



Potrivit statisticilor, zilnic, la numărul unic de urgență 112 se primesc mii de apeluri prin care sunt anunțate situații în care cetățenii au nevoie de ajutorul echipelor de intervenție. Dintre acestea, un procent foarte ridicat îl reprezintă apelurile non-urgente în care nu este necesară intervenția de urgență a agențiilor specializate – Ambulanță, SMURD, Pompieri, Poliție, Jandarmerie sau Salvamont.

Pentru ca salvatorii să ajungă la cei care au nevoie de ajutor în cel mai scurt timp, este important ca cetățenii să cunoască modul în care funcționează Serviciul de urgență 112, cazurile pentru care se apelează 112 și cum sunt gestionate apelurile de urgență.

Serviciul de urgență 112

Serviciul de urgență 112 asigură preluarea apelurilor de urgență de la cetățeni și transmiterea acestora către agențiile specializate de intervenție (Ambulanță, SMURD, Poliție, Pompieri, Jandarmerie, Salvamont), în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor.

Serviciul de urgență 112 este furnizat de Sistemul național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU). Administratorul SNUAU este Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS).

SNUAU este compus din centre unice pentru apeluri de urgență, dispecerate integrate de urgență și dispecerate de urgență ale agențiilor specializate de intervenție. Atât centrele unice pentru apeluri de urgență, operate de STS, cât și dispeceratele de urgență ale agențiilor specializate de intervenție sunt organizate la nivelul fiecărui județ. Centrul 112 București-Ilfov recepționează apelurile efectuate din București și din județul Ilfov.

Numărul 112

112 este numărul unic pentru apeluri de urgență, disponibil în toată țara, ce poate fi apelat din toate rețelele publice de telefonie.

Apelurile sunt preluate 24/7 de operatorii STS din cadrul Serviciului de urgență 112 și, în funcție de tipul urgenței, sunt transferate apoi către dispecerii agențiilor specializate de intervenție, care realizează un interviu pe domeniul de competență, alocă și alertează echipajele din teren.

Apelurile pot fi preluate și procesate în mai multe limbi de circulație internațională și în limbile minorităților naționale.