

Când apelăm 112?

Apelarea numărului **112** reprezintă o cale rapidă de a comunica cu dispeceratele de urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanță) în timpul unei situații de urgență.

Sistemul **112** funcționează la nivelul întregii țări, în toate rețelele de telefonie, fixe sau mobile.

Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență este construit prin crearea centrelor de preluare a apelurilor de urgență și dotarea acestora cu un sistem operativ de telecomunicații, destinat anunțării, recepționării, prelucrării și transmiterii către serviciile solicitate a apelurilor de urgență, în mod centralizat și unitar. Sistemul este folosit și pentru comunicarea între serviciile specializate de intervenție ale Poliției, Pompierilor, Ambulanței, care au obligația de a acționa în cazul apelurilor de urgență.

Funcționarea acestui sistem integrat înscrie România în starea de normalitate a țărilor europene. Eficiența acestui sistem va depinde în mare măsură și de promptitudinea cu care vor acționa serviciile de intervenție (Poliția, Pompierii, Ambulanța etc.) în situațiile de criză semnalate prin apelurile de urgență.

Personalul Centrelor de preluare a apelurilor de urgență **112** este compus din profesioniști care răspund la apelurile de urgență 24 din 24 de ore. Ei sunt instruiți pentru a asista apelanții în cazuri de urgență și a-i ajuta în cel mai scurt timp posibil.

Serviciul de Urgență **112** are ca obiectiv salvarea vieții, proprietății și a mediului.

Centrele de preluare a apelurilor de urgență dispun de o bază de date care îi ajută pe operatorii **112** să localizeze *apelul, incidentul produs și resursele de intervenție cele mai apropiate.*

Modalitatea de procesare a unui caz

- un cetățean apelează **112** pentru a semnală un accident de circulație grav, soldat cu victime omenești;
- sistemul identifică numărul de telefon al persoanei care a semnalat cazul;
- se determină numele și adresa abonatului postului telefonic prin căutare automată în baza de date (la fel se procedează și în țările Uniunii Europene, S.U.A. și Canada, fiind o măsură necesară pentru aflarea veridicității apelului);
- operatorul cere apelantului date despre natura cazului;
- se transmit toate datele la dispeceratele Poliției, Ambulanței și Pompierilor, în funcție de natura cazului (această operațiune se realizează în 2-3 secunde);
- dispecerii stabilesc rapid mijloacele de intervenție care participă la soluționarea cazului, având la dispoziție aplicația AVL (Localizare Automată a Vehiculelor);
- pe hartă se afișează conexiunea caz – mijloace de intervenție.

Există toate premisele ca prin utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane implicate în rezolvarea urgențelor să se micșoreze considerabil timpul de intervenție. Acest lucru este posibil și datorită unicității numărului și prin transferul simultan al datelor către agențiile de urgență.

Convorbirile efectuate în sistemul **112** sunt înregistrate.

Determinarea automată a numărului și locației urgențelor permite identificarea apelurilor false și/sau injurioase.

Apelul la numărul unic 112 este universal și gratuit și poate fi apelat din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă.

Abonații care apelează **112** nu plătesc sume suplimentare la factura telefonică.

Dacă sunați la 112 trebuie să anunțați următoarele:

- Ce urgență aveți;
- Unde este urgența;
- Unde vă aflați;
- De la ce număr de telefon sunați;
- Cum vă numiți.

Operatorul evaluează urgența apelantului în funcție de informațiile primite și transmite aceste informații la agenția/agențiile de urgență abilitate în rezolvarea cazului respectiv. Dacă este nevoie de intervenția tuturor agențiilor, datele preliminare ale cazului sunt transmise simultan, în maximum 2-3 secunde.

După furnizarea acestor date trebuie să rămâneți la telefon pentru a fi puși în legătură cu agenția de urgență de care aveți nevoie și pentru a primi eventuale recomandări.

Dacă legătura cu numărul **112** se întrerupe, trebuie să sunați din nou. Rămâneți calmi și răspundeți la toate întrebările; nu închideți până când nu vi se spune.

Cum să fiți pregătiți pentru o situație de urgență

- Există probabilitatea ca fiecare dintre noi să fie nevoit să folosească **112** măcar o dată în viață.
- **112** nu reprezintă doar un număr de telefon, ci un ajutor rapid care depinde de informațiile vitale pe care le oferiți.
- Când o persoană nu este pregătită să anunțe o urgență pot apărea frica, panica și confuzia. Din fericire, dacă o persoană este pregătită și aplică unele principii și proceduri de bază, aceasta poate anunța adecvat o urgență.
- Când sunteți puși în fața unei situații de urgență, fiți calmi. Este foarte important să vă concentrați asupra a ceea ce urmează să solicitați și să răspundeți corect la întrebările puse de operatoarele. Evaluați situația, adunându-vă gândurile, înțelegeți ceea ce se întâmplă. Întrebați-vă: „Ce trebuie să fac?”, apoi treceți imediat la acțiune.
- Trebuie să evitați cu orice preț panica pentru a putea face față situației în mod inteligent. Nu uitați că timpul este extrem de prețios în cazul unei urgențe.
- Dacă țineți cont de aceste sfaturi puteți contribui la salvarea unei vieți, puteți împiedica extinderea unui incendiu în împrejurimi, puteți preveni o crimă sau o infracțiune și puteți contribui la prinderea un criminal sau a unui infractor.

Cum folosim telefonul mobil?

- telefonul dumneavoastră mobil poate fi setat să apeleze **112** apăsând doar pe o tastă, însă, ATENȚIE, puteți apela accidental la **112** și să nu știți;
- folosiți telefonul cu grijă pentru a preveni apelarea automată din greșeală a numărului **112**!
- în cazul în care aveți activată opțiunea „Număr ascuns”, sistemul **112** are capacitatea de a determina automat numărul și locația dumneavoastră!
- părinții trebuie să îi învețe pe copii să folosească telefonul mobil pentru a suna, în caz de urgență, la **112**!
- dacă vă aflați într-o zonă în care furnizorul dumneavoastră de telefonie mobilă nu are acoperire și trebuie să sunați de urgență la **112**, nu desperați! Apelul la **112** va fi preluat de alt operator de telefonie mobilă care are acoperire în zona respectivă;
- apelul de la un telefon mobil cu cartelă reîncărcabilă nu furnizează încă identitatea dumneavoastră. Răspundeți corect la întrebările operatoarei și dați amănunte despre locația exactă a urgenței (puncte de reper).

Sunați la **112** doar dacă aveți o urgență!

**Centrele de Urgență
funcționează permanent,
24 din 24 de ore,
7 zile pe săptămână**

Când secundele contează, răspundeți urgent la întrebările puse de operatoarea 112! Înainte de a formula 112 trebuie să cunoașteți numărul de telefon de la care sunați, altfel apelul dumneavoastră poate fi evaluat ca neserios. În acest caz nu veți primi ajutorul cerut!

Dacă doriți să beneficiați de serviciile puse la dispoziție prin sistemul **112**, nu ezitați să vă dați datele cerute de operator! Apelul la **112** este posibil și în situația în care, în urma neplății abonamentului, operatorul v-a întrerupt accesul la convorbirile telefonice.

NU UITAȚI!

ÎNAINTE DE A PORNI LA DRUM, ASIGURAȚI-VĂ CĂ BATERIA TELEFONULUI ESTE ÎNCARCATĂ!

Dacă bateria este pe sfârșite, s-ar putea să dați un singur telefon. În acest caz fiți gata să furnizați informații complete despre natura urgenței pe care doriți să o semnalati.