

**ZATWIERDZAM**

Warszawa,      lutego 2017 r.

Minister Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

.....

**RAPORT**  
**z funkcjonowania systemu**  
**powiadamiania ratunkowego**  
**w 2016 r.**



Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

## **Spis treści**

1. WSTĘP.....	3
1.1. Liczba zgłoszeń alarmowych.....	3
1.2. Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa.....	4
1.3. Operatorzy numerów alarmowych.....	6
1.4. Rozwój techniczny.....	9
1.5. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.....	9
2. DANE STATYSTYCZNE.....	10
2.1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2016 r.....	10
2.2. Operatorzy numeru alarmowego 112 w 2016 r.....	10
2.3. Połączenia przychodzących na numer alarmowy 112 w 2016 r.....	12
2.4. Obciążenie operatorów numeru alarmowego 112 w 2016 r.....	14
2.5. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w 2016 r.....	15
2.6. Zdarzenia przekazane służbom ratowniczym i pomocniczym w 2016 r.....	17
2.7. Zgłoszenia fałszywe, anulowane i zasadne skierowane na numer alarmowy w 2016 r.....	18
2.8. Czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych w 2016 r.....	21
3. PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ.....	22
3.1. Wprowadzenie rozwiązań typu eCall oraz SMS.....	22
3.2. Przejęcie przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń kierowanych do numerów alarmowych 997, 998 i 999.....	22
3.3. Szkolenia dla ONA z zakresu przeciwdziałania handlu ludźmi.....	23

## **1.WSTĘP**

Zadaniem niniejszego raportu jest przedstawienie stanu funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, ze szczególnym uwzględnieniem danych statystycznych przedstawiających zakres pracy centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo.

Rok 2016 był kolejnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w ujednoliconym kształcie, w którym obsługą zgłoszeń alarmowych skierowanych do numeru alarmowego 112 zajmowały się w całym kraju centra powiadamiania ratunkowego. Wzorem lat poprzednich, czas ten poświęcony był doskonaleniu funkcjonowania systemu, zarówno w sferze organizacyjnej, proceduralnej, jak i technicznej.

Jednym z najbardziej znaczących postępów w usprawnianiu systemu, było osiągnięcie przez niego docelowego modelu funkcjonowania – tj. zapewnienie elektronicznej komunikacji operatorów numerów alarmowych w CPR z dyspozytorami Policji i Państwowej Straży Pożarnej. Ten milowy krok w historii systemu powiadamiania ratunkowego poprzedzony był wieloma miesiącami testów i pilotażu, tak aby zapewnić pełne bezpieczeństwo wdrażanego rozwiązania.

Sprawdzianem dla systemu powiadamiania ratunkowego w 2016 r. były też Światowe Dni Młodzieży. Mimo zwiększonej liczby zgłoszeń, dzięki organizacji SPR w całej Polsce, w tym pełnej zastępowalności centrów powiadamiania ratunkowego i umiejętnościom językowym operatorów numerów alarmowych, obsługa zgłoszeń pochodzących od osób potrzebujących pomocy, w tym tych, które nie posługiwały się językiem polskim, przebiegała bez zakłóceń.

### **1.1. Liczba zgłoszeń alarmowych.**

**W 2016 r. w centrach powiadamiania ratunkowego zarejestrowano łącznie 19.482.287 zgłoszeń przychodzących, z czego aż 9.084.595 (46,63% wszystkich) stanowiły zgłoszenia fałszywe, złośliwe lub niezasadne, a w 6.644.424 przypadkach (34,1% wszystkich) dzwoniący anulował połączenie przed wpływieniem połączenia na stanowisko operatora numerów alarmowych, tj. w ciągu kilku pierwszych sekund.**

W porównaniu z 2015 r. ogólna liczba zgłoszeń alarmowych zmalała o 1.522.498 zgłoszeń. W odniesieniu do zgłoszeń fałszywych, złośliwych lub niezasadnych, ich odsetek zwiększył się nieznacznie o 1,63%, natomiast odnośnie zgłoszeń anulowanych ich odsetek zmalał o 2,90%.

W ciągu 2016 r. zaobserwować można było również spadkową tendencję liczby zgłoszeń niezasadnych i anulowanych w stosunku do liczby wszystkich zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112. W styczniu 2016 r. było to 82,7 %, a w grudniu – 78,5 % wszystkich zgłoszeń. Wydaje się, że tendencja spadkowa może utrzymywać się w dalszym ciągu, zarówno ze względu na rosnącą świadomość społeczną obywateli, jak i wprowadzony obowiązek rejestracji kart SIM i numerów prepaid.

Do służb ratunkowych i pomocniczych przekazano informację o 3.392.728 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń na numer alarmowy 112. Do Policji przekazano informacje o 1.494.883 zdarzeniach alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej o 517.673, do dysponentów zespołów ratownictwa medycznego – o 1.602.489, a do służb pomocniczych – o 391.864. Sytuacja, gdy informacja o zdarzeniu alarmowym jest przekazywana do kilku podmiotów zdarza się wielokrotnie ze względu na charakter danego zdarzenia, które wymaga interwencji więcej niż jednej służby. Ponadto zdarza się, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia, kwalifikowane są więc jako podobne do już zarejestrowanych zdarzeń, a do służb przekazuje się tylko informacje uzupełniające, np. o wystąpieniu nowych okoliczności. System Informatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego umożliwia również rejestrację zgłoszeń utworzonych w systemach Policji oraz PSP. W roku 2016 zarejestrowano 361.692 zdarzeń utworzonych przez dyspozytorów służb.

## **1.2. Usprawnienie obsługi zgłoszeń a dostępność numeru alarmowego 112 dla społeczeństwa.**

Od 31 października 2016 r., operatorzy numerów alarmowych w CPR, na mocy Komunikatu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 26 września 2016 r. o gotowości do przekazywania zgłoszeń alarmowych z centrum powiadamiania ratunkowego do Policji i Państwowej Straży Pożarnej drogą elektroniczną (M.P. poz. 945), obsługując zgłoszenie alarmowe, zbierają pełny wywiad na temat zdarzenia,

który wpisują do elektronicznego formularza zgłoszenia (tzw. formatki) w systemie teleinformatycznym. Formatka ta, zawierająca, oprócz opisu zdarzenia, także informacje o zgłaszającym i dane lokalizacyjne, jest wysyłana, za pomocą interfejsu, do Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji lub Systemu Wspomagania Decyzji Państwowej Straży Pożarnej. Dzięki temu, dyspozytor w większości przypadków nie musi rozmawiać ze zgłaszającym, a zgłaszający nie musi dwa razy powtarzać tych samych informacji. Dyspozytor z poziomu SWD ma możliwość odsłuchania rozmowy operatora z zgłaszającym. Jednocześnie, operator może stale monitorować status zdarzenia przekazanego dyspozytorowi, tak aby np. móc szybko udzielić informacji o tym, czy pomoc została już wysłana na miejsce zdarzenia.

Średni czas oczekiwania na odebranie połączenia w centrum powiadamiania ratunkowego nie przekracza 10 sekund. Biorąc pod uwagę, że czas ten uwzględnia – trwające ponad 5 sekund – zapowiedź, wraz z jednoczesnym procesem pozyskiwania danych o lokalizacji dzwoniącego, a także techniczną procedurę wyboru wolnego operatora, który może odebrać dane zgłoszenie, operator numerów alarmowych odbiera połączenie wpływające na jego stanowisko pracy w czasie ok. 4 sekund.

Niewątpliwym wyzwaniem i testem na sprawdzenie funkcjonowania bez zakłóceń SPR był okres przypadający na Światowe Dni Młodzieży (ŚDM) i związana z tym zwiększona liczba zgłoszeń alarmowych. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji we współpracy z wojewodami, odpowiedzialnymi za pracę CPR, podjęło szereg działań zabezpieczających poprawne działanie SPR:

- zwiększono na czas ŚDM obsadę operatorską we wszystkich 17 centrach powiadamiania ratunkowego;
- przygotowano grafik pracy operatorów numerów alarmowych obejmujący wszystkie centra ze specjalnym uwzględnieniem kryterium znajomości języków obcych najbardziej popularnych wśród uczestników tego wydarzenia, tj. włoskiego i hiszpańskiego oraz zapewnieniem pomocy tłumaczy z języka portugalskiego;
- opracowano specjalne zasady obsługi w CPR zgłoszeń od uczestników ŚDM, uwzględniających specyfikę i skalę uroczystości;
- w sferze technicznej przeprowadzono testy wydajnościowe systemu teleinformatycznego CPR oraz działania rekonfiguracyjne, dzięki którym

skrócony został czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia alarmowego oraz zwiększona została liczba zgłoszeń jednocześnie przyjmowanych przez CPR, ze szczególnym uwzględnieniem CPR w Krakowie;

- przeprowadzono testy zastępowalności zewnętrznej i wewnętrznej centrów powiadamiania ratunkowego;
- wprowadzono specjalne mechanizmy zastępowalności centrów powiadamiania ratunkowego na czas ŚDM, m.in. ustanawiając CPR w Radomiu ośrodkiem zastępującym CPR w Krakowie, w razie wystąpienia okoliczności powodujących przeciążenie lub wyłączenie tego centrum;
- w CPR w Katowicach uruchomiono dodatkowo infolinię dla osób przebywających na terenie woj. śląskiego, a pracujący w niej wolontariusze obcojęzyczni, oprócz udzielania informacji, również udzielali wsparcia tłumaczeniowego dla CPR;
- we współpracy z Ministerstwem Cyfryzacji oraz z operatorami telekomunikacyjnymi, ustalono nadanie najwyższego priorytetu połączeniom kierowanym z terenów wydarzeń związanych z ŚDM do numeru alarmowego 112;
- centra powiadamiania ratunkowego w Krakowie i Katowicach zostały ustanowione ośrodkami zastępującymi dla dyspozytorni Policji oraz PSP w przypadku niedostępności numerów 998 i 999 na terenie województwa małopolskiego i śląskiego.

Działania dedykowane organizacji SPR na czas Świątowych Dni Młodzieży wykazały sprawną i niezawodną obsługę zgłoszeń alarmowych, także zgłoszeń obcojęzycznych. Natomiast przeprowadzone prace techniczne poprawiające wydajność i bezpieczeństwo Systemu Informatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego, wykorzystywane są z sukcesem również po ŚDM.

### **1.3. Operatorzy numerów alarmowych.**

Suma wszystkich etatów operatorów numerów alarmowych, we wszystkich 17 centrach powiadamiania ratunkowego w 2016 r. wynosiła 1364, z czego najwięcej etatów przyznanych zostało w CPR w Radomiu (153), a najmniej w CPR w Opolu i Gorzowie Wlkp. (po 36). Głównym czynnikiem wpływającym na przyznaną liczbę

etatów w poszczególnych CPR była analiza ruchu alarmowego. W porównaniu z rokiem 2015, całkowita liczba etatów zwiększyła się o 277.

Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego, na dzień 31 grudnia 2016 r. zatrudnionych na stanowisku operatora numerów alarmowych było 1240 osób. Na koniec ubiegłego roku najwięcej operatorów pracowało w CPR w Radomiu (153), natomiast najmniej w Gorzowie Wlkp. (34). Porównując dane do roku 2015, faktyczny stan zatrudnienia na wspomnianym stanowisku zwiększył się o 218 osób.

Podobnie jak w latach ubiegłych miała miejsce duża rotacja pracowników centrów powiadamiania ratunkowego. Główną przyczyną takiego stanu było przede wszystkim niskie wynagrodzenie oferowane za trudną i stresującą pracę. W roku 2016 zostały rozwiązane umowy o pracę ze 152 operatorami numerów alarmowych.

Szkolenia operatorów numerów alarmowych w 2016 roku były realizowane w ośrodku szkoleniowym Wojewody Wielkopolskiego, w CPR w Poznaniu zgodnie z opracowanymi przez Wojewodę Wielkopolskiego szczegółowymi programami szkolenia podstawowego oraz szkolenia recertyfikującego.

W 2016 r. przeszkolonych zostało łącznie 659 osób, a do egzaminu na operatora numerów alarmowych, w tym do egzaminów poprawkowych, przystąpiły łącznie 804 osoby.

Przeszkolonych zostało 321 nowo przyjętych kandydatów na stanowiska operatorów numerów alarmowych. Do egzaminu przystąpili wszyscy kandydaci, z których 214 zdało egzamin w pierwszym terminie, 72 w drugim terminie, uzyskując certyfikat operatora numerów alarmowych. Nie zdało egzaminu – w związku z czym nie otrzymało certyfikatu – 35 osób.

Spośród operatorów numerów alarmowych 338 osób wymagało przeszkolenia w ramach doskonalenia zawodowego, związanego z upływem trzyletniego terminu ważności certyfikatu. Do egzaminu przystąpiło 338 osób, z czego 299 zdało egzamin w pierwszym terminie, 34 w drugim terminie, uzyskując kolejny certyfikat operatora numerów alarmowych. Natomiast 5 osób nie zdało egzaminu i nie otrzymało ponownie certyfikatu.

Ogółem w 2016 roku wystawiono 619 certyfikatów operatorów numerów alarmowych.

Z danych dotyczących zdawalności egzaminów szkoleń podstawowych jak i recertyfikacyjnych w latach 2014-2016 (tabela 1, tabela 2 ) wynika, że poziom wiedzy osób przystępujących do egzaminów wymaga poprawy.

*Tabela 1. Procentowy udział osób zdający egzamin w stosunku do wszystkich przeszkolonych.*

<b>Rok</b>	<b>Szkolenie podstawowe</b>		<b>Szkolenie doskonalące</b>	
	<b>I termin</b>	<b>II termin (poprawkowy)</b>	<b>I termin</b>	<b>II termin (poprawkowy)</b>
<b>2014</b>	<b>73%</b>	<b>18%</b>	<b>91%</b>	<b>8%</b>
<b>2015</b>	<b>71%</b>	<b>22%</b>	<b>89%</b>	<b>9%</b>
<b>2016</b>	<b>67%</b>	<b>22%</b>	<b>88%</b>	<b>10%</b>

*Tabela 2. Procentowy udział osób, które nie uzyskały certyfikatu operatora numerów alarmowych.*

<b>Rok</b>	<b>Brak certyfikatu</b>	
	<b>I termin</b>	<b>II termin</b>
<b>2014</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>
<b>2015</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>
<b>2016</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>

Dodatkowo Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Opolu zorganizowało spotkanie robocze psychologów centrów powiadamiania ratunkowego – pierwsze tego typu od momentu utworzenia stanowisk pracy w CPR. Celem spotkania było nawiązanie współpracy między psychologami oraz wymiana doświadczeń odnośnie obrania kierunku pracy z operatorami numerów alarmowych, co docelowo podniesie jakość obsługi zgłoszeń alarmowych. W spotkaniu wzięło udział 15 psychologów z 14 CPR (oprócz CPR w Białymstoku, Gdańsku i Rzeszowie).

W 2016 r. w ramach działań Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji związanych z przeciwdziałaniem handlowi ludźmi, w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Kielcach przeprowadzono akcję przeszkolenia dla operatorów numeru alarmowego 112 w kontekście zgłoszeń napływających na numer alarmowy 112. Szkolenie miało na celu zwrócenie uwagi operatorów numeru alarmowego



na specyfikę tematu handlu ludźmi, wyczerlenie ich na tego typu zgłoszenia oraz usystematyzowanie procedury udzielania pomocy oraz przekazywania informacji.

#### **1.4. Rozwój techniczny.**

W sferze technicznej, centra powiadamiania ratunkowego wyposażone zostały w sprzęt niezbędny do obsługi zwiększonej liczby zgłoszeń alarmowych, w związku z planowanym przejściem przez CPR obsługi numerów alarmowych 997, 998 i 999. Sprzęt służący w CPR od kilku lat został w dużej części zmodernizowany.

W Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji, trwały też prace nad stworzeniem szczegółowych koncepcji obsługi w CPR zgłoszeń dostarczanych z systemu eCall oraz za pośrednictwem krótkich wiadomości tekstowych (SMS 112).

Stosowany w systemie powiadamiania ratunkowego mechanizm zastępowalności centrów powiadamiania ratunkowego, w razie całkowitego wyłączenia jednego z nich, został sprawdzony w czasie ćwiczenia, przeprowadzonego w CPR w Opolu. Na bazie wniosków z ćwiczenia, obejmujących m.in. konieczność zmian procedur działania operatorów numerów alarmowych w czasie ewakuacji, wdrożono odpowiednie działania usprawniające.

#### **1.5. Upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.**

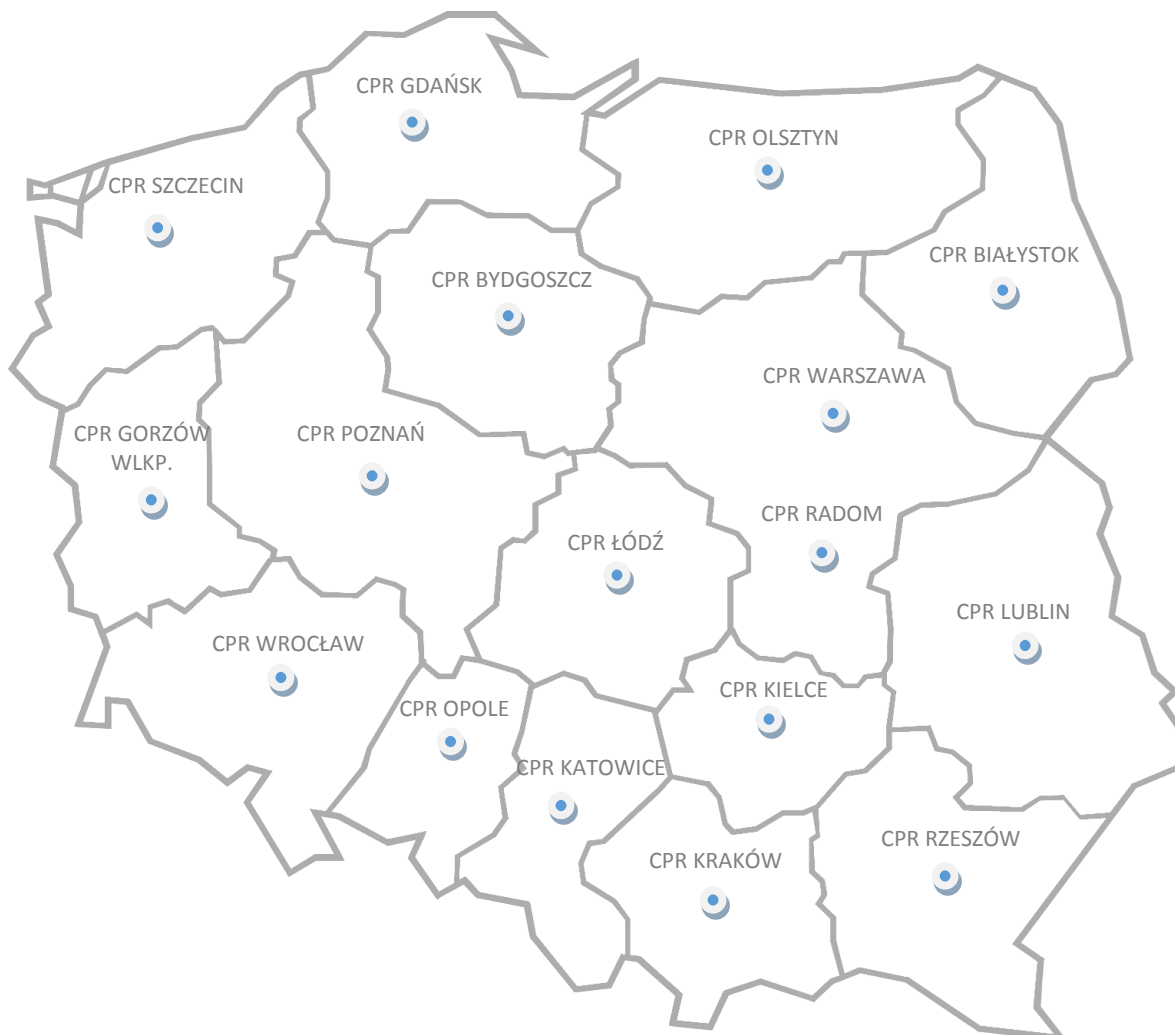
Działania w zakresie promocji numeru alarmowego 112 w 2016 r. obejmowały m.in. organizację na poziomie centralnym oraz na szczeblu lokalnym Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112. Motywem przewodnim było, tak jak w latach ubiegłych uświadomienie społeczeństwu, że korzystać z numeru alarmowego 112 należy jedynie w sytuacjach związanych z zagrożeniem życia i bezpieczeństwa celem eliminacji wysokiej liczby zgłoszeń fałszywych i niezasadnych.

Uwagi wymaga zwłaszcza nakład pracy centrów powiadamiania ratunkowego organizujących szereg działań promocyjnych, w szczególności organizowanie spotkań z dziećmi w wieku szkolnym i gimnazjalnym oraz akcje skierowane do osób dorosłych przy okazji lokalnych świąt i wydarzeń masowych.

## **2. DANE STATYSTYCZNE**

### **2.1. Centra powiadamiania ratunkowego w 2016 r.**

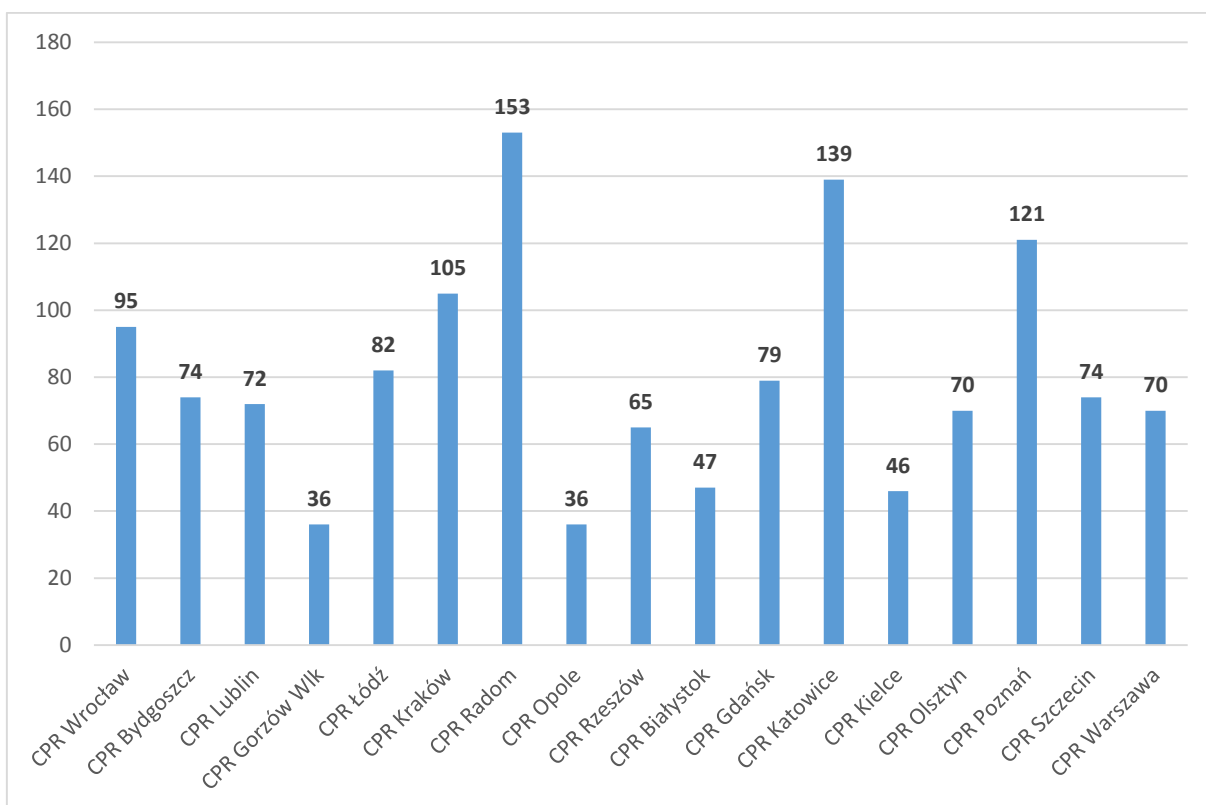
W 2016 r. funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numer alarmowy 112 z obszaru całego kraju.



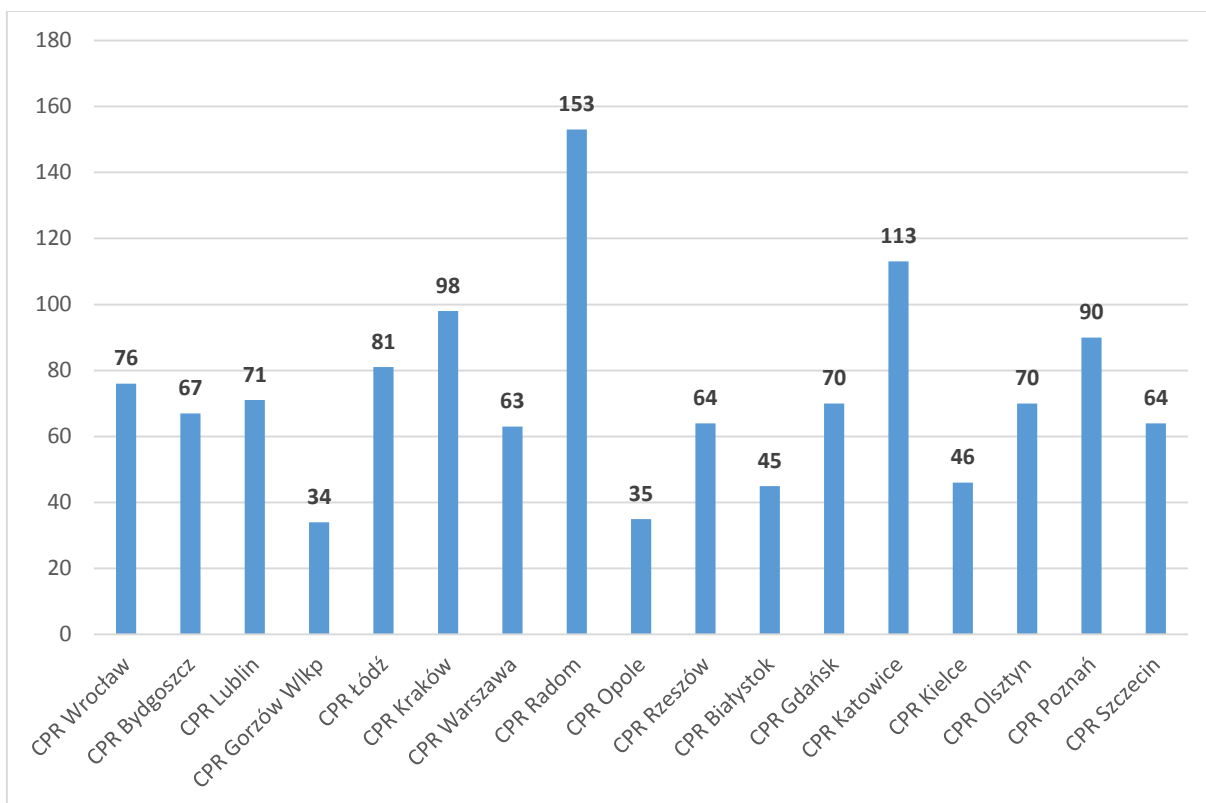
*Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2016 r.*

### **2.2. Operatorzy numeru alarmowego 112 w 2016 r.**

W 2016 r. centra powiadamiania ratunkowego posiadały łącznie 1364 etatów operatorów numerów alarmowych. Na rysunku 1 przedstawiono podział etatów ONA na poszczególne centra powiadamiania ratunkowego. Na koniec 2016 r. centra powiadamiania ratunkowego zatrudniały w sumie 1240 operatorów numerów alarmowych (rysunek 2).



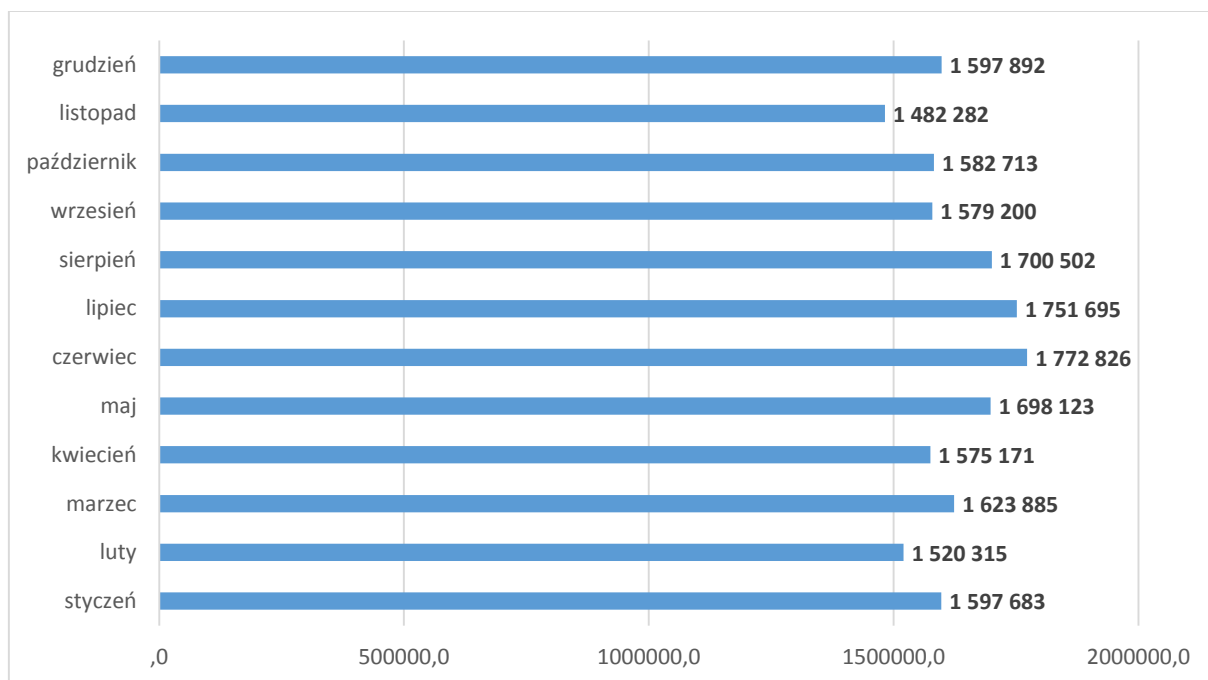
*Rysunek 2. Etaty ONA w centrach powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2016 r.*



*Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w centrach powiadamiania ratunkowego na 31 grudnia 2016 r.*

### 2.3. Połączenia przychodzących na numer alarmowy 112 w 2016 r.

W 2016 r. w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie 19.482.287 połączeń przychodzących. Średnio 1.623.524 połączeń miesięcznie w skali kraju, 95.501 miesięcznie w każdym centrum. Na rysunku 4 przedstawiono liczbę połączeń na numer 112 w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w miesiącach letnich – czerwiec, lipiec, sierpień.



*Rysunek 4. Liczba połączeń na numer 112 w poszczególnych miesiącach w roku 2016 r.*

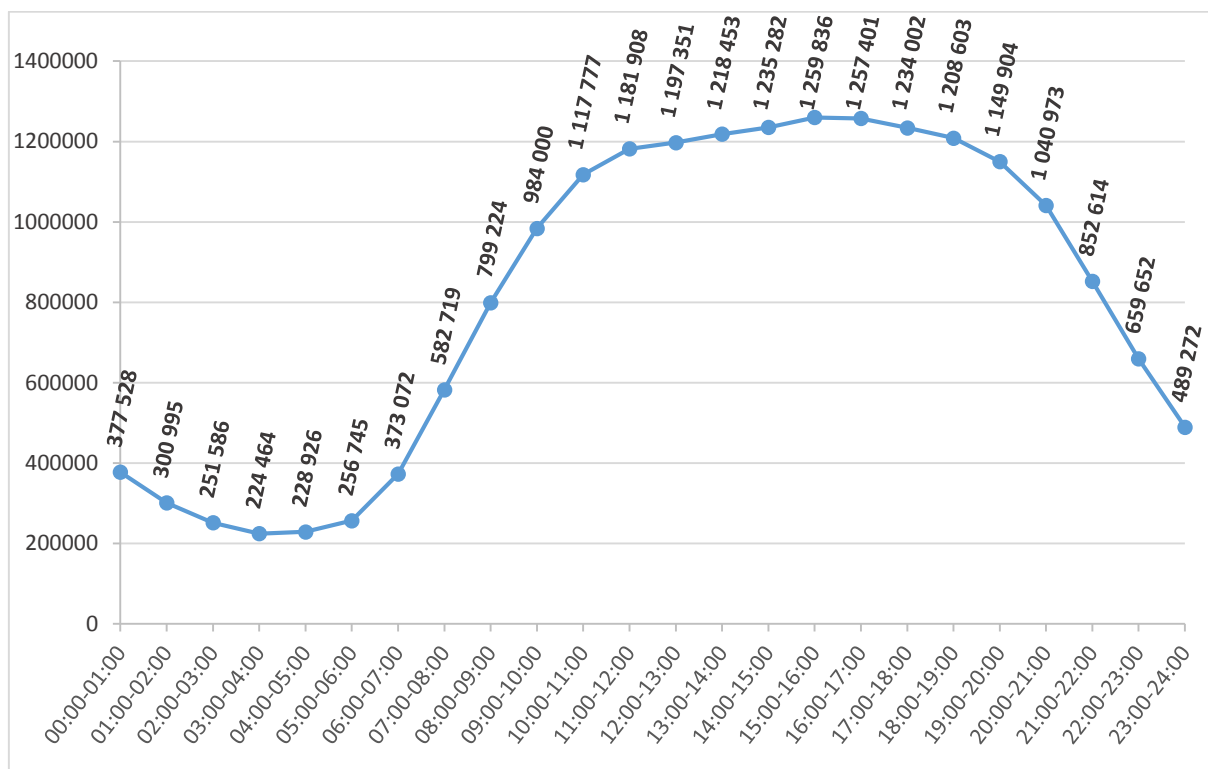
W tabeli 3 przedstawiono liczbę połączeń na numer 112 zarejestrowaną w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń alarmowych zarejestrowano w centrach w Katowicach, Poznaniu, Radomiu.

*Tabela 3. Liczba połączeń na numer alarmowy 112 w centrach powiadamiania ratunkowego w 2016 r.*

<b>CPR</b>	<b>Liczba zarejestrowanych połączeń</b>
<b>Wrocław</b>	<b>1 611 683</b>
<b>Bydgoszcz</b>	<b>1 281 465</b>
<b>Lublin</b>	<b>980 282</b>
<b>Gorzów Wielkopolski</b>	<b>571 594</b>
<b>Łódź</b>	<b>1 278 086</b>
<b>Kraków</b>	<b>1 403 314</b>

<b>Radom</b>	<b>1 822 048</b>
<b>Opole</b>	<b>429 502</b>
<b>Rzeszów</b>	<b>698 591</b>
<b>Białystok</b>	<b>484 683</b>
<b>Gdańsk</b>	<b>1 355 389</b>
<b>Katowice</b>	<b>2 209 118</b>
<b>Kielce</b>	<b>505 842</b>
<b>Olsztyn</b>	<b>736 030</b>
<b>Poznań</b>	<b>1 945 398</b>
<b>Szczecin</b>	<b>1 089 413</b>
<b>Warszawa</b>	<b>1 079 849</b>

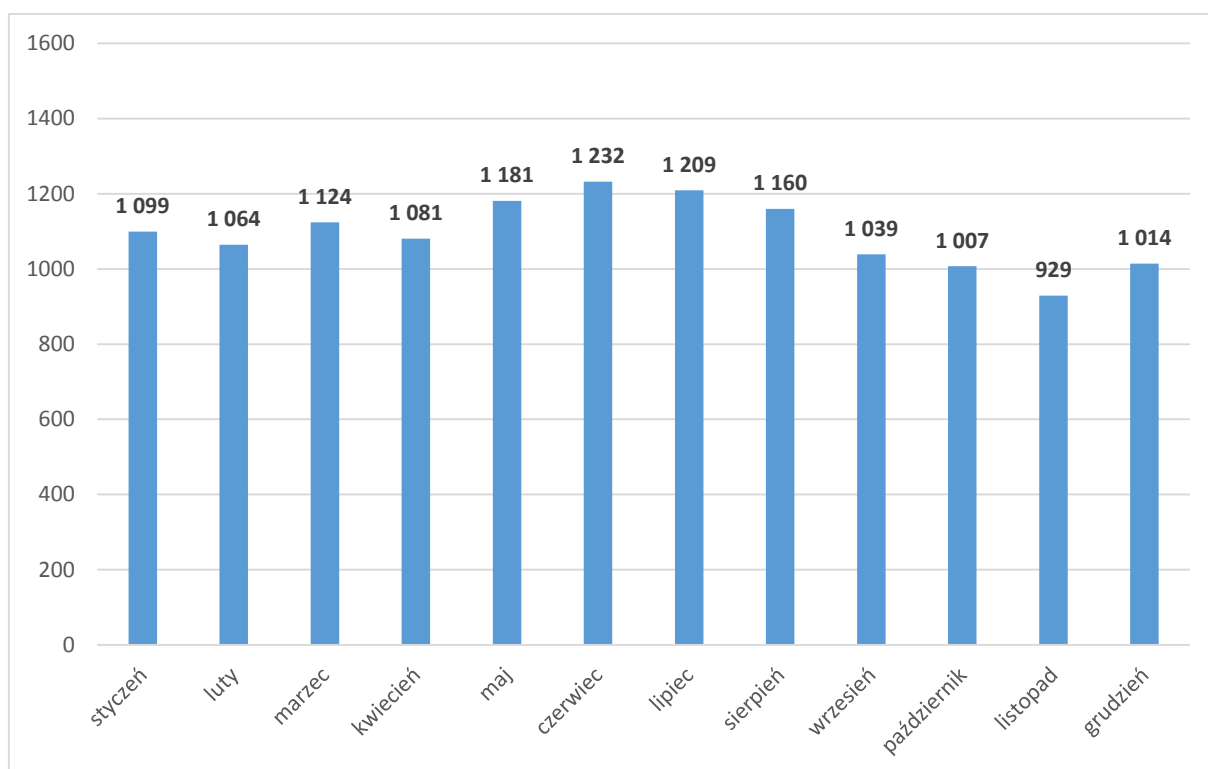
Jak wynika z rysunku 5 najczęściej połączeń alarmowych rejestrowanych jest między godziną 13 a 19. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu godziny zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, a spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.



Rysunek 5. Liczba połączeń na numer 112 w godzinowych przedziałach czasowych w roku 2016 r.

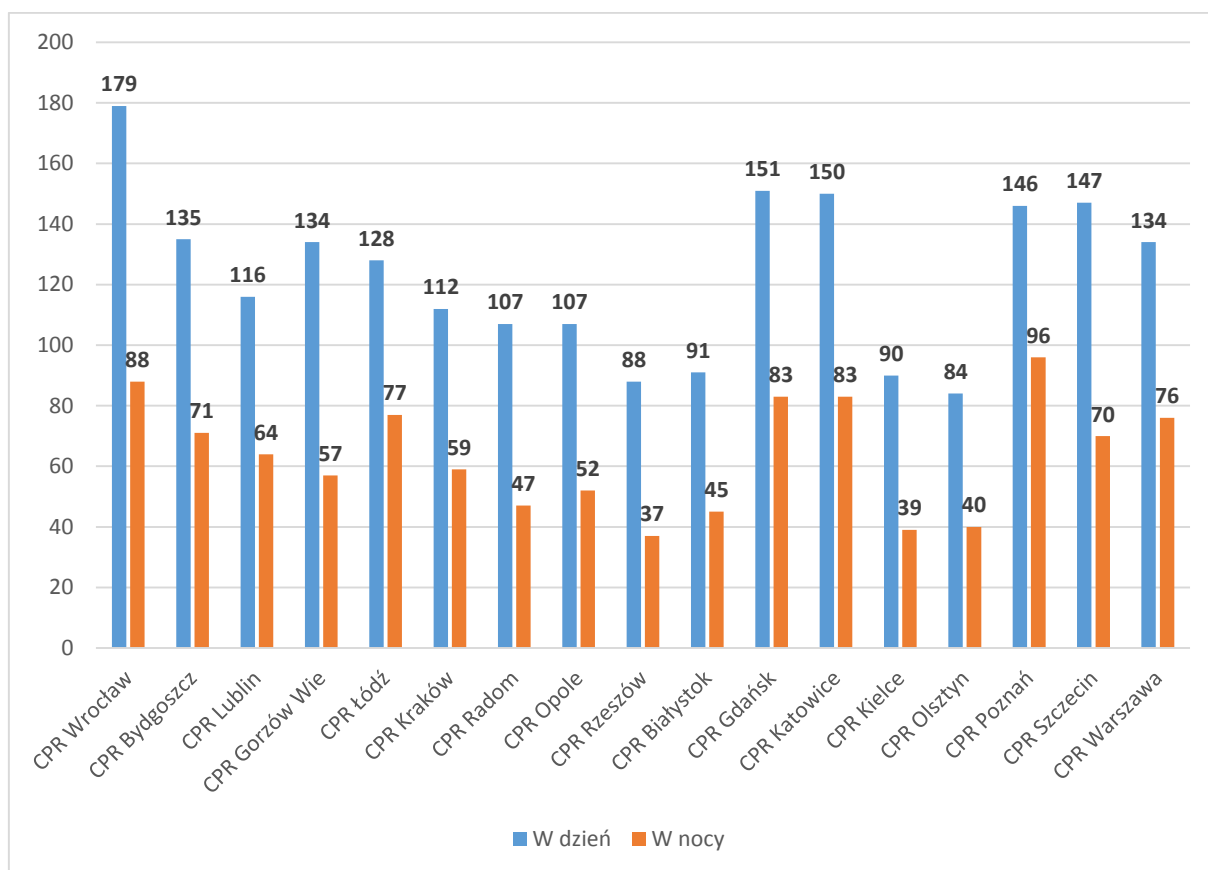
## **2.4. Obciążenie operatorów numeru alarmowego 112 w 2016 r.**

W roku 2016 na jednego operatora w CPR przypadało średnio 1095 zgłoszeń miesięcznie (dla porównania w 2015 r. było to 1384 zgłoszenia). Na rysunku 6 przedstawiono średnią liczbę zgłoszeń alarmowych przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów je obsługujących w poszczególnych centrach zmieniała się w ciągu roku. W związku z, prowadzonym w drugiej połowie roku, intensywnym procesem zatrudniania i szkolenia nowych osób, zauważalny jest widoczny spadek średniej liczby połączeń przypadających na jednego operatora. Wskaźnik ten jest szczególnie istotny w procesie podejmowania decyzji o przejmowaniu przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi numerów alarmowych 997, 998 i 999.



*Rysunek 6. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w roku 2016 r.*

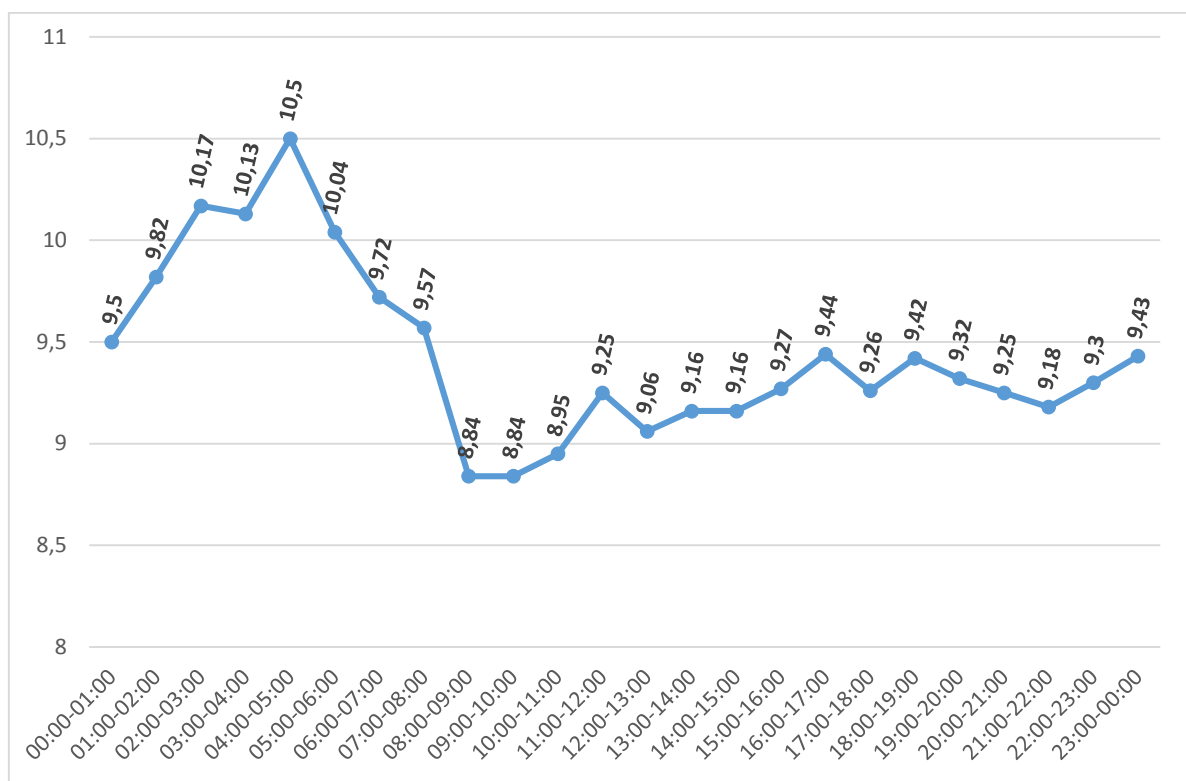
Z danych zarejestrowanych w systemie wynika znacząca różnica między liczbą zgłoszeń obsługiwanych przez operatora numeru alarmowego w ciągu zmiany dziennej i nocnej. Operator pracujący w CPR obsługiwał średnio 123 zgłoszenia na zmianie dziennej i 64 zgłoszenia na zmianie nocnej. Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



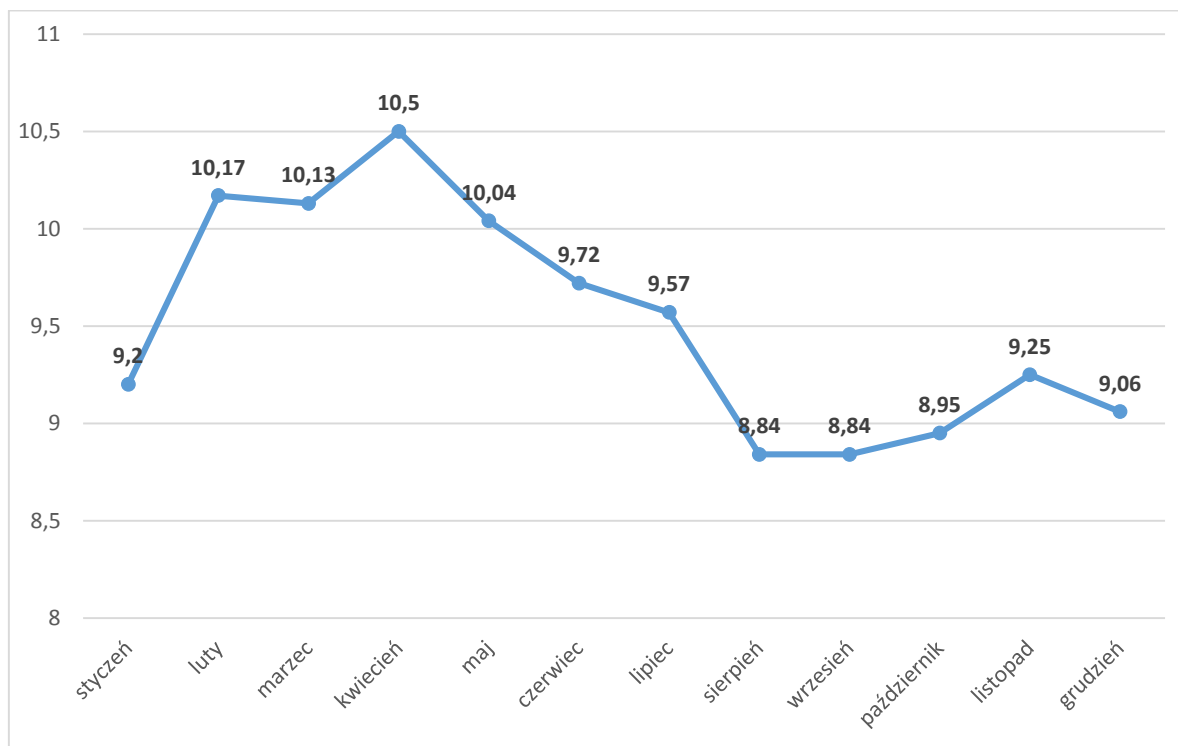
*Rysunek 7. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej.*

## **2.5. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w 2016 r.**

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór zgłoszenia alarmowego wynosi około 9,5 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3 – 4 sekundzie od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie. Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sekund od wpłynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekundy od zarejestrowania w systemie) operator zostanie karnie wylogowany, a połączenie skierowane do innego wolnego operatora. Jak widać z rysunku 8, który przedstawia czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia w godzinowych przedziałach czasowych, w godzinach rannych gdy pracę rozpoczyna zmiana dzienna czas odbioru zmniejsza się. W okresie największego obciążenia systemu czas odbioru jest wyrównany, wzrasta w godzinach nocnych w okresie zmniejszonego obciążenia systemu. Jak wynika z rysunku 9 najkrótszy czas odbioru zarejestrowano w sierpniu, wrześniu i październiku 2016 r.



Rysunek 8. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym.

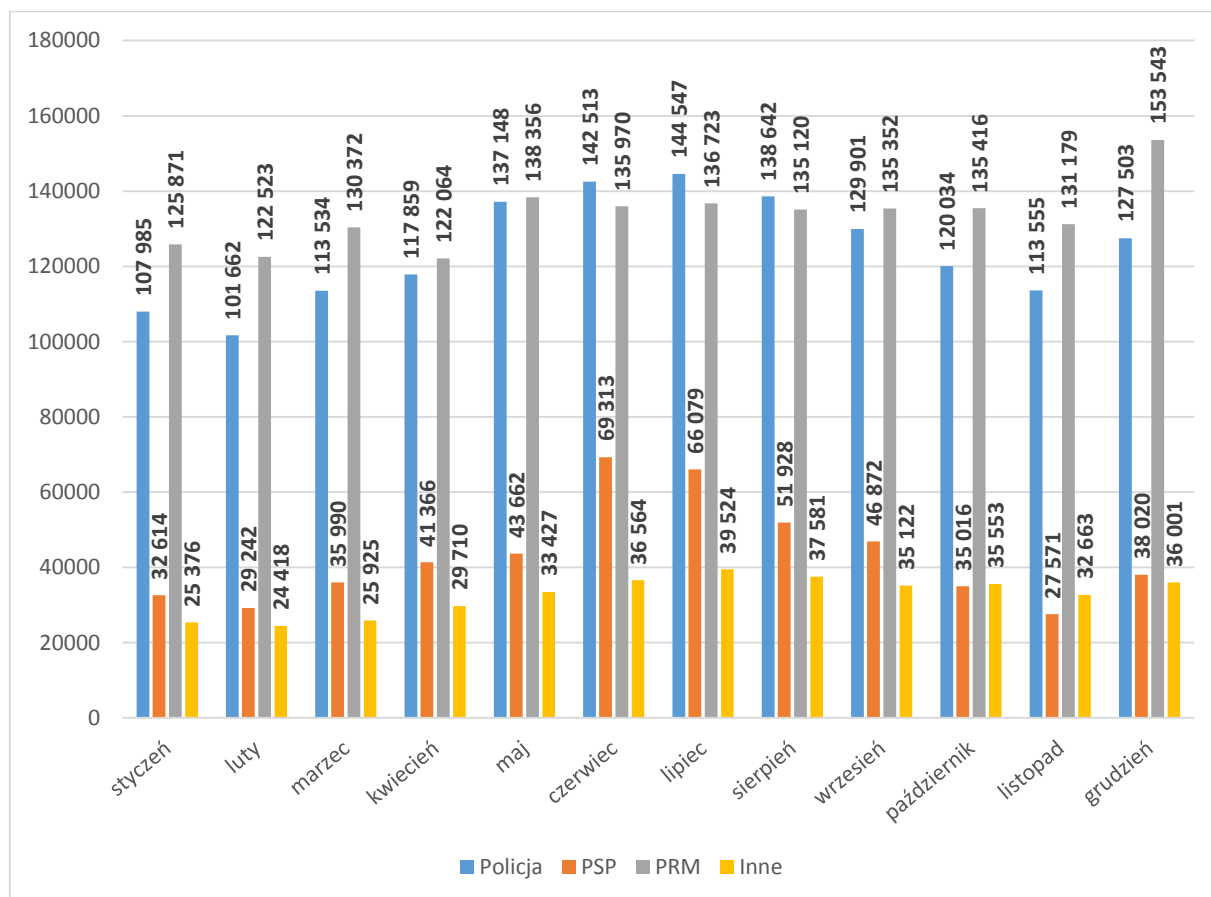


Rysunek 9. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym.



## 2.6. Zdarzenia przekazane służbom ratowniczym i pomocniczym w 2016 r.

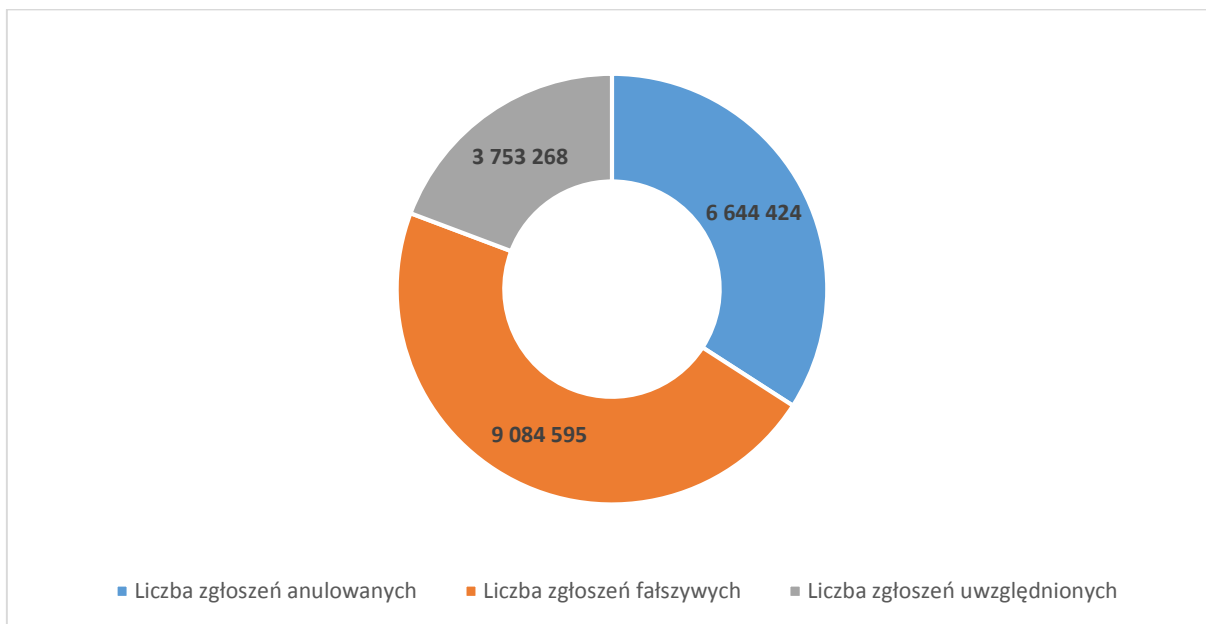
W 2016 r. centra powiadamiania ratunkowego przekazały podmiotom ratowniczym i pomocniczym informacje o 3.392.728 zdarzeniach alarmowych utworzonych na podstawie połączeń na numer alarmowy 112. Jedno zdarzenie alarmowe, ze względu na swój charakter bywa często kierowane jednocześnie do więcej niż jednej służby. 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. Przez służby pomocnicze należy rozumieć w szczególności pogotowie gazowe, pogotowie wodociągowe, pogotowie energetyczne, straże miejskie/gminne, Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, Sanepid.



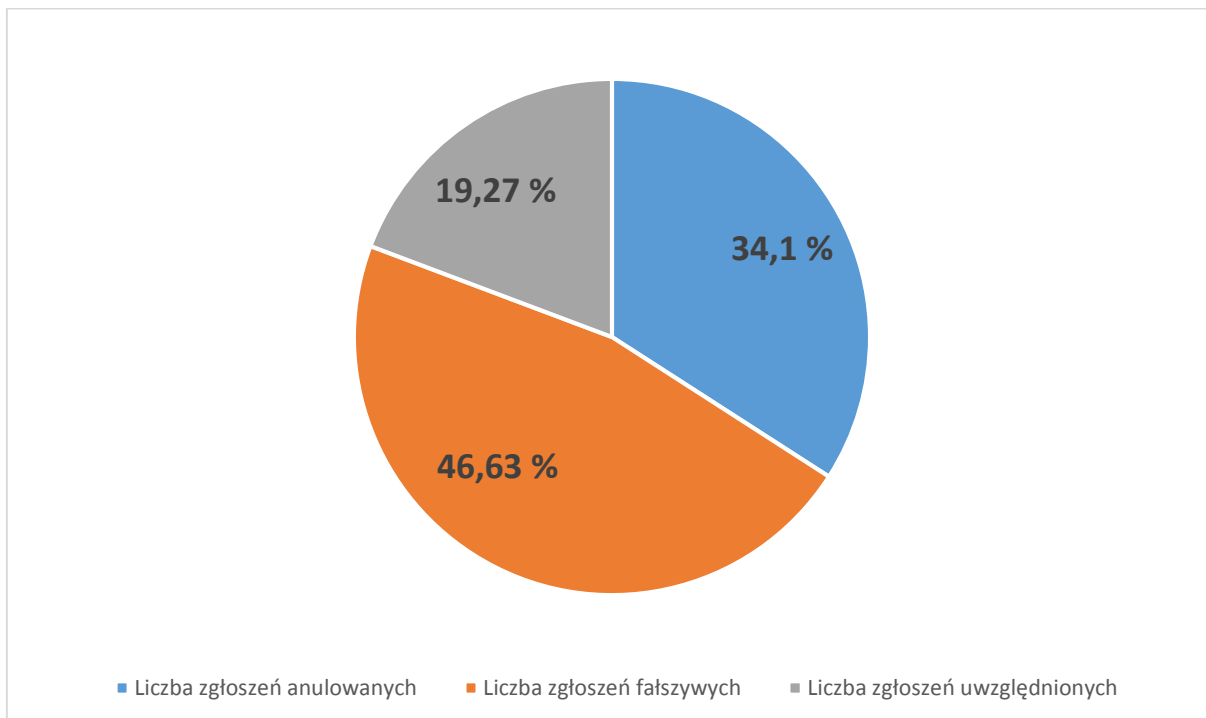
Rysunek 10. Liczba zdarzeń przekazana do służb ratowniczych i pomocniczych w rozbięciu na miesiące.

## **2.7. Zgłoszenia fałszywe, anulowane i zasadne skierowane na numer alarmowy w 2016 r.**

Spośród wszystkich zgłoszeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w 6.644.424 przypadkach (rysunek 11), co stanowi 34,1% wszystkich zgłoszeń (rysunek 12), dzwoniący rozłączył się przed wplynięciem połączenia na stanowisko operatorskie.



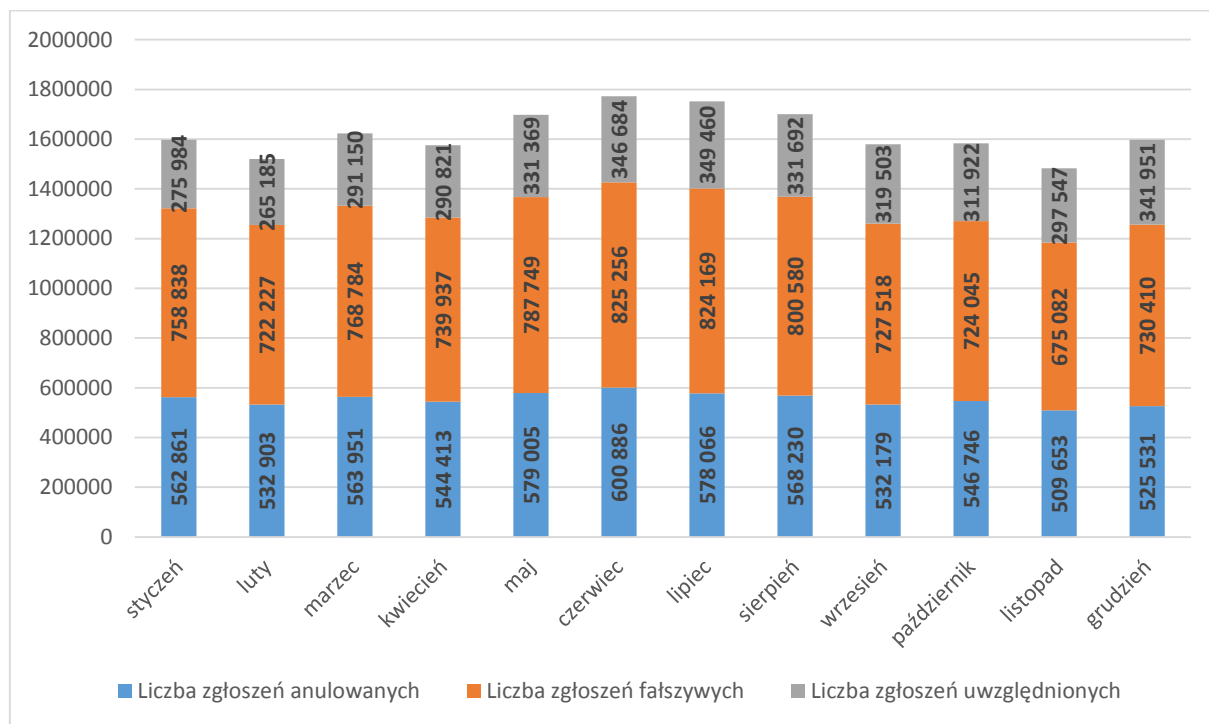
*Rysunek 11. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w 2016 r.*



*Rysunek 12. Procentowy udział zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w stosunku do wszystkich połączeń w 2016 r.*

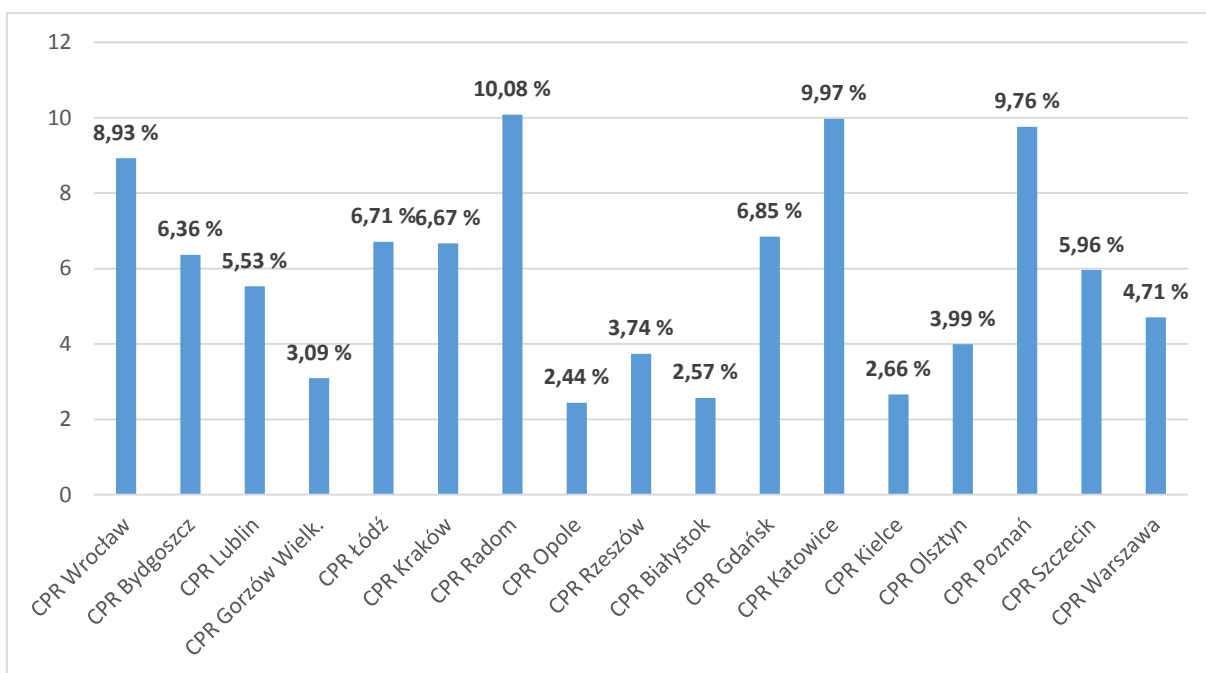
W 9.084.595 przypadkach (rysunek 11), co stanowi 46,63% (rysunek 12) wszystkich zgłoszeń, przyjęte zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez operatora jako fałszywe (informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane podmiotom ratowniczym).

Na rysunku 13 przedstawiono zgłoszenia fałszywe, anulowane oraz zasadne w ujęciu miesięcznym. Z analizy danych wynika, że najwięcej zgłoszeń anulowanych zarejestrowano w maju, lipcu, sierpniu – podobnie jak ogólną liczbę wszystkich połączeń. W czerwcu, lipcu, sierpniu zarejestrowano największą liczbę zgłoszeń fałszywych oraz zasadnych. Podsumowując należy zauważyć, że udział zgłoszeń fałszywych, anulowanych i zasadnych jest porównywany w każdym miesiącu.



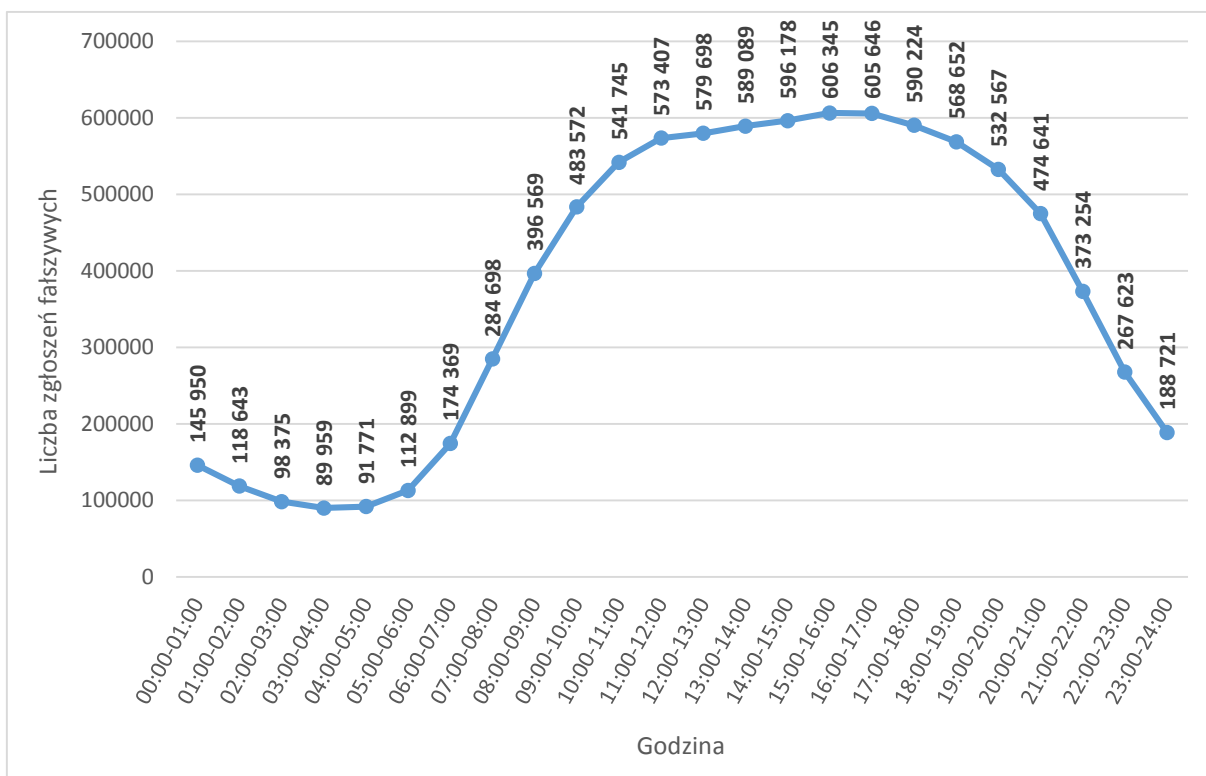
*Rysunek 13. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w miesięcznych przedziałach czasowych.*

Najwięcej zgłoszeń fałszywych (rysunek 14) odebrali operatorzy numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego w Radomiu (10,08%), Katowicach (9,97%), i Poznaniu (9,76%) – centra te przyjmują najwięcej zgłoszeń w Polsce. Najmniej w Opolu (2,44%), Białymstoku (2,57%), Kielcach (2,66%), Gorzowie Wielkopolskim (3,09%), Rzeszowie (3,74%) i Olsztynie (3,99%).



Rysunek 14. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych w stosunku do wszystkich zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego w 2016 r.

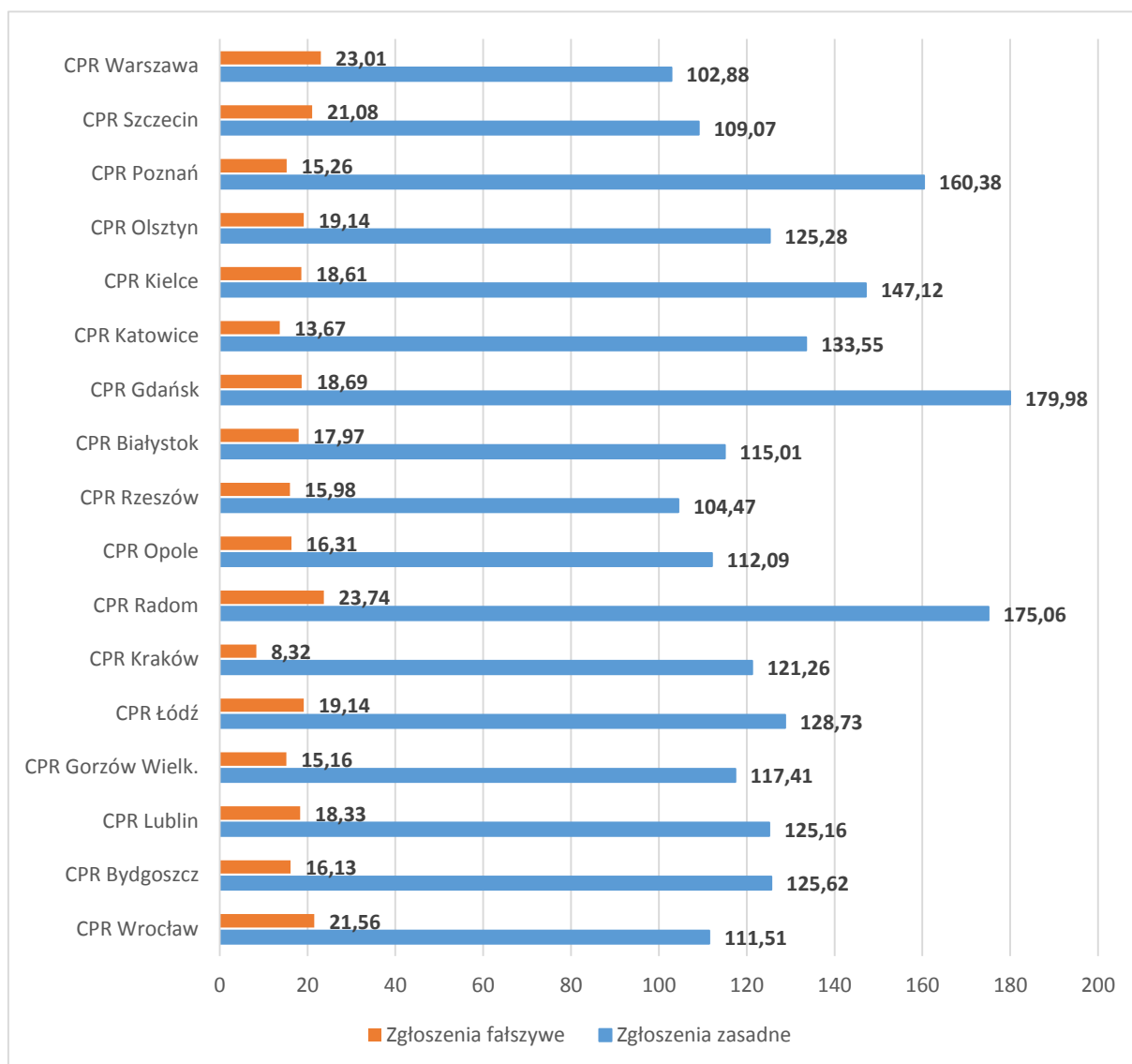
Z danych wynika, że liczba zgłoszeń fałszywych jest proporcjonalna do liczby ogólnie rejestrowanych tzn. najczęściej zgłoszeń fałszywych (rysunek 15) kierowanych jest na numer alarmowy 112 w okresie największego obciążenia systemu .



Rysunek 15. Liczba zgłoszeń fałszywych w godzinowych przedziałach czasowych.

## 2.8. Czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych w 2016 r.

W 2016 r. średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń alarmowych wynosił 129 sekund, a zgłoszeń fałszywych 18 sekund. Przy czym należy zaznaczyć, że 2016 rok był pierwszym pełnym rokiem funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w modelu docelowym, w którym operator zbiera wszystkie dane od osoby zgłaszającej (oprócz wywiadu medycznego), a następnie kompletne zgłoszenie w postaci elektronicznej formatki przesyła do Policji lub Państwowej Straży Pożarnej.



*Rysunek 16. Średni w sekundach czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych.*

### **3. PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ**

#### **3.1. Wprowadzenie rozwiązań typu eCall oraz SMS.**

Celem przyspieszenia procesu niesienia pomocy dla ofiar kolizji lub wypadków drogowych na terenie kraju Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji planuje sfinalizowanie wdrożenia systemu eCall, zgodnie z prawodawstwem UE. Planowane jest określenie ram prawnych, organizacyjnych i technicznych wdrożenia procedur odbioru w centrach powiadamiania ratunkowego zgłoszeń nadawanych z systemu eCall.

W celu zapewnienia wszystkim dostępu do numeru alarmowego 112 Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji planuje także wprowadzenie nowej funkcjonalności polegającej na obsłudze zgłoszeń alarmowych w postaci SMS. Funkcjonalność dedykowana będzie osobom, które nie mają możliwości wykonania tradycyjnego połączenia telefonicznego, przede wszystkim osobom głuchym. Prace, w tym opracowanie procedur obsługi zgłoszeń alarmowych przez centra powiadamiania ratunkowego, będą odbywały się w ścisłej współpracy ze środowiskiem jej przyszłych użytkowników, tj. w szczególności osobami głuchymi.

#### **3.2. Przejęcie przez centra powiadamiania ratunkowego obsługi zgłoszeń kierowanych do numerów alarmowych 997, 998 i 999.**

W związku z zakończeniem procesu doposażania centrów powiadamiania ratunkowego, a także mając na uwadze trwający proces zatrudniania nowych operatorów numerów alarmowych, na rok 2017 planowane jest rozpoczęcie procesu przejmowania obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numerów obsługiwanych obecnie przez dyspozytorów Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz dyspozytorów medycznych. Proces ten będzie realizowany we współpracy z operatorami telekomunikacyjnymi.

W praktyce oznacza to, że numery alarmowe 997, 998 i 999 będą obsługiwane tak samo, jak numer alarmowy 112, czyli zgłoszenia będą przyjmowane przez operatorów numerów alarmowych – odpowiedzialnych za kwalifikację zgłoszenia – którzy, zebrawszy wywiad na temat zdarzenia, będą je przekazywali do właściwych służb.

### **3.3. Szkolenia dla ONA z zakresu przeciwdziałania handlu ludźmi.**

W 2017 r. planowana jest kontynuacja szkoleń, których celem będzie zwrócenie uwagi operatorów numeru alarmowego na specyfikę tematu handlu ludźmi, wyczulenie ich na tego typu zgłoszenia oraz usystematyzowanie procedury udzielania pomocy oraz przekazywania informacji. Szkolenia odbywać się będą na poziomie regionalnym. Tematyka ta zostanie również uwzględniona w programie szkoleń dla operatorów numeru alarmowego 112 prowadzonych przez ośrodek szkoleniowy w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Poznaniu.



*Opracowano w Departamencie Teleinformatyki MSWiA*

## Spis rysunków

Rysunek 1. Centra powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2016 r.....	10
Rysunek 2. Etaty ONA w centrach powiadamiania ratunkowego w Polsce w 2016 r.....	11
Rysunek 3. Zatrudnienie ONA w centrach powiadamiania ratunkowego na 31 grudnia 2016 r.....	11
Rysunek 4. Liczba połączeń na numer 112 w poszczególnych miesiącach w roku 2016 r. ....	12
Rysunek 5. Liczba połączeń na numer 112 w godzinowych przedziałach czasowych w roku 2016 r. .	13
Rysunek 6. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w roku 2016 r. ....	14
<i>Rysunek 7. Średnia liczba zgłoszeń alarmowych przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ....</i>	<i>15</i>
<i>Rysunek 8. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym. ....</i>	<i>16</i>
<i>Rysunek 9. Czas oczekiwania na odbiór zgłoszenia alarmowego w godzinowym przedziale czasowym. ....</i>	<i>16</i>
<i>Rysunek 10. Liczba zdarzeń przekazana do służb ratunkowych i pomocniczych w rozbiu na miesiące.....</i>	<i>17</i>
<i>Rysunek 11. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w 2016 r. ....</i>	<i>18</i>
<i>Rysunek 12. Procentowy udział zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w stosunku do wszystkich połączeń w 2016 r. ....</i>	<i>18</i>
<i>Rysunek 13. Liczba zgłoszeń anulowanych, fałszywych, zasadnych w miesięcznych przedziałach czasowych. ....</i>	<i>19</i>
<i>Rysunek 14. Procentowy udział zgłoszeń fałszywych w stosunku do wszystkich zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego w 2016 r. ....</i>	<i>20</i>
<i>Rysunek 15. Liczba zgłoszeń fałszywych w godzinowych przedziałach czasowych. ....</i>	<i>20</i>
<i>Rysunek 16. Średni w sekundach czas obsługi zgłoszeń zasadnych i fałszywych. ....</i>	<i>21</i>



## Spis tabel

Tabela 1. Procentowy udział osób zdający egzamin w stosunku do wszystkich przeszkolonych. ....	8
Tabela 2. Procentowy udział osób, które nie uzyskały certyfikatu operatora numerów alarmowych. ....	8
Tabela 3. Liczba połączeń na numer alarmowy 112 w centrach powiadamiania ratunkowego w 2016 r. .....	12

