Serviciul 112 a prezentat realizările anului 2025 în cadrul ședinței de bilanț de Ziua Numărului European de Urgență

Bilanț 2025: Serviciul 112 avansează în digitalizare, formare și cooperare internațională

În ziua dedicată Numărului European de Urgență 112, Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 a prezentat în cadrul ședinței de bilanț progresele realizate în 2025, evidențiind investițiile în tehnologie, formarea personalului și cooperarea interinstituțională, toate menite să asigure un răspuns mai rapid și mai eficient cetățenilor în situații de urgență.

În anul 2025, Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112 a înregistrat progrese semnificative în consolidarea capacității operaționale și în îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor. Activitatea instituției s-a concentrat pe creșterea performanței, modernizarea tehnologică, dezvoltarea instituțională și consolidarea cooperării interinstituționale, pentru a asigura un răspuns rapid și eficient în situațiile de urgență.

Modernizarea tehnologică

Pe parcursul anului 2025, Serviciul 112 a continuat modernizarea Sistemului Informațional Automatizat 112, cu accent pe optimizarea proceselor operaționale, modernizarea instrumentelor tehnologice și consolidarea colaborării interinstituționale. Au fost elaborate proiectări arhitecturale pentru integrarea SIA 112 cu alte sisteme și rețele. A fost creat un mediu de testare și instruire pentru personalul tehnic, iar operatorii au participat la sesiuni practice pentru familiarizarea cu noile funcționalități.

În parteneriat cu specialiști din Cehia, a fost avansată implementarea portalului NG-SOS, care permite localizarea apelantului, partajarea locației în timp real, transmiterea de mesaje text, imagini și video, comunicarea live cu operatorii 112 și traducerea automată a conversațiilor, precum și transmiterea rapidă a cazurilor către serviciile specializate de urgență, sprijinind integrarea aplicației Pan-Europene de Urgență (PEMEA) și creșterea acurateței evaluării situațiilor de urgență.

De asemenea, Serviciul 112 se află în faza de testare a preluării apelurilor eCall, un sistem care apelează automat numărul de urgență în cazul unui accident rutier grav, iar din martie 2026 va fi pregătit tehnic pentru recepționarea semnalelor. Proiectul eCall face parte dintr-un consorțiu internațional cu 38 de beneficiari din opt state membre UE și șase parteneri din patru țări, cu un buget total de 19,2 milioane de euro, jumătate finanțat de Uniunea Europeană, având ca obiectiv modernizarea tehnologică și alinierea la standarde europene pentru un răspuns rapid și eficient în situațiile de urgență.

Indicatori de performanță în 2025

▶Numărul apelurilor non-urgente a scăzut la 735.473, reprezentând 33,1% din total, față de 35,4% în 2024 și cu 14% mai puțin decât în 2023, reflectând instruirea operatorilor și campaniile de informare a populației;

▶Rata de răspuns în mai puțin de 10 secunde a fost de 89,4% pentru 1.793.647 apeluri.

Formare profesională și cooperare

Formarea profesională a continuat să fie o prioritate, fiind instruiți 115 angajați, reprezentând 100% din personal, iar procesul de instruire comună cu Serviciile Specializate de Urgență s-a desfășurat permanent, adaptat la noile tehnologii și experiența acumulată, consolidând cooperarea cu aceste servicii și sporind capacitatea de reacție și eficiența răspunsului în situații critice.

Priorități pentru 2026

▶Extinderea digitalizării și interoperabilității;

▶Modernizarea tehnologiilor de comunicații de urgență;

▶Actualizarea documentelor strategice și normative;

▶Optimizarea managementului operațional și al resurselor umane;

▶Consolidarea calității și evaluării interacțiunii cu cetățenii;

▶Reducerea apelurilor non-urgente;

▶Implementarea standardelor ISO 9001 și EENA pentru servicii de urgență de înaltă calitate.

În acest context, directorul Serviciului 112, Anatolie Viniciuc, a declarat:

„Fiecare apel la 112 contează și fiecare cetățean merită să primească răspuns rapid și profesionist. În 2025 am făcut pași importanți: am modernizat tehnologia, am instruit operatorii și am consolidat cooperarea cu serviciile de urgență. În 2026 vom continua

să ne îmbunătățim performanța și să fim alături de cetățeni în momentele critice, pentru că misiunea noastră este să facem viața oamenilor mai sigură."

Ministra Afacerilor Interne, Daniela Misail-Nichitin, împreună cu secretarul de stat Alexandru Bejan, au remarcat profesionalismul echipei Serviciului 112 și au reafirmat angajamentul instituției de a continua modernizarea și consolidarea serviciilor de urgență pentru cetățeni.

Prin abordarea integrată a tuturor acestor domenii, Serviciul 112 își consolidează poziția de instituție modernă, eficientă și orientată către nevoile cetățenilor, capabilă să răspundă provocărilor actuale și viitoare din domeniul comunicațiilor de urgență.