

20 GODINA JEDINSTVENOG EUROPSKOG BROJA 112 ZA HITNE SLUŽBE U REPUBLICI HRVATSKOJ



Sustav jedinstvenog broja žurne pomoći je jedinstvena ulazna točka za traženje pomoći pa će svaki unesrećeni ili očevidac, moći vrlo brzo zatražiti pomoć, ne razmišljajući pri tom koga mora pozivati i tko mu sve i kako treba pomoći.

Članice EU prihvatile su još 1991. godine jedinstven standard za sve vrste žurne pomoći čime počinje uvođenje broja 112 (*emergency call number* ili SOS) i na taj način sigurnost građana i društva u cjelini postaje jedno od najvažnijih pitanja današnjice.

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.

Sve veća učestalost različitih oblika nesreća, prirodnih katastrofa i ugroženosti ekosustava te potencijalnih opasnosti od terorističkih napada sa sve ozbiljnijim posljedicama potakla je u Europi i u većini zemalja svijeta intenzivna ulaganja u sustave i tehnologije koji vode k povećanju efikasnosti žurne pomoći i smanjenju posljedica nesreća i katastrofa.

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.

Razvoj sustava 112



Stupanjem na snagu Zakona o zaštiti i spašavanju (NN 174/04) 18. prosinca 2004.g. po prvi puta se regulira broj 112 i ustrojava jedinstveno tijelo za zaštitu i spašavanje – Državna uprava za zaštitu i spašavanje (DUZS).

Ustrojavanjem Državne uprave za zaštitu i spašavanje uspostavljeno je središnje tijelo koje u katastrofama i većim nesrećama rukovodi operativnim snagama i koordinira djelovanje drugih sudionika u aktivnostima zaštite i spašavanja, provodi njihovo pravodobno informiranje, nadzire provedbu propisanih mjera i aktivnosti u zaštiti i spašavanju te provodi mobilizaciju za potrebe sustava zaštite i spašavanja u mirnodopskim katastrofama i većim nesrećama.



**Jedinstveni
europski broj 112
u Republici
Hrvatskoj
 uveden je 11.
veljače 2005.
godine.**

Radi učinkovitog prikupljanja obavijesti o događajima temeljem Zakona o zaštiti i spašavanju u javnoj telefonskoj mreži Republike Hrvatske koristi se besplatni pozivni broj 112, kao jedinstveni europski broj za hitne službe.



Jedinstveni operativno-komunikacijski centar 112 zaprima sve pozive vezane uz hitne situacije, nesreće i prijetnje od nastanka katastrofe te putem sredstava veze, na temelju standardnih operativnih postupaka, žurno izvješćuje sve nadležne službe i koordinira djelovanje po pozivu.

Uvođenjem jedinstvenog europskog broja 112, **11. veljače 2005.** godine u Republici Hrvatskoj, uspostavljena je koordinacija svih brojeva hitnih službi te su građani i turisti jednim pozivom mogli dobiti svu potrebnu pomoć u nesreći.



Sustav 112 operativne zadaće provodi putem dvadeset županijskih centara 112 koji zaprimaju hitne pozive i Operativnog centra civilne zaštite (nekada Državnog centra zaštite i spašavanja), koji ne zaprima hitne pozive ali prati i koordinira rad županijskih centara 112 kod svih značajnijih izvanrednih događaja te velikih nesreća i katastrofa te je kontakt točka na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Uspostavljen je i sustav prijema poziva na broj 112 na način da niti jedan poziv ne ostane nezaprimljen te je omogućen prijem poziva na 6 stranih jezika.



Značajna funkcionalnost sustava 112 je obavješćivanje i uzbunjivanje građana o nastanku opasnosti, postupcima za vrijeme trajanja opasnosti i prestanku opasnosti, a pravne osobe obvezane su na isticanje obavijesti o broju 112 i znakovima za uzbunjivanje.

Osim sustava sirena, standardnim operativnim postupkom je uspostavljeno obavješćivanje građana putem televizijskih i radio postaja s nacionalnom koncesijom na području Republike Hrvatske.



Početkom 2011. godine otpočeo je europski pilot projekt „Realizacija interoperativnog

ePoziva iz vozila“ HeERO koji se provodio u 9 europskih država među kojima i u Hrvatskoj.

ePoziv iz vozila je hitni poziv koji ručno upućuje osoba u vozilu ili se automatski aktivira putem senzora u vozilu. Po aktivaciji, ePoziv sustav uspostavlja izravnu glasovnu vezu s Centrom 112, a istovremeno se minimalni skup podataka o incidentu (MDS) šalje operatoru ePoziva. Danas je obavezna ugradnja sustava ePoziva u sva nova osobna vozila.

Prvi normizirani ePoziv u stvarnom okružju u Hrvatskoj ostvaren je 15. ožujka 2012. godine.



Kao značajni iskorak sustava 112 bila je uspostava novog Operativnog vatrogasnog zapovjedništva u Divuljama sredinom 2018.g. s opremom za prijenos i prikaz relevantnih informacija u realnom vremenu čime je ostvarena sinergija svih sudionika uključenih u sustav Domovinske sigurnosti za vrijeme protupožarne sezone.



EENA (*European emergency number association*) je 17. travnja 2013.g. u Rigi dodijelila Republici Hrvatskoj - DUZS posebnu nagradu za postignute rezultate u pilot projektu ePoziv.



Za izuzetnu suradnju europskih institucija tijekom borbe protiv šumskih požara u travnju 2018.g. EENA (*European Emergency Number Association*) je u Ljubljani dodijelila nagradu Europskom koordinacijskom centru za odgovor na hitne situacije (ERCC), koji je operativni centar Mehanizma EU za civilnu zaštitu i državama suradnicama, između ostalih i Republici Hrvatskoj - DUZS.



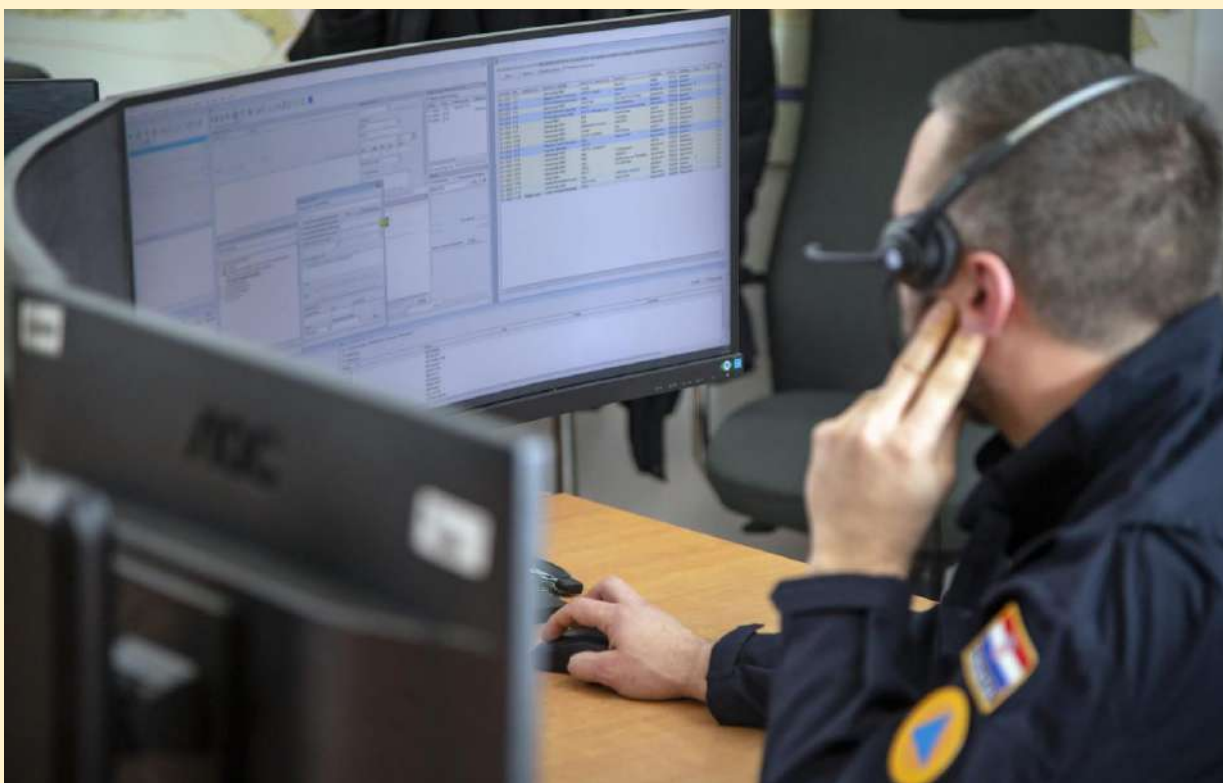
Od 1. siječnja 2019. Ministarstvo unutarnjih poslova preuzima poslove, ovlasti, zaposlenike i imovinu, kao i sustav 112. Vlada Republike Hrvatske je 8. ožujka 2019. godine donijela Uredbu o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu MUP-a kojom je ustanovljena nova ustrojstvena cjelina, Ravnateljstvo civilne zaštite.

Tijekom 2019.g. svih 20 županijskih centara 112 i nacionalni, Operativni centar civilne zaštite, uvezani su u jedinstveni sustav prijema poziva na broj 112 na način da operateri koordiniraju događajem pomoću aplikacije odabranim akcijskim planovima i dostupnim imenicima. Na taj način, u slučaju preopterećenja jednog centra 112 ili tehničkih poteškoća, drugi centar 112 može preuzeti prijem poziva na broj 112 i daljnju koordinaciju događaja te nema neodgovorenih poziva na broj 112.

U lipnju 2019.g. uspješno je proveden projekt HELP112 koji je imao za cilj primjenu napredne mobilne lokacije pozivatelja AML. Funkcija AML (*Advanced Mobile Location*) predstavlja napredno rješenje na pametnim telefonima za lociranje pozivatelja jedinstvenog europskog broja za žurne pozive 112 u realnom vremenu te se danas uspješno primjenjuje.



Od kolovoza 2023. godine u upotrebi je SRUUK - sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama, jedinstveni alat, kojim se u Hrvatskoj porukama putem mobilnih telefona, brzo i učinkovito obavještava građane i sudionike sustava civilne zaštite o opasnostima koje prijete i mjerama koje je potrebno poduzeti za smanjenje ljudskih žrtava i materijalnih šteta.



Sustav 112 danas

Sustav 112 djeluje unutar Ravnateljstva civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova i neprekidno (365/24/7) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila, a kao dio sustava 112 obavlja dodatne zadaće iz djelokruga civilne zaštite.

Sustav 112 čini dvadeset županijskih centara 112 koji zaprimaju hitne pozive i djeluju kao jedinstveni operativno-komunikacijski centri za sve vrste hitnih situacija i Operativni centar civilne zaštite koji koordinira aktivnosti na nacionalnoj razini te je nacionalna kontakt točka Mehanizma Unije za civilnu zaštitu.

-  U Republici Hrvatskoj je moguće zatražiti pomoć pozivanjem broja 112 putem fiksnog ili mobilnog telefonskog uređaja te e-poziva (*eCall*), automatskog poziva na broj 112 iz vozila koja imaju ugrađen takav sustav.
-  Slanje SMS ili telefaks poruke na broj 112 namijenjeno je prvenstveno osobama koje ne mogu govornim pozivom uspostaviti komunikaciju s operaterom na broju 112. Najkasnije do sredine 2027. godine omogućit će se osobama s invaliditetom jednaka mogućnost pristupa broju 112 kao i drugim korisnicima.
-  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.

Prednosti i značajke broja 112



U 2024. godini na broju 112 zabilježeno je ukupno 1.839.837 poziva od kojih su kod 74,2% poziva postupale hitne i druge nadležne službe.

U 2024. godini zabilježeno je 2.033 automatski aktiviranih i 6.592 ručno aktiviranih poziva iz vozila (eCall).

Od uspostave broja 112 u Republici Hrvatskoj od 2005. do kraja 2024. godine na broju 112 zabilježeno je nešto više od 37 milijuna poziva.



Predstavници 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.**

U cilju širenja svijesti o postojanju i značaju broja 112 Područni uredi i Službe civilne zaštite Ravnateljstva civilne zaštite u suradnji s hitnim službama i jedinicama lokalne samouprave organiziraju brojne aktivnosti kao što su: edukacije predškolske i školske djece, izložbe opreme i vozila hitnih službi, vježbe, posjete Županijskim centrima 112, prigodno oglašavanje i dr.



Obilježavanje Dana europskog broja 112 u Republici Hrvatskoj se već 14 godina uzastopce, na jedinstveni način u Europskoj uniji, obilježava rekreativnim trčanjem građana i pripadnika hitnih službi u Slavonskom Brodu sa startom u 11 sati i 2 minute.

MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA
RAVNATELJSTVO CIVILNE ZAŠTITE
Nehajska 5, Zagreb
<https://civilna-zastita.gov.hr>

