

"CZAS TO ŻYCIE". ST. BRYG. NOWOSIELSKI: NUMER 112 TO NIE BIURO NUMERÓW CZY DYSPOZYTORIA FIRMY TAKSÓWKARSKIEJ

"Średni czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia od operatora numeru alarmowego 112 to około 9 sekund, więc jak widać reakcja odpowiednich służb może być niemal natychmiastowa. Proszę pamiętać, że w tym przypadku czas to życie" - mówi w rozmowie z InfoSecurity24.pl st. bryg. Jarosław Nowosielski, mazowiecki komendant wojewódzki Państwowej Straży Pożarnej. Jak dodaje, "blokowanie numeru alarmowego to zabieranie tego czasu tym, którym jest on naprawdę potrzebny (...)".

Dominik Mikołajczyk: Numer alarmowy 112 na stałe wpisał się już w polską rzeczywistość. Czy jego wprowadzenie usprawniło pracę służb?

St. bryg. Jarosław Nowosielski, mazowiecki komendant wojewódzki Państwowej Straży Pożarnej: Uważam, że tak. Mamy jedno centrum, z którego wychodzą wszystkie informacje. Filtrujemy zgłoszenia i przekazujemy dalej do służb ratunkowych. To wszystko wpływa na czas reakcji służb, a musimy pamiętać, że w tym systemie to właśnie czas jest najważniejszy. Ludzie dzwoniąc po pomoc są często zdenerwowani i zdarzało się tak, że wybierali numer alarmowy do policji, podczas gdy chcieli zadzwonić do straży pożarnej czy na pogotowie. Pomoc oczywiście otrzymywali, ale zanim dyżurny przekierował zgłoszenie do odpowiedniej służby mijały cenne sekundy. Teraz takie zgłoszenie trafia od razu tam, gdzie trafić powinno. Średni czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia od operatora numeru alarmowego 112 to około 9 sekund, więc jak widać reakcja odpowiednich służb może być niemal natychmiastowa. Proszę pamiętać, że w tym przypadku czas to życie.

Co się stanie dziś, kiedy zadzwonimy na "stary" numer PSP, czyli 998?

Nadal funkcjonują stanowiska kierowania komendantów powiatowych i miejskich PSP w których odbierane są zgłoszenia na numer alarmowy 998. Tutaj nic się nie zmieniło. Natomiast dzwoniąc na numer alarmowy 997 połączenie zostanie automatycznie przekierowane do Centrum Powiadamiania Ratunkowego.

Czy uważa Pan, że numer 998 powinien przestać istnieć?

Zarówno numer 998 jak i inne numery "dziewiątkowe" powinny, moim zdaniem, współistnieć z numerem alarmowym 112. Po pierwsze, numery te są głęboko zakorzenione w świadomości społecznej, a - tak jak mówiłem - czasem człowiek dzwoniący po pomoc jest tak zdenerwowany, że automatycznie wybiera któryś z trzech "starych" numerów alarmowych. Po drugie, ich funkcjonowanie dopina cały system alarmowy.

W całej Polsce numer alarmowy obsługiwany jest przez Centra Powiadamiania Ratunkowego funkcjonujące w strukturach urzędów wojewódzkich, a na Mazowszu CPR

funkcjonuje w strukturach Komendy Wojewódzkiej PSP w Warszawie. Dlaczego?

Budowa Centrów Powiadamiania Ratunkowego związana była m.in. z procesem ujednoczenia funkcjonowania numeru 112 w Unii Europejskiej. Byliśmy jako Polska zobowiązani do uruchomienia numeru alarmowego 112. Koncepcji było kilka, ale ostatecznie faktycznie CPR zaczął funkcjonować w 2013 roku w Radomiu, w ramach Komendy Wojewódzkiej PSP w Warszawie.

Warto dodać, że CPR w Radomiu to największa tego typu jednostka w Polsce. Pracuje tam dziś ponad 150 osób. Należy podkreślić, że jest to bardzo ciężka praca i nie wszyscy wytrzymują tempo i stres jaki jej towarzyszy.

Czytaj też: [Dodatki motywacyjne, ale nie dla wszystkich. Koniec prac nad ustawą o wsparciu służb mundurowych](#)

Czym w takim razie różni się CPR w Radomiu - oprócz tego, że podlega pod kierowaną przez Pana komendę - od innych CPR-ów w Polsce?

Z uwagi na to, że jesteśmy największym CPR-em w Polsce, często się zdarza się, że obsługujemy zgłoszenia z całego kraju. Ale proszę pamiętać, że samo województwo mazowieckie generuje ogrom pracy.

Ile rocznie zgłoszeń przyjmuje CPR w Radomiu?

W 2020 roku przyjęliśmy już 1 054 891 zgłoszeń. W 2019 roku CPR w Radomiu obsłużył 1 949 239 zgłoszeń. Mówiąc bardziej obrazowo, jeden operator podczas 12-godzinnej zmiany przyjmuje średnio 132 zgłoszenia. A to dane uśrednione, więc zdarza się, że tych połączeń jest jeszcze więcej.

Jakich predyspozycji oczekujecie od kandydatów na operatorów numeru 112? Jaki jest profil kandydata?

Szukamy osób komunikatywnych i otwartych, które są odporne na stres i potrafią szybko podejmować decyzje. Zdajemy sobie sprawę, że praca na sali operacyjnej jest trudna i niewiele osób wytrzymuje to obciążenie.

Proszę pamiętać, że odbierając zgłoszenie, operator ma kilka sekund na podjęcie decyzji, która później jest czasem rozkładana na czynniki pierwsze przez całe zespoły ludzi. To jest ogromne obciążenie psychiczne, dlatego też operatorzy przed przyjęciem przechodzą m.in. rozmowę z psychologiem.



Starszy brygadier Jarosław Nowosielski, mazowiecki komendant wojewódzki PSP. Fot. KW PSP w Warszawie

A jak wygląda sam proces szkolenia?

Do niedawna szkolenia operatorów odbywały się w CPR w Poznaniu. Od września 2019 roku takie szkolenia wraz z egzaminem organizowane są w Radomiu. Uczymy operatorów numeru alarmowego 112 z całej Polski i to dla nas też spore wyzwanie, by trzymać ten wysoki poziom wypracowany przez lata.

Operatorem numerów alarmowych może być osoba, która ukończyła szkolenie, zdała egzamin z części teoretycznej i z części praktycznej oraz posiada ważny certyfikat operatora numerów alarmowych. Tak jak mówiłem, szkolenia operatorów są realizowane w ośrodku szkolącym w CPR w Radomiu, którego prowadzenie wojewoda mazowiecki powierzył mazowieckiemu komendantowi wojewódzkiemu PSP.

Ile osób nie zdaje egzaminu? Jest możliwość powtórnego podejścia?

Od września 2019 roku przeszkolone zostały 244 osoby z czego 223 otrzymało certyfikat operatorów numerów alarmowych. Tylko 18 osób nie zaliczyło egzaminu podstawowego, dwie zrezygnowały w trakcie szkolenia, a jedna nie zdała recertyfikacji, czyli szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego. Każda osoba, jeśli nie uzyskała pozytywnego wyniku w pierwszym podejściu, ma możliwość przystąpienia do egzaminu poprawkowego.

Od wielu lat resort spraw wewnętrznych i administracji podkreśla, że fałszywe telefony na numer 112 są sporym problemem. Zdecydowano się nawet na zaostrzenie kar za takie działanie. Ile fałszywych połączeń operatorzy numeru 112 w Radomiu odebrali w zeszłym roku?

Nieuzasadnionych zgłoszeń w ubiegłym roku odebrano aż 842 234. Biorąc pod uwagę liczbę wszystkich zgłoszeń, tych nieuzasadnionych jest naprawdę bardzo dużo. Ale jeszcze smutniejszy obraz wyłania się, kiedy zaczynamy analizować czego dotyczą te zgłoszenia. Ludzie dzwonią pytając o rozkład jazdy autobusów, pociągów, chcą zamówić jedzenie. Blokowanie numeru alarmowego to zabieranie tego czasu tym, którym jest on naprawdę potrzebny i może zaważyć o ich zdrowiu czy życiu.

Czytaj też: [Promesy na samochody dla OSP rozdane. Finał akcji "Bitwa o wozy"](#)

Co Pana zdaniem trzeba zrobić, by tych fałszywych połączeń było mniej?

Edukacja i ciągłe przypominanie o tym, by nie blokować numeru 112. Kiedyś ta karetka czy straż pożarna może do nas przyjechać o parę sekund za późno, bo ktoś w nieuzasadnionej sprawie dzwonił na 112.

112 jest numerem, pod którym uzyskamy pomoc w sytuacji zagrożenia życia czy zdrowia. Nie jest to biuro numerów czy dyspozytornia firmy taksówkarskiej.

Na jakie zarobki może liczyć operator numeru 112?

Wynagrodzenia wypłacane są w ramach ustalonej w siatki płac, według której podstawa wynosi 3805 złotych brutto. Do tej kwoty należy doliczyć dodatek za usługą lat, dodatek za pracę w nocy oraz premie, przyznawane w cyklu miesięcznym.

Warto wspomnieć, że pensje są coraz wyższe i cały czas staramy się poprawiać warunki pracy. Minister spraw wewnętrznych i administracji wielokrotnie podkreślał, że resortowi zależy, aby podnosić atrakcyjność pracy w Centrach Powiadamiania Ratunkowego, także pod kątem pensji operatorów.

Sporym problemem - podnoszonym przez samych operatorów jeszcze jakiś czas temu - był brak możliwości awansu? Jak wygląda to dziś?

Awans jest oczywiście możliwy, ale pamiętajmy też, że tych wyższych, kierowniczych stanowisk jest ograniczona liczba. Nie może być np. dwóch kierowników zmiany. Niemniej jednak staramy się doceniać te osoby, które są kreatywne, które się wyróżniają, proponując im właśnie te stanowiska kierownicze.

Czy CPR w Radomiu pozostanie w strukturach Komendy Wojewódzkiej PSP w Warszawie czy będziecie zmierzać raczej do modelu, który występuje w pozostałych województwach?

Ciąży na nas duża odpowiedzialność, ale dziś nie zastanawiamy się nad tym, żeby dokonywać tego typu zmian, o których pan mówi. Podobno lepsze jest wrogiem dobrego.

Dziękuję za rozmowę.