# Obilježavanje Dana europskog broja 112 u Republici Hrvatskoj

* 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. – 32 godine aktivan u Europskoj uniji i 18 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.
* Predstavnici 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.
* 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.
  + *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.
  + *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.
  + *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
  + *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 2022. na broju 112 zabilježeno je nešto više od 33,9 milijuna poziva**.**
* *Od navedenog broja poziva njih nešto više od 16,8 milijuna ili 49,7% 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.
  + *Za razliku od navedenog razdoblja, tijekom zadnjih 5 godina (od 2018. - 2022.) broj nenamjenskih i zlonamjernih poziva u strukturi ukupnog broja poziva na broj 112 pao je na 27%, odnosno na 21,1 % u 2022. godini.*
* U 2022. godini centri 112 su zabilježili ukupno 1.872.866 poziva od kojih je 1.439.261 bilo namjenskih.
* U 2022. godini zabilježeno je 554.363 događaja od kojih je 304.754 bilo medicinskih, 173.799 sigurnosnih, 40.905 složenih i 34.905 vatrogasnih.

ŽUPANIJSKI CENTAR 112 ZADAR

* U 2022. godini županijski centar 112 Zadar je zabilježio ukupno 52.275 poziva od kojih je 32.988 bilo namjenskih.
* U 2022. godini županijski centar 112 Zadar zabilježio je 22.251 događaj od kojih je 10.908 bilo medicinskih, 8.880 sigurnosnih, 1.254 složenih i 1.209 vatrogasnih.

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 kraja 2022. zaprimljeno 15.017 poziva, od toga na Ukrajinskom 3.171.

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 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. 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 2022. godini zabilježeno je 845 automatski aktiviranih i 3875 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
* 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 2022. godine zabilježeno ih je nešto više od 7.400.
* Daljnji napori 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.