

SECURITY, ECONOMY & LAW
Nr 1/2016 (X), (187–195)

SYSTEM POWIADAMIANIA
RATUNKOWEGO W POLSCE.
ZAŁOŻENIA I PRAKTYKA

EMERGENCY SYSTEM IN POLAND.
TERMS OF REFERENCE AND PRACTICE

TOMASZ WAŁEK
Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie

ABSTRACT

The publication refers to the characteristics of the emergency notification system (SPR) operating in Poland for several years. The article describes the basic concepts of CPR, the specificity and conditions for the functioning of the Polish Republic. The primary purpose of discussion is to establish the principles of the emergency number 112 in Poland and to investigate its practical dimension, aiming to create an effective handling of emergency calls. In the second part indicates how to effect and optimize the functioning of the current system.

KEYWORDS

Emergency Notification System, the emergency number 112, security.

ABSTRAKT

Publikacja dotyczy charakterystyki systemu powiadamiania ratunkowego (SPR) działającego w Polsce od kilku lat. W artykule scharakteryzowano podstawowe pojęcia dotyczące CPR, jego specyfikę oraz uwarunkowania funkcjonowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Podstawowym celem rozważań jest ustalenie zasad działania numeru alarmowego 112

w Polsce oraz zbadanie jego wymiaru praktycznego, zmierzającego do stworzenia skutecznego systemu obsługi wezwań alarmowych. W drugiej części wskazano w jaki sposób skutecznie i zoptymalizować funkcjonowanie obecnego systemu.

SŁOWA KLUCZOWE

System Powiadamiania Ratunkowego, numer alarmowy 112, bezpieczeństwo.

GENEZA SYSTEMU POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO W POLSCE

Oficjalna nazwa Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) pojawiła się po raz pierwszy w Polsce w grudniu 1999 roku w nowelizacji rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie szczegółowej organizacji krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego (KSRG)¹. System Powiadamiania Ratunkowego (SPR) to jednolity system, który obsługuje zgłoszenia alarmowe kierowane do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999, umożliwiające przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych służb ratowniczych. W ramach systemu mogą być obsługiwane numery 991, 992, 993, 994 i 987 oraz inne numery alarmowe podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa, porządku publicznego, mienia lub środowiska². Operatorzy numerów alarmowych odbierają połączenia, następnie przeprowadzają rozmowę w celu uzyskania odpowiednich informacji i przekazują zgłoszenie do służb ratunkowych. Operator otrzymuje automatycznie informacje na temat lokalizacji dzwoniącego; w przypadku zgłoszeń z telefonów komórkowych są to współrzędne geograficzne, numer dzwoniącego oraz dane osoby, na którą telefon jest zarejestrowany (w przypadku telefonu na kartę te informacje nie są dostępne), w przypadku zgłoszeń z telefonów stacjonarnych operator otrzymuje dokładny adres oraz dane osoby, na którą telefon jest zarejestrowany. System powiadamiania ratunkowego pozwala także na identyfikację numerów zastrzeżonych.

¹ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 grudnia 1999 r. w sprawie szczegółowych zasad organizacji krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego, (Dz. U. nr 111, poz. 1311, z późn. zm.).

² Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego, (Dz. U. nr 2013, poz. 1635, z późn. zm.).



Rys. 1. Logo Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) w Polsce. (źródło: www.112.gov.pl – Oficjalna strona Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji).

Zgodnie z założeniami koncepcji do zadań Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) należy m.in.:

- przyjęcie/selekcja zgłoszeń o nagłym zagrożeniu życia, zdrowia, środowiska i mienia,
- dysponowanie sił i środków służb ratowniczych i podmiotów współdziałających,
- wspomaganie kierującego działaniem ratowniczym,
- analizowanie możliwości szpitalnych oddziałów ratunkowych i innych jednostek organizacyjnych szpitali.

Za organizację Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) na terenie kraju odpowiada minister właściwy do spraw administracji publicznej. To on planuje, nadzoruje i koordynuje jego funkcjonowanie, zapewnia upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych oraz publikuje na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej statystyki dotyczące funkcjonowania systemu. Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) tworzy z kolei wojewoda. Określa ich lokalizację i szczegółową organizację (uwzględniając kwestie finansowe, społeczne i terytorialne). Głównym zadaniem Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) jest obsługa zgłoszenia alarmowego i przekazanie go w celu zaangażowania właściwych służb ratowniczych. Poza tym ustawa nakłada na centrum jeszcze szereg innych obowiązków³:

- ewidencjonowanie i przechowywanie w systemie teleinformatycznym danych dotyczących treści zgłoszeń alarmowych, w tym nagrań rozmów

³ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 marca 2011 r. w sprawie centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego oraz punktów centralnych służb, (Dz. U. 2011, nr 75, poz. 404 z późn. zm.).

telefonicznych, danych osób zgłaszających i osób wskazanych w trakcie przyjmowania zgłoszenia, informacji o miejscu zdarzenia, jego rodzaju oraz skróconego opisu zdarzenia,

- wykonywanie analiz związanych z funkcjonowaniem systemu oraz tworzenie statystyk w zakresie liczby, rodzaju i czasów realizacji zgłoszeń,
- współpraca oraz wymiana informacji z centrami zarządzania kryzysowego,
- wymiana informacji i danych, z wyłączeniem danych osobowych, na potrzeby analiz z Policją, Państwową Strażą Pożarną, dysponentami zespołów ratownictwa medycznego oraz podmiotami, których numery telefoniczne są obsługiwane w ramach systemu.

System działa z zastosowaniem zasady wzajemnej zastępowalności centrów w przypadku technicznej awarii jednego CPR-u lub w razie gdy liczba połączeń przekracza możliwość szybkiej ich obsługi, wtedy system przekierowuje automatycznie zgłoszenie do CPR-u innego województwa. Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego pracę centrum organizują kierownik wraz ze swoim zastępcą. Są to osoby posiadające doświadczenie zawodowe w zakresie zarządzania kryzysowego, powiadamiania ratunkowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej lub ratownictwa medycznego. Podstawowe obowiązki kierownika związane są z opracowaniem zasad funkcjonowania centrum, organizacji pracy ONA, obsługi administracyjnej, technicznej oraz psychologa, sporządzenie planu postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych oraz planu zwiększania obsady osobowej w sytuacjach nadzwyczajnych. Aktualnie system powiadamiania ratunkowego w Polsce składa się z następujących elementów organizacyjnych⁴:

- 16 Wojewódzkich Centrów Powiadamiania Ratunkowego oraz Centrum Powiadamiania Ratunkowego dla miasta stołecznego Warszawa.
- Centrum Nadzoru i Monitoringu Technicznego (CNiMT).
- Centrum Szkoleniowe (CSz).

Jako pierwszy w 2009 roku powstał CPR w Krakowie ostatni CPR ruszył w 2013 roku w Warszawie, CPR w Katowicach jest największym w kraju, zatrudnia 95 operatorów, natomiast najmniejszy CPR znajduje się w Opolu, pracuje tam 20 operatorów.

⁴ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego, (Dz. U. 2014, poz. 574, z późn. zm.).

TABELA 1. WYKAZ CENTRÓW POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO (CPR) WRAZ Z LICZBĄ ETATÓW.

Nr	CPR	Liczba etatów
1	Białystok	28
2	Bydgoszcz	45
3	Gdańsk	45
4	Gorzów Wielkopolski	25
5	Katowice	95
6	Kraków	70
7	Kielce	30
8	Łódź	55
9	Lublin	45
10	Olsztyn	30
11	Opole	20
12	Poznań	70
13	Radom	71
14	Rzeszów	45
15	Szczecin	35
16	Warszawa	40
17	Wrocław	60

Źródło: www.mac.gov.pl – Oficjalna strona Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji.

Obsługa wszystkich zgłoszeń kierowanych do Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) odbywa się według opracowanych w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji wytycznych. Celem ich wydania jest przede wszystkim zapewnienie jednolitego sposobu postępowania przez operatorów numerów alarmowych w skali całego kraju. Procedury określają m.in. metody działań:

- w przypadku zgłoszeń będących zgłoszeniami alarmowymi,
- w przypadku braku możliwości połączenia się z dyspozytorem służby wiodącej,
- w przypadku przekazania zgłoszenia do niewłaściwego terytorialnie dyspozytora,
- w przypadku przekazania zgłoszenia do dyspozytora niewłaściwej służby wiodącej,

- w przypadku otrzymania zgłoszeń alarmowych obcojęzycznych,
- w przypadku zgłoszeń niebędących zgłoszeniami alarmowymi.

Szczegółowy katalog zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe oraz szczegółowe procedury zgłoszeń alarmowych są opracowywane przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej we współpracy z wojewodami, Policją, Państwową Straż Pożarną i podmiotami ratowniczymi, których numery są obsługiwane w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR). Katalog zdarzeń składa się z 88 kategorii, w tym 27 dotyczy pożarów, 12 miejscowych zagrożeń, 28 policyjnych i 21 o charakterze medycznym. Kategorie o szerszym zakresie zastosowania posiadają podkategorie (182) pozwalające na sprecyzowanie występującego zagrożenia. Ujednolicony katalog zdarzeń zawiera także najczęściej zadawane pytania z zaznaczoną adekwatnością do konkretnych kategorii. System umożliwia automatyczne lub manualne podpięcie (powiązanie) rozmów do zdarzeń, podpięcie kilku rozmów do jednego zdarzenia, wyświetlenie na mapie powiązań miejsca zdarzenia z miejscem dzwoniącej osoby.

System Powiadamiania Ratunkowego (SPR) umożliwia ewidencjonowanie i przechowywanie danych dotyczących treści otrzymywanych zgłoszeń alarmowych, wykonywanie bezpośrednich analiz funkcjonowania systemu oraz tworzenie statystyk i zestawień dla celów badawczych. Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR) przechowuje dane dotyczące treści zgłoszeń alarmowych, w tym nagrania rozmów telefonicznych obejmujących całość zgłoszenia alarmowego, danych osób zgłaszających i innych osób wskazanych w trakcie przyjmowania zgłoszenia, informacji o miejscu zdarzenia i jego rodzaju oraz skróconego opisu zdarzenia przez 3 lata.

Funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego to również duże ułatwienie dla cudzoziemców. Każdy operator numeru alarmowego musi znać przynajmniej jeden język obcy, dając tym samym obcojęzycznym osobom możliwość swobodnego zgłaszania na numer alarmowy 112 informacji o zdarzeniach wymagających interwencji. Aktualnie w Systemie 112 w Polsce zarejestrowanych jest 14 języków obcych, którymi władają operatorzy numerów alarmowych. Operator 112 przyjmujący zgłoszenie ma możliwość przekierowania zgłoszenia do innego zalogowanego operatora władającego danym językiem obcym bez względu na lokalizację CPR-u lub (w przypadku braku operatora 112 ze znajomością takiego języka obcego) dokonanie połączenia konferencyjnego z tłumaczem spoza Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR). System 112 zawiera aktu-

alny przegląd zalogowanych operatorów i ich znajomości języków obcych. Także dyspozytor, Policja czy dyżurny Państwowej Straży Pożarnej w razie konieczności bezpośredniej rozmowy z obcokrajowcem, mogą skorzystać z pomocy operatora 112 jako tłumacza.

USPRAWNIENIE I POPRAWA FUNKCJONOWANIA OBECNEGO SYSTEMU

Zapewnienie niezawodnego funkcjonowania oraz stałej gotowości odbioru zgłoszeń to główne zadania stawiane Systemowi Powiadamiania Ratunkowego (SPR). Obecnie każde Centrum w przypadku wystąpienia awarii lub przeciążenia może być zastępowane przez inne centrum. Dzięki przyjętym w systemie mechanizmom lokalizacji dzwoniącego, rozwiązanie to jest w pełni skuteczne i bezpieczne. Znaczącym usprawnieniem i poprawą funkcjonalności Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) w przyszłości będzie:

- System eCall – ogólnoeuropejska technologia powiadamiania o wydarzeniach drogowych, którego główną ideą jest zmniejszenie śmiertelności na drogach. Zaproponowane rozwiązanie zakłada automatyczne zareagowanie systemu na powiadomienie o wypadku wysłane przez urządzenie zamontowane w samochodzie. Zgodnie z decyzją Parlamentu Europejskiego z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie wdrożenia interoperacyjnej usługi eCall na terenie całej Unii Europejskiej państwa mają obowiązek wprowadzenia na swoim terytorium infrastruktury punktów przyjmowania zgłoszeń o wypadkach eCall najpóźniej do 1 października 2017 r.⁵
- Centralny Moduł Mapowy (CMM) – aplikacja Centralnego Modułu Mapowego będzie miała za zadanie wizualizować na komputerze operatora numeru alarmowego 112 przestrzeń miejsca zdarzenia. Operator będzie mógł nałóżyc na miejsce zdarzenia mapę, która na przykład pokaże układ ulic, infrastrukturę techniczną – ujęcia wodny, układ budynków etc.⁶

⁵ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/22/WE z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej prawami użytkowników. (Dz. U. UE. L. 2002. 108. 51).

⁶ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE z dnia 7 lipca 2010 r. w sprawie ram wdrażania inteligentnych systemów transportowych w obszarze transportu drogowego oraz interfejsów z innymi rodzajami transportu. (Dz. U. L 207, 06/08/2010 P. 0001 – 0013).

- Technologia SMS SOS (SMSS) – obsługa 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 możliwości 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.

Należy pamiętać, że system, od którego skuteczności i niezawodności często zależy życie i zdrowie ludzkie, wciąż wymaga dalszej rozbudowy oraz rozszerzenia o nowe funkcjonalności. Biorąc pod uwagę natężenie ruchu alarmowego, a także planowane rozpoczęcie przejmowania obsługi innych niż 112 numerów alarmowych przez centra powiadamiania ratunkowego, konieczne będzie zwiększenie obsady operatorów numerów alarmowych. Ważne miejsce wśród działań ukierunkowanych na poprawę funkcjonowania numeru 112 powinno również zajmować upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.

PODSUMOWANIE

Celem nadrzędnym Systemu Powiadamiania Ratunkowego (SPR) jest poprawa bezpieczeństwa obywateli poprzez uzyskanie szybkiego i skutecznego dostępu do służb odpowiedzialnych za niesienie pomocy. Wszystkie zgłoszenia alarmowe obsługiwane są według jednolitych standardów przez wyszkolonych operatorów pracujących w odpowiednio wyposażonych centrach. Zasięg numeru alarmowego 112 obejmuje obecnie obszar całego kraju. Podsumowując, trzeba stwierdzić zatem, że obecnie System Powiadamiania Ratunkowego (SPR) skutecznie wywiązuje się z postawionych przed nim zadań.

BIBLIOGRAFIA

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE z dnia 7 lipca 2010 r. w sprawie ram wdrażania inteligentnych systemów transportowych w obszarze transportu drogowego oraz interfejsów z innymi rodzajami transportu, (Dz. U. L 207, 06/08/2010 P. 0001 – 0013).

2. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/22/WE z dnia 7 marca 2002 r. *w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej prawami użytkowników*, (Dz. U. UE. L. 2002. 108. 51).
3. Rozporządzenie ministra spraw wewnętrznych i administracji z dnia 29 grudnia 1999 r. *w sprawie szczegółowych zasad organizacji krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego*, (Dz. U. nr 111, poz. 1311, z późn. zm.).
4. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. *w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego*, (Dz. U. 2014, poz. 574, z późn. zm.).
6. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 marca 2011 r. *w sprawie centralnego punktu systemu centrów powiadamiania ratunkowego oraz punktów centralnych służb*, (Dz. U. 2011, nr 75, poz. 404 z późn. zm.).
7. Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. *o systemie powiadamiania ratunkowego*, (Dz. U. nr 2013, poz. 1635, z późn. zm.).
8. Oficjalna strona internetowa Ministerstwa Administracji Cyfryzacji Rzeczypospolitej Polski, <http://www.mac.gov.pl> z dnia 15.12.2015 r.

Mgr Tomasz Wałek – magister nauk o kulturze fizycznej, asystent w Zakładzie Ekonomii i Zarządzania na Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie, autor wielu publikacji dotyczących bezpieczeństwa i zarządzania w zakresie turystyki. Członek Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego oraz European Association for Security.