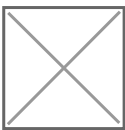


Rezultatele activității Serviciului 112 pentru anul 2024



Serviciul 112 reprezintă o garanție a siguranței pentru fiecare cetățean, oferind un punct unic de contact în situații de urgență, fie că este vorba despre accidente, incendii sau alte evenimente critice. Accesibilitatea 24/7, timpul redus de răspuns și posibilitatea de localizare rapidă a apelurilor contribuie la salvarea vieților și reducerea impactului situațiilor de risc.

Pe 24 ianuarie 2025, Serviciul 112 și-a prezentat raportul de activitate pentru anul 2024, evidențind progresele și prioritățile strategice pentru asigurarea unui răspuns rapid și eficient la apelurile de urgență.

Pentru măsurarea performanței, Serviciul 112 a preluat și integrat în Planul de activitate setul de indicatori de performanță recomandat de către Asociația Europeană a Numărului de Urgență.

Așadar, pe parcursul perioadei de raportare, în Sistemul Informațional Automatizat 112 au fost înregistrate 2 408 513 apeluri, dintre care 1 509 302 reprezintă apelurile de urgență, înregistrând o scădere cu 8,9% comparativ cu anul 2023. Ponderea apelurilor non-urgente s-a redus la 37,3%, indicând o diminuare de 6% în raport cu anul 2023, iar rata apelurilor pierdute a arătat o dinamică descendentă față de anul 2023.

Totodată, s-au făcut eforturi pentru minimizarea timpului de răspuns printr-un set de măsuri implementate de instituție pe parcursul anului 2024. Printre acestea se numără revizuirea procedurilor operaționale și implementarea unei interfețe ușor de navigat pentru fișa apelurilor de urgență, actualizarea hărții electronice prin integrarea datelor oficiale din registrele naționale pentru o localizare mai rapidă a apelantului, precum și organizarea de sesiuni comune de instruire pentru operatorii 112 și dispecerii serviciilor specializate de urgență.

În paralel, au fost intensificate campaniile educative destinate populației, pentru promovarea utilizării responsabile a numărului 112. Astfel, pe parcursul anului, Serviciul 112 a desfășurat 73 de tururi ghidate pentru copii, 8 activități în școli și 4 în tabere de vară, cu participarea a peste 2.750 de copii.

Pentru a oferi un mediu sigur pentru recuperarea psihico-emoțională a personalului Serviciului 112 și pentru a menține un nivel optim de performanță profesională a fost creat și dotat o sală specială, inițiativă care contribuie la asigurarea sustenabilității și eficienței serviciului.

