ПАМЯТКА АБОНЕНТУ
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Цели создания системы-112

Основными целями создания системы-112 в Российской Федерации являются:

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

Назначение системы-112

Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований и для решения следующих основных задач:

- прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);
- получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- анализ поступающей информации о происшествии;
- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;
- автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;
- регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;
- ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

Что такое номер «112»?

Несчастные случаи могут произойти в любом месте, в любое время. Это может случиться с вами, когда вы перемещаетесь по Российской Федерации и странам Европейского Союза или находитесь дома. В случае если вы попали в экстренную ситуацию, или стали свидетелем аварии, пожара, хищения, вы можете позвонить по номеру «112», чтобы сообщить о проблеме.

В России номер «112» является единым номером вызова служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Номер «112» доступен бесплатно как с фиксированных, так и мобильных телефонов, в том числе и с общественных телефонов-автоматов. Номер «112» не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования, вы также можете звонить по номерам 01 (101), 02 (102), 03 (103), 04 (104). Номер «112» также является единым европейским номером телефона экстренной помощи, доступным на всей территории Европейского Союза (ЕС), бесплатно.

Когда вы можете позвонить по номеру «112»?

Номер «112» в России предназначен для использования в экстренных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Если у вас возникла экстренная ситуация или проблема, когда требуется немедленная помощь служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;

- «Антитеррор».

Просто наберите номер «112» и вам придут на помощь. Не звоните по номеру «112» в случаях получения справочной информации иного характера, кроме экстренной ситуации. Для этого есть другие номера телефонов, самостоятельно найдите их в телефонных справочниках или интернете. Детей также нужно учить, в каких случаях и как звонить по номеру «112». Дети должны знать, что номер «112» предназначен только для экстренного использования. Помните, что даже при отсутствии *SIM-карты в телефоне, вы можете дозвониться по номеру «112». Поэтому не давайте детям телефон для игр. Никогда не используйте номер «112» для проверки работы телефона.*

Что вы должны делать, когда позвоните по номеру «112»?

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите оператору системы-112, какая у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Оператор попросит вас ответить на некоторые вопросы. Вы должны ответить на все вопросы, главное будьте спокойны. Вам обязательно придут на помощь. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии». Сообщите о характере вашего вызова (нужна пожарная охрана, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная службы газовой сети или служба «Антитеррор), а также о месте происшествия. Самое главное это место происшествия (!). Будьте готовы отвечать на вопросы оператора детально. В опасной для жизни ситуации, оператор будет продолжать задавать вопросы, в то время как службы экстренного реагирования отправятся к месту происшествия.

В зависимости от экстренной ситуации вам зададут типовые вопросы:

- точный адрес места происшествия и/или примерные ориентиры, схему проезда к месту происшествия;
- контактный номер телефона;
- ваше фамилию, имя, отчество;
- подробную информацию о происшествии.

Службу пожарной охраны следует вызывать при одном только подозрении, что где-то пахнет дымом или развивается пламя. При сообщении о пожаре, необходимо сказать, что в опасности находятся люди и имеются ли опасные вещества. Пожарной службой предусмотрен выезд по неясным, ошибочным подозрениям. Не бойтесь и не беспокойтесь вызывать их, по вашему мнению, зря – это их работа и спасение вашей жизни тоже.

Если вы оказались свидетелем или очевидцем преступления, административного правонарушения, или оно совершается на ваших глазах, вам необходимо:

- внимательно запомнить приметы злоумышленника (рост, одежда, обувь, характерные приметы);
- как можно быстрее позвонить с ближайшего телефона, телефона-автомата или сотового телефона по номеру «112» (во всех случаях звонок бесплатный) и сообщить о совершенном преступлении (правонарушения) с точным указанием вида преступления (правонарушения), времени, места, примет злоумышленника и в каком направлении он скрылся;
- при необходимости оказать пострадавшему первую медицинскую помощь. Дождаться наряда полиции, еще раз напомнить им вид преступления (правонарушения), время, место, приметы злоумышленника и в каком направлении он скрылся. Если в этом участвует транспортное средство, сообщите, цвет, год выпуска, марку автомобиля и в каком направлении оно движется, если это возможно.
- если вы или ваши знакомые располагают информацией о готовящихся преступлениях, местонахождении скрывающихся преступников, местах хранения наркотиков, оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и взрывных устройств и т.п., то вы можете передать ее на условиях анонимности по номеру «112».
- при необходимости можете оставить свои контактные телефоны, для того чтобы с вами связались сотрудники соответствующих служб.

Если вы вызываете скорую помощь, то будьте готовы ответить на некоторые вопросы о пациенте или пострадавшем:

- номер телефона, с которого звоните (этот необходимо в случаях разъединения звонка, чтобы связаться с вызывающим и уточнить информацию, которую не успели записать);

- пол больного;
- приблизительный возраст;
- что случилось;
- когда случилось;
- какие проявления заставили вызвать «скорую»;
- что вы предприняли;
- адрес, где находится больной (в случаях нахождения больного на улице, необходимо указать четкие ориентиры; в случаях вызова на квартиру указать: место ближайшего заезда к дому, номер подъезда, этажа, кодового замка);
- фамилию, имя, отчество вызывающего.

Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут бригаде «скорой» быстрее приехать к больному или пострадавшему. После того как ваш вызов передадут в службу скорой помощи диспетчер «03» сам решит, какую бригаду к вам направить. На многих подстанциях помимо линейных бригад существуют специализированные бригады. Это может быть: кардиологическая, педиатрическая, психиатрическая бригада и т. д. Для того чтоб диспетчеру было проще разобраться какой специалист нужен по конкретно вашему вызову, надо четко и правильно сообщать о случившемся. Даже в случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязательно надо указать, примерное количество пострадавших, есть ли среди пострадавших дети или нет, какова тяжесть состояния участников аварии и т.д. Если, что-либо произошло с вами или вашими знакомыми, у вас имеется транспорт и состояние больного позволяет самостоятельно добраться до близлежащего стационара, то вы можете это сделать, не дожидаясь приезда бригады скорой помощи. В любом стационаре города Вас примут и окажут первую помощь, а при необходимости госпитализируют. Любая дополнительная информация об экстренной ситуации поможет отправить соответствующие службы и оборудование к месту происшествия.

Некоторые запреты по номеру «112»

Никогда не делайте пробный вызов по номеру «112». Пробные звонки занимают оператора и телефонные линии. В Системе-112 всегда должны быть свободные линии доступные для людей, которые звонят по экстренным ситуациям.

Если вы случайно позвонили в Систему-112, не вешайте трубку, пусть оператор знает, что вы случайно набрали номер. При наборе номера «112» Система-112 выдает оператору, как номер телефона, с которого был вызов, так и местонахождение телефона.

В случаях, когда звонок был сброшен, оператор Системы-112, будет пытаться вам перезвонить для проверки, есть ли экстренная ситуация. К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.

112 SMS-сервис

112 SMS-сервис позволяет глухим, глухонемым и слабослышащим людям отправить SMS–сообщение в Систему-112 для его дальнейшей обработки и доставки в службы экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- спасателей;
- «Антитеррор».

Для удобства общения, лучше сразу указать в сообщении на отсутствие возможности принять обычный звонок (написав – я глухой или я немой и т.д.), что сократит время приема Вашего сообщения, т.к. в противном случае оператор Системы-112 получив сообщение, постарается Вам перезвонить. Будете готовы к тому, что Вам потребуется указать что случилось, адрес вашего местонахождения, Ваши Фамилию Имя Отчество и год рождения.

Существуют ограничения на использование SMS–технологии и все пользователи сами должны знать эти условия. Если вы в состоянии сделать голосовой звонок на номер «112», лучше сделайте это.

Помните!

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования (пожарной, скорой помощи и полиции). Сообщите оператору системы-112, какая служба реагирования необходима в срочном порядке. Например, автокатастрофа с серьезной травмой, потребует скорой помощи и полиции. Больше всего нужна машина скорой помощи, чтобы срочно разобраться с потерпевшим. Сообщите оператору, что требуется скорая помощь. Система-112 имеет прямую связь со всеми экстренными службами, и в случае необходимости передает им всю информацию для организации немедленного реагирования.