

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** 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.

112 - respect și preocupare față de problemele cetățeanului!

Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență este constituit în scopul furnizării către cetățeni a Serviciului de urgență 112 și asigură preluarea apelurilor de urgență de la cetățeni și, după caz, transmiterea acestora către agențiile specializate de intervenție, sau al prelucrării lor și alertării directe a echipajelor de intervenție în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor. Pentru furnizarea Serviciului de urgență 112, **SNUAU este compus din centrele unice pentru apeluri de urgență, dispeceratele de urgență și dispeceratele integrate de urgență**, organizate la nivel de reședință de județ, la nivelul municipiului București și la nivelul municipiilor și orașelor sau acolo unde este necesar.

Centrele unice pentru apeluri de urgență sunt operate de administratorul SNUAU, **Dispeceratele de urgență** sunt operate de agențiile specializate de intervenție iar **Dispeceratele integrate de urgență** sunt operate de administratorul SNUAU și de agențiile specializate de intervenție.

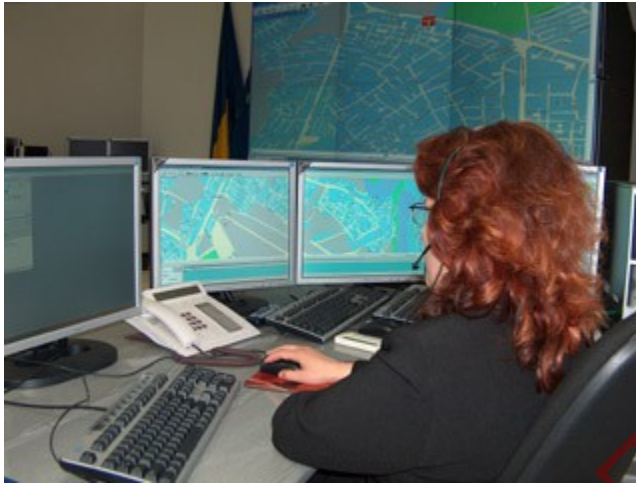
Sistemul asigură cooperarea între agențiile specializate de intervenție ale Poliției, Pompierilor, Ambulanței, SMURD și Jandarmeriei care au obligația de a asigura intervenția la urgențe.

Personalul Centrelor de preluare a apelurilor de urgență **112** este compus din personal specializat care răspunde 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.

Numărul unic pentru apeluri de urgență **112** se apelează atunci când este necesară intervenția agențiilor specializate de intervenție, pentru asigurarea asistenței imediate în situații în care este periclitată **viața**, integritatea ori sănătatea cetățeanului, **ordinea publică**, **proprietatea publică** sau privată ori **mediul**.

FUNCȚIONALITĂȚI

Centrele unice pentru apeluri de urgență dispun de o bază de date care îi ajută pe operatorii **112** să *identifice numărul de telefon (ANI) de la care este apelat serviciul de urgență, să identifice apelantul și să localizeze apelul (ALI), incidentul produs (în baza unui index de incidente) precum și resursele de intervenție cele mai apropiate (AVL)*. Acest lucru este posibil cu ajutorul indicilor/sistemelor de identificare:



ANI identificarea automată a numărului de telefon: pe monitorul operatorului apare numărul postului telefonic de unde este apelat sistemul.

ALI identificarea automată a locației: pe monitorul operatorului apar adresa apelantului, locul de unde acesta sună și o serie de informații suplimentare necesare pentru a exploata toate resursele în vederea găsirii soluției optime pentru a ajunge în timp util la locul incidentului.

În vederea soluționării cazurilor de urgență, se folosește și aplicația **AVL (Automatic Vehicle Location)** care identifică poziția autovehiculelor angajate în procesul de intervenție la situațiile de urgență dotate cu echipamente de comunicații radio (convenționale sau digitale) care conțin un subsistem GPS. Pentru a putea transmite datele între terminalele mobile și serverul AVL, aplicația AVL utilizează rețelele radio digitale și/sau analogice (convenționale), pentru poziționarea vehiculelor de intervenție și identificarea traseelor optime de deplasare a acestora.

Sistemul permite înregistrarea convorbirilor și stocarea datelor.

Modalitatea de procesare a unui caz

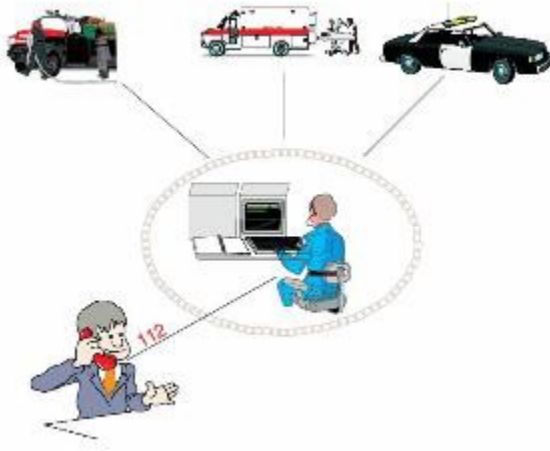
Tip incident: un cetățean apelează **112** pentru a semnala un **accident rutier, cu victime;**

- sistemul identifică numărul de telefon al persoanei care a semnalat cazul;
- se identifică natura / tipul incidentului;
- 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) sau prin interviu cu apelantul;
- se determină locul incidentului, posibil ca acesta să nu corespundă cu adresa apelantului;
- operatorul cere apelantului date despre caz/victimă – persoane blocate, numărul victimelor, vârstă, sex, repere locație, ș.a.;
- se transmit, automat, toate datele, simultan, la dispeceratele Poliției, Ambulanței și

Pompierilor/SMURD – pentru acest caz, altfel, pentru un alt tip de incident poate fi angajat doar un singur dispecerat (această operațiune de transfer 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) și le alocă pentru intervenție;

- pe hartă se afișează conexiunea caz - mijloace de intervenție;



CE ADUCE NOU SISTEMUL 112

- UNICITATE
- RAPIDITATE
- EFICIENȚĂ
- ACCES FACIL
- UNIVERSALITATE (MULTILINGVISM)
- CONFIDENȚIALITATE
- COOPERARE ÎNTRE AGENȚIILE DE URGENȚĂ
- COOPERARE INTERJUDEȚEANĂ A AGENȚIILOR DE URGENȚĂ

În baza legii, confidențialitatea 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 util al actului managerial 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 unic european de urgență, benefic pentru turiști și oameni de afaceri

străini aflați pe teritoriul României.

112 este singura cale de comunicare ce poate activa simultan toate agențiile responsabile în intervenția la urgențe.

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.

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

Apelul la 112 este universal și gratuit.

Numărul de urgență **112** este gratuit și poate fi apelat din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă.

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

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 transfera apelul către agențiile serviciilor specializate de intervenție responsabile să intervină la tipul de incident semnalat.

Dacă apelați Serviciul de urgență 112 trebuie să anunțați:

- Ce urgență aveți;
- Unde este urgența;
- 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 cere acest fapt.

Sunați la 112 doar dacă aveți o urgență!

Serviciul de urgență 112 funcționează permanent, 24 din 24 de ore, 7 zile pe săptămână.

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 operatori. 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 infractor.

CÂND SECUNDELE CONTEAZĂ, RĂSPUNDEȚI URGENT LA ÎNTREBĂRILE OPERATORILOR 112

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.

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 disperați!

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 identitatea dumneavoastră. Răspundeți corect la întrebările operatorului și dați amănunte despre locația exactă a urgenței (puncte de reper).

NU UITATI! INAINTE DE A PORNI LA DRUM, ASIGURATI-VA CA BATERIA TELEFONULUI ESTE INCARCATA!

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

LUMEAJUSTITIEI.RO