Serviciul 112: Performanță operațională remarcabilă și angajament continu pentru calitatea serviciilor oferite cetățenilor



Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 continuă să își consolideze poziția ca pilon esențial al sistemului național de intervenție rapidă, înregistrând rezultate semnificative în domeniul performanței operaționale și al calității serviciilor oferite cetățenilor.

În cadrul ședinței de totalizare a activității din primul trimestru al anului 2025, directorul interimar al instituției publice, Anatolie Viniciuc a subliniat: „Pentru a asigura continuitatea și eficiența activităților noastre, am depus toate eforturile pentru consolidarea planificării strategice, monitorizarea riguros a progresului și optimizarea resurselor. Aceste măsuri ne vor sprijini în îndeplinirea obiectivelor și în procesul continuu de îmbunătățire a calității serviciilor oferite cetățenilor. Mulțumim tuturor angajaților pentru contribuțiile lor și ne angajăm să continuăm să dezvoltăm un cadru de lucru favorabil performanței și excelenței.”

În perioada ianuarie-martie 2025, Serviciul 112 a înregistrat un număr de 598.251 de apeluri, dintre care 536.545 au fost preluate. 88,56% dintre acestea au primit răspuns în mai puțin de 10 secunde, atingând obiectivul de 90% stabilit pentru acest indicator. În paralel cu îmbunătățirea continuă a performanței operaționale, se atestă o scădere semnificativă a apelurilor non-urgente, ceea ce demonstrează un comportament mai responsabil al apelanților.

Sistemul informațional automatizat 112 a beneficiat de actualizări tehnologice importante, printre care extinderea capacității serverelor și integrarea aplicației Pan-European Mobile Emergency Apps project (PEMEA) și a tehnologiei eCall NG. De asemenea, au fost implementate soluții de securitate cibernetică pentru protecția datelor personale și a infrastructurii critice.

În scopul creșterii eficienței și a coordonării cu Serviciile Specializate de Urgență, au fost organizate sesiuni de instruire și exerciții de simulare operațională, care au implicat 106 dispeceri și operatori 112. Aceste sesiuni au consolidat răspunsul integrat și eficient în situații de urgență.

În plus, Serviciul 112 a demarat implementarea unui Sistem de Management al Calității pentru a standardiza procedurile și a crește transparența în activitatea sa. De asemenea, continuă colaborările internaționale prin proiectele precum X_HeERO eCall NG și portalul NG-SOS, care reflectă angajamentul instituției față de inovație și sustenabilitate.

„Rezultatele obținute demonstrează angajamentul nostru față de oferirea unui serviciu public de înaltă calitate, orientat spre cetățeni, și reafirmăm angajamentul de a dezvolta în continuare infrastructura, tehnologia și pregătirea profesională pentru siguranța publică”, a concluzionat directorul interimar.

Serviciul 112 continuă să fie un exemplu de profesionalism și responsabilitate în domeniul urgențelor, și rămâne dedicat în îmbunătățirea constantă a performanței sale pentru a răspunde nevoilor cetățenilor și pentru a sprijini siguranța publică.

