

# 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.

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

## CUM FUNCȚIONEAZĂ 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. Sistemul 112 vizează asigurarea protecției cetățenilor și un grad înalt de asistență indiferent de locul în care se află aceștia. 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. Utilizarea resurselor materiale și umane la intervenția de urgență este mult mai eficientă. În acest fel, cele mai apropiate echipe de intervenție vor sosi la fața locului, economisind minute importante în salvarea unei vieți omenești. 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. **112** este număr comun în Uniunea Europeană. Sistemul 112 funcționează la nivelul întregii țări, în toate rețelele de telefonie, fixe sau mobile. 112- **respect și preocupare față de problemele cetățeanului**

Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU) este constituit din centre de preluare a apelurilor de urgență, având ca dotare cu un sistem operativ de telecomunicații, pentru anunțarea, recepționarea, prelucrarea și transmiterea către serviciile specializate de intervenție ale Poliției, Pompierilor, Ambulanței și Jandarmeriei. 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 ca să asiste apelanții în cazuri de urgență și să-i ajute în cel mai scurt timp posibil. Serviciul de Urgență 112 are ca obiectiv salvarea:

- vieții
- proprietății
- mediului

## Modalitatea 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 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 harta din fiecare dispecerat se afișează conexiunea caz - mijloace de intervenție;
- dacă este nevoie de intervenția tuturor agențiilor, datele cazului le sunt transmise simultan, în maximum 2-3 secunde.

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

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

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

**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 în baza legii, confidențialitatea în legătură cu datele celor care apelează **11.2** 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.

Convorbirile din sistemul 112 sunt înregistrate și se păstrează 10 ani. Aflarea 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 11.2 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	explozii;	electrocutări;
căderi de la înălțime;	surpări de teren; accident de aviație;	accident grav la metrou
Accident feroviar	urgențe medicale	Incendii
salvarea oamenilor, animalelor și bunurilor aflate în pericol	înlăturarea urmărilor accidentelor, catastrofelor și	transport de apă pentru populația afectată de

	calamităților naturale	producerea unor dezastre;
evacuarea apei din subsolurile clădirilor sau din fântâni după producerea de inundații	îndepărtarea unor produse poluante;	salvări de la înălțime
asanarea muniției neexplodate		

**CUM SA 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 unui criminal sau infractor.

**CÂND SECUNDELE CONTEAZĂ, RĂSPUNDEȚI URGENT LA ÎNTREBĂRILE PUSE DE OPERATOAREA DE LA 1.1.2**

**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 **1.12**, nu ezitați să dați datele cerute de operator!