

PROMEMORIJA - 112

AKTIVNOSTI POVODOM DANA 112:

- Ravnateljstvo civilne zaštite će, uz brojne edukativne i informativne aktivnosti o važnosti broja 112 diljem Hrvatske, u Slavonskom Brodu obilježiti Dan broja 112 tradicionalnim 14. rekreativnim trčanjem građana i pripadnika hitnih službi (8.2.)
 - ova utrka na najbolji način promovira jedinstveni europski broj za hitne službe 112
 - Staza rekreativnog trčanja proteže se od Sportske dvorane „Vijuš“ do Sportsko-rekreacijskog centra „Poloj“ i natrag, ukupne dužine 5,3 km
 - U sklopu će se održati i prezentacija opreme operativnih snaga, hitnih službi i udruga koje sudjeluju na ovogodišnjem rekreativnom trčanju
 - Organizatori Ravnateljstvo civilne zaštite i Brodsko-posavska županija, uz potporu brojnih sastavnica sustava civilne zaštite, sportskih klubova i udruga građana s područja Slavanskog Broda i Brodsko-posavske županije
 - I ove godine aktivnosti su se pridružili Udruga za rekreativno, cestovno i planinsko trčanje i hodanje "TK Brace" te Europe Direct Slavonski Brod i Europski dom Slavonski Brod, koji pružaju dugogodišnju potporu događaju
- U sklopu svečanosti obilježavanja Međunarodnog dana civilne zaštite i Dana civilne zaštite u RH, naglasak će biti na 20. godina broja 112 u Hrvatskoj te će se tom prilikom dodijeliti i pohvalnice našim voditeljima i operaterima u Županijskim centrima 112 i snimiti poseban filmić o broju 112 koji će se prikazati na svečanosti obilježavanja u Cinestaru (28.2.)

KLJUČNE KOMUNIKACIJSKE PORUKE:

- ✓ **20 godina sigurnog poziva u pomoć**
 - Uvođenjem jedinstvenog europskog broja 112 11. veljače 2005. godine u RH uspostavljena je koordinacija svih brojeva hitnih službi
 - U EU broj 112 uveden je 1991. te je 34 godine aktivan u Europskoj uniji i 20 godina u RH
 - Od uspostave broja 112 u RH 2005. do kraja 2024. na broju 112 zabilježeno je nešto više od **37 milijuna poziva!**
- ✓ **Broj 112 kao ključni alat u izvanrednim situacijama**
 - Besplatnim pozivom na broj 112 u svim državama članicama 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

- Izvan EU, broj 112 koristi još 11 država u Europi i svijetu
- ✓ **Sustav koji nikada ne spava – 24/7/365 dostupnost**
 - 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
- ✓ **Dostupnost svima – komunikacija prilagođena potrebama korisnika**
 - 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)
- ✓ **Precizno lociranje spašava živote**
 - 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
 - Sustav 112 koristi napredne tehnologije, poput AML-a (Advanced Mobile Location), kako bi pružio najprecizniju lokaciju pozivatelja, čime se povećava učinkovitost intervencija
- ✓ **Poziv za pomoć na vašem jeziku**
 - 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
 - Prosječan godišnji broj poziva na stranim jezicima je nešto veći od 7.500, a tijekom 2024. godine zabilježeno ih je 8.576
- ✓ **SRUUK – Pravovremeno upozorenje spašava živote**
 - Sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK) omogućuje brzo informiranje građana u slučaju nesreća i katastrofa. Kroz broj 112, upozorenja stižu izravno na mobilne uređaje putem SMS-a, CB poruka ili sirena, pružajući ključne informacije za sigurnu reakciju
- ✓ **Podrška u kriznim vremenima**
 - Tijekom rata u Ukrajini, sustav 112 kontinuirano pruža podršku raseljenim osobama putem broja 114, primivši preko 34.500 poziva na hrvatskom i ukrajinskom jeziku od aktivacije broja, a tijekom trajanja epidemije koronavirusa bio je aktivan i broj 113 kao jedinstvena informacijska točka vezana uz COVID-19

- ✓ **Sustav 112 u Republici Hrvatskoj, sa svojih dvadeset županijskih centara, nije samo operativno-komunikacijski centar već i simbol solidarnosti i humanosti u izvanrednim situacijama**

2024. U BROJKAMA

Ukupno poziva:

- 1.839.837 **zabilježenih poziva**, od toga
- 1.364.752 (74,2%) **namjenskih poziva**

Zabilježeni događaji:

- **Ukupno:** 539.265
 - 272.428 (50,52%) **medicinskih**
 - 188.966 (35,04%) **sigurnosnih**
 - 43.664 (8,10%) **složenih**
 - 34.207 (6,34%) **vatrogasnih**

Pozivi na stranim jezicima:

- Zabilježeno 8.576 poziva

U 2024. poslano je ukupno devet SRUUK poruka (za opasne vremenske pojave, uklanjanje minsko-eksplozivnih sredstava, opasnost od širenja štetnih plinova usred požara na deponiju plastike te poruke građanima RH u inozemstvu zbog ratne opasnosti).

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.

BROJ 112 U REPUBLICI HRVATSKOJ

- ✓ Jedinstveni europski broj za hitne službe 112 u Republici Hrvatskoj uveden je 11. veljače 2005. godine.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 dojava informacije prenose
 - *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 2024. godine na broju 112 zabilježeno je nešto više od 37 milijuna poziva.
 - *Od navedenog broja poziva njih nešto više od 18,9 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 2024. godini centri 112 su zabilježili ukupno 1.839.837 poziva od kojih je 1.364.752 (74,2 %) bilo namjenskih.

- U 2024. godini zabilježeno je 539.265 događaja od kojih je 272.428 (50,52%) bilo medicinskih, 188.966 (35,04%) sigurnosnih, 43.664 (8,10%) složenih i 34.207 (6,34%) 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).
 - ✓ *Sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK) u uporabi je od kolovoza 2023. godine.*
- 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.
- U 2024. poslano je ukupno 9 SRUUK poruka i to:
 - ✓ opasne vremenske pojave: 4
 - ✓ uklanjanje minsko-eksplozivnih sredstava: 2
 - ✓ opasnost od širenja štetnih plinova usred požara na deponiju plastike: 1
 - ✓ poruke građanima RH u inozemstvu (Libanon, ratna opasnost): 2

UTJECAJ 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 31.12.2024. zaprimljeno 34.580 poziva, od toga na Ukrajinskom jeziku 6.599 na ukrajinskom jeziku.
- U 2024. godini na broj 114 za pomoć raseljenim osobama iz Ukrajine zaprimljeno 6.925 poziva, od toga na ukrajinskom jeziku 1.671.

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. i namijenjena je prvenstveno gluhim i nagluhim 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 (videopoziv, uporabom glasa, teksta i videokomunikacije koja je sinkronizirana kao cjelovit razgovor). 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 2024. godini zabilježeno je 2.033 automatski aktiviranih i 6.592 ručno aktiviranih poziva iz vozila.*
- Centar 112 odmah uz poziv dobiva i podatak o lokaciji pozivatelja u skladu s važećim europskim i hrvatskim propisima.
 - 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

- 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 2024. godine zabilježeno ih je 8.576.
- 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.