

## Памятка при вызове по телефону службы-112

**Номер «112»** – это единый номер вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, действует на всей территории Российской Федерации и стран ЕС.

Система-112 работает по принципу **«одного окна»** - вызов нескольких экстренных служб через один единый номер телефона.

### Преимущества:

- не нужно думать, какой экстренный номер набрать в первую очередь;
- не нужно тратить время на поочередный вызов нескольких экстренных служб;
- не нужно повторять одну и ту же информацию несколько раз диспетчерам разных экстренных служб.

От заявителя требуется лишь отвечать на все вопросы специалиста Службы 112.

Специалисты по приему и обработке экстренных вызовов оказывают помощь при любой угрозе жизни, здоровью, имуществу, правопорядку и нарушениям условий жизнедеятельности, принимают и передают информацию, необходимую для организации реагирования в экстренные оперативные, аварийно-восстановительные службы, сотрудники которых выезжают на место происшествия для оказания помощи. Все звонки записываются.

На единый номер «112» можно позвонить бесплатно и круглосуточно с любого устройства (с городского телефона пока звонок невозможен).

### В случае, если:

- Вам требуется помощь сразу нескольких экстренных служб,
- Вы растерялись и не знаете, к кому обратиться,

**звоните по номеру «112».**

Не надейтесь, что кто-то сообщит о происшествии вместо вас. Своим звонком Вы можете спасти чью-то жизнь.

Пожалуйста, **НЕ** набирайте номер «112»:

- из любопытства;
- для проверки работоспособности телефона;
- для проверки телефонной связи.

Пожалуйста, **не давайте мобильный телефон детям в качестве игрушки!** Они могут случайно набрать экстренный номер.

**Служба 112 не является справочной службой** (здесь вам не подскажут адрес магазина бытовой техники, телефон офиса авиакомпании и т.п.).

Поэтому, не набирайте номер «112», если вашей жизни, здоровью, имуществу *ничего не угрожает*. Помните, что подобный звонок может задержать прибытие помощи к людям, которые попали в беду.

Пожалуйста, расскажите Вашим родным и друзьям о телефоне «112»  
**и как им правильно пользоваться.**

### **Как это работает?**

Свидетелю чрезвычайного происшествия или ситуации, а также человеку жизнь, здоровье, имущество которого находится под угрозой необходимо:

- набрать единый номер 112
- отвечать на вопросы, заданные специалистом Службы-112,
- при необходимости получить рекомендации по поведению на месте происшествия, постараться соблюсти их до приезда экстренных служб.

Когда Вы звоните в Службу-112, и Вам требуется помощь, постарайтесь справиться со своими эмоциями.

### **Основная информация, которую Вы должны сообщить специалисту Службы-112:**

- адрес, где находитесь Вы или люди, которым требуется помощь; постарайтесь максимально подробно описать специалисту Службы-112 окружающую Вас обстановку, а также найти любые ориентиры, которые помогут определить Ваше местонахождение.
- что случилось;
- ваши Ф.И.О. и/или данные пострадавшего;
- Контактный телефон.

Пожалуйста, **внимательно слушайте** специалиста Службы-112 и **четко отвечайте** на все вопросы. Даже если вопросы покажутся лишними и неуместными, постарайтесь подробно ответить на них. Алгоритм приема информации основан на многолетнем опыте практической работы, и ваши ответы необходимы для максимально оперативного оказания помощи.

Соблюдайте этику общения, не употребляйте ненормативную лексику и оскорбительные выражения.

### **Помните!**

Пока специалист Службы-112 ведет с Вами разговор, необходимые службы уже вызываются.