



**REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA**

**KLASA: 811-02/19-01/01  
URBROJ: 511-543-01-06-02-8  
Zagreb, 5. veljače 2019.**

**JEDINICAMA LOKALNE I PODRUČNE  
(REGIONALNE) SAMOUPRAVE  
- SVIMA**

**PREDMET: Obilježavanje Dana europskog broja 112  
- dostavlja se**

Poštovani,

11. veljače obilježava se Dan europskog broja 112. U državama Europske unije broj 112 koristi se temeljem Odluke Vijeća Europskih zajednica o ustanovljenju jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (Council Decision 91/396/EEC) od 29. srpnja 1991. Predstavnici 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. Deklaracijom se pozivaju zemlje članice EU da medijski promiču ovaj jedinstveni broj i sve aktivnosti kojima se obilježava ovaj dan kako bi što više građana Europske unije bilo upoznato s namjenom broja 112.

U Republici Hrvatskoj jedinstveni europski broj za hitne službe 112 uveden je 11. veljače 2005. godine, te je uspostavljen jedinstveni sustav kojemu je osnovna zadaća prijem svih hitnih poziva na broj 112, neovisno o teritorijalnoj i strukovnoj nadležnosti hitnih službi.

Županijski centri 112 zaprimaju pozive upućene na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 neprekidno (365/24/7) i djeluju kao jedinstveni operativno-komunikacijski centri za sve vrste hitnih situacija.

U 2018. godini na razini Republike Hrvatske zaprimljeno je 1.487.042 poziva na broj 112 od kojih je 61,3% bilo namjenskih, 38,3% nenamjenskih i 0,4% zlonamjernih poziva. Pozivatelji su u 53,9% poziva koristili mobilnu, a u 46,1% fiksnu telefonsku mrežu. Od ukupnog broja poziva zaprimljeno je 10.597 poziva na stranim jezicima od kojih je većina, 72% bila na engleskom jeziku.

Pozivi su se u 2018. godini odnosili na 425.599 događaja od kojih je 58,3% bilo medicinskih, 32,0% sigurnosnih, 6,0% složenih i 3,7% vatrogasnih.

U proteklom periodu Sustav 112 u Republici Hrvatskoj ispunio je svoju osnovnu namjenu i prepoznat je kao sustav na koji se građani i turisti mogu osloniti u svakoj hitnoj situaciji. Posebno ohrabruje činjenica porasta broja hitnih poziva na stranim jezicima, što znači da broj 112

prepoznaje sve više inozemnih turista te ga koriste i u našoj državi, a čime se Republika Hrvatska afirmira kao poželjno i sigurno turističko odredište.

Izgradnja Sustava 112 u Republici Hrvatskoj slijedi obveze koje su dane pred Europski broj 112 Direktivom o univerzalnim uslugama, te je u cjelini usmjerena na implementaciju suvremenih rješenja u elektroničkim komunikacijama i informacijskim sustavima kao i jačanju koordiniranja ostalih hitnih brojeva policije, vatrogastva i hitne medicinske pomoći.

Tako je u Republiku Hrvatsku uvedena suvremena funkcionalnost „e-poziv“ (*eCall*), na temelju Odluke Europskog parlamenta i vijeća od 15. svibnja 2014. godine o uvođenju interoperabilne usluge e-poziva na području cijele Europske unije. U skladu s tom Odlukom od 1. listopada 2017. godine centri 112 su pripremljeni za prijam e-poziva, a Uredbom Europskog parlamenta i vijeća od 29. travnja 2015. godine određeno je da svi novi modeli automobila proizvedeni nakon 1. travnja 2018. budu opremljeni funkcionalnošću e-poziva. U slučaju ozbiljne nesreće, u osobnom vozilu, automatski ili ručno, aktivira se poziv prema broju 112 i istovremeno se na broj 112 šalje SMS s potrebnim podacima o lokaciji i vozilu koje je sudjelovalo u prometnoj nesreći. E-pozivi u Republici Hrvatskoj zaprimaju se za područje cijele države u Županijskom centru 112 Zagreb, u kojem je 2017. godine implementirana aplikacija za prijem e-poziva i izvršeno je testiranje sustava kao i obuka djelatnika Centra, kako bi se spremno dočekao početak pružanja te usluge.

S 31. prosincem 2018. godine ukinuta je Državna uprava za zaštitu i spašavanje kao državna upravna organizacija u čijoj nadležnosti bila je uspostava i organizacija rada broja 112 u Republici Hrvatskoj. Od 1. siječnja 2019. godine Sustav 112 sastavni je dio Ministarstva unutarnjih poslova. Novi organizacijski i funkcionalni ustroj broja 112 u sklopu Ministarstva unutarnjih poslova svakako će omogućiti daljnju kvalitetnu afirmaciju ovog žurnog broja u brzom i učinkovitoj koordinaciji i razmjeni informacija te naročito u konotaciji zajedničkog nazivnika brojeva 112 i 192.

Na kraju, želimo naglasiti značajke i prednosti broja i Sustava 112, kako za građane i turiste tako i za sve hitne službe:

- Broj 112 građanima i turistima dostupan je 24 sata dnevno a pozivi su besplatni sa svih javnih telefonskih govornica, mobilnih ili fiksnih telefonskih priključaka.
- Pozivatelj ne mora poznavati telefonske brojeve hitnih službi te njihove teritorijalne i strukovne nadležnosti, što je posebno značajno za turiste ili pozivatelje u stresnim okolnostima.
- Pozivom na broj 112 može se dobiti pomoć bilo koje hitne službe: policije, vatrogasaca, hitne medicinske pomoći, gorske službe spašavanja, službe traganja i spašavanja na moru, inspeksijske ili komunalne službe te udruga građana koje su svojim aktivnostima i sposobnostima vezane za sustav civilne zaštite, kao što su lovci ili ronici.
- Sustav 112 omogućava lociranje pozivatelja na broj 112 te može pružiti mogućnost sporazumijevanja s pozivateljem na stranom jeziku.
- Pozivom na broj 112 štedi se vrijeme jer pozivatelj jednim pozivom praktički paralelno alarmira nekoliko službi, odnosno operater na broju 112 nakon prijave hitnog slučaja alarmira i komunikacijski koordinira sve hitne i druge nadležne službe u određenoj situaciji.

- Hitne službe u svome operativnom radu nisu ometane zlonamjernim, nenamjenskim ili višestrukim opetovanim pozivima o istom hitnom slučaju jer im operater na broju 112 takve pozive ne prespaja.

Molimo Vas, da u okviru Vaših redovnih radnih i prigodnih aktivnosti u Vašim radnim sredinama, lokalnim zajednicama i javnom djelovanju obilježite Dan 112, s ciljem daljnjeg promicanja važnosti i značaja broja 112, kako u redovnom životu svakog Vašeg građana, tako i u izvanrednim događajima.

S poštovanjem,



DOSTAVITI:

- naslovu – e-poštom
- pismohrani, ovdje.