Experiență și bune practici în gestionarea apelurilor: dialog între Serviciul 112 și Poliția de Frontieră



Serviciul Na?ional Unic pentru Apelurile de Urgen?? 112 ?i Inspectoratul General al Poli?iei de Frontier? au desf??urat o sesiune de schimb de bune practici axat? pe eficientizarea fluxului de comunicare cu cet ??enii ?i gestionarea optim? a apelurilor telefonice.

În cadrul întrevederii, speciali?tii Serviciului 112 au detaliat procedurile opera?ionale standard aplicate în centrele de preluare a apelurilor de urgen??. Discu?iile au vizat parcursul complet al unei solicit?ri: de la triajul ini?ial al apelului ?i identificarea rapid? a naturii problemei, pân? la procesarea datelor ?i direc?ionarea operativ? a informa?iilor c?tre dispeceratele serviciilor specializate de urgen??.

Un punct central al ordinii de zi l-a constituit aplicarea tehnicilor de comunicare în criz? ?i gestionarea situa?iilor cu grad ridicat de complexitate psihologic?. Reprezentan?ii Serviciului 112 au prezentat metodologiile utilizate pentru deescaladarea tensiunilor în timpul convorbirilor cu apelan?i afla?i în st?ri de ?oc ?i agita?ie. Au fost analizate bunele practici privind men?inerea calmului institu?ional, adresarea întreb?rilor de clarificare ?i formularea r?spunsurilor concise ?i accesibile pentru cet??eni.

Solu?iile practice ?i studiile de caz prezentate de Serviciul 112 urmeaz? s? fie transpuse în activitatea curent? a Liniei Verzi a Poli?iei de Frontier?. Ini?iativa urm?re?te optimizarea timpilor de r?spuns, îmbun? t??irea calit??ii dialogului cu publicul ?i direc?ionarea corect? a solicit?rilor c?tre structurile competente.

Reprezentan?ii ambelor entit??i au subliniat c? cooperarea interinstitu?ional? ?i transferul de expertiz? între serviciile aflate în contact direct cu publicul reprezint? un pilon esen?ial pentru cre?terea calit??ii serviciilor oferite cet??enilor ?i eficientizarea r?spunsului opera?ional la nivel na?ional.

