

ZATWIERDZAM

Gdańsk, dnia 10 lipca 2019 r.

Wojewoda Pomorski

Dariusz Drelich

OCENA
współpracy systemu powiadamiania
ratunkowego z Policją, Państwową Strażą
Pożarną oraz dysponentami zespołów
ratownictwa medycznego
w roku 2018



Sporządzono na podstawie § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego.

1. Wstęp	3
2. Operatorzy numerów alarmowych.....	4
3. Dane statystyczne CPR	6
4. Współpraca z podmiotami ratowniczymi.....	20
4.1. Policja	21
4.2. Państwowa Straż Pożarna	24
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne.....	27
4.4. Spotkania ze służbami - zakres tematyczny.....	30
4.5. Najczęściej pojawiające się problemy we współpracy	30
4.6. Najczęściej pojawiające się problemy	30
4.7. Ocena współpracy	31
5. Upowszechnianie wiedzy o CPR i numerze alarmowym 112	32
6. Podsumowanie	32
Spis rysunków	33
Spis tabel	33

1. Wstęp.

Obowiązek dokonania oceny współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami ratownictwa medycznego wynika z § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 21 sierpnia 2014 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz warunków współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego (Dz. U. 2014 poz. 1159). Zgodnie z tym zapisem, w celu zapewnienia sprawnej obsługi zgłoszeń alarmowych wojewoda, komendanci wojewódzcy Policji, komendanci wojewódzcy Państwowej Straży Pożarnej oraz dysponenci zespołów ratownictwa medycznego dokonują wspólnie co najmniej raz w roku oceny współpracy systemu powiadamiania ratunkowego z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dysponentami zespołów ratownictwa medycznego na terenie województwa.

W ocenie współpracy między tymi podmiotami wzięto pod uwagę stabilność komunikacji systemów, częstość występowania awarii wymuszających przejście na model telefoniczny obsługi zgłoszeń oraz zjawiska zaburzeń funkcjonowania systemu w czasie zwiększonej ilości przesyłanych do podległych stanowisk kierowania formatek kierowanych z centrów powiadamiania ratunkowego.

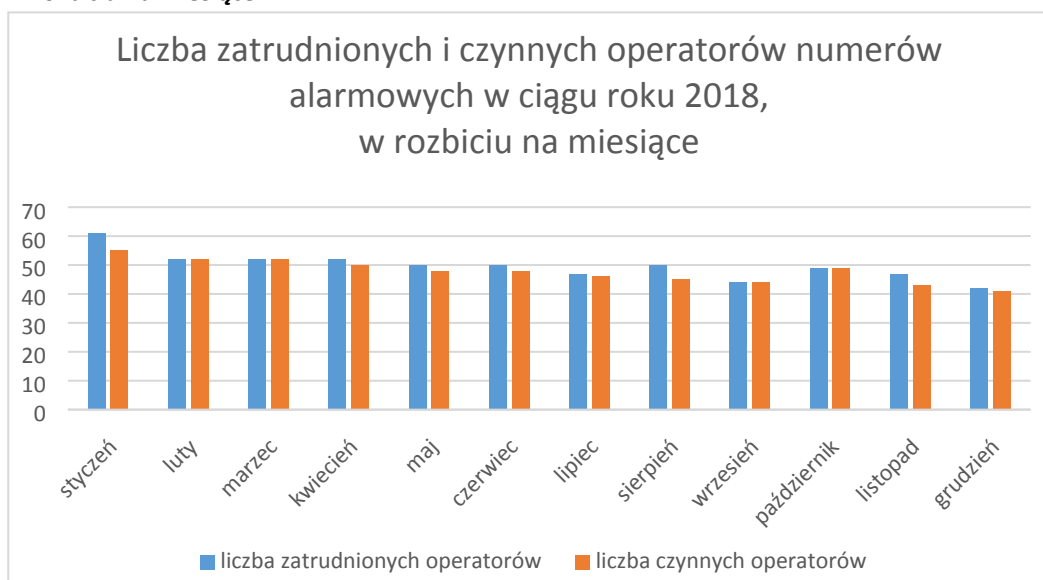
Rok 2018 r. to w Polsce rok przełączania do Centrów Powiadamiania Ratunkowego numeru alarmowego 997. Proces ten był wdrażany sukcesywnie w poszczególnych województwach. Przekierowanie do Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Gdańsku połączeń wykonywanych wcześniej na numer alarmowy 997 nastąpiło we wrześniu 2018 r.

Efektom przełączenia było ujednoczenie sposobu obsługi zgłoszeń kierowanych na numery alarmowe, pozwoliło również na wyeliminowanie bezpośredniego kierowania do służb zgłoszeń niezasadnych, co pozytywnie wpłynęło na czas, jak i na skuteczność udzielania pomocy tym osobom, które faktycznie jej potrzebują.

2. Operatorzy numerów alarmowych

Liczba etatów pracowników Centrum Powiadamiania Ratunkowego w 2018 r. wynosiła ogółem 84, w tym 5 stanowiły stanowiska administracyjne.

Liczba zatrudnionych i czynnych operatorów numerów alarmowych w ciągu roku, w rozbiciu na miesiące



Wyniki egzaminów / szkoleń operatorów numerów alarmowych

Z dostępnych nam danych z 2018 r., w szkoleniach na operatorów numerów alarmowych uczestniczyły ogółem 34 osoby, w tym 19 osób w szkoleniach podstawowych (teoretyczne i praktyczne) oraz 15 osób w szkoleniach doskonalących (teoretyczne i praktyczne). Z wynikiem pozytywnym szkolenia ukończyło 30 osób.

Przeprowadzone wewnętrzne szkolenia dla pracowników CPR, w szczególności dla operatorów numerów alarmowych.

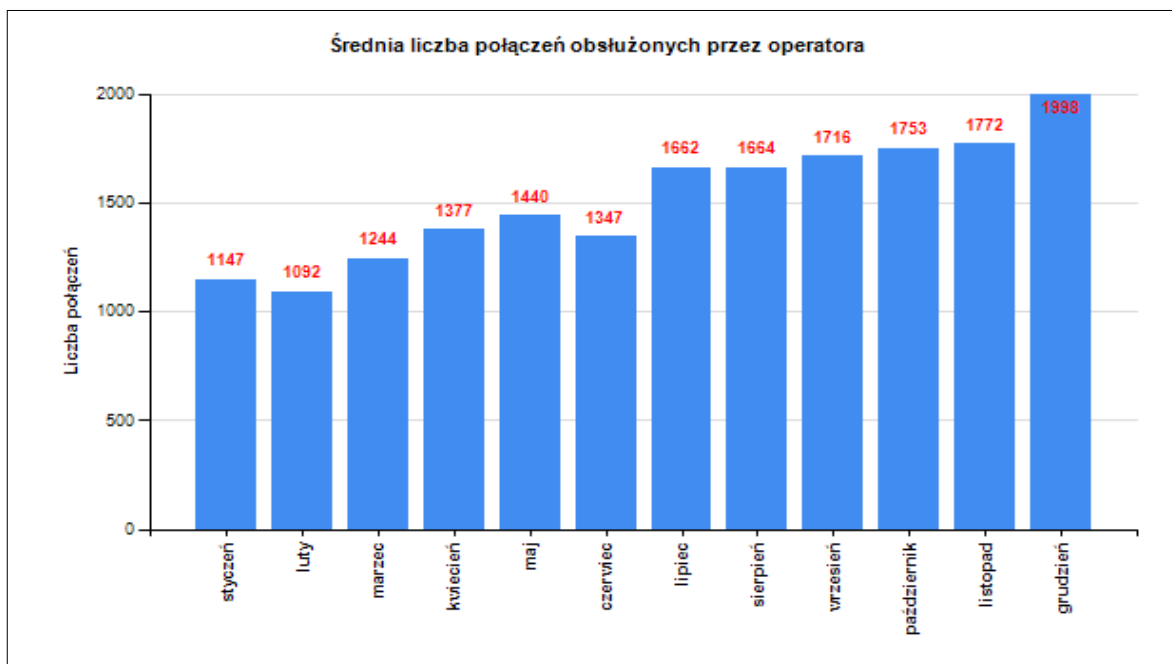
W 2018 r. w Centrum Powiadamiania Ratunkowego przeprowadzono 6 szkoleń podstawowych, 3 szkolenia recertyfikacyjne, 4 szkolenia dotyczące procedur przyjmowania zgłoszeń e-Call oraz szkolenia dla operatorów dotyczące współpracy z Policją po przełączeniu do CPR w Gdańsku numeru alarmowego 997.

Znajomość języków obcych – jakie języki i ilu operatorów numerów alarmowych się nimi posługuje

Język	Liczba operatorów
Angielski	43
Niemiecki	3
Rosyjski	1

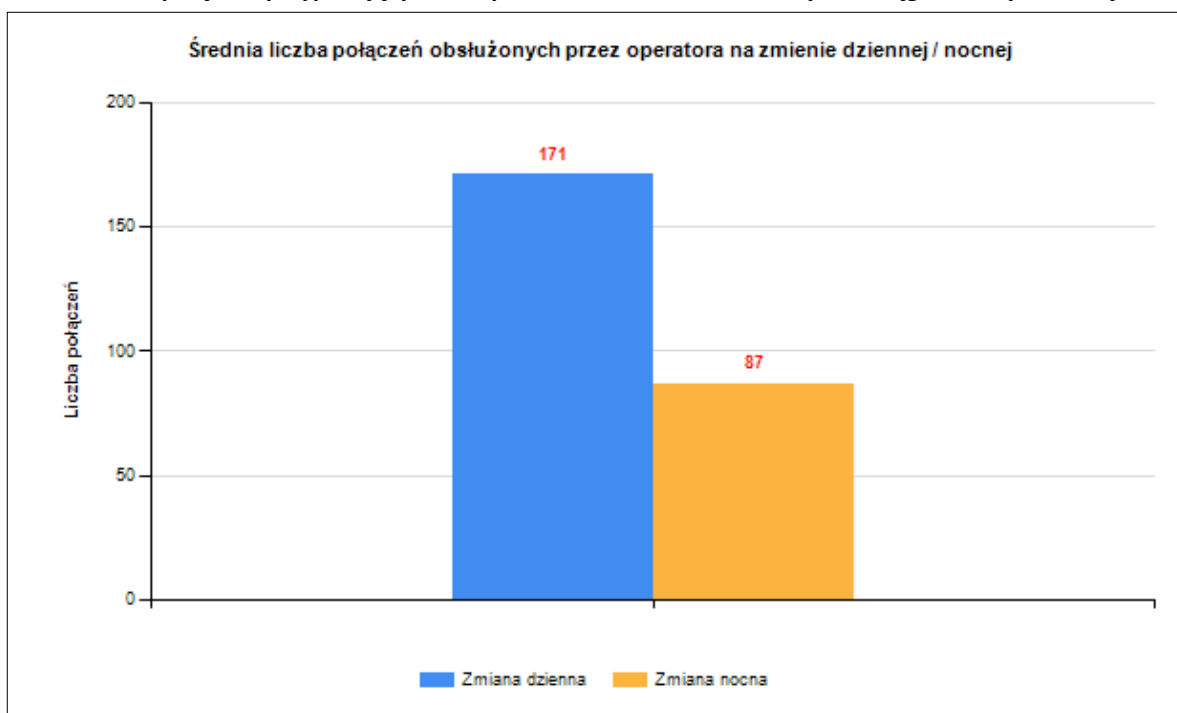
Tabela 1 Znajomość języków obcych

Obciążenie połączeniami przychodzącymi operatorów numerów alarmowych, w rozbiciu na miesiące



Rysunek 1 Obciążenia połączeniami przychodzącymi operatorów numerów alarmowych w rozbiciu na miesiące

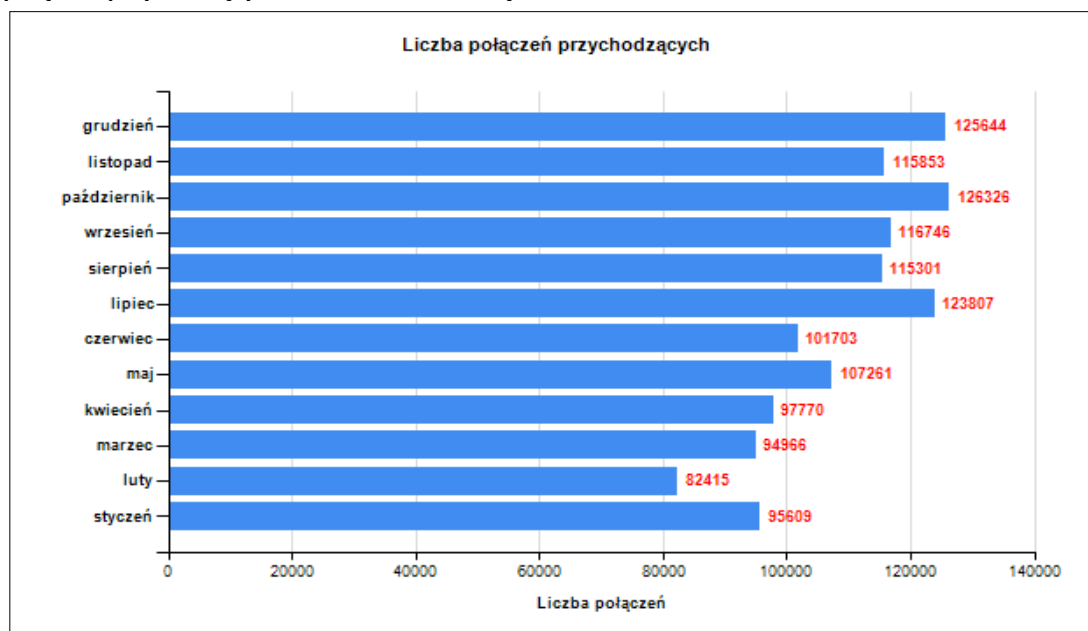
Średnia liczba połączeń przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej



Rysunek 2 Średnia liczba połączeń przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej

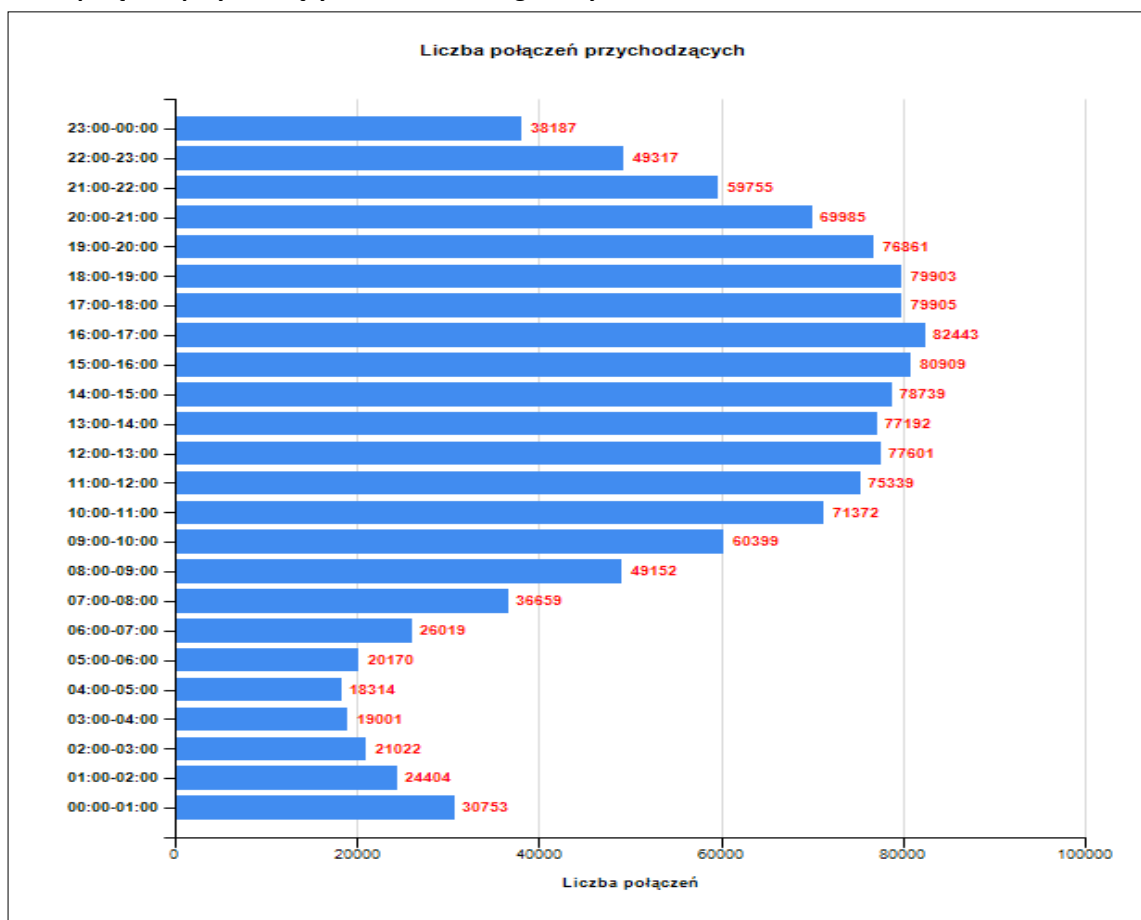
3. Dane statystyczne CPR

Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące



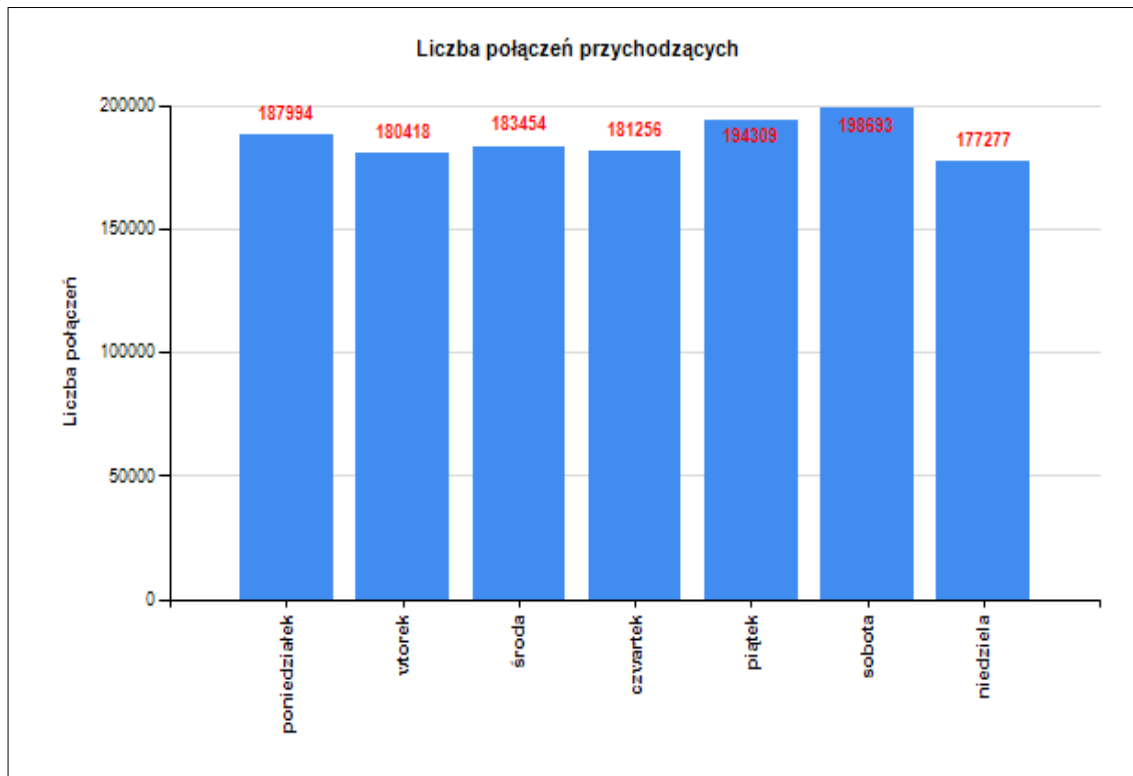
Rysunek 3 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące

Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny

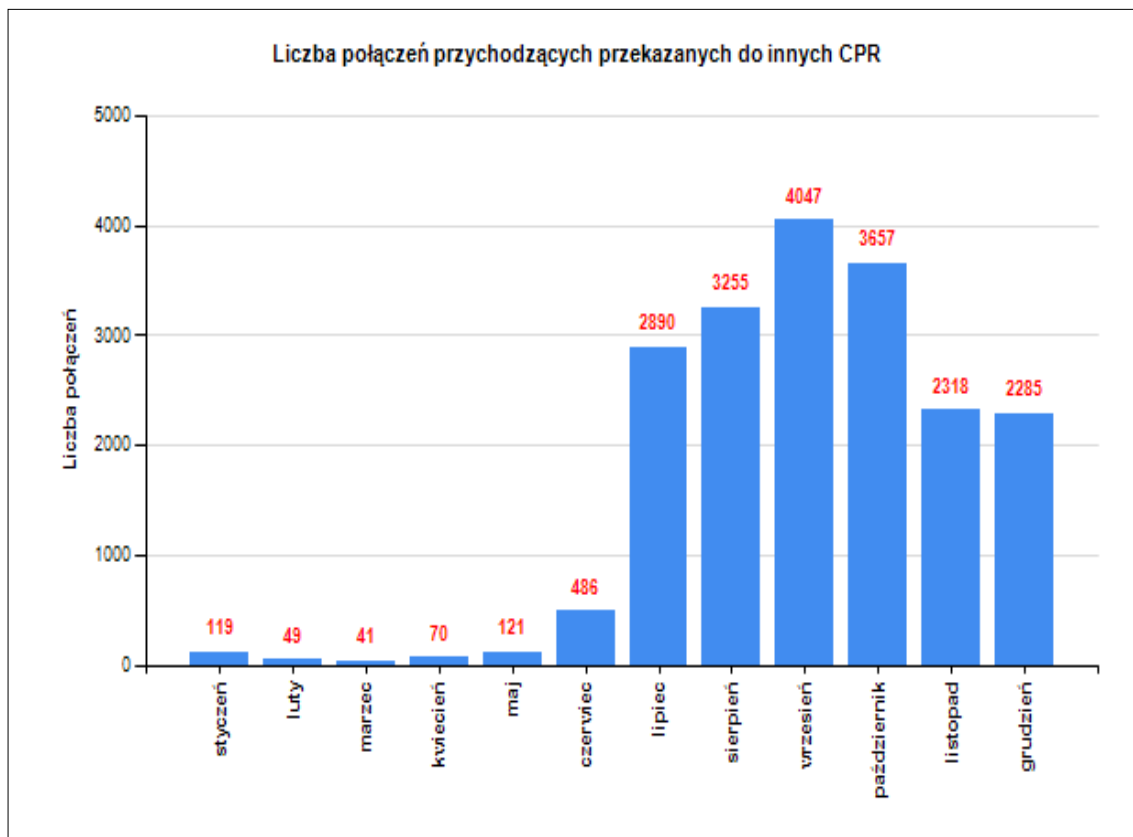


Rysunek 4 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny

Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia

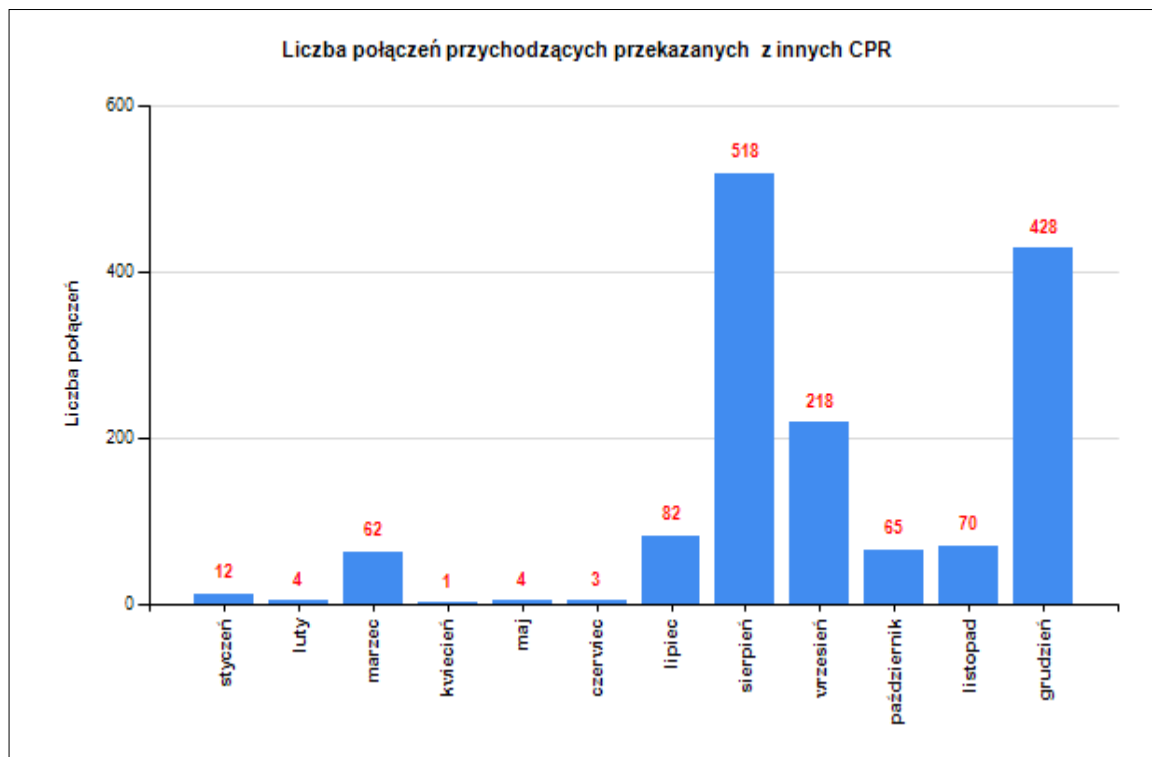


Rysunek 5 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia



Rysunek 6 Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące

Liczba połączeń przychodzących przekazanych z innych CPR w rozbiciu na miesiące



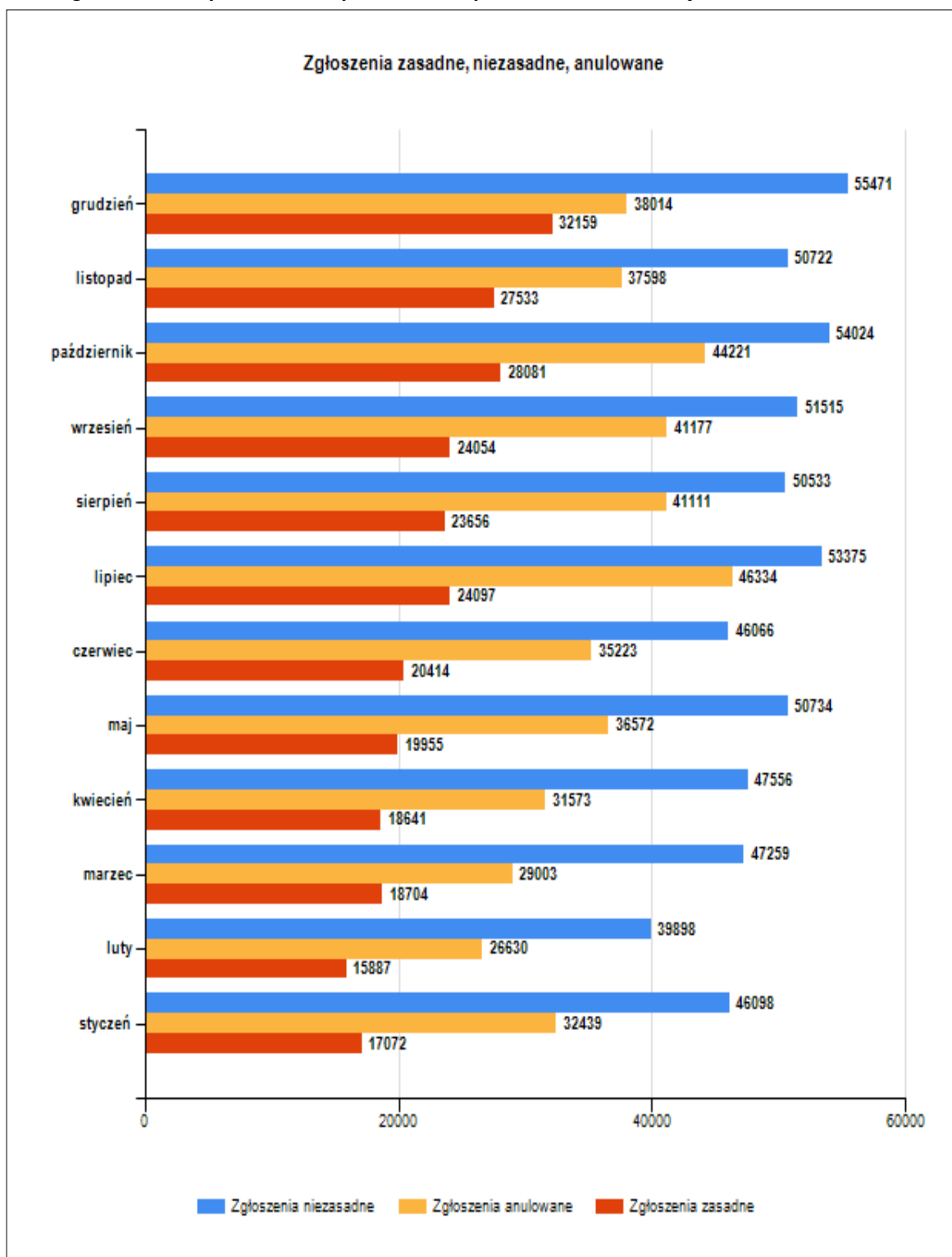
Rysunek 7 Liczba połączeń przychodzących przekazanych z innych CPR w rozbiciu na miesiące

Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych



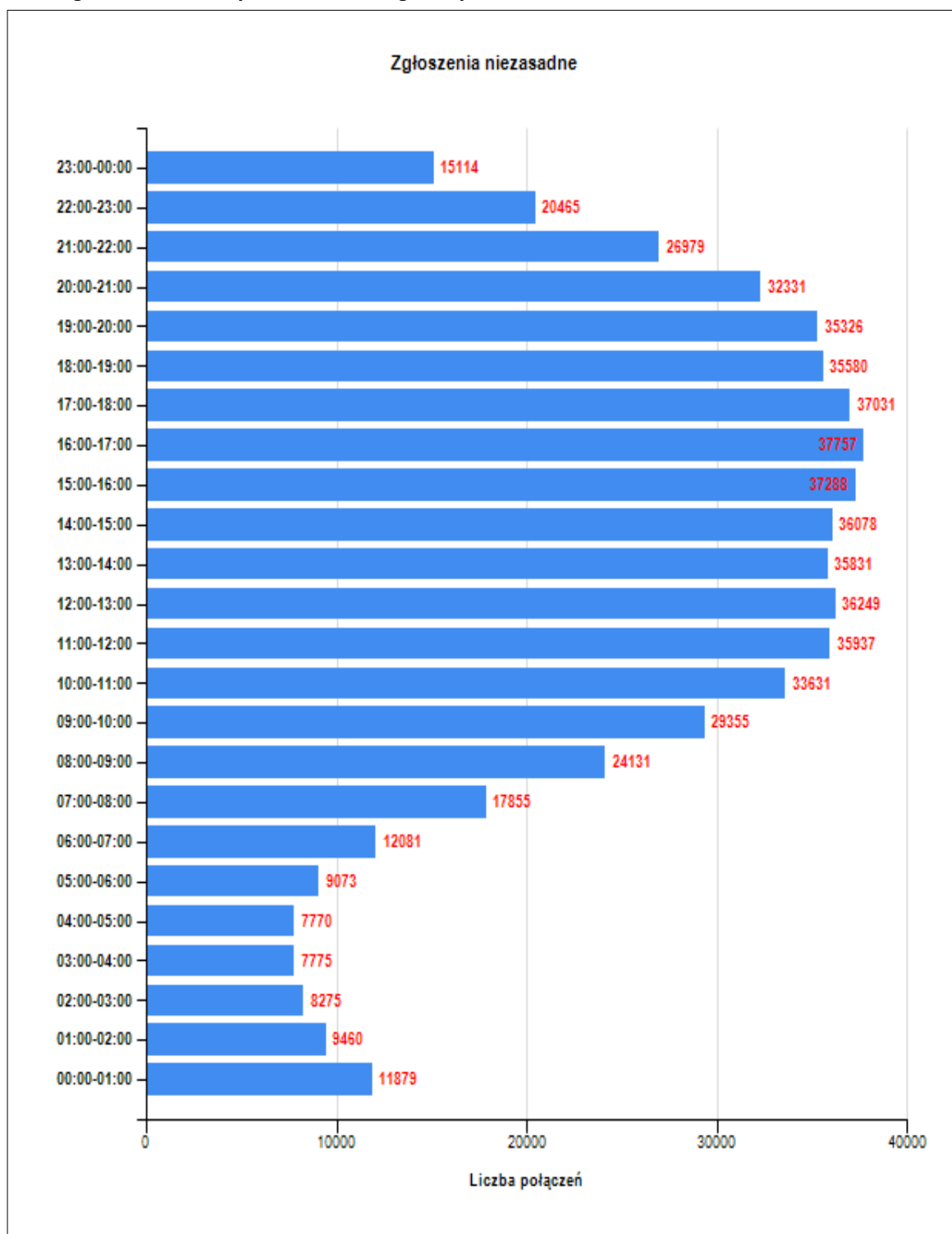
Rysunek 8 Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych

Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w rozbiciu na miesiące



Rysunek 9 Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w rozbiciu na miesiące

Liczba zgłoszeń niezasadnych w rozbiciu na godziny



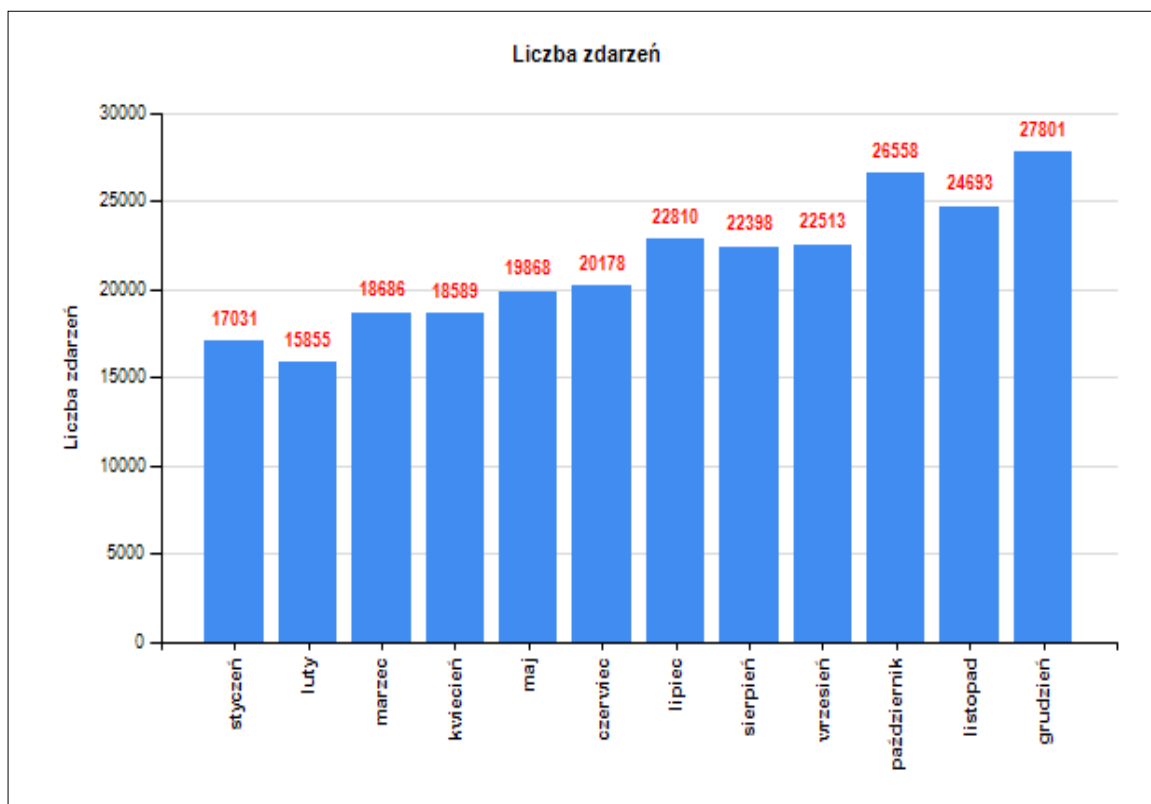
Rysunek 10 Liczba zgłoszeń niezasadnych w rozbiciu na godziny

Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń



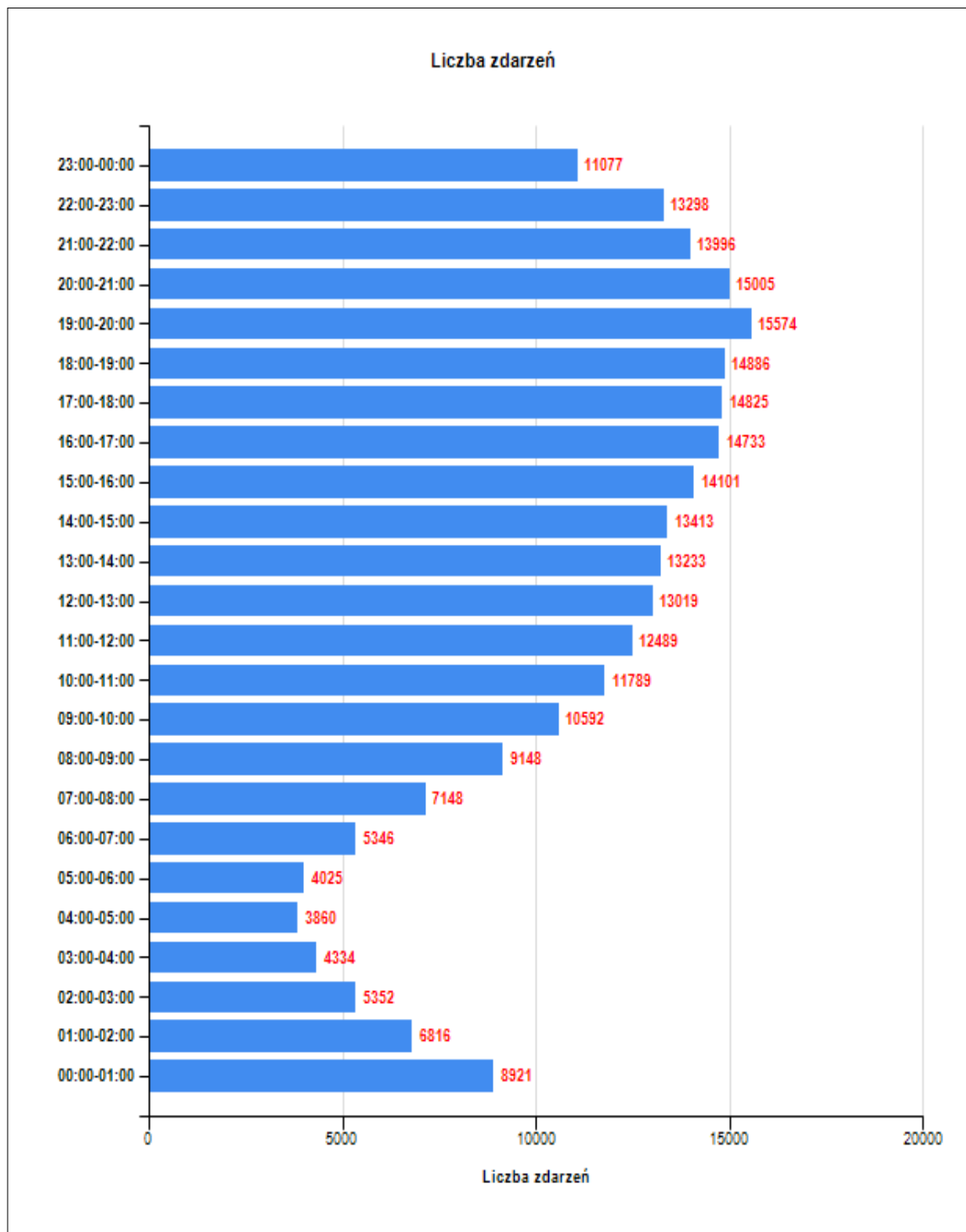
Rysunek 11 Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń

Liczba zdarzeń w rozbiciu na miesiące



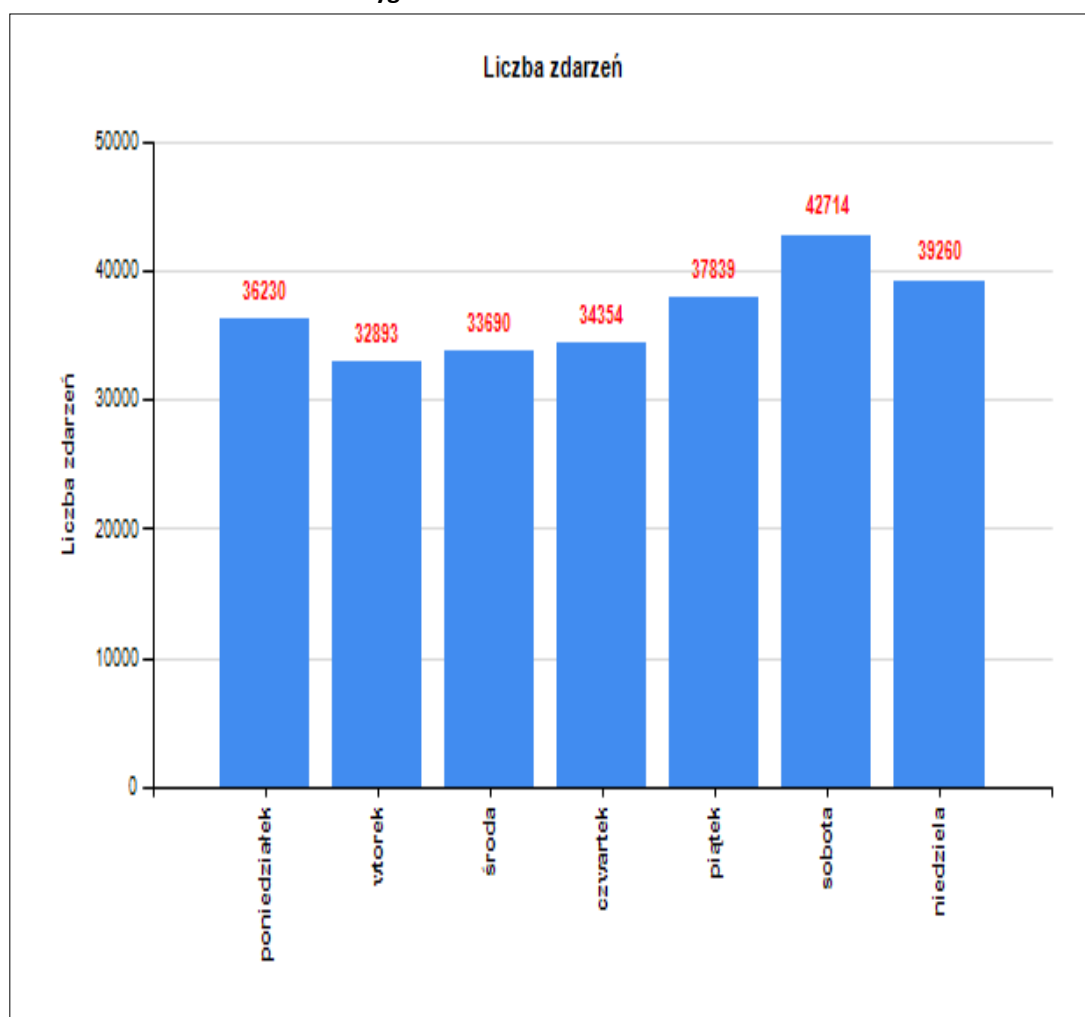
Rysunek 12 Liczba zdarzeń w rozbiciu na miesiące

Liczba zdarzeń w rozbiciu na godziny



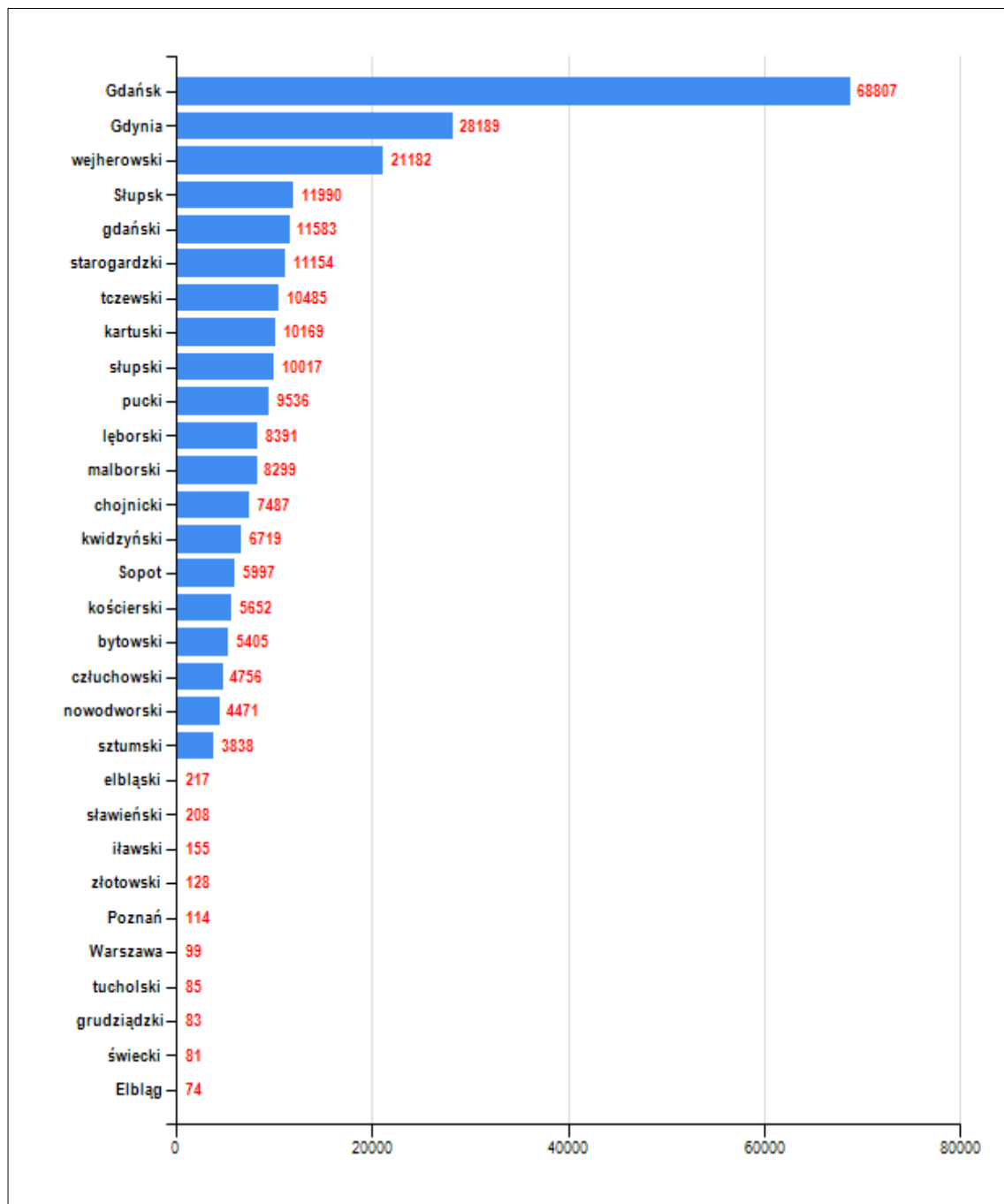
Rysunek 13 Liczba zdarzeń w rozbiciu na godziny

Liczba zdarzeń w rozbiciu na dni tygodnia



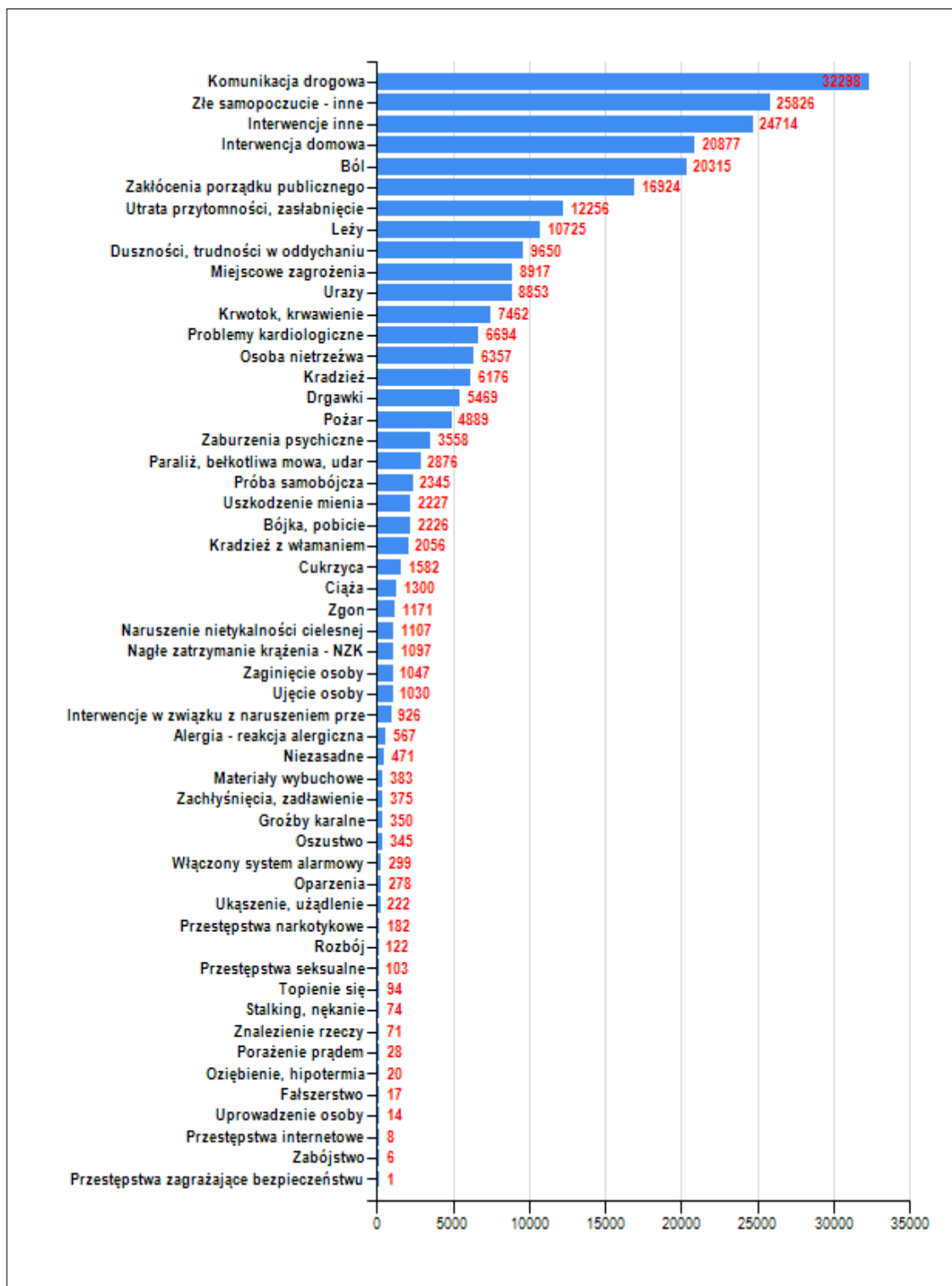
Rysunek 14 Liczba zdarzeń w rozbiciu na dni tygodnia

Liczba zdarzeń określona po lokalizacji miejsca zdarzenia (powiat)



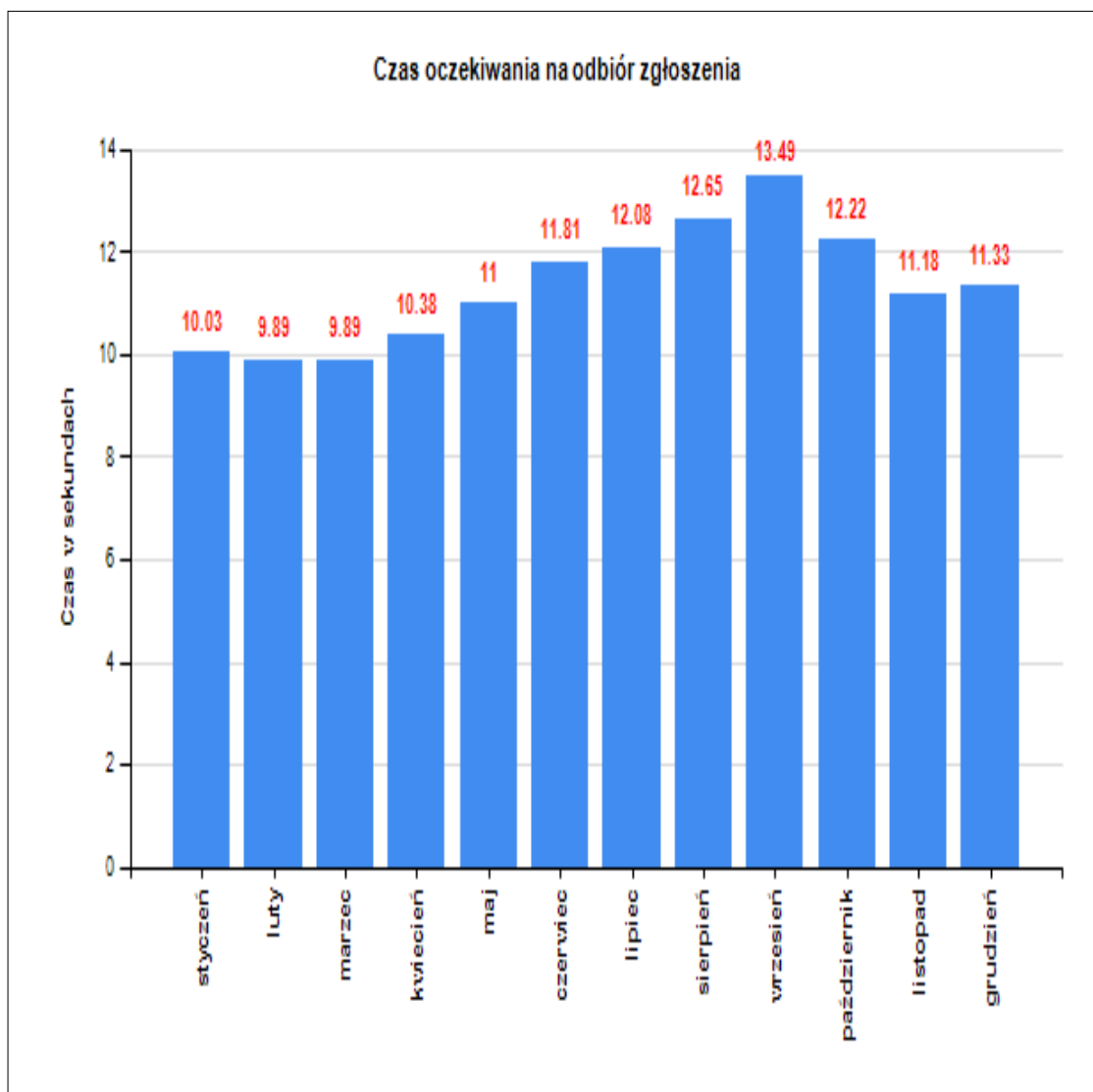
Rysunek 15 Liczba zdarzeń określona po lokalizacji miejsca zdarzenia (30 powiat, z których przyjęto najwięcej zdarzeń) -

Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie



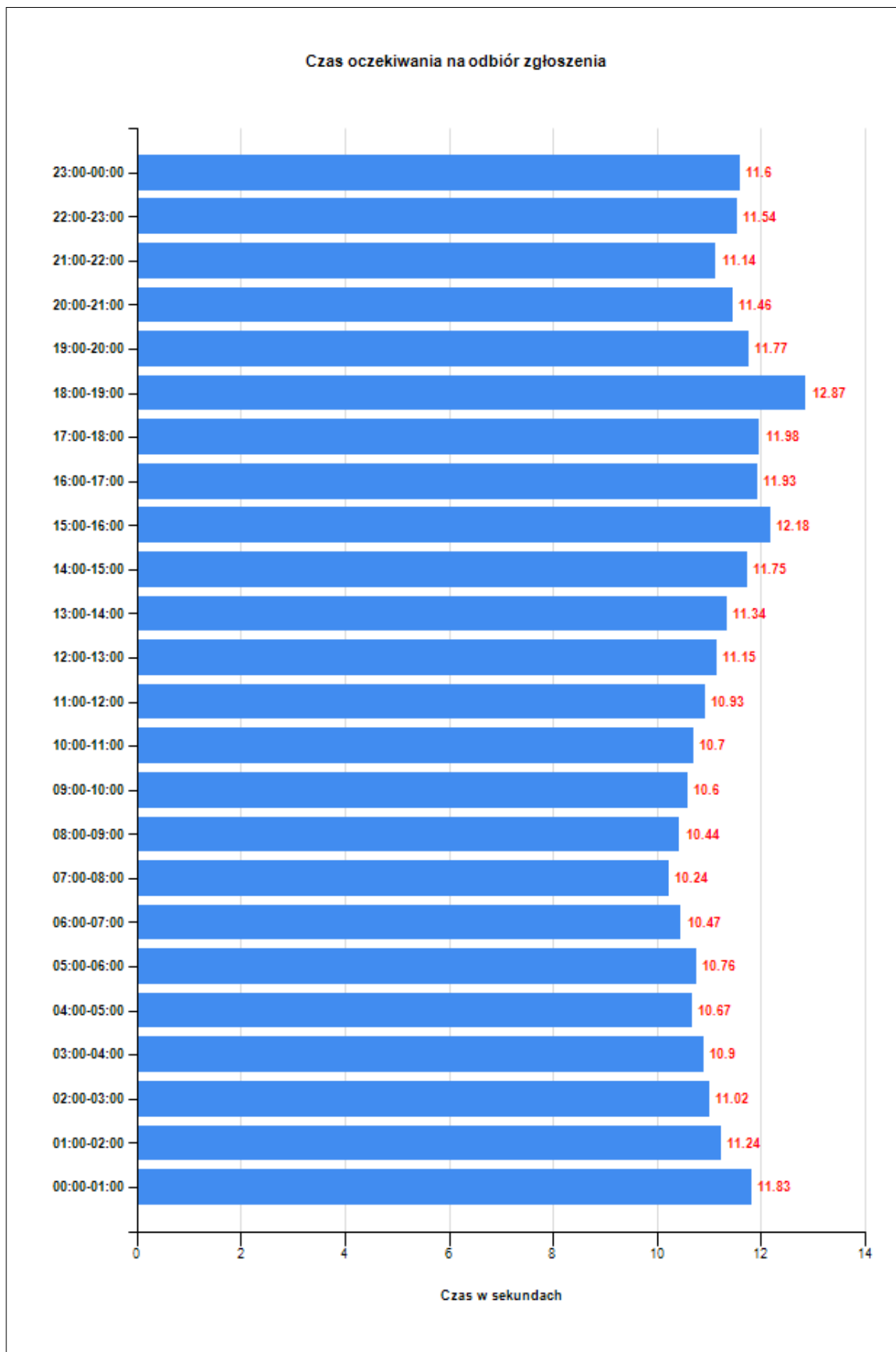
Rysunek 16 Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie

Średni czas oczekiwania na odbiór połączenia w rozbiciu na miesiące



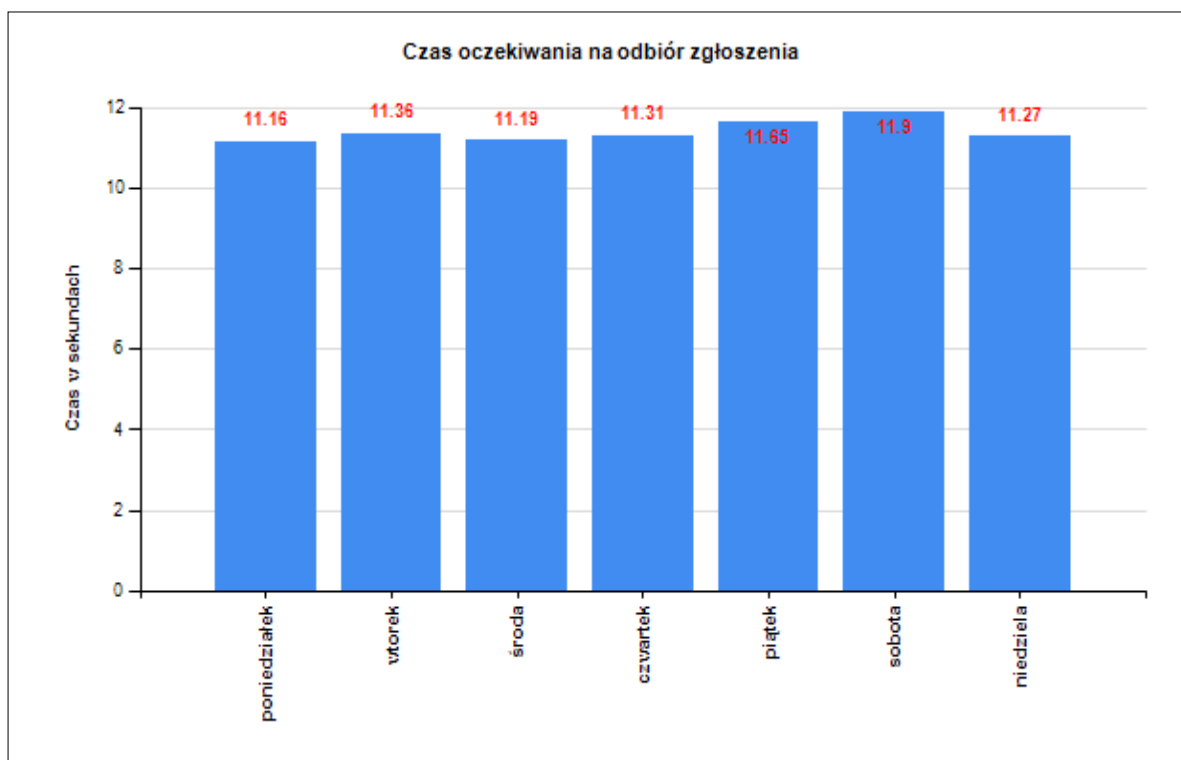
Rysunek 17 Średni czas oczekiwania na odbiór połączenia w rozbiciu na miesiące

Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na godziny



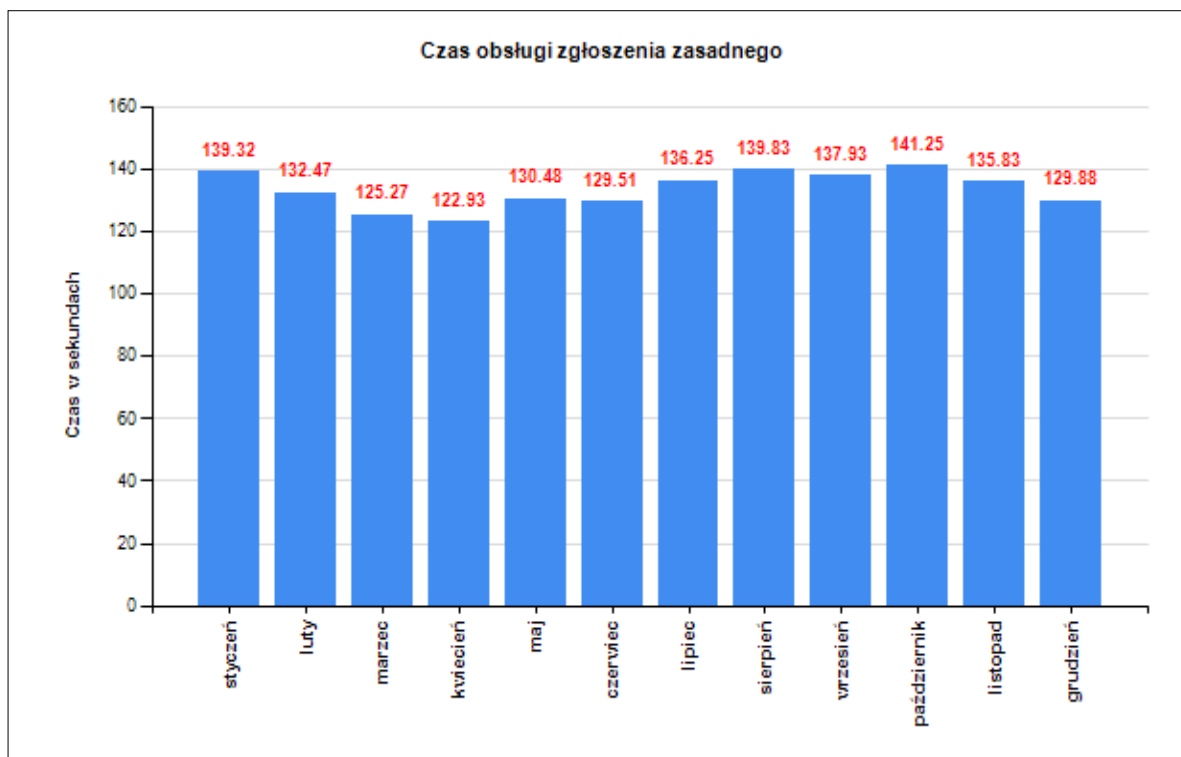
Rysunek 18 Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na godziny

Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na dni tygodnia



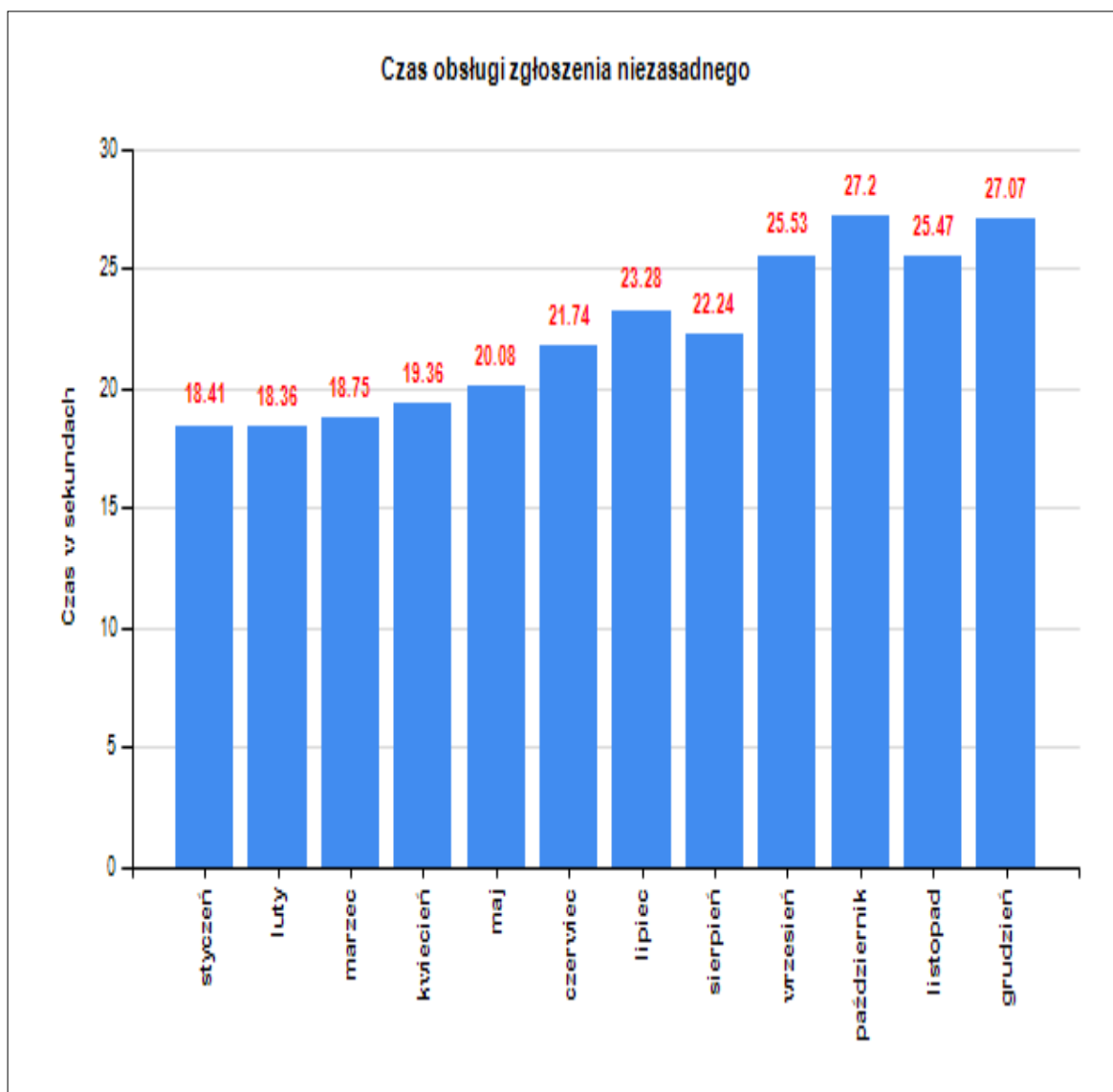
Rysunek 19 Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na dni tygodnia

Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące



Rysunek 20. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące

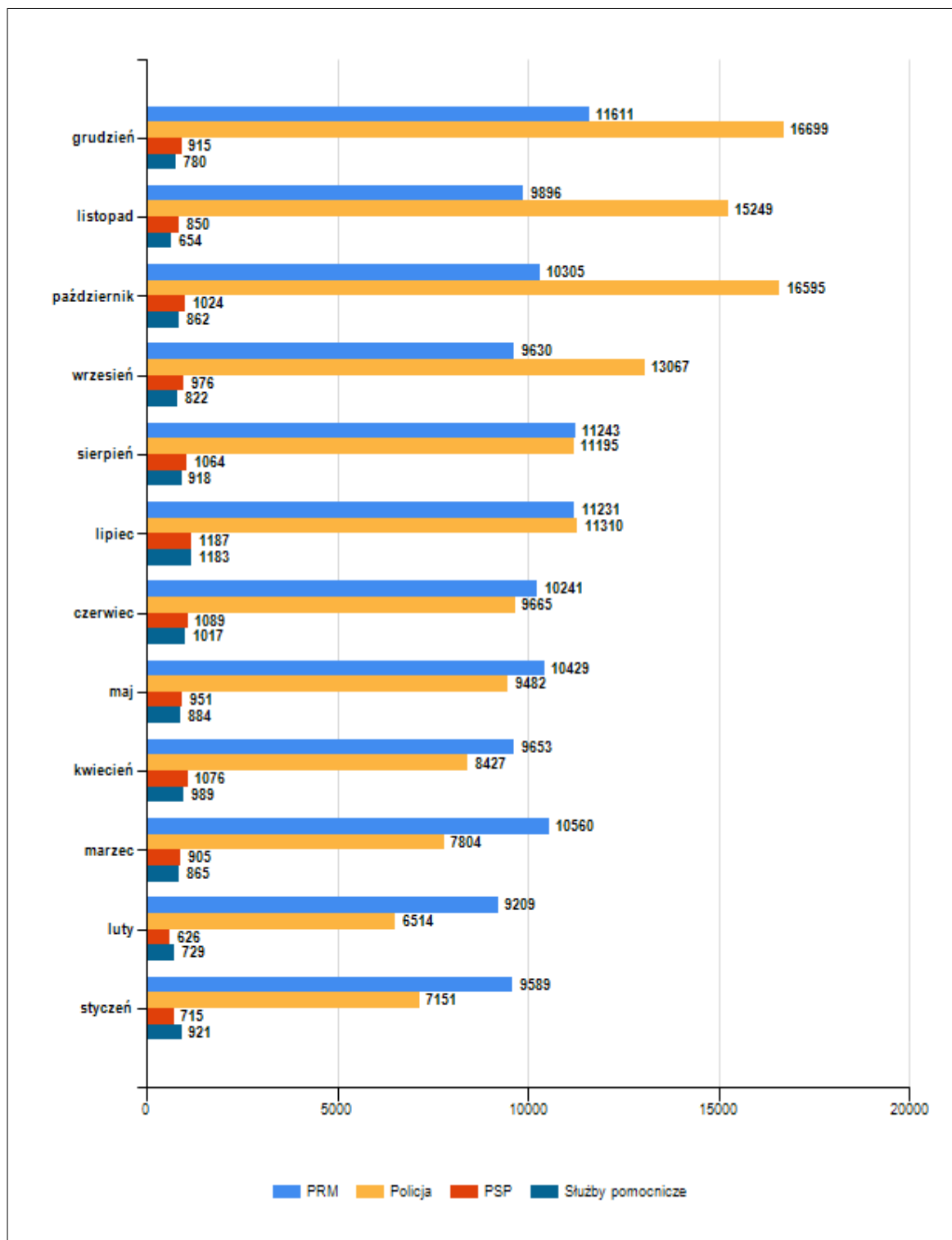
Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące



Rysunek 21 Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące

4. Współpraca z podmiotami ratowniczymi

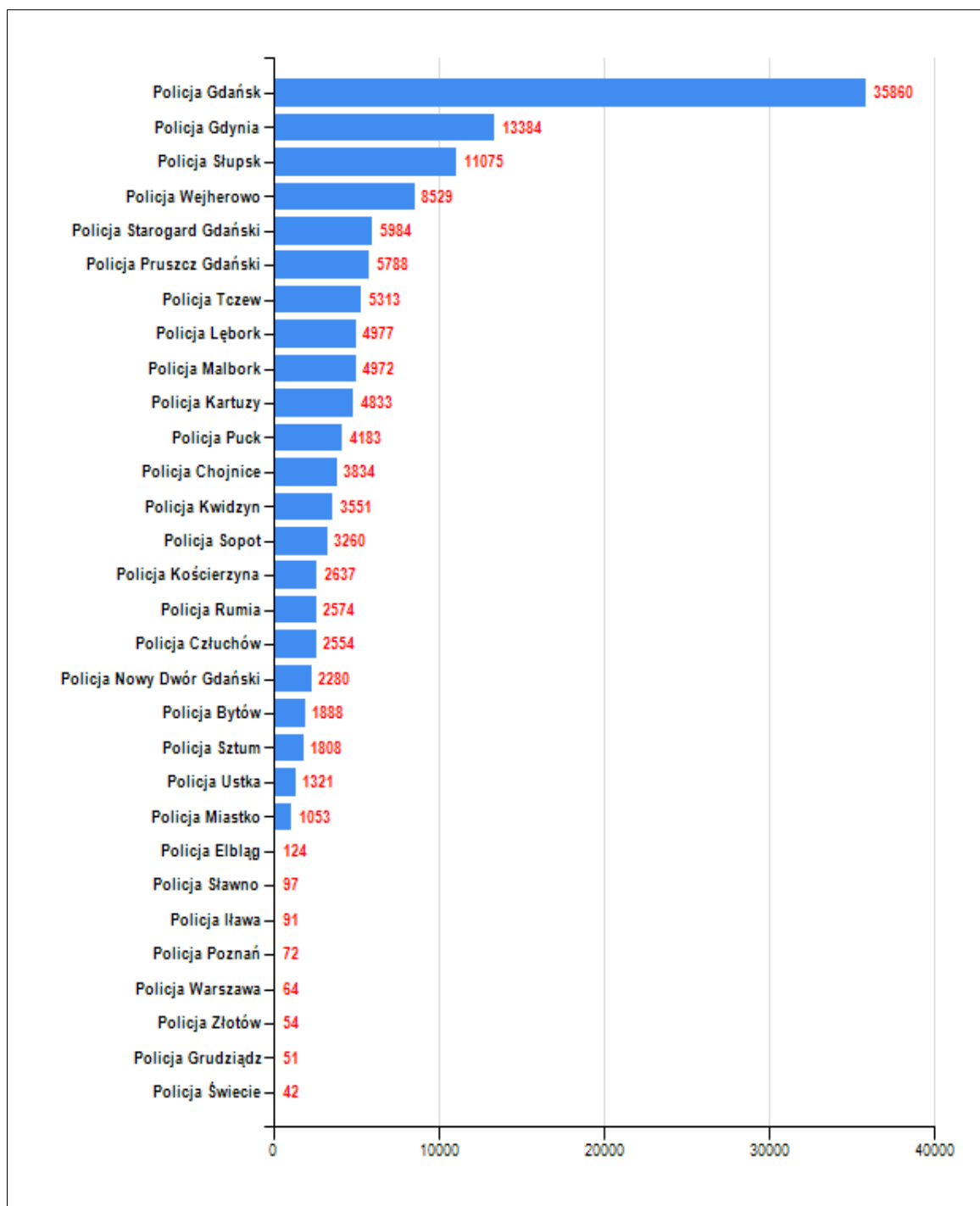
Liczba zdarzeń przekazanych do służb ratowniczych i pomocniczych w rozbiciu na miesiące



Rysunek 22 Liczba zdarzeń przekazanych do służb ratowniczych i pomocniczych w rozbiciu na miesiące

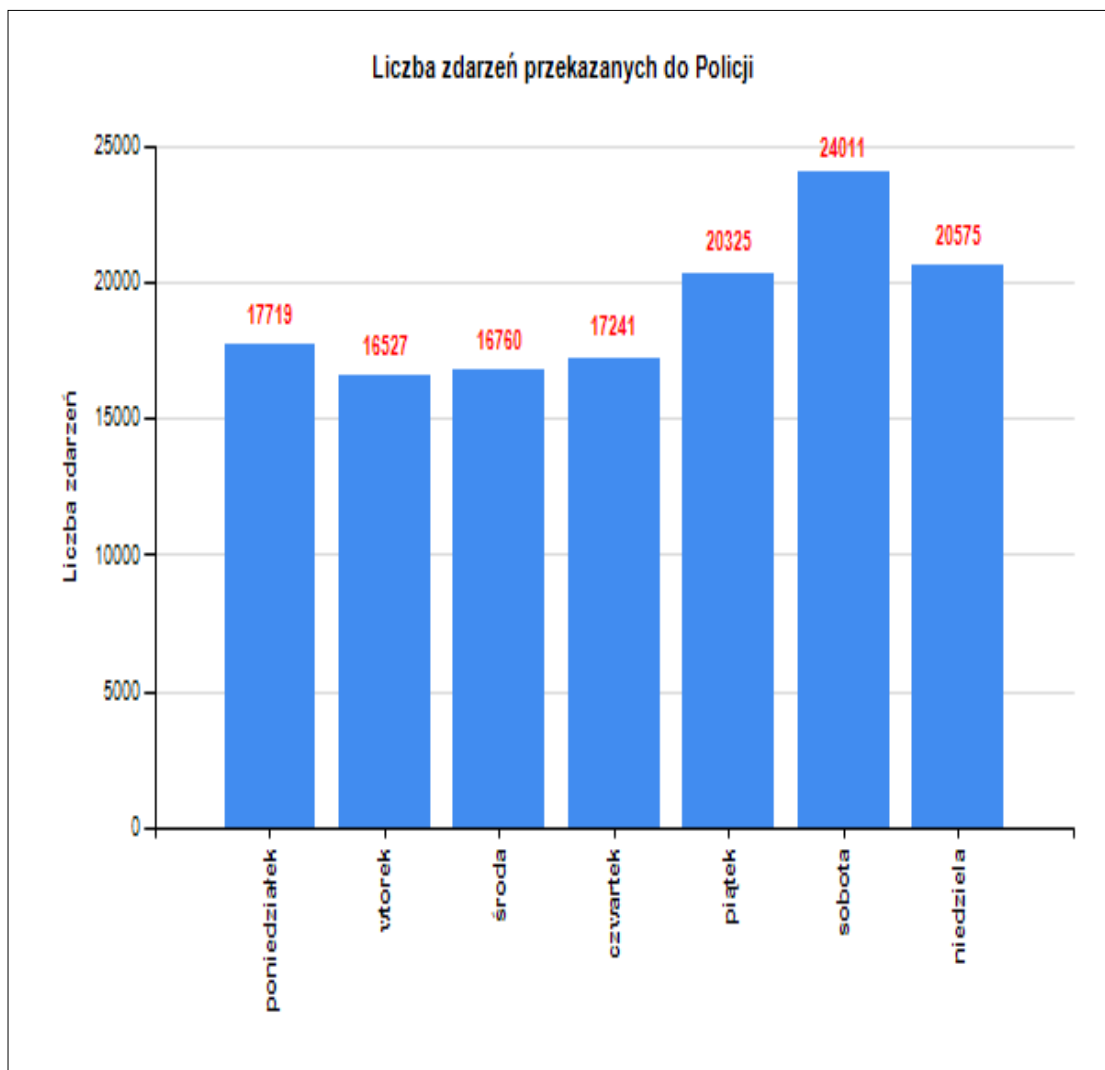
4.1. Policja

Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania Policji



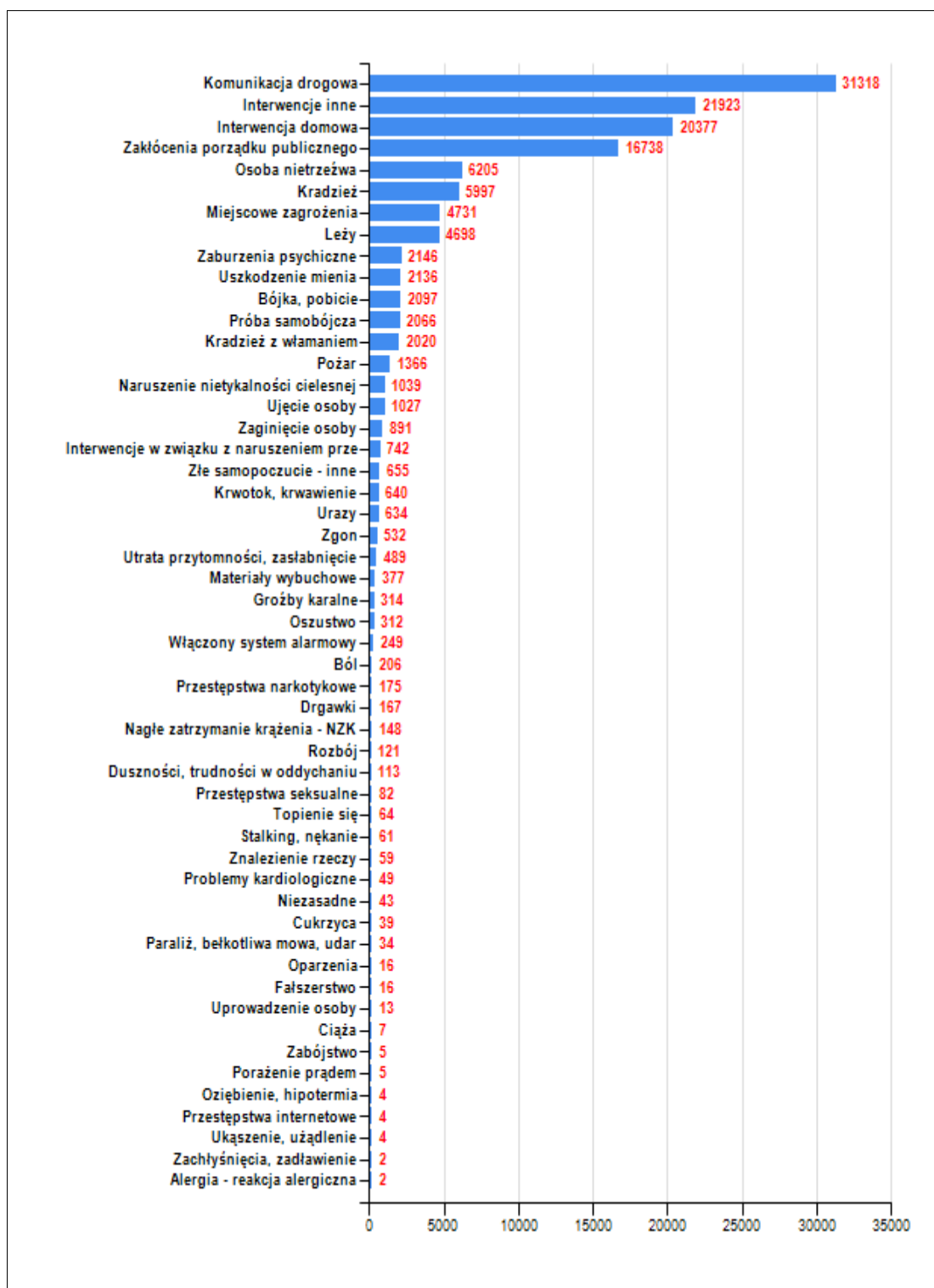
Rysunek 23 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania Policji (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń)

Liczba zdarzeń przekazanych do Policji w rozbiciu na dni tygodnia



Rysunek 24 Liczba zdarzeń przekazanych do Policji w rozbiciu na dni tygodnia

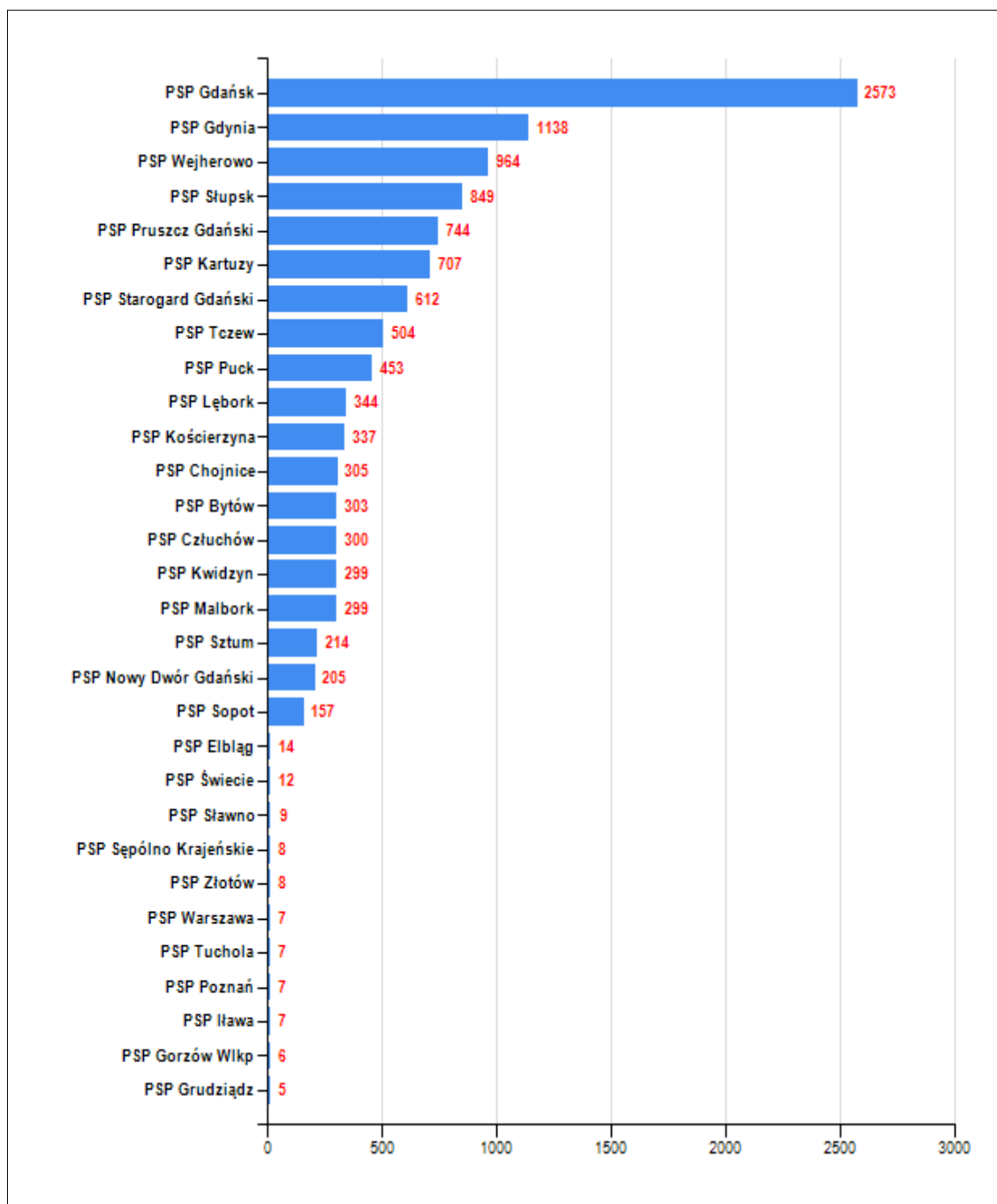
Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji



Rysunek 25 Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji

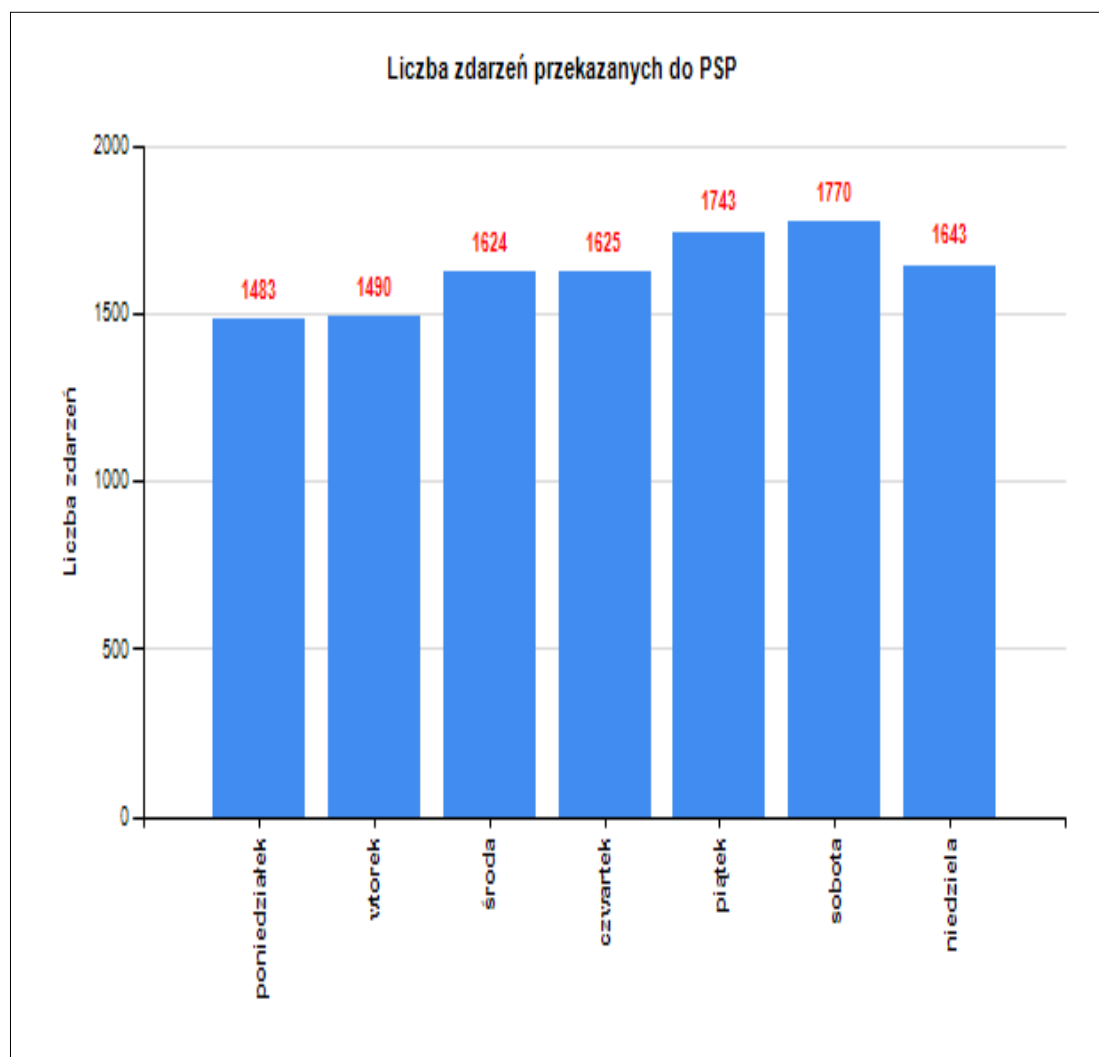
4.2. Państwowa Straż Pożarna

Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania PSP



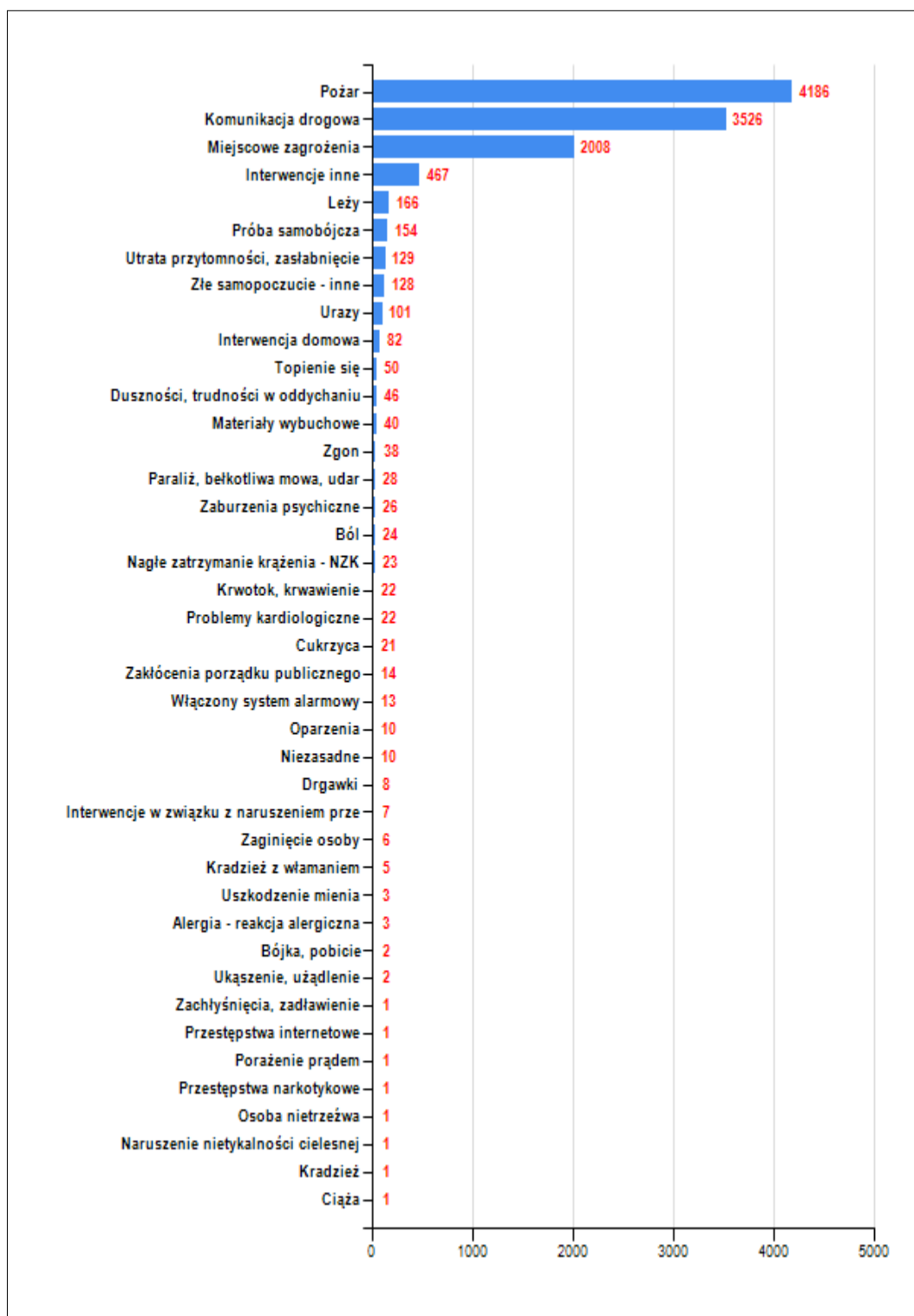
Rysunek 26 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania PSP (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń)

Liczba zdarzeń przekazanych do PSP w rozbiciu na dni tygodnia



Rysunek 27 Liczba zdarzeń przekazanych do PSP w rozbiciu na dni tygodnia

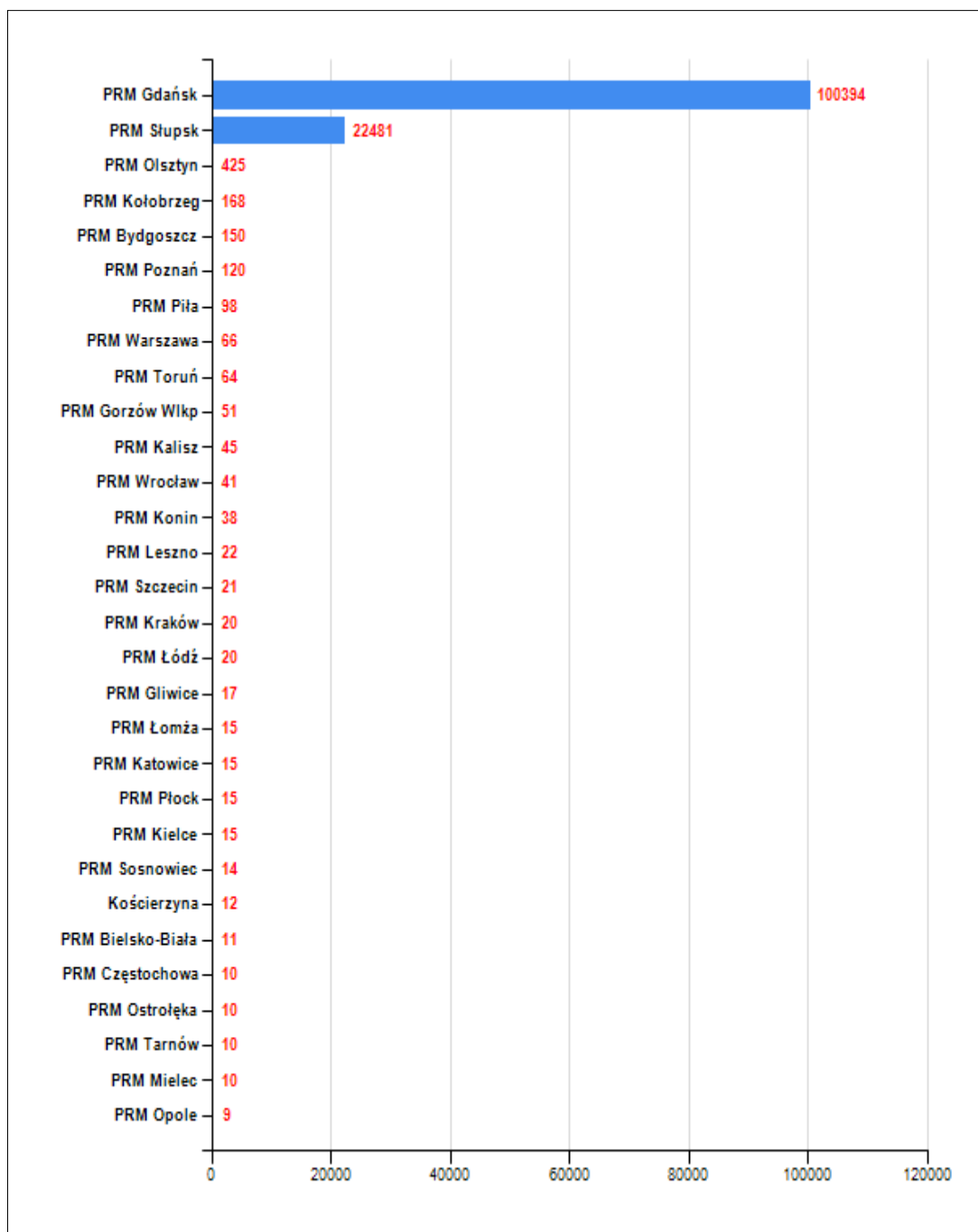
Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP



Rysunek 28 Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP

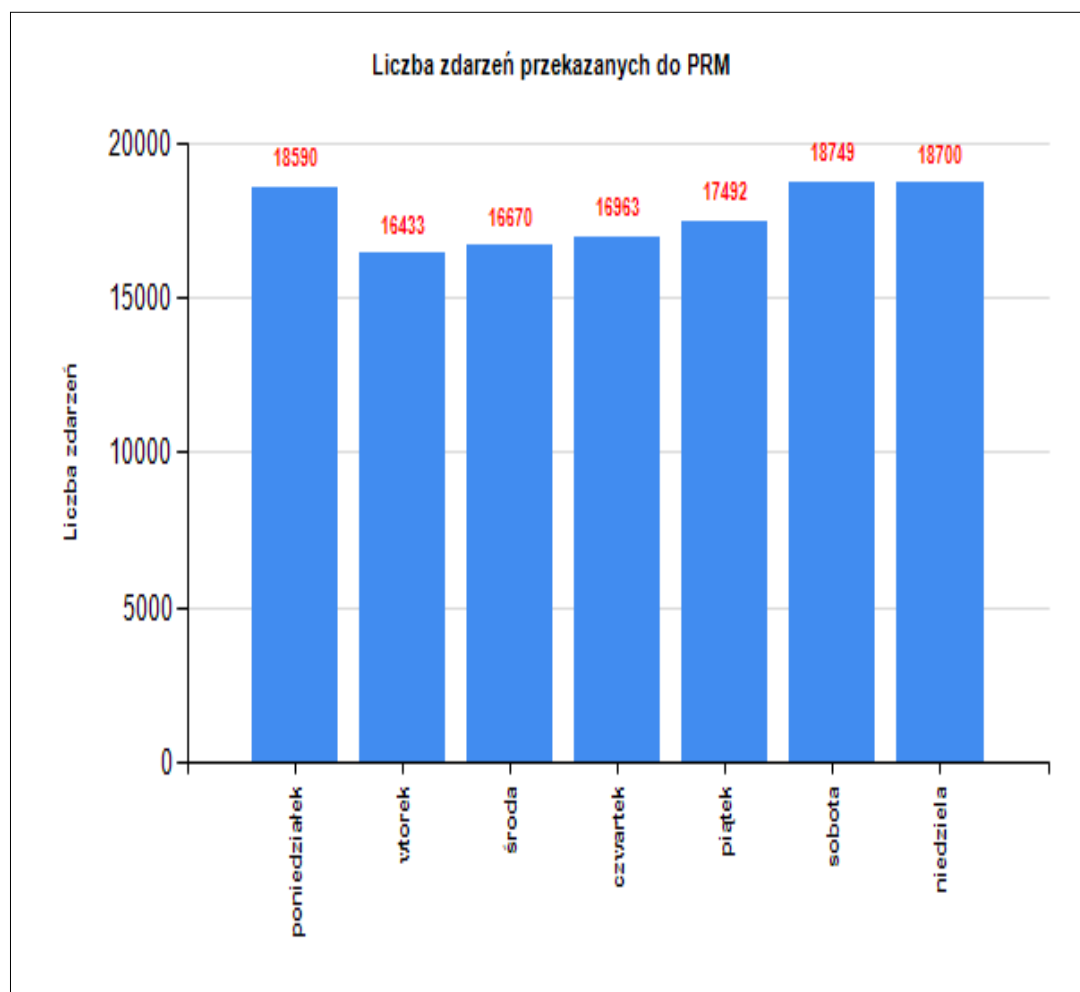
4.3. Państwowe Ratownictwo Medyczne

Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych dyspozytorni medycznych PRM



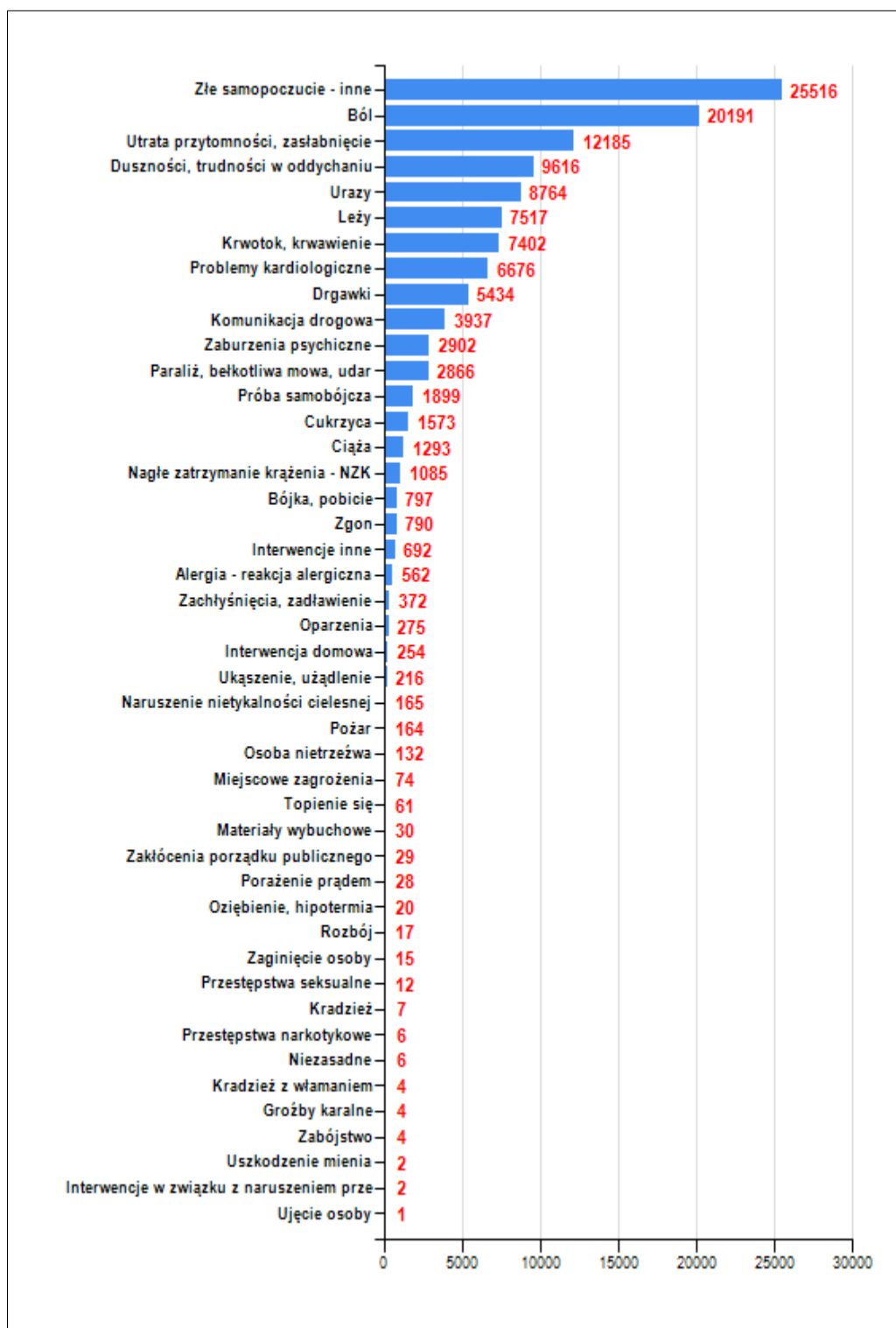
Rysunek 29 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych dyspozytorni medycznych (30 dyspozytorni o największej liczbie przekazanych zdarzeń)

Liczba zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM w rozbiciu na dni tygodnia



Rysunek 30 Liczba zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM w rozbiciu na dni tygodnia

Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM



Rysunek 31 Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM

4.4. Spotkania ze służbami - zakres tematyczny

W 2018 r. odbywały się spotkania z Policją, Państwową Strażą Pożarną oraz dyspozytorami medycznymi. W głównej mierze dotyczyły one wzajemnej współpracy i wymiany doświadczeń oraz pozwoliły na przybliżenie zakresu i specyfiki pracy wszystkich podmiotów.

4.5. Najczęściej pojawiające się problemy we współpracy

Wprawdzie większych problemów we współpracy systemu powiadamiania ratunkowego, w ocenianym okresie nie odnotowano, jednakże Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej w Gdańsku zgłosiła kilka zastrzeżeń wynikających m. in. z: prac serwisowych lub błędów operatorów tj. braku pełnej informacji dotyczącej zdarzenia (KM PSP Gdańsk), mylnie kierowanych formatek (niezgodnie z kompetencjami służb-KP PSP w Starogardzie Gdańskim), niejasności ze współpracą z dysponentami PRM – rejestr wyjazdów systemu SWD-PSP i informacje zawarte o czasach operacyjnych ZRM nie odzwierciedlały stanu faktycznego. Występowały sytuacje w których fizycznie zespołu PRM jeszcze na miejscu działań nie było, a czasy pokazywały co innego. Często nie było możliwe ustalenie czy ZRM faktycznie wyjechał i ile czasu będzie trwał dojazd na miejsce zdarzenia. Sprawę utrudniał fakt, że w karcie zdarzenia nie było numeru dyspozytora, który ZRM dysponował, co uniemożliwiało szybki kontakt w przypadku powstałych wątpliwości i przekazania szczegółów z miejsca zdarzenia (KP PSP w Tczewie). Zgłoszono też brak możliwości odrzucenia formatek w przypadku stwierdzenia, że już takie zgłoszenie wpłynęło lub jest to błąd. Pomimo, iż występuje zakładka „odrzucić”, formatka wpływa ponownie, a operatorzy twierdzą że nie mogą jej cofnąć (KM PSP w Sopocie). Wskazano również, że zjawiskiem powodującym zaburzenia w czasie obsługi zdarzeń jest problem z powiadamianiem służby PRM poprzez kliknięcie jej ikony (przycisku) w karcie zdarzenia. W przypadku zdarzeń gdzie występuje konieczność udziału w zdarzeniu ZRM kliknięcie przycisku PRM jest niewystarczające, a obsługujący zdarzenie jest zmuszony powiadomić o zdarzeniu PRM telefonicznie. Natomiast SPZOZ Stacja Pogotowia Ratunkowego w Gdańsku wskazała na problemy z wymianą informacji, tj.: w zakresie formatek CPR-SWD PRM - częsty brak lub niewłaściwe współrzędne miejsca zdarzenia oraz to, że zdarzają się formatki bez połączenia telefonicznego. Wszystkie zgłoszone zastrzeżenia były na bieżąco omawiane i weryfikowane.

4.6. Najczęściej pojawiające się problemy

W ocenie SPZOZ w Gdańsku wskazano, że formatki docierają z opóźnieniem i dwukrotnie, natomiast w zakresie współpracy SWD z SICPR występują częste okna serwisowe, a system SICPR nie przekazuje informacji (statusów) o zadysponowaniu, wyjeździe pomiędzy ZRM, PSPi Policją. Natomiast jeśli chodzi o platformę PLI CBD to występują braki pełnych informacji albo pojawiają się one z opóźnieniem. Jednakże są to wszystko uwagi ogólne, na które CPR nie ma wpływu.

4.7. Ocena współpracy

Komenda Wojewódzka Policji w Gdańsku - po rozpoznaniu w jednostkach Policji garnizonu pomorskiego zagadnień dotyczących współpracy systemów informatycznych SWD Policji - CPR w roku 2018 stwierdzono, że proces przełączania numeru alarmowego 997 odbywał się bez zakłóceń. W okresie roku 2018 system SWD Policji w tym aspekcie, tj. przekazu zgłoszeń alarmowych pracował stabilnie także podczas wzmożonego przekazu formatek z CPR. Nie było potrzeby awaryjnego stosowania łączności telefonicznej, a organizacja współpracy z operatorami odbywała się w trybie roboczym i pozwalała na eliminowanie bieżących nieprawidłowości.

- Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej - osiemnastu komendantów powiatowych/miejskich oceniło komunikację pomiędzy systemami teleinformatycznymi jako stabilną. W jednym przypadku wniesiono uwagi (KP PSP Lębork), gdzie stwierdzono pojedyncze przypadki utraty stabilności komunikacji pomiędzy systemami, jednak nie trwającymi dłużej niż kilkadziesiąt sekund. Zdarzała się sporadycznie utrata połączenia na krótki czas. Nie wpłynęło to jednak na proces przyjęcia zgłoszenia, przywrócenie stanu połączenia następowało w większości przypadków po przesłaniu „testowej” formatki z CPR na prośbę Dyżurnego SKKP. W ocenie nie ujęto braków połączenia, które wynikały z wcześniej zaplanowanych prac serwisowych. W piętnastu stanowiskach kierowania nie odnotowano występowania awarii wymuszających przejście na model telefoniczny obsługi zgłoszeń. Komendanci powiatowi z Kartuz, Malborka i Pucka oraz Komendant Miejski z Sopotu poinformowali, że awarie powodujące konieczność przejścia na model telefoniczny obsługi zgłoszeń zdarzają się rzadko i są szybko naprawiane. Stwierdzono jednak, że łączność telefoniczna pomiędzy CPR-em a stanowiskami kierowania PSP jest wykorzystywana. W osiemnastu stanowiskach kierowania nie stwierdzono zjawiska zaburzeń w funkcjonowaniu systemu w czasie zwiększonej ilości przesyłanych formatek. Komendant Powiatowy PSP w Malborku sygnalizował chwilowe opóźnienia dotyczące akceptacji wpływającej formatki, nie mającej jednak znaczącego wpływu na obsługę zdarzenia i funkcjonowania systemu.
- Stacja Pogotowia Ratunkowego w Słupsku - System SWD PRM w dyspozytorni DM11 02 w Słupsku pod względem stabilności komunikacji systemów oraz awarii wymuszających przejście na model telefoniczny pracował stabilnie i poprawnie. Poza planowanymi pracami w systemie SI CPR nie występowały żadne awarie wymuszające przeniesienie obsługi zgłoszeń na numery podkładowe. Nie zgłaszano też problemów ze współpracą systemów w czasie zwiększonej ilości przesyłanych do podległych stanowisk formatek kierowanych z CPR.
- Stacja Pogotowia Ratunkowego w Gdańsku – oceniła funkcjonowanie systemu jako poprawne, za wyjątkiem zastrzeżeń, które zostały opisane w części dotyczącej problemów we współpracy.

5. Upowszechnianie wiedzy o CPR i numerze alarmowym 112

Działania w zakresie upowszechniania wiedzy o CPR i numerze alarmowym 112 w 2018 r. obejmowały w szczególności organizację spotkań w siedzibie Centrum, które odwiedziło ok. 450 osób. Były to w większości dzieci ze szkół podstawowych, gimnazjalnych, oraz przedszkolaki. Nasze centrum odwiedzili również studenci Akademii Morskiej, Akademii Marynarki Wojennej, Politechniki Gdańskiej, słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku oraz żołnierze. W ramach prowadzonych zajęć odbywały się pogadanki na temat struktury i działalności CPR oraz istoty numeru alarmowego, a także odbywały się zajęcia praktyczne z udzielania pierwszej pomocy. Edukacja w tym zakresie, w szczególności wśród dzieci i młodzieży pozwoli w przyszłości na budowaniu właściwych zachowań w sytuacjach zagrożenia życia, zdrowia i mienia. Optymalizacja funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego była wpisana jako cel priorytetowy w Rocznym Planie Pracy Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego na rok 2018. Najważniejszym zadaniem służącym realizacji tego celu była właśnie edukacja społeczeństwa, w tym dzieci i młodzieży, w zakresie poprawnego powiadamiania służb ratunkowych na miejsce zdarzenia za pomocą numeru alarmowego 112.

6. Podsumowanie

Wszystkie działania, które podejmowaliśmy w minionym roku ukierunkowane były na poprawę jakości i sprawności funkcjonowania naszego centrum. Zorganizowane spotkania i szkolenia ze służbami pozwoliły na przybliżenie zakresu i specyfiki pracy wszystkich podmiotów uczestniczących w systemie powiadamiania ratunkowego. Aby wypracować jeszcze efektywniejszy model organizacji współdziałania i sprawniejsze reagowanie na zgłoszenia alarmowe niezbędna jest kontynuacja współpracy w zakresie szkoleniowym.

Pomimo tego, że w ubiegłym roku w CPR w Gdańsku zmieniła się obsada na stanowisku kierownika oddziału oraz pracownika administracyjnego, udało się zrealizować większość zaplanowanych przedsięwzięć.

W 2018 r. nastąpiło również zmniejszenie liczby czynnych operatorów, wielu doświadczonych pracowników odeszło do innej, lepiej płatnej pracy, albo zwolniło się z powodu tzw. „wypalenia zawodowego”. Ustabilizowanie sytuacji kadrowej wymaga czasu oraz zastosowania różnych form i sposobów zachęcających ludzi do zatrudnienia się w Centrum. Równie istotną kwestią jest utrzymanie obecnych pracowników, których doświadczenie zdobyte podczas pracy na stanowisku operatora jest niezwykle cenne.

Jednakże, mimo istotnych braków kadrowych, i tym samym znacznego obciążenia pracą czynnych operatorów, udało się sprawnie przeprowadzić w naszym województwie przełączenie numeru 997.

Tylko wzajemna współpraca wszystkich służb uczestniczących w systemie powiadamiania ratunkowego przyczyni się do poprawy jakości i sprawności obsługi zgłoszeń alarmowych, a działania edukacyjne skierowane do społeczeństwa w zakresie upowszechniania wiedzy o CPR i numerze alarmowym 112 pozwolą na zmniejszenie ilości zgłoszeń fałszywych i niezasadnych oraz uświadomią, że numer alarmowy 112 służy ratowaniu życia, zdrowia i mienia.

Spis rysunków

Rysunek 1 Obciążenia połączeniami przychodzącymi operatorów numerów alarmowych w rozbiciu na miesiące.....	5
Rysunek 2 Średnia liczba połączeń przypadających na operatora numerów alarmowych w ciągu zmiany dziennej i nocnej.....	5
Rysunek 3 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na miesiące	6
Rysunek 4 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na godziny.....	6
Rysunek 5 Liczba połączeń przychodzących w rozbiciu na dni tygodnia	7
Rysunek 6 Liczba połączeń przychodzących przekazanych do innych CPR w rozbiciu na miesiące.....	7
Rysunek 7 Liczba połączeń przychodzących przekazanych z innych CPR w rozbiciu na miesiące	8
Rysunek 8 Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych	8
Rysunek 9 Liczba zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w rozbiciu na miesiące	9
Rysunek 10 Liczba zgłoszeń niezasadnych w rozbiciu na godziny	10
Rysunek 11 Procentowy udział zgłoszeń zasadnych, niezasadnych, anulowanych w stosunku do wszystkich połączeń	11
Rysunek 12 Liczba zdarzeń w rozbiciu na miesiące	11
Rysunek 13 Liczba zdarzeń w rozbiciu na godziny.....	12
Rysunek 14 Liczba zdarzeń w rozbiciu na dni tygodnia	13
Rysunek 15 Liczba zdarzeń określona po lokalizacji miejsca zdarzenia (30 powiat, z których przyjęto najwięcej zdarzeń) -	14
Rysunek 16 Liczba zdarzeń w rozbiciu na kategorie	15
Rysunek 17 Średni czas oczekiwania na odbiór połączenia w rozbiciu na miesiące.....	16
Rysunek 18 Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na godziny	17
Rysunek 19 Średni czas oczekiwania na odbiór połączeń w rozbiciu na dni tygodnia	18
Rysunek 20. Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące.....	18
Rysunek 21 Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych (w sekundach) w rozbiciu na miesiące.....	19
Rysunek 22 Liczba zdarzeń przekazanych do służb ratowniczych i pomocniczych w rozbiciu na miesiące.....	20
Rysunek 23 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania Policji (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń)	21
Rysunek 24 Liczba zdarzeń przekazanych do Policji w rozbiciu na dni tygodnia	22
Rysunek 25 Kategorie zdarzeń przekazanych do Policji.....	23
Rysunek 26 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych stanowisk kierowania PSP (30 stanowisk o największej liczbie przekazanych zdarzeń)	24
Rysunek 27 Liczba zdarzeń przekazanych do PSP w rozbiciu na dni tygodnia.....	25
Rysunek 28 Kategorie zdarzeń przekazanych do PSP	26
Rysunek 29 Liczba zdarzeń przekazanych do poszczególnych dyspozytorni medycznych (30 dyspozytorni o największej liczbie przekazanych zdarzeń)	27
Rysunek 30 Liczba zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM w rozbiciu na dni tygodnia.....	28
Rysunek 31 Kategorie zdarzeń przekazanych do dyspozytorni medycznych PRM	29

Spis tabel

Tabela 1 Znajomość języków obcych.....	4
--	---