

Obilježavanje Dana europskog broja 112 u Republici Hrvatskoj

KOMUNIKACIJSKE PORUKE

(Ažurirano 25. siječnja 2024. godine)

KLJUČNE KOMUNIKACIJSKE PORUKE:

- Besplatnim pozivom na broj 112 u svih 27 država članica Europske unije možete zatražiti pomoć hitnih službi (policije, vatrogasaca, hitne medicinske službe), a prema potrebi angažiraju se i drugi nadležni sudionici i operativne snage sustava civilne zaštite.
- Već devet država članica EU postavilo je broj 112 kao jedini broj za pristup hitnim službama. Izvan EU, broj 112 koristi još 11 država u Europi i svijetu.
- U EU broj 112 uveden je 1991., a u RH 11. veljače 2005. – 33 godine aktivan u Europskoj uniji i 19 godina u RH.
- Sustav 112 u Republici Hrvatskoj djeluje unutar Ravnateljstva civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova i **neprekidno** (24/7/365) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem **telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila**.
- Od 2016. godine aktivirana je mogućnost traženja pomoći slanjem SMS poruka na broj 112, a namijenjena je prvenstveno osobama koje ne mogu govornim pozivom uspostaviti komunikaciju s operaterom (gluhim i nagluhim osobama, osobama s poremećajem govora i osobama koje u trenutku pozivanja nisu u mogućnosti ostvariti govornu vezu).
- U EU se kontinuirano poduzimaju mjere za poboljšanje pristupa broju 112 za osobe s invaliditetom. U tom smislu, trenutno se radi na iznalaženju rješenja za uvođenje komunikacija prema broju 112 uporabom videopoziva i teksta u stvarnom vremenu (slično chat-u).
- Pozivom na broj 112, bilo s fiksnog ili s mobilnog telefona, operater automatski dobiva podatak o lokaciji pozivatelja s tim da ako pozivatelj zove s pametnog telefona operater prima preciznu lokaciju pozivatelja.
- Značajna je i sposobnost zaprimanja hitnih poziva na stranim jezicima – i to na njih 5 - engleski, njemački, talijanski, mađarski i slovački, a čime se doprinosi sigurnosti naših turista i promociji Republike Hrvatske kao sigurnog turističkog odredišta.
- Prema istraživanju Europske komisije, čak 89% ispitanika u Hrvatskoj je reklo da bi zvali broj 112 ako im je u Hrvatskoj potrebna pomoć neke hitne službe. Prosjek Unije

je 74%. Ti podaci pokazuju da je svjesnost hrvatskih građana o broju 112 znatno iznad prosjeka u Europskoj uniji.

OPĆENITO 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.
- Dan europskog broja 112 obilježava se 11. veljače (11.2.) na temelju tripartitne deklaracije Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća Europe, potpisane 11. veljače 2009. godine.
- Tijela Unije pred broj 112 postavila su visoke standarde u pogledu pristupačnosti i funkcionalnosti. Svim građanima Unije nastoji se putem broja 112 pružiti jednostavan, jednak, siguran i učinkovit pristup hitnim službama, osobito onima koji putuju između država unutar Unije. Svaka država članica Unije dužna je primijeniti propisane standarde, što Europska komisija redovito prati utvrđenim načinima i kriterijima.
- Broj 112, trenutno je jedini hitan broj u devet europskih država: Danskoj, Estoniji, Finskoj, Litvi, Malti, Nizozemskoj, Portugalu, Rumunjskoj i Švedskoj. Izvan Unije broj 112 koristi još 11 država u Europi i svijetu, kao jedini hitan broj ili uz druge nacionalne hitne brojeve.

BROJ 112 U REPUBLICI HRVATSKOJ

- Jedinstveni europski broj za hitne službe 112 u Republici Hrvatskoj uveden je 11. veljače 2005. godine.
 - o *Uspostavljen je sustav centara 112 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 Ministarstva unutarnjih poslova i neprekidno (24/7/365) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila.
 - o *Sustav zaprima obavijesti o neposrednim i nadolazećim opasnostima, komunikacijski koordinira hitne, spasilačke i druge službe 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, spasilačkih i drugih službi ili im se temeljem dojave informacije prenose
 - o *Prema potrebi županijski centri 112 aktiviraju i druge operativne snage sustava civilne zaštite.*
- Sustav 112 nema vlastite operativne snage na terenu, ali sa svojim informacijskim i komunikacijskim resursima, poznavanjem nadležnosti i procedura u hitnim situacijama te ažurnim bazama podataka o hitnim službama i ostalim operativnim snagama čini okosnicu informacijskog i komunikacijskog sustava civilne zaštite.

AKTUALNI PODACI

- Od uspostave broja 112 u Republici Hrvatskoj 2005. do kraja 2023. godine na broju 112 zabilježeno je nešto više od 35,8 milijuna poziva.
 - o *Od navedenog broja poziva njih nešto više od 18,2 milijuna ili gotovo 51% 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% bilo nenamjenskih i zlonamjernih, a što je u značajnoj mjeri otežavalo rad sustava 112.

- U 2023. godini centri 112 su zabilježili ukupno 1.967.116 poziva od kojih je 1.355.200 (68,9 %) bilo namjenskih.
- U 2023. godini zabilježeno je 509.034 događaja od kojih je 265.979 (52,3%) bilo medicinskih, 172.468 (33,9%) sigurnosnih, 38.030 (7,5%) složenih i 32.557 (6,4%) vatrogasnih.

RANO UPOZORAVANJE I UZBUNJIVANJE

- Sustav 112 obavlja i zadaću provođenja ranog upozoravanja i/ili uzbunjivanja stanovništva prilikom nastanka ili prijetnje od nastanka velike nesreće ili katastrofe.
- Sustav 112 komunikacijski povezuje subjekte unutar određenog sustava ranog upozoravanja i putem svojih komunikacijskih kanala osigurava brzi protok informacija i upozorenja o opasnosti među njima. **Temeljem odluka rukovoditelja nadležnih subjekata sustav 112 provodi rano upozoravanje stanovništva, sudionika i operativnih snaga sustava civilne zaštite, slanjem SMS ili CB poruka na mobilne telefone putem Sustava za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK).**

Komentirano [MA1]:

- ✓ *Sustava za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK) u uporabi je od kolovoza 2023. godine. Tijekom 2023. godine korišten je u više slučajeva:*
 - *4. kolovoza 2023. godine poslana su SMS poruke za područje općine Brdovec, a 7. kolovoza za područje općine Hlebine. radi opasnosti od poplava.*
 - *4. listopada 2023. godine poslana su SMS poruke za šire područje grada Osijeka i istoga dana za područje općine Tordinci zbog opasnosti od onečišćenje zraka uzrokovane požarom plastične ambalaže u tvornici za reciklažu kod Osijeka. Dana 5. listopada 2023. godine zbog istog razloga poslana su SMS poruke za područje općine Borovo.*
 - *SRUUK je korišten i kod slanja SMS poruka, t.j. obavijesti hrvatskim građanima na ugroženim područjima izvan teritorija RH, u Maroko nakon potresa i Izrael nakon raketiranja od strane Hamasa.*
- ✓ *U 2024. SRUUK je korišten temeljem Odluke DHMZ-a - 18. siječnja kada su poruke poslana građanima u Primorsko-goranskoj, zapadnom i jugozapadnom dijelu Karlovačke i Ličko-senjskoj županije zbog najave obilnog snijega, olujnog vjetera i zapuha*
- Kod neposrednih i nadolazećih opasnosti sustav 112 može provesti i uzbunjivanje građana sustavom baziranim na sirenama. Kod takvog načina uzbunjivanja putem sustava 112 dostavljaju se elektroničkim medijima na nacionalnoj i/ili na lokalnoj razini priopćenja za stanovništvo o vrsti opasnosti i mjerama koje je potrebno poduzeti.

UTIECAJ RATA U UKRAJINI

- Radi pomoći u zbrinjavanju raseljenih osoba iz ratom pogođene Ukrajine u Ministarstvu unutarnjih poslova dana 21. ožujka 2022. godine aktiviran je broj 114, kao besplatni broj za sve informacije o smještaju, prehrani, zdravstvenoj zaštiti, školovanju djece, radno-pravnom statusu i drugim pravima, na hrvatskom i ukrajinskom jeziku.
- Na broj 114 za pomoć raseljenim osobama iz Ukrajine od 21.3.2022. do kraja 2023. zaprimljeno 27.655 poziva, od toga na Ukrajinskom jeziku 4.928.

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 (gluhim i naglušnim osobama, osobama s poremećajem govora i osobama koje u trenutku pozivanja nisu u mogućnosti ostvariti govornu vezu).*
 - ✓ U tijeku su pripreme radi osiguranja pristupa broju 112 osobama s invaliditetom sukladno komunikacijskom uređaju kojim se iste koriste. Time će se najkasnije do sredine 2027. godine omogućiti osobama s invaliditetom jednaka mogućnost pristupa hitnim službama kao i drugim korisnicima.
- e-poziv (*eCall*) je poziv na broj 112 iz vozila koji se uspostavlja automatskim aktiviranjem senzora ugrađenih u vozilo ili ručno i koji putem javnih elektroničkih komunikacijskih mreža prenosi standardizirani minimalni skup podataka te uspostavlja audio kanal između vozila i centra 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 2023. godini zabilježeno je 1.327 automatski aktiviranih i 5.528 ručno aktiviranih poziva iz vozila.*
- Centar 112 odmah uz poziv dobiva i podatak o lokaciji pozivatelja u skladu s važećim europskim i hrvatskim propisima.
 - o Najpreciznija lokacija dobiva se kada pozivatelj zove s pametnog telefona, koji je u mogućnosti pružiti podatak za AML (Advanced Mobile Location) metodu lociranja.

- 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 2020. godine, pokazala je da bi:
 - 89% ispitanika u Hrvatskoj je reklo da bi zvali broj 112 ako im je u Hrvatskoj potrebna pomoć neke hitne službe. Prosjek Unije je 74%.
 - 55% ispitanika iz Hrvatske reklo je da bi zvali broj 112 ako se nalaze u drugoj državi Unije, a potrebna im je pomoć neke od hitnih službi u toj državi. Prosjek Unije je 41%.

- 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, a tijekom 2023. godine zabilježeno ih je nešto više od 8.232, što pokazuje trend porasta od 2020. kada ih je zabilježeno 4.300. Do sada ih je najviše ostvareno 2019. godine, i to nešto više od 10.900.

- 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.