



REPUBLIKA HRVATSKA
- MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA
RAVNATELJSTVO CIVILNE ZAŠTITE
PODRUČNI URED CIVILNE ZAŠTITE ZAGREB

KLASA: 246-02/24-01/16
URBROJ: 511-01-360-24-2
ZAGREB, 2. veljače 2024.

JEDINICAMA LOKALNE I PODRUČNE
(REGIONALNE) SAMOUPRAVE

- svima

PREDMET: Obilježavanje Dana europskog broja 112 - obavijest,
- dostavlja se

Poštovani,

11. veljače obilježava se Dan europskog broja 112. U državama Europske unije broj 112 koristi se temeljem Odluke Vijeća Europskih zajednica o ustanovljenju jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (*Council Decision 91/396/EEC*) od 29. srpnja 1991. godine. Predstavnici Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća Europe su 11. veljače 2009. godine potpisali tripartitnu deklaraciju kojom je ustanovljen 11. veljače kao Dan europskog broja 112. Deklaracijom se pozivaju zemlje članice Unije da medijski promiču ovaj jedinstveni broj i sve aktivnosti kojima se obilježava ovaj dan, kako bi što više građana Unije bilo upoznato s postojanjem i uporabom 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 država Unije: Danskoj, Estoniji, Finskoj, Litvi, Malti, Nizozemskoj, Portugalu, Rumunjskoj i Švedskoj. No, broj 112 ne koriste samo zemlje Unije, već je uveden u još 11 država na području Europe i u svijetu, kao jedini hitan broj ili uz druge nacionalne hitne brojeve.

U Republici Hrvatskoj jedinstveni europski broj za hitne službe 112 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.**

Danas možemo slobodno kazati da je broj 112 u Republici Hrvatskoj ispunio svoju osnovnu namjenu i prepoznat je kao broj na kojeg se njezini građani i turisti mogu osloniti u svakoj hitnoj situaciji. 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 dok je prosjek u Europskoj uniji 74%, pa stoga možemo reći da je svjesnost hrvatskih građana o broju 112 znatno iznad prosjeka Europske unije.

Korištenje i nadogradnja broja 112 u Republici Hrvatskoj slijedi obveze zadane pred broj 112 europskim i nacionalnim propisima te je u cjelini usmjerena na implementaciju suvremenih rješenja u elektroničkim komunikacijama i informacijskim sustavima kao i jačanju koordiniranja ostalih hitnih brojeva policije, vatrogastva i hitne medicinske pomoći. Sada na broju 112 imamo implementirane funkcionalnosti kao što su lociranje pozivatelja, SMS na 112 i „e-poziv“ (*eCall*). Slijedi uvođenje dodatnih funkcionalnosti, među kojima su osobito značajne one koje bi osobama s invaliditetom pružile jednaku mogućnost pristupa broju 112 kao i drugim korisnicima. U tom smislu, trenutno se radi na iznalaženju rješenja za uvođenje komunikacija prema broju 112 uporabom video poziva i teksta u stvarnom vremenu (slično chat-u).

Organizacijski i funkcionalni ustroj broja 112 u sklopu Ravnateljstva civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova omogućava kvalitetnu afirmaciju ovog žurnog broja u pogledu brze i učinkovite koordinacije i razmjene informacija s hitnim službama. Dvadeset županijskih centara 112 zajedno s Operativnim centrom civilne zaštite čine jedinstveni operativno-komunikacijski sustav - Sustav 112, koji čini komunikacijsku osnovu za djelovanje sustava civilne zaštite u Republici Hrvatskoj. Sustav 112 u svakom trenutku može pružiti komunikacijsku potporu stožerima civilne zaštite te drugim sudionicima i operativnim snagama civilne zaštite u izvanrednim situacijama i osigurati brzi protok informacija između sastavnica sustava civilne zaštite od lokalne, preko područne (regionalne) do nacionalne te međunarodne razine.

Također, sustav 112 obavlja i zadaću provođenja ranog upozoravanja i/ili uzbunjivanja stanovništva prilikom nastanka ili prijetnje od nastanka velike nesreće ili katastrofe te 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 (Cell Broadcast) poruka na mobilne telefone putem Sustava za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK).

Na kraju, želimo naglasiti značajke i prednosti broja 112, kako za građane i turiste tako i za sve hitne službe:

- Broj 112 dostupan je 24 sata dnevno, svih 365 dana u godini, a pozivi su besplatni sa svih javnih telefonskih govornica, mobilnih ili fiksnih telefonskih priključaka.
- Pozivatelj ne mora poznavati telefonske brojeve hitnih službi te njihove teritorijalne i strukovne nadležnosti, što je posebno značajno za turiste ili pozivatelje u stresnim okolnostima.
- Pozivom na broj 112 može se dobiti pomoć bilo koje hitne službe: policije, vatrogasaca, hitne medicinske pomoći, gorske službe spašavanja, službe traganja i spašavanja na moru, inspeksijske ili komunalne službe te udruga građana koje na temelju svoje djelatnosti i sposobnosti sudjeluju u aktivnostima sustava civilne zaštite, kao što su lovci, ronionci, pčelari i drugi.

- Sustav 112 omogućava lociranje pozivatelja na broj 112 te može pružiti mogućnost sporazumijevanja s pozivateljem na stranom jeziku.
- Pozivom na broj 112 štedi se vrijeme jer pozivatelj jednim pozivom praktički paralelno alarmira nekoliko službi, odnosno operater na broju 112 nakon dojava hitnog slučaja alarmira i komunikacijski koordinira sve hitne i druge nadležne službe u određenoj situaciji.
- Hitne službe u svome operativnom radu nisu ometane zlonamjnim, nenamjenskim ili višestrukim opetovanim pozivima o istom hitnom slučaju jer im operater na broju 112 takve pozive ne prespaja.
- Županijski centar 112 Zagreb zabilježio je tijekom 2023. godine ukupno **624.689** poziva, što je jedna trećina ukupno zabilježenih poziva na broj 112 u Republici Hrvatskoj.
- U 2023. godini zabilježeno je 1.327 automatski aktiviranih i 5.528 ručno aktiviranih poziva iz vozila (eCall) - poziv na broj 112 iz vozila koji se uspostavlja automatskim aktiviranjem senzora ugrađenih u vozilo ili ručno te uspostavlja audio kanal između vozila i centra 112.

U prilogu ovog dopisa nalazi se brošura u kojoj su prikazane osnovne značajke sustava 112 i podaci o djelovanju istog u proteklom razdoblju.

Molimo Vas da u Vašim radnim sredinama, lokalnim zajednicama i javnom djelovanju putem vaših lokalnih medija obilježite Dan 112 objavom priložene brošure na vašim web stranicama i društvenim mrežama, isticanjem na oglasnim pločama, panoima i sl., a s ciljem daljnjeg promicanja važnosti i značaja broja 112.

Ovim putem Vas obavještavamo da sve upite, planove i akte vezane uz tijela JLP(R)S, stožer civilne zaštite, nadzor nad zakonitošću rada JLP(R)S i ostalo dostavljate na adresu Područnog ureda civilne zaštite Zagreb, Av. Većeslava Holjevca 20, 10 000 Zagreb ili na adresu elektroničke pošte PUCZ.Zagreb@civilna-zastita.hr.

S poštovanjem,

Prilog:

- kao u tekstu



Dostaviti:

- naslovu (e-poštom)
- pismohrana, ovdje