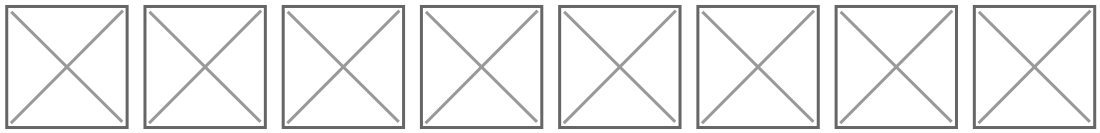
Ședință operativă în cadrul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

O ședință de lucru a fost organizată recent cu participarea conducerii Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, precum și a șefilor de schimb din cadrul centrelor de preluare a apelurilor de urgență.
Întâlnirea a avut un caracter operativ și a vizat evaluarea activității curente, eficientizarea proceselor interne, precum și identificarea dificultăților întâmpinate în gestionarea apelurilor de urgență. Printre subiectele abordate s-au numărat prioritățile serviciului, dinamica operațională, instruirea operatorilor,modificările tehnologice, introducerea indicatorului de performanță, procedurile distincte pentru apelurile non-urgente.
În cadrul ședinței, domnul Anatolie Viniciuc, director interimar al Serviciului 112, a transmis un mesaj clar și mobilizator, subliniind direcțiile strategice ale instituției:„Știm cu toții că munca în cadrul serviciului de urgență nu este deloc ușoară – este solicitantă, alertă și adesea plină de presiune. Tocmai de aceea, aceste ședințe sunt esențiale pentru a discuta deschis despre ce putem îmbunătăți și cum putem lucra mai bine în echipă. Prioritățile noastre sunt clare: să asigurăm un răspuns prompt, eficient și profesionist pentru fiecare apel.
Un element cheie pentru atingerea acestor obiective este instruirea constantă a operatorilor noștri. Este esențial ca fiecare membru al echipei să fie pregătit să acționeze rapid și responsabil în orice situație.
Pe zona tehnologică, am făcut deja un pas important – am implementat modificări în interfața de lucru pentru apelurile de urgență. Acest lucru a contribuit la reducerea timpului de procesare a apelurilor și la eficientizarea deciziilor în momente critice.
În paralel, începând cu 1 iulie, vom introduce un indicator de performanță care ne va ajuta să evaluăm în mod obiectiv activitatea fiecărui angajat și să încurajăm performanța. Este un pas important pentru motivarea personalului și pentru promovarea unei culturi organizaționale bazate pe profesionalism și responsabilitate.
Vă încurajez să țintiți mereu spre excelență. Doar prin profesionalism și colaborare putem construi un serviciu de încredere, pe care cetățenii să se bazeze cu adevărat.”
Ședința s-a încheiat cu stabilirea unor direcții clare de acțiune pentru perioada următoare, axate pe îmbunătățirea continuă a serviciilor, consolidarea capacităților operaționale și promovarea unei culturi organizaționale bazate pe empatie, responsabilitate și excelență profesională.
Serviciul 112 își reafirmă angajamentul de a rămâne un pilon de sprijin pentru toți cetățenii – prompt, sigur și profesionist.