# Obilježavanje Dana jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 u Republici Hrvatskoj

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 te se ove godine obilježava 29 godina jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 u Europskoj uniji.
  + *Ovaj je broj zajednički svim državama članicama Europske unije i služi za besplatno pozivanje hitnih službi.*
* 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 jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112.
* Besplatnim pozivom na broj 112 u bilo kojoj državi članici Europske unije možete zatražiti pomoć hitnih službi (policije, vatrogasaca, hitne medicinske službe).

BROJ 112 U REPUBLICI HRVATSKOJ

* Jedinstveni europski broj za hitne službe 112 u Republici Hrvatskoj uveden je 11. veljače 2005. godine.
  + *Time je uspostavljen jedinstveni sustav 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 i neprekidno (365/24/7) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem telefona, SMS poruka i automatskog poziva iz vozila.
  + *Sustav koordinira hitne službe, zaprima obavijesti o neposrednim i nadolazećim opasnostima 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 ne zaprima hitne pozive, ali operativno prati i koordinira rad županijskih centara 112 i čija je glavna zadaća djelovanje u slučaju katastrofa, velikih nesreća i drugih značajnijih izvanrednih događaja.*
* 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 službi ili im se temeljem dojave informacije prenose
  + *Prema potrebi ŽC 112 aktiviraju i druge operativne snage sustava civilne zaštite.*

AKTUALNI PODACI

* Od uspostave broja 112 u Republici Hrvatskoj 2005. do kraja 2019. na broj 112 zaprimljeno je nešto više od **28.600.000 poziva.**
* *Od navedenog broja poziva njih nešto više od 12.600.000 ili 44% predstavljalo je namjenske pozive na broj 112 odnosno pozive temeljem kojih su zatražene intervencije hitnih i drugih nadležnih službi te potencijalno operativnih snaga sustava civilne zaštite.*
* *Istovremeno, 52% zaprimljenih poziva predstavljalo je nenamjenske pozive odnosno pozive kojima se nije dojavljivao hitan slučaj i koji se nisu odnosili na djelokrug centra 112.*
* *U promatranom razdoblju zaprimljeno je i 4% zlonamjernih poziva kojima su se lažno dojavljivali nepostojeći izvanredni događaji ili se pozivatelj na krajnje neprimjeren način odnosio prema operateru i/ili službi 112.*
* 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% predstavljalo nenamjenske odnosno zlonamjerne pozive, a što je u značajnoj mjeri otežavalo rad sustava 112.
  + *Za razliku od navedenog razdoblja, tijekom 2019. broj nenamjenskih i zlonamjernih poziva u strukturi ukupno zaprimljenih poziva na broj 112 bio je 39%.*
* U 2019. godini centri 112 su zaprimili ukupno **1.487.386 poziva** od kojih je 911.992 bilo namjenskih.
  + - *Zahvaljujući brojnim kampanjama promidžbe broja 112 kao i provedbi Nacionalnog programa edukacije djece u području zaštite i spašavanja u dječjim vrtićima i osnovnim školama znatno je smanjen broj zlonamjernih poziva (0,5%).*
* U 2019. godini zabilježeno je 439.993 događaja od kojih je 245.864 bilo medicinskih, 147.239 sigurnosnih, 25.164 složenih i 21.726 vatrogasnih, što odgovara prosječnim vrijednostima zabilježenih događaja od 2015.

DODATNO

* U Republici Hrvatskoj je moguće zatražiti pomoć, osim na klasični način putem telefona, i putem SMS ili telefaks poruke upućene na broj 112 te e-poziva (e-Call), automatskog poziva na broj 112 iz vozila koja imaju ugrađen takav sustav
  + - *SMS poruke upućene na broj 112 s područja Republike Hrvatske primaju se u Operativnom centru civilne zaštite, koji prema utvrđenoj proceduri putem županijskih centara 112 pokreće aktivnosti radi pružanja pomoći građanima.*
    - *Ova funkcionalnost 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 (osobe s posebnim potrebama i osobe u specifičnim situacijama).*
* e-poziv (e-Call) je usluga automatske dojave o prometnoj nesreći prema centru 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 2019. godini zabilježeno je 89 poziva iz vozila u kojima je zatražena intervencija žurnih službi (većinom samo policije).*
* 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 2017. godine, pokazala je kako 68% ispitanika u RH zna da je broj 112 dostupan u svim članicama EU, što je znatno više od prosjeka (EU: 49 %), a čak 74% građana Republike Hrvatske zvalo bi broj 112 ako im je potrebna pomoć policije, vatrogasaca ili hitne medicinske pomoći u Hrvatskoj (EU: 61%).
* Posebno ohrabruje činjenica kako su hrvatski Sustav 112 prepoznali i inozemni turisti, čime se Republika Hrvatska afirmira kao poželjno i sigurno turističko odredište (od 2009. zaprimljeno je ukupno 85.373 poziva, od čega 10.948 poziva u 2019. godini).
* 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.
* Sustav 112 nema vlastite operativne snage na terenu, ali je sa svojim informacijskim i komunikacijskim resursima, poznavanjem nadležnosti i procedura u hitnim situacijama te ažurnim bazama podataka o hitnim službama i ostalim operativnim snagama, neizostavna komponenta sustava civilne zaštite.