Oświadczenie złożone
przez senator Ewę Monikę Kaliszuk
na 63. posiedzeniu Senatu
w dniu 22 lipca 2026 r.

Oświadczenie skierowane do ministra spraw wewnętrznych i administracji Marcina Kierwińskiego oraz do wiceprezesa Rady Ministrów, ministra cyfryzacji Krzysztofa Gawkowskiego

Szanowni Panowie Ministrowie!

Realizacja celów ustawy o ochronie ludności i obronie cywilnej wymaga nie tylko budowy nowoczesnych systemów i infrastruktury, lecz także systematycznego wzmacniania kompetencji obywateli w zakresie właściwego reagowania na sytuacje zagrożenia oraz skutecznego korzystania z systemu powiadamiania ratunkowego. System powiadamiania ratunkowego jest jednym z najważniejszych elementów bezpieczeństwa państwa. W ostatnich latach został on znacząco rozwinięty pod względem zarówno organizacyjnym, jak i technologicznym. Powstały centra powiadamiania ratunkowego, wdrożono jednolity system obsługi zgłoszeń, rozwijana jest aplikacja Alarm112, a administracja publiczna prowadzi działania edukacyjne związane z funkcjonowaniem numeru alarmowego 112. Warto również podkreślić znaczenie Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112, spotkań edukacyjnych organizowanych w szkołach, dni otwartych centrów powiadamiania ratunkowego, konkursów, wydarzeń lokalnych oraz licznych inicjatyw podejmowanych przez wojewodów, operatorów CPR, służby i samorządy. Na uznanie zasługują również działania rządu związane z budowaniem odporności państwa i przygotowaniem obywateli do reagowania w sytuacjach kryzysowych, czego przykładem jest opracowanie i upowszechnienie „Poradnika bezpieczeństwa".

Do mojego biura senatorskiego zgłosili się jednak przedstawiciele środowiska operatorów centrów powiadamiania ratunkowego, którzy doceniając dotychczas podejmowane inicjatywy, zwracają uwagę na potrzebę ich dalszego rozwoju oraz większej koordynacji.

Z przekazywanych przez nich informacji wynika, że obecne działania edukacyjne mają przede wszystkim charakter lokalny i okazjonalny. Ich zakres często uzależniony jest od zaangażowania poszczególnych centrów powiadamiania ratunkowego, wojewodów, samorządów czy konkretnych osób podejmujących inicjatywy edukacyjne. W efekcie mieszkańcy poszczególnych regionów mają nierówny dostęp do wiedzy dotyczącej funkcjonowania numeru alarmowego 112 oraz zasad skutecznego wzywania pomocy. Operatorzy CPR wskazują również, że podczas codziennej obsługi zgłoszeń bardzo często spotykają się z sytuacjami, w których osoby dzwoniące nie wiedzą, z jaką instytucją się kontaktują, nie rozumieją roli operatora numeru alarmowego, mają trudności z przekazaniem podstawowych informacji o miejscu zdarzenia lub nie wiedzą, jakie informacje należy podać w pierwszej kolejności. Część osób nadal nie ma pewności, jaka jest relacja pomiędzy numerem 112 a numerami alarmowymi poszczególnych służb. W sytuacjach silnego stresu powoduje to wydłużenie czasu niezbędnego do przyjęcia zgłoszenia i przekazania go właściwym służbom, podczas gdy każda minuta może decydować o skuteczności udzielanej pomocy.

Przedstawiciele operatorów podkreślają jednocześnie, że nie tylko zgłaszają problemy, lecz także deklarują gotowość aktywnego udziału w opracowaniu materiałów edukacyjnych i kampanii społecznych. Dzięki codziennej pracy dysponują oni unikalną wiedzą dotyczącą najczęściej popełnianych przez obywateli błędów, problemów komunikacyjnych oraz rzeczywistych potrzeb informacyjnych społeczeństwa. Wydaje się, że doświadczenie to mogłoby zostać wykorzystane przy projektowaniu działań edukacyjnych państwa.

W mojej ocenie obecna sytuacja geopolityczna, trwająca wojna w Ukrainie, wzrost zagrożeń hybrydowych i cybernetycznych, ryzyko awarii infrastruktury krytycznej oraz wdrażanie nowych rozwiązań w zakresie ochrony ludności powodują, że edukacja obywateli w zakresie prawidłowego reagowania w sytuacjach zagrożenia powinna stać się jednym z trwałych elementów polityki bezpieczeństwa państwa.

W wielu państwach europejskich edukacja dotycząca numeru alarmowego 112 ma charakter systemowy i całoroczny. Obejmuje nie tylko dzieci i młodzież, lecz także osoby starsze, cudzoziemców, turystów oraz inne grupy wymagające dostosowanych form komunikacji. Warto rozważyć wykorzystanie tych dobrych praktyk również w Polsce. Zasadne wydaje się przygotowanie ogólnopolskiego programu edukacyjno-informacyjnego dotyczącego zasad korzystania z systemu powiadamiania ratunkowego, obejmującego m.in.:

— prawidłowe korzystanie z numeru alarmowego 112;

— rolę operatora centrum powiadamiania ratunkowego;

— zasady skutecznego przekazywania zgłoszeń;

— wykorzystanie aplikacji Alarm112 oraz nowoczesnych technologii wspierających lokalizację osoby zgłaszającej, w tym technologii Advanced Mobile Location (AML);

— postępowanie obywateli w sytuacjach zagrożeń naturalnych, technicznych, cybernetycznych i hybrydowych;

— materiały edukacyjne dla szkół, seniorów, cudzoziemców oraz innych grup odbiorców.

Program taki mógłby stanowić naturalne uzupełnienie działań prowadzonych w ramach budowania odporności państwa i zostać przygotowany we współpracy administracji rządowej, służb, przedstawicieli centrów powiadamiania ratunkowego, środowiska naukowego oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego.

W związku z powyższym zwracam się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania.

1. Czy Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Ministerstwo Cyfryzacji prowadzą prace nad przygotowaniem długofalowego programu edukacyjno-informacyjnego dotyczącego funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego i zasad skutecznego wzywania pomocy?

2. Czy rozważane jest objęcie takich działań wspólną koordynacją na poziomie krajowym, tak aby zapewnić ich równomierną realizację na terenie całego kraju?

3. Czy przy opracowywaniu materiałów edukacyjnych planowane jest wykorzystanie doświadczeń operatorów centrów powiadamiania ratunkowego oraz włączenie ich przedstawicieli do prac nad programem?

4. Czy planowane jest rozszerzenie „Poradnika bezpieczeństwa" lub jego uzupełnienie o praktyczne informacje dotyczące skutecznego wzywania pomocy i funkcjonowania numeru alarmowego 112?

5. Czy rozważane jest powołanie międzyresortowego zespołu roboczego z udziałem przedstawicieli MSWiA, Ministerstwa Cyfryzacji, Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, pełnomocnika rządu do spraw społeczeństwa obywatelskiego, centrów powiadamiania ratunkowego, służb oraz organizacji społecznych w celu wypracowania kompleksowego programu edukacji obywateli w tym zakresie?

Jestem przekonana, że dalszy rozwój systemu powiadamiania ratunkowego powinien obejmować zarówno inwestycje w nowoczesne technologie, jak i konsekwentne budowanie świadomości obywateli. Nawet najlepiej wyposażony system nie będzie w pełni skuteczny bez odpowiedniego przygotowania społeczeństwa do właściwego reagowania w sytuacjach zagrożenia. Z kolei świadomy obywatel, potrafiący szybko i skutecznie wezwać pomoc, staje się ważnym elementem systemu bezpieczeństwa państwa.

Ewa Monika Kaliszuk
senator RP