Приложение к письму
от «23» января 2024 №0055/04-15

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, кражи и иных ситуаций требующих реагирования экстренных оперативных служб, 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» или «101», «02» или «102», «03» или «103», «04» или «104».

Номер «112» также является единым европейским номером телефона экстренной помощи, доступным на всей территории Европейского Союза (ЕС), бесплатно.

Номер «112» используется в некоторых странах, не входящих в ЕС (такие как Швейцария и Южная Африка) и доступен по всему миру в GSM сетях мобильной связи.

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, найдите их в телефонных справочниках.

Детей также нужно учить, как звонить по номеру **«112»**. Дети должны знать, что номер **«112»** является только для экстренного использования.

Что вы должны делать, когда позвоните по номеру 112

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите специалисту центра обработки вызовов «112», что у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

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

Специалист центра обработки вызовов «112» попросит вас ответить на некоторые вопросы. Вы должны ответить на все вопросы, главное будьте спокойны. Вам обязательно придут на помощь. Не вешайте трубку, пока специалист центра обработки вызовов «112» будет задавать вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии».

Сообщите о характере вашего вызова: нужна пожарная охрана, 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 специалиста центра обработки вызовов «112» детально. В опасной для жизни ситуации, специалист центра обработки вызовов «112» 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;
- номер телефона, с которого вы звоните;
- ваше имя;
- подробную информацию о происшествии.

Службу пожарной охраны следует вызывать при одном только подозрении, что где-то чувствуется запах дыма или развивается открытое горение. При сообщении о пожаре, необходимо сказать, что в опасности находятся люди и имеются ли опасные вещества.

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-автомата или сотового телефона по номеру «112» (в обоих случаях звонок бесплатный) и сообщить о совершенном правонарушении с точным указанием вида преступления, 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, 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 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. Даже в случае 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.

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 специалист центра обработки вызовов «112» 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 специалист центра обработки вызовов «112» знает, что вы случайно набрали номер. При наборе номера «**112**» система-112 выдает оператору, номер телефона, с которого был вызов.

К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства специалиста центра обработки вызовов «112», так как приходится перезванивать не менее 3 раз, чтобы удостоверится в том, что вызов на самом деле является ложным, а ведь эти силы и средства могут быть нужны в другом месте.

Помните!

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования (пожарной, скорой помощи и полиции). Сообщите специалисту центра обработки вызовов «112», какая служба реагирования необходима в срочном порядке.

Например, ДТП с пострадавшими, потребует скорой помощи и полиции. Больше всего нужна машина скорой помощи, чтобы срочно разобраться с потерпевшим. Сообщите специалисту центра обработки вызовов «112», что требуется скорая медицинская помощь.

Система-112 имеет со всеми экстренными службами прямую связь, и в случае необходимости сообщает им для немедленного реагирования всю информацию.

Номера телефонов для вызова аварийных дежурно-диспетчерских служб

1. Контакт центр ПАО «Россети центр и Привольже» тел. 8(800)220-02-20, 78-30-31, 071.
2. Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды Удмуртской Республики тел. 8-800-100-94-00, 8(3412)27-13-60.
3. ООО «Спецавтохозяйство» тел. 8-800-234-89-86, 57-04-53.