Serviciul 112 şi-a prezentat raportul de activitate pentru anul 2024

Pe 24 ianuarie anul curent, Serviciul 112 şi-a prezentat raportul de activitate pentru anul 2024. La eveniment au participat Ministra Afacerilor Interne, Daniella Misail-Nichitin, șeful adjunct al Inspectoratului de Management Operațional al Ministerului Afacerilor Interne, Golovaci Sergiu, administrația și șefii de schimb din cadrul serviciului de urgență, unde au fost prezentate progresele în anul 2024, precum şi priorităţile strategice pentru anul 2025.

În scopul optimizării eficienței operaționale în gestionarea apelurilor de urgență, în perioada de raportare, instituția publică a implementat un șir de măsuri esențiale, cum ar fi: modernizarea infrastructurii informaţionale și de comunicaţii; dezvoltarea instituțională și a sistemului de control intern managerial, utilizarea eficientă a asistenței externe și dezvoltare de proiecte; optimizarea timpului de răspuns și capacitatea de procesare a apelurilor de urgență; crearea unui sistem de formare profesională inițială și continuă a personalului Serviciului 112, aplicarea procedurii de prelucrare a apelurilor de urgență efectuate către numărul unic de urgență 112 în regim de supraviețuire.
La fel, informăm că, în anul 2024, a fost deschisă o sală de recuperare în Centrul de preluare a apelurilor de urgență 112 nr. 1, dotată cu echipamentul necesar pentru a asigura un sprijin potrivit operatoarelor și operatorilor din prima linie și pentru a asigura condiții optime de muncă.
O altă componentă importantă reprezintă campania de promovare a numărului de urgență 112. Prin această activitate, serviciul de urgență, urmărește creșterea nivelului de siguranță în comunitate, prin organizarea de tururi ghidate pentru copii și activități de informare în școli. Instituția a desfășurat 73 de tururi ghidate pentru elevi, 8 activități în școli și 4 în tabere de vară, cu participarea a peste 2 750 de copii.

Adiţional, a fost prezentată şi o statistică retrospectivă privind apelurile de urgență recepționate la numărul de urgență 112, astfel, în anul 2024 a fost înregistrat un număr de 2 408 513 apeluri, dintre care 62,7% reprezintă apeluri reale, indicând o creștere cu 6% în raport cu anul 2023. Un indicator de performanță, reprezintă diminuarea numărului de apeluri pierdute.

Directorul interimar al Serviciului 112, Anatolie Viniciuc, a menționat despre prioritățile strategice pentru anul 2025, fiind menționate mai multe obiective, și anume, atragerea investițiilor în scopul dezvoltării infrastructurii serviciului, dar și pentru

proiectarea centrului de preluare a apelurilor de urgență nr. 2, implementarea noilor tehnologii în sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, perfecționarea și certificarea formatorilor pentru asigurarea instruirilor de calitate pentru operatori și dispecerii din serviciile specializate de urgență, aprobarea strategiei de implementare a Conceptului de dezvoltare strategică a serviciului de urgență, implementarea Sistemului de management al calității, bazat pe standardul EN ISO 9001/2015. Totodată, conducătorul și – a exprimat gratitudinea pentru efortul întregii echipe pentru rezultatele obținute și pentru munca însemnată în beneficiul cetățenilor.

Ministra Afacerilor Interne, Daniella Misail-Nichitin, a apreciat performanțele Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 și a menționat că, în continuare sunt necesare activități de consolidare a capacității operaționale pentru a asigura sustenabilitatea şi eficienţa serviciului.