**Что такое «Служба 112»?**

Несчастные случаи могут произойти в любом месте, в любое время. Это может случиться с вами, когда вы перемещаетесь по Российской Федерации и странам Европейского Союза или находитесь дома.

В случае если вы попали в экстренную ситуацию, или стали свидетелем аварии, пожара, кражи со взломом, вы можете позвонить по номеру 112, чтобы сообщить о проблеме.

В России номер «112» является единым номером вызова служб экстренного реагирования:

• пожарной охраны;

• реагирования в чрезвычайных ситуациях;

• полиции;

• скорой медицинской помощи;

• аварийной службы газовой сети;

• «Антитеррор».

**Как пользоваться Единым номером 112?**

Для того, чтобы в случае необходимости Вы могли как можно быстрее вызвать помощь, запомните эти простые, но полезные советы:

1. Дождитесь ответа оператора на Ваш звонок. Если после нескольких сигналов оператор не ответил, ни в коем случае не прерывайте звонок и не звоните снова. Каждый ваш повторный звонок будет воспринят как новый и соответственно окажется в конце очереди звонков, поэтому вам понадобится больше времени на то, чтобы дозвониться.

2. Когда оператор ответит, представьтесь, коротко и ясно объясните, что и с кем произошло. Сохраняйте спокойствие и говорите чётко. Не паникуйте! Иногда бывает трудно получить необходимую информацию для быстрого реагирования на Ваше происшествие.

3. Укажите характер происшествия и место (если знаете – и точный адрес), где необходима срочная помощь. Если можете, объясните оператору, как это место легче найти (к нему подъехать). Если опасность возникла не в том месте, где находитесь Вы – укажите это место.

4. Постарайтесь коротко и ясно ответить на все вопросы оператора. Точные и ясные ответы на все вопросы необходимы оператору для точного определения потребности в оказании срочной помощи.

5. Помните, что Вы звоните в профессионально-подготовленное учреждение, и информация, которую они требуют, очень важна, не теряйте терпения и не сердитесь, если Вы не понимаете характер их вопросов.

6. Если ситуация требует оперативного реагирования, то помощь будет направлена немедленно, а оператор-112 может запрашивать информацию о Вас, пока экстренные службы находятся в пути.

7. Следуйте советам диспетчера экстренной службы.

8. Не кладите трубку, пока оператор-112 не скажет, что разговор можно закончить.

9. Закончив разговор, постарайтесь не занимать телефонную линию, с которой вы звонили, если в этом нет необходимости. Оператору может понадобиться связаться с вами и попросить у вас дополнительную информацию или дать вам дополнительный совет.

10. В случае изменения ситуации на месте происшествия (улучшилась или ухудшилась), позвоните по номеру «112» еще раз и сообщите об этом.

11. В некоторых случаях в систему-112 может поступать большое количество сообщений об одном и том же происшествии. Не раздражайтесь, если после нескольких вопросов оператор-112 сообщает Вам, что такое сообщение уже поступило, и прекращает разговор. Это необходимо, чтобы избежать дублирования информации и освободить оперативную линию.

12. Не вешайте трубку, если вы звоните по номеру «112» по ошибке! Скажите оператору, что всё хорошо. В противном случае оператор Системы-112 вынужден будет совершить звонок на Ваш номер, чтобы убедиться, что все в порядке.

Помимо вызова на место происшествия оперативных, аварийных и других служб, оперативные дежурные при необходимости предоставят дополнительную информацию, которая поможет гражданам выйти из трудной ситуации с наименьшими потерями.

**Вниманию родителей:**

• Позаботьтесь о том, чтобы Ваш ребенок смог назвать свое имя, имена родителей, домашний адрес и номер домашнего телефона (если есть);

• Сообщите детям место Вашей работы и номер рабочего телефона (или телефона для связи с Вами);

• Объясните ребенку, в каких случаях можно звонить в службу-112;

• Научите детей не бояться звонить по номеру «112», если у них возникнут сомнения, звонить или не звонить в случае опасности;

• Объясните ребенку, что звонить на номер «112» ради шутки категорически запрещено;

• Помните что совершить экстренный вызов по номеру «112» можно даже с телефона без SIM-карты.

**Дополнительная информация:**

Напоминаем, что «112» – это номер службы вызова экстренных оперативных служб, а не номер сотового оператора. Обращайтесь по нему только за помощью. Большое количество непрофильных вызовов может привести к перегрузке системы и ставит под угрозу жизнь тех, кто действительно нуждается в экстренной помощи.

Номер 112 доступен бесплатно как с фиксированных, так и мобильных телефонов, в том числе и с общественных телефонов-автоматов.

Номер 112 не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования, вы также можете звонить по номерам 01, 02, 03, 04 со стационарных телефонов, либо 101, 102, 103, 104 с мобильных телефонов.

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 (такие как Швейцария и Южная Африка) и доступен по всему миру в GSM сетях мобильной связи.