



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA  
RAVNATELJSTVO CIVILNE ZAŠTITE



**STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK  
ZA POSTUPANJE CENTARA U SUSTAVU 112  
KOD ZAPRIMANJA DOJAVE  
ZA VATROGASNU INTERVENCIJU**

Na temelju članka 13. stavka 1. Zakona o sustavu civilne zaštite („Narodne novine“, broj 82/15, 118/18, 31/20, 20/21 i 114/22), ministar unutarnjih poslova donosi Standardni operativni postupak za postupanje centara u sustavu 112 kod zaprimanja dojave za vatrogasnu intervenciju.

## 1. UVOD

(1) Ovim Standardnim operativnim postupkom (dalje u tekstu: SOP) uređuju se načini postupanja centara u sustavu 112 i njihova komunikacijska koordinacija s vatrogasnim operativnim centrima te ostalim hitnim službama i operativnim snagama sustava civilne zaštite u slučaju zaprimanja poziva o požarima i drugim vatrogasnim intervencijama.

(2) Sustav 112 čine međusobno komunikacijski i informacijski povezani županijski centri 112 (dalje u tekstu: ŽC 112) i Operativni centar civilne zaštite (dalje u tekstu: OCCZ) Ravnateljstva civilne zaštite.

(3) U pojedinim županijama pozivi kojima se traži intervencija vatrogasaca preusmjeravaju se s pozivnog broja vatrogasaca 193 (u daljnjem tekstu: broj 193) na jedinstveni europski broj 112 (u daljnjem tekstu: broj 112) na temelju sklopljenih sporazuma između vatrogasne zajednice županije i Ravnateljstva civilne zaštite. Postupanje ŽC 112 u takvoj županiji za angažiranjem vatrogasnih snaga uređeno je posebnim operativnim dokumentima koje su sporazumno donijele obje strane ili ih je donio županijski vatrogasni zapovjednik za područje pripadajuće županije. ŽC 112 u opisanom slučaju obavlja poslove županijskog vatrogasnog operativnog centra (u daljnjem tekstu: ŽVOC/ŽC 112).

(4) U ostalim županijama u kojima broj 193 nije preusmjeren na broj 112, ŽC 112 zaprimljene pozive za vatrogasne intervencije prosljeđuju dojavnim točkama vatrogasnog sustava županije koje su određene operativnim planovima pozivanja koje donosi županijski vatrogasni zapovjednik.

## 2. UPUTA O POSTUPANJU ŽVOC/ŽC 112

(1) ŽVOC/ŽC 112, koji obavlja poslove u skladu s Poglavljem 1. stavkom 3. ovog SOP-a, zaprima sve pozive za vatrogasne intervencije upućene s područja pripadajuće županije.

(2) ŽVOC/ŽC 112 po zaprimanju poziva najprije utvrđuje lokaciju na kojoj je potrebna intervencija vatrogasaca i u skladu s time:

a. Prosljeđuje poziv vatrogasnom operativnom centru (u daljnjem tekstu: VOC) nadležne javne vatrogasne postrojbe (u daljnjem tekstu: JVP) ili operativnom dežurstvu nadležne vatrogasne postrojbe, koje uključuje i kontakt osobu



dobrovoljnog vatrogasnog društva (u daljnjem tekstu: DVD)

- b. ili u cijelosti preuzima podatke o potrebnoj vatrogasnoj intervenciji u skladu s pitanjima u Poglavlju 4. ili 4.a. te poziva odgovornu osobu nadležne vatrogasne postrojbe, u skladu s planom pozivanja vatrogasnih postrojbi županije, kojeg je donio županijski vatrogasni zapovjednik
  - c. Prosljeđuje poziv u operativno komunikacijski centar nadležne policijske uprave (u daljnjem tekstu: OKCP PU) za osiguranje mjesta vatrogasne intervencije od pristupa neovlaštenih osoba, izvješćivanje vlasnika odnosno korisnika radi očevida i osiguranje prometnog pristupa mjestu intervencije.
- (3) U slučaju postupanja prema stavku 2. podstavku a. ovog Poglavlja, ŽVOC/ŽC 112 ostaje u konferencijskoj vezi i prati prijenos dojave vatrogascima radi mogućnosti žurnog obavješćivanja drugih hitnih službi ili drugih službi i osoba koje je potrebno angažirati.
- (4) U slučaju postupanja prema stavku 2. podstavku b. ovog Poglavlja, ŽVOC/ŽC 112 prenosi odgovornoj osobi nadležnog DVD-a podatke iz zaprimljene dojave. Ako ŽVOC/ŽC 112 ne može ostvariti kontakt s odgovornom osobom nadležnog DVD-a, poziva sljedeću po redu odgovornu osobu iz plana pozivanja vatrogasnih postrojbi.
- (5) U slučaju potrebe angažiranja dodatnih vatrogasnih operativnih snaga, na temelju odobrenja županijskog vatrogasnog zapovjednika, zapovjednik vatrogasne postrojbe žurno izvještava ŽVOC/ŽC 112 koji poziva zatražene dodatne postrojbe.
- (6) Nakon završene intervencije vatrogasni zapovjednik izvješćuje ŽVOC/ŽC 112 o intervenciji (početku i završetku, angažiranim snagama, stradalima, materijalnoj šteti i drugom podacima značajnima za intervenciju) u skladu s planovima izvješćivanja kod vatrogasnih intervencija.
- (7) ŽVOC/ŽC 112 Požega ima poseban status u obavljanju poslova ŽVOC/ŽC 112 što je regulirano „Standardnim operativnim postupkom djelovanja ŽVOC/ŽC 112 Požega u koordinaciji događaja te vatrogasnih postrojbi na području Požeško-slavonske županije“, kojeg je donio županijski vatrogasni zapovjednik Požeško-slavonske županije.

### 3. UPUTA O POSTUPANJU ŽC 112

(1) ŽC 112, koji u skladu s Poglavljem 1. stavkom 4. ovog SOP-a, zaprima dojave samo pozivom upućenim na broj 112, nakon zaprimanja poziva traži od dojavitelja podatak o lokaciji na kojoj se traži vatrogasna intervencija i vrsti vatrogasne intervencije, potom poziva ŽVOC ili VOC JVP-a ili operativno dežurstvo nadležne vatrogasne postrojbe na čijem je području potrebna vatrogasna intervencija i uspostavlja konferencijsku vezu s pozivateljem.

(2) ŽC 112 ostaje u konferencijskoj vezi i prati prijenos dojave vatrogascima radi mogućnosti žurnog obavješćivanja drugih hitnih službi ili drugih službi i osoba koje je

potrebno angažirati.

(3) ŽC 112 obavještava hitnu medicinsku službu, ako je u dojavu navedeno da u požaru ima ozlijeđenih osoba. O požaru obavještava OKCP PU i po potrebi inspektora zaštite od požara Ravnateljstva civilne zaštite.

(4) Kod požara otvorenog prostora, u slučaju ugroženosti elektroenergetskog sustava, plinovoda, naftovoda ili druge kritične infrastrukture, ŽC 112 je dužan odmah po obavješćivanju vatrogasaca i drugih hitnih službi obavijestiti distribucijski operativni centar ili odgovornu osobu organizacije čija je infrastruktura ugrožena. Zahtjev za prekidom opskrbe određenim energentom ŽC 112 može uputiti nadležnom distributeru na ugroženom području i na zahtjev DVOC-a, ŽVOC, VOC-a JVP-a ili operativnog dežurstva nadležne vatrogasne postrojbe.

(5) ŽC 112 o požarima većeg opsega na otvorenom prostoru, požarima u nacionalnom parku, parku prirode ili prostoru od posebnog interesa, požarima koji ugrožavaju ljude i imovinu te požarima koji privuku pozornost medija odmah obavještava voditelja ŽC 112 i voditelja službe civilne zaštite, ŽC 112 nadležnog područnog ureda civilne zaštite, pročelnika područnog ureda civilne zaštite i po potrebi načelnika nadležnog stožera civilne zaštite. ŽC 112 nadležnog područnog ureda civilne zaštite odmah obavještava OCCZ koji o tome obavještava nadležne rukovoditelje u Ravnateljstvu civilne zaštite.

(6) U slučaju potrebe, županijski vatrogasni zapovjednik može uputiti izravno ili putem ŽVOC-a/VOC-a prema ŽC 112 zahtjev za angažiranjem dodatnih operativnih snaga sustava civilne zaštite. ŽC 112 zahtjev upućuje traženim operativnim snagama, a obavijest o istome upućuje voditelju ŽC 112, voditelju službe civilne zaštite, ŽC 112 nadležnog područnog ureda civilne zaštite, pročelniku područnog ureda civilne zaštite i po potrebi načelniku nadležnog stožera civilne zaštite.

(7) ŽC 112 kod zaprimanja dojave o požaru raslinja na minski sumnjivom području ili u njegovoj neposrednoj blizini, o tome obavještava VOC/ŽVOC ili DVOC 193, OKCP PU i OCCZ koji obavještava Hrvatski centar za razminiranje Ravnateljstva civilne zaštite.

(8) Kod požara zatvorenog prostora (objekata), radi sigurnosti prilikom odvijanja vatrogasne intervencije, ŽC 112 će na zahtjev nadležnog vatrogasnog zapovjednika ili ŽVOC-a, VOC-a JVP-a ili operativnog dežurstva nadležne vatrogasne postrojbe, nadležnom distributeru uputiti zahtjev za prekidom opskrbe električnom energijom ili plinom na objektu koji je zahvaćen požarom.

(9) U slučaju izvanrednog događaja s opasnim tvarima ili na postrojenjima koji zahtijevaju vatrogasnu intervenciju, ŽC 112 o događaju, osim odgovorne postrojbe/osobe u vatrogastvu, a ovisno o vrsti i opsegu nastalog događaja, obavještava:

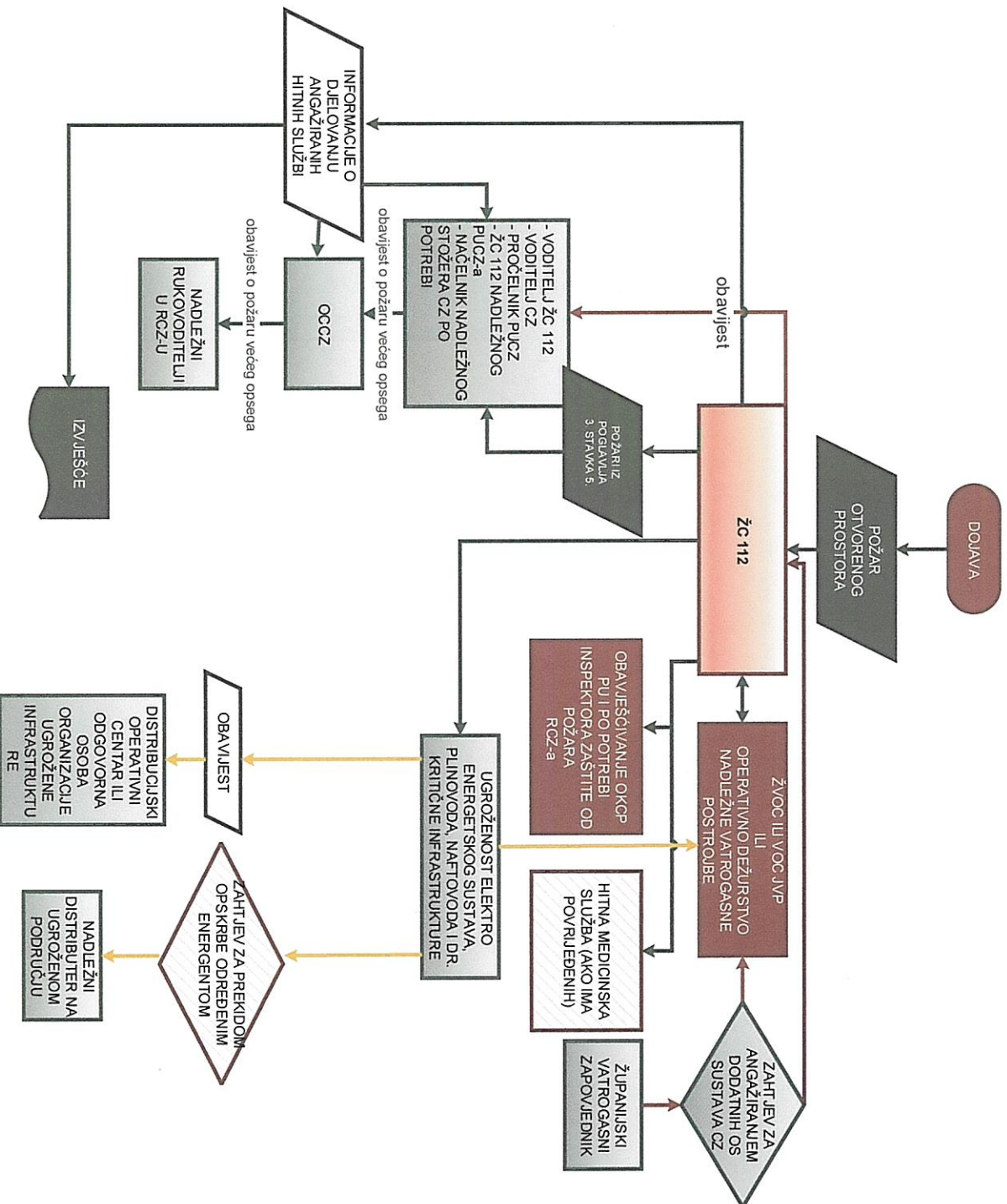
- inspektora zaštite okoliša
- OKCP PU
- pročelnika nadležnog područnog ureda/voditelja službe civilne zaštite
- načelnika Stožera civilne zaštite grada/općine/županije
- odgovarajuće komunalne službe
- OCCZ

- te druge stručne službe i pravne osobe prema potrebi.

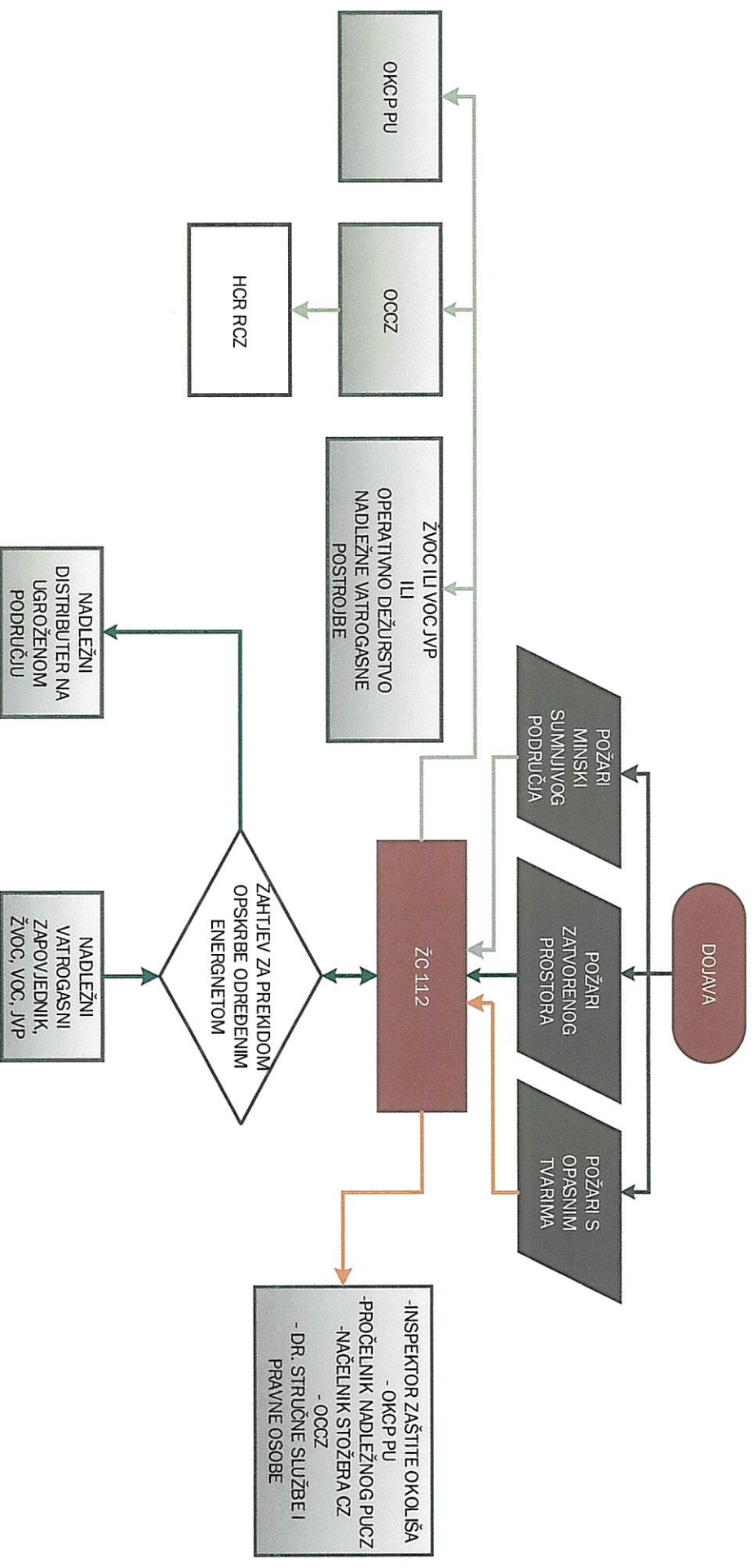
(10) ŽC 112 od angažiranih hitnih službi i ostalih operativnih snaga sustava civilne zaštite angažiranih na vatrogasnoj intervenciji kod požara većeg opsega na otvorenom prostoru i ostalih požara većih razmjera, traži informacije o njihovom djelovanju za potrebe izrade izvješća. O tim informacijama bez odgode obavještava OCCZ, voditelja službe civilne zaštite, pročelnika područnog ureda civilne zaštite, voditelja ŽC 112 i nadležni ŽC 112 te ostale nadležne osobe ili službe u skladu s uputom o postupanju i radu dežurne smjene.



### 3.1. Komunikacijski put kod zaprimanja dojave za vatrogasnu intervenciju za požare otvorenog prostora i većeg opsega



### 3.2. Komunikacijski put kod zaprimanja dojave za vatrogasnu intervenciju za požare minski sumnjivog područja, zatvorenog prostora i s opasnim tvarima



## 4. PRIJEM PODATAKA – radi gašenja požara

U slučaju kada ŽVOC/ŽC 112 u potpunosti preuzima dojavu, službenik u razgovoru s dojaviteljem požara traži sve podatke potrebne za slanje vatrogasne postrojbe na intervenciju, odnosno prikuplja odgovore na sljedeća pitanja:

- a) gdje gori? (što preciznije utvrđivanje lokacije požara)
- b) što gori?
- c) ima li ozlijeđenih osoba?
- d) broj telefona/mobitela dojavitelja (ako nije vidljiv na ekranu)
- e) ime i prezime dojavitelja

Kod požara objekta obavezno zatražiti podatke:

- što je zahvaćeno požarom?
- ima li ugroženih osoba u objektu koji gori?
- koliki je intenzitet požara?
- kolika je visina objekta (koliko ima katova)?
- postoji li pristup za vatrogasna vozila?
- ima li objekt gradsku plinsku mrežu, plinske boce ili drugo zapaljivo sredstvo?
- što je požarom još ugroženo?

Kod požara otvorenog prostora obavezno zatražiti podatke o tome što je požarom ugroženo:

- osobe, životinje, raslinje
- infrastruktura (dalekovod, plinovod, naftovod, benzinska postaja ili dr.)
- industrijska ili druga postrojenja
- skladišta opasnih tvari
- stambeni/poslovni objekti u blizini
- nacionalni park, park prirode ili
- vozila u cestovnom ili željezničkom prometu
- plovila
- drugo

Kod požara na prometnom sredstvu obavezno zatražiti podatak o:

- vrsti prometnog sredstva
- pogonskom gorivu prometnog sredstva (fosilno gorivo, hibrid, mild hibrid, potpuni električni pogon)
- utvrditi postoje li oznake na vozilima koje upućuju na prijevoz opasnih tvari, moguće onečišćenje okoliša i sl.

### 4.a. PRIJEM PODATAKA – radi tehničke intervencije

U slučaju kada ŽVOC/ŽC 112 u potpunosti preuzima dojavu radi slanja vatrogasne postrojbe na tehničku intervenciju, službenik u razgovoru s tražiteljem intervencije prikuplja odgovore na sljedeća pitanja:



- f) što se dogodilo?
- g) gdje se dogodilo? (što preciznije utvrđivanje mjesta vatrogasne intervencije)
- h) ima li ozlijeđenih osoba?
- i) kakva vrsta tehničke intervencije je potrebna? (nezgode u prometu, spašavanje s visine i iz dubine, potraga za nestalom osobom, spašavanje na ili pod vodom, radovi na vodi ili zaštita od poplava, spašavanje iz ruševina, tehničke intervencije u objektu, intervencije s opasnim tvarima, eksplozije ili drugo)
- j) broj telefona/mobitela dojavitelja (ako nije vidljiv na ekranu)
- k) ime i prezime dojavitelja
- l) kakve su okolnosti na mjestu događaja:
  - kakav je pristup za vatrogasna vozila?
  - postoji li opasnost za vatrogasce na intervenciji (od opasnih tvari, rušenja objekta, lavine, izbijanja požara, nastanka eksplozije i dr.) ?

## 5. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Ovaj SOP stupa na snagu danom donošenja.

(2) Danom stupanja na snagu ovog SOP-a prestaju važiti:

- Standardni operativni postupak za postupanje jedinstvenog operativno-komunikacijskog centra 112 kod požara na otvorenom prostoru KLASA: 011-02/10-04/20, URBROJ: 543-01-10-01-11-10 od 17. svibnja 2011. godine.
- Standardni operativni postupak za djelovanje jedinstvenog operativno-komunikacijskog centra 112 kod vatrogasnih intervencija KLASA: 011-02/10-05/08, URBROJ: 543-01-10-01-10-2 od 23. travnja 2010. godine

**KLASA: 246-02/24-02/5**

**URBROJ: 511-01-336-24-11**

**Zagreb, 10. prosinca 2024.**



**POTPREDSJEDNIK VLADE I**

**MINISTAR**

**dr.sc. Davor Božinović**