



## 112 ÎN ROMÂNIA

Din luna martie 2005 a fost introdus în România Sistemul Național Unic pentru Apel de Urgență (SNUAU). De asemenea, este reglementată unitar introducerea numărului european pentru apeluri de urgență, **112**, a sistemului tehnic și organizațional al recepționării și transmiterii apelurilor de urgență referitoare la incendii, accidente, urgențe medicale, dezastre și alte evenimente care implică intervenția rapidă a serviciilor specializate. Înființarea Sistemului Național Unic pentru Apel de Urgență a fost o prevedere care viza îndeplinirea sarcinilor din capitolul 19 - Telecomunicații și 24 - Justiție și Afaceri Interne din Programul Național de Aderare la Uniunea Europeană:

■ **Serviciul de Telecomunicații Speciale** este autoritatea competentă să instaleze, să opereze, să întrețină și să mențină, la nivelul cerințelor, sistemul **112**;

### CUM FUNȚIONEAZĂ SISTEMUL 112 ?

**Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU)** reprezintă o componentă importantă a obligațiilor serviciului universal, fiind prevăzut și în una din Directivele semnificative pentru politicile sectorului de telecomunicații din acquis-ul UE. Apelarea numărului **112** este gratuită și reprezintă o cale rapidă de a comunica cu dispeceratele de urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanța, Jandarmerie) în timpul unei situații de urgență. Sistemul **112** funcționează la nivelul întregii țări, în toate rețelele de telefonie, fixe sau mobile.

### **112 - respect și preocupare față de problemele cetățeanului**

Sistemul **112** vizează asigurarea protecției cetățenilor și un grad înalt de asistență indiferent de locul în care se află aceștia. Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU) 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 pentru comunicarea între serviciile specializate de intervenție ale Poliției, Pompierilor, Ambulanței și Jandarmeriei care au obligația să acționeze în cazul apelurilor de urgență. Eficiența acestui sistem depinde în mare măsură și de promptitudinea cu care acționează serviciile de intervenție în situațiile de urgență semnalate prin apelurile la

112. Dispeceratele 112 funcționează în fiecare reședință de județ. 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:

- **v i e ț i i**
- **p r o p r i e t ă ț i i**
- **m e d i u l u i**

### Modalitatea de procesare a unui caz

Un operator de la Centrul de preluare a apelurilor de urgență 112 va adresa anumite întrebări apelantului cu privire la natura urgenței pentru care solicită ajutor și va aprecia care dintre agențiile de urgență poate să răspundă corespunzător solicitantului.

**Dacă sunați la 112 trebuie să anunțați:**

- *Ce urgență aveți*
- *Locul evenimentului*
- *Unde va aflați*
- *De la ce număr de telefon sunați*
- *Cum va numiți*

Centrele de preluare a apelurilor de urgență dispun de o baza de date care îi ajută pe operatorii de la 112 să localizeze *apelul, incidentul produs și resursele de intervenție cele mai apropiate*. În vederea soluționării cazurilor de urgență, se folosește și aplicația **AVL (Automatic Vehicle Location)** care identifică poziția mașinilor de intervenție la situațiile de urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanță și Jandarmerie) dotate cu echipamente de comunicații radio care conțin un subsistem GPS. 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.**

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

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

### **Exemplu de procesare a unui caz:**

- un cetățean apelează 112 pentru a semnală o urgență;
- sistemul identifică numărul de telefon al persoanei care a semnalat cazul;
- se determină numele și adresa abonatului postului telefonic prin cautare 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 harta din fiecare dispecerat se afișează conexiunea caz - mijloace de intervenție;

În baza legii, confidențialitatea în legătură cu datele celor care apelează **112** sau referitoare la urgențele pentru care s-a sunat este o obligație a Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU) și a personalului său.

Utilizarea resurselor materiale și umane la intervenția de urgență este mult mai eficientă și reprezintă un instrument deosebit de util în rezolvarea situațiilor de urgență. În acest fel, cele mai apropiate echipe de intervenție vor sosi la fața locului, economisind minute importante în salvarea unei vieți omenești.

**112** este număr comun cu Uniunea Europeană, benefic pentru turiști și oameni de afaceri străini aflați pe teritoriul României.

Prin **112** va exista o singură cale de comunicare ce va activa simultan toate serviciile implicate în rezolvarea urgențelor. Utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane implicate în rezolvarea urgențelor micșorează considerabil timpul de intervenție.

Convorbirile efectuate în sistemul **112** sunt înregistrate și se păstrează 10 ani. Determinarea automată a numărului și locației urgențelor permite identificarea apelurilor false și/sau injurioase. Apelarea abuzivă sau falsă a Numărului Unic de Urgență **112** este contravenție și se sancționează cu amendă de la 100 la 500 de lei. Cei care sună și anunță amplasarea unui dispozitiv exploziv intra sub incidența legii penale și pot fi acuzați de terorism sau tentativă de terorism. Pentru astfel de fapte legea prevede închisoare de la 3 la 10 ani.

**Apelul la 112 este gratuit.**

**Principalele evenimente pentru care cetățenii pot apela la 112 sunt:**

- \*omor;
- \*atac armat;
- \*atentat;
- \*tâlhărie;
- \*tulburarea gravă a ordinii și liniștii publice;
- \*dezertări;
- \*evadări;
- \*trafic și consum de droguri;
- \*furturi;
- \*accident de circulație soldat cu victime sau cu persoane blocate în autovehicule;
- \*explozii;
- \*electrocutări;
- \*căderi de la înălțime;
- \*surpări de teren;
- \*accident grav la metrou;
- \*accident de aviație;
- \*accident feroviar;
- \*urgente medicale care necesită intervenția Ambulanței.
- \*stingerea și lichidarea incendiilor
- \*activități de descarcerare
- \*salvarea sau protejarea oamenilor, animalelor și bunurilor aflate în pericol
- \*limitarea și înlăturarea urmărilor accidentelor, catastrofelor și calamităților naturale
- \*transport de apă pentru populația afectată de producerea unor dezastre;
- \*evacuarea apei din subsolurile clădirilor sau din fântâni după producerea de inundații;
- limitarea, colectarea sau îndepărtarea unor produse poluante;
- \*salvări de la înălțime;
- \*asanarea muniției neexplodate

## **CUM SA FIȚI PREGĂTIȚI PENTRU O SITUAȚIE DE URGENȚĂ**

Exista probabilitatea ca fiecare dintre noi să fie nevoit să folosească 112 măcar o dată în viața. **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 operator. 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 unui criminal sau infractor.

**CÂND SECUNDELE CONTEAZĂ, RĂSPUNDEȚI URGENT LA ÎNTREBĂRILE PUSE DE OPERATOAREA DE LA 112 ! ÎNAINTE DE A FORMA 112 TREBUIE SĂ CUNOAȘTEȚI NUMĂRUL DE TELEFON DE LA CARE SUNAȚI, ALTFEL APELUL DUMNEAVOASTRĂ POATE FI EVALUAT CA NESERIOS.**

**Dacă doriți să beneficiați de serviciile puse la dispoziție prin sistemul 112, nu ezitați să dați datele cerute de operator!**