



Despre 112 - numărul european unic pentru apeluri de urgență

“Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 a devenit, în doar cativa ani, unul dintre cele mai prestigioase si de incredere servicii puse de catre stat in slujba salvarii vietii oamenilor, a protejarii proprietatii si a mediului. Numarul 112 face parte din cotidian, este parte a societatii si-si confirma zilnic, minut de minut, utilitatea. Daca 112 nu ar fi existat el ar fi trebuit inventat”, General locotenent inginer Marcel Opris, Directorul Serviciului de Telecomunicatii speciale

În România, Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU) a fost constituit în scopul furnizării către cetățeni a Serviciului de urgență 112 care asigură preluarea apelurilor de urgență de la cetățeni și, după caz, transmiterea acestora către agențiile specializate de intervenție definite prin „structurile autorităților administrației publice, care au rolul de intervenție imediată pentru soluționarea urgențelor în domeniul ambulanței, Serviciilor Mobile de Urgență, Reanimare și Descarcerare (SMURD), poliției, jandarmeriei, serviciilor publice profesioniste și voluntare pentru situații de urgență, inclusiv SMURD, contra-terorismului, precum și alte structuri stabilite prin hotărâre a Guvernului”.

Sistemul funcționează la nivelul întregii țări și poate fi accesat prin formarea numărului unic european de urgență 112 în toate rețelele de telefonie, fixe sau mobile, permanent, 24 ore / 7 zile. Indiferent de rețeaua telefonică din care se sună, numărul unic pentru apel de urgență 112 este gratuit și trebuie format fără prefix. O dată cu recepționarea apelului, sistemul permite identificarea automată a numărului de telefon al apelantului și a locației incidentului.

SNUAU recepționează apelurile de urgență în limbile minorităților naționale, precum și în cel puțin o limbă de circulație internațională iar, în limite tehnic fezabile, de la persoane cu dizabilități. Potrivit prevederilor legale și a modului de organizare, administratorul SNUAU – Serviciul de Telecomunicații Speciale și agențiile specializate de intervenție, asigură confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal colectate și stocate de la apelanți pe timpul efectuării apelurilor de urgență, precum și posibilitatea de a adresa petiții.

La apelarea Serviciului de urgență 112, persoana care a format numărul unic de apel de urgență 112 este conectată la un singur Centru de preluare a apelurilor de urgență 112 și anume la acela care are responsabilitate pentru zona în care s-a generat apelul, zonă care corespunde cu aria geografică a unui județ.

În general, solicitările de urgență trebuie făcute în situațiile în care există un risc asupra vieții, sunt amenințate sănătatea individului sau a populației, proprietatea privată până la cea publică, mediul, ordinea publică, dar nu neapărat ne limităm la aceste situații, și pentru a căror soluționare este necesară intervenția imediată a echipajelor de intervenție.

Pentru a face posibilă intervenția la un caz de urgență, apelanții trebuie să prezinte operatorilor/dispecerilor anumite informații privind natura urgenței, locația evenimentului, existența și numărul victimelor, dar și la unele specifice situației în care se află persoana care solicită un ajutor. Informațiile care permit identificarea urgenței, localizarea evenimentului, identificarea victimelor, a numărului de telefon și a apelantului sunt în responsabilitatea operatorilor 112 din Centrele unice pentru apeluri de urgență 112 județene. În responsabilitatea dispeceratelor de urgență rămâne interviul specific situației în care se află apelantul, decizia de a interveni și a coordona intervenția. Datele

apelantului la 112 sunt colectate de către operatorul 112 într-un format unic, care este transmis ulterior în mod automat dispeceratelor de urgență ale agențiilor specializate de intervenție.

Prezența operatorului 112 permite transferul în același timp al unui apel de urgență către mai multe dispecerate în cazul urgențelor în care este nevoie de intervenția mai multor tipuri de resurse. De exemplu, la un accident rutier cu victime este nevoie de intervenția ambulanței, poliției și pompierilor/SMURD. În trecut, pentru alertarea acestor resurse, dispeceratele trebuiau apelate separat. Acum, sistemul permite alertarea tuturor resurselor necesare intervenției printr-un singur apel la numărul unic de urgență 112. Apelantul nu trebuie să solicite resurse, ci trebuie să prezinte operatorului 112 situația în care se află acesta sau alte persoane.