

СИСТЕМА-112

Номер «112» – это номер телефона, по которому можно позвонить:

- чтобы связаться с какой-либо экстренной оперативной службой;
- с мобильных или со стационарных телефонов, в том числе общественных таксофонов;
- круглосуточно и бесплатно.

На территории Российской Федерации официально введен единый номер для вызова всех экстренных оперативных служб «112». Если телефон подключен к зарубежному оператору связи, то при совершении звонка не нужно набирать никакой код, только номер «112».

Звоните на номер «112» только в случаях:

- а) если Вы нуждаетесь в экстренной помощи, когда возникла реальная угроза жизни, здоровью, имуществу или окружающей среде;
- б) или есть причины подозревать это.

Если Вы сомневаетесь, является ли ситуация экстренной или нет – лучше позвонить.

Что происходит, когда Вы звоните по номеру «112»?

Звонящий в службу экстренной помощи:

- обращается за помощью только в экстренных ситуациях;
- отвечает на вопросы оператора-112;
- соблюдает полученные инструкции.

Оператор-112:

- оценивает потребность оказания экстренной помощи;
- вызывает все необходимые для реагирования службы;
- оказывает необходимую консультативно-справочную поддержку абоненту.

Помощь предоставляется:

- службой скорой медицинской помощи;
- службой пожарной охраны;
- службой полиции;
- службой антитеррора;
- службой реагирования в чрезвычайных ситуациях (спасателями);
- аварийной газовой службой;
- другими экстренными оперативными службами, необходимыми для реагирования на происшествия.

Также хочется привести несколько примеров ситуаций, о которых следует немедленно сообщить по телефону «112». К таким ситуациям относятся:

- пожар
- запах газа в подъезде, на этаже или в квартире;
- дорожно-транспортное происшествие;
- домашнее насилие;
- преступление, свидетелем которого вы стали;
- нарушение общественного порядка;
- срочная медицинская помощь (нарушение сознания, свежие травмы, кровотечения и т.д.)

Если вы стали свидетелем любой из вышеперечисленных ситуаций следует немедленно набрать номер «112». Этот вызов можно выполнить, находясь вне зоны приема вашей сети, без денег на счете и даже без сим-карты в телефоне.

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите оператору «Системы 112», что у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

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. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии».

Не звоните на номер «112» по несрочным вопросам:

1) Не звоните на номер «112», если Вы испытываете трудности с сотовым оператором, хотите получить информацию о погоде, вызвать такси, заказать столик и т.п.

2) В случае различных аварийных ситуаций большое количество звонков, сделанных на номер «112» с целью получения справок, может перегрузить телефонные линии службы экстренной помощи.

3) Не давайте детям мобильный телефон для игр – при заряженном аккумуляторе ребенок может случайно позвонить на номер «112».

4) Позаботьтесь о том, чтобы с Вашего телефона не поступали непреднамеренные звонки на номер «112». Это может произойти и при включенной блокировке клавиш телефона.

Помните, что занятость линии оператора экстренной помощи может задержать оказание помощи человеку, реально нуждающемуся в ней, и привести к серьезным последствиям. Использование номера телефона экстренных служб не по назначению или в хулиганских целях может быть наказуемо!

Необходимость позвонить по единому номеру неотложной помощи «112» возникает в самых различных ситуациях. Перед лицом опасности люди

обычно испытывают беспокойство, страх и это мешает сосредоточиться, спокойно оценить обстоятельства и немедленно решить, что же нужно сделать, чтобы обеспечить свою безопасность. Нередко бывает, что набирая номер «112» при различных происшествиях, люди волнуются, не могут объяснить, какое несчастье и где с ними произошло. Помните, что когда Вы звоните по номеру «112», Вам ответит профессионально подготовленный персонал. Их работа – оценить ситуацию и определить соответствующие меры реагирования.

Для того чтобы в случае необходимости Вы могли как можно быстрее вызвать помощь, запомните эти простые, но полезные советы:

1. **Дождитесь ответа оператора на Ваш звонок. Если после нескольких сигналов оператор не ответил, ни в коем случае не прерывайте звонок и не звоните снова.** Каждый ваш повторный звонок будет воспринят как новый и соответственно окажется в конце очереди звонков, поэтому вам понадобится больше времени на то, чтобы дозвониться.

2. **Когда оператор ответит, представьтесь, коротко и ясно объясните, что и с кем произошло.** Сохраняйте спокойствие и говорите чётко. Не паникуйте! Иногда бывает трудно получить необходимую информацию для быстрого реагирования на Ваше происшествие.

3. **Укажите характер происшествия и место** (если знаете – и точный адрес), где необходима срочная помощь. Если можете, объясните оператору, как это место легче найти (к нему подъехать). Если опасность возникла не в том месте, где находитесь Вы – укажите это место.

4. **Постарайтесь коротко и ясно ответить на все вопросы оператора.** Точные и ясные ответы на все вопросы необходимы оператору для определения потребности в оказании срочной помощи.

5. Помните, что Вы звоните в профессионально-подготовленное учреждение, и информация, которую они требуют, очень важна, не теряйте терпения и не сердитесь, если Вы не понимаете характер их вопросов.

6. Если ситуация требует оперативного реагирования, то помощь будет направлена немедленно, а оператор-112 может запрашивать информацию о Вас, пока экстренные службы находятся в пути.

7. **Следуйте советам диспетчера экстренной службы.**

8. **Не кладите трубку, пока оператор-112 не скажет, что разговор можно закончить.**

9. Закончив разговор, постарайтесь не занимать телефонную линию, с которой вы звонили, если в этом нет необходимости. Оператору может понадобиться связаться с вами и попросить у вас дополнительную информацию или дать вам дополнительный совет.

10. В случае изменения ситуации на месте происшествия (улучшилась или ухудшилась), позвоните по номеру «112» еще раз и сообщите об этом.

11. **В некоторых случаях в систему-112 может поступать большое количество сообщений об одном и том же происшествии. Не**

раздражайтесь, если после нескольких вопросов оператор-112 сообщает Вам, что такое сообщение уже поступило, и прекращает разговор. Это необходимо, чтобы избежать дублирования информации и освободить оперативную линию.

12. Не вешайте трубку, если вы звоните по номеру «112» по ошибке! Скажите оператору, что всё хорошо. В противном случае оператор Системы-112 вынужден будет совершить звонок на Ваш номер, чтобы убедиться, что все в порядке.

ПОМНИТЕ! Пока специалист Службы-112 ведет с Вами разговор, помощь уже направляется к месту происшествия. Помимо вызова на место происшествия оперативных, аварийных и других служб, оперативные дежурные при необходимости предоставят дополнительную информацию, которая поможет гражданам выйти из трудной ситуации с наименьшими потерями.

ВНИМАНИЮ РОДИТЕЛЕЙ:

– **Объясните Вашему ребенку, в каких ситуациях нужно звонить по номеру «112».**

– **Научите Вашего ребенка при обращении по номеру «112» называть свои имя и фамилию, домашний адрес и номера телефонов родителей.**

– **Объясните, почему звонить по экстренному номеру «112» ради шутки категорически ЗАПРЕЩЕНО!**

– **Не давайте маленьким детям сотовый телефон в качестве игрушки. Они могут случайно набрать экстренный номер.**

– **Позаботьтесь о том, чтобы Ваш ребенок смог назвать свое имя, имена родителей, домашний адрес и номер домашнего телефона (если есть);**

– **Сообщите детям место Вашей работы и номер рабочего телефона (или телефона для связи с Вами);**

– **Объясните ребенку, в каких случаях можно звонить в службу-112;**

– **Научите детей не бояться звонить по номеру «112», если у них возникнут сомнения, звонить или не звонить в случае опасности;**

– **Объясните ребенку, что звонить на номер «112» ради шутки категорически запрещено.**

НАПОМИНАЕМ, что «112» – это номер службы вызова экстренных оперативных служб, а не номер сотового оператора. Обращайтесь по нему только за помощью. Большое количество непрофильных вызовов может привести к перегрузке системы и ставит под угрозу жизнь тех, кто действительно нуждается в экстренной помощи.

Так же Вам необходимо знать - сотрудник оператора сотовой связи, который обслуживает номер 112, может плохо знать город, а в его обязанности обычно входит - выяснить точное местоположение происшествия. Исходя из этого, с учётом всех обстоятельств, может оказаться более правильным звонить напрямую в определённую экстренную службу (МЧС, полицию или скорую помощь). Чтобы позвонить в одну из служб, нужно использовать номера-заменители, а они у разных операторов различны. Если вы абонент МТС, Tele-2 или «Мегафон», используйте номера 010, 020, 030, 040, или 001, 002, 003, 004, если вы пользуетесь мобильной связью «Билайн».

Надеемся, что вам никогда не доведётся вызывать службу спасения, но в любом случае вы должны знать, как это лучше всего сделать.