

Dan europskog broja 112

O BROJU 112

- Vijeće Europskih zajednica je 29. srpnja 1991. godine donijelo Odluku o ustanovljenju jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (*Council Decision 91/396/EEC*), koji sve hitne službe integrira u jedinstveni sustav **te se ove godine obilježava 30 godina jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 u Europskoj uniji.**
- Predstavници Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća Europe su 11. veljače 2009. godine potpisali tripartitnu deklaraciju kojom je 11. veljače (11.2.) ustanovljen kao Dan europskog broja 112.
- Besplatnim pozivom na broj 112 u bilo kojoj državi članici Europske unije možete zatražiti pomoć hitnih službi (policije, vatrogasaca, hitne medicinske službe).

BROJ 112 U REPUBLICI HRVATSKOJ

- Jedinstveni europski broj za hitne službe 112 u Republici Hrvatskoj uveden je 11. veljače 2005. godine.
 - o *Time je uspostavljen jedinstveni sustav kojemu je osnovna zadaća prijem svih hitnih poziva na broj 112, na koji građani i strani turisti mogu dojaviti ugrožavanje ljudskih života, imovine ili okoliša, neovisno o teritorijalnoj i strukovnoj nadležnosti hitnih službi.*
- Sustav 112 u Republici Hrvatskoj djeluje unutar Ravnateljstva civilne zaštite i neprekidno (365/24/7) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila.
 - o *Sustav koordinira hitne službe, zaprima obavijesti o neposrednim i nadolazećim opasnostima te provodi uzbunjivanje građana skrećući pozornost na opasnost uz istovremeno pružanje informacija o vrsti opasnosti i mjerama koje je potrebno poduzeti.*
- Sustav 112 u RH čini dvadeset županijskih centara 112 koji zaprimaju hitne pozive i djeluju kao jedinstveni operativno-komunikacijski centri za sve vrste hitnih situacija.
 - o *Na državnoj razini djeluje Operativni centar civilne zaštite koji prikuplja i razmjenjuje informacije od značaja za provedbu mjera i aktivnosti u*

sustavu civilne zaštite u redovnim uvjetima; operativno koordinira rad centara 112 te osigurava komunikacijsku koordinaciju drugih sudionika civilne zaštite na državnoj razini u izvanrednim situacijama; pruža operativno-komunikacijsku i analitičku potporu Stožeru civilne zaštite Republike Hrvatske te predstavlja operativno-komunikacijski centar za vezu u sustavu međunarodnog komuniciranja u području civilne zaštite.

- Putem broja 112 zaprimaju se sve vrste hitnih poziva, a u skladu s utvrđenim procedurama (standardnim operativnim postupcima, komunikacijskim protokolima, uputama i drugim operativnim dokumentima) pozivi se prosljeđuju u teritorijalno i strukovno nadležne prijavno - dojavne jedinice hitnih službi ili im se temeljem dojave informacije prenose
 - o *Prema potrebi županijski centri 112 aktiviraju i druge operativne snage sustava civilne zaštite.*

AKTUALNI PODACI

- Od uspostave broja 112 u Republici Hrvatskoj 2005. do kraja 2020. na broj 112 zaprimljeno je nešto više od 30.000.000 poziva.
 - o *Od navedenog broja poziva njih nešto više od 13.800.000 ili 46% bilo je namjenskih poziva na broj 112, poziva temeljem kojih su zatražene intervencije hitnih i drugih nadležnih službi te potencijalno operativnih snaga sustava civilne zaštite.*
- Analizom strukture poziva vidljivo je značajno povećanje svjesnosti građana o dostupnosti i namjeni broja 112. Naime, promatrajući razdoblje prvih pet godina (2005. - 2009.) od uvođenja broja 112 u Republici Hrvatskoj vidljivo je kako je u ukupnom broju poziva njih 77% predstavljalo nenamjenske odnosno zlonamjerne pozive, a što je u značajnoj mjeri otežavalo rad sustava 112.
 - o *Za razliku od navedenog razdoblja, tijekom 2020. broj nenamjenskih i zlonamjernih poziva u strukturi ukupnog broja poziva na broj 112 pao je ispod 22%.*
- U 2020. godini centri 112 su zaprimili ukupno 1.572.032 poziva od kojih je 1.233.218 bilo namjenskih.
 - o *Zahvaljujući brojnim kampanjama promidžbe broja 112 kao i provedbi Nacionalnog programa edukacije djece u području zaštite i spašavanja u dječjim vrtićima i osnovnim školama znatno je smanjen broj zlonamjernih poziva (0,4%).*

- U 2020. godini zabilježeno je 544.291 događaja od kojih je 277.390 bilo medicinskih, 115.918 sigurnosnih, 93.962 složenih i 22.021 vatrogasnih.

UTJECAJ POTRESA I COVID-19

- Prikazane brojke poziva i događaja zabilježenih u sustavu 112 tijekom 2020. godine, u odnosu na protekle godine, jasno pokazuju da su izvanredne situacije uzrokovane potresima i pandemijom COVID-19 značajno utjecale na veliko povećanje aktivnosti u sustavu civilne zaštite i hitnih službi. Broj složenih događaja, koji su zabilježeni u sustavu 112 i koji se odnose na postupanja operativnih snaga civilne zaštite, bio je 3,7 puta veći nego u 2019. godini. Broj dojavljenih medicinskih događaja je narastao za 13 %, dok je broj sigurnosnih događaja (postupanja policije) porastao za 2.5 %, a vatrogasnih za 1,3 %. Pri tome je potrebno imati na umu da su hitne službe (policija, vatrogasci i HMS) primali pozive i direktno na svoje brojeve 192, 193 i 194.
 - o *Županijski centar 112 Zagreb na dan potresa 22. ožujka (s epicentrom u Zagrebu) zabilježio je preko 25.000 poziva, što je čak 18 puta više od dnevnog prosjeka, a na dan 29. prosinca 2020. godine (s epicentrom kod Petrinje) zabilježio je preko 8.000 poziva, što je gotovo 6 puta više od prosjeka, ali i kapaciteta sustava 112.*
 - o *Zbog pojave COVID-19 i poduzetih mjera Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske radi suzbijanja širenja korona virusa u razdobljima od ožujka do kraja svibnja broj poziva zabilježen u Županijskom centru 112 Zagreb je narastao za više od 80 % u odnosu na prosjek u 2019. godini, a od listopada pa do kraja 2020. godine povećanje je iznosilo 27 %.*
- Radi ublažavanja pritiska na broj 112 zbog COVID-19 na inicijativu Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske uveden je broj 113, kao besplatni broj za sve informacije povezane s koronavirusom. Broj 113 je aktiviran 18. ožujka 2020. godine. Dana 29. svibnja 2020. godine je zbog smirivanja stanja s COVID-19 stavljen u mirovanje. U navedenom razdoblju građani uputili 556.279 poziva. Broj 113 je ponovno aktiviran 1. rujna 2020. godine, kada je broj zaraženih koronavirusom ponovno počeo značajno rasti. Od tada pa do kraja 2020. godine građani su na broj 113 uputili 134.768 poziva.

DODATNO

- U Republici Hrvatskoj je moguće zatražiti pomoć na klasični način putem fiksnog ili pokretnog telefonskog uređaja, putem SMS-a ili telefaks poruke upućene na broj 112 te e-poziva (*eCall*), automatskog poziva na broj 112 iz vozila koja imaju ugrađen takav sustav.
 - ✓ *Mogućnost traženja pomoći slanjem SMS poruka na broj 112 uvedena je u uporabu 17. lipnja 2016. godine i namijenjena je prvenstveno*

osobama koje ne mogu govornim pozivom uspostaviti komunikaciju s operaterom na broju 112 (osobe s posebnim potrebama i osobe u specifičnim situacijama).

- e-poziv (*eCall*) je usluga automatske dojava o prometnoj nesreći prema centru 112. Razvoj usluge e-poziva potican je od strane Europske komisije kao važan doprinos povećanju sigurnosti u cestovnom prometu, ali i javnoj sigurnosti uopće.
 - ✓ *U 2020. godini zabilježena su 92 poziva iz vozila u kojima je zatražena intervencija žurnih službi (većinom samo policije).*

- Pozivom na broj 112 može se pokrenuti:
 - ✓ akcija traganja i spašavanja na kopnu i moru
 - ✓ hitni prijevoz zrakom unesrećenog, organa ili tima za transplantaciju, timova za traganje i spašavanje ili vatrogasaca
 - ✓ lociranje unesrećenog pozivatelja
 - ✓ angažiranje nadležnih operativnih snaga i sudionika sustava civilne zaštite

- Anketa o svjesnosti građana Europske unije o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, koju je Europska komisija provela 2017. godine, pokazala je kako 68% ispitanika u RH zna da je broj 112 dostupan u svim članicama EU, što je znatno više od prosjeka (EU: 49 %), a čak 74% građana Republike Hrvatske zvalo bi broj 112 ako im je potrebna pomoć policije, vatrogasaca ili hitne medicinske pomoći u Hrvatskoj (EU: 61%).

- Na broju 112 u Republici Hrvatskoj mogu se preuzeti i pozivi na nekoliko stranih jezika (engleski, njemački, talijanski, mađarski i slovački). Prosječan godišnji broj poziva na stranim jezicima je nešto veći od 7.500.

- Daljnji naponi u izgradnji sustava bit će usmjereni na unaprjeđivanje sposobnosti u praćenju i koordiniranju djelovanja hitnih službi i operativnih snaga sustava civilne zaštite kod nesreća i drugih izvanrednih situacija, a pogotovo u slučaju velikih nesreća ili katastrofa. Također, potrebno je stalno unaprjeđivanje tehničko - tehnološke osnove za rad centara 112 te kontinuirano osposobljavanje operatera u svim područjima od značaja za djelotvornost Sustava 112.

- Sustav 112 nema vlastite operativne snage na terenu, ali je sa svojim informacijskim i komunikacijskim resursima, poznavanjem nadležnosti i procedura u hitnim situacijama te ažurnim bazama podataka o hitnim službama i ostalim operativnim snagama, neizostavna komponenta sustava civilne zaštite.