


## Какво трябва да знаем за телефон 112

Телефон 112 е единен европейски телефон за спешни и аварийни обаждания.

-  Избира се без код от всички мобилни оператори и фиксирана мрежа.
-  Може да бъде избран и от мобилен телефон със заключена клавиатура.
-  Услугата 112 е **денонощна и безплатна**.
-  Спешният номер спестява време - едно повикване на 112 може да активира няколко служби за спешно реагиране.
-  В системата 112 са включени различните структурни звена на Министерството на вътрешните работи – полиция, пожарна безопасност и спасяване и гражданска защита; структури на Министерството на здравеопазването - Спешна медицинска помощ и Националния медицински координационен център; на Министерството на транспорта - морска администрация „Морско спасяване“ и Планинската спасителна служба Български червен кръст.

### Кога да звъним на 112

Ползвайте телефон 112 в случай на внезапна реална заплаха за живота, здравето, сигурността или имуществото си, като:








- Пожари
- Наводнения
- Спешни медицински случаи
- Престъпления
- Катастрофи
- Смерч (ураганни ветрове)
- Земетресения
- Промислени аварии и други замърсявания
- Радиация
- Зимни бури
- Съмнения за антракс или други биологични агенти
- Други произшествия и инциденти





Телефон 112 **не е** информационен телефон, той не обслужва повиквания от неспешен характер – сигнали за неработещи светофари, проблеми с електро и водоподаването, нарушени пътни участъци и пр.



### Как работи телефон 112

-  Повикванията към телефонен номер 112 се приемат от оператори, които са специално обучени и работят по утвърдена инструкция за определяне истинността на сигнала.
-  Първата им задача е да се идентифицира постъпилия сигнал - фалшиво обаждане, лоша “шега” или реално събитие. Това става в рамките на 20 секунди. Недобросъвестните обаждания се санкционират по Закона за 112.
-  **Когато предавате инцидент към телефонен номер 112 е необходимо да бъдете максимално ясни и точни при съобщаване на информацията:**
  - **име на повикващия,**
  - **тип и място на инцидента,**
  - **брой пострадали.**
-  Така ще получите помощ по-бързо и адекватно.
-  Когато на линията постъпи обаждане за реален инцидент, операторът я уточнява с кратки въпроси и попълва електронен картон.
-  Конкретният случай веднага се пренасочва към съответната институция – Пожарна безопасност и спасяване, Полиция, Гражданска защита, Спешна медицинска помощ, Национален медицински координационен център, Планинска спасителна служба – БЧК и ИА „Морска администрация”, която изпраща екип на мястото на инцидента.
-  След като службите се задействат, в центъра постъпва обратна информация за това, което се случва на мястото на събитието, колко екипа са изпратени и от коя служба са те.

 Тази информация се следи и анализира от координаторите.

 В същото време операторите на 112 приемат сигнали за други инциденти.