**ДОКЛАД**

**Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

**Добрый день!**

 С 2013 года функционирует единый номер вызова экстренных оперативных служб, таких как пожарная охрана, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях (МЧС), полиция, скорая медицинская помощь, аварийной службы газовой сети, аварийной службы электросетей, Антитеррор.

**Целью создания системы-112 в Российской Федерации являются:**

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;

- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

**Назначение системы-112**

Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований и для решения основных задач:

- прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);

- получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и абонентского устройства;

- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;

- автоматическое восстановление соединения, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;

- регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

**Что такое номер 112?**

В случае если вы попали в экстренную ситуацию, или стали свидетелем аварии, пожара, кражи, вы можете позвонить по номеру 112, чтобы сообщить о проблеме.

В России номер 112 является единым номером вызова служб экстренного реагирования

Номер 112 доступен бесплатно как с фиксированных, так и мобильных телефонов, в том числе и с общественных телефонов-автоматов.

Номер 112 не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования.

**Когда вы можете позвонить по номеру 112?**

Номер 112 в России предназначен для использования в экстренных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Просто наберите номер **112** и вам придут на помощь. Не звоните по номеру **112** в случаях получения справочной информации иного характера, кроме экстренной ситуации. Для этого есть другие номера телефонов.

Детей также нужно учить, как звонить по номеру **112**. Дети должны знать, что номер **112** является только для экстренного использования.

**Что вы должны делать, когда позвоните по номеру 112?**

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите оператору системы-112, что у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

Оператор попросит вас ответить на некоторые вопросы. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или скажет «ждите» либо «оставайтесь на линии».

Самое главное это место происшествия. Будьте готовы отвечать на вопросы оператора детально. В опасной для жизни ситуации, оператор будет продолжать задавать вопросы, в то время как службы экстренного реагирования отправятся к месту происшествия.

В зависимости от экстренной ситуации вам зададут типовые вопросы:

- точный адрес места происшествия, примерные ориентиры;

- схему проезда к месту происшествия;

- ваше имя;

- подробную информацию о происшествии.

Любая дополнительная информация об экстренной ситуации поможет отправить соответствующие службы и оборудование к месту происшествия.

Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут экстренным службам оперативно приехать к месту происшествия.

**Некоторые запреты по номеру 112**

Никогда не делайте пробный вызов по номеру «**112**», пробные звонки занимают оператора и телефонные линии. Если вы случайно позвонили в систему-112, не вешайте трубку, пусть оператор знает, что вы случайно набрали номер. К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.

В среднем в ЕДДС за месяц по номеру «112» поступает более полутора тысяч звонков различного характера, требующих особого внимания операторов системы.

**Помните!**

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования (пожарной, скорой помощи и полиции). Сообщите оператору системы-112, какая служба реагирования необходима в срочном порядке.

Например, автокатастрофа с серьезной травмой, потребует скорой помощи и полиции. Больше всего нужна машина скорой помощи, чтобы срочно разобраться с потерпевшим. Сообщите оператору, что требуется скорая помощь.

Система-112 имеет со всеми экстренными службами прямую связь, и в случае необходимости сообщает им для немедленного реагирования всю информацию.

**У меня все**

**Спасибо за внимание!**