

MIĘDZYNARODOWY DZIEŃ NUMERU ALARMOWEGO 112

CO TO JEST "112"?

Ogólnoeuropejski numer alarmowy „112” został powołany do życia uchwałą Rady Europy z dnia 29 lipca 1991 roku, a obowiązek ten usankcjonowano postanowieniami Dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 7 marca 2002 r., w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej).

Numer alarmowy „112” jest jednolitym ogólnoeuropejskim numerem alarmowym zarówno dla telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, który służy do powiadamiania w sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia. Wybranie numeru 112 nie wymaga odblokowania klawiatury telefonu komórkowego. Ponadto numer 112 można wybrać w telefonie bez karty SIM. Kierowanie połączeń na numer alarmowy „112” jest bezpłatne.

Zgłoszenia kierowane na numer „112” są przyjmowane przez operatorów centrów powiadamiania ratunkowego. Ze względu na przyzwyczajenie, komfort obywateli i specyfikę niektórych wezwań alarmowych zachowane w Polsce zostały numery alarmowe:

997 - Policja,

998 - Straż Pożarna,

999 - Pogotowie Ratunkowe.

KIEDY DZWONIĆ NA "112"?

Numer „112” służy wyłącznie do powiadamiania w nagłych sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia, np.:

- pożary;
- wypadki drogowe;
- kradzieże;
- włamania;
- w przypadku użycia przemocy;
- nagłe omdlenia i utrata świadomości;
- poważne uszkodzenie ciała i silne krwawienie;
- przypadki porażenia prądem;
- rozpoznania osoby poszukiwanej przez Policję;
- inna nagła sytuacja zagrażająca zdrowiu, życiu lub bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

Osoba dzwoniąca na numer alarmowy „112” bez potrzeby i uzasadnienia, blokuje linię telefoniczną komuś, kto właśnie w tej chwili może potrzebować natychmiastowej pomocy, a

nie może połączyć się z operatorem w CPR. Takie zachowanie zagrożone jest karą aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny do 1500 zł. Jednocześnie jeżeli wykroczenie spowodowało niepotrzebną czynność, można orzec nawiązkę do 1000 zł.

JAK DZWONIĆ NA "112"

- miejsce rozmowy powinno znajdować się w pobliżu miejsca zdarzenia i pozwalać na przeprowadzenie spokojnej rozmowy z operatorem (bez zakłóceń);
- jeśli to możliwe, połączenie z operatorem numeru „112” powinno być wykonane przez osobę znajdującą się bezpośrednio w miejscu zagrożenia lub inną osobę będącą świadkiem danego zdarzenia;
- po wybraniu numeru „112” należy czekać cierpliwie do momentu zgłoszenia się operatora, nie odkładać słuchawki do czasu, gdy połączenie nie zostanie podjęte (połączenie jest bezpłatne, więc nie generuje kosztów dla zgłaszającego zdarzenie);
- krótko opisać zdarzenie lub sytuację, której było się świadkiem w celu wezwania przez operatora CPR właściwej służby, podać swoje imię i nazwisko;
- wskazać miejsce przebywania/adres, w którym miało miejsce zdarzenie lub sytuacja; jeśli to możliwe wskazać najszybszą drogę dojazdu do miejsca zdarzenia;
- udzielać dodatkowych informacji na zadawane przez operatora pytania;
- wykonywać polecenia/instrukcje przekazywane przez operatora;
- nie rozłączać się do czasu wyraźnego polecenia operatora z uwagi na konieczność przekazania najważniejszych informacji o zdarzeniu;
- jeśli sytuacja nagle się zmieni lub pogorszy, należy szybko o tym powiadomić operatora numeru „112”;
- należy starać się o chwilowe nie korzystanie z telefonu, z którego dokonywano zgłoszenia na wypadek, gdyby operator próbował skontaktować się ponownie w celu weryfikacji informacji lub udzielenia innych dodatkowych informacji.

CO ZROBI OPERATOR ODBIERAJĄCY POŁĄCZENIE NA NUMER ALARMOWY „112”?

- zapyta o rodzaj zdarzenia i miejsce zdarzenia;
- wstępnie dokona oceny sytuacji i dokona weryfikacji, która służba powinna być skierowana do miejsca zdarzenia;
- poinformuje o rodzaju zdarzenia właściwe służby ratunkowe najbliższe miejscu zdarzenia, dlatego tak istotne jest jak najbardziej precyzyjne wskazanie lokalizacji;
- jeśli zajdzie taka potrzeba, operator może połączyć osobę zgłaszającą zdarzenie bezpośrednio z dyspozytorem danej służby np.: z dyspozytorem medycznym.
- należy pamiętać, że w przypadku zagrożenia kilka osób może dzwonić jednocześnie na numer alarmowy „112”, zgłaszając to samo zdarzenie. Nie należy się irytować, kiedy operator dokona przyjęcia zgłoszenia i po dokonaniu weryfikacji oraz zadaniu jednego lub dwóch pytań, szybko zakończy rozmowę. Działanie
- to ma na celu uniknięcie blokowania linii oraz powielania tych samych informacji o zdarzeniu, do którego zostały już zadysponowane właściwe służby.

PRZEPISY PRAWA

[Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego \(Dz.U. poz. 1635 z późn. zm.\)](#)

[Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego \(Dz.U. poz. 574\)](#)