



ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ

при обращении в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Калужской области

Звоните по номеру «112» только в случае экстренной ситуации:

Для получения справочной информации иного характера в телефонных справочниках есть другие номера телефонов.



Занятая посторонними звонками линия увеличит время реагирования на экстренную ситуацию, что может повлечь гибель пострадавшего в это время человека.



Номер «112» един для любого способа связи:

Для обращения в систему-112 наберите номер «112» с домашнего или сотового телефона.

При звонке из организации может потребоваться сначала набрать дополнительный номер для выхода на городскую линию (если в организации установлена мини-АТС), а затем единый номер, например «9-112».

На территории Калужской области звонок по единому номеру «112» принимают все операторы сотовой связи.



Обращаться по единому номеру «112» необходимо в следующих случаях:

- если произошло возгорание или начался пожар (вызов необходим даже при подозрении, что где-то пахнет дымом или развивается пламя, поскольку пожарной службой предусмотрен выезд по неясным и ошибочным подозрениям);
- в случае дорожно-транспортного происшествия (при наличии пострадавших необходимо указать их примерное количество, есть ли среди них дети, какова тяжесть состояния участников аварии);
- при наличии запаха газа в подъезде, на этаже, из квартиры (до звонка обязательно покиньте загазованное помещение и предупредите соседей);
- когда кому-то требуется скорая медицинская помощь (при обращении необходимо указать пол, возраст и местоположение больного, что и когда случилось, что было предпринято, в случаях вызова на квартиру – место ближайшего заезда к дому, номер подъезда, этажа, кодового замка, фамилию вызывающего);
- в случае, если Вы или известные Вам люди заблудились и не можете самостоятельно выйти, например, из лесного массива;
- если заблокирована дверь квартиры, а человек, находящийся за ней, нуждается в помощи (при отсутствии угрозы жизни и здоровью вскрытие дверей производится коммерческими организациями по договоренности с заявителем);
- при происшествии на воде или на льду водного объекта (обязательно сообщите название водоёма, точное место происшествия или его ориентиры, наличие и количество пострадавших);
- если Вы стали свидетелем преступления или жертвой насилия, когда происходит нарушение общественного порядка (при обращении сообщите о совершенном преступлении или правонарушении, укажите время, место, приметы злоумышленника и, при наличии, его транспортного средства, а также в каком направлении он скрылся, есть ли пострадавшие, какая помощь им необходима, можете ли Вы оказать ее сами);
- при обнаружении взрывоопасных предметов, в первую очередь времен Великой Отечественной войны (например, при осуществлении земляных работ);
- если Вы обнаружили подозрительный пакет или Вам стало известно о взрывном устройстве.



Звонок по единому номеру «112» бесплатный:

Этот вызов можно выполнить бесплатно как с фиксированных, в том числе общественных телефонов-автоматов, так и мобильных телефонов, даже находясь вне зоны приёма сети абонента, без денег на счету и без сим-карты в телефоне.

Единый номер «112» является международным:

Можно обратиться по этому номеру за помощью не только на территории всей Российской Федерации, но и в странах Европейского Союза (бесплатно). Также номер используется в некоторых странах, не входящих в ЕС (таких как Швейцария и Южная Африка) и доступен по всему миру в GSM сетях мобильной связи.

Вызов всех необходимых экстренных оперативных служб осуществляется одним звонком:

Система-112 Калужской области создана с целью предоставления населению в случае чрезвычайного происшествия или аварии возможности вызова необходимых экстренных оперативных служб по единому номеру «112», поскольку имеет прямую связь со всеми экстренными службами, и, в случае необходимости, сообщает им всю информацию для немедленного реагирования.



Абонент всегда получит ответ:

Обращаясь по номеру «112» абонент соединяется либо с диспетчером единой дежурно-диспетчерской службы муниципалитета по месту происшествия, либо с оператором Центра обработки вызовов системы-112 Калужской области, если номер диспетчера в муниципалитете перегружен входящими звонками.

В случае нахождения абонента в зоне действия сотового оператора соседнего региона, единая дежурно-диспетчерская служба ближайшего муниципалитета данного региона произведет переадресацию вызова на диспетчера системы-112 Калужской области по месту нахождения абонента.

Абонент получит ответ в любое время суток:

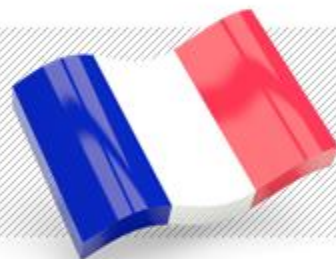
Дежурство операторов Центра обработки вызовов системы-112 Калужской области, диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб муниципалитетов и диспетчеров служб экстренного реагирования организовано посменно в круглосуточном режиме.



Вызов иностранных граждан, не говорящих на русском языке, будет обработан:

В состав дежурных смен Центра обработки вызовов системы-112 Калужской области включены операторы, владеющие иностранными языками:

- английским
- немецким
- французским



и языками СНГ:

- украинским
- белорусским
- киргизским
- таджикским



Операторы обработают вызов и организуют необходимое экстренное реагирование на происшествие.

Для организации эффективного экстренного реагирования на ситуацию абоненту при разговоре с оператором или диспетчером необходимо:

- сохранять спокойствие и говорить ясно;
- сообщить свою фамилию, является абонент участником происшествия или свидетелем;
- сообщить о происшествии (например: «произошло дорожно-транспортное происшествие»), месте происшествия (точный адрес или примерные ориентиры), характере вызова (например, «нужна пожарная охрана, полиция и скорая медицинская помощь»), наличии пострадавших;
- ответить на все вопросы оператора по возможности точно и детально;
- не перебивать диспетчера, выслушать его рекомендации;
- не завершать разговор, пока оператор будет задавать вам вопросы или не скажет «Ваш вызов принят»;
- сделав сообщение, убедиться в собственной безопасности и не покидать место происшествия, а, дождавшись прибытия экстренных служб, передать им всю известную информацию.
- Любая дополнительная информация об экстренной ситуации поможет отправить соответствующие службы и оборудование к месту происшествия.



Оператор системы-112 ведет абонента с момента соединения:

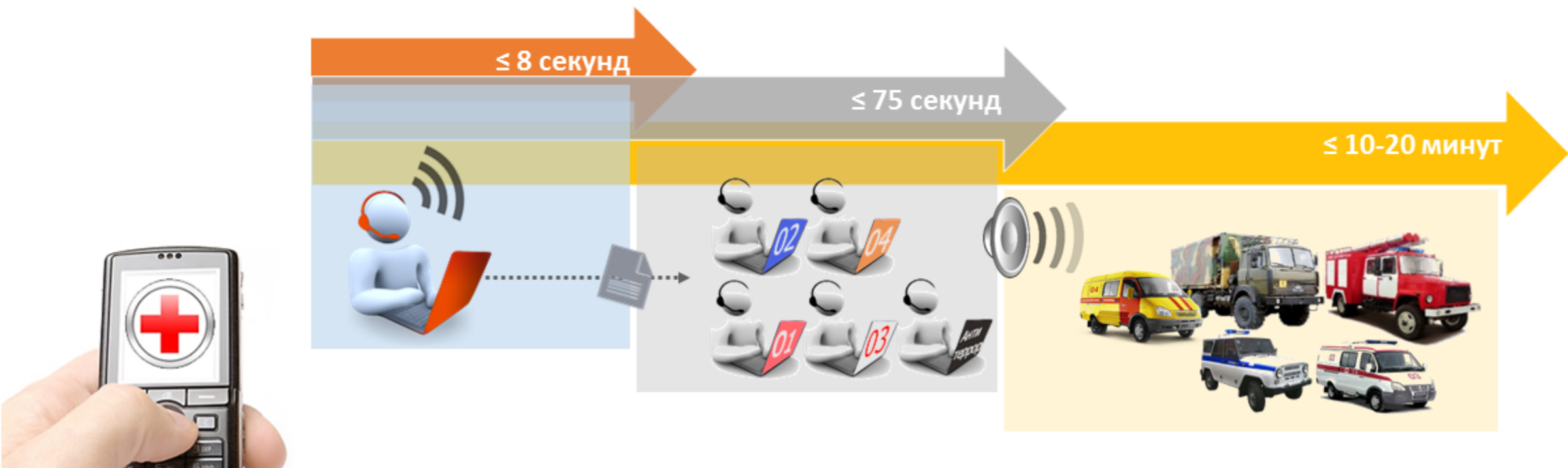
В опасной для жизни ситуации, оператор будет продолжать задавать вопросы, в то время как службы экстренного реагирования отправятся к месту происшествия. В случае внезапного прерывания соединения будет произведено автоматическое восстановление соединения и установлено физическое местоположение абонента, что важно, например, если абонент не смог договорить в случае нападения на него или сердечного приступа.



Время реагирования с момента соединения абонента с оператором составит не более 11,5 минут в городской черте и 21,5 минут – за ее пределами:

Инфраструктура системы-112 Калужской области организована таким образом, что:

- оператор ответит на вызов абонента в течение 1-8 секунд;
- разговор с абонентом, включая обработку поступившей информации, заполнение электронной карточки и ее рассылка для организации экстренного реагирования составит не более 75 секунд;
- время с момента получения сигнала диспетчером экстренной оперативной службы до прибытия на место происшествия – до 10 минут в городе и до 20 минут – в сельской местности (в зависимости от расстояния от места дислокации ближайшего подразделения до места происшествия).



В случае необходимости абонент получит дистанционную психологическую поддержку:

В состав дежурных смен Центра обработки вызовов системы-112 Калужской области включены специалисты-психологи, подготовленные для работы с пострадавшими и свидетелями происшествий и чрезвычайных ситуаций.



Все входящие и исходящие вызовы в системе-112 регистрируются и хранятся не менее 3 лет:

Это может помочь, например, при получении страховых выплат и предоставления доказательств в суде.



При случайном наборе номера «112»:

Не вешайте трубку, чтобы оператор зафиксировал, что вы случайно набрали номер, поскольку в случаях, когда звонок был сброшен, оператор будет пытаться дозвониться до абонента для проверки, есть ли экстренная ситуация, а в случае недозвона по месту нахождения абонента, определенному специальной программой, будет направлена служба экстренного реагирования.

На подобные ложные вызовы тратятся силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.



Административная ответственность за ложный вызов:

В соответствии со статьей 19.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях заведомо ложный вызов пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи или иных специализированных служб влечет наложение административного штрафа в размере от одной тысячи до одной тысячи пятисот рублей.

К административной ответственности может быть привлечено только дееспособное лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста шестнадцати лет.

В случае совершения данного административного правонарушения лицом, не достигшим шестнадцати лет, дело передается на рассмотрение комиссии по делам несовершеннолетних, которая устанавливает и применяет дисциплинарные меры. Родители могут быть привлечены к административной ответственности по статье 5.35 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за неисполнение обязанностей по содержанию и воспитанию несовершеннолетних.



Примеры ситуаций, не требующих экстренного реагирования:

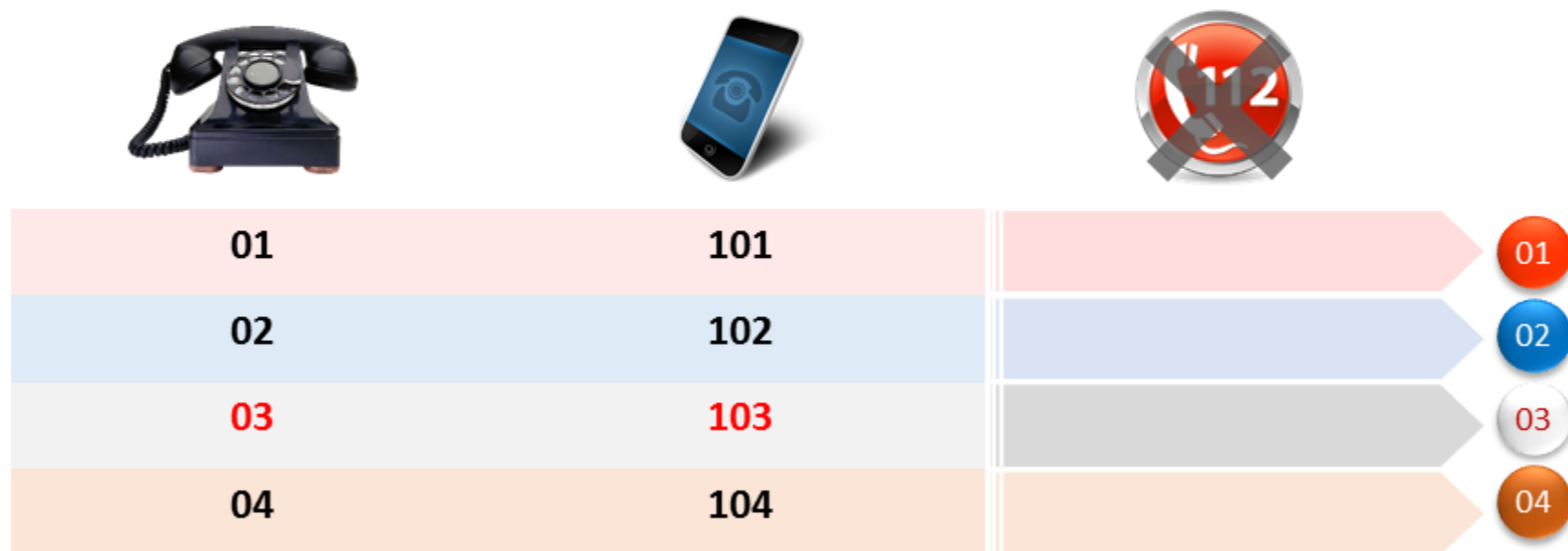
- брошенное транспортное средство
- громкий разговор или лай собак
- перебои в энергоснабжении
- обычные бытовые вопросы



Помните:

Единый номер «112» не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования.

До 2018 года сохраняется возможность звонить с городского телефона по номерам «01», «02», «03» и «04» и с сотового телефона – по номерам «101», «102», «103» и «104».



Однако в случаях, когда ситуация требует привлечения двух и более служб **обращение по единому номеру «112» может спасти жизнь!**

Главное: Вам обязательно придут на помощь!

