

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ

В декабре 2017 году в Республике Северная Осетия-Алания прошли государственные испытания **Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Северная Осетия-Алания** (сокращённое название системы – Система-112 РСО-Алания).

## **Основные задачи Системы-112 РСО-Алания:**

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна» (Единая служба спасения);
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных и аварийных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях)

## **Номер «112» набирается в следующих случаях:**

- угроза жизни;
- угроза здоровью (экстренный случай);
- угроза материальных потерь (экстренный случай);
- угроза экологической системе (экстренный случай);
- получение психологической помощи в экстремальной ситуации;
- получение консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности в экстремальной ситуации.

## **Вызов по номеру «112» доступен круглосуточно и бесплатно:**

- с телефонов фиксированной связи (стационарных, «домашних»);
- с телефонов подвижной (сотовой, мобильной) связи, в том числе, без SIM-карты;
- с общественных телефонов-автоматов.

**Номер 112 не заменяет** существующие номера служб экстренного оперативных служб, вы также можете звонить по номерам 01, 101, 02, 102, 03, 103, 04, 104..

**Номер 112 также является единым европейским номером телефона экстренной помощи**, доступным на всей территории Европейского Союза (ЕС), бесплатно.

**Номер 112 используется в некоторых странах, не входящих в ЕС** (например, Швейцария, Южная Африка и др.) и доступен по всему миру в GSM-сетях мобильной связи.

**Примеры экстренных ситуаций, которые происходят сейчас или только что произошли, для набора номера «112» с целью вызова дежурных сил экстренных оперативных и аварийных служб:**

- пожар;
- в подъезде, на этаже, из квартиры сильно пахнет газом;
- дорожно-транспортное происшествие;
- вы стали жертвой домашнего насилия;
- вы стали свидетелем преступления;
- происходит нарушение общественного порядка.

**Примеры экстренных ситуаций для набора номеров «112», «03» или «103» с целью вызова дежурной бригады службы скорой медицинской помощи:**

- обморок;
- судороги;
- внезапное расстройство дыхания;
- внезапные боли в области сердца;
- рвота кровью;
- острая боль в брюшной полости;
- кровотечения, травмы, отравления;
- укусы животных;
- повышение температуры тела, сопровождающееся потерей сознания/судорогами/сыпью.

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ

## Примеры не экстренных ситуаций

*Инциденты или преступления, которые уже произошли, когда-то в прошлом и оперативное реагирование не может повлиять на результат:*

- брошенное транспортное средство;
- громкий разговор;
- лай собак;
- перебои в энергоснабжении или обычные бытовые вопросы.

## Некоторые запреты по номеру «112»

*Никогда не делайте пробный вызов по номеру «112».* Пробные звонки занимают оператора и телефонные линии. В Системе-112 всегда должны быть свободные линии доступные для людей, которые звонят по экстренным ситуациям.

*Если вы случайно позвонили в Систему-112,* не вешайте трубку, пусть оператор знает, что вы случайно набрали номер. При наборе номера «112» Система-112 выдает оператору, как номер телефона, с которого был вызов, так и местонахождение телефона.

**В случаях, когда звонок был сброшен,** оператор Системы-112, будет пытаться вам перезвонить для проверки, есть ли экстренная ситуация. Если оператору не удастся перезвонить, то к вам будет направлена служба реагирования. Это гарантирует, что человек, который является, недееспособным может получить помощь без разговора по телефону. К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.

**Занимая линию Системы-112 сторонними вопросами Вы создаёте угрозу несвоевременного реагирования дежурных сил и средств на реальное происшествие (реальную чрезвычайную ситуацию).**

## ЭКСТРЕННЫЕ ОПЕРАТИВНЫЕ СЛУЖБЫ

(Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 г. № 894)

Экстренные оперативные службы Системы-112 РСО-Алания	Телефоны	
	городской	сотовый
1-2. Службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях (дежурно-диспетчерская служба)	<b>01</b>	<b>101</b>
3. Полиция (дежурная часть)	<b>02</b>	<b>102</b>
4. Служба скорой медицинской помощи (дежурно-диспетчерская служба)	<b>03</b>	<b>103</b>
5. Аварийная служба газовой сети (дежурно-диспетчерская служба)	<b>04</b>	<b>104</b>
6. Служба «Антитеррор» (оперативный дежурный)	<b>8 (867-2) 59-73-11, 53-41-84</b>	

### Помните!

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования. Сообщите оператору Системы-112, какая служба реагирования необходима в срочном порядке.

*Например,* автокатастрофа с серьезными последствиями, потребует прибытия дежурных сил службы скорой медицинской помощи (медицинская помощь), службы реагирования в ЧС (спасатели – извлекают пострадавших из транспортного средства) и полиции (ГИБДД).

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

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ

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

**Оператор попросит вас ответить на некоторые вопросы.** Вы должны ответить на все вопросы, главное будьте спокойны. Вам обязательно придут на помощь. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать Вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии».

**Сообщите о характере вашего вызова:** нужна пожарная охрана, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная службы газовой сети или служба «Антитеррор, а также о месте происшествия. **Самое главное - это дать точный адрес места 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 и/или примерные ориентиры;
- схему проезда к месту происшествия;
- номер телефона, с которого вы звоните;
- Вашу фамилию, имя, отчество;
- подробную информацию о происшествии.

Говорить по телефону надо четко и спокойно, не торопитесь.

подавляющее большинство вызовов приходится на следующие экстренные оперативные службы: службу скорой медицинской помощи, полицию и службу пожарной охраны и реагирования в ЧС.

**Службу пожарной охраны следует вызывать** при обнаружении пожара или признаков горения в здании, помещении (задымление, запах гари, повышение температуры воздуха и др.). При сообщении о пожаре необходимо указать:

- точный адрес места происшествия (пожара);
- место возникновения пожара – что горит (жилой дом, мусор, здание организации, автомобиль и др.) и примерный масштаб пожара;
- есть ли люди в зоне пожара;
- информацию о здании, в котором возник пожар (этажность здания, номер подъезда дома, материал дома (бетон, кирпич, дерево, др.), газификация здания);
- есть ли угроза жизни людей (вероятность обрушения здания, распространения огня, др.);
- если пожар в промышленной зоне, то как проехать к месту пожара;
- свою фамилию, имя и отчество.

**Полицию следует вызывать**, если вы оказались свидетелем или очевидцем преступления, административного правонарушения, или оно совершается на ваших глазах. При этом Вам необходимо:

- внимательно запомнить приметы злоумышленников (рост, одежда, обувь, характерные приметы и др.);
- как можно быстрее набрать номер «112» («01», «101») и сообщить о совершенном правонарушении с точным указанием вида преступления, времени и места его совершения, примет злоумышленника и в каком направлении он скрылся;
- при необходимости оказать пострадавшему первую помощь. Дождаться прибытия дежурных сил полиции, еще раз напомнить им вид преступления, время и место его совершения, приметы злоумышленника и в каком направлении он скрылся. Если в правонарушении участвует транспортное средство, то сообщите его цвет, марку и в каком направлении оно движется, если это возможно.
- если Вы или Ваши знакомые располагают информацией о готовящихся преступлениях, местонахождении скрывающихся преступников, местах хранения

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ

наркотиков, оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и взрывных устройств и т.п., то вы можете передать ее на условиях анонимности по номеру «112»;

➤ при необходимости можете оставить свои контактные телефоны, для того чтобы с вами связались сотрудники соответствующих служб.

*Если вы вызываете дежурную бригаду службы скорой медицинской помощи,* то будьте готовы предоставить определённую информацию:

- номер телефона, с которого звоните (этот необходимо в случаях разъединения звонка, чтобы связаться с Вами и уточнить информацию, которую не успели записать);
- пол пострадавшего;
- возраст (хотя бы приблизительный) пострадавшего;
- что и когда произошло;
- какие проявления заставили вызвать «скорую помощь»;
- какие действия Вы предприняли для оказания помощи пострадавшему;
- адрес, где находится пострадавший (в случаях его нахождения на улице, необходимо указать четкие ориентиры; в случаях вызова на квартиру указать: порядок проезда к дому, номер подъезда, этажа, код кодового замка);
- Вашу фамилию, имя, отчество.

Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут дежурной бригаде службы скорой медицинской помощи быстрее прибыть к пострадавшему и оказать квалифицированную помощь.

После того, как Ваш вызов из Центра обработки вызовов Системы-112 РСО-Алания передадут в службу скорой медицинской помощи Вашего муниципального образования, диспетчер ДДС-03 примет решение какую дежурную бригаду к Вам направить. На многих подстанциях службы скорой медицинской помощи помимо линейных бригад дежурят специализированные бригады. Это может быть: кардиологическая, педиатрическая, психиатрическая бригада и т. д.

Для того чтоб диспетчеру было проще разобраться какой специалист нужен по конкретно Вашему вызову, надо четко и правильно сообщать о случившемся. Даже в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязательно надо указать, примерное количество пострадавших, есть ли среди пострадавших дети или нет, какова тяжесть состояния участников аварии и т.д.

Если, что-либо произошло с Вами или Вашими знакомыми, и у Вас имеется транспорт, а состояние пострадавшего позволяет транспортировать его до близлежащего лечебного учреждения, то Вы можете это сделать, не дожидаясь приезда дежурной бригады службы скорой медицинской помощи. В любом стационаре города Вас примут и окажут первую помощь, а при необходимости госпитализируют.

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

# КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В ЭКСТРЕННЫХ СЛУЧАЯХ

**Органы управления гражданской обороной, постоянно действующие органы управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Республики Северная Осетия-Алания**

Наименование	Телефоны
Главное управление МЧС России по РСО-Алания	
- приёмная	8 (867-2) 99-33-97, 70-75-78 8 (867-2)70-00-01, доп.0570
- общий отдел (канцелярия)	8 (867-2) 70-75-99
Государственное казённое учреждение при Правительстве РСО-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территории РСО-Алания от чрезвычайных ситуаций» (ГКУ «Центр»):	
- начальник	8 (867-2) 25-22-92
- оперативный дежурный	8 (867-2) 25-76-17, 40-34-73
- канцелярия	8 (867-2) 25-73-39
- Учебно-методический центр по ГО и ЧС	8 (867-2) 55-15-07
Владикавказское муниципальное казённое учреждение «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям»	8 (867-2) 55-01-35
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Алагирский район	8 (867-31) 3-33-21
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Ардонский район	8 (867-32) 3-20-72
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Дигорский район	8 (867-33) 9-21-11
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Ирафский район	8 (867-34) 3-11-48
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Кировский район	8 (867-35) 5-16-47
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Моздокский район	8 (867-36) 3-11-44
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Правобережный район	8 (867-37) 3-34-36
Отдел по делам ГО и ЧС АМС МО Пригородный район	8 (867-38) 2-13-81, 2-22-12

**Органы повседневного управления (дежурные службы) территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Республики Северная Осетия-Алания**

Наименование	Телефоны
<b>На территории РСО-Алания</b>	
Центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) Главного управления МЧС России по РСО-Алания:	
- телефон доверия	8 (867-2) 25-84-32
- горячая линия	8 (867-2) 39-99-99
ЕДДС городского округа г. Владикавказ	8 (867-2) 50-19-19
ЕДДС Алагирского района	8 (867-31) 3-19-90
ЕДДС Ардонского района	8 (867-32) 3-44-03
ЕДДС Дигорского района	8 (867-33) 9-21-11
ЕДДС Ирафского района	8 (867-34) 3-20-98
ЕДДС Кировского района	8 (867-35) 5-07-73
ЕДДС Моздокского района	8 (867-36) 2-30-90
ЕДДС Правобережного района	8 (867-37) 3-01-82
ЕДДС Пригородного района	8 (867-38) 2-20-30

Дежурные силы и средства аварийных служб жилищно-коммунального хозяйства в экстренных случаях в Системе-112 РСО-Алания поднимаются ЕДДС муниципальных образований.