



Olsztyn, 2 października 2025 r.

Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
ZK-V.6311.667.2025

Szanowny Pan
Karol Łasiński
Przewodniczący
Rady Powiatu Lidzbarskiego

Odpowiedź na interpelację w sprawie wydłużonego czasu obsługi zgłoszeń na numer alarmowy 112

Odpowiadając na interpelację Pana Sebastiana Kuźniewskiego – Radnego Rady Powiatu Lidzbarskiego dotyczącą procedur obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 uprzejmie wyjaśniam, że system powiadamiania ratunkowego w Polsce działa w oparciu o przepisy ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2023 r. poz. z późn. zm.).

Zgodnie z nimi, pierwszym ogniwem przyjmującym zgłoszenie jest **Operator Numerów Alarmowych** zatrudniony w **Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR)**, a dopiero po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu i ustaleniu niezbędnych danych zgłoszenie przekazywane jest do właściwej służby – m.in. do **Dyspozytorni Medycznej**.

Rola Operatora Numeru Alarmowego w CPR polega m.in. na:

- ustaleniu dokładnej lokalizacji zdarzenia (tzw. wywiad lokalizacyjny),
- zebraniu podstawowych danych osobowych i kontaktowych zgłaszającego,
- uzyskaniu najważniejszych informacji o charakterze zdarzenia,
- przekazaniu zgłoszenia do odpowiednich służb ratunkowych.

Należy podkreślić, że **Dyspozytor Medyczny** ma prawo ponownego zadawania pytań dotyczących danych osobowych zgłaszającego ani szczegółów lokalizacyjnych mimo, że informacje te zostały już zebrane i udokumentowane przez operatora numeru alarmowego 112. Zgodnie z obowiązującymi procedurami, zadaniem dyspozytora medycznego jest skoncentrowanie się na stanie zdrowia osoby potrzebującej pomocy i podjęcie decyzji o rodzaju i pilności wysłania zespołu ratownictwa medycznego. Dzięki właściwemu podziałowi ról gdzie to Operator CPR zbiera dane lokalizacyjne i identyfikacyjne, a Dyspozytor Medyczny koncentruje się na stanie pacjenta – system pozwala na szybkie i skoordynowane uruchomienie odpowiednich służb.

Po przeanalizowaniu zgłoszenia opisanego w interpelacji stwierdzono, że łączny czas jego obsługi wynosił **2 minuty i 40 sekund**, a nie – jak wskazuje Pan Radny – ponad 4 minuty. Proces zbierania informacji oparty jest ściśle o procedury jednolite w skali kraju. Rozwiązania informatyczne umożliwiają też zadysponowanie Zespołu Ratownictwa Medycznego już w trakcie rozmowy, która jest kluczowa do właściwego zadysponowania sił.



WARMIŃSKO-MAZURSKI
URZĄD WOJEWÓDZKI
W OLSZTYNIE

Podkreślam, że system powiadamiania ratunkowego jest stale monitorowany przez Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w Departamencie Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, a wnioski z analizy zdarzeń wykorzystywane są do usprawniania jego funkcjonowania w porozumieniu z Komendantami Głównymi Policji i Państwowej Straży Pożarnej.

Rozumiem, że w sytuacjach wymagających wezwania pomocy pod numerem alarmowym 112 czas może wydawać się upływać szybciej. Zapewniam jednak, że operatorzy numerów alarmowych i dyspozytorzy medyczni dokładają wszelkiej staranności, aby każde zgłoszenie zostało obsłużone możliwie jak najszybciej, a jednocześnie w sposób rzetelny i bezbłędny.

Zachęcam również do włączenia się w realizację szkoleń z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej, w tym ze szczególnym uwzględnieniem korzystania z numerów alarmowych.

Z poważaniem

Z upoważnienia Wojewody Warmińsko – Mazurskiego

Krzysztof KURIATA

Dyrektor

Wydziału Bezpieczeństwa
i Zarządzania Kryzysowego