

## Materiał informacyjny

### Co to jest "112"



Obowiązek wdrożenia w Polsce rozwiązań umożliwiających korzystanie z numeru „112” wynika z postanowień artykułu 26 Dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej).

Obowiązek ten nakłada również ustawa z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (art. 25 ust. 1 ww. ustawy stanowi, że w urzędach wojewódzkich działają centra powiadamiania ratunkowego, których zadaniem jest przyjmowanie zgłoszeń na numer alarmowy 112 i przekierowywanie ich do właściwej jednostki Policji, Państwowej Straży Pożarnej i pogotowia ratunkowego).

Połączenia wykonywane na numer alarmowy „112”, obecnie odbierane są przez Powiatowe/Miejskie Stanowiska Kierowania Straży Pożarnej (dla telefonii

stacjonarnej) oraz w Komendach Powiatowych Policji (dla telefonii mobilnej). Operatorzy 112 dysponują właściwe służby ratownicze na podstawie przekazanych informacji lub jeśli zachodzi taka konieczność mogą przełączyć rozmowę do dyspozytorów poszczególnych służb ratunkowych.

W miastach, gdzie już zostały wybudowane lokalne centra powiadamiania ratunkowego połączenia alarmowe z numerem „112” są kierowane tam. Obecnie toczą się prace nad modelem docelowym systemu dobierania połączeń z numeru 112 i innych numerów alarmowych.

Ze względu na przyzwyczajanie, komfort obywateli i specyfikę niektórych wezwań zachowane będą numery 997,

## **Jak dzwonić na "112"**



Czyli co należy robić krok po kroku od momentu wybrania numeru 112:

- ❖ miejsce rozmowy powinno znajdować się w pobliżu miejsca zdarzenia i pozwalać na przeprowadzenie spokojnej rozmowy z operatorem (bez zakłóceń),
  - ❖ jeśli to możliwe, połączenie z operatorem numeru 112 powinno być wykonane przez osobę znajdującą się bezpośrednio w miejscu zagrożenia lub inną osobą będącą świadkiem danego zdarzenia,
- ❖ należy czekać cierpliwie do momentu zgłoszenia się operatora, nie odkładać słuchawki do czasu, gdy połączenie nie zostanie podjęte (połączenie jest bezpłatne, więc nie generuje kosztów dla zgłaszającego zdarzenie),
- ❖ przedstawić się z imienia i nazwiska, krótko opisać zdarzenie lub sytuację, której było się świadkiem w celu wezwania przez operatora CPR właściwej służby,
- ❖ wskazać miejsce przebywania/adresu, w którym miało miejsce zdarzenie lub sytuacja; jeśli to możliwe wskazać najszybszą drogę dojazdu do miejsca zdarzenia,
- ❖ udzielać dodatkowych informacji na zadawane przez operatora pytania,
- ❖ wykonywać polecenia/instrukcje przekazywane przez operatora,
- ❖ nie rozłączać się do czasu wyraźnego polecenia operatora z uwagi na konieczność przekazania najważniejszych informacji o zdarzeniu,

- ❖ jeśli sytuacja nagle się zmieni lub pogorszy, należy szybko o tym powiadomić operatora numeru 112,
- ❖ należy starać się o chwilowe nie korzystanie z telefonu, z którego dokonywano zgłoszenia na wypadek, gdyby operator próbował skontaktować się ponownie w celu weryfikacji informacji lub udzielenia innych dodatkowych informacji.

### **CZEGO MOŻESZ SPODZIEWAĆ SIĘ DZWONIĄC NA 112 ?**

Zgłoszenie zostanie skierowane do najbliższego centrum powiadamiania ratunkowego właściwego ze względu na miejsce lokalizacji osoby zgłaszającej zdarzenie lub - w przypadku problemów z łącznością - może być przekierowane do następnego centrum powiadamiania ratunkowego, które przyjmie zgłoszenie i powiadomi właściwe służby.

### **Co robi operator odbierający połączenie na numer alarmowy 112?**

- zapyta o rodzaj zdarzenia, miejsce zdarzenia,
- wstępnie dokona oceny sytuacji i dokona weryfikacji, która służba powinna być skierowana do miejsca zdarzenia,
- poinformuje o rodzaju zdarzenia właściwe służby ratunkowe najbliższe miejscu zdarzenia, dlatego tak istotne jest jak najbardziej precyzyjne wskazanie miejsca/ lokalizacji,

- jeśli znajdzie taka potrzeba, operator może połączyć osobę zgłaszającą zdarzenie bezpośrednio z dyspozytorem danej służby np. z dyspozytorem medycznym.

*Należy pamiętać, że w przypadku zagrożenia kilka osób może dzwonić jednocześnie na numer alarmowy 112, zgłaszając to samo zdarzenie. Nie należy się irytować, kiedy operator dokona przyjęcia zgłoszenia i po dokonaniu weryfikacji oraz zadaniu jednego lub dwóch pytań, szybko zakończy rozmowę. Działanie to ma na celu uniknięcie blokowania linii oraz powielania tych samych informacji o zdarzeniu, do którego zostały już zadysponowane właściwe służby.*

## **Kiedy dzwonić na "112"**

Numer ten służy wyłącznie do powiadamiania w nagłych sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia, np.:

- pożary,
- wypadki drogowe,
- kradzieże,
- włamania,
- w przypadku użycia przemocy,
- nagłe omdlenia i utrata świadomości,
- poważne uszkodzenie ciała i silne krwawienie,
- przypadki porażenia prądem,
- rozpoznania osoby poszukiwanej przez Policję,

- inna nagła sytuacja zagrażająca zdrowiu lub życiu.

## **Kiedy nie dzwonić na "112"**

Nie należy dzwonić na numer „112” kiedy zaistniała sytuacja nie jest niebezpieczna i nie stwarza zagrożenia dla zdrowia, życia lub mienia lub w innych sytuacjach, takich jak:

- zgłoszenie fikcyjnego zdarzenia lub tylko dla zabawy,
- w celu poinformowania, że nie potrzebujesz pomocy,
- w celu sprawdzenia czy numer „112” naprawdę działa,
- w celu ustalenia danych kontaktowych firmy lub osoby (telefon, faks, cennik usług, działalność itp.),
- w celu poinformowania o ograniczeniach i utrudnieniach w ruchu drogowym lub o złym stanie technicznym dróg,
- w celu uzyskania informacji o rozkładzie jazdy komunikacji miejskiej, kolejowej lub lotniczej,
- w celu uzyskania połączenia międzynarodowego,
- w celu wezwania taksówki, zamówienia kwiatów, dania z restauracji, baru, pizzerii, itp.,
- w celu wyrażenia opinii na dany temat, wydarzenia lub na temat osoby publicznej,

- w celu uzyskania konsultacji i porady lekarskiej.

***Pamiętaj!***

***Dzwoniąc na numer alarmowy „112” bez potrzeby i uzasadnienia, blokujesz linię telefoniczną osobie, która właśnie w tej chwili może potrzebować natychmiastowej pomocy, a nie może połączyć się z operatorem w CPR. Zastanów się - TY też możesz kiedyś potrzebować pomocy!***

**Strony narodowe numeru 112**



Dane na podstawie:



**European Civil Protection**



Austria



Greece



Romania



Belgium



Ireland



Slovakia



Bulgaria



Italy



Slovenia



Cyprus



Latvia



Spain

	<u>Czech Republic</u>		<u>Lithuania</u> <u>See also</u> <u>public</u> <u>information</u> <u>project</u>		<u>Sweden</u>
	<u>Denmark</u>		<u>Luxembourg</u>		<u>United Kingdom</u>
	<u>Estonia</u>		<u>Malta</u>		<u>Iceland</u>
	<u>Finland</u>		<u>Netherlands</u>		<u>Liechtenstein</u>
	<u>France</u>		<u>Poland</u>		<u>Norway</u>
	<u>Germany</u>		<u>Portugal</u>		

## Wzywianie pomocy w innych krajach

### Kraje sąsiednie (nie należące do UE)

Kraj	Ogólny	Straż Pożarna	Pogotowie	Policja
Rosja	brak *	01	03	02
Białoruś	brak	01	03	02
Ukraina	brak	01	03	02

(\*) 112 - tylko GSM, nie na terenie całej federacji

### Kraje sąsiednie - inne numery alarmowe (UE)

Kraj	Ogólny	Straż Pożarna	Pogotowie	Policja
Litwa	112	01	03	02
Słowacja	112	150	155	158
Czechy	112	150	155	158
Niemcy	112	-	-	110

## Cały świat

EUROPA - NUMERY ALARMOWE

**AUSTRIA**

policja 133  
pogotowie ratunkowe 144 lub 141  
straż pożarna 122  
numer ratunkowy 112

### **BELGIA**

policja 101  
pogotowie ratunkowe/straż pożarna 100  
numer ratunkowy 112

### **BIAŁORUŚ**

policja 02  
pogotowie ratunkowe 03  
straż pożarna 01

### **BUŁGARIA**

policja 166  
policja drogowa 165  
pogotowie ratunkowe 150  
straż pożarna 160  
pogotowie do wypadku na drodze 66 50 60

### **CHORWACJA**

policja 92  
pogotowie ratunkowe 94  
straż pożarna 93

### **CYPR**

numer ratunkowy 112 lub 199

### **CZECHY**

policja 158  
pogotowie ratunkowe 155  
straż pożarna 150  
numer ratunkowy 112

### **DANIA**

numer ratunkowy 112  
ESTONIA  
policja 110  
numer ratunkowy 112

### **FINLANDIA**

policja 10 022  
numer ratunkowy 112

### **FRANCJA**

policja 17  
pogotowie ratunkowe 15

straż pożarna 18  
numer ratunkowy 112

### **GRECJA**

policja 100  
pogotowie ratunkowe 166  
straż pożarna 199  
numer ratunkowy 112

### **HISZPANIA**

policja 092  
pogotowie ratunkowe 061  
straż pożarna 080  
numer ratunkowy 112

### **HOLANDIA**

policja 09 00 88 44  
numer ratunkowy 112

### **IRLANDIA**

numer ratunkowy 999 lub 112

### **ISLANDIA**

numer ratunkowy 112

### **SERBIA**

policja 92  
pogotowie ratunkowe 94  
straż pożarna 93

### **LITWA**

policja 02  
pogotowie ratunkowe 03  
straż pożarna 01  
numer ratunkowy 112

### **LUKSEMBURG**

policja 113  
numer ratunkowy 112

### **ŁOTWA**

Policja 02  
pogotowie ratunkowe 03  
straż pożarna 01  
numer ratunkowy 112

### **MACEDONIA**

policja 192

straż pożarna 193  
pogotowie ratunkowe 194  
numer alarmowy 112

#### **MALTA**

numer ratunkowy 112  
NIEMCY  
policja 110  
numer ratunkowy 112

#### **NORWEGIA**

policja 112  
pogotowie ratunkowe 113  
straż pożarna 110

#### **PORTUGALIA**

numer ratunkowy 112  
straż pożarna (pożary lasów) 117  
pomoc drogowa (Lizbona) 21 94 29 103

#### **ROSJA**

policja 02  
pogotowie ratunkowe 03  
straż pożarna 01  
numer alarmowy GSM 112  
w razie wypadku lub awarii telefon na policję

#### **RUMUNIA**

numer ratunkowy 112  
policja 955  
pogotowie ratunkowe 961  
straż pożarna 981

#### **SŁOWACJA**

numer ratunkowy 112  
policja 158  
pogotowie ratunkowe 155  
straż pożarna 150

#### **SŁOWENIA**

policja 113  
numer ratunkowy 112

#### **SZWAJCARIA**

policja 117  
pogotowie ratunkowe 144  
straż pożarna 118

#### **SZWECJA**

numer ratunkowy 112

### **TURCJA**

policja 155  
pogotowie ratunkowe 112  
straż pożarna 110

### **UKRAINA**

policja 02  
pogotowie ratunkowe 03  
straż pożarna 01

### **WĘGRY**

policja 107  
pogotowie ratunkowe 104  
straż pożarna 105

### **WIELKA BRYTANIA**

policja 999 lub 112  
pogotowie ratunkowe 999 lub 112  
straż pożarna 999 lub 112

### **WŁOCHY**

policja 113  
carabinieri 112  
pogotowie ratunkowe 118  
straż pożarna 115

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

## **AZJA – NUMERY ALARMOWE**

### **INDIE:**

policja 100  
straż pożarna 101  
pogotowie ratunkowe 102  
policja drogowa 103  
numer ratunkowy 112

### **INDONEZJA:**

policja 110  
straż pożarna 113  
pogotowie ratunkowe 118 i 119  
służby SAR (search & rescue) 115  
katastrofy naturalne 129  
numer ratunkowy GSM 112

### **IRAN:**

numer ratunkowy 110  
policja 110  
pogotowie ratunkowe 115  
straż pożarna 125  
numer ratunkowy GSM 112

#### **IZRAEL:**

policja 100  
pogotowie ratunkowe 101  
straż pożarna 102

#### **JAPONIA:**

policja 110  
pomoc na morzu 118  
straż pożarna i pogotowie ratunkowe 119

#### **ARABIA SAUDYJSKA:**

policja 999  
straż pożarna 998  
policja drogowa 993  
pogotowie ratunkowe 997  
numery ratunkowe 911, 112, lub 08

#### **KUWEJT:**

numer ratunkowy 777

#### **LIBAN:**

policja 112

#### **MALEZJA:**

policja i pogotowie ratunkowe 999  
straż pożarna 994  
obrona cywilna 991  
numer ratunkowy GSM 112

#### **MONGOLIA:**

numer ratunkowy 100  
policja 101  
pogotowie ratunkowe 102

#### **PAKISTAN:**

policja 15

#### **CHINY:**

policja 110  
straż pożarna 119  
numer ratunkowy 120

wypadek drogowy 122

**HONG KONG:**

numer ratunkowy 999  
numer ratunkowy GSM 112

**MAKAU:**

numer ratunkowy 999

**FILIPINY:**

numer ratunkowy 112 lub 911  
policja 117

**KATAR:**

numer ratunkowy 999

**TAJWAN:**

straż pożarna i pogotowie ratunkowe 119  
policja 110

**SINGAPUR:**

straż pożarna i pogotowie ratunkowe 995  
policja 999  
numery ratunkowe GSM 112 lub 911

**KOREA POŁUDNIOWA:**

policja 112  
straż pożarna i pogotowie ratunkowe 119

**SRI LANKA:**

policja 119  
serwis wypadkowy 11-2691111

**TAJLANDIA:**

policja 191  
straż pożarna 199  
pogotowie ratunkowe 1669

**TURCJA:**

straż pożarna 110  
policja 155  
pogotowie ratunkowe 112  
żandarmeria 156  
straż nabrzeżna 158

**ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE:**

policja 999  
straż pożarna 998

pogotowie ratunkowe 997

#### **WIETNAM:**

pogotowie ratunkowe 115  
policja 113  
straż pożarna 114

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

## **AFRYKA**

#### **CZAD:**

straż pożarna 18  
policja 17

#### **DŻIBUTI:**

straż pożarna 18  
policja 17

#### **GHANA:**

numer ratunkowy 999  
policja 191  
straż pożarna 192  
pogotowie ratunkowe 193

#### **MAROKO:**

straż pożarna 15  
policja (miasto) 19  
królewska policja wojskowa (kraj) 117

#### **RPA:**

policja lub straż pożarna 10111  
pogotowie ratunkowe 10117  
numer ratunkowy GSM 112

#### **TUNEZJA:**

pogotowie ratunkowe 190  
gardia narodowa 193  
policja 197  
straż pożarna 198

#### **UGANDA:**

policja 999

#### **ZIMBABWE:**

numer ratunkowy 999  
straż pożarna 993  
pogotowie ratunkowe 994  
policja 995

## **AMERYKA PÓŁNOCNA – NUMERY ALARMOWE**

### **KANADA:**

numer ratunkowy na terytorium Yukon i w Whitehorse 911,  
policja xxx-5555 gdzie xxx jest  
regionalnym numerem  
kierunkowym  
straż pożarna xxx-2222 gdzie xxx jest  
regionalnym numerem  
kierunkowym  
pogotowie ratunkowe xxx-3333 gdzie xxx jest  
regionalnym numerem  
kierunkowym  
numer ratunkowy w Nunavut xxx-1111

### **MEKSYK:**

numery ratunkowe 066 060 lub 080

### **SAINT-PIERRE I MIQUELON:**

policja 17  
straż pożarna 18  
pogotowie ratunkowe 15

### **USA:**

numer ratunkowy 911  
numer dla zdarzeń non-emergency 311

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

## **AMERYKA ŚRODKOWA I KARAIBY**

### **NUMERY ALARMOWE**

#### **BARBADOS:**

policja 211  
pogotowie ratunkowe 511  
straż pożarna 311

#### **KOSTARYKA:**

numer ratunkowy 911

#### **DOMINIKANA:**

numer ratunkowy 911

## **JAMAJKA :**

numer ratunkowy 119

## **TRYNIDAD I TOBAGO :**

policja 999  
pogotowie ratunkowe 990  
straż pożarna 990

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

## **AMERYKA POŁUDNIOWA – NUMERY ALARMOWE**

### **ARGENTYNA:**

pogotowie ratunkowe 107  
policja 101  
straż pożarna 100  
numer alarmowy dla Buenos Aires (miasto) i Buenos Aires (prowincja)  
911

### **BOLIWIA:**

pogotowie ratunkowe 118  
policja 110

### **BRAZYLIA:**

straż pożarna 193  
pogotowie ratunkowe 192  
policja 190  
policja federalna 194  
policja cywilna 197  
obrona cywilna 199  
federalna policja autostradowa 191  
stanowa policja autostradowa 198

### **CHILE:**

pogotowie ratunkowe 131  
straż pożarna 132  
policja 133

### **KOLUMBIA:**

numery ratunkowe 112 lub 123  
policja 156  
straż pożarna 119  
wypadki drogowe 127  
pogotowie ratunkowe 132  
GAULA (porwania) 165

### **GUJANA:**

policja 911  
straż pożarna 912

pogotowie ratunkowe 913

#### **PARAGWAJ:**

**policja 911**

#### **PERU:**

straż pożarna 116  
policja 105

#### **SURINAM:**

numer ratunkowy 115

#### **URUGWAJ:**

numer ratunkowy 911

#### **WENEZUELA:**

numer ratunkowy 171

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

### **AUSTRALIA I OCEANIA**

#### **NUMERY ALARMOWE**

##### **AUSTRALIA:**

numer ratunkowy 000  
numery ratunkowe GSM 112 lub 000 (koniecznie  
podaj stan w którym  
przebywasz)

##### **FIDŻI:**

straż pożarna i pogotowie ratunkowe 911  
policja 917

##### **NOWA ZELANDIA:**

zdarzenia pilne 111  
policja 555 (tylko GSM)  
numery ratunkowe 112, 911 i 08

##### **VANUATU:**

numer ratunkowy 112

Opracowanie: [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl) Źródło: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

### **Inne numery alarmowe w Polsce**

- **999 - Pogotowie Ratunkowe**
- **998 - Straż Pożarna**
- **997 - Policja**

## Inne wybrane numery alarmowe

- 986 - Straż Miejska (niektóre miasta)
- 0601-100-100 lub lokalnie 985 - WOPR (morze i jeziora)  
- Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe
- 0 601-100-300 - TOPR / GOPR - Tatrzańskie i Górskie  
Ochotnicze Pogotowia Ratunkowe
- 991 - Pogotowie Energetyczne
- 992 - Pogotowie Gazowe