

System powiadamiania ratunkowego – czyli obsługa zgłoszeń alarmowych w centrach powiadamiania ratunkowego (CPR). System jest zintegrowany – tzn. w 17 CPR w Polsce zgłoszenia alarmowe obsługiwane są w taki sam sposób (obsługujący zgłoszenia alarmowe operatorzy numerów alarmowych są wyszkoleni według jednego programu, pracują według tych samych procedur), z użyciem jednego, centralnego systemu teleinformatycznego.

Prace nad systemem powiadamiania ratunkowego poprzedzone były wnikliwymi analizami jego stanu i potrzeb, dokonany przez MAC zaraz po przejściu przez Ministra Administracji i Cyfryzacji, we wrześniu 2012 r., nadzoru nad jego funkcjonowaniem. Okazało się wówczas, że podstawowym problemem jest brak możliwości dodzwonienia się do numeru 112 (w 2012 r. ok. 30% połączeń nie zostało odebranych).

System został ujednoczony przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (wcześniej zgłoszenia do numeru 112 obsługiwane w większości przypadków Policja i Państwowa Straż Pożarna) i uregulowany w ustawie z 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego. Projekt ustawy został przygotowany w MAC i obowiązuje od 1 stycznia 2014 r. – jest pierwszym aktem prawnym kompleksowo regulującym tę tematykę.

Minister Administracji i Cyfryzacji jest odpowiedzialny za organizację i koordynację funkcjonowania systemu, a wojewodowie są odpowiedzialni za tworzenie centrów w powiadamiania ratunkowego. Rozwiązanie takie zapewnia możliwość ustalenia jednolitych standardów funkcjonowania systemu, zarówno jeżeli chodzi o standardy obsługi zgłoszeń alarmowych, jak i warstw teleinformatycznych, przy jednoczesnym uwzględnieniu roli wojewody, który w swoich działaniach kieruje się lokalnymi potrzebami i uwarunkowaniami.

Od 20 grudnia 2013 r. wszystkie zgłoszenia w Polsce kierowane do numeru kierowanego do numeru 112 są obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego, czyli w ramach jednolitego SPR (proces przejmowania obsługi numeru 112 przez CPR rozpoczął się w lutym 2012 i do końca 2012 r. SPR obejmowała teren kilku miast wojewódzkich, w 2013 r. CPRy przejęły obsługę połączeń do numeru 112 z pozostałego terenu

## Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie

*Źródło:*

kraju, czyli obszaru zamieszkałego przez ponad 90 % Polaków). W przyszłości w CPR obsługiwane będą te numery alarmowe Policji, Państwowej Straży Pożarnej i pogotowia ratunkowego (997, 998, 999) i – fakultatywnie - innych numerów (np. pogotowie energetyczne lub gazowe).

System działa w modelu operatorskim - centra powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia i – przekazując informacje na temat zgłoszenia – umożliwiają służbom ratunkowym dostosowanie działań do rodzaju zdarzenia.

Centra powiadamiania ratunkowego obsługują zgłoszenia alarmowe

– operatorzy numerów alarmowych odbierają zgłoszenia alarmowe od osób potrzebujących pomocy. Wyszkolony operator, na podstawie przekazywanych mu informacji, może szybko rozpoznać zgłoszenia fałszywe lub żołąliwe, które obecnie stanowią 80% wszystkich połączeń na numer 112. Dzięki temu numer alarmowy nie jest blokowany, co w praktyce oznacza, że łatwiej jest zadzwonić na numer alarmowy, a do służb ratunkowych docierają tylko zgłoszenia od osób, które naprawdę potrzebują pomocy. Jednocześnie, w razie awarii któregoś z centrów lub bardzo wielu połączeń w jednym czasie, zgłoszenie alarmowe jest automatycznie przekierowywane do innego centrum.

- następnie, po przeprowadzeniu rozmowy i uzyskaniu odpowiednich informacji, przekazują zgłoszenie do służb ratunkowych. Każdy operator numeru alarmowego obsługuje zgłoszenia według takiej samej procedury, każdy też zna przynajmniej jeden język obcy, co umożliwia obsługę zgłoszeń kierowanych przez cudzoziemców.

Dzięki otrzymywanym automatycznie przez operatorów informacjom na temat lokalizacji dzwoniącego, udzielenie pomocy jest ułatwione w sytuacji gdy osoba potrzebująca pomocy nie wie gdzie się znajduje.

Dzięki ujednoczeniu systemu skróci 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.

Zwiększy się też możliwość zadzwonienia na numer 112 – jeśli jeden CPR jest przeciążony, zgłoszenie jest automatycznie kierowane do innego CPR i tam obsługiwane.

Filtrowanie zgłoszeń w CPR – głównie szybkie odsiewanie zgłoszeń fałszywych lub żołąliwych (np. telefony po pizzę lub 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.

*Źródło:*

W 2014 r. zakończą się prace nad poźnieniem systemów teleinformatycznych SPR i współpracujących z nim służb – dzięki temu większość zgłoszeń będzie przekazywanych z CPR do służb (np. Policji lub Państwowej Straży Pożarnej) tylko w formie elektronicznej formatki, a nie poźnienia 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.

### **Dostęp do danych osobowych używanych w aplikacji mobilnej DeafHelp**

Wszelkie dane osobowe gromadzone podczas rejestrowania zgłoszenia w aplikacji mobilnej DeafHelp są chronione i zabezpieczone przed dostępem do nich osób nieupoważnionych (Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz.U.2014.1182 j.t. z późn.zm.. Baza DeafHelp została zgłoszona do GIODO i dane w nim gromadzone nie są udostępniane osobom trzecim. Wszelkie dane gromadzone podczas rejestracji zgłoszenia, są wykorzystywane tylko w celu późniejszej ewentualnej weryfikacji zgłoszenia (kontakt z zgłaszającym celem doprecyzowania treści zgłoszenia). Użytkownik nie ma obowiązku podawania wszystkich swoich danych osobowych, a jedynie te konieczne do precyzyjnego wezwania pomocy.

### **Jakiego rodzaju dane gromadzimy w aplikacji mobilnej?**

W trakcie rejestracji aplikacji mobilnej w systemie, pobieramy i przekazujemy do systemu następujące informacje:

Nazwę i numer wersji systemu operacyjnego urządzenia  
Wersję aplikacji zainstalowanej na urządzeniu mobilnym  
Numer IMEI telefonu – konieczny do aktywacji aplikacji mobilnej

### **Jakiego rodzaju dane przesyłamy dodając zgłoszenie aplikacją mobilną?**

Imię  
Nazwisko  
Email  
Numer telefonu  
Aktualna pozycja GPS

### **Pozycja GPS urządzenia mobilnego**

## Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie

*Źródło:*

---

W chwili dodawania zgłoszenia użytkownik ma prawo udostępnić swoją aktualną pozycję GPS (o ile urządzenie posiada taką funkcję). Aplikacja prześle dane lokalizacyjne tylko w przypadku świadomego oznaczenia odpowiedniej funkcji w formularzu.

### **Informacja dodatkowa**

W związku ze specyfiką działania aplikacji DeafHelp produkcyjny dostęp do niej mają tylko i wyłącznie zarejestrowani – zidentyfikowani użytkownicy.