

mgr Karolina Lis

Akademia Wojsk Lądowych im. generała Tadeusza Kościuszki we Wrocławiu

DOI: 10.5604/01.3001.0014.3230

Analiza zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112

Abstrakt

W niniejszym artykule przedstawiono podział zgłoszeń, które kierowane są do centrów powiadamiania ratunkowego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Następnie dokonano analizy tych zgłoszeń od początku funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, uwzględniając ich procentowy podział na zgłoszenia zasadne, niezasadne i anulowane. Przedstawiono również czynniki, które wpływają na ilość i rodzaj zarejestrowanych zgłoszeń. Ostatnia część artykułu odnosi się do propozycji zmian, które można wprowadzić w celu zmniejszenia liczby zgłoszeń niezasadnych.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo, numer alarmowy 112, zgłoszenie alarmowe, centrum powiadamiania ratunkowego

Przyjęty: 25.03.2020; Zrecenzowany: 18.06.2020; Zatwierdzony: 18.06.2020

Analysis of Calls Made to Emergency Number 112

Abstract

This article presents the division of calls that are made to public safety answering points in the Republic of Poland. Next those calls were analysed starting from the very beginning of the operation of the emergency notification system, taking into account their percentage division into justified, false and cancelled calls. Factors that influence the number and type of registered calls were also presented. The last part of the article refers to proposed changes that could be made to reduce the number of false calls.

Keywords: security, emergency number 112, emergency call, public safety answering point

Received: 25.03.2020; Reviewed: 18.06.2020; Accepted: 18.06.2020

Аналіз зголошень спрямованих на номер екстреної допомоги 112

Анотація

У цій статті представлено розподіл зголошень, які спрямовані до центрів оповіщення про надзвичайні ситуації в Республіці Польща. Ці повідомлення було проаналізовано з самого початку роботи системи оповіщення про надзвичайні ситуації, враховуючи їх відсотковий поділ на обгрунтовані, необгрунтовані та скасовані зголошення. Також було представлено фактори, що впливають на кількість та тип зареєстрованих зголошень. В останній частині статті запропоновано зміни, які можна внести для зменшення кількості необгрунтованих зголошень.

Ключові слова: безпека, номер екстреної допомоги 112, зголошення екстреної допомоги, центр оповіщення про надзвичайні ситуації

Прийнятий: 25.03.2020; Рецензованої: 18.06.2020; Затверджений: 18.06.2020

1. Wstęp

Podstawowym obowiązkiem każdego państwa jest zapewnienie bezpieczeństwa swoim obywatelom. Bezpieczeństwo to polega na ochronie życia i zdrowia ludzi, ich mienia, a także środowiska i porządku publicznego [10, s. 22]. Skuteczne powiadamianie służb, inspekcji i straży o zaistnieniu zagrożenia, a następnie ich zdolność do bezwzględnej i sprawnej reakcji, daje społeczeństwu poczucie bezpieczeństwa i komfortu. Państwo, przedstawione powyżej zadanie, zapewnia m.in. poprzez system powiadamiania ratunkowego, który odpowiada za dostęp każdego obywatela do podmiotów ratowniczych i służb porządku publicznego w celu uzyskania niezbędnej pomocy.

Koncepcja utworzenia spójnego systemu powiadamiania ratunkowego związana była z potrzebą podniesienia poziomu organizacji ratownictwa w Polsce. Dodatkowym czynnikiem było wejście Polski do struktur Unii Europejskiej, która narzuciła konieczność utworzenia jednego, ogólnoeuropejskiego numeru alarmowego 112. Kraje członkowskie miały dowolność wyboru, w jakim modelu numer ten będzie funkcjonował. Po wielu latach budowy systemu powiadamiania ratunkowego w Polsce postanowiono o zintegrowaniu powiadamiania do jednego podmiotu w województwie – centrum powiadamiania ratunkowego, który zapewni sprawny przepływ informacji do wszystkich

formacji, podmiotów i instytucji, tak, aby niezbędna pomoc została zadysponowana na miejsce zdarzenia w możliwie jak najkrótszym czasie.

W Rzeczypospolitej Polskiej system powiadamiania ratunkowego składa się z centrów powiadamiania ratunkowego (centrum), które obsługują zgłoszenia kierowane do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999 [1, art. 3]. Powyższa definicja znajduje się w przepisach prawnych, czyli ustawie *o systemie powiadamiania ratunkowego*. Należy jednak zaznaczyć, że obecnie centra obsługują numer alarmowy 112 oraz numer Policji – 997. Pozostałe numery krajowe – numer Państwowej Straży Pożarnej (998) oraz numer Pogotowia Ratunkowego (999) w dalszym ciągu obsługiwane są przez dyżurnych i dyspozytorów tych podmiotów. Centra pracują w trybie całodobowym, przyjmując zgłoszenia z obszaru całego kraju. Istotnym jest fakt, że w każdym z centrów obowiązują jednolite zasady i procedury działania. Dzięki temu każde połączenie wykonane na numer alarmowy powinno zostać obsłużone według tych samych standardów.

Wskazać należy, że od początku funkcjonowania system powiadamiania ratunkowego znacząco wpływa na bezpieczeństwo powszechne. Świadczy o tym przede wszystkim liczba zgłoszeń zarejestrowanych w centrach powiadamiania ratunkowego. W związku z powyższym celem artykułu jest analiza zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112 w latach 2014–2018, a także dokonanie ich klasyfikacji. Istotne okazało się również wskazanie wybranych czynników, które wpływają na ilość i rodzaj zarejestrowanych zgłoszeń. W ostatniej części artykułu przedstawione zostały propozycje rozwiązań i zmian, które mogą przyczynić się do zwiększenia liczby zgłoszeń zasadnych, czyli takich, w których osoba dzwoniąca faktycznie potrzebuje pomocy.

2. Podział zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego

W najogólniejszym znaczeniu, zgłoszenie to połączenie telefoniczne wykonane na numer alarmowy 112, które automatycznie zostaje zarejestrowane w systemie informatycznym centrum powiadamiania ratunkowego. Szczegółowiej jest to informacja przekazana przez osobę dzwoniącą na numer alarmowy o pewnej zaistniałej sytuacji. Na podstawie tej właśnie informacji dokonuje się kategoryzacji zgłoszeń. Podstawowy ich podział opiera się na zasadności podjęcia interwencji przez podmioty ratownicze i porządkowe. Zgłoszenia, w przypadku których nie jest wymagana reakcja służb, zostają zakończone. Natomiast zgłoszenia alarmowe, po zebraniu niezbędnych informacji, zostają wysłane za pomocą systemu informatycznego do odpowiednich podmiotów ratowniczych i porządkowych, automatycznie zmieniając rangę na zdarzenia.

Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego zgłoszenie alarmowe definiuje jako „informację o wystąpieniu lub podejrzeniu wystąpienia nagłego zagrożenia życia lub zdrowia, w tym aktu przemocy, a także nagłego zagrożenia środowiska lub mienia oraz zagrożeń bezpieczeństwa i porządku publicznego, kierowaną do numerów obsługiwanych w ramach systemu powiadamiania ratunkowego, przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, z zewnętrznych systemów monitoringu albo z wykorzystaniem środków komunikacji, które umożliwiają niezwłoczne przekazanie tej informacji do centrum powiadamiania ratunkowego” [1, art. 12].

Na podstawie powyższego, w centrach powiadamiania ratunkowego rozróżnia się dwie główne kategorie zgłoszeń: zgłoszenia alarmowe (zasadne) i niealarmowe (niezasadne). W centrum powiadamiania ratunkowego zdarzenie alarmowe rozumiane jest jako ustna lub pisemna informacja o zaistniałym lub mającym nastąpić wydarzeniu, która przekazywana jest do dyżurnych poszczególnych podmiotów ratowniczych i porządkowych w celu zadysponowania na miejsce zdarzenia właściwych jednostek Policji, Państwowej Straży Pożarnej i zespołów ratownictwa medycznego. Ponadto centra współpracują również z szeregiem służb dodatkowych, m.in. Górkim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym, Tatrzańskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym, Generalną Dyrekcją Dróg Krajowych i Autostrad, Służbą Ochrony Kolei. Natomiast ustawodawca nie określił definicji zgłoszeń niezasadnych. W przygotowanych przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji raportach z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego zgłoszenia niealarmowe określane są jako: fałszywe, złośliwe lub głuche [2, s. 15]. Powyższy podział nie oddaje jednak istoty tych zgłoszeń, ponadto wprowadzając ich błędne rozumienie. Bowiem określenie „fałszywe” może oznaczać, że na początku zgłoszenie to zostało zarejestrowane jako zasadne i alarmowe, a po podjęciu interwencji przez właściwe podmioty okazało się kłamstwem lub żartem. Podkreślić należy, że takie sytuacje się zdarzają, jednakże centra powiadamiania ratunkowego nie otrzymują informacji zwrotnych dotyczących podjętych interwencji, ich przebiegu oraz zakończeniu. W związku z powyższym podział zgłoszeń, w którym wyróżnione są zgłoszenia fałszywe, jest niewłaściwy.

W artykule przyjęty został następujący podział zgłoszeń:

1. zasadne

- a) alarmowe – zgłoszenie merytorycznie znajduje się w kompetencji podmiotów ratowniczych i porządkowych, a zgłoszona sytuacja wymaga natychmiastowego i bezzwłocznego zadysponowania niezbędnymi siłami i środkami,

- b) niealarmowe – zgłoszenie wpisuje się w zadania formacji ratowniczych i porządkowych, jednakże nie jest wymagana ich natychmiastowa interwencja;
2. niezasadne
- a) blokowanie numeru alarmowego – są to połączenia wykonane na numer alarmowy, w których osoba zgłaszająca nie dzwoni z zamiarem przekazania jakichkolwiek informacji dotyczących sytuacji alarmowej, w której potrzeba jest udzielenia pomocy;
 - b) głuche – są to połączenia rozłączone/anulowane przez osobę dzwoniącą przed odebraniem ich przez operatora numerów alarmowych lub też połączenia, w których dzwoniący nie odezwał się podczas obsługi zgłoszenia.

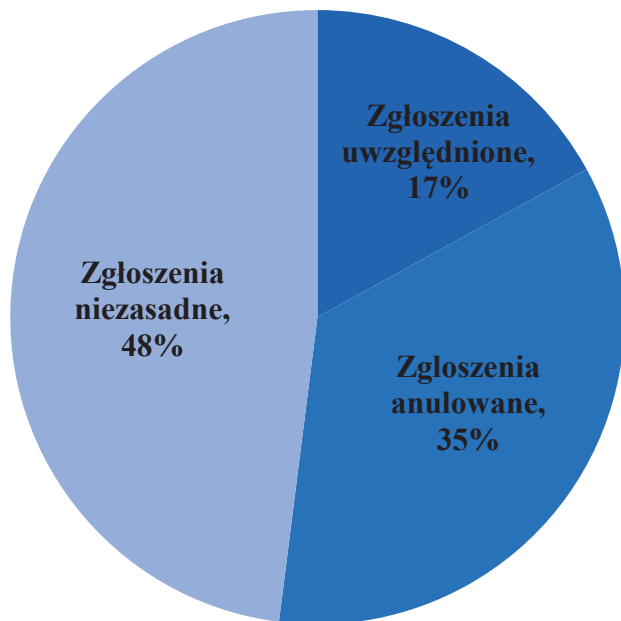
Przedstawiony powyżej podział zgłoszeń pozwala zauważyć jeszcze jedno zadanie, które wykonują centra powiadamiania ratunkowego. Pełnią one rolę weryfikatora zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego [9, s. 200]. Jest to niezwykle istotny element, który pozwala na wyeliminowanie zgłoszeń niezasadnych, tak, aby do podmiotów ratowniczych i porządkowych przekazywane były wyłącznie informacje o zdarzeniach alarmowych.

3. Analiza zgłoszeń zarejestrowanych w centrach powiadamiania ratunkowego

Analiza zgłoszeń, które trafiają do centrów powiadamiania ratunkowego, pozwala określić skalę wykorzystania numeru alarmowego 112 przez społeczeństwo. Przygotowywane przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji raporty z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego stanowią źródło informacji na temat liczby połączeń przychodzących do centrów od momentu ich utworzenia.

Rok 2014 był pierwszym rokiem, w którym centra powiadamiania ratunkowego rozpoczęły obsługę zgłoszeń z obszaru całego kraju. W pierwszym roku funkcjonowania odnotowano łącznie 21 326 746 połączeń przychodzących, z których niemalże połowę – 10 340 761 (48% wszystkich) stanowiły zgłoszenia niezasadne [2, s. 20]. Ponadto, 7 386 614 połączeń (35% wszystkich) to przypadki, w których osoba zgłaszająca rozłączyła się przed odebraniem połączenia przez operatora numerów alarmowych. W centrach zarejestrowano 3 452 354 zdarzeń alarmowych, co stanowiło zaledwie 17% spośród wszystkich zgłoszeń. Do Policji przekazanych zostało 1 730 644 zdarzeń, do Państwowej Straży Pożarnej 211 426, a do dyspozytorów ratownictwa medycznego

1 334 546 połączeń. Z centrów powiadamiania ratunkowego do podmiotów pomocniczych przekazano 175 738 informacji o zagrożeniach [2, s. 20]. Procentowy podział zgłoszeń zarejestrowanych w 2014 r. przedstawia rys. 1.



Rys. 1. Procentowy podział zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 w 2014 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [2, s. 20]

Pod względem liczby połączeń 2015 r. zbliżony był do roku poprzedniego. We wszystkich centrach zarejestrowano łącznie 21 004 785 zgłoszeń (rys. 2). Zgłoszenia niezasadne zmalały o 3%, co oznacza, że w 2015 r. blokowanie numeru alarmowego stanowiło 45% wszystkich połączeń – 9 389 261. Wzrosła natomiast liczba zgłoszeń anulowanych, które stanowiły 37% wszystkich zgłoszeń – 7 780 657. Do podmiotów ratowniczych i porządkowych przekazano informację o 3 651 251 zdarzeniach, w związku z tym zgłoszenia zasadne stanowiły 18% wszystkich połączeń. Policja otrzymała informacje o 1 631 254 sytuacjach alarmowych, do Państwowej Straży Pożarnej przekazano 261 522 zgłoszeń, a do dyspozytorów medycznych 1 490 884 zgłoszeń [3, s. 5].



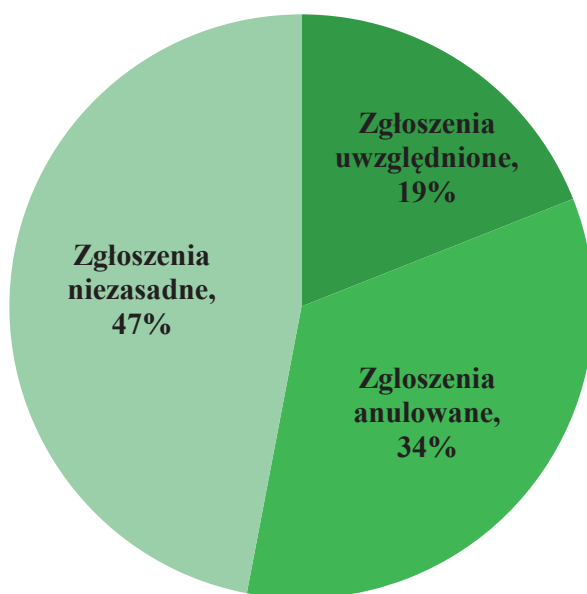
Rys. 2. Procentowy podział zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 w 2015 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [3, s. 5]

W 2016 r. zarejestrowano 19 482 287 zgłoszeń [4, s. 3], co oznacza, że w porównaniu do lat poprzednich odnotowano niewielki spadek ogólnej liczby połączeń (rys. 3). Największą część w dalszym ciągu stanowiły zgłoszenia niezasadne, które wyniosły 47% wszystkich zgłoszeń – 9 084 595. Połączenia, które zostały rozłączone przed rozpoczęciem ich obsługi stanowiły 34% ogółu zarejestrowanych zgłoszeń – 6 644 424. Do służb ratowniczych i porządkowych przekazano 3 392 728 informacji o zdarzeniach – do Policji 1 494 883, do Państwowej Straży Pożarnej 517 673, z kolei do dyspozytorów ratownictwa medycznego 1 602 489. Podmioty pomocnicze odebrały 391 864 informacji o zdarzeniach [4, s. 4].

W 2017 r. zarejestrowano łącznie 18 997 544 zgłoszeń [5, s. 3], co oznacza, że w dalszym ciągu utrzymywała się tendencja spadkowa ogólnej liczby zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego (rys. 4). Spośród wszystkich połączeń 45% (8 463 820) stanowiły zgłoszenia, w których osoba dzwoniąca nie potrzebowała pomocy służb ratowniczych i porządkowych. Z kolei 35% (6 621 363) wszystkich zgłoszeń to przypadki, w których połączenie zostało rozłączone w ciągu kilku pierwszych sekund. Zgłoszenia

alarmowe w 2017 r. stanowiły 21% wszystkich wykonanych połączeń na numer alarmowy. Do podmiotów ratowniczych i porządkowych przekazano 5 454 003 zdarzeń – do Policji 1 641 989, Państwowej Straży Pożarnej 598 485, a do dyspozytorów ratownictwa medycznego 2 833 747. Instytucje pomocnicze otrzymały 379 782 informacji o sytuacjach alarmowych [5, s. 4].



Rys. 3. Procentowy podział zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 w 2016 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [4, s. 3]

W 2018 r. we wszystkich centrach powiadamiania ratunkowego zarejestrowano łącznie 19 980 817 zgłoszeń [6, s. 12]. W porównaniu do roku poprzedniego ogólna liczba połączeń wzrosła o 983 273 [6, s. 20]. Ponadto w 2018 r. odsetek zgłoszeń niezasadnych był najmniejszy od początku funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego i wynosił 42% wszystkich zgłoszeń (8 415 824). Z kolei zgłoszenia anulowane zmniejszyły się o 1,66%, licząc 33% spośród wszystkich połączeń (6 632 175). Konsekwencją był wzrost liczby zgłoszeń zasadnych o 4%, które w 2018 r. po raz pierwszy osiągnęły próg 25% wszystkich połączeń (rys. 5). Podmioty ratownicze i porządkowe otrzymały informację o 7 230 225 zdarzeniach – do Policji przekazanych zostało 2 592 452 zdarzeń, do Państwowej Straży Pożarnej 581 493, dyspozytorów ratownictwa medycznego 4 056 280, a do instytucji pomocniczych 376 559 informacji o zdarzeniach [6, s. 37].



Rys. 4. Procentowy podział zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 w 2017 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [5, s. 3]



Rys. 5. Procentowy podział zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 w 2018 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [6, s. 17]

Przedstawiona powyżej analiza zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego 112 wskazuje na istotną rolę, jaką odgrywa system powiadamiania ratunkowego w Rzeczypospolitej Polskiej. Wskazać jednak należy, że społeczeństwo wykorzystuje numer alarmowy na szeroką skalę, traktując go nie tylko jako linię alarmową, ale również do wielu nadużyć. Świadczy o tym przede wszystkim liczba zgłoszeń niezasadnych, która od początku funkcjonowania systemu stanowi niemalże połowę wszystkich połączeń zarejestrowanych w centrach powiadamiania ratunkowego.

4. Czynniki wpływające na ilość i rodzaj zarejestrowanych zgłoszeń

Każde połączenie wykonane na numer alarmowy jest procesem pozyskiwania i zarządzania informacjami. W centrach powiadamiania ratunkowego to właśnie informacja odgrywa najważniejszą rolę. Pozyskiwanie wiarygodnych informacji od osoby zgłaszającej na temat zaistniałej sytuacji alarmowej stanowi podstawę w dalszej akcji podmiotów ratowniczych i porządkowych.

Informacja znacząco wpływa na przebieg zaistniałego zagrożenia, a brak skutecznego zarządzania informacjami może być przyczyną pogłębiania się kryzysu. W związku z tym niezwykle istotne jest zapewnienie sprawnego obiegu informacji pomiędzy wszystkimi uczestnikami zdarzenia alarmowego a funkcjonariuszami lub pracownikami poszczególnych formacji i instytucji, które zostały powołane do jego zwalczania. Należy zatem zaznaczyć, że przy każdym zgłoszeniu kierowanym do centrów powiadamiania ratunkowego mamy do czynienia z koordynacją informacji pomiędzy dzwoniącym (osobą zgłaszającą) na numer alarmowy, operatorem numeru alarmowego i dyspozytorami/dyżurnymi podmiotów ratowniczych i porządkowych. Istotnym jest również fakt, że „informacja, którą przekazuje osoba zgłaszająca operatorowi numeru alarmowego, nie jest rzeczywistym odzwierciedleniem sytuacji, lecz jej zniekształconym obrazem, który został zdeformowany przez nadawcę – przez jego subiektywne odczucia” [7, s. 94]. Jest to czynnik, który znacząco wpływa na jakość pozyskiwanych informacji w centrach powiadamiania ratunkowego. Bowiem osoba zgłaszająca, która pośrednio lub bezpośrednio uczestniczy w pewnej sytuacji kryzysowej, jest narażona na silne odczucia emocjonalne, które mogą skutkować powstawaniem barier w komunikacji oraz sprawiać, że przekazywana informacja będzie zakłamana, niewiarygodna i niezgodna ze stanem faktycznym [11, s. 7]. Konkludując, przekazywana informacja może być odbiciem rzeczywistości w świadomości osoby zgłaszającej, a obraz zdarzenia zostać zdeformowany przez subiektywne odczucia dzwoniącego.

Kolejnym istotnym czynnikiem, który znacząco wpływa na pracę operatorów numerów alarmowych, jest umiejętność zgłaszania informacji o zdarzeniach alarmowych przez osobę dzwoniącą. Edukacja w tym zakresie powinna być priorytetem dla państwa [8, s. 50], bowiem wiedza pozwala przyjąć racjonalne rozwiązania podczas awaryjnych sytuacji [15, s. 7]. Społeczeństwo musi posiadać podstawową wiedzę w jaki sposób, pod jaki numer i jakie informacje zgłaszać. Równie ważną kwestią jest umiejętność opisanie lokalizacji, gdzie znajduje się osoba zgłaszająca. Błędne lub mało precyzyjne wskazanie miejsca zdarzenia skutkuje wydłużeniem czasu obsługi zgłoszenia, a także może spowodować znaczne opóźnienie w podjęciu czynności ratowniczych i porządkowych przez odpowiednie podmioty. Wiedza pozwala człowiekowi przyjąć racjonalne rozwiązania w sytuacjach kryzysowych (awaryjnych) z dopuszczalnym poziomem ryzyka.

Inne czynniki, które mogą wpływać na pozyskiwane informacje, związane są z cechami charakteru osoby zgłaszającej. Mogą to być m.in. nieśmiałość, trudność w odpowiadaniu na pytania, zbyt duże zaangażowanie emocjonalne, trudność w opanowaniu emocji, niemożność koncentracji lub też negatywne i lekceważące podejście do operatora numeru alarmowego. Do innych barier, które występują podczas procesu komunikowania, można również zaliczyć hałas, liczbę uczestników sytuacji alarmowej, presję czasu, porę dnia czy też uszkodzony telefon lub awarię sieci telefonicznych lub komputerowych.

Podkreślić należy, że poza osobą zgłaszającą na sprawność obsługi zgłoszeń alarmowych znaczący wpływ ma również operator numeru alarmowego. Jest to kluczowy element w procesie komunikacji, który pełni rolę spoiwa pomiędzy społeczeństwem a formacjami i instytucjami odpowiedzialnymi za ochronę życia i zdrowia, mienia oraz środowiska. Ponadto jest to jedyna osoba, która zbiera wszelkie ważne informacje od osoby zgłaszającej, następnie przekazując je do wszystkich niezbędnych podmiotów ratowniczych i porządkowych.

Konkludując powyższe rozważania na temat przedstawionych czynników, które wpływają na ilość i rodzaj zarejestrowanych zgłoszeń w centrach powiadamiania ratunkowego, należy wskazać, że zależą one głównie od społeczeństwa. Umiejętność przekazywania informacji przez osoby dzwoniące na numer alarmowy jest podstawą podczas sprawnej i szybkiej obsługi zgłoszeń alarmowych. Równie istotna jest świadomość obywateli [12, s. 105], jakie sytuacje należy zgłaszać pod numer alarmowy oraz jakie informacje są ważne dla podjęcia czynności ratowniczych i porządkowych.

5. Propozycje zmian dotyczące zgłoszeń alarmowych

Przedstawiona analiza zgłoszeń, które trafiają do centrów powiadamiania ratunkowego, jasno wskazuje, że istnieje duża potrzeba wprowadzenia zmian dotycząca wykorzystania numeru alarmowego przez społeczeństwo. Zmiany muszą dotyczyć przede wszystkim nagminnego blokowania linii alarmowej.

W Rzeczypospolitej Polskiej istnieją przepisy prawne stanowiące o konsekwencjach blokowania linii alarmowej. 19 listopada 2017 r. znowelizowano art. 66 Kodeksu wykroczeń, który w nowym brzmieniu stanowi, że: „Kto:

- 1) chcąc wywołać niepotrzebną czynność, fałszywą informacją lub w inny sposób wprowadza w błąd instytucję użyteczności publicznej albo organ ochrony bezpieczeństwa, porządku publicznego lub zdrowia,
- 2) umyślnie, bez uzasadnionej przyczyny, blokuje telefoniczny numer alarmowy, utrudniając prawidłowe funkcjonowanie centrum powiadamiania ratunkowego, podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny do 1500 zł” [13, art. 66].

Niestety, ze względu na brak egzekwowania kar za blokowanie linii alarmowej, a także niską świadomość społeczną odnośnie wykorzystania numeru alarmowego, liczba zgłoszeń niezasadnych nie zmalała znacząco.

Zdaniem autorki artykułu każdy sposób, który znacząco może wpłynąć na zmianę podziału zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy, tak, aby zgłoszenia alarmowe stanowiły większą część wszystkich zgłoszeń, wart jest uwagi i przemyślenia. W takiej sytuacji należałoby przeanalizować rozwiązania wprowadzone w innych krajach Unii Europejskiej, bowiem numer alarmowy 112 jest numerem ogólnoeuropejskim. W związku z tym na podstawie literatury przedmiotu wskazać należy, że inne kraje Wspólnoty Europejskiej również w mniejszym lub większym stopniu borykają się z dużą liczbą zgłoszeń niezasadnych, w różny sposób reagując na przedstawiony problem [14, s. 9–20].

Interesującymi przypadkami są m.in. Wielka Brytania, Litwa oraz Francja, które wprowadziły całkowitą blokadę wykonywania połączeń na numer alarmowy z telefonów bez karty SIM. Inny sposób zastosowała Finlandia, która wprowadziła dłuższą zapowiedź dla tego typu połączeń, ponadto utworzyła alternatywny, dodatkowy numer dla zgłoszeń niealarmowych. Z kolei Holandia postanowiła przeciwstawić się liczbie zgłoszeń niezasadnych, wprowadzając w 2011 r. możliwość zablokowania dostępu do numeru alarmowego w przypadku uporczywego blokowania linii alarmowej. Warte zauważenia jest również wykorzystanie ostrzegawczych wiadomości tekstowych, które wprowadziła

Hiszpania oraz Holandia – w sytuacji gdy ten sam numer wykonuje wiele połączeń niealarmowych, system wysyła zwrotnego SMSa o treści upominającej [14, s. 9–20].

Poszczególne rozwiązania wprowadzone przez przedstawione powyżej państwa europejskie mogą zostać wprowadzone również w Polsce. Zdaniem autorki mogłyby znacząco wpłynąć na zmniejszenie ilości zgłoszeń niealarmowych.

6. Wnioski

Wprowadzenie jednego, ogólnoeuropejskiego numeru alarmowego 112 było odpowiedzią na zmieniający się świat. Pozwoliło również Polsce znacząco zmienić i ulepszyć dotychczasowo funkcjonujące powiadamianie ratunkowe. Nowy system w pełni funkcjonuje dopiero od 2014 r., jednakże wskazać należy główny obszar, który wymaga doskonalenia. Od początku działania systemu powiadamiania ratunkowego liczba zgłoszeń niezasadnych sięga blisko połowy wszystkich wykonanych połączeń. Kolejno, ponad 30% wszystkich stanowią zgłoszenia głuche. Oznacza to bowiem, że zgłoszenia, w których osoba dzwoniąca faktycznie potrzebuje natychmiastowej pomocy, sięga 20–25% wszystkich połączeń. Przedstawiona statystyka ukazuje, jak bardzo społeczeństwo polskie nie jest świadome faktycznego zastosowania numeru alarmowego. Powyższy stan dodatkowo pogłębia brak egzekwowania kar za nagminne i uporczywe blokowanie linii alarmowej.

Artykuł za pomocą analizy zgłoszeń kierowanych do numeru alarmowego miał na celu ukazanie skali, w jakiej społeczeństwo wykorzystuje linię alarmową. Przedstawiono także wybrane czynniki, które mają wpływ na zaistniały stan rzeczy. Powyższe informacje wskazują jasno na pilną potrzebę edukacji obywateli z zakresu: jak, kiedy i po co dzwonić pod numer 112. Ponadto, zaprezentowane rozwiązania, jakie wprowadziły inne kraje Unii Europejskiej odnośnie zmniejszenia liczby zgłoszeń niezasadnych, mogą znacząco przyczynić się również do rozwiązania tego problemu w Polsce.

Bibliografia

- [1] Ustawa z 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (t. j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1077).
- [2] Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2014 r., Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2015.
- [3] Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2015 r., Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2016.

- [4] Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2016 r., Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2017.
- [5] Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2017 r., Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2018.
- [6] Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2018 r., Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2019.
- [7] Lis K., *Determinanty zarządzania informacją w centrum powiadamiania ratunkowego*, „Zeszyty Naukowe PWSZ” 2018, nr 28(3).
- [8] Dąbrowska M., Lis K., *Edukacja dla bezpieczeństwa a zgłoszenia alarmowe* [w:] *Wielowymiarowość edukacji dla bezpieczeństwa*, red. nauk. W. Horyń, Wyd. AWL, Wrocław 2018.
- [9] Lis K., *Działalność centrum powiadamiania ratunkowego w sytuacjach kryzysowych* [w:] *Bezpieczeństwo w terenach przygranicznych*, tom II, red. nauk. B. Kaczmarczyk, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2017.
- [10] Kaczmarczyk B., *Bezpieczeństwo i jego typologie*, „Bezpieczeństwo i Technika Pożarowa” 2013, Tom nr 3, Vol. 31, Issue 3.
- [11] Kaczmarczyk B., *Bezpieczeństwo i zagrożenia w teorii oraz praktyce*, SA PSP, Kraków 2015.
- [12] Kaczmarczyk B., *Selected problems of education for safety in the changing environment of threats*, „Zeszyty Naukowe PWSZ” 2018, nr 26(1).
- [13] Ustawa z 20 maja 1971 r. *Kodeks wykroczeń* (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 821 z późn. zm.).
- [14] *Implementation of the European emergency number 112 – Results of the eleventh data-gathering round*, European Commission Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, Brussels 2014.
- [15] Wiśniewski B., Koziół J., Falecki J., *Podjęmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych*, Wyd. WSPol, Szczytno 2017.

mgr Karolina Lis – 2016–2019 operator numerów alarmowych oddziału Centrum Powiadamiania Ratunkowego Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego, od 2017 r. doktorantka na Wydziale Nauk o Bezpieczeństwie Akademii Wojsk Lądowych imienia generała Tadeusza Kościuszki we Wrocławiu, honorowy członek Naukowego Koła Edukacji i Promocji Bezpieczeństwa AWL, autorka i współautorka kilkunastu opracowań z zakresu bezpieczeństwa i zarządzania informacją.

ORCID: 0000-0002-4432-8628

Karolina Lis – 2016–2019 operator of emergency numbers in a branch of the public safety answering point of the Department of Security and Crisis Management of the Lower Silesian Authority, as of 2017 PhD student in the Department of Security Sciences of the General Tadeusz Kościuszko Military University of Land Forces in Wrocław, honorary member of the Student Research Group for Education and Promotion of Security of the Military University of Land Forces in Wrocław, author and co-author of several studies related to information security and management.