

ZATWIERDZAM

Warszawa, 9 lutego 2026 r.

**Minister Spraw Wewnętrznych
i Administracji**

z up. Wiesław Szczepański

Sekretarz Stanu

/podpisano elektronicznie/

RAPORT z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2025 roku



**Ministerstwo Spraw
Wewnętrznych i Administracji**

Spis treści	2
Słownik pojęć.....	3
1. Wstęp	4
2. Operatorzy numerów alarmowych	5
2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych	6
2.2. Znajomość języków obcych	6
2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi	6
3. Dane statystyczne SPR.....	10
3.1. Połączenia przychodzące	10
3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia	14
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane	14
3.4. Zgłoszenia eCall	17
3.5. Zgłoszenia SMS	19
3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca	19
3.7. Czas obsługi połączeń	21
4. Współpraca ze służbami ratunkowymi.....	22
4.1. Policja.....	23
4.2. Państwowa Straż Pożarna	25
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne	27
5. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112	29
Spis rysunków	31
Spis tabel	31

Słownik pojęć

1	Alarm112	Aplikacja mobilna umożliwiająca wysłanie SMS alarmowego do centrum powiadamiania ratunkowego
2	CPR	centrum powiadamiania ratunkowego
3	eCall	Ogólnoeuropejski samochodowy system szybkiego powiadamiania o wypadkach drogowych
4	formatka	Elektroniczny formularz zgłoszenia, przekazywany przez ONA do SWD
5	MSD	<i>Minimum Set of Data</i> - minimalny zakres informacji przekazywany z IVS (In Vehicle System) w ramach eCall
5	ONA	operator numerów alarmowych
6	PRM	Państwowe Ratownictwo Medyczne
7	TPS	<i>TPSP Third Party Service Providers</i> - zewnętrzni operatorzy obsługujący w swoich centrach eCall
7	TSD	pakiet informacji przesłany przez TPS (ang. TPS-ECALL Set of Data), zawierający dodatkowe informacje do oryginalnej transmisji MSD
8	ST CPR	System Teleinformatyczny Centrów Powiadamia Ratunkowego
9	SMS	<i>Short Message Service</i> - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, stacjonarnej
10	SPR	system powiadamiania ratunkowego
11	SWD	System Wspomagania Dowodzenia Policji, Państwowego Ratownictwa Medycznego / Decyzji Państwowej Straży Pożarnej
12	Ustawa o SPR	Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego

1. Wstęp

Zadaniem niniejszego raportu jest przedstawienie stanu funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego, ze szczególnym uwzględnieniem danych statystycznych przedstawiających zakres pracy centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo.

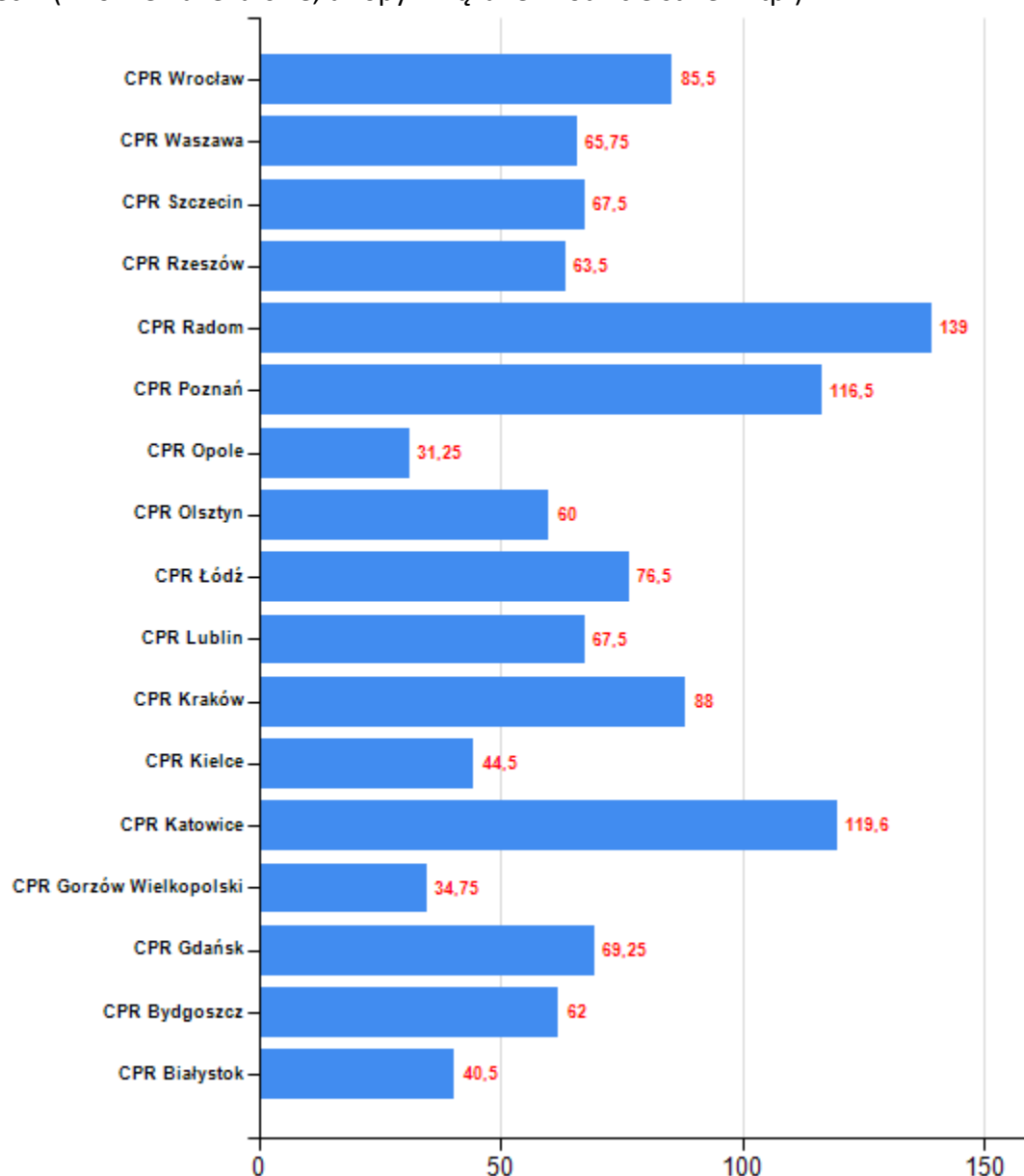
W 2025 r. MSWiA przygotowało projekt nowelizacji ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, planującej m.in. uelastycznienie systemu w przypadku nagłego zwiększenia ruchu alarmowego, rozszerzenie katalogu podmiotów, z którymi centra powiadamiania ratunkowego będą mogły wymieniać informacje drogą elektroniczną, tj. za pomocą tzw. formatki, a także dostosowanie warstwy technologicznej systemu do nowych wyzwań, w tym wprowadzanych regulacjami UE.

Zaktualizowano procedury obsługi zgłoszeń alarmowych – w oparciu o doświadczenia w ich dwuletnim stosowaniu.

Przeprowadzono również zaawansowane prace techniczne w Systemie Teleinformatycznym Centrów Powiadamiania Ratunkowego, m.in. w zakresie modernizacji aplikacji mobilnej Alarm112 oraz rozpoczęto przygotowanie systemu do przyjmowania zgłoszeń eCall nowej generacji.

2. Operatorzy numerów alarmowych

W 2025 roku funkcjonowało 17 centrów powiadamiania ratunkowego, które odbierały połączenia kierowane na numery alarmowe 112, 997 oraz 998. Z danych uzyskanych z centrów powiadamiania ratunkowego na dzień 31 grudnia 2025 r. obsadzonych było 1.231,6 etatów operatorów numerów alarmowych. Na koniec ubiegłego roku najwięcej etatów operatorskich zajętych było w CPR w Radomiu - 139, natomiast najmniej w Opolu – 31,25. W porównaniu z 2024 r., faktyczny stan zatrudnienia w centrach powiadamiania ratunkowego na stanowisku operatora numerów alarmowych zwiększył się o 39,25 etatu operatorskiego w przeliczeniu na zatrudnienie w pełnym wymiarze. Najwięcej wakatów było w CPR w Katowicach (20,4), Krakowie (17), Radomiu (14) oraz w Bydgoszczy (12). Na koniec roku połączenia alarmowe odbierało 1144 ONA, tj. 92,9% wszystkich zatrudnionych operatorów. Pozostali operatorzy są długotrwale nieobecni (zwolnienia lekarskie, urlopy związane z rodzicielstwem itp.).



Rysunek 1. Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2025 r.

2.1. Szkolenia operatorów numerów alarmowych

W 2025 roku wszystkie szkolenia operatorów numerów alarmowych, zgodnie z ustawą o SPR, były zorganizowane przez MSWiA. Przeprowadzono 5 szkoleń podstawowych. W każdym ze szkoleń przeznaczono 5 dni na szkolenie teoretyczne oraz 5 dni na szkolenie praktyczne. W całym 2025 roku łącznie do szkolenia podstawowego zostały zgłoszone 142 osoby z czego ukończyło je 140 osób (2 osoby zrezygnowały w trakcie szkolenia). W pierwszym podejściu egzamin zaliczyło 78 operatorów, natomiast egzamin poprawkowy zaliczyło 41. Ostatecznie wydano 119 certyfikatów, a 21 osób nie zaliczyło wymaganych egzaminów aby uzyskać certyfikat ONA. Ponadto, zgodnie z wymogami wynikającymi z ustawy o SPR, konieczne było ponowne przeegzaminowanie 1 operatora, który uzyskał certyfikat tymczasowy po szkoleniach i egzaminach w ośrodkach macierzystych w czasie trwania stanu epidemii i stanu zagrożenia epidemicznego.

2.2. Znajomość języków obcych

Operator numerów alarmowych musi posługiwać się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym. W tabeli 1. przedstawiono informację na temat znajomości języków obcych wśród operatorów numerów alarmowych, obsługujących zgłoszenia alarmowe (posiadających aktywny status w ST CPR). Największa liczba operatorów posługuje się językiem angielskim, w dalszej kolejności rosyjskim i niemieckim. Należy podkreślić, że kilkudziesięciu operatorów posługuje się więcej, niż jednym językiem obcym.

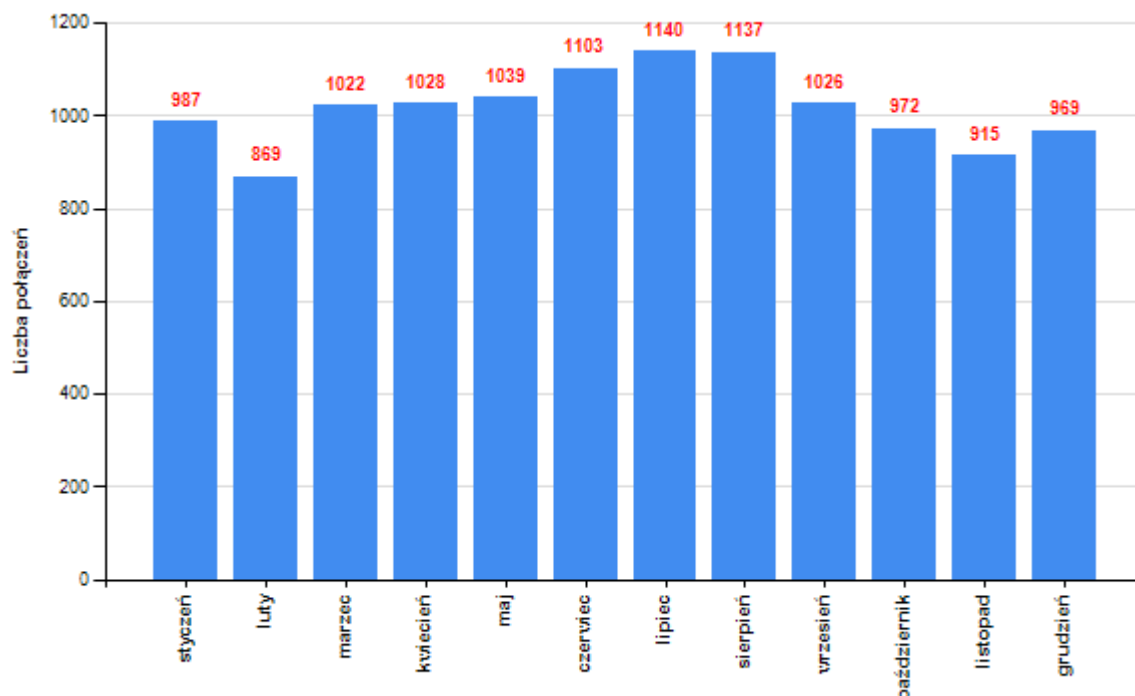
Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2025)

Język	Liczba operatorów
Angielski	1054
Czeski	4
Francuski	12
Hiszpański	12
Niderlandzki	1
Niemiecki	51
Norweski	1
Rosyjski	105
Serbski	1
Szwedzki	1
Ukraiński	13
Włoski	16

2.3. Obciążenie połączeniami przychodzącymi

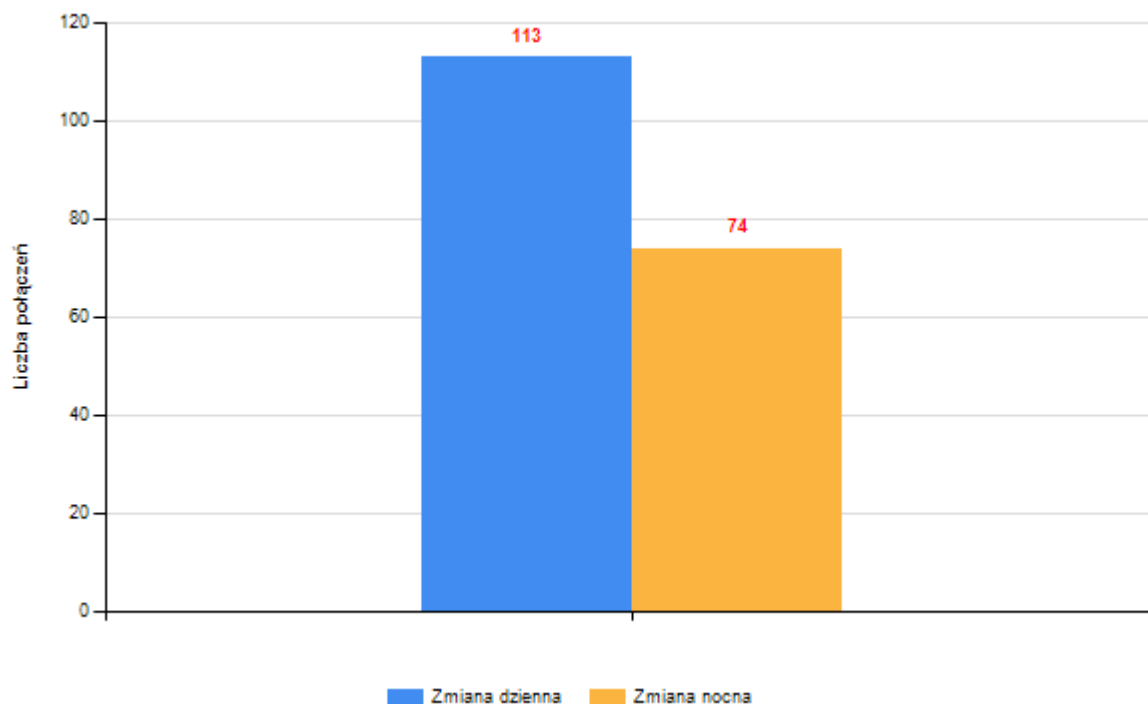
W roku 2025 na jednego ONA w CPR przypadało średnio 1017 połączeń miesięcznie (dla porównania w 2024 r. było to 1146 połączeń). Na rysunku 2. przedstawiono średnią liczbę

połączeń przypadających na jednego ONA – przy czym liczba kierowanych połączeń oraz operatorów ich obsługujących w poszczególnych CPR zmieniała się w ciągu roku.

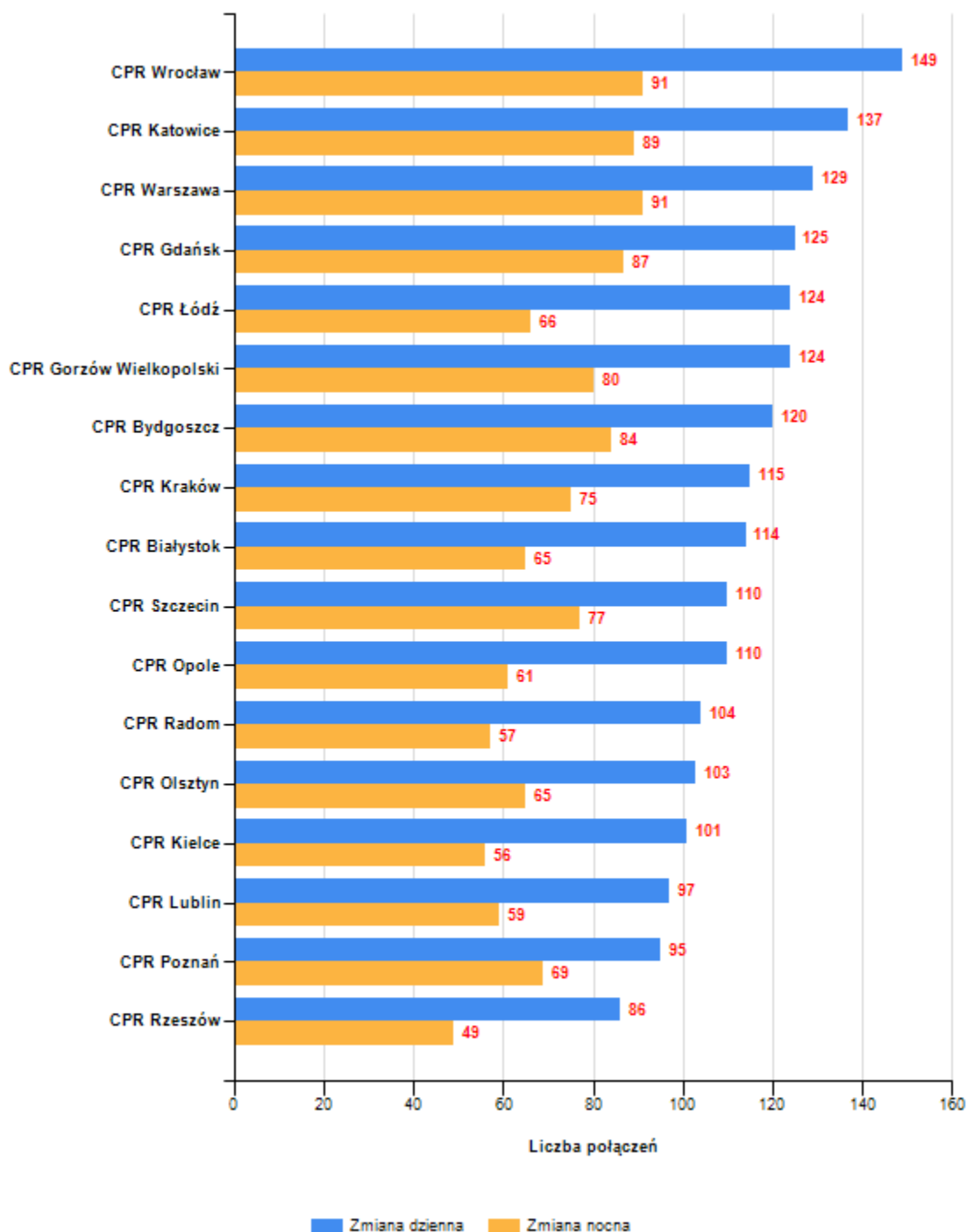


Rysunek 2. Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiciu na miesiące (rok 2025)

Z danych zarejestrowanych w ST CPR wynika, że występuje znacząca różnica między liczbą połączeń obsługiwanych przez operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej. ONA obsługiwał średnio 113 połączeń na zmianie dziennej i 74 połączenia na zmianie nocnej (rysunek 3.). Godziny rozpoczęcia zmiany dziennej i nocnej różnią się w poszczególnych centrach.



Rysunek 3. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w Polsce (rok 2025)

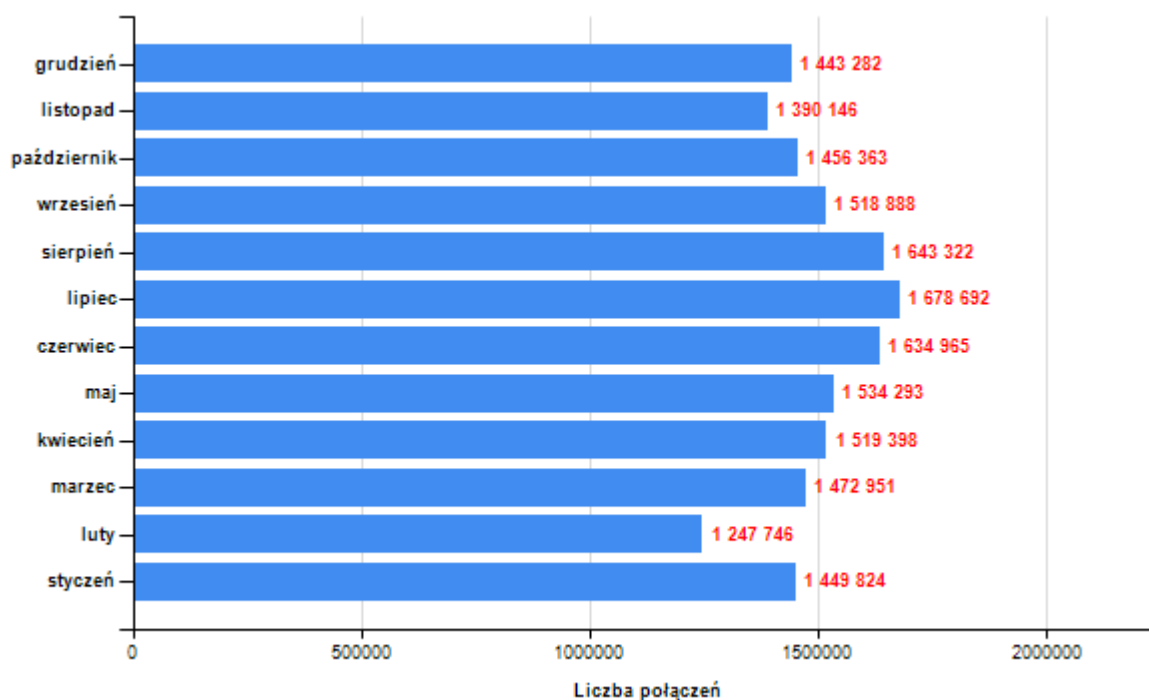


Rysunek 4. Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany dziennej i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2025)

3. Dane statystyczne SPR

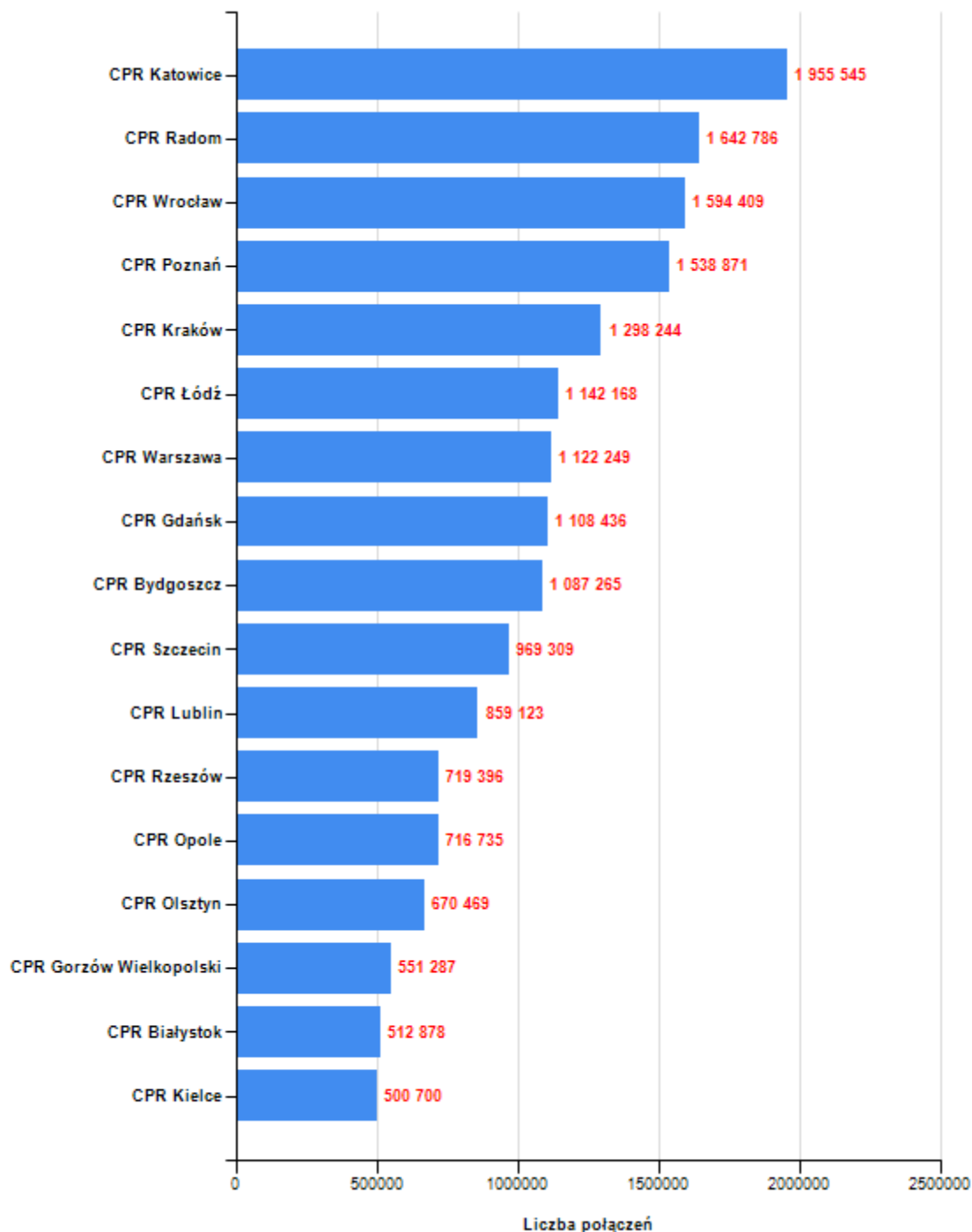
3.1. Połączenia przychodzące

W 2025 roku w centrach powiadamiania ratunkowego odnotowano w sumie **17.989.870 połączeń przychodzących**, tj. o ponad 2 mln zgłoszeń mniej, niż w roku 2024. Na rysunku 5. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego w rozbiciu na miesiące. Z danych wynika, że najwięcej połączeń zostało zarejestrowanych w lipcu (1.678.692), sierpniu (1.643.322) oraz czerwcu (1.634.965).



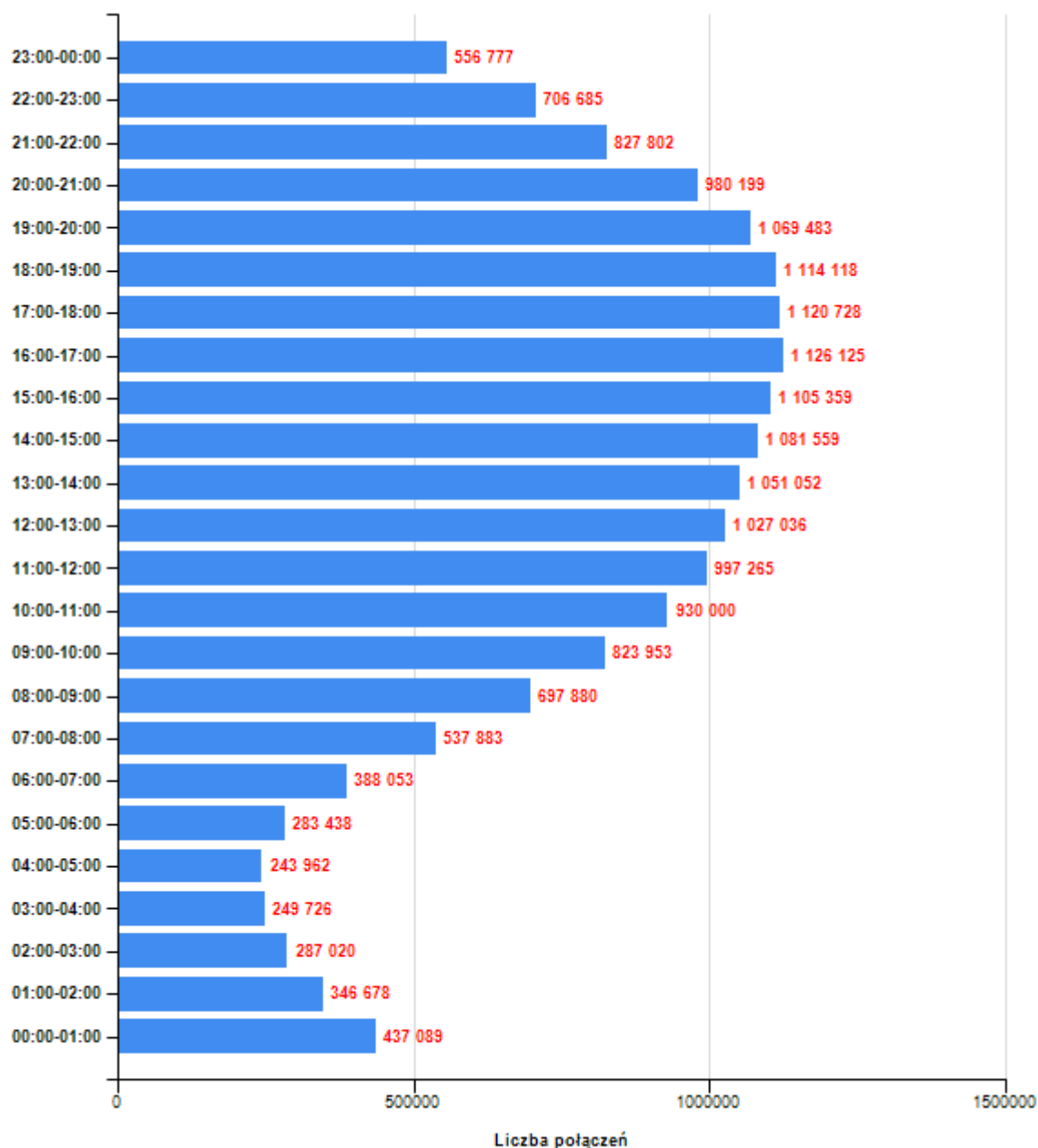
Rysunek 5. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące (rok 2025)

Na rysunku 6. przedstawiono liczbę połączeń przychodzących, zarejestrowanych w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego. Najwięcej połączeń przychodzących zarejestrowano w CPR w Katowicach (1.955.545), Radomiu (1.642.786) i Wrocławiu (1.594.409).



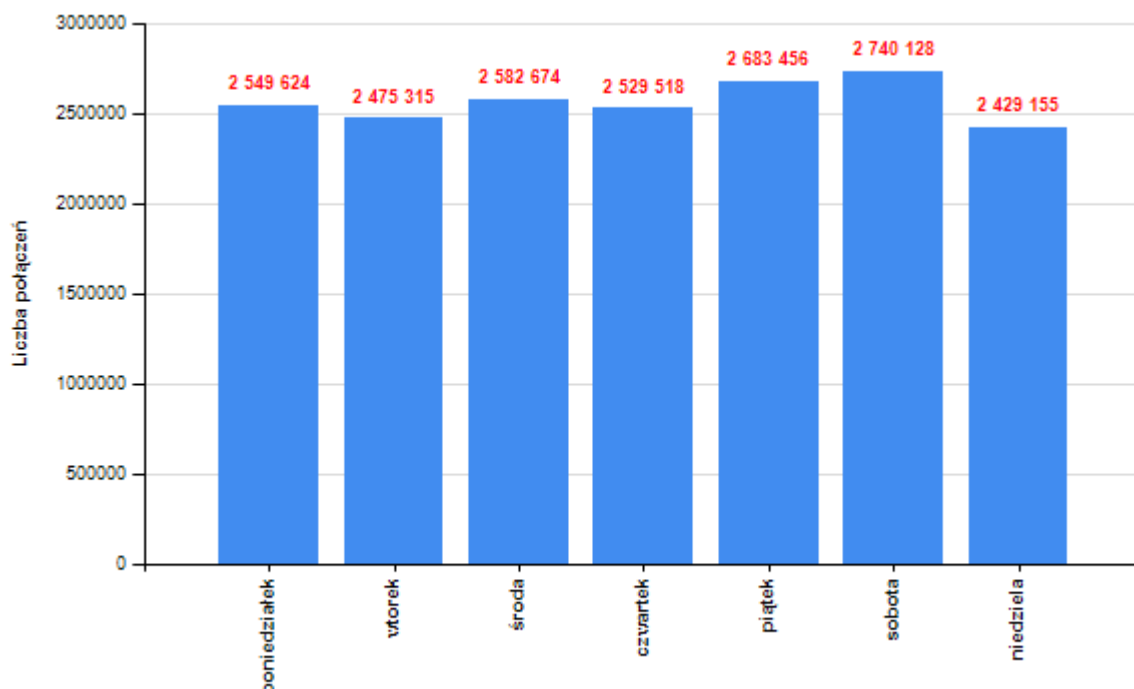
Rysunek 6. Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2025)

Jak wynika z rysunku 7. najwięcej połączeń rejestrowanych jest między godziną 11 a 21. Należy zauważyć, że liczba połączeń w ciągu doby zaczyna znacząco wzrastać od godziny 7, z długim, dość płaskim maksimum, trwającym od godz. 15.00 aż do 19.00, a wyraźniejszy spadek połączeń następuje dopiero po godzinie 20.00.



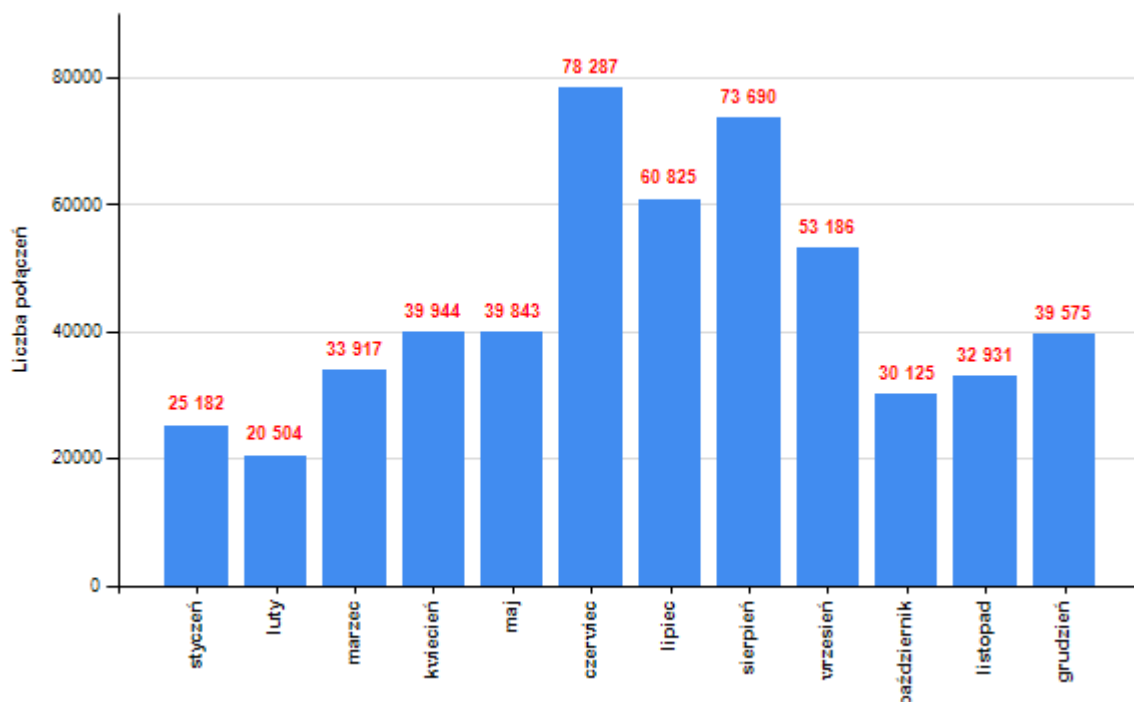
Rysunek 7. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny (rok 2025)

Najwięcej połączeń przychodzących (rysunek 8.) odnotowano w soboty (2.740.128) i piątki (2.683.456). Liczba połączeń w pozostałe dni tygodnia rozkłada się stosunkowo równomiernie, z wyjątkiem niedziel, kiedy odnotowano najmniejszą liczbę połączeń (2.429.155).



Rysunek 8. Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia (rok 2025)

W celu zapewnienia dostępności numerów alarmowych dla wszystkich obywateli przez 24 godziny na dobę oraz skrócenia czasu oczekiwania na odbiór połączenia, centra powiadamiania ratunkowego wzajemnie się zastępują. Oznacza to, że w przypadku, gdy dany CPR nie może w krótkim czasie lub wcale odebrać połączenia, zostaje ono przekierowane do ośrodka zastępującego. W przypadku przeciążenia CPR, połączenia przychodzące po 20 sekundach oczekiwania na odbiór kierowane są do najdłużej wolnego ONA w kraju (zastępowalność wewnętrzna). W przypadku awarii lub planowanego wyłączenia ośrodka, połączenia są przekierowywane od razu przez operatora telekomunikacyjnego do ośrodka zastępującego według przyjętych ustaleń (zastępowalność zewnętrzna). Na rysunku 9. zobrazowano skalę połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w ramach zastępowalności wewnętrznej w ujęciu miesięcznym. Najwięcej połączeń przekazano do innych CPR w miesiącach – czerwcu (78.287), sierpniu (73.690) oraz lipcu (60.825).



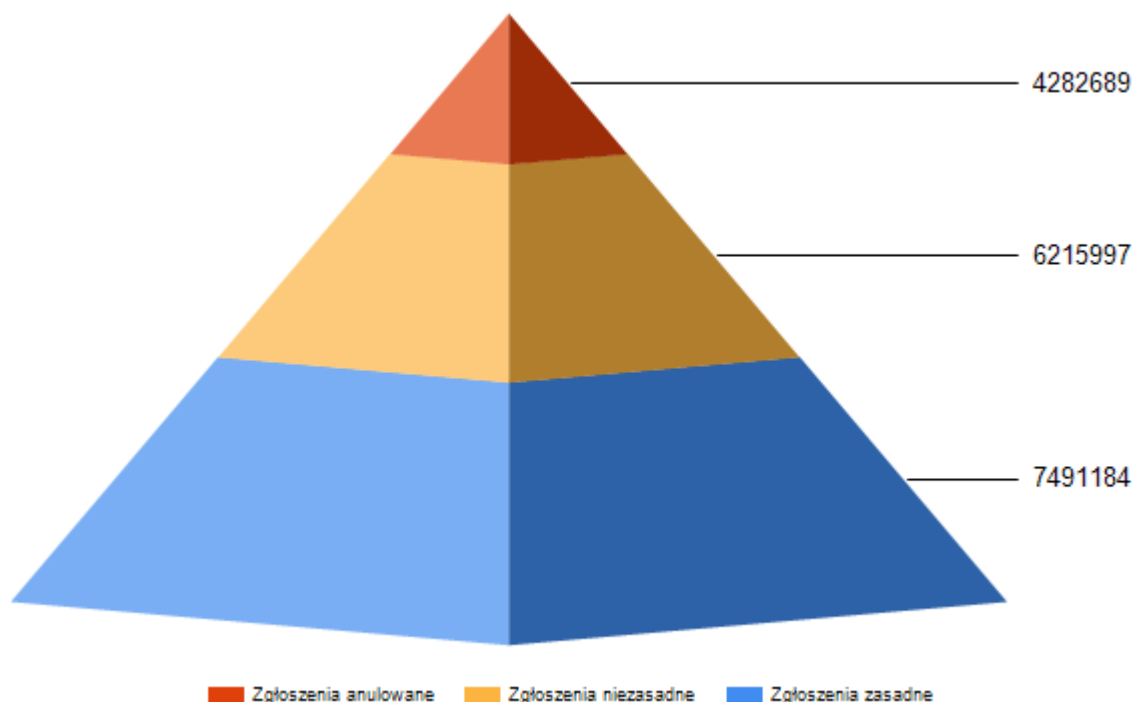
Rysunek 9. Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiu na miesiące (rok 2025)

3.2. Czas oczekiwania na odbiór połączenia

Średni czas oczekiwania dzwoniącego na odbiór połączenia wynosił około 10,16 sekundy, co w praktyce oznacza, że operator odbiera połączenie w 3-4 sekundzie od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie (około 6 sekund trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna). Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sekund od wpłynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekund od zarejestrowania w systemie) operator zostanie karnie wylogowany, a połączenie skierowane do innego operatora.

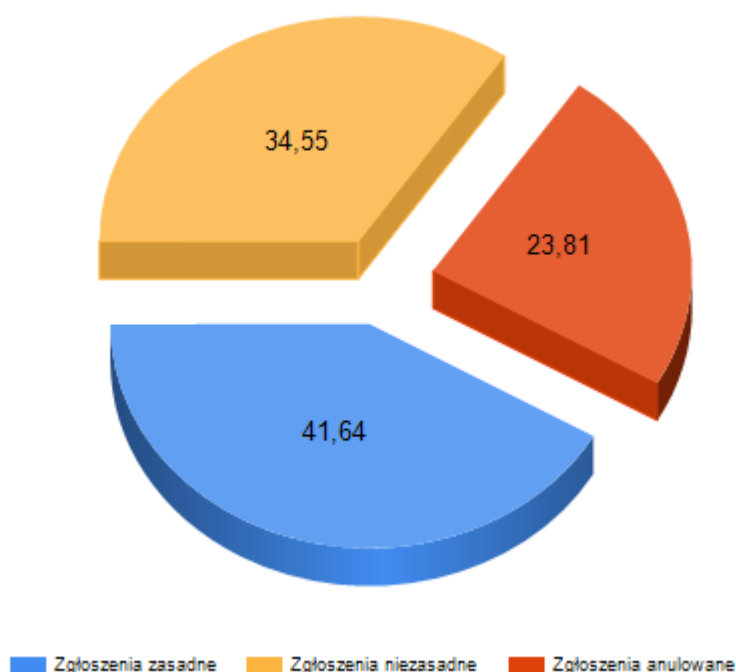
3.3. Połączenia niezasadne i anulowane

Spośród wszystkich połączeń przychodzących do centrów powiadamiania ratunkowego, w 4.282.689 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 23,81% wszystkich zgłoszeń (rysunek 11.), dzwoniący rozłączył się przed przydzieleniem połączenia na stanowisko operatorskie. W ST CPR połączenia takie oznaczane są jako połączenia anulowane.



Rysunek 10. Liczba zgłoszeń anulowanych, niezasadnych, zasadnych w Polsce (rok 2025)

W 6.215.997 przypadkach (rysunek 10.), co stanowi 34,55% (rysunek 11.) wszystkich połączeń, zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez ONA jako niezasadne, niewymagające interwencji służb. Informacje o tych zgłoszeniach nie zostały przekazane do podmiotów ratunkowych.

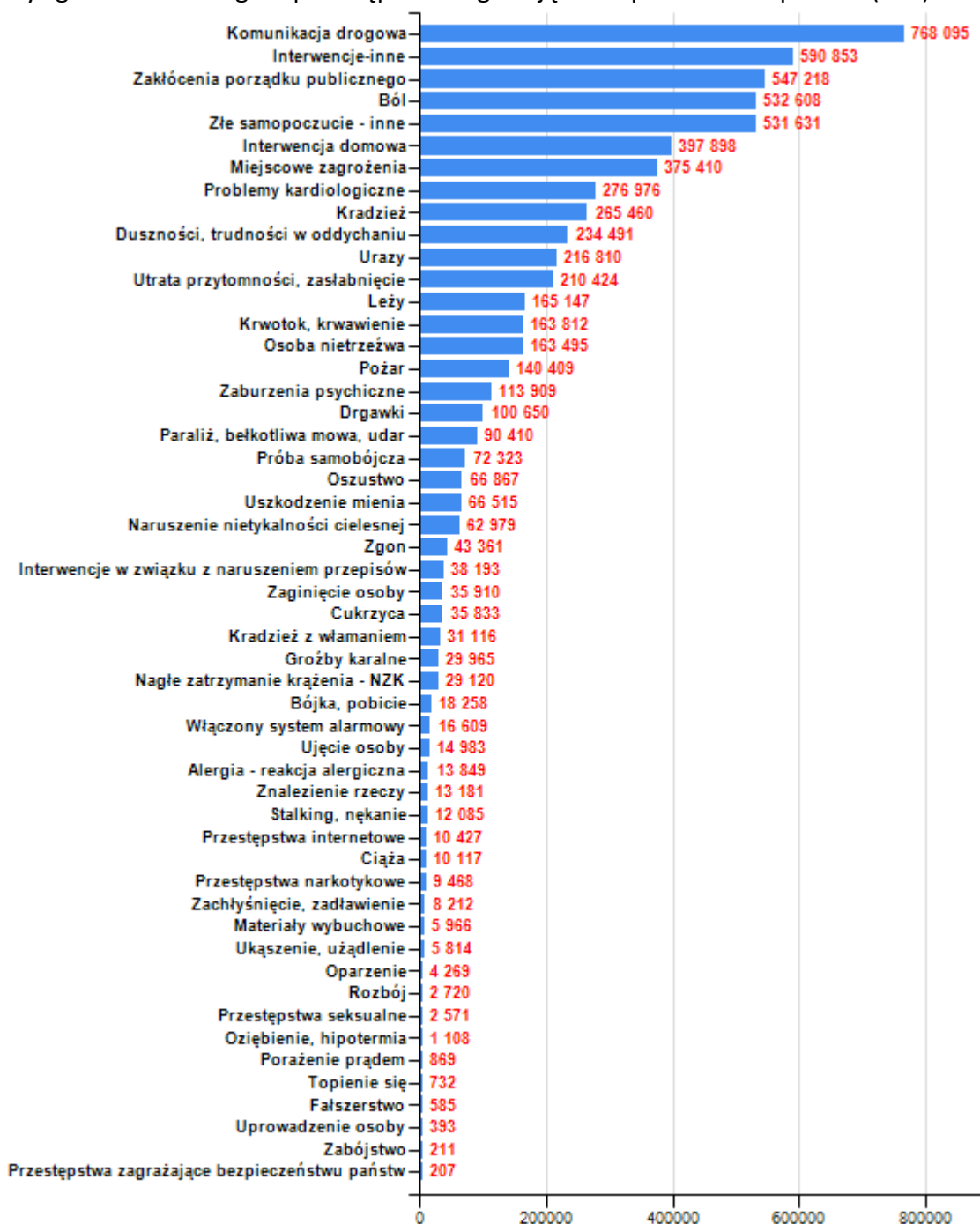


Rysunek 11. Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2025)

W porównaniu z 2024 rokiem ogólna liczba zgłoszeń przychodzących zmalała o ponad 2 mln. Na uwagę zasługuje znaczący spadek liczby zgłoszeń anulowanych (ponad 780 tys.) oraz niezasadnych (ponad 1,1 mln), przy niewielkim spadku liczby zgłoszeń zasadnych (nieco ponad 170 tys.).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych (rysunek 12.) zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (768.095), a następnie interwencje inne (590.853), zakłócenia porządku publicznego (547.218), ból (532.608).

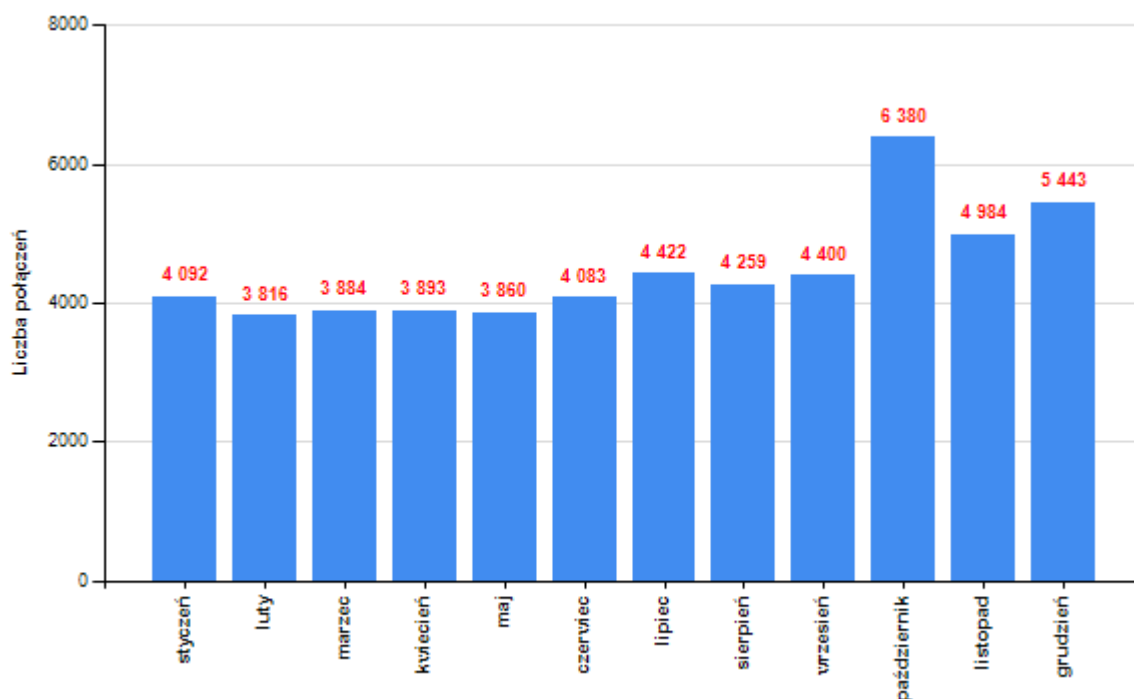
Przekazano także stosunkowo dużo zdarzeń z kategorii – złe samopoczucie - inne (531.631) oraz interwencja domowa (397.898). Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych stanowiły zgłoszenia z kategorii przestępstwa zagrażające bezpieczeństwu państw (207).



Rysunek 12. Liczba zdarzeń w rozbiu na kategorie zdarzeń (rok 2025)

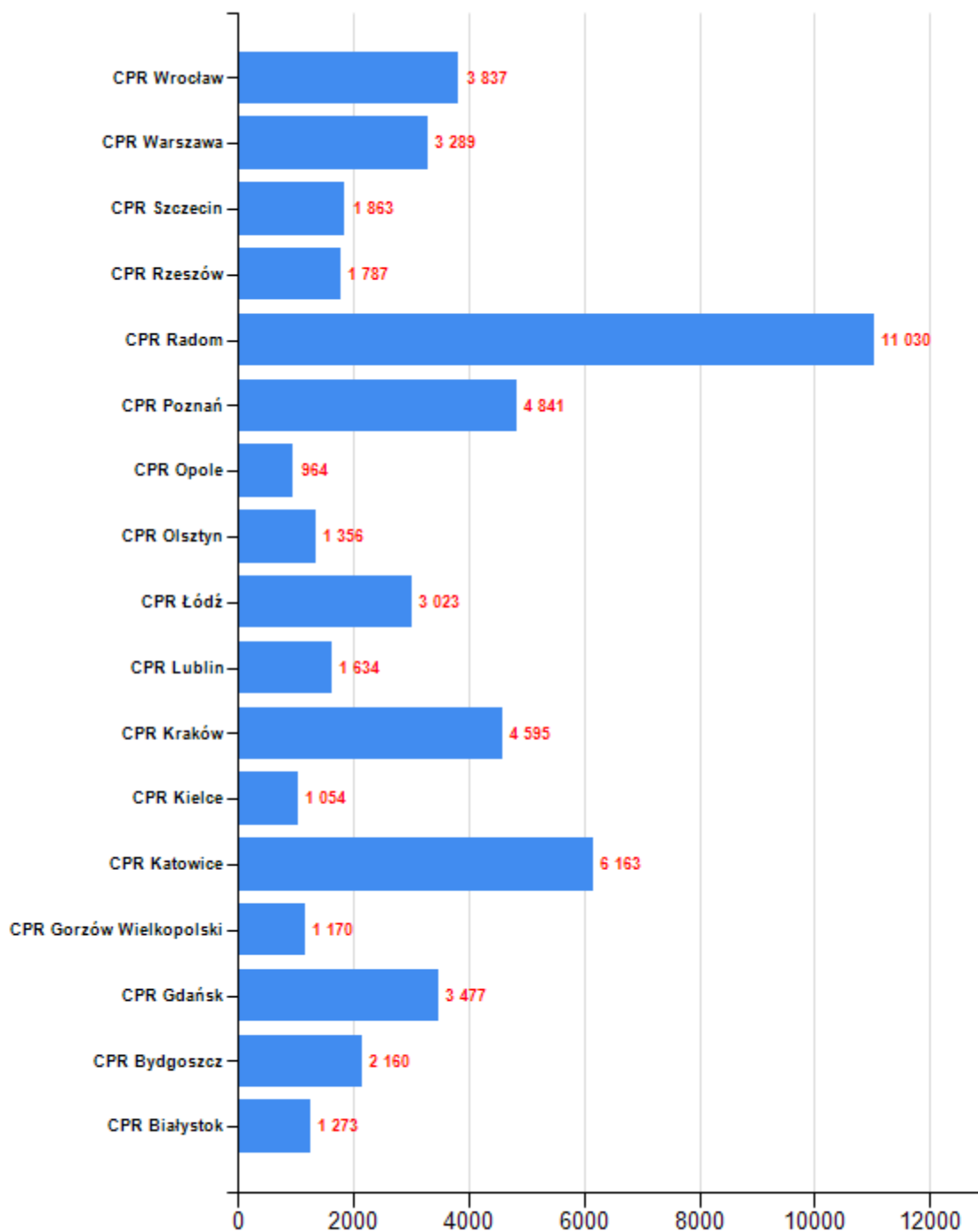
3.4. Zgłoszenia eCall

W 2025 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 53.516 zgłoszeń eCall (rysunek 13.), co jest wynikiem wyższym o 25,39% w stosunku do roku 2024 (42.678). Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w październiku (6.380), grudniu (5.443) i listopadzie (4.984). Wzrost liczby zgłoszeń eCall wynika ze zwiększającej się liczby samochodów posiadających przedmiotową funkcjonalność.



Rysunek 13. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiściu na miesiące (rok 2025)

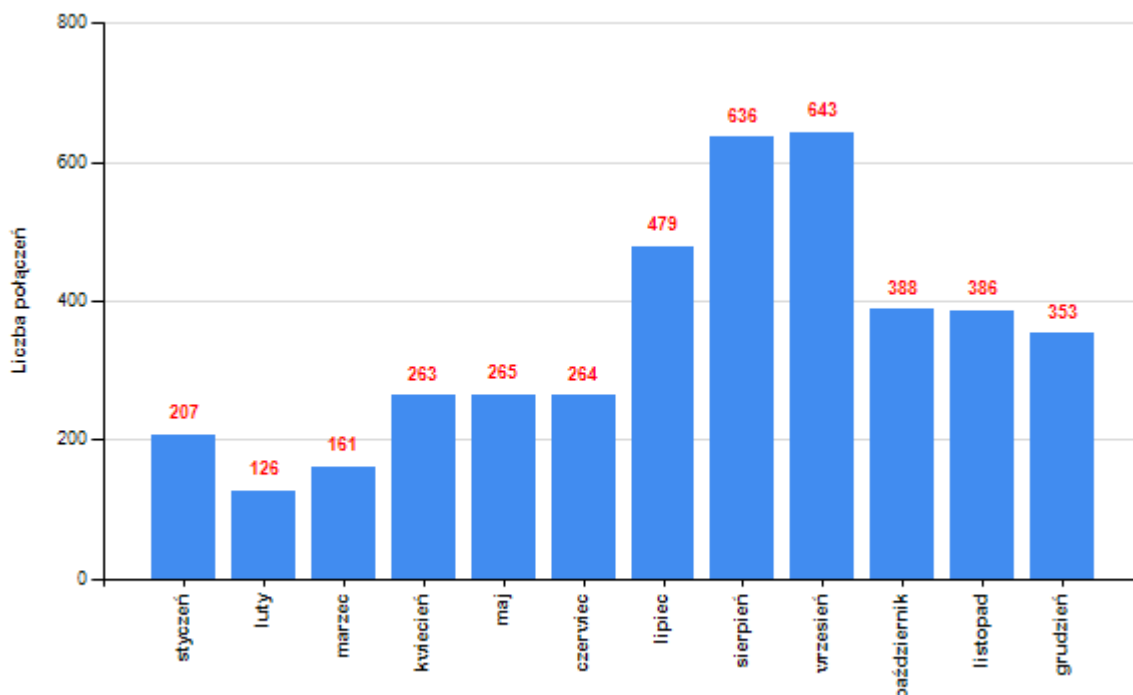
Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń eCall wpłynęło do centrów powiadamiania ratunkowego w Radomiu (11.030) oraz Katowicach (6.163).



Rysunek 14. Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2025)

3.5. Zgłoszenia SMS

W 2025 r. w ST CPR zarejestrowano łącznie 4.171 zgłoszeń SMS. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło we wrześniu (643), sierpniu (636), lipcu (479) oraz październiku (388). Do służb przekazano 3.696 zgłoszenia zasadne. Na dzień 31 grudnia 2025 r. w ST CPR było aktywnych 52.123 użytkowników aplikacji mobilnej Alarm112.



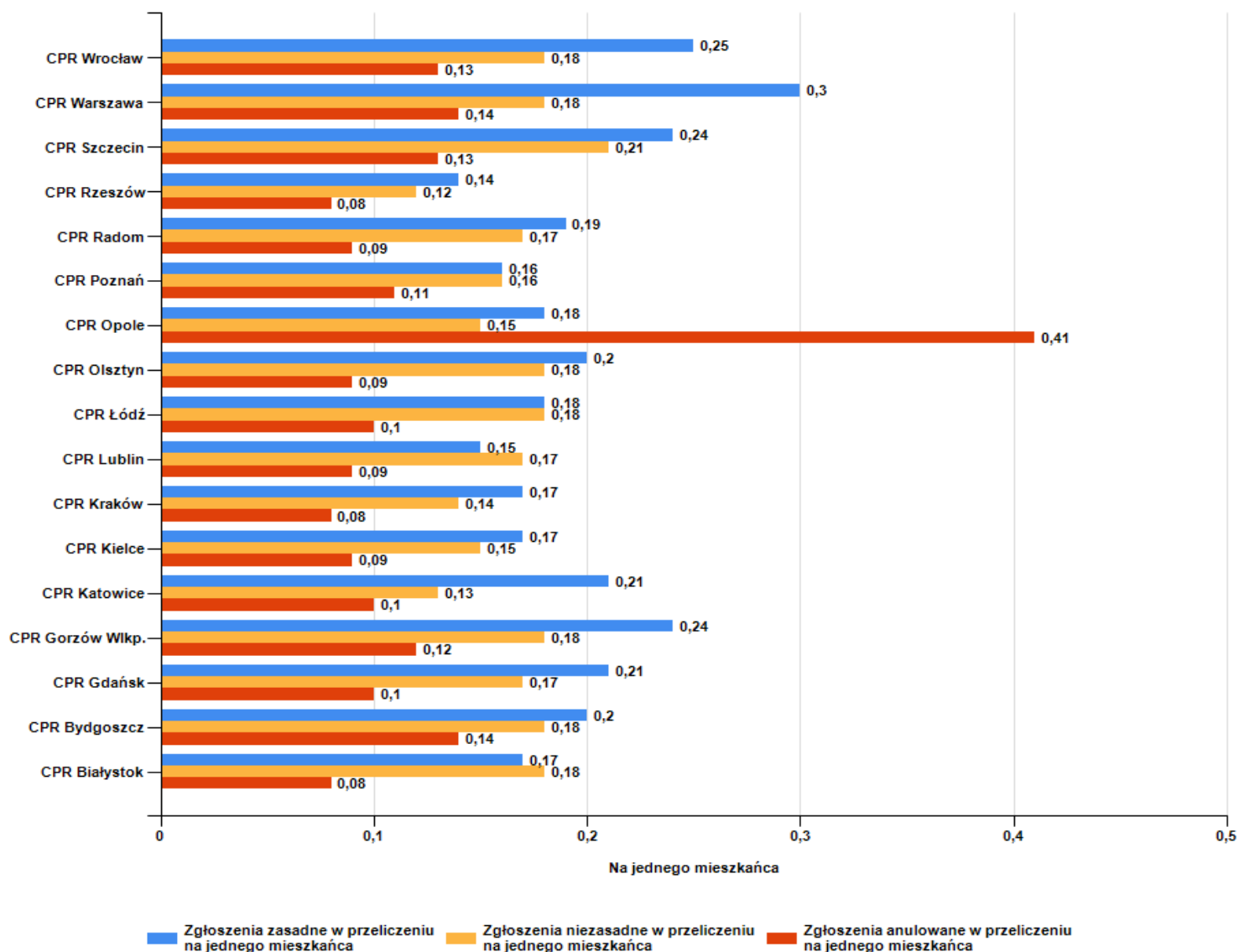
Rysunek 15. Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiu na miesiące (rok 2025)

3.6. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca

Z danych zawartych w ST CPR wynika, że najwięcej zgłoszeń zasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Warszawie (0,3), w CPR we Wrocławiu (0,25), oraz CPR w Gorzowie Wlkp. (0,25) oraz CPR w Szczecinie (0,25), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,14) oraz CPR w Lublinie (0,15).

Najwięcej zgłoszeń niezasadnych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca, odnotowano w CPR w Szczecinie (0,21), a najmniej w CPR w Rzeszowie (0,12).

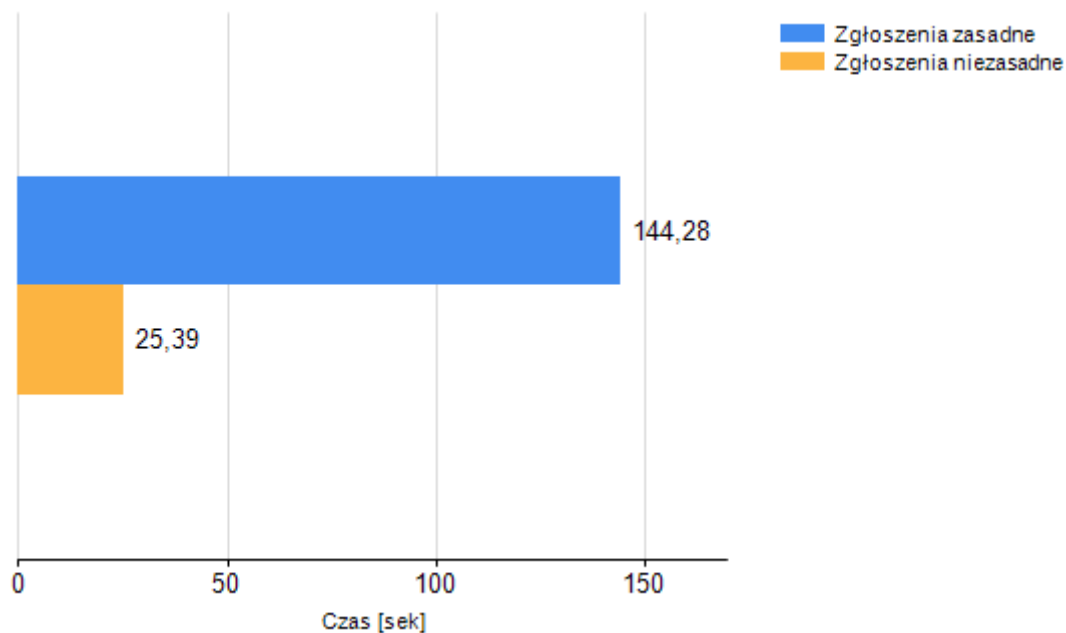
W przypadku zgłoszeń anulowanych, w przeliczeniu na jednego mieszkańca najwięcej zarejestrowano w CPR w Opolu (0,41), w CPR w Warszawie (0,14) oraz w CPR w Bydgoszczy (0,14), a najmniej w CPR w Rzeszowie, Krakowie i Białymstoku (0,08).



Rysunek 16. Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca (rok 2025)

3.7. Czas obsługi połączeń

W 2025 roku średni czas prowadzenia rozmów w ramach obsługi zgłoszeń zasadnych wynosił 144,28 sek., a zgłoszeń niezasadnych 25,39 sek.

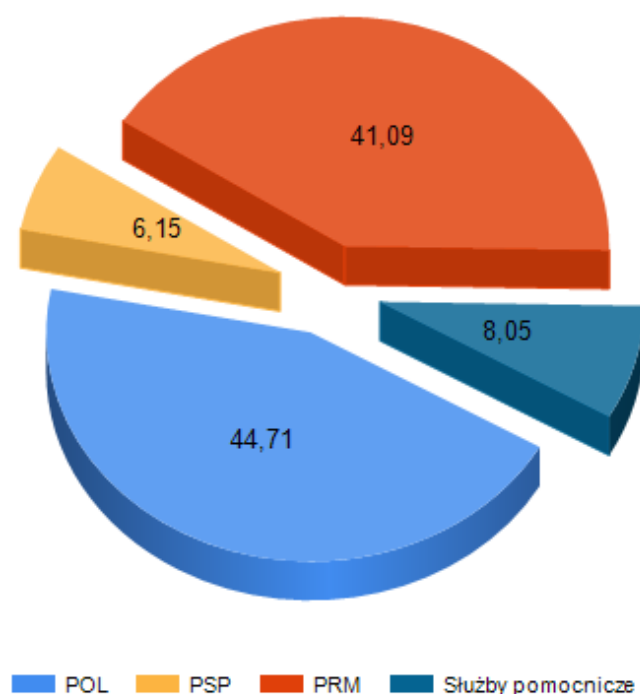


Rysunek 17. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2025)

4. Współpraca ze służbami ratunkowymi

W ST CPR zarejestrowano informację o 6.550.541 zdarzeniach utworzonych na podstawie zgłoszeń kierowanych do CPR oraz przekazanych drogą elektroniczną za pomocą formatki do dyżurnych PSP, dyżurnych Policji i dyspozytorów medycznych w ramach interfejsu komunikacyjnego między ST CPR a systemami służb (SWD) oraz do służb pomocniczych. W sytuacji, kiedy nie ma możliwości przekazania formatki, informacje o zdarzeniach przekazywane są drogą telefoniczną. Do Policji przekazano 3.280.684 zdarzenia alarmowe, do Państwowej Straży Pożarnej 451.264, a do dyspozytorów medycznych 3.015.421. Do służb pomocniczych, przez które należy rozumieć w szczególności Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, GOPR, TOPR, podmioty ratownictwa wodnego, Sanepid i PKP PLK przekazano 590.547 zdarzeń.

Należy pamiętać, że system teleinformatyczny w CPR pozwala przekazać informację o zdarzeniu do więcej, niż jednej służby w tym samym momencie. Wielokrotnie, ze względu na charakter danego zdarzenia, wymagającego interwencji więcej niż jednej służby, ONA przekazuje jednocześnie informacje do kilku podmiotów. Ponadto zdarza się, że zgłoszenia alarmowe obsługiwane w centrach powiadamiania ratunkowego często dotyczą tego samego zdarzenia lub zagrożenia, kwalifikowane są więc jako podobne do już zarejestrowanych zdarzeń, a do służb przekazuje się tylko informacje uzupełniające, np. o wystąpieniu nowych okoliczności mających wpływ na obsługę zdarzenia.



Rysunek 18. Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2025)

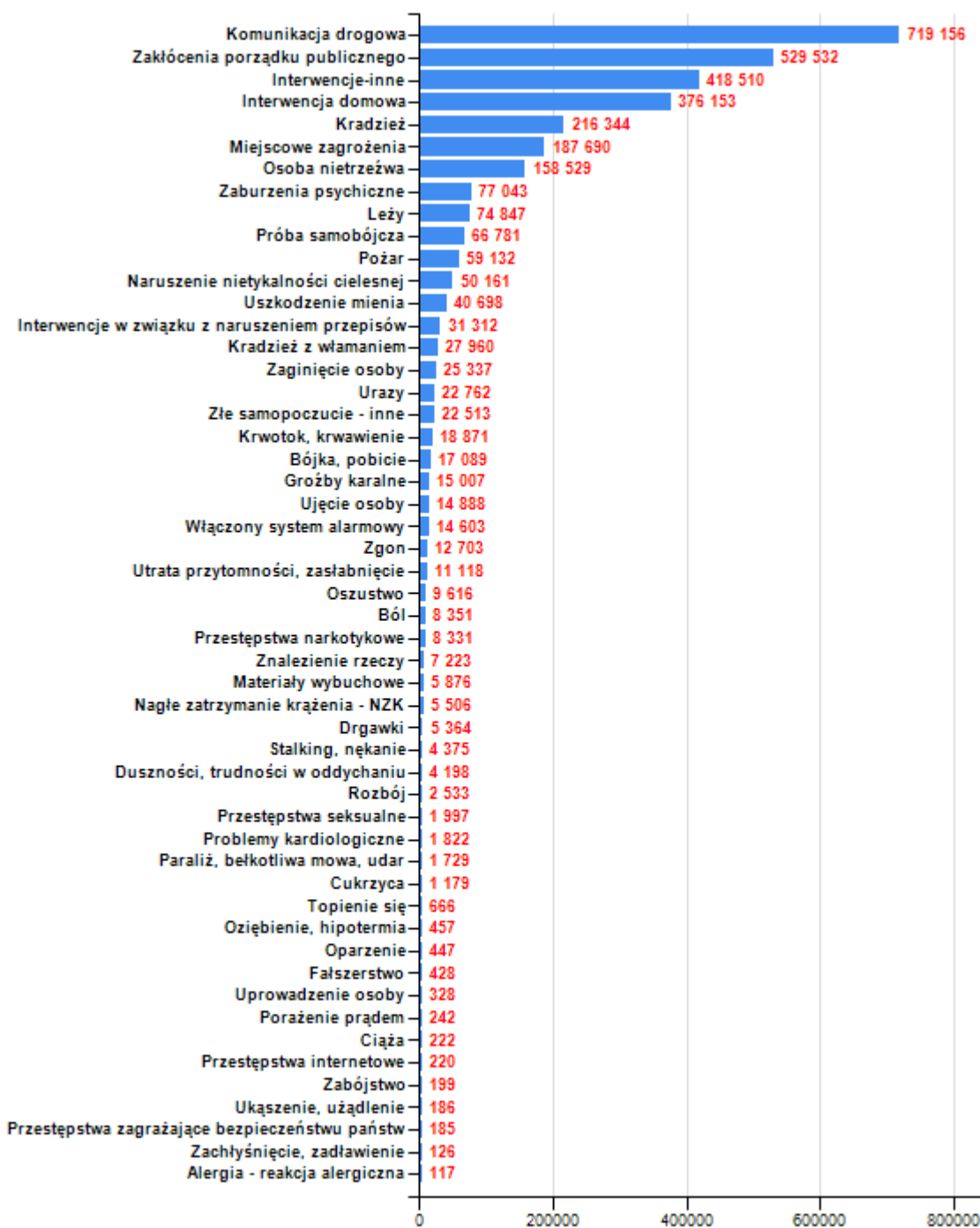
4.1. Policja

W 2025 r. utworzono w systemie 3.280.684 zdarzenia alarmowe przekazane do SWD Policji. Najwięcej zdarzeń przekazano do stanowisk kierowania Policji w Warszawie (249.332) – do której przekazano wielokrotnie więcej zdarzeń, niż do innych dużych ośrodków miejskich. Dużą liczbę zdarzeń przekazano także do dyżurnych Policji we Wrocławiu (116.510), Poznaniu (83.259), Krakowie (83.091), Łodzi (66.455), Gdańsku (57.537).

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do Policji, zdecydowanie przodują zdarzenia dotyczące komunikacji drogowej (719.156), następnie zakłócenia porządku publicznego (529.532), interwencje inne (418.510) oraz interwencje domowe (376.153).

Przekazano także stosunkowo dużo zgłoszeń o charakterze medycznym – kategoria: zaburzenia psychiczne (77.043), leży (74.847), próba samobójcza (66.781) – które oprócz interwencji jednostek systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego wymagają również zaangażowania jednostek Policji.

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD Policji stanowiły: alergia (117), zachłyśnięcia/ zadławienie (126), Przestępstwa zagrażające bezpieczeństwu państwa (185).



Rysunek 19. Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2025)

4.2. Państwowa Straż Pożarna

W 2025 r. utworzono w systemie 451.264 zdarzenia alarmowe przekazane do jednostek Państwowej Straży Pożarnej.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PSP (rysunek 20.) najczęściej odnotowano interwencje dotyczących miejscowych zagrożeń (170.322), następnie pożarów (138.931) oraz kategorii komunikacja drogowa (63.918).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniły się także: interwencje inne (12.032), próba samobójcza (7.832), interwencja domowa (7.752).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do SWD PSP stanowiły: oszustwo (2), ujęcie osoby (3), uprowadzenie osoby (3), stalking, nękanie (5), rozbój (9), przestępstwa seksualne (10), bójka, pobicie (28), oziębienie, hipotermia (31), zabójstwo (32).

Liczba przekazanych do PSP zgłoszeń w kategoriach medycznych wynika m.in. z tzw. izolowanych zdarzeń ratownictwa medycznego, czyli sytuacji, w których do nagłego zachorowania lub sytuacji zagrażających życiu i zdrowiu nie mógł w krótkim czasie dotrzeć zespół ratownictwa medycznego lub przekazanie informacji o zdarzeniu do SWD PRM nie było możliwe z uwagi na jego niedostępność. Wówczas na miejsce pierwsi docierali strażacy i udzielali kwalifikowanej pierwszej pomocy do czasu przejęcia pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego.



Rysunek 20. Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2025)

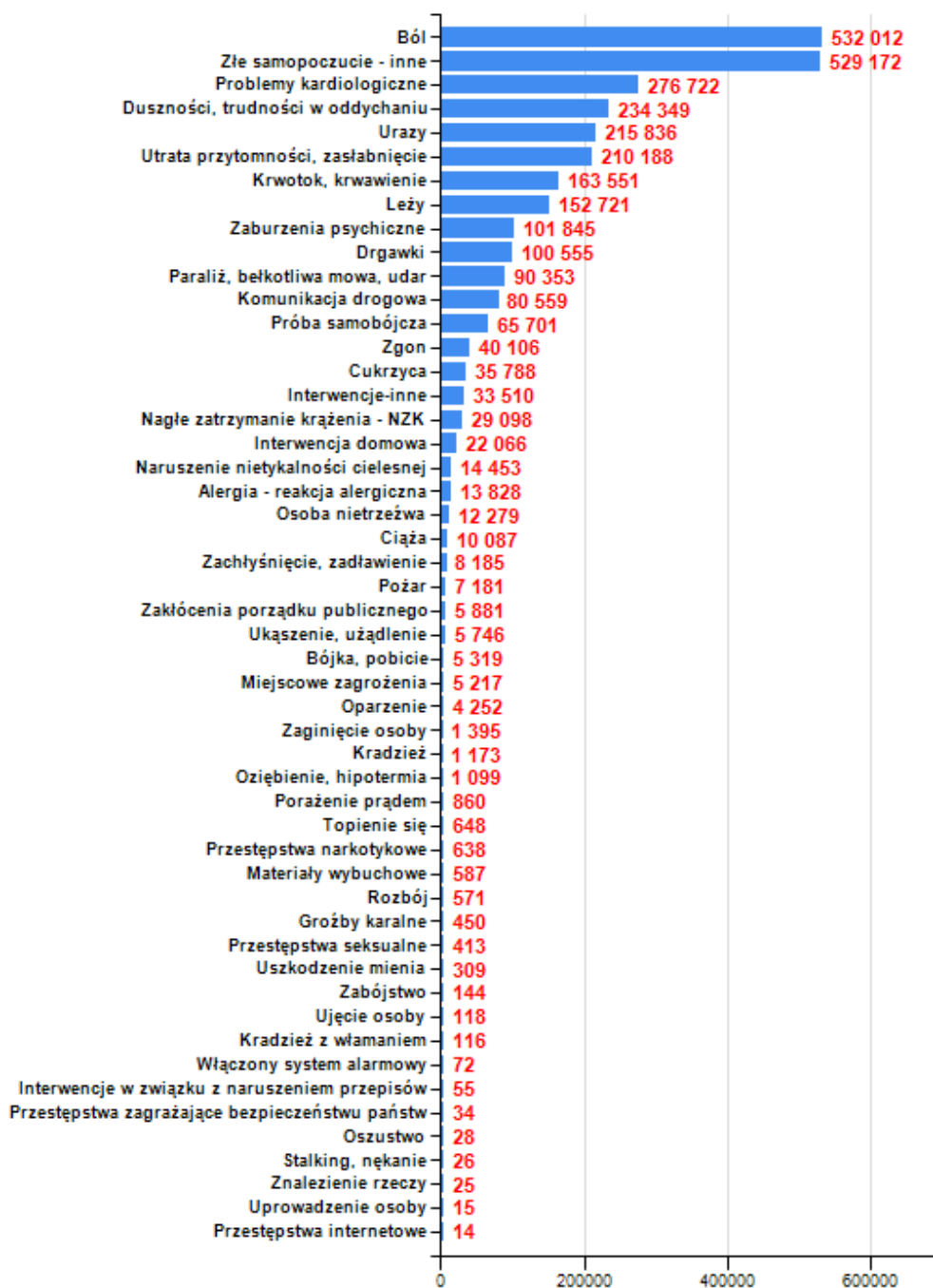
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

W 2025 r. w systemie utworzono 3.015.421 zdarzeń alarmowych przekazanych do jednostek Państwowego Ratownictwa Medycznego – dyspozytorni medycznych.

Wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych z CPR do SWD PRM (rysunek 21.) odnotowano najwięcej zdarzeń dotyczących kategorii ból (532.012), a następnie w kategorii złe samopoczucie/inne (529.172) oraz problemy kardiologiczne (276.722).

Spośród pozostałych kategorii zdarzeń wyróżniały się także: duszności, trudności w oddychaniu (234.349), urazy (215.836), utrata przytomności, zasłabnięcie (210.188), krwotok, krwawienie (163.551) oraz leży (152.721).

Najmniejszy udział wśród kategorii zdarzeń alarmowych przekazanych do PRM stanowiły: przestępstwa internetowe (14), uprowadzenie osoby (15), znalezienie rzeczy (25), oszustwo (28).



Rysunek 21. Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2025)

5. Upowszechnianie wiedzy o SPR i numerze alarmowym 112

Najważniejszym wydarzeniem, związanym z promocją numerów alarmowych w 2025 roku, były centralne obchody Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112, zorganizowane przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego 11 lutego 2025 r. w Olsztynie.

Ponadto w ramach promowania numeru alarmowego 112 oraz rozpowszechniania zasad poprawnego korzystania z numerów alarmowych, podejmowano następujące działania:

- spotkania edukacyjne z dziećmi i młodzieżą w szkołach – prelekcje operatorów numerów alarmowych dotyczące m.in. zasad postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń oraz zasad dokonywania zgłoszeń na numery alarmowe, zasad udzielania pierwszej pomocy, udział w zorganizowanych Dniach Dziecka (np. „Dzień Dziecka – na wesoło i sportowo”);
- konkursy tematyczne dla dzieci i młodzieży szkolnej, np. „112 ratuje życie”, „Nasze 112”;
- udział pracowników CPR, połączony z akcjami promocyjnymi i spotkaniami edukacyjnymi, w tematycznych eventach, festiwalach, spotkaniach, targach specjalistycznych oraz targach pracy, piknikach i imprezach plenerowych, konferencjach np. Powiatowy Dzień Bezpieczeństwa, Bezpieczne Wakacje, Bezpieczne Ferie, Dzień Seniora, „Senioralia”, Dzień Dziecka, V edycja akcji „Dziecięca Szkoła Bezpieczeństwa”, akcja „Kręci mnie bezpieczeństwo na stoku”, „Bezpieczne fale”, Akademia bezpieczeństwa SAREX, „Wyrób Dziecku Paszport”, „Aktywni Błękitni – Szkoła Przyjazna wodzie 2025-2026”, konferencja dla seniorów „Poczuj się bezpiecznie”, piknik rekrutacyjny Służb Mundurowych w Malborku itp.;
- propagowanie materiałów promocyjnych, w tym spotów reklamowych, związanych z numerem alarmowym 112, dystrybucja poradników bezpieczeństwa;
- kampanie informacyjne, organizowane przy okazji lokalnych uroczystości związanych z obchodami Europejskiego Dnia Numeru alarmowego 112, z udziałem przedstawicieli władz lokalnych oraz przy udziale mediów;
- bieżąca współpraca informacyjna z lokalnymi mediami – audycje i reportaże z udziałem pracowników CPR (np. „Plan „B”- jak wygląda praca operatorów 112?”, „Bezpieczny Wrocław”), wywiady, udzielanie informacji o specyfice pracy operatorów numerów alarmowych, przekazywanie danych statystycznych dotyczących liczby obsłużonych w centrach zgłoszeń;
- udział kierownictwa CPR w konferencjach związanych z bezpieczeństwem i sytuacjami kryzysowymi (np. „Od planu ewakuacji do odporności psychicznej – przygotowanie placówek oświatowych do sytuacji nadzwyczajnych”, Konferencja – „Wielkopolskie Obserwatorium Zagrożeń w ODN”) oraz targach, związanych z bezpieczeństwem;
- partnerstwo w programach promujących bezpieczeństwo (np. „Fałszywa tożsamość, prawdziwe ryzyko”);
- udział w ćwiczeniach i symulowanych sytuacjach kryzysowych (np. podczas Zlotu Chorągwi Kieleckiej 2025);

- prowadzenie przez centra akcji informacyjnych na portalach społecznościowych (m.in. CPR w Bydgoszczy, Katowicach, Olsztynie, Krakowie, Lublinie i Gdańsku);
- organizacja Dni Otwartych i wizyt studyjnych w CPR-ach;
- produkcja i publikacja filmików promocyjnych;
- zaangażowanie CPR w akcje charytatywne.

Bieżące statystyki, ważniejsze aktualności oraz informacje na temat systemu powiadamiania ratunkowego publikowane są również przez MSWiA na stronie www.112.gov.pl.

Spis rysunków

Rysunek 1.	Liczba obsadzonych etatów operatorskich w CPR – stan na dzień 31 grudnia 2025 r.	5
Rysunek 2.	Obciążenie ONA połączeniami przychodzącymi w rozbiu na miesiące (rok 2025)	7
Rysunek 3.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany昼間 i nocnej w Polsce (rok 2025)	8
Rysunek 4.	Średnia liczba połączeń przypadających na ONA w ciągu zmiany昼間 i nocnej w poszczególnych CPR (rok 2025)	9
Rysunek 5.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na miesiące (rok 2025)	10
Rysunek 6.	Liczba połączeń przychodzących w poszczególnych CPR (rok 2025)	11
Rysunek 7.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na godziny (rok 2025)	12
Rysunek 8.	Liczba połączeń przychodzących w rozbiu na dni tygodnia (rok 2025)	13
Rysunek 9.	Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiu na miesiące (rok 2025)	14
Rysunek 10.	Liczba zgłoszeń anulowanych, niezasadnych, zasadnych w Polsce (rok 2025)	15
Rysunek 11.	Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń (rok 2025)	15
Rysunek 12.	Liczba zdarzeń w rozbiu na kategorie zdarzeń (rok 2025)	16
Rysunek 13.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w rozbiu na miesiące (rok 2025)	17
Rysunek 14.	Liczba zarejestrowanych zgłoszeń eCall w poszczególnych CPR (rok 2025)	18
Rysunek 15.	Zarejestrowane połączenia typu SMS w rozbiu na miesiące (rok 2025)	19
Rysunek 16.	Zgłoszenia alarmowe w przeliczeniu na jednego mieszkańca (rok 2025)	20
Rysunek 17.	Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych (w sekundach) (rok 2025)	21
Rysunek 18.	Procentowy podział zdarzeń przekazany do służb ratunkowych i pomocniczych (rok 2025) .	22
Rysunek 19.	Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji (rok 2025)	24
Rysunek 20.	Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP (rok 2025)	26
Rysunek 21.	Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM (rok 2025)	28

Spis tabel

Tabela 1. Znajomość języków obcych wśród ONA (rok 2025).....	6
--	---