Ședința de bilanț al Serviciului 112: progrese semnificative în primele șase luni ale anului 2025



În primele șase luni ale anului, Serviciul 112 a înregistrat realizări importante în domenii esențiale pentru îmbunătățirea servicilor oferite cetățenilor. Eforturile s-au concetrat pe: creșterea capacității operaționale, modernizare tehnologică, dezvoltarea instituțională și garantarea calității serviciilor.

Procesul de modernizare a Sistemului informațional Automatizat 112 avansează semnificativ prin creea unei noi infrastructuri și dezvoltarea unor soluții inovatoare. În parteneriat cu specialiștii din Cehia, va fi implementată aplicația NG-SOS. Pentru o evaluare mai exactă și rapidă a situației de urgență, aceasta va permite localizarea apelantului, partajarea poziției în timp real, transmiterea de imagini și mesaje text , comunicarea video live cu operatorii 112, traducerea automată a conversațiilor.

Indicatorii de performanță au cunoscut o creștere semnificativă: Timpul mediu de procesare a apelurilor și transmiterea informației către serviciile specializate de urgență s-au redus considerabil. Rata apelurilor și a datelor asociate procesate direcționate către serviciile specializate în mai puțin de 120 de secunde a crescut de la 52,1% în 2024 la 76,5% în prezent, reflectând eficiența sporită a proceselor interne și utilizarea optimă a noilor tehnologii.

Pe plan instituțional, Serviciul 112 a aprobat Planul de Activitate aliniat la obiectivele strategice și a actualizat cadrul de organizare și funcționare. Formarea profesională a atins 100% din personal, iar operatorii centrelor de preluare a apelurilor de urgență au beneficiat de instruiri și sesiuni individuale axate pe optimizarea comunicării cu apelanții și gestionarea situațiilor de urgență.

În spiritul coperării interinstituționale, colaborarea cu serviciile specializate de urgență: Ambulanță, Poliție, Pompieri și Salvatori a fost intensificată, crescând timpul de reacție în situații critice și reducând timpul de intervenție.

Pentru perioada următoare, Serviciul 112 urmărește accelerarea procesului de actualizare a Sistemului Informațional Automatizat 112 și optimizarea activității instituței.

“Progresul înregistrat demonstrează că investițiile în tehnologie, pregătirea resursei umane și cooperarea interinstituțională se traduc direct în servicii mai eficiente și mai sigure pentru cetățeni.

Obiectivele instituționale au fost în mare parte atinse, iar reducerea apelurilor non urgente cu 10% este un obiectiv pentru sfârșitul anului. Activitatea formatorilor și ședințele cu șefii schimb au contribuit la gestionarea îmbunătățirea gestionării apelurilor.
În semestrul II, se planifică realizarea unui studiu asupra apelurilor non –urgente și colaborarea cu autoritățile responsabile pentru optimizarea intervențiilor.
Mai mult ca atât ne propunem un acord de cooperare cu structura omoloagă din România pentru a consolida schimbul de bune practice și coordonarea intervențiilor transfrontaliere.
Vom munci cu determinare, pentru ca fiecare apel la 112 să primească răspunsul de care este nevoie”, a declarat directorul instituției publice, Anatolie Viniciuc.

În cadrul ședinței de bilanț, ministra Afacerilor Interne, Daniela Misail – Nichitin, alături de secretarul de stat, Alexandru Bejan, a evidențiat profesionalismul echipei 112 și a reafirmat angajamentul pentru dezvoltarea continuă a serviciului, ca obiectiv prioritar.
Menționăm că, în primul semestru au fost înregistrate 1.208.246 de apeluri. Din numărul total de apeluri 35,4% au fost identificate ca fiind non-urgente.

