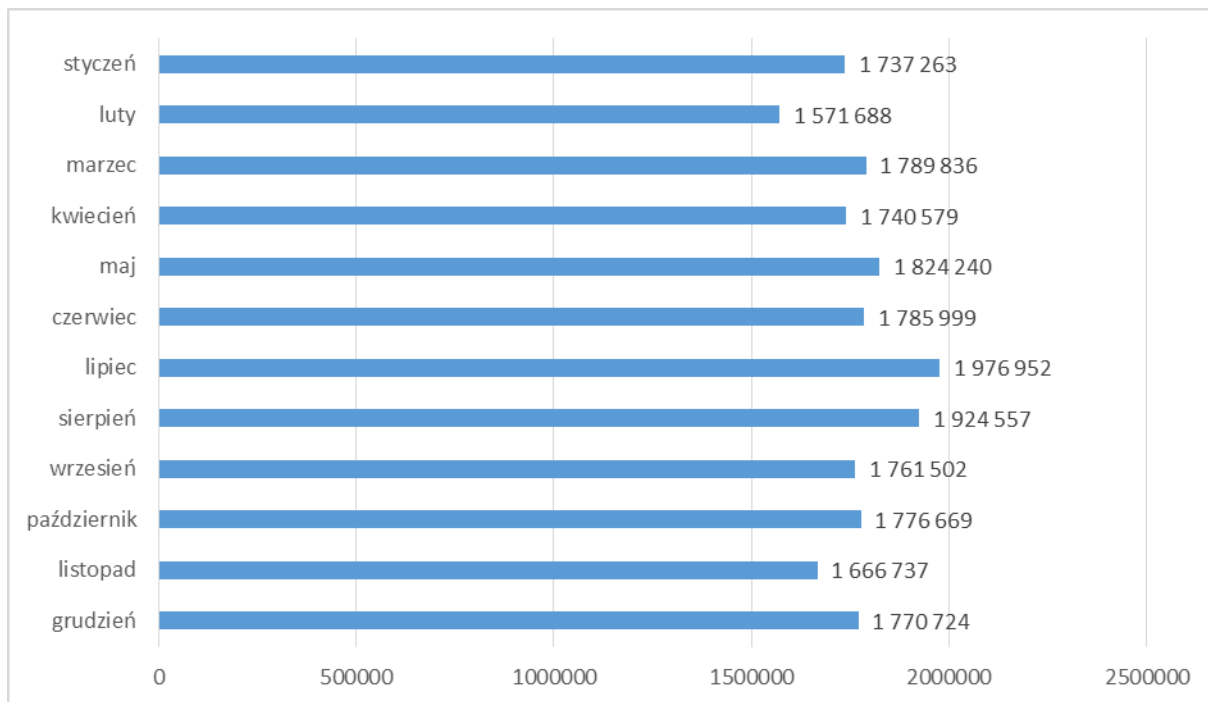
2. Liczba etatów operatorów numerów alarmowych w 2014 r.



(stan na grudzień 2014 r.)

W 2014 r. centra powiadamiania ratunkowego dysponowały w sumie 809 etatami operatorów numerów alarmowych (liczba operatorów uzależniona była od liczby mieszkańców obsługiwanego terenu).

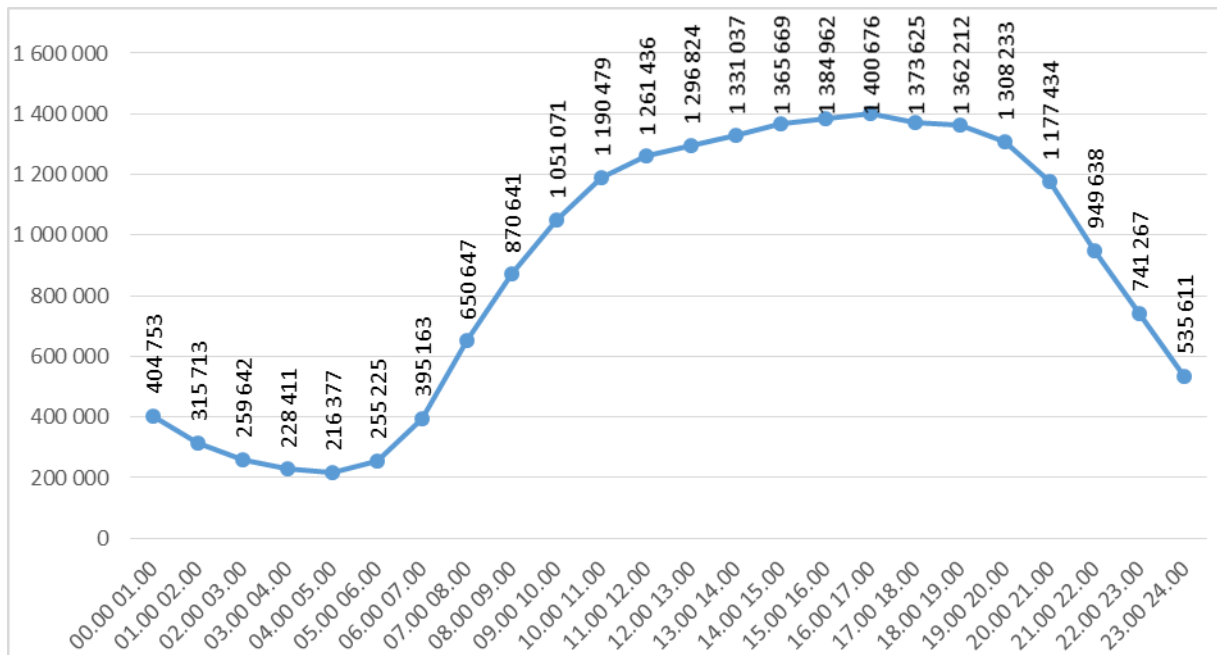
3. Liczba zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2014 r.



W 2014 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 21.326.746 zgłoszeń przychodzących.

Średnio 1.777.228 połączeń miesięcznie w skali kraju, 104.542 miesięcznie w każdym centrum.

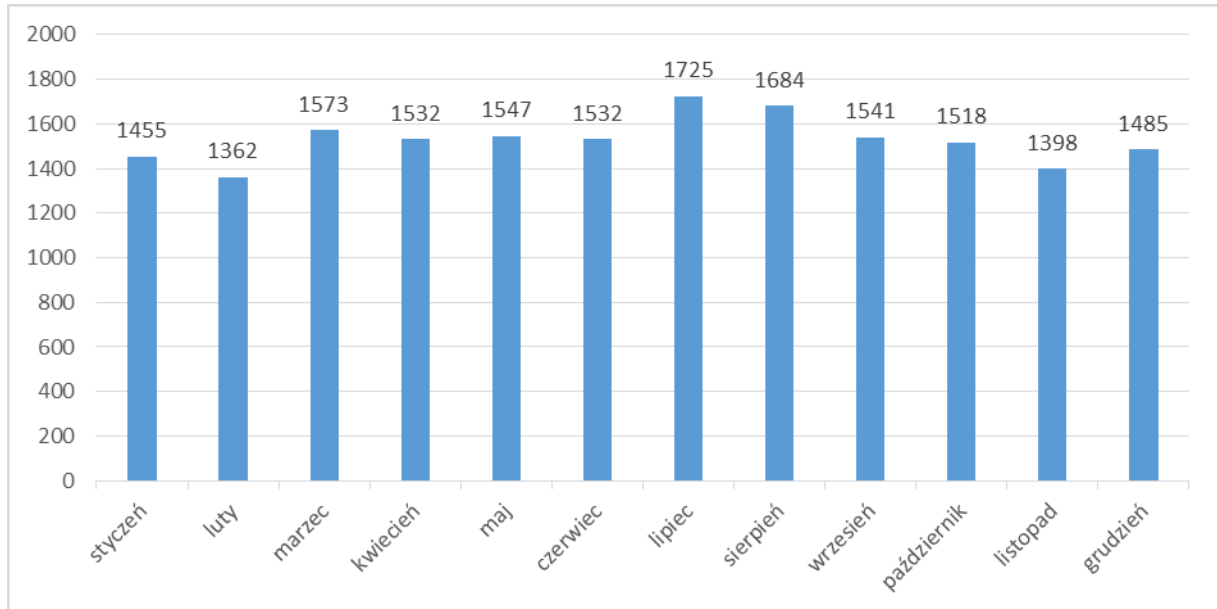
4. Roczne obciążenie centrów powiadamiania ratunkowego w godzinowych przedziałach czasowych



(dane uśrednione – z całego roku, z obszaru całego kraju)

5. Obciążenie operatorów numerów alarmowych

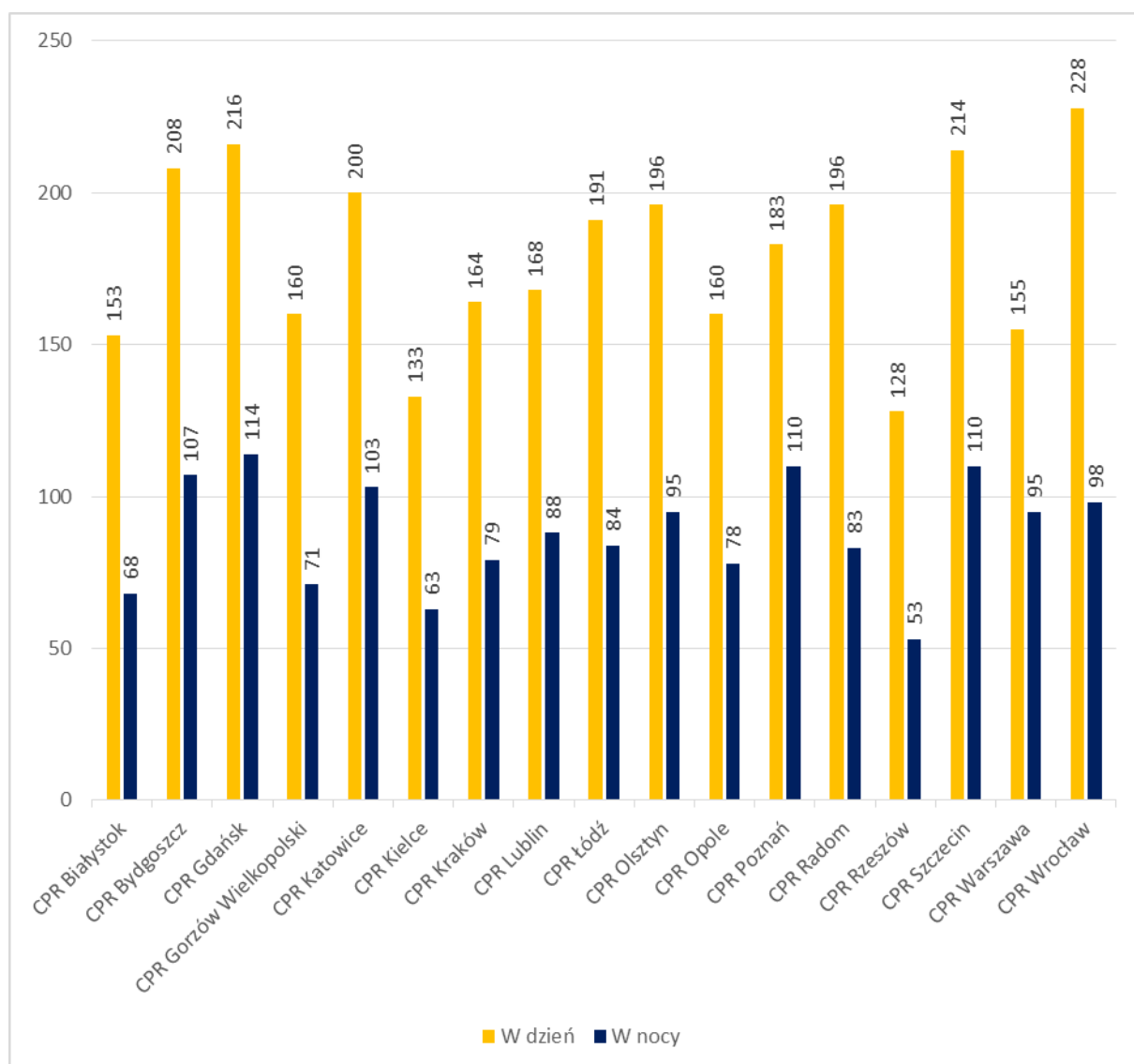
5a) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu roku:



(dane uśrednione – należy mieć na uwadze, że liczba zgłoszeń alarmowych, jak i liczba operatorów alarmowych różni się w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego)

Na jednego operatora w CPR przypadało średnio 1529 zgłoszeń miesięcznie – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów je obsługujących w poszczególnych centrach zmieniała się w ciągu roku.

5b) Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w dzień/w nocy:



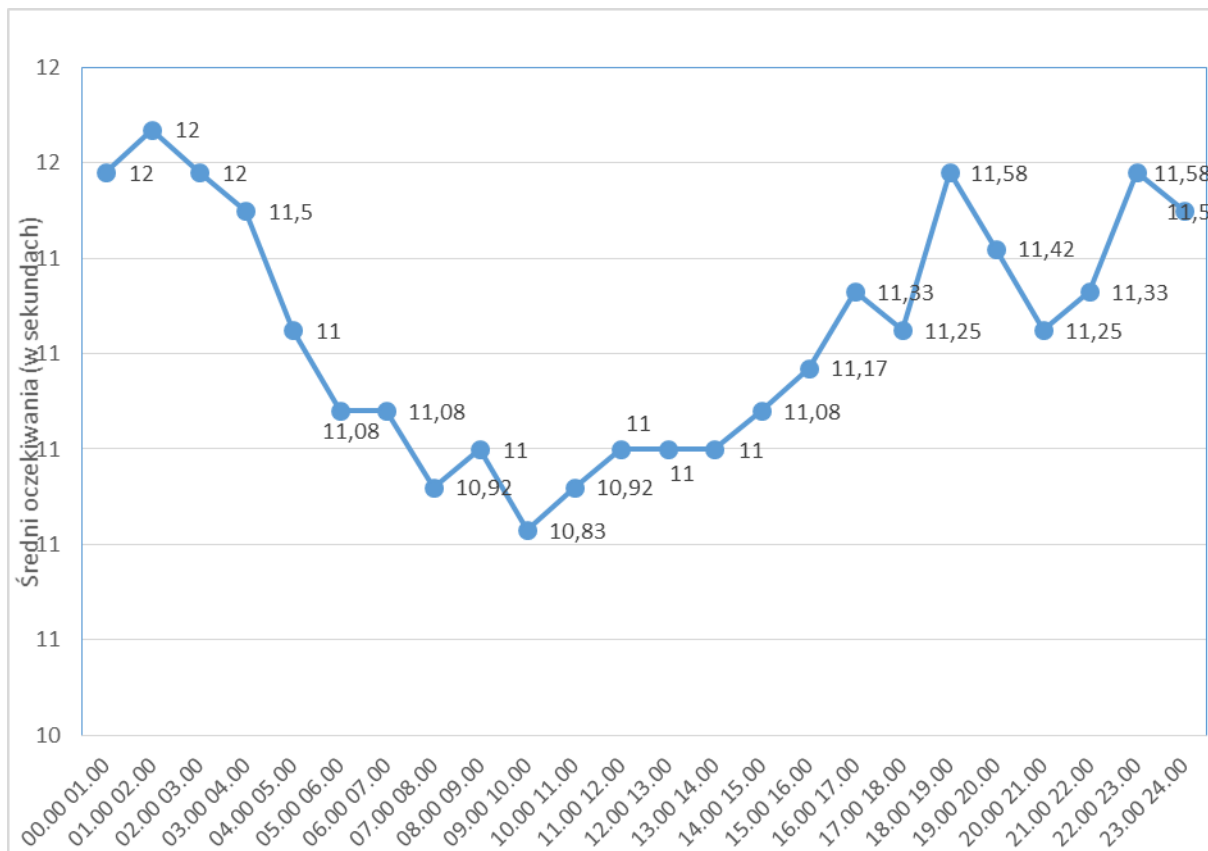
(dane uśrednione – należy mieć na uwadze, że liczba zgłoszeń alarmowych, jak i liczba operatorów alarmowych różni się w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego i poszczególnych miesiącach)

Operator pracujący w CPR obsługiwał średnio 180 zgłoszeń na zmianie dziennej i 80 zgłoszeń na zmianie nocnej. Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.

5c) Średnie dzienne/nocne obciążenie operatorów numerów alarmowych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego – w poszczególnych miesiącach:

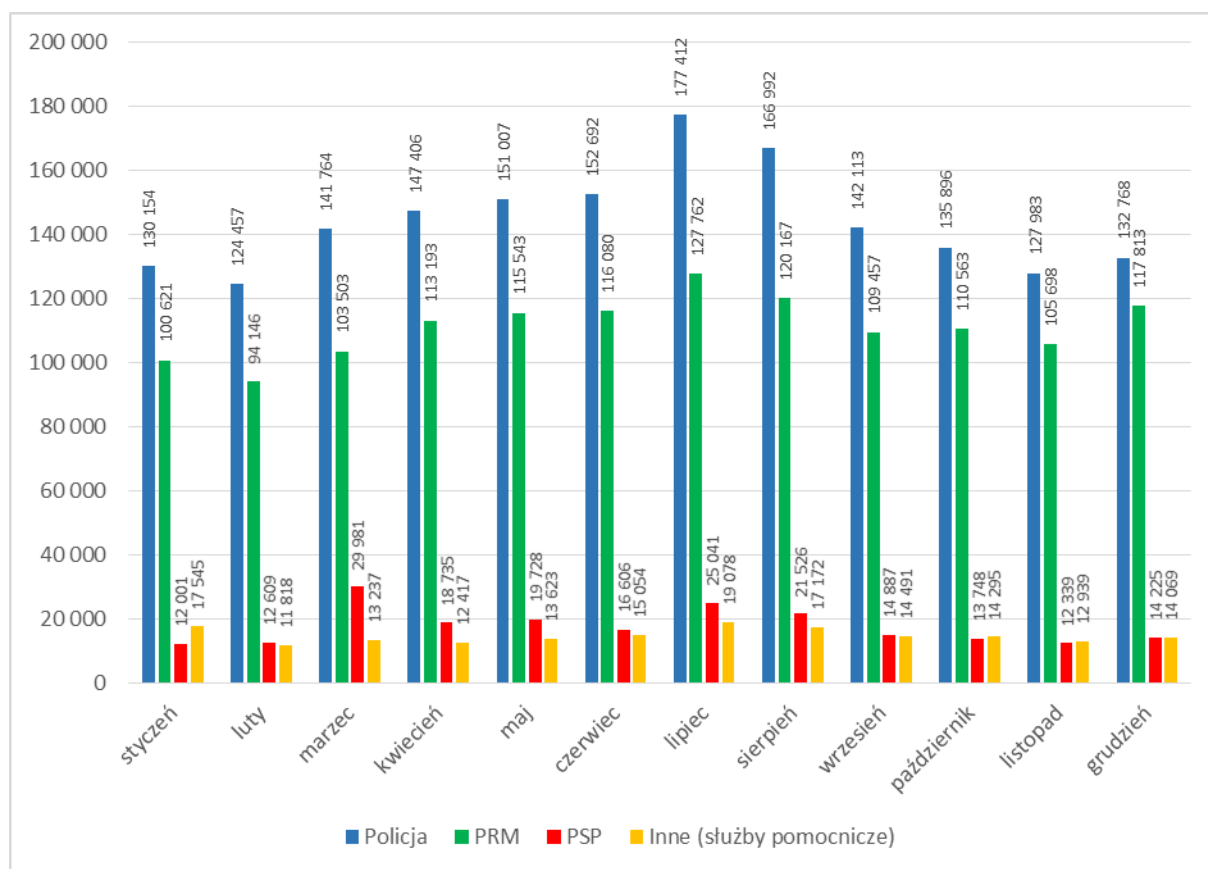
	Styczeń		Luty		Marzec		Kwiecień		Maj		Czerwiec		Lipiec		Sierpień		Wrzesień		Październik		Listopad		Grudzień	
	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc	Dzień	Noc
CPR Białystok	143	55	141	50	145	62	149	73	185	76	149	79	195	92	188	85	142	62	136	60	136	60	13	69
CPR Bydgoszcz	191	82	237	111	207	97	200	108	204	101	229	118	239	140	227	130	204	112	187	98	187	98	189	96
CPR Gdańsk	194	100	187	97	217	97	201	104	223	118	226	129	254	157	255	147	221	106	207	101	207	101	206	111
CPR Gorzów Wielkopolski	148	55	149	54	154	54	151	65	155	84	150	69	165	82	167	83	156	85	178	71	178	71	180	80
CPR Katowice	172	84	198	100	224	105	203	111	199	115	200	112	204	114	200	114	215	103	204	92	204	92	188	104
CPR Kielce	126	60	121	47	129	50	123	54	125	68	119	70	151	76	154	75	149	75	140	55	140	55	126	71
CPR Kraków	162	71	151	70	169	72	176	77	181	90	162	93	170	98	186	93	169	79	153	71	153	71	142	74
CPR Lublin	154	74	157	72	165	69	160	80	186	106	187	116	200	124	195	118	167	80	152	75	152	75	153	72
CPR Łódź	173	67	193	67	171	68	189	95	200	103	195	99	213	99	206	92	205	89	193	79	193	79	169	83
CPR Olsztyn	204	88	169	86	215	86	171	98	211	101	201	102	189	123	221	117	205	83	190	81	190	81	196	95
CPR Opole	143	70	146	72	161	57	153	81	152	83	148	89	157	95	208	89	151	80	184	73	184	73	140	79
CPR Poznań	163	90	155	91	151	90	163	99	200	113	201	134	212	147	191	141	203	122	187	102	187	102	158	98
CPR Radom	185	66	186	69	216	78	192	77	213	84	209	98	201	118	191	107	210	83	186	72	186	72	189	81
CPR Rzeszów	144	49	122	46	123	47	122	44	131	66	127	61	136	67	153	66	128	51	120	47	120	47	121	47
CPR Szczecin	211	93	220	100	196	93	216	107	215	107	226	119	270	159	253	137	225	110	184	98	184	98	177	108
CPR Warszawa	146	85	136	88	175	99	176	105	186	122	123	78	152	92	142	85	156	90	164	100	164	100	148	109
CPR Wrocław	211	74	220	85	223	80	219	92	241	101	274	111	227	123	242	123	243	99	203	91	203	91	231	108

6. Średni czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego na numer alarmowy 112 w godzinowych przedziałach czasowych



(dane uśrednione – z całego roku, z obszaru całego kraju)

7. Liczba zdarzeń przekazanych z centrów powiadamiania ratunkowego do podmiotów ratowniczych i służb pomocniczych w 2014 r.



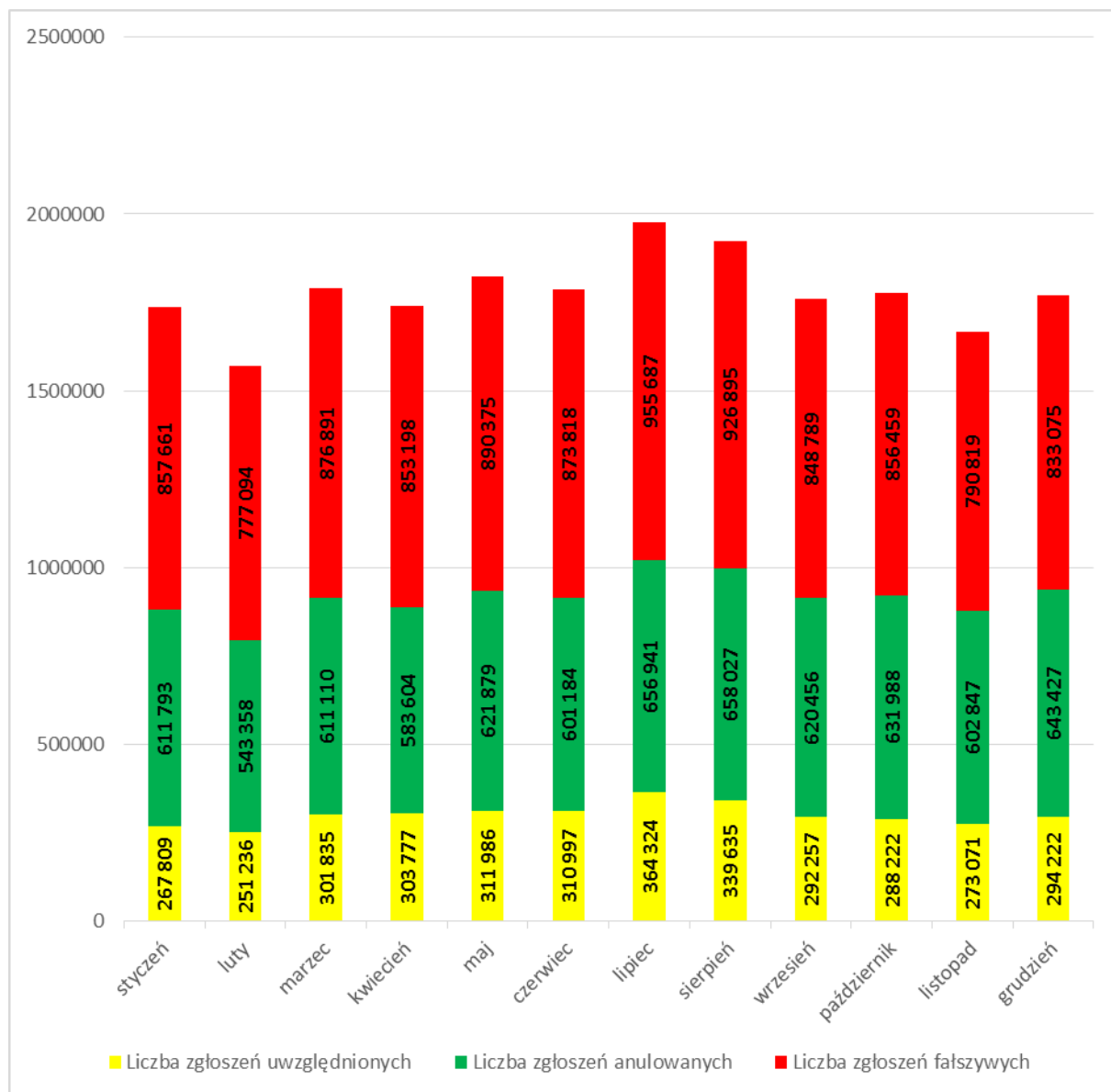
(przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, Sanepid)

W 2014 r. centra powiadamiania ratunkowego przekazały podmiotom ratowniczym informacje o 3.452.354 zdarzeniach alarmowych.

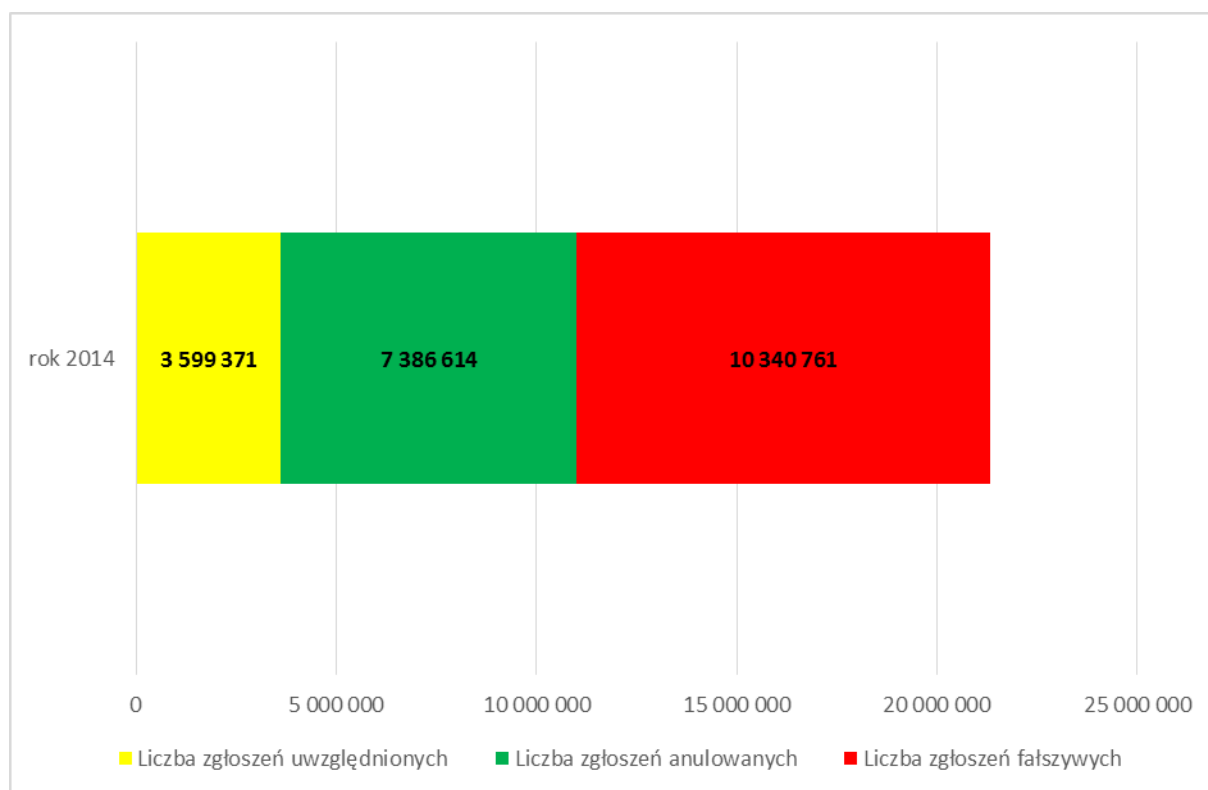
Należy mieć przy tym na uwadze, że operatorzy numerów alarmowych często przyjmują po kilka zgłoszeń alarmowych dotyczących tego samego zdarzenia alarmowego. Do podmiotów ratunkowych kierowana jest wówczas jedna informacja, która w miarę potrzeby jest aktualizowana. W 2014 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowanych zostało 338.986 tego rodzaju „zgłoszeń podobnych”.

8. Liczba zgłoszeń fałszywych, anulowanych i uwzględnionych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r.

8a) w poszczególnych miesiącach:

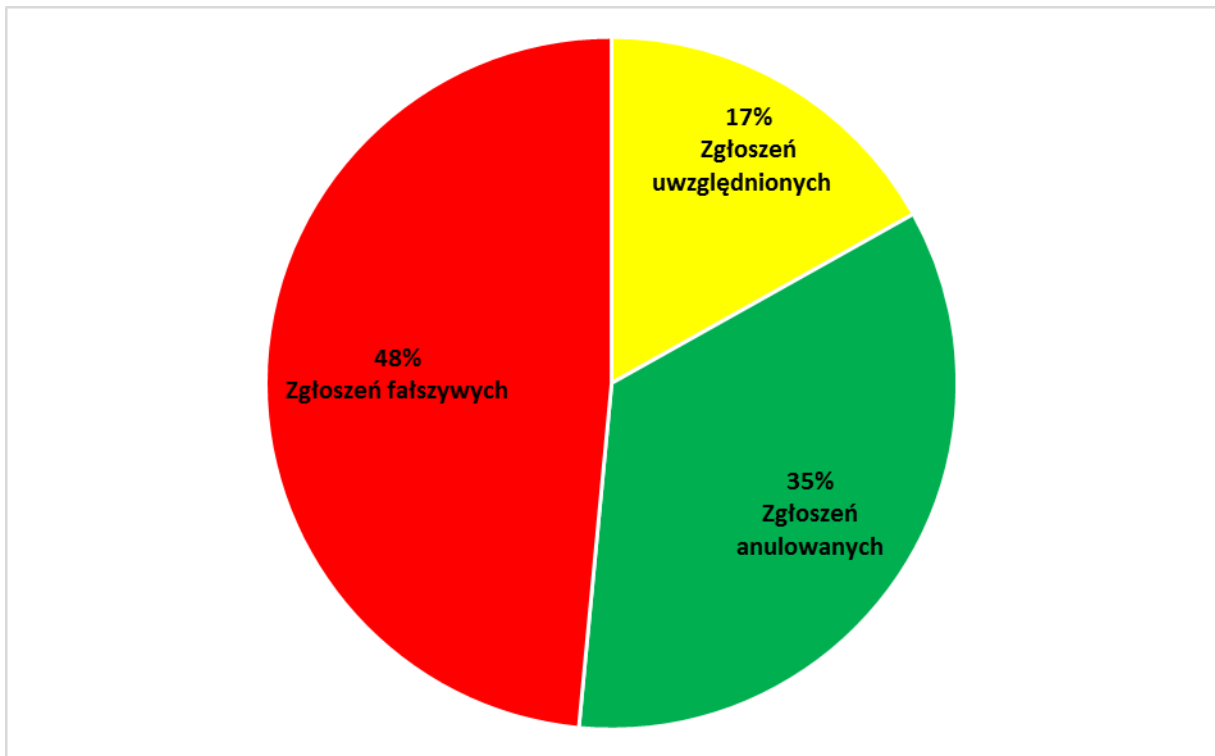


8b) w skali roku:



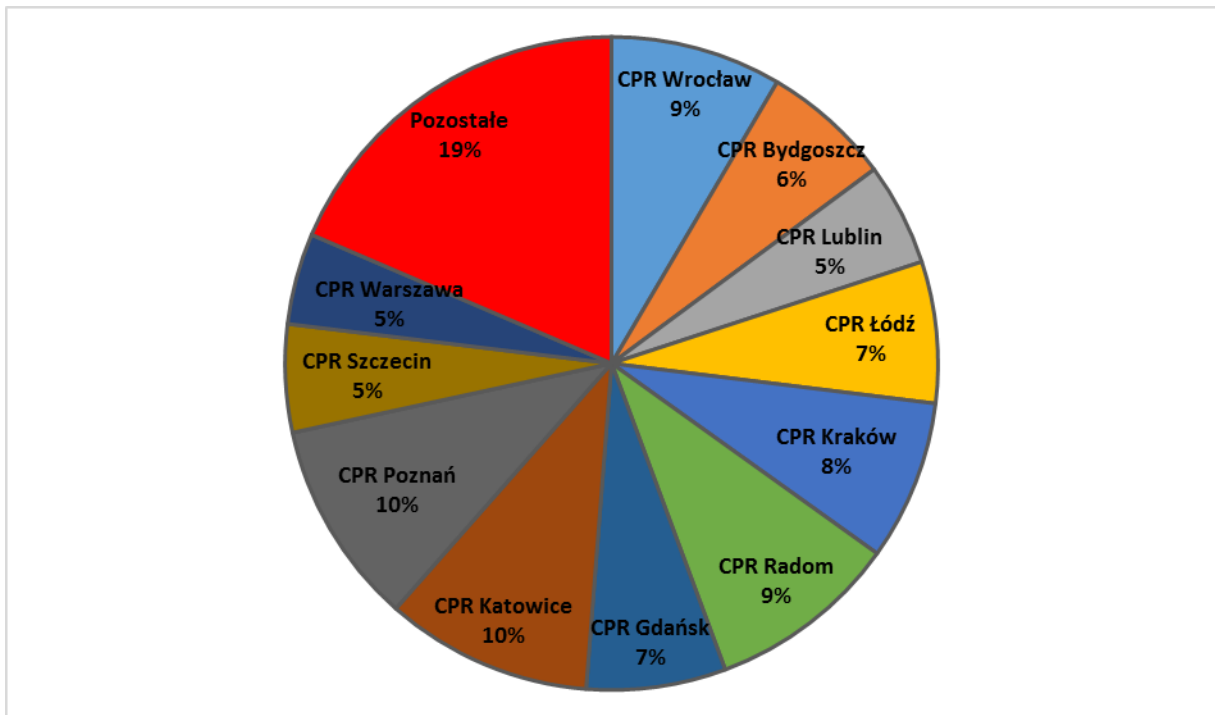
Spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w 7.386.614 przypadkach zgłaszający rozłączył się przed przyjęciem zgłoszenia alarmowego przez operatora numerów alarmowych (w większości najprawdopodobniej celem było przetestowanie telefonu czy zasięgu sieci telekomunikacyjnej), a w 10.340.761 przypadkach były to zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne.

9. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i uwzględnionych w skali wszystkich zgłoszeń przychodzących na numer alarmowy 112 w 2014 r.



Spośród wszystkich zgłoszeń skierowanych na numer alarmowy 112 35% stanowiły zgłoszenia anulowane przed ich odbiorem przez operatora numerów alarmowych, a w 48% zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne (informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane podmiotom ratowniczym).

10. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r. w skali kraju

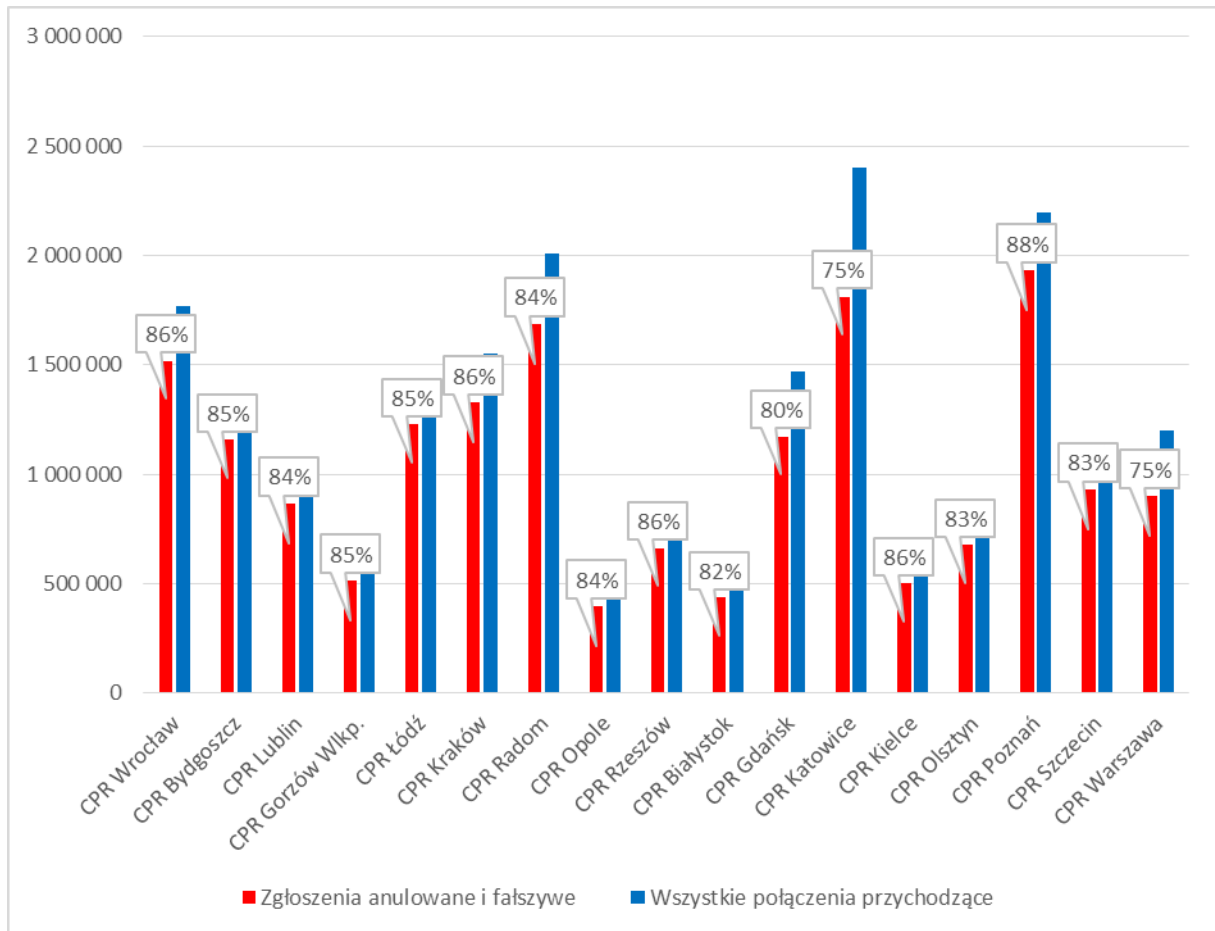


Najwięcej zgłoszeń fałszywych odebrali operatorzy numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego w Katowicach (10%), Poznaniu (10%) i Radomiu (9%).

Najmniej w Opolu (2%), Białymstoku (3%), Gorzowie Wielkopolskim (3%) i Kielcach (3%), Rzeszowie (4%) i Olsztynie (4%).

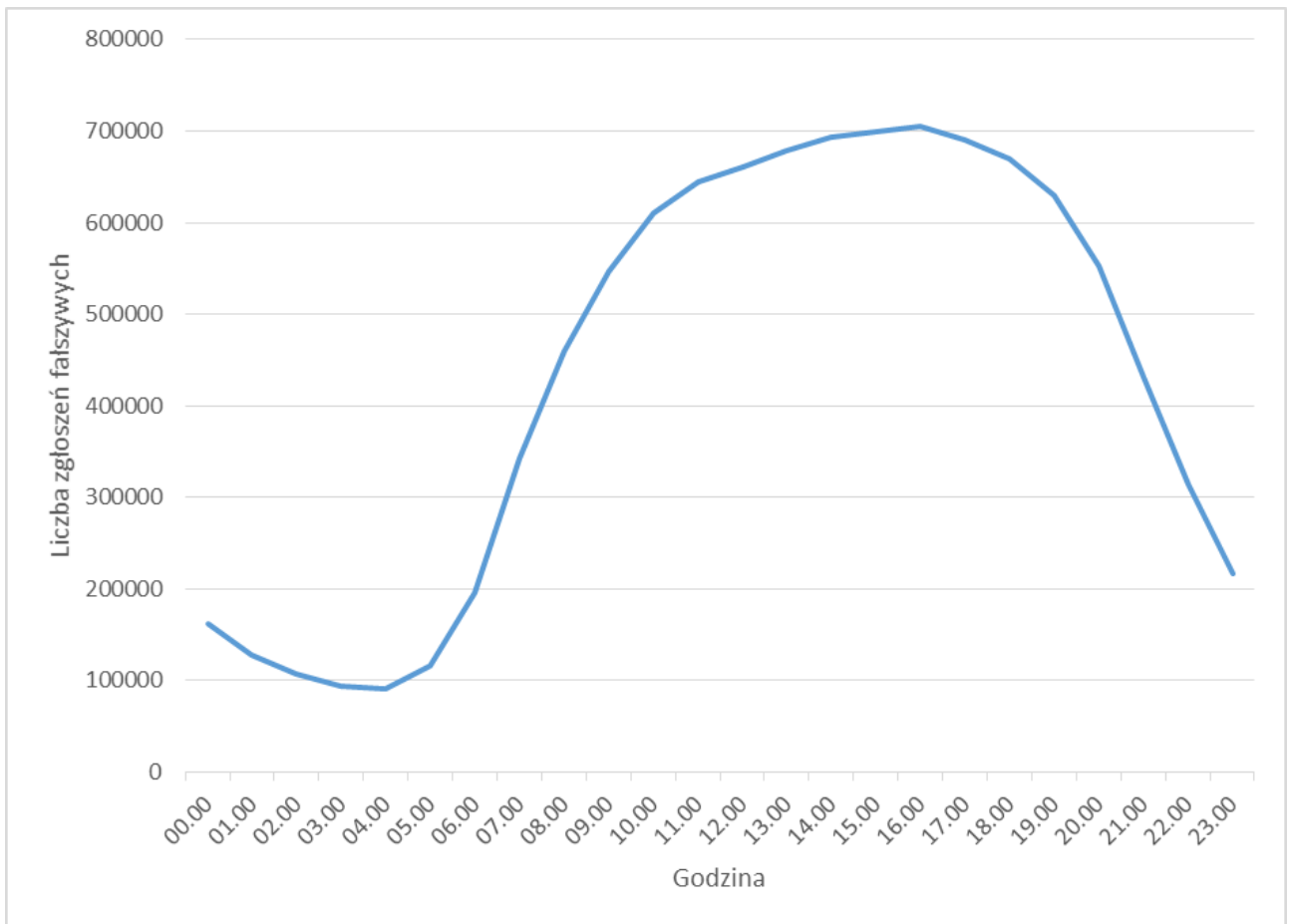
Z przedstawionych danych wynika, że liczba połączeń fałszywych jest – co do zasady - uzależniona od liczby ludności w województwie.

11. Liczba zgłoszeń fałszywych i anulowanych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r. w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego



Największy procentowo udział zgłoszeń fałszywych, złośliwych i niezasadnych w skali wszystkich zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 odnotowany był w 2014 r. w CPR w Poznaniu (88%), Wrocławiu (86%), Krakowie (86%), Kielcach (86%) i Rzeszowie (86%), najmniej w CPR w Warszawie (75%) i Katowicach (75%).

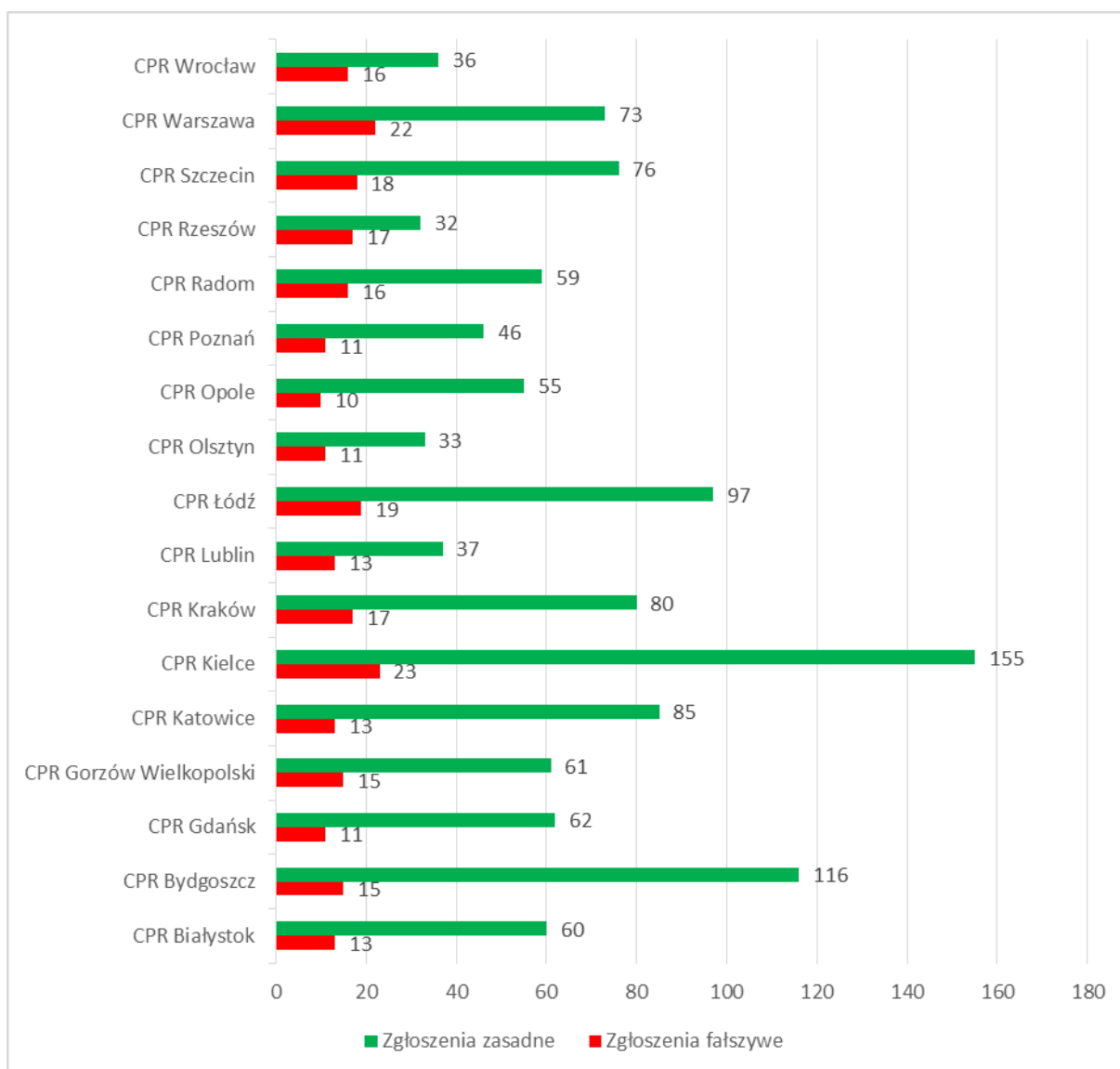
**12. Liczba zgłoszeń fałszywych skierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r.
w poszczególnych godzinach**



(dane uśrednione – z całego roku, z obszaru całego kraju)

Najwięcej zgłoszeń fałszywych, złośliwych i niezasadnych kierowanych jest na numer alarmowy 112 w godzinach popołudniowych. Najmniej w nocy.

13. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i zgłoszeń fałszywych w 2014 r.



(dane uśrednione – z całego roku, liczone w sekundach)

W 2014 r. średni czas obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy 112 wynosił 68 sekund, a zgłoszeń fałszywych 15 sekund. Dane te dotyczą obowiązującego obecnie tymczasowego telefonicznego modelu systemu powiadamiania ratunkowego. Przez średni czas obsługi zgłoszenia alarmowego należy przy tym rozumieć średni czas trwania połączenia telefonicznego, w trakcie którego zbierane są informacje o wystąpieniu danego zagrożenia lub podejrzeniu jego wystąpienia oraz czas przekazywania połączenia do służby. Czas obsługi zgłoszenia alarmowego ulegnie zmianie w docelowym modelu funkcjonowania SPR, w którym informacja o zdarzeniu będzie przekazywana drogą elektroniczną.

Podsumowanie

Liczba zgłoszeń

W 2014 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odebrano łącznie 21.326.746 zgłoszeń przychodzących, z czego aż 10.340.761 (48% wszystkich) stanowiły zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne, a w 7.386.614 przypadkach (35% wszystkich) dzwoniący anulował połączenie przed przyjęciem zgłoszenia alarmowego przez operatora numerów alarmowych, tj. w ciągu kilku pierwszych sekund.

Do służb ratunkowych przekazano informację o 3.452.354 zdarzeniach, z czego 1.730.644 do Policji, 211.426 do Państwowej Straży Pożarnej, 1.334.546 do dysponentów zespołów ratownictwa medycznego i 175.738 do służb pomocniczych. Należy mieć przy tym na względzie, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia (spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących w 2014 r. w sumie 338.986 zakwalifikowanych zostało jako „podobne”), w takiej sytuacji nie są one ponownie przekazywane do właściwych służb ratowniczych. Nie wyklucza to jednak możliwości aktualizacji przekazanych już informacji o zdarzeniach czy zagrożeniach w przypadku wystąpienia nowych okoliczności. Dodatkowo, w obowiązującym modelu telefonicznym SPR, zdarzenie przekazuje się do służby wiodącej, która następnie informuje pozostałe służby, jeśli potrzebne jest też ich zaangażowanie.

Dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa

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.

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.

Jednocześnie przez operatorów numerów alarmowych w CPR **eliminowany jest szereg zgłoszeń fałszywych, złośliwych lub o charakterze innym niż zgłoszenie alarmowe** (np. awaria pojazdu). Dzięki temu **do służb ratunkowych docierają wyłącznie zgłoszenia od osób, które naprawdę potrzebują pomocy, a dyspozytorzy tych służb mogą skupić się na decydowaniu o rodzaju wysyłanej pomocy.**

System okazał się gotowy do obsługi wzmożonego ruchu alarmowego z rejonów nadmorskich czy górskich w związku z wyjazdami w sezonie wakacyjnym czy w okresie ferii zimowych. Zgłoszenia alarmowe były w sposób sprawny i niezakłócony obsługiwane także w trakcie licznych imprez masowych (np. „Przystanek Woodstock”) czy zgromadzeń publicznych, pochodów, manifestacji, itp. System okazał się odporny również na zdarzenia związane z nieprzewidywalną aurą i zapewnił możliwość obsługi zgłoszeń spowodowanych m.in. gwałtownymi burzami, wichurami czy ulewami.

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.

Jednolity sposób obsługi zgłoszeń alarmowych

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 oraz
- w przypadku zgłoszeń niebędących zgłoszeniami alarmowymi.

Stosowanie ww. wytycznych, uzupełnionych o aktualizowane wykazy numerów telefonów właściwych terytorialnie dyspozytorów służb pozwala na skuteczną i jednolitą w skali całego kraju obsługę zgłoszeń alarmowych.

Lokalizacja zgłaszającego

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 podmiotów ratowniczych przekazywane są kompletne dane umożliwiające dysponowanie odpowiednich sił i środków.

Ułatwienia dla cudzoziemców

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.

Operatorzy numerów alarmowych

We wszystkich 17 centrach powiadamiania ratunkowego w 2014 r. znajdowało się 809 etatów operatorów numerów alarmowych, z czego najwięcej w CPR w Katowicach (95), najmniej w CPR w Opolu (20). W 2014 roku, liczba operatorów pracujących w CPR uzależniona była od liczby mieszkańców obsługiwanego terenu.

Na jednego operatora numerów alarmowych przypadały średnio 1502 zgłoszenia miesięcznie.

Zgodnie z art. 18 ust. 1 ustawy *o systemie powiadamiania ratunkowego*, zadanie szkolenia operatorów numerów alarmowych Minister Administracji i Cyfryzacji w styczniu 2014 r. powierzył Wojewodzie Wielkopolskiemu, a organizację takiego szkolenia oraz tryb przeprowadzenia egzaminu na operatora numerów alarmowych określają przepisy rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 lutego 2014 r. *w sprawie szkoleń operatorów numerów alarmowych*. W rezultacie stanowiska operatorów numerów alarmowych zajmują osoby posiadające odpowiednie i jednolite w skali całego kraju kwalifikacje.

W 2014 r. przeszkolonych zostało łącznie 266 osób, a do egzaminu na operatora numerów alarmowych podeszło łącznie 312 osób.

Przeszkolonych zostało 132 nowoprzyjętych kandydatów na stanowiska operatorów numerów alarmowych. Do egzaminu przystąpiły 132 osoby, z czego 91 osób zdało egzamin w pierwszym terminie, 23 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych, a 11 osób nie zdało egzaminu i nie otrzymało certyfikatu. Spośród operatorów numerów alarmowych 134 osoby wymagały przeszkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, związanym z upływem trzyletniego terminu ważności certyfikatu. Do egzaminu przystąpiły 134 osoby, z czego 119 osób zdało egzamin w pierwszym terminie, 11 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych. 1 osoba nie zdała egzaminu i nie otrzymała certyfikatu. Pozostałe osoby zrezygnowały lub czekają na egzamin, który odbędzie się w 2015 r.

Należy podkreślić, że rotacja na stanowiskach operatorów numerów alarmowych wynika przede wszystkim z charakteru wykonywanych zadań, wiążących się z dużym stresem i odpowiedzialnością. Dodatkowym czynnikiem jest zmianowy tryb pracy, jednak najczęściej podawaną przyczyną odejścia z pracy jest niskie wynagrodzenie.

Rozwój techniczny

W związku z koniecznością zapewnienia niezawodnego funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego i jego gotowości do realizacji powierzonych zadań, w szczególności w sytuacjach, które powodować mogą zwiększenie ruchu alarmowego lub w razie awarii któregoś z centrów, w 2014 r. kontynuowano prace organizacyjno-techniczne z zakresu rozbudowy głównego ośrodka przetwarzania danych i budowy zapasowego, a także budowy rozwiązania zapewniającego wzajemną w pełni automatyczną zastępowalność centrów powiadamiania ratunkowego.

Podjęto także działania na rzecz zapewnienia elektronicznej wymiany informacji dotyczących zgłoszeń alarmowych pomiędzy centrami powiadamiania ratunkowego a służbami ratowniczymi, w formie elektronicznych formularzy zgłoszeń (tzw. formatek). W grudniu 2014 r. rozpoczęto m.in. pilotaż integracji Systemu Informatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego z Systemem Wspomagania Dowodzenia Policji i Systemem Wspomagania Decyzji Państwowej Straży Pożarnej w powiecie wielickim. Pozwoliło to przetestować wymianę informacji dotyczących zgłoszeń alarmowych pomiędzy ww. systemami oraz zidentyfikować wszelkie nieprawidłowości w tym zakresie, które zostaną wyeliminowane przed pełnym wdrożeniem tej funkcjonalności. Planuje się stopniowe rozszerzenie zakresu terytorialnego pilotażu o kolejne powiaty.

Dodatkowo, w ramach budowy Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego, rozpoczęto testy jego połączenia z systemem teleinformatycznym SPR.

Rozbudowywany sukcesywnie system teleinformatyczny systemu powiadamiania ratunkowego umożliwia obecnie nie tylko ewidencjonowanie i przechowywanie danych dotyczących treści zgłoszeń alarmowych, lecz również wykonywanie analiz związanych z funkcjonowaniem systemu oraz tworzeniem statystyk i zestawień.

Rozbudowie uległo także funkcjonujące w ramach Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji zaplecze techniczne systemu powiadamiania ratunkowego – zarówno pod względem technicznym, jak i kadrowym. Wykwalifikowani pracownicy Ministerstwa, pracując w systemie zmianowym, zapewniają ciągłość funkcjonowania systemu teleinformatycznego 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

Legislacja

Rok 2014 był pierwszym rokiem obowiązywania ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. *o systemie powiadamiania ratunkowego*. W Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji realizowano działania legislacyjne zmierzające do wydania rozporządzeń wykonawczych na tej podstawie, regulujących i porządkujących tematykę obsługi zgłoszeń alarmowych, tj.:

- 1) rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 lutego 2014 r. *w sprawie szkoleń operatorów numerów alarmowych* (Dz. U. poz. 269),
- 2) rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. *w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego* (Dz. U. poz. 574),

- 3) rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 sierpnia 2014 r. w sprawie numerów telefonicznych, które mogą być obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1050),
- 4) rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego (Dz. U. poz. 1159),
- 5) rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 31 grudnia 2014 r. w sprawie Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (Dz. U. poz. 1994) – który będzie współpracować z systemem teleinformatycznym wykorzystywanym do wykonywania zadań centrów powiadamiania ratunkowego i którego utrzymanie i obsługa techniczna jest również zadaniem Ministra Administracji i Cyfryzacji.

Powyższe regulacje doprecyzowały ramy prawne funkcjonowania i dalszego rozwoju systemu powiadamiania ratunkowego, określając m.in. zakres szkoleń i egzaminowania operatorów numerów alarmowych oraz procedury włączania do systemu obsługi innych numerów telefonicznych (np. organizacji i stowarzyszeń zajmujących się bezpieczeństwem).

Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych

W 2014 r. w ramach realizacji zadania upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych, w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji przygotowana i rozpowszechniona została seria filmów informujących o sposobie obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy 112. Filmy zostały udostępnione w Internecie, m.in. w serwisie YouTube. Stanowi to wkład w budowanie świadomości społecznej jak i kiedy zgłaszać informacje o wystąpieniu lub podejrzeniu wystąpienia określonych zagrożeń. Dodatkowo, opracowano logo systemu powiadamiania ratunkowego.

Przedstawione powyżej informacje i dane statyczne dowodzą, że system powiadamiania ratunkowego sprawnie i skutecznie wywiązuje się z postawionych przed nim zadań.

Plany na przyszłość

Głównym celem wprowadzenia jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego było zapewnienie pełnej dostępności numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa. W rezultacie działań podjętych w 2014 r. w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji, cel ten należy uznać za już osiągnięty, gdyż zasięg numeru alarmowego 112 obejmuje obecnie obszar całego kraju i nie są sygnalizowane problemy z dodzwonieniem się na ten numer. Jednocześnie, do podmiotów ratowniczych kierowane są wyłącznie informacje dotyczące wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia realnych zagrożeń.

Jednocześnie system powiadamiania ratunkowego, od skuteczności i niezawodności którego zależy może życie lub zdrowie ludzkie, wymaga dalszej rozbudowy oraz rozszerzenia o nowe funkcjonalności, które pozwolą jeszcze szybciej i sprawniej obsługiwać zgłoszenia alarmowe.

Biorąc pod uwagę natężenie ruchu alarmowego oraz warunki istniejące w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego, a także planowane rozpoczęcie przejmowania obsługi innych niż 112 numerów alarmowych przez centra powiadamiania ratunkowego, konieczne będzie zwiększenie w roku 2015 obsady operatorów numerów alarmowych. Docelowo ich liczba może wzrosnąć nawet do 1365 osób, z czego w 2015 r. planuje się zatrudnić maksymalnie 278 nowych operatorów numerów alarmowych, przy czym podział nowych stanowisk operatorskich w poszczególnych centrach określi Minister Administracji i Cyfryzacji. Realizacja tego zadania wiązać się będzie z intensywną organizacją szkoleń oraz egzaminów dla kandydatów na operatorów numerów alarmowych.

Kontynuowane będą działania na rzecz pełnego wdrożenia mechanizmu przekazywania drogą elektroniczną podmiotom ratowniczym informacji związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych. Wiązać się to będzie z rozszerzaniem procesu integracji SI CPR z SWD Policji i SWD PSP oraz wdrażaniem jednolitego ogólnopolskiego SWD PRM. Określone zostały już ramy prawne współpracy ww. systemów teleinformatycznych, w szczególności w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w *sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego* (Dz. U. poz. 1159).

Dodatkowo, w 2015 r. wdrożona zostanie w pełni automatyczna zastępowalność centrów powiadamiania ratunkowego. Obecnie każde centrum w przypadku wystąpienia awarii lub przeciążenia może być zastępowane przez inne centrum. Wkrótce, zgłoszenia alarmowe w razie potrzeby będą mogły być obsługiwane przez operatora numerów alarmowych w dowolnym centrum. Dzięki przyjętym w systemie mechanizmom lokalizacji dzwoniącego, rozwiązanie to jest w pełni bezpieczne i wpłynie na skrócenie czasu oczekiwania na odebranie połączenia.

W 2015 r. zakończone zostaną prace nad budową zapasowego ośrodka przetwarzania danych oraz systemu kopii bezpieczeństwa dla systemu teleinformatycznego. Efektem tych działań będzie także zwiększenie wydajności systemu i jego pojemności, co pozwoli na przejmowanie nowych zadań przez system powiadamiania ratunkowego.

Bezpieczeństwu i niezawodności systemu teleinformatycznego dla SPR służą też działania na rzecz budowy systemu monitorowania, z którego korzystać będą administratorzy techniczni systemu. Jego zadaniem będzie śledzenie, gromadzenie, analiza i wizualizacja informacji o incydentach mających wpływ na poziom dostępności i bezpieczeństwa usług oraz sieci niezbędnych do kierowania i obsługi zgłoszeń alarmowych.

Planowane jest także sukcesywne rozszerzenie funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego o obsługę w CPR zgłoszeń alarmowych kierowanych na numery alarmowe 997, 998 i 999. W pierwszej kolejności – już w 2015 r. – wstępnie planuje się włączenie do systemu powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń alarmowych z numeru alarmowego 999. Związane jest to m.in. z zaawansowaniem, prowadzonych prac nad Systemem Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.

Planowane jest także techniczne wdrożenie obsługi w ramach systemu powiadamiania ratunkowego zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy 112 za pośrednictwem krótkich wiadomości tekstowych (sms). Zapewni to, zwłaszcza osobom niepełnosprawnym, możliwość przekazywania informacji o wystąpieniu lub zagrożeniu wystąpienia danych zagrożeń, także w sytuacji, w których nie będzie możliwe wykonanie klasycznego, głosowego połączenia telefonicznego. Wdrożenie tej funkcjonalności wymaga odpowiedniego przygotowania technicznego zarówno po stronie centrów powiadamiania ratunkowego, jak i dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych.

Planuje się także rozszerzenie zakresu funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego o obsługę zgłoszeń eCall – ogólnoeuropejskiego systemu powiadamiania o wypadkach drogowych. Zgodnie z art. 1 decyzji Parlamentu Europejskiego z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie wdrożenia interoperacyjnej usługi eCall na terenie całej UE, państwa mają

obowiązek wprowadzenia na swoim terytorium infrastrukturę punktów przyjmowania zgłoszeń o wypadkach eCall najpóźniej do 1 października 2017 r. Rolę tych punktów pełnić będą w Polsce centra powiadamiania ratunkowego.

Opracowano w Departamencie do spraw Usuwania Skutków Klęsk Żywiolowych i Zarządzania Kryzysowego MAiC