

**MANUAL DE OPERARE**  
CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112

**SERVICIUL DE TELECOMUNICAȚII SPECIALE**  
DIRECȚIA PENTRU APEL UNIC DE URGENȚĂ

# **MANUAL DE OPERARE**

ÎN CADRUL CENTRELOR UNICE PENTRU APELURI DE URGENȚĂ

BUCUREȘTI 2008

## **CAPITOLUL 1**

### **INTRODUCERE**

#### **1.1 Principii de bază ale Serviciului 112**

Înființarea Serviciului 112 este în beneficiul publicului în sens larg și al comunității în sens restrâns, asigurând accesul rapid, fiabil și convenabil la agențiile specializate de intervenție. Beneficiul cel mai important constă în reducerea timpului de răspuns și reacție a agențiilor specializate de intervenție.

Înființarea Serviciului 112 prezintă și alte avantaje. Ușurința cu care sunt raportate urgențele apelând numărul format din trei cifre **-112-** duce la o mai bună cunoaștere și acceptare a agențiilor specializate de intervenție dar și la o mai mare responsabilizare a cetățeanului.

Atunci când fiecare agenție specializată de intervenție deține un număr propriu de urgență, avem de ales între o mulțime de numere de telefon iar persoana care încearcă să raporteze o urgență încearcă în condiții de stres să găsească numărul de telefon corect. Cu 112 însă, apelantul nu trebuie decât să-și amintească trei cifre, **112**, indiferent de tipul de urgență sau agenția care trebuie să intervină.

Apelul cetățeanului care formează 112 este direcționat către un computer, care caută numărul de telefon al apelantului și îl atribuie Centrului unic pentru apeluri de urgență (PSAP) cu responsabilitate în zona în care a fost generat apelul. Acesta este preluat de un operator 112 iar numărul de telefon de la care a fost apelat Serviciul 112 este afișat pe un dispozitiv de Identificare Automată a Numărului (ANI). Dacă nu este nimeni pe linie când apelul este preluat de operator acestuia i se indică prin ANI proveniența apelului.

Majoritatea sistemelor au și o imprimantă care înregistrează pe hârtie data, ora, numărul de telefon și alte informații relevante pentru a putea fi consultate ulterior. Atunci când sistemul nu furnizează decât informații despre numărul de telefon al terminalului de la care s-a apelat 112-ANI (Automatic Number Identification), se spune că acesta este un sistem 112 de bază. Nu este furnizată nici o altă informație suplimentară, în afară de numărul de telefon de la care a fost făcut apelul.

Sistemele 112 care furnizează informații suplimentare sunt sisteme îmbunătățite, cunoscute ca E112 („Enhanced 112”). Un sistem îmbunătățit parcurge aceleași proceduri inițiale ca și sistemul 112 de bază, doar că mai sunt interogate și alte baze de date pentru a identifica locația postului telefonic respectiv, precum și numele plătitorului de abonament al postului telefonic respectiv. Această informație este afișată de un dispozitiv de Identificare Automată a Locației (ALI). Cu ajutorul unui sistem 112 îmbunătățit, pe lângă numărul de telefon de la care a fost făcut apelul se poate identifica adresa și numele abonatului telefonic asociat aceluși post telefonic.

De asemenea, Sistemul 112 implementat poate afișa, funcție de adresa incidentului și agenția specializată de intervenție responsabilă pentru zona în care trebuie să se intervină. Această funcționalitate va fi folosită de dispecerii agențiilor specializate de intervenție.

Obiectivele unui Sistem de Comunicații de Urgență constau în înlesnirea contactării de către cetățeni a serviciului de urgență potrivit evenimentului raportat și reducerea timpului de răspuns necesar pentru primirea serviciului de urgență adecvat.

Sistemul 112 face acest lucru simplificând rolul cetățeanului (adică, reducând numărul de decizii pe care trebuie să le ia acesta) și sporind responsabilitatea sistemului de comunicații de urgență.

# MANUAL DE OPERARE

## CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112

Funcția principală a operatorului 112 este facilitarea fluxului de informații între apelant și operatorii dispeceratelor de urgență ale agențiilor specializate de intervenție.

Maniera în care informația privind apelul de urgență este direcționată spre agenția specializată de intervenție variază în funcție de cerințele de jurisdicție, operaționale și organizaționale ale zonei deservite.

Am prezentat mai sus un rezumat concis al Sistemului de comunicații de urgență cunoscut în Europa ca 112 și în SUA ca 911. Informații mai detaliate despre activitățile și procedurile de procesare a apelurilor sunt prezentate în câteva capitole din acest manual.

**Manualul de operare** a fost întocmit pentru a oferi personalului din Centrele unice pentru apeluri de urgență 112 și din Dispeceratele de urgență ale agențiilor specializate de intervenție atât informații generale cât și specifice anumitor posturi de lucru necesare desfășurării activităților în cadrul Serviciului de urgență 112.

În principal face referire la:

- ✓ structura administrativă, rolurile și responsabilitățile angajaților în timpul și după orele de program;
- ✓ politicile și procedurile generale dar și cele specifice definite din punct de vedere geografic sau economic (ex. zona de munte, litoral, depresiune, zone cu o rețea hidrografică bogată, zone declarate Rezervații Naturale - Delta Dunării, Retezat, centrala nucleară Cernavodă, etc.) care trebuie respectate în operare;
- ✓ recomandări care permit definirea necesităților de urgență ale cetățenilor;
- ✓ recomandări privind asocierea promptă a apelului cu agenția adecvată și transferul acestuia împreună cu informațiile colectate;
- ✓ principalele particularități operaționale de care trebuie să țină seama operatorii în îndeplinirea sarcinilor de serviciu;
- ✓ exemple specifice de cazuri de urgență în care vor fi implicați operatorii;
- ✓ informații generale privind echipamentul folosit în Centrele unice pentru apeluri de urgență 112.

Un manual operațional este un document dinamic și trebuie să reflecte organizarea operațiilor zilnice. Trebuie actualizat atunci când se aplică noi reguli sau proceduri. Cuprinde de asemenea măsurile excepționale care se aplică în situații speciale.

Atunci când trebuie operate schimbări sau corecturi în manualul de operare, este important ca acestea să fie coordonate de o persoană cu responsabilități pentru actualizarea manualului.

Fiecare operator este încurajat să sugereze modificări și să propună îmbunătățiri ale acestui manual în măsura în care consideră că are de făcut o recomandare constructivă.

Centrul se bazează pe contribuția și experiența fiecărui angajat în ceea ce privește aplicarea celor mai bune practici de operare, care să fie puse în slujba cetățeanului și a operatorilor agențiilor specializate de intervenție.

### **1.2 Misiunea, obiectivul și rolul Serviciului 112**

#### **a) Misiune**

Misiunea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență 112 este de a sprijini obiectivele sistemului de intervenții la urgență:

- ✓ Salvarea de vieți;

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Protejarea cetățenilor;
- ✓ Protejarea proprietății;
- ✓ Protejarea mediului.

**b) Obiectiv**

Obiectivul Sistemului național unic pentru apeluri de urgență 112 este de a oferi populației acces rapid și ușor la serviciile de urgență, asigurându-se:

- ✓ Disponibilitatea unui număr de telefon scurt - 112;
- ✓ Accesarea tuturor agențiilor specializate de intervenție prin intermediul apelurilor la un singur număr de apel;
- ✓ Preluarea fără întârziere a tuturor apelurilor efectuate la 112;
- ✓ Procesarea apelurilor de urgență ale cetățenilor;
- ✓ Localizarea exactă a incidentului;
- ✓ Identificarea serviciului de urgență potrivit evenimentului raportat;
- ✓ Transferarea apelului către agenția de urgență competentă.

**c) Rol**

- ✓ Serviciu non-stop (24/7) de preluare a apelurilor de urgență;
- ✓ Stabilirea necesităților de ajutor în caz de urgență, cu participarea cetățenilor;
- ✓ Determinarea agenției specializate de intervenție cu rol coordonator în intervenție și a celor cu rol participativ;
- ✓ Transmiterea informațiilor achiziționate agențiilor în drept să acționeze de urgență în cazul evenimentului, conform protocoalelor încheiate.

### **1.3 Filosofia Serviciului 112**

Scopul principal al Sistemului național unic pentru apeluri de urgență 112 este de a asigura asistența rapidă și imediată în situații în care *„există un risc asupra vieții, sunt amenințate sănătatea individului sau a populației, proprietatea privată până la cea publică, mediul, ordinea publică, dar nu neapărat trebuie să ne limităm la aceste situații”*.

Fiecare Centru unic pentru apeluri de urgență trebuie să câștige și să păstreze respectul și încrederea cetățeanului în serviciul cărui se află.

Pentru a atinge acest obiectiv, este necesar ca fiecare angajat din Centrul unic pentru apeluri de urgență să-și îndeplinească sarcinile într-o manieră eficientă, onestă și cu profesionalism. Fiecare angajat intră zilnic în contact cu oamenii și trebuie să adopte tot timpul o conduită exemplară, astfel încât să-i facă pe cetățeni să-și dea seama de necesitatea vitală a Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 pentru asigurarea siguranței publice.

Toate regulile, reglementările, politicile, procedurile și ordinele legale vor fi respectate cu strictețe. Acestea trebuie să fie studiate cu atenție și dacă nu au fost înțelese pe deplin se va solicita sprijin șefei de tură care are datoria să le explice astfel încât toți angajații să le înțeleagă corect.

Fiecare angajat al Centrului unic pentru apeluri de urgență trebuie să se considere gardianul caracterului și reputației centrului.

Comportamentul acestuia trebuie să se caracterizeze prin eficiență, loialitate, sociabilitate, promptitudine, inteligență și integritate morală. Aceste calități se vor răsfrânge favorabil asupra angajatului, ca și asupra Centrului unic pentru apeluri de urgență.

Toate regulile, recomandările, fișele de post, ordinele, politicile sau procedurile de operare ale Sistemului vor fi în concordanță cu conținutul acestui manual.

#### **1.4 Structura organizatorică, angajații și responsabilitățile acestora**

Sistemul național unic pentru apeluri de urgență are în componere Centrele unice pentru apeluri de urgență operate de Serviciul de Telecomunicații Speciale, prin Direcția pentru Apel Unic de Urgență și Dispeceratele de urgență operate de agențiile specializate în intervenții, organizate la nivelul Municipiului București și reședințelor de județ.

**Șeful Direcției pentru Apel Unic de Urgență** este responsabil pentru activitățile și rezultatele Centrelor unice pentru apeluri de urgență din toată țara.

Responsabilitățile acestuia sunt:

- ✓ Administrarea operațiilor sistemului prin rapoartele loțiitorului șefului de direcție responsabil cu operarea sistemului;
- ✓ Administrarea tehnică a sistemului prin rapoartele loțiitorului șefului de direcție responsabil cu asigurarea tehnică a sistemului;
- ✓ Elaborarea rapoartelor privind operațiile, starea funcțională și performanțele sistemului solicitate de conducerea Serviciului de Telecomunicații Speciale;
- ✓ Administrarea alocărilor bugetare;
- ✓ Angajarea de resurse, atât pentru funcții de suport, cât și operaționale;
- ✓ Propuneri privind politica de personal;
- ✓ Autoritate directă asupra tuturor șefilor de Birouri Răspuns Apel 112 din județe;
- ✓ Asigurarea interfeței și negocierii cu operatorii de rețele și servicii de comunicații electronice;
- ✓ Asigurarea interfeței și negocierii cu agențiile specializate în intervenții;
- ✓ Integritatea și standardele Sistemului național unic pentru apeluri de urgență :
  - Compatibilitate;
  - Standarde tehnice;
  - Calitatea serviciului;
  - Administrarea bazelor de date;
  - Instruirea și pregătirea personalului;
  - Aplicarea programului de educație publică;
- ✓ Dezvoltarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ Responsabil de confidențialitatea datelor vehiculate în Sistemul național unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ Aprobarea planului de urgență în situații deosebite, luând măsurile necesare pentru a asigura eficiența acestuia, și punerea acestuia în aplicare, atunci când situația o impune.

**Loțiitorul șefului direcției pentru operare** coordonează procesul operațional de management a apelurilor de urgență 112 în Centrele unice pentru apeluri de urgență la nivel național.

Responsabilitățile acestuia sunt:

- ✓ Administrarea operațiilor Centrelor unice pentru apeluri de urgență;
- ✓ Asigurarea aplicării la nivel național, în mod unitar, a ordinilor, procedurilor și instrucțiunilor de operare aprobate de Șeful direcției;
- ✓ Dezvoltarea sistemului – noi servicii către agenții și cetățeni;
- ✓ Revizuirea anuală a manualului de operare și reeditarea la nevoie a acestuia;
- ✓ Integritatea sistemului și respectarea standardelor de operare în serviciul 112:

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- Continuitatea Serviciului de urgență 112;
- Calitatea Serviciului de urgență 112;
- Compatibilitate;
- Instruirea și pregătirea personalului de operare;
- ✓ Realizarea cadrului de cooperare cu agențiile serviciilor specializate de intervenție și cu alte organizații care au ca obiect de activitate participarea la soluționarea urgențelor cetățenilor;
- ✓ Coordonarea șefilor Birourilor Răspuns Apel 112 pentru activitatea de operare a centrelor;
- ✓ Elaborarea de statistici și rapoarte privind modul de operare și performanțele sistemului;
- ✓ Implementarea programului de educație publică și eficientizarea acestuia;
- ✓ Administrarea bazelor de date și asigurarea confidențialității datelor stocate în sistem;
- ✓ Verificarea candidaților înscriși la concursul pentru ocuparea posturilor de operare;
- ✓ Soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor din partea autorităților și cetățenilor.
- ✓ Propunerea planului de urgență în situații deosebite, luând măsurile necesare pentru a asigura eficiența acestuia.

**Locțiitorul șefului direcției pentru asigurare tehnică** coordonează procesul de suport tehnic în Centrele unice pentru apeluri de urgență la nivel național.

Responsabilitățile acestuia sunt:

- ✓ Administrarea tehnică a Centrelor unice pentru apeluri de urgență și Dispeceratelor de urgență ale agențiilor;
- ✓ Administrarea derulării proiectelor de natură tehnică;
- ✓ Dezvoltarea sistemului – modificări de structură, comunicații, aplicații software;
- ✓ Coordonarea șefilor Birourilor Răspuns Apel 112 pentru activitatea tehnică din centre;
- ✓ Elaborarea de rapoarte periodice privind starea și performanțele tehnice ale Sistemului;
- ✓ Asigurarea aplicării ordinelor și instrucțiunilor Șefului direcției;
- ✓ Verificarea candidaților înscriși la concursul pentru ocuparea posturilor tehnice;
- ✓ Integritatea și standardele tehnice ale Sistemului național unic pentru apeluri de urgență:
  - Compatibilitate;
  - Standarde;
  - Administrare baze de date;
  - Indicatori cheie ai performanței sistemului (KPI);
  - Instruire și pregătire personal tehnic.
- ✓ Administrarea bazelor de date și asigurarea confidențialității datelor stocate în sistem;
- ✓ Propunerea planului de urgență în situații deosebite, luând măsurile necesare pentru a asigura eficiența acestuia.

**Șeful Sectorului Operare** este responsabil de îndeplinirea tuturor operațiilor Centrelor unice pentru apeluri de urgență.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Responsabilitățile sale principale sunt:

- ✓ Asigurarea că toate procedurile de operare sunt respectate în mod corespunzător;
- ✓ Implementarea obiectivelor definite periodic (trimestrial) și atingerea rezultatelor propuse;
- ✓ Planificarea și organizarea pregătirii profesionale a operatorilor 112;
- ✓ Instruirea periodică a șefilor de tură și a operatorilor 112;
- ✓ Evaluarea rezultatelor obținute față de așteptări;
- ✓ Asigurarea că planul de instruire este adecvat și se derulează corespunzător
- ✓ Analiza periodică a procedurilor de operare și dezvoltarea acestora;
- ✓ Verificarea cunoștințelor profesionale ale candidaților nou angajați la intrarea în serviciul de tură;
- ✓ Informarea superiorului asupra oricărei situații în care Serviciul de urgență 112 riscă să sufere un incident major;
- ✓ Asigurarea că resursele umane și materiale necesare pentru serviciu sunt disponibile;
- ✓ Menținerea unor relații de bună cooperare și apropiate cu toate agențiile și organizațiile cu care lucrează Centrele unice pentru apeluri de urgență 112 și cunoașterea necesităților acestora;
- ✓ Propunerea de cursuri de instruire și perfecționare pentru operatorii dispeceratelor de urgență ale serviciilor specializate de intervenție;
- ✓ Analiza cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de la autorități și de la cetățeni și furnizarea unor comentarii și recomandări;
- ✓ Asigurarea că toate Centrele unice pentru apeluri de urgență au un plan bun de control al calității serviciului prestat;
- ✓ Implementarea planului de urgență în situații deosebite, luând măsurile necesare pentru a asigura eficiența acestuia.

**Șeful Biroului Răspuns Apel 112** este responsabil de îndeplinirea tuturor operațiilor Centrului unic pentru apeluri de urgență județean.

Responsabilitățile sale principale sunt:

- ✓ Asigurarea că toate procedurile de operații sunt respectate în mod corespunzător;
- ✓ Îndeplinirea obiectivelor stabilite periodic (trimestrial) și atingerea rezultatelor propuse;
- ✓ Comunicarea acestor obiective tuturor subordonaților săi și asigurarea că aceștia înțeleg pe deplin semnificația și importanța acestor obiective;
- ✓ Coordonarea pregătirii profesionale a operatorilor 112;
- ✓ Instruirea operatorilor 112 pe cazuri rezultate din situații diverse;
- ✓ Evaluarea rezultatelor obținute față de așteptări;
- ✓ Analiza periodică a procedurilor de operare și furnizarea de propuneri pentru dezvoltarea acestora;
- ✓ Informarea superiorului asupra oricărei situații în care serviciul 112 riscă să sufere un incident major;
- ✓ Asigurarea că resursele umane și materiale necesare pentru serviciu sunt disponibile;

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Menținerea unor relații de bună cooperare și apropiate cu toate dispeceratele de urgență ale agențiilor specializate de intervenție și cunoașterea necesităților acestora;
- ✓ La primirea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor cercetează faptele și prezintă un raport detaliat șefului de sector, incluzând recomandări;
- ✓ Controlul permanent al calității serviciului prestat;
- ✓ Aplicarea planului de urgență în situații deosebite;

**Șeful de tură** are ca responsabilitate să se asigure că toți cei care apelează serviciul 112 în timpul serviciului său primesc un tratament corespunzător, că toate apelurile sunt procesate operativ, eficient și conform procedurilor aprobate. Sunt vieți în joc, iar câteva secunde pot fi vitale.

Responsabilitățile principale ale acestuia sunt:

- ✓ Înțelegerea obiectivelor principale ale Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 și colaborarea în vederea atingerii acestora;
- ✓ Asigurarea că toate operatoarele 112 din tura sa înțeleg importanța și semnificația acestor obiective;
- ✓ Luarea măsurilor corespunzătoare pentru atingerea acestor obiective;
- ✓ Stabilirea obiectivelor cu fiecare dintre operatoarele 112;
- ✓ Evaluarea rezultatelor în comparație cu așteptările;
- ✓ Identificarea nevoilor de instruire;
- ✓ Evaluarea performanței fiecărei operatoare;
- ✓ Transmiterea reacției de răspuns referitoare la evaluarea performanței, către fiecare operatoare, indiferent dacă este pozitiv sau negativ;
- ✓ Asigurarea că numărul operatoarelor în tură este în concordanță cu nivelul de asigurare a Serviciului de urgență 112;
- ✓ Asigurarea că fiecare angajat cunoaște cerințele de calitate;
- ✓ Efectuarea controalelor de calitate, informarea angajaților în legătură cu rezultatele proprii și completarea fișei personale de evaluare;
- ✓ Efectuarea evaluării anuale pentru fiecare angajat;
- ✓ Asigurarea respectării procedurilor de operare aprobate și preocuparea permanentă de a le îmbunătăți pentru a putea crește constant eficiența Centrului unic pentru apeluri de urgență 112;
- ✓ Acordarea de asistență operatoarelor în soluționarea tuturor situațiilor;
- ✓ Buna cooperare și colaborare cu operatorii Dispeceratelor de urgență ale agențiilor specializate în intervenții;

**Operatorul 112** este singurul punct de contact al cetățeanului cu Centrul unic pentru apeluri de urgență 112. Prin urmare, fiecare apel al cetățeanului la 112 trebuie preluat cu maximă grijă și precizie.

Responsabilitățile principale ale **Operatorului 112** sunt:

- ✓ Preluarea apelurilor de urgență primite la centru în conformitate cu procedurile de lucru definite în manualul de operare, instrucțiunile de operare a platformei de lucru și cu metodologiile de lucru convenite cu agențiile specializate de intervenție;
- ✓ Obținerea tuturor informațiilor necesare de la cetățean în vederea identificării naturii urgenței și a procesării corespunzătoare a apelului;
- ✓ Completarea tuturor informațiilor conform formatului fișelor de caz;



**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Transferul informațiilor achiziționate și a apelului cetățeanului către dispeceratul de urgență cel mai potrivit să acționeze în cazul de urgență respectiv;
- ✓ Dacă este necesară intervenția mai multor agenții specializate, inițierea unei conferințe cu Dispeceratele de urgență ale agențiilor corespunzătoare și transferul informațiilor achiziționate și a apelului cetățeanului către dispeceratul de urgență coordonator.
- ✓ Procesarea și transmiterea informației primite de la apelant exact în forma în care i-a fost comunicată și identificarea clară a sursei acesteia (transmițător);
- ✓ Să nu facă niciodată presupuneri asupra incidentelor raportate de cetățeni. Atunci când transmite informații, trebuie să fie atent să nu înfrumusețeze faptele cu propriile presupuneri sau interpretări ale situației. Dacă are motive să creadă că situația este alta decât cea care i-a fost prezentată, acest lucru ar trebui transmis mai departe, subliniindu-se însă că e vorba de o părere personală, nu de un fapt.
- ✓ Este imperativ ca pe liniile rezervate pentru Serviciul de urgență 112 să nu fie procesate decât apeluri de urgență. Apelurile non-urgente încetinesc ritmul de preluare a apelurilor de urgență legitime. Astfel, dacă nu este vorba de un apel de urgență, operatoarea trebuie să explice apelantului că a apelat o linie de urgență, să-i dea acestuia informația cerută, **dacă este posibil**, și să elibereze linia cât mai repede;
- ✓ Informarea șefului de tură asupra tuturor evenimentelor importante;
- ✓ Informarea șefului de tură asupra oricărei defecțiuni a echipamentului;
- ✓ Este obligația fiecărui operator să depună mărturie în instanță dacă i se cere acest lucru.

**Grupul de sprijin logistic** cuprinde toate funcțiile de asistență tehnică, economică și financiar – contabilă, administrative și de secretariat, organizate pe sectoare și/sau birouri, necesare pentru funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

**Sectorul Asigurare Tehnică** are în responsabilitate:

**Asistență software**

- ✓ Administrarea aplicațiilor software și a bazei de date (configurații, parole etc.)
- ✓ Asistență tehnică - management rețele (help desk) prin Centrul de management al Sistemului național unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ Elaborarea de rapoarte tehnice;
- ✓ Administrarea echipamentelor tehnice IT&C și de electroalimentare;
- ✓ Propunerea de proiecte pentru perfecționarea și dezvoltarea aplicațiilor sistemului, pe baza cerințelor de servicii solicitate de agențiile specializate de intervenție.

**Asistență hardware**

- ✓ Efectuarea tuturor operațiilor de întreținere de rutină și de reparații pentru toate echipamentele aferente sistemului (instalații și echipamente de electroalimentare de bază și de rezervă, servere, stații de lucru, echipamente de comunicații și de comutație, echipamente de înregistrare și de afișare video etc.)

**Asistență comunicații**

- ✓ Întreținerea și programarea echipamentelor de comutație și a terminalelor aferente;

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Întreținerea și programarea echipamentelor de comunicații (modemuri, switch-uri, routere, echipamente de radiocomunicații, terminale de radiocomunicații, controlere și receptoare GPS);
- ✓ Asigurarea continuității liniilor și serviciilor de comunicații proprii și a celor furnizate de operatorii și furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice;

**Sectorul Economic și Financiar – Contabil** gestionează toate aspectele de asigurare economico-financiară și de logistică ale Sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

Responsabilitățile principale ale acestuia sunt:

- ✓ Acordarea de asistență conducerii direcției pentru activitățile legate de bugetul Sistemului național unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ Controlul realizării bugetului aprobat;
- ✓ Acordarea de asistență sectorului de asigurare tehnică în îndeplinirea responsabilităților acestora pe linie de aprovizionare tehnico-materială;
- ✓ Activitățile de logistică;
- ✓ Aprovizionarea cu materiale;

**Biroul Administrativ** are următoarele principale responsabilități:

- ✓ Asigurarea activității de secretariat;
- ✓ Managementul documentelor de intrare și ieșire din direcție;
- ✓ Redactarea de documente;
- ✓ Să se asigure că stocul cu materiale birotice este actualizat și dacă nu să ceară administratorului să îl reprovizioneze;
- ✓ Răspunde de asigurarea transportului auto;
- ✓ Asigurarea preluării de mesaje și apeluri și transferarea acestora la conducerea direcției.

## **CAPITOLUL 2**

### **REGULI GENERALE DE CONDUITĂ**

#### **2.1 Etica**

Toți angajații Centrului unic pentru apeluri de urgență trebuie să aibă o conduită conformă cu regulamentele și reglementările de ordine interioară în vigoare în Serviciul de Telecomunicații Speciale.

#### **2.2 Planificarea serviciilor**

Personalul direcției trebuie să respecte programul de lucru stabilit prin Ordinul Directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale și planificarea lunară a serviciului de tură.

Planificarea lunară a serviciului de tură este întocmită de șeful Centrului unic pentru apeluri de urgență teritorial în baza precizărilor șefului direcției, până la începutul ultimei decade a lunii în curs pentru luna următoare. Aceasta va fi prezentată ierarhic spre aprobare șefului direcției și va fi adusă la cunoștința personalului înainte de a își produce efectul. În situații deosebite turele de serviciu pot fi suplimentate cu personal aflat în timpul liber și care a fost nominalizat pentru rezervarea turelor.

#### **2.3 Prezentarea la program**

Personalul direcției trebuie să se prezinte la timp la program.

Luarea în primire a serviciului de tură se efectuează de către șefa de tură pe baza *Registrului de predare primire a serviciului de tură – Anexa nr. 1.*

După preluarea turei, aceasta va informa operatoarele din schimbul său cu privire la eventualele noi evenimente, ordine sau proceduri de lucru. Toate operatoarele au obligația să participe la această procedură de informare.

Solicitarea pentru un schimb de tură trebuie să fie bine întemeiată, va fi raportată de către șeful BRA 112 prin transmiterea la Centrul unic pentru apeluri de urgență București, în scopul aprobării, a datelor conform *Registrului evidență schimburi de tură – Anexa nr. 2.*

Operatoarele vor avea la locul de muncă doar acele materiale care sunt necesare pentru desfășurarea activităților de operare a sistemului și asigurare a Serviciului de urgență 112.

#### **2.4 Începerea turei**

La intrarea în tură, operatoarea 112 va:

- ✓ înlocui operatoarea din tura anterioară;
- ✓ verifica toate echipamentele pe care va lucra (stație de lucru, telefon, etc.);
- ✓ raporta șefei de tură despre orice defecțiune constatată la echipamente;
- ✓ lua la cunoștință despre noile evenimente, ordine sau proceduri de lucru transmise de către șefa de tură.

## **2.5 Încheierea turei**

La ieșirea din tură, operatoarea 112 va:

- ✓ transmite orice informație care trebuie cunoscută de operatoarea care intră în tură referitoare la funcționarea echipamentelor și a aplicației;
- ✓ lasă stația de lucru și celelalte echipamente de la locul său de muncă în condiții adecvate de operare;
- ✓ pune la loc toate materialele și echipamentele de care s-a folosit în procesul muncii în tura sa;

## **2.6 Pauze**

Fiecărei operatoare i se vor acorda 2 pauze de lucru a câte 15 minute și o pauză de masă de 30 de minute. Pauzele se vor lua la solicitarea operatoarei numai după obținerea acordului șefei de tură și îndeplinirea procedurii de blocare listă apeluri și stație de lucru. În situația apariției unor vârfuri de trafic, durata pauzelor de lucru se poate micșora.

Pe timpul unei pauze nu este permisă părăsirea clădirii fără autorizarea șefului de birou sau a șefei de tură.

## **2.7 Fumatul**

În Centrul unic pentru apeluri de urgență 112, cu excepția locurilor special amenajate, nu se permite fumatul sau folosirea oricăror alte produse pe bază de tutun. Operatoarelor nu li se va permite să-și părăsească locul de muncă pentru o “pauză pentru fumat”. Fumatul este permis doar în perioadele de timp stabilite pentru pauze sau pentru servirea mesei.

## **2.8 Consumul de substanțe nepermise**

Noțiunile “substanță sau substanțe nepermise” desemnează, fără a se limita numai la acestea, următoarele:

- ✓ medicamente legale, folosite ilegal sau fără prescripția medicului;
- ✓ substanțe periculoase ilegale;
- ✓ băuturi alcoolice;
- ✓ orice altă substanță care afectează performanțele profesionale sau care-i face pe angajați nepotrivii pentru munca într-un serviciu de urgență.

Ca personal angajat al unui Centru unic pentru apeluri de urgență, trebuie să fiți un exemplu pentru public, ca și pentru ceilalți colegi din Centrul unic pentru apeluri de urgență. Din partea dumneavoastră se așteaptă un anumit nivel de profesionalism și când vă aflați în afara programului, prin urmare nici un angajat nu trebuie să consume băuturi alcoolice în afara programului, astfel încât efectul acestora ar putea persista în momentul prezentării la program sau le-ar putea afecta performanțele la locul de muncă. Când se află în afara programului, angajații trebuie să se abțină de la consumul de băuturi alcoolice, astfel încât să evite adoptarea unei conduite jignitoare, care discreditează centrul de comunicații ori instituția din care fac parte, sau care-i împiedică pe angajați să se prezinte la program conform planificării serviciilor.

Angajații nu au voie să aducă sau să păstreze, în incinta departamentului, nici o astfel de substanță nepermisă.

Angajații nu au voie să se afle sub influența unei astfel de substanțe în timpul programului.

### **Testarea înainte angajării**

- ✓ toate ofertele de angajare vor fi făcute numai cu condiția ca testul de depistare a consumului de substanțe nepermise să fie negativ;
- ✓ dacă testul efectuat de un angajat potențial este pozitiv, atunci acesta are dreptul la un test independent prelevat pe același specimen, pe cheltuiala sa;
- ✓ dacă testul de angajare este negativ, centrul de comunicații va efectua un nou test în termen de 7 zile, al cărui cost este achitat anticipat de către candidat;
- ✓ dacă al treilea test este negativ, se va face oferta de muncă. Dacă testul este pozitiv, candidatul va fi respins.

### **Testarea aleatorie**

- ✓ Toți angajații vor fi supuși unor testări aleatorii pentru depistarea consumului de substanțe nepermise;
- ✓ Testele vor fi efectuate la centrul unic pentru apeluri de urgență în timpul programului de lucru al angajaților;
- ✓ Fiecare angajat va fi testat minim o dată pe an;
- ✓ Angajații care refuză un astfel de test se consideră că refuză îndeplinirea unui ordin direct și vor fi sancționați disciplinar;
- ✓ Oricare angajat al cărui test iese pozitiv, va fi scos de la locul de muncă, până la luarea unor dispoziții finale.

### **Testarea din motive întemeiate**

Oricare șefă de tură sau alt șef ierarhic care are motive să creadă că un angajat folosește sau se află sub influența unei substanțe sau medicament interzise de lege, poate solicita un test de verificare. Decizia de a supune un angajat unui astfel de test trebuie să se bazeze pe indicatori specifici de ordin fizic, comportamental și/sau de performanță, care evidențiază posibila folosire a unor substanțe nepermise.

Șefa de tură trebuie să se documenteze cu atenție asupra tuturor factorilor care îl pot conduce la concluzia că angajatul respectiv se află sub influența unei substanțe nepermise. Dacă șefa de tură are suspiciuni privind consumul de substanțe nepermise, acest lucru trebuie comunicat imediat șefului ierarhic. Nu așteptați o deteriorare perceptibilă a stării angajatului pentru a lua măsuri.

### **Suspiciunea de consum de substanțe nepermise**

Dacă un angajat este suspectat de consumul de substanțe nepermise, acest lucru va fi imediat raportat șefului ierarhic. Dacă un angajat se prezintă la program sub influența acestor substanțe nu va fi acceptat în serviciu, iar șeful ierarhic va fi informat imediat.

Șefa de tură trebuie să țină angajatul sub directă sa observație și să nu permită acestuia să consume nici o substanță nepermisă.

Șeful ierarhic va lua următoarele măsuri:

- ✓ Dacă angajatul este suspect de consum de alcool, i se va face un test cu fiola;
- ✓ Dacă angajatul este suspect de consum de substanțe nepermise, i se va face un test de urină;
- ✓ Va fi informat locțiitorul șefului de direcție pentru operare.

Locțiitorul șefului de direcție va aprecia dacă este necesară propunerea de suspendare din serviciul de tură a angajatului.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Dacă locțiitorul șefului de direcție nu poate fi găsit, cazul se va raporta șefului direcției care va decide măsurile corespunzătoare.

În principiu, angajatul va fi suspendat din serviciul de tură și trimis să-și facă un test de depistare a consumului de substanțe nepermise cât mai curând posibil.

Următoarele aspecte reprezintă motive de suspendare definitivă din tură:

- ✓ test cu rezultat pozitiv;
- ✓ refuzul de a se prezenta la testare, lipsa de cooperare;
- ✓ modificarea sau falsificarea unei mostre;

### **2.9 Consumul de alimente și băuturi la locul de muncă**

Alimentele și băuturile trebuie consumate doar în încăperile destinate pentru pauze. Nu este permis nici un aliment sau băutură în Centrul unic pentru apeluri de urgență.

### **2.10 Apeluri telefonice în interes personal**

Apelurile personale nu trebuie să interfereze cu activitățile Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 și sunt interzise pe perioada turei. Operatorii pot primi sau efectua astfel de apeluri doar pe perioada pauzelor și în zonele special destinate pauzelor. Apelurile personale efectuate trebuie să fie scurte. Orice excepție se poate face numai cu aprobarea șefei de tură.

În Centrul unic pentru apeluri de urgență nu este permis accesul cu telefoane mobile.

### **2.11 Regimul vizitatorilor**

În Centrul unic pentru apeluri de urgență nu este permis accesul vizitatorilor fără o aprobare prealabilă.

Angajații Serviciului de Telecomunicații Speciale (care nu sunt angajați ai Direcției pentru Apel Unic de Urgență) și angajații Serviciilor de urgență vor avea nevoie de aprobarea șefului Direcției pentru Apel Unic de Urgență pentru accesul în Centrul unic pentru apeluri de urgență.

Orice alt vizitator la Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 are nevoie de aprobarea directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale.

Pentru vizitarea Centrului unic pentru apeluri de urgență, va fi contactat Sectorul Relații Publice, urmându-se apoi procedura de acces în instituție conformă cu reglementările în vigoare.

### **2.12 Uniforme**

Uniforma de lucru în Centrul unic pentru apeluri de urgență va fi stabilită la propunerea șefului de direcție, cu aprobarea conducerii Serviciului de Telecomunicații Speciale, și va fi purtată în timpul serviciului, între orele 8.00 și 16.00. Între orele 16.00 și 7.00 pot fi purtate uniforme mai puțin formale cum ar fi de exemplu un tricou alb cu însemnele Centrelor unice pentru apeluri de urgență și numele persoanei respective. Toate uniformele trebuie să fie la fel.

Uniformele nu vor fi purtate în afara serviciului sau pentru uzul personal.

### **2.13 Securitate**

Fiecare angajat va respecta procedurile de acces în Serviciul de Telecomunicații Speciale dar și în spațiile specifice Direcției pentru Apel Unic de Urgență (inclusiv la BRA 112 județene) și va purta însemnele stabilite pentru întregul personal al Serviciului de Telecomunicații Speciale.

### **2.14 Controlul calității**

Fiecărui angajat i se vor face, de către șefa de tură și șefii ierarhici, controale de calitate, în vederea monitorizării performanțelor activității și a identificării necesităților de pregătire ale acestora.

#### **Aceste controale vor viza:**

Calitatea în preluarea apelurilor:

- ✓ Politețea
- ✓ Interesul acordat
- ✓ Exactitatea

Eficiența:

- ✓ Cunoașterea tuturor procedurilor necesare postului
- ✓ Managementul comunicării

Controalele de calitate vor fi efectuate și analizate rezultatele cu angajații în scopul pregătirii acestora.

Există 3 tipuri de controale: inspecție, observare, ascultare/ monitorizare:

- ✓ **Inspecția:** Șefa de tură efectuează un control după eveniment (folosind documentele, rapoartele sau înregistrările anterioare);
- ✓ **Observarea:** șefa de tură monitorizează angajatul în ceea ce privește modul în care acesta își îndeplinește sarcinile de serviciu;
- ✓ **Ascultarea/monitorizarea:** șefa de tură este atentă la operatoarea 112 în timp ce aceasta preia un apel;

Lunar, șefa de tură va prezenta șefului nemijlocit concluziile rezultate urmare desfășurării acestor controale.

Trimestrial, fiecare operatoare va avea întâlniri cu șefa de tură pentru a i se comunica obiectivele stabilite de șeful direct pentru următoarele 3 luni și pentru a identifica și stabili împreună necesitățile de pregătire.

O dată pe an șefii nemijlociți vor face o evaluare anuală a performanțelor pentru fiecare angajat în parte, în conformitate cu ordinele și reglementările în vigoare privind aprecierile de serviciu ale personalului.

### **2.15 Cereri, sesizări sau reclamații din partea cetățenilor**

În general acestea vor veni pe liniile de urgență 112, dar pot fi primite și ca scrisori, fax-uri sau e-mail.

De câte ori o operatoare primește o astfel de solicitare din partea cetățenilor în legătură cu Centrul unic pentru apeluri de urgență 112, aceasta va informa apelantul de faptul că acest apel va fi transferat șefei de tură. Înainte ca șefa de tură să înceapă convorbirea cu apelantul, operatoarea va informa șefa de tură că pe linie se află o

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

persoană care dorește să facă o cerere, sesizare sau reclamație. Apoi transferă apelul și eliberează linia de comunicație.

**Șefa de tură** care primește o cerere, sesizare sau reclamație din partea cetățenilor trebuie:

- ✓ să ceară motivele solicitării;
- ✓ să informeze cetățeanul despre faptul că cererea, sesizarea sau reclamația sa va fi tratată cu seriozitate și că vor fi luate măsuri pentru soluționare;
- ✓ să completeze *Formularul pentru cerere, sesizare sau reclamație – Anexa nr. 3*;
- ✓ să înmâneze acest formular șefului nemijlocit;
- ✓ să conducă o anchetă pentru a stabili faptele, dacă acestea s-au petrecut în timpul serviciului acesteia;
- ✓ să adune toate informațiile relevante;
- ✓ să întocmească un raport detaliat către șeful nemijlocit, incluzând și recomandările sale.

Dacă cetățeanul în cauză dorește să prezinte cererea, sesizarea sau reclamația altor persoane decât șefa de tură, acesta va fi îndrumat către Sectorul Relații Publice comunicându-i-se:

- ✓ Adresa – SPLAIUL INDEPENDENȚEI nr. 323A, SECTORUL 6, BUCUREȘTI;
- ✓ Tel – 202 21 88;
- ✓ Fax – 223 41 75;
- ✓ Adresa e-mail – [@112.](mailto:@112.)

La solicitarea unor date în scopul informării de către **lucrătorii din presă**, aceștia vor fi îndrumați către punctele de contact prezentate în aliniatul anterior dar și către **purtătorul de cuvânt** al Serviciului de Telecomunicații Speciale.

**Șeful Centrului unic pentru apeluri de urgență 112**, când este informat că s-a primit o cerere, sesizare sau reclamație trebuie:

- ✓ să ia cunoștință de aceasta și de investigațiile făcute de șefa de tură;
- ✓ să contacteze reclamantul pentru a cere informații suplimentare, dacă este necesar;
- ✓ să întreprindă acțiunile necesare pentru soluționare;
- ✓ să trimită Loctiitorului șefului direcției pentru operare întregul dosar, incluzând comentariile și recomandările sale;

**Loctiitorul șefului direcției pentru operare**, când este informat că a fost primită o plângere la adresa Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 sau a unuia dintre angajații centrului, trebuie:

- ✓ să ia act de aceasta, și de investigațiile făcute de șeful centrului și de recomandările și comentariile șefei de tură;
- ✓ să întreprindă măsurile necesare pentru soluționare;
- ✓ dacă situația a fost soluționată, va trimite scrisoarea standard Sectorului Relații Publice;
- ✓ să stocheze documentele respective în biblioteca special destinată.



**Sectorul Relații Publice** va trimite reclamantului o scrisoare de răspuns standard.

### **2.16 Cereri, sesizări sau reclamații din partea unor organizații**

Centrul unic pentru apeluri de urgență poate primi și altfel de cereri, sesizări sau reclamații venite din partea agențiilor implicate în procesarea apelurilor de urgență.

De exemplu:

Poliția, pompierii și ambulanța ș.a. cu referire la:

- ✓ Comportamentul angajaților;
- ✓ Calitatea informațiilor;
- ✓ Transferarea apelurilor către serviciul de urgență nepotrivit sau transferarea apelurilor care nu au caracter de urgență;
- ✓ Solicitarea de modificare a indexului de evenimente, a unor proceduri de lucru, ș.a.

Centrele unice pentru apeluri de urgență cu referire la:

- ✓ Comportamentul angajaților Dispeceratelor de urgență;
- ✓ Transferarea apelurilor către un Centru pentru apeluri de urgență nepotrivit;

Aceste cereri, sesizări sau reclamații vor fi preluate de către șefa de tură și prezentate șefilor nemijlociți după procedura prezentată mai sus. Dacă șeful nemijlocit nu poate soluționa solicitarea va prezenta cazul șefilor ierarhici.

Dacă se dorește prezentarea cererii, sesizării sau reclamației altor persoane decât șefa de tură se va comunica numărul de telefon al locțiitorului șefului direcției pentru operare, precum și datele de contact menționate mai sus.

### **2.17 Abuz de putere**

Angajații nu trebuie să abuzeze de poziția lor oficială sau de funcția pe care o dețin. Angajații nu se vor folosi de poziția lor oficială, de card-urile sau ecusoanele oficiale de identificare, în vederea obținerii de câștiguri personale, de privilegii pe care altfel nu le-ar putea obține sau pentru a evita consecințele unor acte ilegale. Angajații nu trebuie să împrumute unei alte persoane card-urile lor de identificare sau ecusoanele sau să le permită să le fotografieze sau reproducă.

Angajații nu trebuie să permită folosirea numelui lor, a fotografiilor sau a titlurilor oficiale care îi identifică ca fiind operatori, în vederea depunerii de mărturii sau pentru a face publicitate unui articol sau unei companii.

#### **Comportamentul față de cetățeni**

Toți angajații trebuie să se comporte cu profesionalism la locul de muncă. Ei trebuie să fie amabili și eficienți în relațiile cu cetățenii. Trebuie să-și desfășoare activitatea în liniște, evitând folosirea unui limbaj dur, violent, profanator sau jignitor și întotdeauna să-și controleze conduita în ciuda provocărilor. Dacă li se cere, trebuie să-și decline identitatea prezentându-și într-un mod elegant, numărul de operator. Trebuie să răspundă solicitărilor publicului rapid și cu precizie. Angajații nu trebuie să accepte să fie insultați. Dacă se întâmplă acest lucru, trebuie adus la cunoștința șefei de tură.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Cetățenii furioși sau nepoliticoși trebuie să fie tratați într-o manieră politicoasă, dar fermă. Operatoarea nu se va angaja în nici o discuție contradictorie cu cetățeanul respectiv și nici nu va avea același comportament ca acesta. Dacă cetățeanul continuă să se comporte în acest fel, atunci apelul trebuie preluat de șefa de tură.

**Conduita personalului**

Angajații trebuie să-i trateze cu respect pe ofițeri, pe subordonați și pe colegi. Ei trebuie să fie tot timpul politicoși în relațiile interpersonale.

**Îndeplinirea îndatoririlor de serviciu**

Toți angajații trebuie să-și îndeplinească îndatoririle de serviciu în conformitate cu regulamentul, politica direcției și cu ordinele primite de la superiori. Toate îndatoririle impuse de autoritățile competente trebuie duse cu promptitudine la îndeplinire.

**Insubordonare**

Incapacitatea sau refuzul deliberat al unui angajat de a respecta un ordin legal venit din partea oricărui șef ierarhic va fi considerat ca un act de insubordonare.

**Mediul de lucru**

Politica Direcției pentru Apel Unic de Urgență este de a se asigura că fiecare angajat își poate desfășura activitatea fără a fi hărțuit sau intimidat. Hărțuirea sau intimidarea angajaților nu vor fi tolerate și vor implica luarea de măsuri disciplinare, inclusiv eliberarea din funcție.

**2.18 Informații confidențiale**

Toți angajații trebuie să respecte confidențialitatea informațiilor cu care intră în contact pe timpul îndeplinirii îndatoririlor lor de serviciu, potrivit regulamentelor și ordinelor în vigoare.

**2.19 Cauze care determină măsuri disciplinare**

Angajaților li se va cere un comportament adecvat în îndeplinirea îndatoririlor de serviciu și să nu acționeze contrar intereselor Centrului unic pentru apeluri de urgență.

Următoarele activități atrag după sine acțiuni disciplinare, lista nefiind exhaustivă:

- ✓ comportament inadecvat la locul de muncă incluzând, fără a se limita la acestea, bârfă, farse, lipsa de cooperare, încălcarea (civilă sau penală) a legii de funcționare sau orice comportament necivilizat sau scandalos al angajatului care pune într-o lumină nefavorabilă Centrul unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ somnul în timpul orelor de serviciu;
- ✓ hărțuirea altor angajați;
- ✓ insulte referitoare la rasă și/sau alte comentarii jignitoare;
- ✓ utilizarea unui limbaj abuziv sau obscen;
- ✓ afectarea muncii altora, incluzând, fără a se limita la acestea, obiceiuri personale care afectează desfășurarea eficientă a activității;
- ✓ ineficiență demonstrată, incluzând, fără a se limita la acestea, risipă, trândăveală, performanțe slabe;
- ✓ încălcarea politicilor și procedurilor standard de operare ale Centrului unic pentru apeluri de urgență a regulamentelor, regulilor, ordinelor, deciziilor legale date de către un superior;

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ refuzul de a fi examinat de către un doctor sau de a face analiza sângelui, a respirației sau urinei în vederea detectării alcoolemiei sau a drogurilor, la cererea unui oficial al Centrului unic pentru apeluri de urgență;
- ✓ comportament sau acțiuni care reprezintă conflict de interese conform legilor naționale, politicii Centrului unic pentru apeluri de urgență sau procedurilor standard de operare;
- ✓ intrarea într-un partid politic, structură sau organizație politică, realizarea activităților de propagandă sau altor activități în favoarea acestora sau în favoarea unui candidat independent la o poziție publică;
- ✓ declararea sau participarea la grevă;
- ✓ candidatura în administrația publică, Parlamentul României sau la Președinția României;
- ✓ exprimarea unei opinii de natură politică la locul de muncă sau în public;
- ✓ expunerea unor opinii contrare intereselor României și a forțelor sale armate;
- ✓ aderarea la culte religioase care sunt contrare ordinii publice sau care încalcă regulile de conviețuire, afectează moralitatea precum și eficiența în îndeplinirea sarcinilor de serviciu;
- ✓ intrarea într-un sindicat;
- ✓ căsătoria cu o persoană apatridă sau care nu are numai cetățenia română fără aprobarea Directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale;
- ✓ participarea la întruniri politice, demonstrații, campanii sau procesiuni;
- ✓ căsătoria în afara granițelor țării fără o notificare sau aprobare prealabilă;
- ✓ părăsirea orașului de reședință fără notificare și aprobare prealabilă;
- ✓ ascunderea sau refuzul declinării identității în cazul comiterii unor delikte sau refuzul de a se prezenta la solicitarea comandanților, superiorilor sau unităților militare de control;
- ✓ introducerea în incintă a oricărei persoane străine fără aprobare prealabilă.

La acestea se adaugă principalele abateri săvârșite de militari, care se sancționează disciplinar conform regulamentelor militare și a ordinelor interne.

**Măsuri disciplinare**

- ✓ Avertisment;
- ✓ Muștrare scrisă;
- ✓ Consemnare, până la 10 zile;
- ✓ Amânarea înaintării în gradul următor pe timp de 1-2 ani;
- ✓ Retrogradare în funcție;
- ✓ Trimiterea în fața Consiliului de Onoare sau a Consiliului de Judecată

**Măsuri disciplinare pentru angajații civili**

- ✓ muștrare scrisă;
- ✓ întreruperea contractului de muncă pentru o perioadă care să nu depășească 10 zile lucrătoare;
- ✓ retrogradarea angajatului care va fi plătit în conformitate cu noul post timp de până la 60 de zile ;
- ✓ penalizarea cu 5-10 % din salariu pe o perioadă de la 1 la 3 luni dacă este necesar;
- ✓ desfacerea contractului de muncă pe motiv de indisciplină conform prevederilor legale.

## **CAPITOLUL 3**

### **PROCESUL DE PRELUARE A APELURILOR**

#### **3.1 Responsabilitățile operatorului 112**

Principalele responsabilități ale operatorilor 112 sunt:

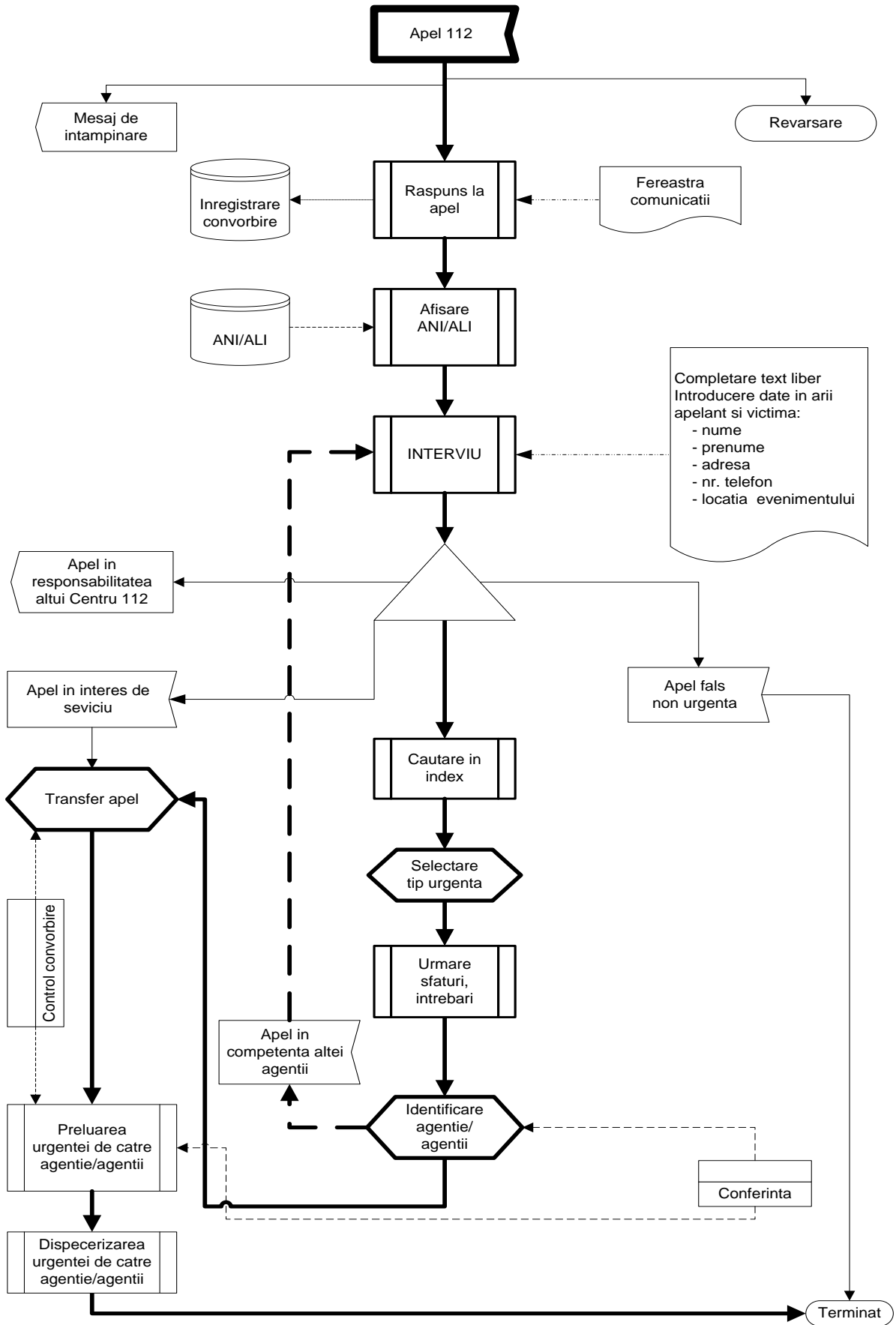
- ✓ să preia apelurile primite
- ✓ să obțină toate informațiile necesare de la apelant necesare a stabili dacă este o urgență, tipul acesteia, locația și agențiile specializate de intervenție cu responsabilități în soluționarea urgenței identificate
- ✓ să transmită informațiile de la o persoană la alta cu exactitate, în forma în care le-a primit și să precizeze exact sursa acestora. Să evite transmiterea de informații greșite.
- ✓ să nu facă presupuneri. Când transmit informațiile mai departe, trebuie să fie atenți să nu denatureze faptele făcând presupuneri sau interpretări ale situației. Dacă există motive care susțin suspiciunea că situația este altfel decât i s-a prezentat, acest lucru trebuie specificat, trebuie să rezulte cu claritate faptul că este o opinie personală și nu un fapt dovedit
- ✓ să transfere informațiile și apelul către agențiile specializate de intervenție potrivite
- ✓ dacă este necesară intervenția mai multor servicii de urgență, să inițieze o conferință cu serviciile responsabile cu soluționarea urgenței și să transfere apelul agenției cu responsabilitatea de coordonator
- ✓ să proceseze doar apelurile de urgență proprii sistemului 112, identificate prin indexul de evenimente, apelurile fără caracter de urgență, încetinind ritmul de preluare a apelurilor de urgență, trebuie eliminate. Dacă nu este vorba de un apel de urgență, operatorul trebuie să explice apelantului că a apelat o linie de urgență și că trebuie eliberată cât mai repede. La aprecierea operatorului, informația cerută poate fi transmisă numai în condițiile în care nu sunt apeluri în coada de așteptare.
- ✓ să informeze șefa de tură despre toate evenimentele importante
- ✓ să informeze șefa de tură în legătură cu orice defect al echipamentului
- ✓ să efectueze toate sarcinile prevăzute în manualul de operații
- ✓ să depună mărturie în instanță, dacă i se solicită, aceasta fiind o obligație cetățenească.

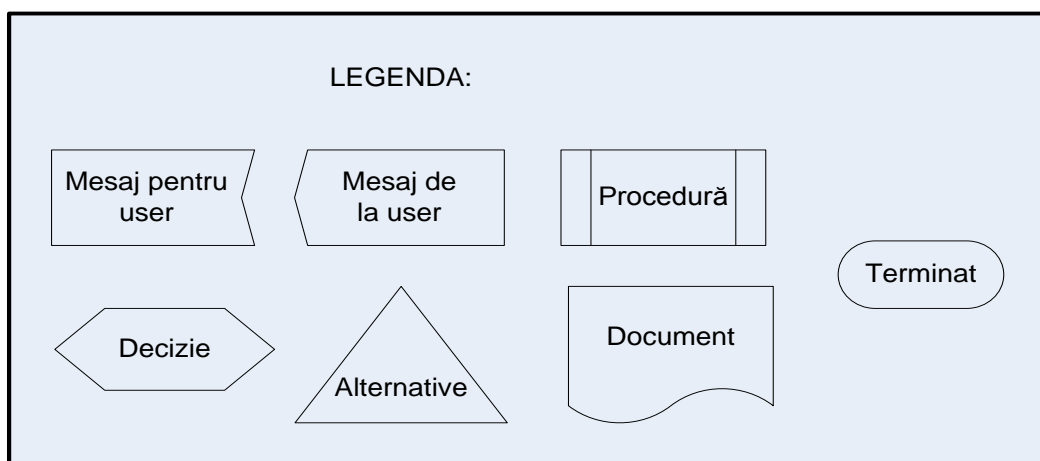
#### **3.2 Diagrama procesului de preluare a apelurilor**

Următoarea diagramă prezintă procesul de preluare a apelurilor și limitele de responsabilitate ale operatorilor 112.

Aceste limite sunt părți ale protocolului negociat și încheiat între Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 și serviciile specializate de intervenție.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**





## DESCRIEREA PROCESULUI DE PRELUARE A APELURILOR

### Preluarea apelurilor

Operatorul este responsabil de preluarea tuturor apelurilor și obținerea tuturor informațiilor relevante de la apelant.

### Formula de întâmpinare

Pe toate liniile 112 se va răspunde cu formula:” **112, ce urgență aveți?**”

Operatorii vor prelua apelurile în ordinea primirii acestora și le vor încheia înainte de a prelua un nou apel.

În mod excepțional, în cazul în care operatorul a preluat un apel care nu are caracter de urgență și care necesită timp de soluționare, de exemplu, un client solicită multe informații și între timp este primit un alt apel, atunci apelul non-urgent este pus în așteptare, pentru a putea fi preluat celălalt apel.

### Interviu ANI/ALI – localizare eveniment

Interviul are ca scop colectarea datelor despre apelant, victimă/e dacă există și localizarea cât mai exactă a evenimentului.

Dacă din interviu și analiza informațiilor ANI/ALI afișate de sistem există suspiciuni că acestea nu sunt complete sau corecte, operatorul le va actualiza prin interviul cu apelantul.

Dacă informațiile ANI/ALI nu sunt disponibile în sistem, operatorul le va completa prin continuarea interviului cu apelantul.

În orice situație operatorul va confirma următoarele informații:

- ✓ Locația incidentului - totdeauna specificați locația. Tineți cont că adresa apelantului poate fi diferită de cea a incidentului. Niciodată nu faceți presupuneri în ceea ce privește locația;
- ✓ Numărul de apelare;
- ✓ Numele apelantului și denumirea firmei dacă este cazul.

Niciodată nu vă bazați pe datele afișate de sistem pentru a determina locația apelantului. Întrebați fiecare apelant ce adresă are. Baza de date 112 cu adresele apelanților poate conține informații greșite sau ambigue. Trebuie să verificați locația apelanților la 112 pentru a elimina posibilitatea utilizării unei locații incorecte.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

În scopul facilitării intervenției în caz de urgență, este vital să obțineți locația precisă unde s-a desfășurat sau se desfășoară incidentul, prin interviul apelantului astfel încât să aflăm:

- ✓ Care este strada exactă sau intersecția incidentului;
- ✓ S-a petrecut într-o zonă sau la o adresă anumită;
- ✓ Delimitarea mai precisă a zonei;
- ✓ Delimitarea locului incidentului (în interiorul, în afara, lângă zona sau adresa menționate);
- ✓ Precizarea unor puncte de reper semnificative din zona sau de la adresa incidentului (în apropierea cărei firme sau clădiri, pe trotuar, în stradă, în pragul ușii, etc.).

Confirmați adresa persoanei prin întrebarea „Locuiți pe Strada xxxx cu nr.yyyy? În cazul în care o persoană se mută dar păstrează același număr de telefon, este posibil ca baza de date a companiei de telefoane să nu fi fost actualizată, iar monitorul ALI să afișeze adresa anterioară. Realocarea numerelor poate de asemenea crea confuzie între adresa afișată și adresa efectivă.

În toate cazurile, repetați adresa apelantului pentru a o verifica. „Locuiți în Strada xxxx, nr. xxx, la apartamentul nr....?” și „Persoanele care se bat se află în casa galbenă de pe colț?”

Capacitatea angajaților departamentului de poliție, serviciilor de ambulanță sau a formațiunilor de pompieri de a se deplasa direct la locația unde are loc incidentul este decisivă pentru acțiunea de salvare de vieți omenești și de protejare a proprietății. Trebuie să puneți suficiente întrebări pentru a determina cât mai exact locația, cât mai precis posibil.

Nu presupuneți niciodată că incidentul a mai fost raportat anterior – completați o fișă cu informații complete. Chiar dacă incidentul a fost raportat, e posibil să discutați cu singurul martor care îi poate identifica pe cei implicați. Prin urmare, **încercați** întotdeauna să obțineți numele apelantului, adresa și numărul de telefon pentru fiecare apel pe care-l procesați.

**Este interzisă condiționarea preluării unei urgențe de cunoașterea de către apelant a numărului de telefon de la care apelează Serviciul de urgență 112.**

Numai dacă pe timpul interviului **se constată lipsa de seriozitate a apelului**, acesta trebuie deconectat și se rejectează foaia de caz corespunzător categoriei de clasificare a aceluiași apel.

### **Apeluri serioase?**

Când apelantul va auzi „1 1 2, Ce urgență aveți?”, dacă a format numărul din greșeală, atunci va închide sau va preciza că e vorba de o greșeală. În ambele cazuri, apelul va fi deconectat.

Dacă apelantul închide și informațiile ANI sunt disponibile, operatorul va încerca să contacteze apelantul pe baza acestor informații ANI, pentru a pune întrebări despre urgență.

### **Apeluri fără caracter de urgență**

Dacă apelul este un apel serios, adresat Serviciului 112, dar nu are caracter de urgență, operatorul va informa apelantul că a sunat pe o linie de urgență și îi va furniza un număr pentru apeluri non-urgente (spre exemplu numărul de telefon al unei companii de servicii publice – apă, canal, gaze, energie electrică, informații telefoane).

Este obligatoriu ca doar apelurile de urgență legitime să fie procesate de Sistemul 112, deoarece:

- ✓ Rețeaua de telefonie 112 are un număr limitat de linii dedicate de trunchi;
- ✓ Ocuparea acestor linii cu apeluri non-urgente poate duce la blocarea apelurilor de urgență „reale”, iar apelurile sunt preluate de către Centrul unic pentru apeluri de urgență 112, numai în ordinea în care au fost recepționate;
- ✓ Apelurile non-urgente primite în Sistemul 112 vor încetini viteza de răspuns la apelurile de urgență.

### **Apeluri în responsabilitatea altui centru**

Dacă locul evenimentului nu se află în zona de responsabilitate a centrului care a primit apelul de urgență, acesta va fi transferat către centrul cu responsabilitate în aria în care a fost localizat evenimentul.

Operatorul va informa apelantul că locația evenimentului raportat se află în responsabilitatea altui Centru 112 și că apelul său va fi transferat la acel centru.

Operatorul va rămâne pe linie până ce apelantul și operatorul de la celălalt centru de urgență intră în comunicație.

### **Apeluri în interes de serviciu**

Dacă apelul 112 este inițiat de către agenți de intervenție aflați în teren și este confirmat printr-o parolă prestabilită, recunoscută în Serviciul 112, operatorul va transfera aceste apeluri numai către dispeceratul de urgență identificat prin acea parolă.

### **Selectarea tipului de urgență**

Un apel de urgență are acest caracter dacă necesită intervenția imediată a echipajelor de Pompieri, ale Poliției, Jandarmeriei sau ale Serviciilor Medicale de Urgență pentru a salva viața, pentru a asigura siguranța cetățeanului și a proprietății sau pentru a proteja mediului.

Dacă apelul este unul de urgență, operatorul va identifica pe baza indexului de evenimente tipul urgenței și serviciul/serviciile de urgență potrivit/e pentru a interveni.

Niciodată un întrebăți apelantul dacă are nevoie de ambulanță, poliție sau pompieri, această decizie este în responsabilitatea dumneavoastră așa cum este în responsabilitatea dispecerului decizia de a aloca resursele de intervenție la urgența raportată.

După ce ascultă felul în care apelantul descrie evenimentul, operatorul va redacta în fișa de caz corespunzătoare o scurtă descriere a celor prezentate.

Important pentru intervenție este să aflăm „ce s-a întâmplat” și nu „cum s-a întâmplat”.

Toate informațiile rezultate din interviul apelantului care s-ar putea aplica urgenței raportate, se vor înscrie în câmpurile corespunzătoare ale fișei de caz.

- ✓ Nume, prenume apelant
- ✓ Număr de telefon
- ✓ Nume, prenume solicitant ajutor de urgență
- ✓ Adresa incidentului (strada, număr, bloc, scara, etaj, apt, interfon)
- ✓ Puncte de reper semnificative, pentru îndrumarea accesului
- ✓ Vârsta



- ✓ Sexul
- ✓ Orice alte informații relevante

### **Transferul apelului**

Operatorul va transfera apoi apelul agențiilor specializate de intervenție potrivite să răspundă urgenței raportată. Va furniza toate informațiile necesare și va continua să proceseze apelul până când serviciul respectiv a preluat responsabilitatea apelului.

**Asigurați-vă că apelantul a înțeles faptul că va fi preluat de un alt dispecer care se va ocupa de soluționarea cazului său.**

Atunci când în activitatea de urgență responsabilitatea pentru soluționarea evenimentului raportat aparține mai multor agenții specializate de intervenție, se va iniția un apel conferință cu acestea, apelul fiind transferat cu prioritate agenției cu rol de coordonator inițial al conferinței, stabilit prin indexul de evenimente. Responsabilitatea coordonării conferinței revine, pe rând, fiecărei agenții care intră în convorbire cu apelantul.

Dacă operatorul 112 selectează în mod greșit competența unei agenții, fiind sesizată de către aceasta la încercarea de transfer a urgenței, va prelua cazul spre o nouă procesare.

### **3.3 Calitatea vocii operatorului**

Trebuie să vorbiți rar și clar la telefon și la un volum adecvat. Dacă apelanții nu vă pot auzi sau înțelege, va trebui să repetați întrebările, pierzând astfel timp prețios.

Vocea dumneavoastră trebuie să reflecte autoritate și înțelegere, însoțită de siguranța cu privire la ceea ce spuneți apelantului. Dacă sunteți ezitant sau păreți nesigur apelantul va pune sub semnul întrebării abilitatea dumneavoastră de a răspunde la întrebări și de a-l ajuta.

Utilizați un limbaj comun de zi cu zi cu publicul; niciodată nu folosiți termeni juridici sau un jargon specific agențiilor specializate de intervenție ale poliției, jandarmeriei, pompierilor sau ambulanței.

### **3.4 Eticheta**

Când discutați cu apelanții, trebuie să aveți un ton politic și prietenesc. Nu trebuie să acceptați abuzurile verbale din partea apelanților, dar nici dumneavoastră nu vă este permisă folosirea acestora la adresa lor. Chiar și în aceste situații apelantul are dreptul să primească ajutorul solicitat.

Transferați apelul către serviciul de urgență potrivit și nu începeți o ceartă. Dacă apelantul nu are de raportat o urgență, dar insistă să continue discuția cu dvs, atunci comunicați-i că aveți apeluri de urgență pe care trebuie să le preluați și închideți.

Când vă adresați persoanei trebuie să folosiți numele acesteia, mai ales dacă trebuie să o puneți în așteptare. Acest lucru va da apelantului impresia că nu l-ați uitat și că veți avea în vedere apelul lui.

Trebuie să mențineți întotdeauna o atitudine profesională când preluați apeluri, chiar dacă situația este hilară. Trebuie să păreți interesat de situația apelantului și niciodată să nu tratați cu lejeritate situația acestuia. Nu faceți glume și nu povestiți istorioare amuzante pentru a explica ceva; este posibil ca apelantul să nu înțeleagă. Dacă apelantul comentează că situația este amuzantă sau stranie, puteți să fiți de acord, dar nu-i faceți să se simtă nelalocul lor. Nu trebuie să faceți remarci deplasate cu privire la rasă, clasă socială sau grup de persoane. Serviciile de urgență furnizează

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

servicii oricărei persoane care are într-adevăr nevoie de ele, fără a ține cont de alți factori.

Nu trebuie să încercați să-l educați pe apelant în ceea ce privește termenii folosiți sau prevederile legale; dacă procedați așa nu veți face decât să-l determinați pe apelant să se simtă prost sau să iscați o discuție în contradictoriu. De exemplu, dacă un apelant spune că a fost „jefuit” nu începeți să-i explicați că de fapt este vorba de o spargere. În loc de asta întrebați:

- ✓ „Spuneți-mi exact ce s-a întâmplat.”
- ✓ „A pătruns cineva în casa dumneavoastră cât timp ați fost plecat?”
- ✓ „Putem trimite un angajat al poliției să facă un raport asupra situației. Care este adresa dumneavoastră?”

Trebuie să vă declinați identitatea ca operator oricărui cetățean care vă solicită acest lucru folosind formula:

*„Sunt operator (cheie operator) din Centrul 112 (denumire județ)”.*

Mulți apelanți cu limbaj jignitor încearcă să-l pună pe operator în încurcătură cerându-i să le spună numărul (cheia) de operator. Dacă operatorul refuză, atunci apelantul profită de poziția defensivă a operatorului și poate face alte plângeri. Cea mai ușoară cale de a rezolva situația cu acești apelanți este de a le furniza imediat informațiile legate de identitatea dumneavoastră ca operator și de a le face legătura cu un supervisor pentru a rezolva plângerea.

Dacă apelantul este supărat, isteric, ostil sau furios, spuneți-i „Înțeleg că sunteți furios (supărat, etc.), dar trebuie să vă pun câteva întrebări pentru a putea trimite o unitate de intervenție care să vă vină în ajutor.” „Care este adresa dumneavoastră?”

Acest lucru va demonstra faptul că înțelegeți situația și că intenționați să trimiteți asistență și că aveți nevoie de informații certe pentru a face acest lucru.

Dacă apelantul este abuziv și este evident faptul că nu puteți discuta cu el, rugați-l să aștepte și transferați apelul șefei de tură. Dacă șefa de tură nu este disponibilă, transferați apelul către alt operator. În majoritatea cazurilor, „a face echipă” cu un alt operator va rezolva conflictul inițial.

De cele mai multe ori, o scuză sinceră pentru o întârziere în trimiterea urgenței, pentru o neînțelegere anterioară sau pentru acțiunile altui operator va fi de ajuns pentru apelant și va readuce apelul în starea inițială. Nu trebuie niciodată să evitați să acceptați că ați făcut o greșeală. Cereți-vă scuze; furnizați-le informațiile corecte și apoi continuați să le acordați ajutorul necesar.

Puteți primi plângeri din partea cetățenilor în ceea ce privește bunăvoința și amabilitatea de care ați dat dovadă sau modul în care ați procesat apelul primit.

Pentru nerespectare regulilor de conduită și a procedurilor definite în Manualul de Operare puteți suporta măsuri disciplinare.

### **3.5 Controlul Conversației**

Este important să mențineți controlul tuturor conversațiilor telefonice, astfel încât să obțineți toate informațiile necesare într-o perioadă cât mai scurtă de timp.

Apelanților vorbăreți sau insistenți este mai greu să le puneți întrebări și vă poate lua mai mult timp să soluționați apelul.

Apelantul știe de obicei ce s-a întâmplat dar nu și cum să raporteze acest lucru Centrului unic pentru apeluri de urgență. De dumneavoastră depinde să orientați răspunsurile apelantului astfel încât să obțineți informații relevante. Îi puteți spune persoanei „Opriți-vă puțin. Lăsați-mă să vă pun câteva întrebări,” sau „Liniștiți-vă și lăsați-mă să vă pun câteva întrebări.” Orice ar putea să le distragă atenția pentru câteva momente, asigurându-i în același timp că aveți de gând să-i ajutați, vă va ajuta să mențineți controlul interviului.

Tactica cea mai eficientă este de a pune întrebări scurte, care vizează informații specifice, cum ar fi numele, adresa, numărul de telefon, unde se află, etc. Întrebările trebuie să evidențieze informațiile relevante și trebuie menținut un „flux” de informații neîntrerupt. Dacă faceți pauze prea mari sau sunteți acaparați de alte activități, veți pierde controlul conversației și va trebui să-l restabiliți.

### **3.6 Acuratețea informațiilor**

Este vital pentru siguranța fiecărei unități de răspuns aflată pe teren ca dumneavoastră să fiți preciși în activitatea dumneavoastră. Mai ales în cazurile în care sunt raportate infracțiuni sau suspecti. Descrierea suspectilor sau detaliile unui incident pe care le completați în fișa incidentului pot fi folosite de către un angajat de poliție aflat în teren pentru a reține un suspect, a verifica un vehicul sau pentru a folosi forța.

Consecințele neglijenței sau ale superficialității pot fi dezastruoase.

Când primiți apeluri, este esențial ca dumneavoastră să ascultați și să auziți tot ce vi se spune. Aveți nevoie de puțină practică pentru a putea asculta și nota în același timp – iar amândouă activitățile trebuie să fie făcute bine.

Nu faceți presupuneri pornind de la declarațiile apelantului. Lăsați ca acestea să vină de la sine și apoi puneți întrebări care să clarifice afirmațiile apelantului.

De exemplu, dacă un apelant spune că el a auzit doar câteva focuri de armă, nu presupuneți că acele sunete au fost neapărat focuri de armă. Întrebați-l pe apelant ce a auzit exact și de ce crede el că sunetele au provenit de la o armă de foc.

Nu-l lăsați pe apelant să folosească termeni generali ca „hărțuire”, „deranjare”, „vagabondaj”. Întrebați-l „Nu știu ce înțelegeți prin hărțuire. Mai exact, ce a făcut el / ea?” Definiți acțiunea respectivă prin întrebări specifice.

Când înregistrați informația, încercați să folosiți cât mai exact posibil cuvintele apelantului. Nu puteți și nu trebuie să notați exact cuvintele apelantului. Dar nu faceți presupuneri.

### **3.7 Filtrarea informațiilor**

Scopul operatorului care procesează apelurile de urgență este de a obține informațiile necesare pentru a identifica natura urgenței și a putea direcționa apelantul la serviciul/serviciile de urgență competent(e) să-i acorde ajutorul. Pentru a putea face acest lucru, operatorul pune o serie de întrebări prin care să obțină în cel mai scurt timp cele mai multe informații.

Cetățenii sună la Centrul unic pentru apeluri de urgență din mai multe motive – pentru a raporta infracțiuni, incendii, accidente, urgențe medicale, pentru a cere consiliere juridică, pentru a cere instrucțiuni sau pentru a solicita servicii furnizate de alte servicii de urgență private sau din alt oraș. Operatorul trebuie să se concentreze pe identificarea situațiilor de urgență și pe tipul de urgență.

El trebuie să se concentreze asupra:

- ✓ Identificării caracterului de urgență
- ✓ Identificării tipului de incident
- ✓ Confirmării locației incidentului

### **3.8 Informații importante**

Chiar dacă în general serviciile de urgență sunt cele care pun întrebări detaliate, pe specificul activității acestora, vor apărea situații în care operatorul 1-1-2 trebuie să obțină mai multe informații. În aceste cazuri, cele ce urmează sunt foarte importante pentru a putea furniza serviciilor de urgență informații fiabile și importante.

Când o persoană telefonează la Centrul unic pentru apeluri de urgență pentru a raporta o urgență, acest lucru este prima verigă dintr-un întreg lanț care în final poate duce, în cazul unei infracțiuni în desfășurare, la trimiterea în închisoare a vinovatului. Primul apel poate fi de asemenea și ultimul. Afirmările persoanei și conduita acesteia pot fi foarte importante pentru operatorul care răspunde la apel și pentru un investigator care pledează în fața instanței. Operatorul trebuie să fie atent la fiecare cuvânt, la conduita apelantului și la zgomotele din fundal, care pot furniza informații importante referitoare la ce se întâmplă.

În multe cazuri apelantul nu știe ce s-a întâmplat sau ce să facă. Știe doar anumite fapte. În aceste cazuri depinde de dumneavoastră să determinați dacă raportează o infracțiune sau are nevoie de ajutor.

Niciodată nu-l lăsați pe apelant să decidă dacă este necesară intervenția ambulanței, poliției sau a departamentului de pompieri – hotărâți dumneavoastră bazându-vă pe faptele descrise de către apelant.

Luați inițiativa discuției de la bun început – nu ascultați pur și simplu ce are persoana de spus. Puneți întrebări cu care puteți obține rapid cele mai importante informații. Deși nu trebuie să repetați tot ce auziți, trebuie să repetați totuși adresa, numărul de telefon sau alte informații cu privire la locație pentru a evita orice neînțelegere.

Deși nu este obligatoriu ca un apelant să se identifice pentru a putea obține ajutorul poliției, în cazul infracțiunilor e nevoie de martori identificabili care să arate victima, locația și / sau suspectul. Este important să știți cum se numesc și unde se află. Cereți numele apelantului. Spuneți-i ca poliția are nevoie de numele celui care raportează infracțiunea, pentru ca departamentul respectiv să poată acționa direct – să aresteze, să pună sub acuzare, etc.

Încercați să asigurați persoana respectivă de faptul că nu va fi identificată în teren, dar nu-i spuneți niciodată că nu va fi necesar să apară în fața instanței. Dacă raportează o infracțiune în plină desfășurare, cereți-i să rămână unde se află pentru a putea fi contactați de către un angajat al poliției.

Numerele de telefon sunt un instrument important pentru poliție. Ele permit localizarea cetățenilor în cazul în care angajații de poliție nu pot găsi adresa, recontactarea lor pentru noi informații înaintea trimiterii echipei de intervenție în teren și pot furniza informații prețioase investigatorilor în instrumentarea cazului respectiv.

Întotdeauna încercați să obțineți numărul de telefon la care apelantului poate fi găsit.

## **CAPITOLUL 4**

### **PROCESAREA APELURILOR**

#### **4.1 Procesarea apelurilor specifice**

Apelurile vor fi transferate numai către agențiile conectate în sistem.

În cele ce urmează sunt furnizate câteva exemple de apeluri tipice către serviciile de urgență.

#### **Apeluri către Serviciul de Ambulanță**

Lista următoare este o listă cu apelurile posibile către Ambulanță:

- ✓ Accidente auto cu victime
- ✓ Violuri
- ✓ Împușcări sau înjunghieri
- ✓ Sinucideri sau încercare de sinucidere
- ✓ Înec
- ✓ Urgențe de natură strict medicală (ex: atac de cord, infarct, dificultăți de respirație, sângerări, atac de apoplexie)
- ✓ Oase rupte, fracturi etc.
- ✓ Otrăviri sau supradoze

#### **Apeluri către Pompieri**

Lista următoare este o listă cu apelurile posibile către Pompieri:

- ✓ Incendierea de construcții civile
- ✓ Vehicule incendiate
- ✓ Găsirea de materiale explozive
- ✓ Incendierea pășunilor
- ✓ Scurgeri de substanțe chimice/materiale periculoase
- ✓ Fire electrice căzute la pământ
- ✓ Scurgeri de gaze
- ✓ Urgențe aviatice
- ✓ Prăbușiri de clădiri, utilaje
- ✓ Acțiuni de salvare

#### **Apeluri către Poliție, Jandarmerie**

Lista următoare este o listă cu apelurile posibile către Poliție:

- ✓ Accidente rutiere cu victime
- ✓ Amenințare cu bombă
- ✓ Copii abandonati
- ✓ Jaf, spargere, furt
- ✓ Deținere de ostatici sau răpire
- ✓ Agresiuni fizice
- ✓ Tulburarea liniștii și ordinii publice

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Persoane dispărute
- ✓ Omor sau descoperirea unui cadavru
- ✓ Viol

Lista următoare este o listă cu apelurile posibile către Jandarmerie:

- ✓ Tulburarea liniștii și ordinii publice
- ✓ Prăbușire aeronavă
- ✓ Amenințare cu materiale explozive
- ✓ Pichet / miting / marș de protest spontan, neautorizat
- ✓ Accidente montane

Acestea nu sunt liste exhaustive și trebuie utilizate decât ca exemple pentru aceste tipuri de apeluri.

Unele apeluri pot necesita un răspuns din partea mai multor agenții specializate de intervenție (de ex: accident auto cu victime, urgențe aviatice, acțiuni de salvare, incendii, suicid, agresiuni fizice, etc.). Prin urmare, este important să se pună întrebările potrivite, astfel încât să fie identificate corect tipurile de evenimente pentru a putea implica toate serviciile de urgență cu competență pe caz. Acestea vor fi mobilizate în mod unitar printr-un apel tip conferință, în care apelul va fi procesat cu întâietate de către serviciul stabilit prin indexul de evenimente ca fiind coordonator al conferinței și preluat apoi, în calitate de coordonator, de fiecare serviciu care solicită informații specifice de la apelant. Acest lucru ajută la câștigarea de minute prețioase pentru intervenție.

#### **4.2   Apeluri Similare**

Când sunt mai multe apeluri care se referă la același incident, operatorul se va asigura că apelantul raportează același incident și nu unul asemănător. O dată ce sunteți sigur că apelantul sună pentru același incident, care a fost deja raportat și ați obținut toate informațiile suplimentare pertinente pe care le deține apelantul, informații apelantul că a fost deja trimisă o echipă de intervenție și încheiați convorbirea. Încheiați aceste apeluri cât se poate de repede pentru a nu ține ocupate, în mod nejustificat, liniile de urgență 112.

#### **4.3   Apelurile Întrerupte**

Acestea apar în situațiile în care apelantul închide, este deconectat sau pur și simplu a scăpat telefonul înainte de a vă furniza informațiile de care aveți nevoie. Acest lucru se poate întâmpla pe fondul unor cauze medicale, a panicii sau a unui accident. Niciodată nu presupuneți că apelurile incomplete sunt farse sau că cineva a greșit numărul. Din informațiile pe care reușiți să le luați, trebuie să decideți dacă există într-adevăr o situație urgentă. Dacă este așa și apelantul a reușit să vă dea locația, procesați apelul în mod normal. Dacă nu aveți o locație dar aveți numărul de telefon, inițiați procedura de urmărire a apelului. Dacă apelantul închide, încercați să-l reapelați pentru a obține mai multe informații.

În cazul apelurilor primite prin intermediari, de la apelanți cărora li s-a cerut ajutorul de către persoane aflate în situații de urgență, solicitați numărul de telefon al acelei persoane și contactați-l.

În toate aceste cazuri, trebuie să procesați apelurile întrerupte după cum urmează:

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Dacă nu este nimeni pe linie când răspundeți, iar numărul de telefon este afișat în aplicația 112, atunci reapelați apelantul
- ✓ Dacă numărul de telefon nu este afișat, atunci nu luați nici o măsură
- ✓ Dacă apelantul închide în timp ce vorbiți cu el, atunci reapelați-l
- ✓ Dacă nu răspunde nimeni, luați o hotărâre în funcție de informațiile pe care ați reușit să le obțineți
- ✓ Dacă apelul se întrerupe în timp ce vorbiți și aveți:
  - Adresă - procesați apelul normal
  - Nici o adresă - începeți operațiunea de urmărire a apelului

Gândiți-vă că e posibil ca apelantul să fi fost întrerupt chiar de un incendiu apropiat sau din cauza unei probleme medicale care l-a determinat să sune pentru ajutor.

Niciodată nu presupuneți că apelul a fost răuvoitor sau fals.

Sunați imediat la numărul afișat de ANI. Vorbiți cu persoana respectivă, de preferință un adult, pentru a determina dacă există o situație de urgență. Dacă nu sunteți satisfăcut de răspunsul pe care-l primiți sau dacă nu primiți nici un răspuns, transferați apelul la poliție.

Dacă numărul este ocupat, atunci reapelați în 10 secunde. Dacă numărul este încă ocupat și nu se poate stabili nici un contact, atunci transferați apelul la poliție.

#### **4.4 — *Apeluri fără Voce***

~~Operatorul trebuie să fie foarte atent atunci când are de-a face cu apeluri fără voce sau cu apeluri cu „linia deschisă”. Această situație poate fi rezultatul unui număr de motive, inclusiv faptul că apelantului îi este teamă să vorbească din cauză că este un intrus în casă, din cauza unei boli sau a unei probleme medicale sau apelantul are deficiențe de vorbire sau nu poate vorbi. Pentru toate apelurile cu „linie deschisă”, se vor urma procedurile de mai jos:~~

- ~~✓ Operatorul va spune „112, ce urgență aveți?” cu voce tare, de două ori~~
- ~~✓ Dacă nu primește nici un răspuns, atunci spune „Apăsați o tastă a telefonului sau faceți un zgomot dacă mă auziți”~~

~~Dacă la nici una dintre aceste proceduri operatorul nu primește un răspuns, atunci apelul va fi transferat poliției. Țineți linia deschisă pentru a auzi orice sunet care vă poate ajuta să identificați natura urgenței până când apelul va fi preluat de agenția specializată de intervenție potrivită.~~

#### **Erată - Text nou**

#### **4.4 *Apeluri fără Voce***

*Operatorul trebuie să fie foarte atent atunci când are de-a face cu apeluri fără voce sau cu apeluri cu „linia deschisă”. Această situație poate fi rezultatul unui număr de motive, inclusiv faptul că apelantului îi este teamă să vorbească din cauză că este un intrus în casă, din cauza unei boli sau a unei probleme medicale sau apelantul are deficiențe de vorbire sau nu poate vorbi. Pentru toate apelurile cu „linie deschisă”, se vor urma procedurile de mai jos:*

- ✓ Operatorul va spune „112, ce urgență aveți?” cu voce tare, de două ori*

- ✓ *Dacă nu primește nici un răspuns, atunci spune „ Apăsați o tastă a telefonului sau faceți un zgomot dacă mă auziți”*

*Dacă la nici una dintre aceste proceduri operatorul nu primește un răspuns, atunci apelul va fi rejectat, altfel va fi transferat poliției. Țineți linia deschisă pentru a auzi orice sunet care vă poate ajuta să identificați natura urgenței până când apelul va fi preluat de poliție și precizați acestora indiciile furnizate de către apelant.*

*Este important de reținut că în cazul apelurilor recepționate din rețelele de telefonie fixă avem adresa exactă a evenimentului, pe când, în cazul apelurilor recepționate din rețelele de telefonie mobilă avem o localizare pe o suprafață care poate cuprinde foarte multe adrese, astfel încât, în această situație, apelantul va trebui să fie ajutat în a-și preciza poziția prin răspunsuri de confirmare la întrebări suplimentare de genul: vă aflați la adresa? – dacă aceasta este asociată apelului, vă aflați la .....? – sunt precizate repere din zona de localizare a apelului , ș.a..*

#### **4.5 Apelanți străini**

Dacă un apelant pe o linie de urgență nu vorbește limba română sau o limbă pe care să o înțelegeți, apelul va fi transferat operatorului care vorbește acea limbă, din Centrul unic pentru apeluri de urgență 112.

Dacă în centru nu este un operator cunoscător al acelei limbi străine, se va proceda la apelarea unui Centru 112 unde este de serviciu un operator cunoscător al acelei limbi străine și care va efectua translația.

#### **4.6 Apelanți cronici**

Fiecare apel către Centrul unic pentru apeluri de urgență trebuie filtrat cu atenție, chiar și cele venite de la persoane care sună frecvent fără să fie vorba de incidente care să necesite intervenția la fața locului. Apelanții cronici pot avea sau chiar au solicitări întemeiate pentru soluționarea unor urgențe. Trebuie să le puneți de fiecare dată întrebări pentru a determina situația, înainte de a încheia apelul.

Trebuie să puneți apelantului cronic întrebări specifice pentru a afla care este urgența și dacă este de competența centrului. Dacă apelantul nu descrie o urgență, spuneți-i „Nu este de competența Serviciului de Urgență 112” și că aveți alte apeluri de preluat.

#### **4.7 Apeluri de la minori / vârstnici**

Trebuie să acordați o atenție deosebită apelurilor venite de la minori și vârstnici. Aceștia pot părea inițial nedumeriți în legătură cu motivul apelului și s-ar putea să nu fie prea coerenți. Nu presupuneți niciodată că sunt farsori sau senili.

Trebuie să puneți întrebări specifice pentru a afla motivul pentru care aceștia au apelat Serviciul de urgență.

Cereți întotdeauna de la bun început numele copilului, adresa și numărul de telefon. Spuneți-le pe nume când vorbiți cu ei. Puteți să-i întrebați „Este mama sau tatăl tău prin preajmă?”, dar să luați în calcul că s-ar putea să sune în legătură cu o problemă care-i implică și pe părinți și să nu vrea să-i cheme la telefon.

S-ar putea să fiți nevoiți să vorbiți mai multe minute cu o persoană în vârstă pentru a obține suficiente informații. Detalii precum unde stau (un azil, hotel, spital), dacă sunt singuri și locația unde se află persoane cunoscute de apelant care ar putea bănui motivul pentru care sună.



Dacă totuși aveți vreun dubiu privind starea de sănătate sau asupra situației în care se află un astfel de apelant, efectuați transferul către serviciul de ambulanță sau către poliție explicând circumstanțele apelului.

### **Modul în care înțeleg copiii aspectele unei probleme**

Copiii cu vârste cuprinse între 4 și 11 ani nu sunt în stare să trateze mai multe aspecte ivite într-o situație simultan. Este posibil ca ei să-și concentreze atenția asupra unui aspect anume al problemei. De exemplu: Un apelant-copil spune că mama sa a suferit un accident. Veți vrea să aflați dacă aceasta e conștientă și respiră, dar copilul s-ar putea să fie preocupat exclusiv de sângele prezent.

Un copil ar putea avea dificultăți să se descurce simultan cu două activități. Pentru un copil ar putea părea imposibil să poarte o conversație telefonică și în același timp să se pregătească pentru sosirea echipei de intervenție. Indicațiile transmise pas cu pas ar putea ajuta copilul să facă față, în același timp, mai multor aspecte ale unei situații.

De exemplu, în situația de mai sus, mai mult ca sigur că acesta nu va fi în stare să urmeze indicațiile „Descuie ușa, aprinde lumina de la intrare și încuie câinele într-o cameră astfel încât să nu stea în drumul echipei de la ambulanță”. Așadar, operatorul i-ar spune copilului „Descuie ușa și vino înapoi la telefon”. Când copilul revine la telefon, operatorul ar trebui să verifice dacă copilul a făcut ce i s-a spus înainte să-i traseze următoarea sarcină. Apoi operatorul ar putea să-i dea următoarea sarcină: „Du câinele în dormitor și închide ușa și apoi întoarce-te la telefon”. Astfel este mai sigur că sarcinile vor fi duse la bun sfârșit, iar copilul mai mult ca sigur nu se va încurca.

Copiii cu vârste cuprinse între 4 și 11 ani nu pot să grupeze informațiile și să le asimileze într-un mesaj. Dacă transmiteți apelanților-copii informații fără să le împărțiți în componente mai ușor de înțeles și în mesaje diferite, ei nu vor reuși să proceseze informațiile. Copiii trebuie îndrumați pas cu pas, fiecare sarcină pe rând. Precum un lanț care trebuie rupt în bucăți individuale, așa trebuie procedat pentru ca aceștia să înțeleagă și să îndeplinească fiecare sarcină.

### **Principii ce trebuie urmate în convorbirile cu apelanții-copii**

În fața unei situații de criză, copiii par adesea foarte calmi; aceasta datorită faptului că ei nu conștientizează gravitatea situației. Rețineți, nu trebuie să interpretați gravitatea cazului în funcție de nivelul emoțional exprimat de apelant.

În cazul apelanților-copii, trebuie să aveți, în primul rând, răbdare. De multe ori obținerea informațiilor de la copii cere mai mult timp decât la adulți. S-ar putea să fie nevoie să repetați întrebări sau indicații de mai multe ori, în mai multe feluri, pentru ca un copil să înțeleagă și să răspundă în mod corespunzător.

De aceea, este esențial să păstrați o voce calmă, întrucât orice enervare va fi percepută de copil și nu ar face decât să complice procesul. În plus, o voce calmă liniștește copilul și permite o comunicare mai bună.

Ca și în cazul apelanților-adulți, este important ca operatorul să aibă un ton ferm. Deși apelanții-copii trebuie tratați cu răbdare și calm, se impune și fermitate în darea oricărei indicații. Copiilor trebuie să li se spună într-o manieră clară și directă ce trebuie să facă. De fapt îi comandați copilului ce acțiuni să întreprindă. Esențial este să o faceți într-o manieră care să nu îi inducă copilului frica.

### **Liniștirea apelanților-copii**

Deși este important ca toți apelanții să se simtă ajutați, este vital ca apelanții-copii să fie permanent liniștiți pe durata apelului. O metodă în acest sens este folosirea numelui copilului în momentul adresării. La începutul convorbirii, aflați numele copilului și folosiți-l frecvent. Este foarte liniștitor pentru copil și-l face să simtă că de partea cealaltă a firului se află un prieten. De asemenea, ar putea fi de ajutor să-i spuneți copilului prenumele dumneavoastră pentru a se simți mai confortabil.

În afară de folosirea frecventă a numelui copilului în adresare, este foarte importantă liniștirea continuă a copilului prin folosirea unor afirmații pozitive.

Afirmații precum „*Ai făcut foarte bine că ai sunat după ajutor*”, „*Ajutorul e pe drum, faci o treabă bună*”, ajută la calmarea unui copil aflat în panică.

O altă metodă de liniștire este recunoașterea oricărei temeri sau a oricăror sentimente pe care le-ar putea manifesta copilul. Acesta poate fi speriat, nervos sau panicat. Admițând aceste sentimente prin afirmații precum „ Este OK să fii speriat” sau „Știi că ești îngrijorat” dați copilului impresia că înțelegeți situația. Acestui tip de fraze le pot urma comentarii pozitive, precum „ Știi că ești speriat, dar știu că îmi vei putea da informațiile de care am nevoie să te ajut”.

### **Metode de adresare a întrebărilor**

În relațiile cu apelanții-copii, este important să rețineți că vocabularul și cunoștințele acestora variază în funcție de vârstă. Folosirea cuvintelor pe care copilul nu le-ar înțelege ar putea doar să complice lucrurile. Întrebând copilul dacă victima este conștientă sau unde este intrusul va duce mai mult ca sigur la o stare de confuzie a copilului și un răspuns incorect. Gândiți și exprimați-vă în termeni pe care i-ar putea înțelege copilul. „Oamenii din casă sunt oameni buni sau oameni răi”? „Ce face persoana”? „Poate vorbi? - va dura mai mult timp până aflați informațiile de care aveți nevoie, dar acestea vor fi de o mult mai mare acuratețe.

Este important să folosiți întrebări directe când aveți de-a face cu apelanți-copii. Copii nu pot face inferențe sau înțelege subtilități de limbaj. De exemplu, întrebarea „Nu ar fi bine ca pajiștea să fie greblată?” este clar o cerere de greblare a pajiștei. Oricum și ceva atât de simplu precum întrebarea de mai sus poate fi înțeleasă greșit de către copii. Efortul de comunicare ar fi mult mai bine sprijinit prin întrebări simple și directe.

Este tentant să-i pui unui copil mai multe întrebări deodată în scopul obținerii rapide a informațiilor necesare. Cu toate acestea, mai multe întrebări puse succesiv nu pot decât să împiedice procesul. Copiii nu sunt capabili să proceseze mai multe întrebări. Dacă întrebați un copil „Casa ta e făcută din cărămizi?” „Casa ta e făcută din lemn?” fără să-i acordați timp să răspundă pe rând, nu veți ști cu certitudine la care întrebare răspunde. Puneți o singură întrebare și așteptați răspunsul. Dacă nu veți primi nici un răspuns, informați copilul că veți pune o altă întrebare și abia apoi puneți acea întrebare. În acest fel puteți fi siguri la care întrebare răspunde copilul.

O problemă legată de adresarea de întrebări copiilor este „da”-ul automat. În mod frecvent, copii vor răspunde afirmativ unui adult perceput ca autoritar. De exemplu, unei întrebări precum „Ai înțeles?”, copilul îi va răspunde adesea cu „da”, chiar dacă nu a înțeles. „Da”-ul automat poate fi evitat cerând copilului să repete întrebarea folosind propriile cuvinte. „Repetarea în ecou” este o metodă prin care vă puteți asigura că informațiile au fost transmise și recepționate corect. Repetând informația pe care copilul a transmis-o într-o manieră ușor diferită contribuie la acuratețea informațiilor. De exemplu, apelantul-copil vă spune că victima este întinsă pe jos și nu se mișcă, chiar

după ce i-a strigat numele. Repetați, „După ce ai strigat persoana pe nume, a rămas întinsă acolo și nu s-a mișcat, nu-i așa?” Copilul confirmă apoi spunând „da”. Ar putea să vi se pară că în acest fel pierdeți timp, dar, pe termen lung, comunicarea informațiilor va fi mai completă și mai exactă.

### **Tehnici de îndrumare în cazul apelanților-copii**

Îndrumarea copiilor este similară cu punerea de întrebări acestora. Cu cât mai simplă și mai directă este o indicație, cu atât va fi înțeleasă și îndeplinită mai bine. Iarăși, vocabularul trebuie adaptat vârstei copilului, iar inferențele trebuie evitate.

La fel ca în cazul adresării de întrebări, indicațiile trebuie date pe rând. Chiar și copii de 10 sau 11 ani au dificultăți în a procesa și reține mai multe indicații odată. Procesul de evaluare a stării de sănătate a cuiva sau de estimare a situației se poate prelungi în momentul în care copilul nu înțelege îndrumările prin care i se cere să efectueze mai multe sarcini. Trebuie dată o singură indicație. După ce sarcina a fost realizată, puneți copilul să confirme îndeplinirea acestuia. Apoi treceți la următoarea etapă.

### **Etape în preluarea unui apel de la un apelant-copil**

Procesarea unui apel de la un apelant-copil trebuie făcută în aceeași ordine și manieră ca și celelalte apeluri. Cu toate acestea, în cazul apelantului-copil există anumite probleme:

1. **Informați** copilul că puteți să-l ajutați.
2. **Estimați** gradul de siguranță în care se află copilul.
3. **Instruiți** copilul să rămână la telefon până în momentul în care îi spuneți să închidă. Mulți copii sunt instruiți să apeleze serviciul de urgență 112, dar mulți dintre ei nu știu ce să facă în momentul în care au apelat acest serviciu. Instruiți copilul că îi veți spune dumneavoastră când poate închide telefonul.
4. **Unde?** Luați mai întâi adresa. Trebuie să aflați locul unde a avut loc incidentul (sau unde se desfășoară). Chiar dacă folosiți un terminal al sistemului 112, trebuie să verificați locația apelantului și a incidentului. Acesta se poate dovedi a fi cel mai dificil aspect al aprecierii inițiale, întrucât mulți copii nu-și cunosc adresa. Încercați să obțineți un număr de telefon de la copil. Acest fapt poate fi crucial, mai ales dacă copilul nu ține minte indicațiile inițiale referitoare la a nu închide telefonul. Numele de familie al copilului sau părinților poate fi util. Dacă aceste încercări nu au succes, este posibil să determinați locația punând întrebări ajutătoare, ca de exemplu întrebând la ce școală merge, dacă locuința este situată în apropierea unor puncte reper cum ar fi un magazin, o patiserie, un spital, o biserică sau turn de apă. Numele de familie al vreunui vecin sau chiar culoarea casei se pot dovedi utile în cazul în care nu există alte informații. Poșta și revistele care se află în casă pot determina adresa, în cazul în care copilul poate citi.
5. **Ce?** Aflați natura apelului. Dacă este vorba de o urgență medicală, trebuie să determinați dacă victima e conștientă și poate respira. Nu uitați să puneți copilului întrebări pe care să le înțeleagă și să dați indicații treptat și într-o

progresie pas cu pas. Trebuie să fiți fermi și să controlați convorbirea. Cu toate acestea, trebuie să-l ascultați pe apelantul-copil.

6. **Cum?** Obținerea acestei informații este în general opțională și adesea este furnizată de apelant („Mama s-a prăbușit la podea”, „Fratele meu se juca cu chibriturile și a pornit un incendiu”, „Prietenul meu a fost înțepat de o albină și acum nu pot să-l mai trezesc”). Oricum, puteți să o includeți în lista dumneavoastră de întrebări. Cunoașterea modului în care s-a petrecut un incident se poate dovedi valoroasă pentru estimarea situației și obținerea răspunsului corespunzător.

#### **4.8 Procesarea apelurilor privind violența în familie**

##### **Definiție**

Termenul „violență în familie” a fost inventat pentru a descrie un ciclu de abuzuri și infracțiuni care au loc în spațiul familial. Violența în familie include, în mod normal, una sau mai multe victime și un agresor. Agresorul folosește intimidarea, violența și amenințările pentru a-i controla pe ceilalți membri ai familiei.

Din păcate, violența în familie a devenit obișnuită în societatea noastră. De câte ori poliția este solicitată să rezolve o situație de violență în familie, rareori acest lucru se întâmplă pentru prima dată. Dinamica acestui tip de situație se schimbă frecvent, iar răspunsul la aceste apeluri cere o atenție specială. Răspunsul la apeluri de violență în familie cere un efort coordonat între operator, dispecer și echipa de intervenție din teren.

##### **Cine sună?**

De obicei, victima este cea care apelează serviciul de urgență 112. Este posibilă izbucnirea unei dispute sau a unui act violent în timpul apelului, ceea ce poate duce la deconectarea apelului, distrugerea telefoanelor sau smulgerea cablurilor din pereți. Când victima apelează 112, veți primi informații insuficiente și vă puteți aștepta să fiți deconectat.

În anumite cazuri, apelantul poate fi un copil sau un terț, ca de exemplu un vecin. Acești apelanți vă pot furniza mai multe informații și detalii despre evenimentul în desfășurare până în momentul sosirii echipelor de intervenție.

În cazul arestării agresorului, victima / apelantul poate apela Centrul unic pentru apel de urgență pentru a formula plângerii relativ la modalitatea în care poliția a soluționat incidentul. Acesta ar putea dori să afle când va ajunge agresorul la închisoare, când va fi eliberat și alte informații care ar putea părea incredibile. În astfel de cazuri, operatorul va oferi apelantului numărul de telefon al secției de poliție.

##### **Alte situații**

Evenimentele descrise în această secțiune se întâmplă în majoritatea cazurilor de violență în familie, dar nu în toate. În multe cazuri, victima care apelează serviciul 112, dorește arestarea și inculparea agresorului, și părăsește domiciliul. Cu toate acestea, pot apărea situații delicate care trebuie administrate cu grijă.

Violența în familie nu se limitează la cupluri care au conflicte. Unele situații de violență în familie implică un copil sau alt membru al familiei care reprezintă o amenințare pentru ceilalți. Un adolescent violent care are constituția unui adult poate

reprezenta o problemă majoră pentru familie. În aceste cazuri, ciclul violenței și rolurile pot fi similare cu cele descrise.

În cazul apelurilor semnalând cazuri de violență în familie, operatorul poate dispune de foarte puțin timp pentru a obține informațiile necesare. Agresorul poate deconecta linia sau chiar ataca victima pentru a o pedepsi că a efectuat apelul respectiv. De aceea, este foarte important ca operatorul să obțină cât mai multe informații posibil în scurtul interval de timp disponibil.

#### **Obținerea informațiilor necesare în timpul interogării inițiale**

Un apel este recepționat pe circuitele 112 și operatorul răspunde. Apelantul spune "Iar mă bate! Veniți repede până nu mă omoară!". Operatorul are un interval de timp redus pentru a strânge informații. Situația este delicată, iar apelantul și-a asumat un risc efectuând acel apel. Agresorul sau victima pot întrerupe legătura în orice moment sau agresorul poate apuca receptorul pentru a-i spune operatorului că totul este în regulă și că nu este necesară intervenția poliției. Deci, de ce fel de informații aveți nevoie?

În primul rând știți că un act de violență se desfășoară chiar în acel moment. În al doilea rând, știți că cuiva îi e frică să nu fie rănit. Dacă apelantul sună la 112, aveți de asemenea informații neverificate privind locația incidentului și un număr pe care puteți să-l reapeleți. În cazul unui apel 112 normal, operatorul întreabă apelantul care este locația incidentului. Apelantul trebuie să confirme operatorului adresa și eventual numărul de telefon. Totuși, acest procedeu poate să nu fie potrivit pentru acest tip de apel. Având în vedere timpul scurt disponibil, ar putea fi mai eficient să spuneți „Vă aflați pe strada.....la nr. ...?” și să obțineți astfel confirmarea adresei și eventual a numărului de telefon al apelantului. Veți economisi astfel timp prețios.

O dată ce știți că cineva e în pericol și știți unde se află, aveți destule informații pentru a transfera apelul la Poliție. Chiar dacă apelantul închide telefonul, Poliția poate interveni la locul incidentului. Puteți face acest lucru în câteva secunde.

Scopul operatorului în cazul violenței în familie este să obțină cât mai multe informații în timp scurt și să transfere apelul către serviciul potrivit, împreună cu informațiile necesare pentru intervenție.

#### **4.9 Procesarea apelurilor primite de la persoane aflate sub influența băuturilor alcoolice sau a unor substanțe halucinogene**

Sunt dese situațiile în care persoane aflate sub influența băuturilor alcoolice apelează Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 pentru a semnaliza diverse cazuri pentru ambulanță, poliție, pompieri. Sarcina operatorului 112, în acest caz, este de a analiza într-un timp foarte scurt informațiile furnizate de apelantul în cauză, fără a-l trata cu superficialitate din cauza stării sale.

Consumul de alcool poate afecta, într-o măsură mai mare sau mai mică, calitatea informațiilor furnizate despre un anumit eveniment. Și în această situație, operatorul 112 trebuie să urmeze procedura standard, fiind foarte atent la detaliile oferite de apelant, deoarece este posibil ca acesta să nu le mai poată repeta. Dacă este posibil, operatorul 112 poate solicita să vorbească cu o altă persoană cunoscută a cazului, dar care nu a consumat băuturi alcoolice.

După aflarea informațiilor necesare identificării cazului ( ANI, ALI, urgență etc), operatorul 112 va face transferul la agenția competentă și va rămâne în ascultare pentru a verifica dacă cele două părți se înțeleg. Dacă apelantul nu poate oferi

informațiile solicitate de agenție, este de competența operatorului 112 să intervină și să ofere acesteia informațiile necesare preluării corecte a cazului.

#### **4.10 Procesarea apelurilor privind persoane răătăcite sau accidentate pe traseele montane**

Operatorul trebuie să preia controlul conversației, deoarece apelantul poate fi foarte speriat, procedând la identificarea/confirmarea numărului de telefon și pe cât posibil a locației acestuia.

În stabilirea locației acesta poate folosi următoarele întrebări:

1. *Care este locația dvs. ? Sunteți singur?*
2. *Puteți vedea un marcaj ?*
3. *Știți ce marcaj avea traseul pe care l-ați urmat ? De unde ați pornit ? Unde voriați să ajungeți ?*
4. *Puteți aproxima de cât timp ați pornit pe traseu ?*
5. *Aveți nevoie de îngrijiri medicale ?*

După achiziția datelor necesare intervenției recomandării apelantului:

*„Rămâneți unde vă aflați. Vă rugăm să ne sunați pentru orice modificare care intervine în situația dvs”.*

Operatorul va anunța apelantul că i se va da legătura cu Serviciul de Ambulanță și că va anunța Jandarmii montani și Centrul de Salvamont.

În cazul celor accidentați, apelantul va fi contactat de operatorul 112 pentru a fi asigurat ca au fost alertate toate serviciile de care are nevoie.

#### **4.11 Procesarea apelurilor în cazul persoanelor bolnave psihic**

Apelantul de pe linia de urgență poate fi o persoană bolnavă psihic sau o persoană care vrea să acorde ajutor unei persoane bolnave psihic, aflată într-o criză.

##### **Apel de urgență de la o persoană bolnavă psihic**

În această situație, persoana bolnavă psihic se poate afla în pragul unei crize și să ceara ajutor. Operatorul 112 va procesa apelul cu atenție, dând dovadă de multă înțelegere, un comportament uman, apropiat, pentru a obține informațiile de care are nevoie în selectarea serviciilor de urgență corespunzătoare. Se poate consulta cu operatorii de la ambulanță sau de la poliție.

##### **Apel de urgență pentru o persoană bolnavă psihic**

Operatorul 112 va procesa apelul punând întrebări referitoare la starea bolnavului (violent, pașnic) pentru a anunța agenția specializată de intervenție corespunzătoare (ambulanța sau/și poliția).

#### **4.12 Procesarea apelurilor în cazul găsirii unor elemente de muniție neexplodate, muniție sau armament**

Apelantul de pe linia de urgență poate anunța găsirea de elemente de muniție neexplodate, muniție sau armament (proiectile, grenade, cartușe, pistoale etc.) Operatorul 112 va pune imediat în ascultare dispeceratul de urgență responsabil de intervenția la un astfel de eveniment și va procesa apelul pentru obținerea informațiilor necesare. Va comunica apelantului să nu se apropie și să nu permită apropierea altor persoane de locul în care s-a găsit muniția și să aștepte sosirea echipelor pirotehnice, după care va face transferul către toate agențiile implicate.

#### **4.13 Procesarea apelurilor în cazul găsirii unor colete sau bagaje suspecte**

În situația în care un apelant anunță găsirea sau existența unui colet sau bagaj suspect, operatorul 112 va introduce în ascultare imediat poliția și va căuta să obțină informații despre:

- ✓ locul unde se afla coletul sau bagajul respectiv,
- ✓ descrierea acestuia,
- ✓ identitatea apelantului,

Operatorul va comunica apelantului să nu se apropie și să nu permită apropierea altor persoane de locul în care s-a găsit coletul și să aștepte sosirea echipelor pirotehnice, după care va face transferul către agențiile implicate.

#### **4.14 Procesarea apelurilor cu referire la amenințări cu substanțe periculoase sau explozive**

La recepția unui apel telefonic cu referire la amenințări cu substanțe periculoase sau explozive (explozibile, inflamabile, toxice, infecțioase, radioactive, corozive) operatorul 112 va procesa apelul ascultând cu atenție apelantul, fără a-l întrerupe și fără a furniza informații utile apelantului. Se va uza de toate tacticile posibile pentru a prelungi conversația telefonică și pentru a obține cât mai multe informații prin tehnica interogării. Aduceți imediat în ascultare un operator al dispeceratului de poliție.

Pe parcursul convorbirii telefonice prin care se transmite o astfel de amenințare, pe cât posibil, încercați să adresați următoarele întrebări:

- ✓ *Ce tip de dispozitiv va fi utilizat? Cum arată?*
- ✓ *Unde este amplasat dispozitivul și cum este ascuns?*
- ✓ *Când va fi detonat?*
- ✓ *Ce tip de exploziv este utilizat?*
- ✓ *Ce vă face să credeți că acest dispozitiv va exploda?*

Aceste întrebări pot fi intercalate cu unele suplimentare de genul:

- ✓ *De unde sunați?*
- ✓ *Cum vă numiți și care este numărul de telefon la care puteți fi contactat?*
- ✓ *De ce vă așteptați să vă cred?*
- ✓ *Ce sperați să obțineți în urma acestui telefon?*
- ✓ *De ce credeți că în acest fel veți obține ceea ce doriți?*
- ✓ *Ce ar crede familia dv. dacă ar ști ce faceți?*
- ✓ *Știți că în această acțiune sunt implicați mulți oameni nevinovați?*

Străduiți-vă să identificați:

- ✓ caracteristicile vocii (puternică, moale, răgușită, nazal, clară, sub influența

- alcoolului)
- ✓ accent (local, regional)
- ✓ mod comunicare mesaj (rapid, bâlbâit, încet, confuz, articulat)
- ✓ atitudinea (amenințător, calm, rațional, emoțional, coerent, obscen, supărat, manierat, irațional)
- ✓ zgomot de fond (vacarm, liniște, tren, muzică, voci, restaurant, aeronavă, animale, autoturism în trafic, echipamente de birou).

Este foarte important să fiți discret și să notați conținutul conversației.

#### **4.15 Procesarea apelurilor în cazul accidentelor rutiere**

În cazul accidentelor ușoare ( tamponări fără victime ) se apelează poliția, pentru că în 90% din cazuri apelantul dorește (deși i s-a explicat să se deplaseze la cel mai apropiat post de poliție sau la biroul tamponări) să vorbească cu poliția.

În cazul accidentelor cu una sau mai multe victime se apelează agențiile conform indexului de evenimente chiar dacă nu primim informații sigure de la apelant, cum ar fi scurgeri de gaze, victime blocate. În caz de revenire, dacă primim informații noi, legătura va fi făcută către agenția interesată.

##### **Exemple de noi informații:**

- ✓ Apelantul se află în câmp
- ✓ Mașina nu poate fi semnalizată
- ✓ Mașina nu este deplasabilă
- ✓ În mașină se află copii, persoane în vârstă sau nedeplasabile
- ✓ Mașina blochează traficul rutier
- ✓ Pe timp nefavorabil (zăpadă, polei, vizibilitate redusă).

##### **Tipuri de accidente ce pot fi raportate de către apelanți:**

- ✓ accidentelor fără victime dar cu mașini răsturnate care transportă produse inflamabile sau periculoase
- ✓ accidentelor fără victime în care sunt implicate animale
- ✓ vehiculul rămâne oprit din cauze tehnice pe linia de cale ferată
- ✓ accidentelor cu victime când mașina a plonjat în apă
- ✓ accidentelor cu una sau mai multe victime blocate
- ✓ cu victime și mașini incendiate

#### **4.16 Procesarea apelurilor privind cazurile de suicid**

##### **Conduita față de persoana suicidară**

Persoanele care se sinucid sau amenință că se vor sinucide au probleme cu mult înainte ca aceștia să apeleze 112. Operatorii trebuie să proceseze apelul ținând cont de faptul că ceea ce spune apelantul în momentul respectiv nu este decât o parte a poveștii.

Multe servicii de urgență au angajați care pot interveni în situații de criză, special pregătiți pentru a discuta cu un apelant care vrea să se sinucidă.

Atunci când este identificat un astfel de caz, acești oameni răspund și gestionează incidentul până la capăt. Totuși, există un interval de timp între apelul inițial al persoanei în criză și momentul în care persoana specializată poate interveni și prelua apelul. Acest interval, indiferent de durata sa, este în mod normal responsabilitatea operatorului.

Operatorul nu poate pur și simplu să pună apelantul în așteptare până când intervine personalul specializat. Nu poate cere apelantului să revină cu alt apel și nici



nu-l poate programa mai târziu. Situația este critică pentru apelant, care cere ajutor atunci.

Operatorul trebuie să răspundă apelantului aflat într-o situație disperată și să intervină pentru a reduce riscul ca persoana să-și facă rău. Este rolul și responsabilitatea operatorului să preia controlul asupra apelului pentru a putea primi informațiile necesare în vederea transferării apelului celor care îi pot da ajutorul de care are nevoie.

Operatorul 112 va răspunde apelantului cu empatie, înțelegere, respect, căldură și grijă sinceră, astfel încât să poată afla informațiile de care are nevoie pentru a putea să-l ajute. Persoana care intenționează să se sinucidă caută o persoană puternică, care să-i dirijeze emoțiile. Persoanele care amenință să se sinucidă nu și-au pierdut dorința de a trăi și în majoritatea timpului nu sunt gata să accepte moartea.

Singurele persoane care se sinucid sunt cei care și-au pierdut orice speranțe. Prin urmare, atunci când lucrezi cu persoane cu tendințe suicidare, trebuie să faci tot posibilul pentru a-i reclădi speranțele.

### **Intervenția în criză**

Intervenția în criză se definește ca acea acțiune întreprinsă în scopul modificării și dezamorsării unei situații ajunse într-o fază critică. O persoană care apelează un centru de comunicații amenințând cu sinuciderea este cu siguranță într-o situație de criză.

Operatorii joacă un rol important în rezolvarea situației și în direcționarea acestora prin canalele potrivite, fără a risca escaladarea crizei. Așa cum veți vedea în paginile următoare, apelantul care își declară intenția de suicid nu vă va furniza cu ușurință informațiile de care aveți nevoie pentru a putea transfera apelul și a trimite ajutor. Trebuie să abordați lucrurile într-o manieră specială și puteți face acest lucru având niște cunoștințe generale despre suicid.

### **Proceduri de procesare a apelului în cazul apelanților cu tendințe suicidare**

Când o persoană suicidară apelează un serviciu de urgență, acesta caută ajutor pentru că se confruntă cu mai multe probleme în același timp. Următoarele elemente exprimă starea psihică a persoanei cu tendințe suicidare:

- ✓ **deznădejde;**
- ✓ **neajutorare;**
- ✓ **nefericire (nenoroc).**

Chiar atunci când apelantul pare că hotărât să comită un act irațional, operatorul trebuie să-și dea seama că apelul este un strigăt de ajutor și apelantul așteaptă ca operatorul să-i acorde acest ajutor.

Faptul că persoana a telefonat la serviciul de urgență înseamnă că apelantul așteaptă să primească un ajutor mai degrabă decât să-și facă rău. Sau s-ar putea ca apelantul să-și făcut deja rău și acum așteaptă să fie ajutat să rămână în viață. În ambele cazuri, exploatarea dorinței de a trăi și de a primi ajutor este un element cheie pentru a ajuta sinucigașul.

Apelantul suicidar nu realizează sau chiar nu-i pasă că operatorul ar putea să nu fie un ofițer de poliție sau un pompier.

Pe apelant îl interesează numai că dincolo este cineva care-l poate ajuta. Operatorul trebuie să aibă un comportament uman, apropiat. Operatorul

pregătește cadrul pentru ceea ce se va întâmpla mai târziu. Astfel, echipa de intervenție în teren are mai multe șanse de a reduce posibilitatea sinuciderii apelantului.

Operatorul trebuie să fie capabil să transmită empatie, respect, căldură și grijă sinceră pentru starea de bine a celorlalți. Empatia este abilitatea de a te transpune în locul altei persoane și a înțelege modul în care ea gândește, simte și se comportă. Ea presupune imparțialitate și bunăvoința de a încerca să înțelegi. A fi empatic nu înseamnă să te identifiți cu acea persoană. Empatia este o caracteristică fundamentală, pe care se bazează toate procedurile de tratare a apelurilor suicidare.

Există mai multe modalități de a transmite aceste emoții:

- ✓ Exersați această manieră de abordare cu toate persoanele cu care veniți în contact. În orice caz, a demonstra empatie, respect, căldură și grijă sinceră este o abordare bună pentru toți apelanții.
- ✓ Conștientizați tot ce faceți – cum reacționați – în situații de stres. Faptul că sunteți atenți la felul în care reacționați nu numai că vă va ajuta să vă perfecționați stilul, dar veți putea observa și reacția celorlalți.
- ✓ Păstrați un ton calm, liniștit al vocii. Apelantul are nevoie de cineva care controlează situația. Demonstrați-i că sunteți cel care controlează situația.

Iată, în continuare, câteva modalități prin care vă puteți exprima empatia :

- *parafrazarea*
  - exprimați ceea ce v-a spus, folosind cuvintele proprii ;
  - rezumați prin propriile cuvinte ceea ce ați auzit ;
  - « Vrei să spui că ..... » ;
  - « Îmi spui că..... »
- *reflectarea*
  - repetați ultimele cuvinte sau ultima propoziție rostită de el ;
- *pauze utile*
  - folosiți, când este cazul, și pauze ;
- *încurajări minimale*
  - « Văd », « Într-adevăr » ;
  - alte sunete pentru a-i arăta persoanei că sunteți în continuare la telefon și o ascultați ;
- *mesaje formulate la persoana I (eu, noi):* acest lucru înseamnă să comunicați sincer interlocutorului efectele pe care le are comportamentul lui asupra voastră ; aceste mesaje riscă mult mai puțin să provoace rezistență, revoltă etc.
  - « Mă simt extrem de ....., gândindu-mă ce vrei să faci. »
- *întrebări deschise*, la care nu se poate răspunde cu da sau nu și care nu presupun din partea dvs. o apreciere a comportamentului persoanei în criză. Acest gen de întrebări îi permite să exprime ceea ce simte și ar putea contribui la scăderea încordării pe care o trăiește.
  - « Ce s-a întâmplat ? »
  - « Cum te simți ? ».

### **Transferul apelului către serviciul de urgență adecvat**

După ce ați stabilit că vă confrunțați cu un apel suicidar, următorul pas constă în identificarea locației apelului. Nu uitați că apelantul nu vă va furniza această informație ca orice apelant „normal”. Nu uitați că sunt ambivalenți, vor să moară, dar în același timp vor să trăiască. Nu este întotdeauna ușor să obțineți informațiile necesare pentru

a-i ajuta. În timp ce încercați să aflați locația, puteți afla dacă apelantul a întreprins vreo acțiune. Întrebați-l pe apelant: „Ați făcut ceva până acum?”

Obiectivul operatorului este să obțină informațiile necesare pentru a transfera apelul serviciului de urgență corespunzător o dată cu informațiile necesare. Dacă răspunsul la întrebarea de mai sus este „da”, aceasta vă va indica faptul că trebuie să transferați apelul serviciului medical de urgență imediat ce ați identificat locația, împreună cu alte informații cum ar fi vârsta și sexul apelantului.

Poate fi nevoie să ghidați apelantul și chiar să deveniți mai insistent în încercarea de a-l determina pe acesta să acționeze pozitiv. Țineți cont în permanență de sentimentele și starea de spirit ale apelantului, chiar dacă abordarea dumneavoastră devine mai hotărâtă.

Creați-i apelantului impresia că e inconjurat de un „zid” de sprijin, că stă în puterea dvs. să-l ajutați. Amintiți-vă că cel care sună caută pe cineva sau ceva care să-l ajute.

După ce ați identificat locația apelantului, transferați apelul agenției specializată de intervenție potrivită.

Dacă după un timp vă dați seama că nu puteți obține informațiile de care aveți nevoie pentru a transfera apelul într-un mod eficient, transferați apelul la Poliție.

### **Reguli care trebuie respectate când procesați apeluri de la o persoană cu tendințe suicidare**

În funcție de particularitățile situației cu care vă confrunțați, puteți sau nu pune întrebarea „*Aveți de gând să vă sinucideți?*”. Dacă ați întrebat acest lucru, aceasta nu înseamnă că dvs. îl determinați să aibă gânduri legate de sinucidere; ele există deja în mintea lui. Dimpotrivă, îi faceți cunoscut apelantului că există cineva căruia îi pasă suficient de mult încât să pună această întrebare și să discute despre sentimentele sale. Acest lucru poate fi o oportunitate de comunicare: persoana respectivă poate vorbi despre ceea ce simte (de exemplu, își poate mărturisi frica, ceea ce poate duce la scăderea intensității acestui sentiment).

- ✓ Faceți pauze între propoziții pentru a avea timp să vă gândiți la ce veți spune.
- ✓ Chiar dacă sunteți stresat, controlați-vă emoțiile.
- ✓ Nu judecați acțiunile și cuvintele apelantului, indiferent de ce spune sau face. Încercați să-l acceptați ca fiindă umană, fără a fi neapărat de acord cu valorile, convingerile sau comportamentele sale personale.
- ✓ Abordați apelul cu încrederea că veți reuși, indiferent de situație. Sentimentul reușitei se va transmite apelantului, ca și sentimentul că nu veți putea împiedica nenorocirea.
- ✓ Identificați nivelul de frustrare al apelantului, emoțiile și problemele care au condus la criză. Aceasta vă va ajuta să izbândiți.
- ✓ Fiți un bun ascultător, nu discutați în contradictoriu, nu întrerupeți discursul persoanei, povestindu-i despre dvs.
- ✓ Așteptați-vă la orice.
- ✓ Nu-l lăsați pe apelant să creadă că sunteți autoritatea în materie. Puteți fi singura legătură a apelantului cu lumea din afară și trebuie să vă asigurați că această legătură nu se rupe.
- ✓ Încercați să nu păreți șocat, indiferent ce vă spune apelantul.
- ✓ Nu vă angajați într-o dispută cu persoana care vrea să se sinucidă, pentru că s-ar putea să pierdeți nu numai dezbateră, ci și apelantul.
- ✓ Nu lăsați orgoliul să stea în calea unui apel încheiat cu succes.
- ✓ Nu vă implicați emoțional – deși este dificil să nu o faceți.

#### **4.17 Procesarea apelurilor privind infracțiuni violente în desfășurare**

##### **Definiție**

Când se primește un apel referitor la o infracțiune în desfășurare, apelantul poate fi chiar victima sau un martor. Există niște elemente specifice pentru amândouă tipurile de apel.

Un apelant-victimă va fi labil emoțional, posibil rănit și de cele mai multe ori speriat și lipsit de apărare. E posibil ca aceștia să nu știe unde se află și pot întâmpina dificultăți în comunicarea cu operatorul. Datorită surescitării emoționale a victimei, informațiile pot să nu fie clare.

Martorii pot de asemenea să fie emoționați datorită stării emoționale a victimei și posibil a rănilor suferite de aceasta. În general vorbind, persoanele nu sunt obișnuite să se descurce în situația în care o altă persoană este rănită sau îngrozită. Această emoție se comunică apelantului martor. Deși se pot obține puține informații despre suspect sau incident de la un apelant martor, informațiile privind locația obținute de la aceștia sunt în general mai fiabile.

O infracțiune violentă se deosebește de alt tip de infracțiune prin aceea că de obicei victima este rănită sau sub amenințarea rănirii. Uneori victimele sunt cele care raportează incidentele, alteori martorii. Când victima este cea care efectuează apelul, emoția, confuzia și neajutorarea acesteia sunt perceptibile în apel. Un martor e posibil să nu dețină toate informațiile necesare, încetinind reacția de răspuns.

Amenințarea cu un act violent este de asemenea o infracțiune violentă din două motive. În primul rând, teama îndreptățită a victimei că o vătămare fizică este iminentă va cauza victimei o angoasă puternică. În al doilea rând, amenințarea cu violența poate deveni foarte repede un act violent în sine, care să cauzeze răniri sau chiar moartea. De aceea, acțiunea de îndreptare a unei arme de foc către cineva sau amenințarea cu un cuțit sunt de asemenea acte violente.

Legea poate fi diferită de la stat la stat, dar următoarele definiții sunt universal valabile:

- ✓ Atac: amenințarea cu violență fizică împotriva altei persoane, pe fondul stării îndreptățite de teamă că amenințarea va fi dusă la bun sfârșit.
- ✓ Atac armat: amenințarea cu violență fizică împotriva unei alte persoane prin utilizarea unei arme, cum ar fi o armă de foc sau un cuțit.
- ✓ Vătămare corporală: lovirea ilegală a unei alte persoane împotriva voinței acesteia.
- ✓ Vătămare corporală gravă: vătămarea unei alte persoane prin utilizarea unei arme sau fără a folosi o armă dar prin cauzarea unor vătămări corporale grave.
- ✓ Crima: uciderea unei alte persoane.
- ✓ Violul: atacul cu caracter sexual săvârșit asupra unei persoane prin folosirea forței sau a unui alt mijloc de coerciție.
- ✓ Jaful: luarea ilegală a unui bun al unei alte persoane prin folosirea forței sau prin amenințarea cu forța.

În anumite țări, în ultimii ani, au apărut alte două tipuri de infracțiuni violente – intrarea cu forța în casa unei persoane și jefuirea mașinilor. Intrarea cu forța în casa

unei persoane nu este altceva decât furtul din locuință, când infractorii comit și spargere de imobil și furt, ca și alte atacuri și vătămări. Unele state au legi speciale privind intrarea cu forța în casa unei persoane. Jefuirea autovehiculelor se referă la furtul dintr-un vehicul prin folosirea forței și în mod normal acest lucru implică utilizarea forței sau a unei amenințări cu forța.

Evident, există foarte multe tipuri diferite de infracțiuni violente, dar toate au în comun aceleași elemente – un act violent sau amenințarea cu săvârșirea unui act violent. În unele cazuri, actul sau amenințarea folosirii forței este însoțită de săvârșirea altor delict.

**Există cinci tipuri de infracțiuni violente.**

Acestea sunt: atacul, vătămarea corporală, violul, jaful și crima.

Le vom descrie pe fiecare în detaliu.

**Atacul și alte forme de violență**

În cazul acestei infracțiuni, o persoană este amenințată cu o vătămare fizică. În unele cazuri, simpla amenințare poate fi, de asemenea, considerată atac. Formele simple ale acestei infracțiuni – atacul simplu – sunt considerate delict minore. Formele mai complexe – atacul în condiții agravante – sunt considerate ofense. Ce le separă pe cele două este utilizarea armelor.

Dacă o persoană vă amenință că vă lovește și acea persoană este mai mare, mai puternică și, după toate aparențele, poate să ducă la bun sfârșit amenințarea, iar dumneavoastră aveți certitudinea că acest lucru se va întâmpla, acțiunea este considerată delict. Nu a existat o manifestare de violență, dar amenințarea este suficientă. Dacă aceeași persoană amenință că vă împușcă și are o armă și sunt prezente toate celelalte elemente favorizante, atunci teama este mai mare, iar consecințele sunt pe măsură. Această formă agravată de atac este atunci considerată a fi o infracțiune gravă.

**Vătămarea și vătămarea corporală gravă**

Ca și în cazul infracțiunii de atac, vătămările sunt împărțite în două categorii – vătămări simple și vătămări grave. Dacă o persoană lovește o altă persoană fără consimțământul acesteia, acțiunea este un delict de vătămare. Dacă persoana utilizează o armă cum ar fi un cuțit, o bătă sau o armă de foc sau dacă victima este rănită grav fără utilizarea unei arme (rănire gravă), atunci infracțiunea se numește vătămare corporală gravă.

**Violul**

Toate violurile sunt considerate infracțiuni. Fără a mai lua în considerare șocul psihic care însoțește un atac sexual și vătămarea corporală, violul este o infracțiune violentă care implică elemente infracționale cum ar fi atac, vătămări și alte delict. Toate violurile trebuie considerate infracțiuni de maximă prioritate.

**Jaful**

Când o persoană își însușește proprietatea altuia prin folosirea forței sau prin amenințarea cu forța, avem de-a face cu un act de jaf. Distincția dintre furt și jaf constă în folosirea forței. Deși majoritatea tâlhăriilor nu sunt în desfășurare, ele sunt infracțiuni grave care sunt raportate imediat după ce s-au încheiat. Martorii care apelează 112 pot raporta un jaf în desfășurare, dar jaful efectiv se desfășoară foarte rapid. În cazurile de invadare a locuinței, perioada folosită pentru a comite jaful poate dura o oră sau mai mult.

### **Crima**

O crima în desfășurare este în mod normal raportată ca fiind o vătămare, care are ca rezultat decesul victimei. Dacă se raportează o crimă, înseamnă că deja a avut loc. Intervalul de timp are un rol important în procesarea acestor apeluri, căci, cu cât intervalul este mai mare, cu atât descresc șansele de a prinde criminalul.

### **Strângerea de informații în timp util și cât mai precis**

Când se primește un apel în legătură cu o infracțiune în desfășurare, este important să se determine cine sună. Victima? Un terț implicat? Un trecător? Identificarea apelantului – și gradul său de implicare – va determina restul întrebărilor. Ca întotdeauna, cu cât puteți confirma mai repede locația, cu atât mai bine. Apoi încercați să obțineți mai multe informații pentru a decide către ce agenție specializată de intervenție să transferați apelul.

Primele informații privesc infractorul. Se mai află încă acolo? Dacă da, unde? Cât de mare este pericolul pentru victimă și ceilalți? Ce arme sunt implicate? În mod clar, primele echipe care descind la locul infracțiunii nu trebuie să fie de la serviciul medical de urgență atâta vreme cât nu se știe dacă zona este sigură. Dacă atacatorul este încă la locul faptei, echipajele de intervenție trebuie să aștepte până când poliția a asigurat zona.

În cazul tuturor infracțiunilor violente aflate în desfășurare, apelantul trebuie reținut pe fir cât de mult posibil, pentru a furniza informații actualizate și suplimentare, până sosește echipa de intervenție. Acest lucru este de asemenea important datorită emoției puternice încercate de cei implicați. Intervenția poliției la locul faptei poate fi percepută de victimă ca un nou atacator.

Victima e posibil să fie înarmată și să-l atace pe polițist când acesta sosește acolo. Țineți apelanții la telefon și spuneți-le când sosește poliția. Această etapă a procesului devine responsabilitatea agenției din momentul în care le-a fost transferat apelul și au preluat controlul acestuia.

### **Atacatorul este cel care efectuează apelul**

În cazul multor infracțiuni violente, atacatorul și victima se cunosc. De multe ori, aceștia sunt rude. Este posibil ca de fapt apelantul să fie chiar atacatorul. Dacă un operator descoperă că apelantul mărturisește că a comis o infracțiune și încearcă să obțină ajutor medical pentru victimă, este foarte important ca operatorul să nu-l contrazică pe apelant.

Apelantul intenționează să obțină ajutor medical, nu neapărat să se predea autorităților. Este de asemenea important să se țină cont de faptul că, în unele dintre aceste cazuri, apelantul/atacatorul poate să încerce să se sinucidă. Dacă situația scapă de sub control și o persoană apropiată este rănită sau omorâtă, atacatorul poate suna după ajutor și apoi poate încerca să se sinucidă.

Operatorul trebuie să se concentreze pe obținerea de ajutor medical pentru victimă, care este, de altfel, și intenția apelantului. Rețineți că Serviciul de Urgență Medicală nu se poate prezenta la locul faptei pentru a furniza ajutorul necesar dacă acesta nu este sigur. Prin urmare, atunci când apelantul este chiar atacatorul, odată ce locația a fost confirmată, operatorul va stabili o conferință între Serviciul de Urgență Medicală și Poliție și va transfera apelul cu prioritate către poliție.

În alte situații, este necesară implicarea Pompierilor în acordarea ajutorului. În aceste cazuri, ei vor fi incluși în acea conferință, care va fi transferată primei agenții.

#### **4.18 Procesarea apelurilor privind dezastrea naturale**

Când se confruntă pentru prima dată cu haosul care însoțește un dezastru natural și urmările acestuia, mulți profesioniști în comunicațiile de urgență rămân surprinși de aria largă de întrebări și solicitări pe care le primesc din partea cetățenilor. Unele solicitări li se par lipsite de importanță sau chiar banale în contextul respectivului moment. De multe ori întrebările care le sunt adresate sunt întrebări pe care le aud pentru prima oară și la care nu au răspunsuri.

##### **Scop**

Informațiile privind Dezastrele Naturale (IDN) pot avea două întrebări:

- ✓ Pregătirea la locul de muncă;
- ✓ Îmbunătățirea informațiilor în zilele când este anticipat un astfel de eveniment.

##### **Utilizarea IDN**

O dată ce informația a fost identificată, se recomandă următoarele proceduri:

1. Dacă zona unde vă aflați este expusă unuia dintre evenimentele cuprinse în IDN, se recomandă ca tot personalul de comunicații de urgență să revadă și să discute informațiile deținute cu privire la evenimentul respectiv, înainte ca evenimentul să-și facă simțită prezența în orașul sau județul dvs..

Aveți grijă să solicitați comentarii referitoare la situațiile neprevăzute care nu se regăsesc în IDN, luând în considerare orice inconsistență în sistemul local.

2. În zilele în care Serviciul Național de Meteorologie sau cel local sugerează că este posibilă declanșarea unui eveniment meteorologic, inițiați ședințe scurte cu operatorii 112 pentru recapitularea IDN și discutarea informațiilor de ultimă oră care pot modifica protocolul normal.

3. Amintiți-vă: “Faptul că răspundeți unui apelant în legătură cu un dezastru natural, nu modifică cu nimic procedura standard”.

Obiectivele operatorului sunt aceleași:

- Identificarea urgenței;
- Identificarea locației;
- Încercarea de a obține un număr de contact;
- Transferarea apelului, cât de curând posibil, serviciilor de urgență responsabile de intervenția la eveniment.

##### **Tipuri de apeluri referitoare la Dezastre Naturale:**

- ✓ Apelarea pentru semnalarea cursurilor de apă deviate, a copacilor căzuți pe linii de înaltă tensiune sau a copacilor doborâți.
- ✓ Apelantul este blocat afară (nu într-un vehicul).
- ✓ Apelantul este blocat într-un autovehicul.
- ✓ Apel referitor la o altă persoană blocată într-un vehicul.
- ✓ Apel referitor la cineva în primejdie să se înece într-un pârau sau într-un canal
- ✓ Apel dintr-o casă sau clădire inundată.
- ✓ Apelantul a fost lovit de trăsnet.
- ✓ Apel referitor la o persoană lovită de trăsnet.
- ✓ Apelantul raportează despre o casă lovită de trăsnet.
- ✓ Apelantul este prins într-o furtună puternică.
- ✓ Apel pentru raportarea unui cutremur.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

În majoritatea acestor cazuri, apelantul va fi foarte stresat. Operatorul trebuie să preia controlul conversației și să identifice locația dezastrului natural cât de curând posibil, apoi natura urgenței. În majoritatea cazurilor, apelul va fi transferat către pompieri și/sau către serviciul de urgențe medicale, iar aceștia pot decide ce alt serviciu de urgență trebuie implicat.

**Apelarea în cazul conductelor de apă distruse, a copacilor căzuți pe linii de înaltă tensiune sau a copacilor doborâți.**

Dacă problema constă în spargerea unor conducte de apă aflați dacă a fost afectată cumva structura de rezistență a construcției:

- ✓ Dacă apa A CAUZAT distrugerii ale structurii de rezistență, spuneți-i apelantului:
  - Evitați să vă apropiați de zona afectată;
  - Dacă simțiți miros de gaze, evacuați clădirea și *nu vă întoarceți pentru nici un motiv*. Vă vom transfera apelul către dispeceratele de urgență responsabile să intervină.
- ✓ Dacă apa NU A CAUZAT nici o distrugere structurală, spuneți-i apelantului:
  - Opritiți apa dacă știți cum să o faceți;
  - Dacă pe conducta spartă vine apă fierbinte, se va informa numărul de la distribuitorul local (ex: în București RADET)
  - Dacă apa este rece, se va informa numărul de la distribuitorul local (ex: în București Apa Nova)

Dacă problema constă în copaci căzuți pe linii de înaltă tensiune spuneți-i apelantului:

- ✓ Dacă liniile de înaltă tensiune sunt căzute pe jos sau peste casa dumneavoastră - mai ales dacă sar scânteii – evacuați imediat casa;
- ✓ Dacă nu sunteți în pericol iminent, rămâneți în casă;
- ✓ Nu vă apropiați și nu intrați în contact cu liniile de înaltă tensiune căzute. Lăsați compania de electricitate să rezolve problema;
- ✓ Vă vom furniza numărul de telefon al companiei de electricitate;
- ✓ Va fi transferat apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la eveniment.

Dacă sunt căzute crengi de copaci sau copaci, dar acestea nu au cauzat o problemă de siguranță întrebați apelantul:

- ✓ Sunt victime, pagube materiale, crengile, copacii căzuți sunt pe carosabil, constituie un pericol pentru trecători?
- ✓ Dacă da, obțineți informațiile de care aveți nevoie și transferați apelul Poliției;
- ✓ Dacă nu, operatorul va furniza numărul de telefon al Administrației domeniului public al sectorului în care exista problema.

**Apelant blocat afară (nu într-un vehicul), pe timp de furtună, întrebați-l:**

- ✓ Puteți aproxima locația dvs.?
- ✓ Puteți vedea vreun semn sau indicator?
- ✓ Sunteți singur? Dacă mai este cineva cu dvs., aceștia sunt copii sau bătrâni?

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Să rămână adăpostit/adăpostiți într-un loc sigur, identificat prin repere, în locația transmisă către centrul 112.



**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Dacă nu aveți identificat un adăpost sigur găsiți unul cât de repede posibil, identificați un punct de reper din apropiere și raportați-ne locația.
- ✓ Acoperiți-vă părțile expuse ale corpului.
- ✓ Vom trimite pe cineva să vă ajute.

Operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apelant blocat într-un autovehicul, în timpul unei furtuni sau a unui viscol, întrebați-l:**

- ✓ Care este locația dumneavoastră?
- ✓ Puteți vedea vreun semn sau indicator?
- ✓ Sunteți singur? Dacă mai este cineva acolo, aceștia sunt copii sau bătrâni?
- ✓ Aveți mâncare, apă și haine călduroase sau păături?

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Rămâneți în mașina dumneavoastră. Intervine foarte repede dezorientarea dacă ieșiți în viscol și frig. Mulți oameni s-au pierdut la mai puțin de 100 de pași de mașina lor.
- ✓ Pentru căldură, porniți motorul la fiecare jumătate de oră câte 10 minute.
- ✓ Deschideți puțin fereastra pentru puțin aer curat, pentru a evita inhalarea de monoxid de carbon.
- ✓ Asigurați-vă că țeava de eșapament nu este blocată;
- ✓ Faceți-vă văzuți de salvatori prin:
  - Pornirea luminilor de avarie noaptea, cât timp merge motorul.
  - Atârănarea unei cârpe colorate de antenă sau de ușă;
  - Ridicarea capotei (*după ce a încetat ninsoarea*) pentru a atrage atenția;
- ✓ Faceți exerciții fizice, din când în când, prin mișcări viguroase ale brațelor, picioarelor, degetelor, pentru a stimula circulația sângelui și pentru a nu îngheța.

Operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apel referitor la o altă persoană blocată într-un vehicul, întrebați:**

- ✓ De unde sunați?
- ✓ Unde se află vehiculul?
- ✓ Este un accident rutier? Este rezultatul unei alte acțiuni?
- ✓ Mașina se află în apă adâncă, cu riscul de a fi purtată de ape?
- ✓ Mașina victimei plutește? Dacă da, în ce direcție?

Dacă victima se află în apă adâncă, cu riscul de a fi luată de aceasta, mai ales dacă apa intră în vehicul și victima simte că viața îi este pusă în pericol, spuneți-i apelantului:

- ✓ Să încerce să deschidă un geam lateral sau să-l spargă cu un pantof sau cu un obiect solid.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Să încerce să găsească în mașina sa *un obiect plutitor*. Dacă nu are altceva la îndemână, spuneți-le să folosească o haină sau o cămașă pentru a capta aerul și să-și improvizeze un sistem de plutire;
- ✓ Să părăsească mașina cu mare atenție și să încerce să ajungă la pământ uscat, reamintindu-le să se țină bine de dispozitivul de plutire.
- ✓ Urmăriți-i pe tot parcursul dacă sunt purtați de curent, dar **NU INTRAȚI** în apă după ei, pe cont propriu.
- ✓ Dacă aveți o frânghie sau un cablu de tensiune, luați-l cu dvs. și așteptați prilejul de a-l folosi în siguranță.

Dacă victima blocată **NU SE AFLĂ** în apă adâncă, cu riscul de a fi purtat de aceasta sau nu plutește în derivă, spuneți-i apelantului:

- ✓ Mergeți într-un loc sigur aproape de locul în care se află cei blocați și fiți gata să-i ghidați pe pompieri către acel loc. Sfătuiți victima să stea în mașină.

În ambele situații, operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apel referitor la cineva înecat într-un pârâu sau canal, întrebați:**

- ✓ Unde se află victima?
- ✓ Victima a fost purtată de curent sau a rămas într-un loc?
- ✓ Unde ați văzut ultima oară victima?
- ✓ Acum cât timp, în minute?
- ✓ Cam cât de repede și în ce direcție părea că se îndreaptă?
- ✓ Aveți indici asupra adâncimii apei?

Dacă victima a fost purtată de ape, spuneți-i apelantului:

- ✓ *Nu încercați* să căutați victima decât dacă puteți vedea bine malul și puteți rămâne tot timpul la cel puțin 10 pași de marginea apei.

Dacă victima se ține de un obiect și pare relativ în siguranță pentru moment, spuneți-i apelantului :

- ✓ Mergeți înapoi la locul unde este blocată victima, anunțați-o de faptul că ajutoarele se află pe drum și rămâneți în zonă pentru a-i putea ghida pe pompieri în acțiunea de salvare.

În oricare situație **NU INTRAȚI ÎN APĂ ÎN ÎNCERCAREA DE A AJUTA VICTIMA !**

**Apel în legătură cu o casă sau clădire inundată cu structura clădirii afectată, spuneți-i apelantului:**

- ✓ Evacuați clădirea imediat;
- ✓ Dacă apa din fața casei este mai adâncă de 30 cm, nu încercați să plecați cu mașina;
- ✓ Dacă apa în fața casei este mai adâncă de 1 metru și/sau pare să crească sau să curgă repede, luați un obiect plutitor (cum ar fi partea din burete a unei canapele) cu dvs. la plecare. Luați câte un astfel de obiect pentru fiecare persoană;
- ✓ Asigurați-vă că animalele dvs. de companie pot înota cu dvs., dar nu încercați să salvați animale mari, vă puteți pierde viața și dvs. și ele.

Operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apelant lovit de trăsnet, întrebați-l:**

- ✓ Unde vă aflați?
- ✓ Mai sunteți expus trăsnetelor?

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Trebuie să vă adăpostiți într-un loc sigur.
- ✓ Încercați să intrați într-o clădire sau într-un vehicul cu acoperiș și închideți ferestrele;
- ✓ Stați departe de ferestre și de aparatele electrice;
- ✓ Evitați copacii înalți și izolați;
- ✓ Dacă nu vorbiți de la un telefon mobil, închideți până când trece fulgerul. Acesta poate traversa liniile telefonice și vă poate răni sau omorî.
- ✓ Informați apelantul că se află în pericol să fie lovit de trăsnet dacă intervalul dintre vizualizarea fulgerului și percepția tunetului este foarte scurt ;

Operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apelantul raportează despre o altă persoană lovită de trăsnet, întrebați-l:**

- ✓ Unde vă aflați?
- ✓ Unde se află victima?
- ✓ Victima este încă expusă fulgerelor?

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Trebuie să încercați să duceți victima într-un loc lipsit de pericole.
- ✓ Încercați să duceți victima într-o clădire sau într-un vehicul cu acoperiș și închideți ferestrele;
- ✓ Evitați copacii înalți și izolați;
- ✓ Dacă nu vorbiți de la telefonul mobil, închideți până când trece fulgerul. Acesta poate traversa liniile telefonice și vă poate răni sau omorî.

Operatorul va transmite apelul către dispeceratele de urgență responsabile cu intervenția la acest tip de eveniment.

**Apelantul raportează despre o casă lovită de trăsnet, întrebați-l:**

- ✓ Unde vă aflați?
- ✓ Structura casei este în flăcări?
- ✓ Vedeți sau simțiți miros de fum?
- ✓ Există vreo victimă?

Dacă structura clădirii este afectată de un incendiu, spuneți-i apelantului:

- ✓ Trebuie să evacuați imediat clădirea;
- ✓ Dacă trăsnetele sunt aproape, trebuie să plecați din casă rapid către un alt adăpost;
- ✓ Mergeți în casa unui vecin sau într-o mașină cu acoperiș și închideți geamurile.

Dacă structura clădirii nu este afectată de un incendiu, spuneți-i apelantului:

- ✓ Rămâneți în casă dacă nu există semne de incendiu;
- ✓ Fulgerul poate traversa liniile telefonice și vă poate răni sau omorî.

**Apelantul raportează despre existența unei furtuni puternice, întrebați-l:**

- ✓ Vă aflați în calea furtunii?
- ✓ Sunați dintr-o clădire, casă de lemn, rulotă sau mașină?

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Unde se află furtuna față de poziția dvs.?
- ✓ A lovit furtuna ceva? Dacă da, ce?
- ✓ Care credeți că este direcția și viteza de deplasare a acesteia?

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Vă mulțumesc pentru apel. Îl vom transfera autorităților competente. Vă rugăm să ne sunați din nou dacă observați semne de înrăutățire a vremii.

**Apelant surprins de o furtună puternică, întrebați-l:**

- ✓ De unde sunați?
- ✓ Sunteți rănit sau blocat?
- ✓ Știți dacă există în jur persoane rănite?
- ✓ Vă rog să descrieți distrugerile din zona în care vă aflați.

Spuneți-i apelantului:

- ✓ Rămâneți unde vă aflați sau în zonă astfel încât echipa de intervenție să vă găsească cu ușurință;
- ✓ Dacă există incendii periculoase de aproape de dvs., sau dacă simțiți miros de gaze plecați cât se poate de departe de acea zonă, în măsura în care vă permit rănilile, dar rămâneți în vecinătate;
- ✓ Dacă nu sunt incendii aproape de unde vă aflați, și dacă nu miroase a gaze naturale, cercetați cu *atenție* zona afectată. Încercați să aflați dacă există victime rănite în apropiere. Evitați liniile de înaltă tensiune.
- ✓ **Nu încercați** să eliberați victimele de sub dărâmături de unul singur. Îi puteți răni dacă nu utilizați tehnici și echipament profesional de salvare;
- ✓ Dacă găsiți victime, marcați locația lor cu ceva luminos și evident, sunați înapoi și rămâneți în zonă până când pompierii ajung la fața locului.

Pentru astfel de urgențe, trebuie să raportați telefonic Centrului operațional pentru situații de urgență (județean), care răspunde de toate Dezastrele Naturale, direct sau prin dispecheratul de urgență al pompierilor.

**Apel pentru raportarea unui cutremur, întrebați apelantul:**

- ✓ Unde vă aflați?
- ✓ Cutremurul a cauzat vreo distrugere? Dacă da, ce anume?
- ✓ Știți cumva dacă există persoane rănite?

Spuneți-i apelantului:

- Rămâneți pe loc până vor sosi echipajele de intervenție;
- Nu folosiți scările și nici liftul – sunt primele elemente care pot ceda în urma unui cutremur;
- Dacă există victime sub dărâmături - nu încercați să eliberați victimele de sub dărâmături de unul singur, îi puteți răni dacă nu utilizați tehnici și echipament profesional de salvare.

Pentru astfel de urgențe, trebuie să raportați telefonic Centrului operațional pentru situații de urgență (județean), care răspunde de toate Dezastrele Naturale, direct sau prin dispecheratul de urgență al pompierilor.

#### **4.19 Răspunsul la întrebările cetățenilor**

Răspunsul la întrebările cetățenilor trebuie dat de persoana cea mai calificată să o facă. Dacă întrebarea este generală, simplă și cunoașteți răspunsul, puteți răspunde cetățeanului în cauză. Dacă întrebarea implică cunoștințe de specialitate și nu este de competența Centrului unic pentru apeluri de urgență, informați apelantul că nu sunteți în măsură să-i furnizați informația și că ar trebui să se adreseze celor abilitați.

Dacă întrebarea este legată de un incident raportat anterior, transferați apelul la dispeceratul de urgență care a procesat apelul inițial.

Unui operator nu-i este permis să ofere sfaturi juridice – să-și exprime o opinie referitoare la cea mai bună modalitate de acțiune legată de o problemă juridică. Trebuie să-i îndrumați pe apelanți să consulte un avocat pentru interpretări specifice ale legii, sfaturi și opinii.

#### **4.20 Descrieri**

Majoritatea acțiunilor următoare vor fi efectuate de către serviciile de urgență o dată ce le-a fost transferat apelul. Cu toate acestea, s-ar putea să vi se ceară să rămâneți pe fir și să efectuați dumneavoastră aceste operațiuni sau să le aflați în mod indirect, în interviul propriu, și atunci este bine să le notați. Este foarte important prin urmare să cunoașteți următoarele aspecte ale conținutului interviului efectuat de dispeceratele de urgență.

Un element important al activității polițienești este obținerea unei descrieri exacte și complete a oamenilor, vehiculelor și locurilor. Aceste descrieri sunt vitale pentru localizarea, identificarea, acordarea de ajutor și trimiterea în judecată a persoanelor cu care intră în contact ofițerii de poliție.

Datorită utilizării frecvente a descrierilor, forma și conținutul acestora au fost standardizate pentru a ușura activitatea. Este esențială utilizarea în această ordine standard atunci când solicitați sau vi se dau descrieri ale unor oameni sau vehicule.

Când notați descrierile, luați în calcul circumstanțele incidentului sau puneți întrebări care duc la obținerea celei mai utile descrieri. De exemplu, dacă suspectul fuge cu un vehicul, nu întrebați de culoarea ochilor, culoarea pantalonilor, etc. În schimb, concentrați-vă asupra descrierii vehiculului, rasei suspectului și a îmbrăcămînții superioare / descrierii corporale – lucruri care pot fi observate cu ușurință la o persoană care stă jos într-un vehicul.

##### **Descrierea oamenilor**

Este esențială obținerea unei descrieri coerente a persoanelor, deoarece ofițerului îi va fi mai ușor să vizualizeze suspectul. Încercați să folosiți rubrica rezervată pentru comentarii pentru a nota descrierile, după cum urmează:

- ✓ vârstă
- ✓ sex
- ✓ rasă
- ✓ înălțime
- ✓ greutate
- ✓ culoarea părului
- ✓ culoarea ochilor
- ✓ dacă e bărbierit sau nu
- ✓ îmbrăcămîntea (de sus în jos)

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Rasa persoanei:

- ✓ asiatic
- ✓ negru
- ✓ latin
- ✓ alb

Când întrebați de îmbrăcămintea suspectului, începeți cu culoarea și apoi tipul sau stilul de îmbrăcămintă. În general, descrierile pentru îmbrăcămintă se fac de sus în jos – șapcă roșie, bluză verde, pantaloni albaștri și pantofi negri – pentru a ușura vizualizarea suspectului de către ofițerii de poliție.

O dată terminată descrierea fizică și a îmbrăcămintei, întrebați martorii dacă suspectul avea, ochelari, umbrelă, defecte de mișcare, tatuaje sau dacă duce ceva. Câteodată își amintesc mici detalii în timp ce vorbesc cu dumneavoastră imediat după infrațiune și le pot uita în momentul în care ajunge ofițerul de poliție.

#### **Descrierea vehiculelor**

Descrierea vehiculelor trebuie să urmeze următorul format:

- ✓ an fabricație
- ✓ culoare
- ✓ marcă
- ✓ model
- ✓ avarii neobișnuite
- ✓ însemne diverse

În cazul autovehiculelor, trebuie să întrebați exact unde se află – pe stradă, într-o parcare etc., dacă este cineva înăuntru și în ce direcției e orientată. Aceste date îi vor ajuta pe ofițerii de intervenție să decidă ce strategie să aplice.

#### **Arme**

Nu presupuneți niciodată că nu sunt implicate arme doar pentru că ele nu sunt menționate de apelant. Întrebați „Vedeți vreo armă?” Bazați-vă numai pe ceea ce vede apelantul. Dacă afirmă că este vorba de un pistol, întrebați-l „Vedeți un pistol?” Stabiliți cine are armele, unde se află localizate (la curea, în buzunar, sertar) și ce fac cu ele (le flutură prin aer, le țin, trag). Obțineți descrierea lor completă de la apelant în eventualitatea contactării de către un ofițer de poliție.

Nu vă bazați numai pe vorbele unui apelant anonim pentru a completa un raport privind „o persoană înarmată”. Totuși, nu lăsați acest lucru să vă împiedice să transmiteți apelul. Dacă apelantul nu vrea să se identifice, puneți întrebări specifice despre armă – cum arată, este pistol sau pușcă, ce culoare are, unde o ține persoana respectivă, în mână sau în buzunar? Aceste răspunsuri, în afară de faptul că sunt utile în cazul în care este vorba de o armă, vor demonstra dacă apelantul a văzut cu adevărat vreo armă.

#### **4.21 Urgențe simple**

O dată ce s-a stabilit, cu ajutorul întrebărilor adresate apelantului, că este nevoie de intervenția unei singure agenții specializate de intervenție, operatorul va transfera apelul dispeceratului de urgență organizat de agenția respectivă.

#### **4.22 Urgențe multiple**

Când într-un caz de urgență trebuie implicate conform responsabilităților la intervenții mai multe agenții specializate de intervenție, se va realiza o conferință cu agențiile necesare intervenției, iar apelul va fi transferat dispeceratului de urgență cu responsabilitatea principală.

Fiecare dispecerat de urgență, după primirea coordonării conferinței, are obligația să predea acest rol astfel încât să permită fiecărui dispecerat să-și achiziționeze datele specifice intervenției. Pentru creșterea operativității în procesarea și dispecerizarea urgențelor, operatorii din dispeceratele de urgență nu vor repeta întrebările adresate deja apelanților a căror răspuns este notificat în foaia de caz și vor respecta regulile stabilite între agenții prin protocoalele de cooperare la intervenții.

Fiecare întrebare adresată apelanților trebuie să aducă un plus de informație pentru fiecare dispecerat de urgență.

#### **4.23 Apeluri către alte servicii de intervenție (companii de apă, gaz, electricitate, etc.)**

Pot apărea cazuri de urgență unde trebuie implicate serviciile de intervenției ale unor diverse companii ce oferă servicii comunale în afara celor principale.

De exemplu, pot fi apeluri în legătură cu distrugerea unor cabluri electrice sau cu scurgeri de gaze.

După cum am văzut în acest manual, trebuie identificată cât mai rapid cu putință natura urgenței. Următorul pas este identificarea corectă a dispeceratului/dispeceratelor la care trebuie transferat apelul.

Dacă este o urgență, riscul unui accident datorat, de exemplu, cablurilor electrice distruse, apelul va fi transferat dispeceratului/dispeceratelor de urgență responsabile de intervenția la tipul de eveniment identificat iar aceștia vor coordona intervenția împreună cu compania de electricitate.

Dacă nu este vorba de o urgență, apelantului i se va furniza numărul de telefon al companiei sau agenției corespunzătoare, dacă este posibil.

Lista cu numerele de telefon ale companiilor sau agențiilor pentru care Centrul unic pentru apeluri de urgență primește cel mai frecvent apeluri se întocmește de fiecare responsabil de centru și se multiplică pentru fiecare post de lucru al centrului.

#### **4.24 Recapitulare**

- ✓ Răspundeți la toate telefoanele după primul apel sonor, dacă este posibil;
- ✓ Răspundeți cu formula „112, ce urgență aveți?” când preluați apelul;
- ✓ Ascultați cu atenție și puneți întrebările într-o manieră politicoasă;
- ✓ Folosiți D-le, D-nă sau D-ră când vă adresați apelantului;
- ✓ Folosiți „Mulțumesc” și „Cu plăcere”;
- ✓ Nu puneți apelantul în așteptare pentru mai mult de 30 de secunde;
- ✓ Când reluați apelul din așteptare, spuneți „Vă mulțumesc că ați așteptat”;
- ✓ Stabiliți dumneavoastră dacă apelul necesită intervenția Poliției / Pompierilor / Salvării și nu solicitați aceasta apelantului;
- ✓ Când se constată că nu este vorba de o urgență, dar apelantul trebuie să contacteze alte servicii furnizați apelantului numărul de telefon;
- ✓ Obțineți o descriere completă a locațiilor, astfel încât unitățile de intervenție să nu aibă nelămuriri;
- ✓ Rămâneți pe fir până în momentul în care dispeceratul de urgență corespunzător a preluat apelul;
- ✓ Exprimați-vă disponibilitatea de a ajuta agenția, dacă este nevoie;
- ✓ Faceți legătura apelanților cu șefa de tură, dacă vi se cere acest lucru.

## **CAPITOLUL 5**

### **APELURI DE PE TELEFOANE MOBILE**

#### **5.1 Proceduri de reapelare**

La primirea unui apel în Centrele unice pentru apeluri de urgență de pe un telefon mobil deconectat înainte ca operatorii să poată determina dacă este necesară acordarea asistenței, operatorul va reapela o dată numărul respectiv pentru a stabili dacă apelantul are nevoie de ajutor. Dacă telefonul mobil este ocupat sau dacă nu se răspunde, nu se vor relua încercările de contactare a apelantului. Dacă în încercarea de apelare se conectează căsuța vocală, nu se va lăsa nici un mesaj.

Dacă se stabilește contactul cu apelantul, operatorul va urma procedurile de procesare a apelurilor pentru a determina dacă este necesară intervenția unui serviciu de urgență.

#### **5.2 Apeluri „silenzioase”**

Ca și în cazurile apelurilor primite de pe telefon cu fir, prima informație necesară privește identificarea urgenței. Operatorul va încerca să obțină această informație de la apelant.

De asemenea, personalul de operare trebuie să acorde o atenție deosebită zgomotelor de fundal, tonului și cuvintelor folosite de către apelant, ca elemente ajutoare adiționale care ajută la determinarea statutului apelantului la 112. În orice situație în care operatorul crede că există o situație de urgență, va fi chemată să intervină agenția specializată de intervenție potrivită.

Dacă nu există nici un răspuns din partea apelantului timp de 15 secunde, atunci apelul va fi întrerupt.

#### **5.3 Întreruperea apelului după identificarea urgenței**

Orice indiciu privind existența unei urgențe necesită ca operatorii să încerce să reapeleze apelantul pentru a determina natura incidentului și locația exactă la care să poată interveni serviciul de urgență potrivit. Dacă încercările de a-l contacta pe apelant nu au succes, va fi inițiată o intervenție în teren pe baza informațiilor despre locația apelantului furnizate de sistemul 112. Este evident că apelantul se poate afla oriunde altundeva cu telefonul său mobil, dar a fost identificată o urgență și trebuie să se acționeze pe baza informațiilor deținute până la acel moment.

Dacă este cunoscută locația aproximativă, operatorul va transfera apelul agenției specializată de intervenție potrivită împreună cu informațiile achiziționate.

Se vor face eforturi deosebite de localizare a unui apelant deconectat doar în cazurile în care sunt identificate clar aspectele unei urgențe.

#### **5.4 Informații ANI/ALI**

Astfel de informații nu sunt afișate pe unele telefoane celulare (se dau numai informații privind compania de telefonie mobilă) și nu pe acelea ale apelantului. Operatorul trebuie să considere întotdeauna prioritară obținerea informațiilor despre locația apelantului și numărul de mobil în cazul unei apelări sau reapelări, dacă se pierde contactul cu apelantul (pentru a putea restabili legătura).



**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Trebuie reținut faptul că apelantul de pe un telefonul mobil, în mod automat, poate oferi operatorului o locație conformă cu adresa din contractul încheiat cu operatorul de comunicații mobile existentă în baza de date a sistemului dar, locația reală nu corespunde întodeauna cu locația afișată, acesta poate să fie într-o locație precisă, o adresă anume dar alta decât cea afișată sau se poate găsi într-o zonă destul de întinsă (zone rurale, muntoase) sau mai restrânsă (zone urbane) care trebuie obținute de către operator. Apelul de pe telefonul mobil fără abonament oferă doar ANI.

Nu este exclus, ca urmare a faptului că apelanții sunt în mișcare (cu auto, cu trenul s.a), aceștia să iasă din zona de responsabilitate a Centrului unic pentru apeluri de urgență care a preluat cazul, respectiv și a dispeceratelor de urgență. Pentru a evita astfel de cazuri este bine ca operatorul care constată starea de deplasare a apelantului să informeze despre aceasta dispeceratele de urgență la care transferă evenimentul.

### **5.5    *Apel din afara zonei de responsabilitate***

Apelul de la telefonul mobil poate veni din afara zonei de responsabilitate a Centrului unic pentru apeluri de urgență. Dacă se întâmplă acest lucru, operatorul trebuie să determine în primul rând zona de responsabilitate corectă și apoi să transfere apelul Centrului unic pentru apeluri de urgență potrivit.

## **CAPITOLUL 6**

### **PROBLEME DE NATURĂ JURIDICĂ**

#### **6.1 Răspunderea**

Aveți un rol important în a determina profilul de responsabilitate al Centrului unic pentru apeluri de urgență 112. Acțiunile sau omisiunile dumneavoastră pot duce la intentarea unui proces în instanță sau pot alimenta acuze la adresa dumneavoastră sau a Centrului.

Responsabilitatea se definește cel mai simplu ca „răspundere”. Responsabilitatea se referă la cazuri în care nerespectarea de către un angajat a politicilor și procedurilor Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 determină, direct sau indirect, producerea unui incident.

#### **6.2 Neglijența**

Neglijența se definește pe scurt ca a nu face ceea ce trebuie. Neglijența apare atunci când, printr-un act sau o omisiune, angajații nu s-au conformat unui anumit standard stabilit în cadrul Centrului unic pentru apeluri de urgență 112.

#### **6.3 Procedură inadecvată**

Neglijența poate apărea atunci când nu faci nimic, când nu faci suficient sau faci prea mult. Dacă primești un apel și uiți să-l procesezi, ești neglijent în timpul Serviciului. Dacă operatorul îndrumă greșit apelantul și, din această cauză, victima este afectată, ceea ce ar fi putut fi evitat, acest lucru ar putea atrage după sine responsabilizarea operatorului respectiv. Se presupune că, dacă nu ar fi primit instrucțiuni greșite, victima nu ar fi fost afectată.

#### **6.4 Prejudiciu**

Un prejudiciu este pe scurt un act comis cu scopul de a aduce daune. Dacă acest act ilegal aduce daune unei persoane, proprietăți, reputații sau altele asemenea, partea vătămată este îndreptățită la compensații.

#### **6.5 Tipuri de răspundere**

- ✓ Responsabilitatea implică răspunderi prevăzute în lege, atunci când acestea sunt încălcate.
- ✓ Răspunderea penală reprezintă răspunderea pentru vătămările cauzate de evenimente considerate acte criminale.
- ✓ Răspunderea civilă se referă obligația de a compensa cealaltă parte pentru daunele provocate.
- ✓ Răspunderea disciplinară militară reprezintă răspunderea tuturor angajaților militari atunci când nu respectă regulamentele și legile militare.

Toate aceste definiții sau concepte sunt strict legate de acest document și sunt considerate ca ghid. În cazul unui incident care duce la încălcarea legii, legea oficială va prevala în ceea ce privește definițiile și consecințele.

Pentru o înțelegere exhaustivă a legilor, ne putem referi la:

- ✓ Codul civil al României;

- ✓ Codul penal al României;
- ✓ Codul de procedură, legi, reglementări, etc.

### **6.6    *Modalități de limitare a expunerii la răspundere***

Scopul acestei secțiuni este de a arăta cum să se limiteze expunerea la răspundere. În calitate de operator, sunteți în situația în care răspunderea vi se atribuie ulterior. Trebuie să luați decizii ireversibile într-o anumite perioadă de timp și pe baza unor informații limitate.

Există două modalități prin care puteți limita expunerea la răspundere. Manualul de politică și proceduri al Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 și capacitatea dvs. de a vă documenta corespunzător acțiunile, pot fi în ultimă instanță două dintre atuurile dvs. principale. Respectând politica instituției și putând oricând să dovedeți că ați respectat-o, veți fi în măsură să vă apărați atunci când acuzațiile sunt nefondate.

#### **Importanța respectării politicilor și procedurilor**

Zilnic, operatorii sunt implicați în crize majore sau minore care afectează comunitatea. Comunitatea se așteaptă la reacții rapide și adecvate pentru fiecare apel. De sute de ori pe zi, operatorii primesc plângeri, cereri de ajutor sau solicitări de informații.

În cursul activității, există multe posibilități de acțiune și variante în ceea ce privește modalitățile de rezolvare. Pentru a putea acționa eficient și consecvent, operatorii au nevoie de politici și proceduri de acțiune stabilite. Nimic nu dăunează mai mult credibilității și eficienței Centrului unic pentru apeluri de urgență decât lipsa unei politici și proceduri scrise, coerente. Nimic nu expune mai mult un individ sau o instituție la riscuri decât lipsa unei politici sau proceduri scrise care să guverneze Centrului unic pentru apeluri de urgență și activitatea acestuia.

În calitate de operator, politica și procedurile scrise vă oferă un mod sau direcții de acțiune pentru rezolvarea problemelor. Acestea arată modalitatea corectă de rezolvare a unei sarcini sau îndatoriri de serviciu. Tot ce trebuie să faceți este să urmați instrucțiunile prevăzute în manualul de politici și proceduri de operare. Dacă procedați astfel și cineva vă acuză că ați acționat greșit, puteți demonstra și arăta că ați aplicat ad litteram procedurile instituției. Aceasta ar trebui să îndepărteze suspiciunea că ați greșit.

Pentru o instituție, politica și procedurile scrise oferă modalități sau direcții de acțiune pentru rezolvarea problemelor.

Pentru ca un operator să acționeze corect, acesta trebuie să acționeze conform manualului de politici și proceduri. Dacă o instituție este acuzată că a procedat greșit, instituția poate demonstra și arăta că există în acest sens proceduri stabilite cu exactitate pentru a evita orice posibilitate de greșeală. Aceasta ar trebui să îndepărteze suspiciunea unei greșeli.

#### **Importanța documentării acțiunilor**

Documentarea activităților unei instituții și ale operatorului este de maximă importanță pentru minimalizarea expunerii la răspunderi legale. Documentarea concisă, clară și la timp reprezintă unul dintre cele mai importante elemente necesare reducerii riscului de răspundere civilă, penală sau administrativă. De cele mai multe ori, instituția

sau operatorul procedează corect, dar lipsa unei documentări adecvate face ca apărarea să fie dificilă, dacă nu imposibilă.

Aproape fiecare procedură are o secțiune despre documentarea incidentelor și a performanțelor sau conduitei operatorului. Documentarea incidentelor și a performanțelor și conduitei operatorului trebuie scrisă cu claritate și concizie și să nu permită decât o singură interpretare – cea avută în vedere. Deși poate părea simplu, utilizarea cuvintelor adecvate într-o ordine corespunzătoare este foarte importantă pentru expunerea la răspundere a operatorului și instituției.

## **CAPITOLUL 7**

### **PLANUL DE EVACUARE ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ**

În continuare urmează un rezumat al acțiunilor ce se vor întreprinde în cazul unei evacuări de urgență. Echipa de conducere a fiecărui Centru unic pentru apeluri de urgență 112 trebuie să cunoască în detaliu Planul de evacuare pentru situații neprevăzute.

Acest plan precizează situațiile în care evacuarea este necesară, precum și sarcinile detaliate ce trebuie îndeplinite.

În situația în care, din motive tehnice, apelurile sunt preluate pe sistemul de Back-up - MD pentru fiecare apel va fi completată **Fișa de caz a operatorului 112 - Anexa nr. 4**.

După revenirea pe sistemul de bază CoordCom fișele de caz copletate vor fi verificate de către șefa de tură și predate pentru arhivare șefului BRA 112.

#### **7.1 Procedura de evacuare și transferul la Centrul de Rezervă**

Pentru scopul acestui document, există două scenarii posibile în cazul evacuării Centrului unic pentru apeluri de urgență 112:

- ✓ Planul de rezervă: unul de scurtă durată, nu mai mult de 48 ore ;
- ✓ Planul secundar: Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 va fi inoperabil mai mult de 48 ore.

Se vor executa următoarele proceduri în cazul în care evacuarea devine necesară:

- ✓ Managerul de operații îl va informa pe Director asupra situației;
- ✓ Managerul de operații va instrui întreg personalul cum să părăsească centrul de comunicații și cum să se prezinte în locația de rezervă;
- ✓ După stabilirea necesității de a întrerupe funcționarea, responsabilul centrului de rezervă va fi informat asupra evacuării centrului de bază și a motivului care impune evacuarea. Furnizați-i un număr de contact pentru a rămâne în legătură. Responsabilul centrului de rezervă se va asigura de operabilitatea sistemului;
- ✓ Managerul de operații va asigura transportul (dacă este cazul) angajaților la centrul de rezervă;
- ✓ Directorul 112 va cere Romtelecom direcționarea tuturor apelurilor (112 și de 7 cifre) către Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 de rezervă desemnat (numai Directorul 112 are autoritatea să efectueze acest apel). Acest lucru va determina redirecționarea tuturor apelurilor de urgență către centrul secundar;

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Încheiați toate apelurile recepționate înaintea încetării activității Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 principal, dacă acest lucru este sigur;
- ✓ Serviciile de urgență vor fi informate apoi asupra evacuării;
- ✓ După primirea confirmării de la compania telefonică, managerul de operații se va deplasa la locația secundară, având asupra sa un telefon celular și/sau stație radio.

*Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 de rezervă :*

- ✓ Va prelua toate responsabilitățile legate de preluarea apelurilor de urgență de la centrul de bază;
- ✓ Va confirma Managerului de operații preluarea tuturor apelurilor de centrul de rezervă;
- ✓ Va transfera apelurile dispeceratelor de urgență corespunzătoare tipului de eveniment.

### **7.2 Procedura de revenire**

Când întoarcerea la Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 de bază poate fi făcută în condiții de siguranță, transferul se va face pe cât posibil la schimbarea turelor. Acest lucru va elimina deficiențele de funcționare a Serviciului.

Dacă nu se poate aștepta schimbarea turelor, personalul necesar pentru funcționarea Serviciului la parametri optimi va fi trimis la centrul de bază și când vor fi pregătiți să recepționeze apeluri, se va cere Romtelecom să transfere toate apelurile la centrul de bază

Restul angajaților aflați la centrul de rezervă se vor întoarce apoi la centrul de bază.

### **7.3 Evacuare planificată**

Evacuarea planificată a centrului de bază la cel de rezervă (din motive de mentenanță, administrative, etc.) va fi informată cu 48 ore înainte de închidere. Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 de bază va iniția procedurile de transfer la centrul de rezervă.

### **7.4 Verificări de rutină**

Testele de rutină ale funcționalităților de rezervă se vor efectua lunar. Orice deficiență se va corecta în cel mai scurt timp posibil.

## **CAPITOLUL 8**

### **ACCESUL ȘI SECURITATEA**

#### **ÎN CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ**

##### **8.1 Accesul în Centrul unic pentru apeluri de urgență 112**

Există 4 niveluri de acces de securitate

- ✓ Accesul în incinta Serviciului de Telecomunicații Speciale
- ✓ Ușa de intrare în Serviciul 112
- ✓ Sala de preluare a apelurilor
- ✓ Încăperea cu documente secrete și echipamente

##### **8.2 Tipuri de acces și permise**

Există două tipuri de permise :

- ✓ Accesul de tip A: permite accesul în incinta Serviciului de Telecomunicații Speciale;
- ✓ Accesul de tip B: permite accesul în incinta în Direcția pentru Apel Unic de Urgență;

Accesul în Sala de preluare a apelurilor, precum și în Încăperile în care se află documente secrete și echipamente tehnice este limitat. În general, în aceste spații vor avea acces Directorul, Directorii adjuncți, Managerii de Operații, Supervizorii, Operatorii 112 și Personalul de asistență tehnică, dar pot exista și excepții de la această regulă aprobate de conducerea direcției.

##### **8.3 Managementul legitimațiilor (cardurilor) de acces**

Departamentul de Resurse Umane din cadrul Serviciului de Telecomunicații Speciale este responsabil pentru controlul și administrarea legitimațiilor (cardurilor) de acces în incinta Serviciului de Telecomunicații Speciale. Loctiitorul șefului Direcției pentru Apel Unic de Urgență va coordona toate solicitările împreună cu Departamentul Resurse Umane din cadrul STS.

Departamentul de Resurse Umane va primi lista tuturor angajaților structurii 112 pentru care este necesară eliberarea de legitimații. Această listă va fi actualizată pe măsură ce sunt făcute noi angajări.

Coordonarea tuturor schimbărilor, pentru fiecare județ, va fi centralizată la București sub responsabilitatea Loctiitorului șefului Serviciului 112.

Managerul de operații al Centrului unic pentru apeluri de urgență 112 va coordona cererile adresate Loctiitorului șefului Serviciului 112. Responsabilitățile centrale de coordonare sunt:

- ✓ Să se asigure că fiecare angajat are propria sa legitimație (card) de acces, conform fișei postului

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

- ✓ Să înlocuiască acele legitimații (carduri) care au fost pierdute/furate sau cele care nu mai funcționează
- ✓ În cazul pierderii/furtului, șeful Direcției pentru Apel Unic de Urgență trebuie să fie înștiințat imediat pentru a putea fi blocată legitimația (cardul).
- ✓ Să se asigure că toți cei care nu mai sunt angajați ai Centrului unic pentru apeluri de urgență returnează legitimația (cardul) de acces, în caz contrar trebuie să-l informeze pe Locțiitorului șefului Serviciului 112 pentru a fi blocat cardul
- ✓ Pentru fiecare cerere de eliberare a unei legitimații de acces, trebuie completat formularul „CERERE DE LEGITIMAȚIE (CARD) DE ACCES” și trimis locțiitorului șefului de direcție (a se vedea anexa A)

**Regimul vizitatorilor**

Vizitatorilor nu li se permite accesul în Centrul unic pentru apeluri de urgență fără aprobare prealabilă.

Angajații Serviciului de Telecomunicații Speciale (care nu sunt și angajați ai Centrului unic pentru apeluri de urgență) și angajații agențiilor specializate de intervenție vor avea nevoie de aprobarea șefului direcției.

Orice alt vizitator al centrului unic pentru apeluri de urgență 112 va avea nevoie de aprobarea Directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale și vor respecta procedura de acces în clădire.

În cazul vizitelor efectuate de către reprezentanții mass-media, ce au ca scop realizarea unor reportaje TV, prin intermediul filmărilor, a interviurilor sau fotografierii, aceștia vor fi avertizați, înainte de începerea filmărilor, asupra faptului ca nu au dreptul sa difuzeze pe post, în prim-plan, imagini cu fețele operatoarelor 112. Astfel de imagini pot periclita siguranța acestora, riscând să fie recunoscute în locurile publice de către persoane rău intenționate.

Reprezentanții mass-media trebuie să semneze un protocol încheiat între D.A.U.U. și instituția pe care aceștia o reprezintă, prin care își dau acordul să respecte condițiile impuse de D.A.U.U.

În acest sens, trebuie să existe completat un formular de autorizare a accesului pentru vizitatorii (a se vedea anexa B) și un registru pentru vizitatori, în care aceștia să semneze la intrare și la ieșire (a se vedea anexa C).

**Legitimațiile (Cardurile) de identificare**

Personalul care lucrează în Centrul unic pentru apeluri de urgență 112 trebuie să aibă un card de identificare cu fotografia, numele și gradul corespunzător al purtătorului și cartelă de acces în spațiul DAUU.

Fiecare vizitator trebuie să aibă de asemenea un card de identificare care să ateste că sunt vizitatori.

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**ANEXA A**

**CERERE DE LEGITIMAȚIE (CARD) ACCES**

MOTIVUL CERERII

Angajat nou       Pierdut / Furat       Nu funcționează

Numele angajatului \_\_\_\_\_

Funcția: \_\_\_\_\_

Numărul angajatului: \_\_\_\_\_

Acces A       Acces B

\_\_\_\_\_  
Semnătură șef birou

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Semnătura persoanei din grupul de asistență

\_\_\_\_\_  
Data

**ANEXA B**

**FORMULAR DE AUTORIZARE A ACCESULUI PENTRU VIZITATORII**

Numele vizitatorului: \_\_\_\_\_

Motivul vizitei: \_\_\_\_\_

Instituția: \_\_\_\_\_

Numele solicitantului: \_\_\_\_\_

Perioada: De la \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ la \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Semnătura șefului Direcției pentru  
Apel unic de Urgență

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Data



**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**ANEXA C**

**JURNAL VIZITATORI**

**Data:** \_\_\_\_\_

Nume vizitator	Semnătura	Pe cine vizitează	Ora sosirii	Ora plecării

## **CAPITOLUL 9**

### **TERMINOLOGIA STANDARD 112**

#### **Definiția termenilor**

##### **Adresă IP**

O adresă de 32 biți alocată gazdelor care utilizează TCP/IP. O adresă IP aparține uneia din cele cinci clase (A, B, C, D sau E) și este scrisă ca 4 octeți separați de puncte (format punctat zecimal). Fiecare adresă este alcătuită dintr-un număr de rețea, un număr opțional de subrețea și un număr gazdă. Numerele rețelei și subrețelei sunt folosite împreună pentru rutare, în timp ce numărul gazdă este utilizat pentru contactarea unei gazde individuale din interiorul rețelei sau subrețelei.

##### **Agenții specializate de intervenție**

Structurile autorităților statului care au rolul de intervenție imediată pentru soluționarea urgențelor în domeniul poliției, jandarmeriei, ambulanței, serviciilor profesionale pentru situații de urgență, contraterorismului, Serviciilor Mobile de Urgență, Reanimare și Descarcerare, precum și alte structuri stabilite prin hotărâre a Guvernului;

##### **Alertare falsă**

Utilizarea intenționată a numărului **112** pentru determinarea alarmării sau intervenției agențiilor specializate de intervenție în mod nejustificat;

##### **Apel de urgență**

Orice apel către Serviciul de urgență **112** care necesită acțiunea agențiilor specializate de intervenție;

##### **Apelare abuzivă**

Apelarea cu rea intenție a numărului **112** fără ca apelantul să justifice o stare care necesită acțiunea agențiilor specializate de intervenție sau pentru a aduce injurii operatorilor;

##### **Baza de date ALI**

Toate datele ALI înregistrate într-un sistem computerizat.

##### **Centre de expertiză și coordonare la distanță**

Structură specializată în furnizarea de informații specifice, necesare resurselor de intervenție în soluționarea urgențelor;

##### **Celula**

Antena de telecomunicații radio (celulare sau PCS) care deservește o anumită arie.

##### **Centru unic pentru apeluri de urgență**

Structura specializată de preluare și transfer a apelurilor de urgență primite la **112**, aflată în serviciu permanent, operat de Serviciul de Telecomunicații Speciale;

### **Comentarii ale apelantului**

Informații suplimentare utile pentru activitatea de dispecerat, furnizate împreună cu informațiile ALI.

### **Contract de servicii inter-agenții**

Un contract încheiat între agențiile cu jurisdicție guvernamentală sau sistemele private, sau amândouă, dintr-o anumită arie, în vederea partajării costurilor, responsabilităților de întreținere și a altor aspecte legate de sistemul 112.

### **Dezastru**

Orice eveniment care poate afecta capacitatea de răspuns a serviciilor de urgență.

### **Dispecerat de urgență**

Structura specializată de preluare și tratare a apelurilor de urgență primite prin Centrul unic pentru apeluri de urgență, aflată în serviciu permanent, operat de agențiile specializate de intervenție;

### **Dispecerat integrat de urgență**

Structura specializată situată în același amplasament fizic, care, pe lângă preluarea apelului la numărul de urgență, asigură alertarea și coordonarea echipajelor de intervenție ale agențiilor specializate de intervenție, aflată în serviciu permanent, operat de Serviciul de Telecomunicații Speciale și agențiile specializate de intervenție;

### **Dispozitiv de distribuire automată a apelurilor (ACD)**

Echipamentul care distribuie în mod automat apelurile către operatorii CUAU disponibili, în ordinea primirii apelurilor, sau pune apelurile în așteptare până când un operator devine disponibil.

### **E 112**

Serviciul de comunicații de urgență extins prin adăugarea informației de localizare a terminalului de la care se efectuează apelul de urgență;

### **ETSI**

Institutul European pentru Standardizare în Telecomunicații;

### **Grad de serviciu**

probabilitatea (P), exprimată ca fracție zecimală, ca un apel telefonic să fie blocat. P.01 este gradul de serviciu reflectând probabilitatea ca în timpul unei ore cu trafic de vârf un apel din o sută să fie blocat;

### **Identificarea automată a locației (ALI)**

Afișarea automată la CUAU a numărului de telefon al apelantului, a adresei/locației telefonului și informații suplimentare despre serviciile de urgență.

### **Identificarea automată a numărului (ANI)**

Numărul de telefon asociat cu linia de acces de la care se face apelul.

### **Informația de localizare**

Datele, cu conținut și format conform standardului implementat în cadrul SNUAU, care indică poziția geografică în care se află echipamentul terminal al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru o rețea de telefonie fixă;

### **Media de trafic al apelurilor la ora de vârf**

## **MANUAL DE OPERARE**

### **CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

Perioada de 1 oră pe săptămână care a fost dovedită statistic, în timp, ca fiind ora în care se primesc cele mai multe apeluri.

#### **Numărul de reapelare**

Un număr utilizat de Centrul unic pentru apeluri de urgență pentru a relua contactul cu locația de la care a fost efectuat apelul 112. Numărul poate fi sau nu numărul stației de origine a apelului 112.

#### **Operator**

În cadrul sistemului 112, desemnează persoana care este pregătită și angajată într-un centru de telecomunicații de urgență. Termenul se aplică operatorilor, dispecerilor, operatorilor radio, operatorilor terminalelor de date sau oricărei alte combinații de funcții dintr-un PSAP.

#### **Ora de vârf**

Ora din zi cu cel mai mare volum de apeluri.

#### **Postul de lucru al operatorului**

Echipamentul din incintă (CPE) la care sunt preluate apelurile de către operator.

#### **Protocol Internet (IP)**

Metoda prin care sunt transmise date de pe un computer pe altul prin Internet sau alte rețele.

#### **PunctUL de acces al Centrului unic pentru apeluri de urgență**

Punctul fizic prin care unui apelant la numărul unic de urgență **112** i se asigură accesul la agențiile specializate de intervenție;

#### **Reapelarea apelantului**

Capacitatea de a reconecta sau reapela apelantul.

#### **Remediarea dezastrului**

Un set de proceduri specifice destinate să reducă efectele negative cauzate de evenimente neașteptate, care au afectat capacitatea de reacție în situații de urgență.

#### **Reținerea apelantului**

Capacitatea CUAU de a menține controlul asupra liniei de acces a apelantului, chiar dacă acesta închide.

#### **Rutare**

Dirijarea apelurilor efectuate de la echipamentele terminale dintr-o rețea publică de telefonie către numărul unic de urgență **112**, în funcție de zona de arondare a echipamentului terminal apelant, la Centrul unic pentru apeluri de urgență corespunzător;

#### **Serviciul de urgență 112**

Serviciu furnizat de SNUAU care asigură preluarea apelurilor de urgență de la cetățeni și transmiterea acestora către agențiile specializate de intervenție în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor;

#### **Stație de intervenție**

Punct de concentrare a resurselor agențiilor specializate de intervenție, destinate soluționării urgențelor;

**Sistemul național unic pentru apeluri de urgență - SNUAU**

ansamblu integrat de aplicații, echipamente și rețele de comunicații și tehnologia informației care realizează puncte publice de acces al cetățeanului la agențiile specializate de intervenții și care permite răspunsul adecvat urgenței semnalate; interfața publică de acces este realizată prin integrarea în cadrul sistemului a Centrului unic pentru apeluri de urgență cu dispeceratele agențiilor specializate de intervenție;

**Telefonie IP**

Un termen general pentru tehnologiile care folosesc conexiunile IP comutate în pachete pentru a schimba date prin voce, fax și alte feluri de informații care erau transportate în mod tradițional prin conexiunile dedicate ale circuitelor rețelei publice de telefonie (PSTN). Adresa IP se poate schimba de fiecare dată când utilizatorul se loghează în sistem.

**Terminal telematic**

Terminal specializat care asigură posibilitatea transmiterii apelurilor de urgență și a informațiilor privind urgența de către persoane cu dizabilități de auz și/sau vorbire, utilizând tehnici de transmisie și de prelucrare automată la distanță a informației, prin intermediul unor procedee moderne de comunicație;

**Ton ocupat**

Un semnal auditiv care indică faptul că apelul nu poate fi efectuat pentru că linia de acces este ocupată. Tonul are o frecvență de 60 de semnale pe minut.

**Transferul apelului**

Capacitatea de a redirecționa apelul către altcineva.

**Transferul conferinței**

Capacitatea de participare a unui terț la un apel aflat în derulare. Este, de asemenea, cunoscut ca modalitatea de apelare cu trei interlocutori.

**112**

numărul unic pentru apeluri de urgență.

**Ziua de lucru**

Perioada de 24 ore care începe la miezul nopții și care este stabilită în funcție de programul de lucru al personalului angajat Ziua de lucru nu include, în mod normal, sâmbătă și duminică sau orice altă sărbătoare legală.

**MANUAL DE OPERARE**  
CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112

**ANEXE**

**ANEXA Nr. 1**

**REGISTRU PREDARE PRIMIRE SERVICIU DE TURĂ**

**FILA 1**

**OPIS**  
**DOCUMENTE - MATERIALE**

Nr. crt.	DOCUMENTE			Nr. crt.	MATERIALE		
	DENUMIRE DOCUMENT	Nr. INREGISTRARE	OBSERVATII		DENUMIRE MATERIAL	CANTITAE	OBSERVATII

**FILA 2, PAGINA 1 /TURA**

ȘEF TURĂ \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_ DE LA ORA \_\_\_\_\_ LA ORA \_\_\_\_\_

DERANJAMENTE TEHNICE						
Nr. crt.	ORA PRIMIRII	JUDEȚ	DESCRIEREA DERANJAMENTULUI	PERSONAL TEHNIC ANUNȚAT	MĂSURI DE REMEDIERE	DATA, ORA REMEDIERII
		CINE RECLAMĂ		SEMNĂTURA		

**FILA 2, PAGINA 2 /TURA**

ALTE OBSERVAȚII (ordine, precizări, informații de interes general, lipsuri materiale)		
AM PREDAT Șef tură	AM PRIMIT Șef tură	APROB Șef sector operare

**ANEXA Nr. 2**

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**REGISTRU EVIDENȚĂ SCHIMBURI DE TURĂ**

Nr. crt.	DATA	GRAD, NUME, PRENUME SOLICITANT; OPERATOARE IMPLICATE	BRA 112	SCHIMBUL DE TURĂ SOLICITAT		MOTIV	GRAD, NUME, PRENUME ȘEF BRA	AVIZAT ȘEF SECTOR OPERARE	APROB LOCT. ȘEF DIRECȚIE
				TURĂ PLANIFICATĂ	TURĂ MODIFICATĂ				

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**ANEXA Nr. 3**

DIRECȚIA PENTRU APEL UNIC DE URGENȚĂ  
BRA 112 \_\_\_\_\_

Neclasificat  
Ex. Unic

**FORMULAR DE PRELUARE A CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR**

NUMĂRUL: \_\_\_\_ DIN \_\_\_\_\_  
(data, ora recepționării)

NUMELE ȘI PRENUMELE RECLAMANTULUI: \_\_\_\_\_

NUMĂRUL DE TELEFON DE CONTACT: \_\_\_\_\_

DATA ȘI ORA LA CARE A SURVENIT EVENIMENTUL, LOCAȚIA: \_\_\_\_\_

**DESCRIEREA EVENIMENTULUI:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RECLAMAȚIA A FOST PRELUATĂ DE: \_\_\_\_\_

ANALIZĂ / PROPUNERI ȘEFA DE TURĂ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ANALIZĂ / PROPUNERI ȘEF NEMIJLOCIT:

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume, semnătura, data)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(nume, prenume, semnătura, data)

-----  
**MOD DE SOLUȚIONARE / DATA:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOD DE TRANSMITERE A RĂSPUNSULUI CĂTRE SOLICITANT / NR. ÎNREGISTRARE  
DOCUMENT:**

\_\_\_\_\_

**CONCLUZII, HOTĂRÂRI ALE ȘEFILOR IERARHICI:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**ANEXA Nr. 4**

**SERVICIUL DE TELECOMUNICAȚII SPECIALE**  
**Direcția pentru Apel Unic de Urgență**  
**Centru de preluare a apelurilor București**  
**Operator de date cu caracter personal nr. 1735**

**FIȘĂ DE CAZ A OPERATORULUI 112**

S-a completat în situația operării de la telefonul digital nr. \_\_\_\_\_

**Operator:** \_\_\_\_\_ **nr. fișă caz:** \_\_\_\_\_ **Data** \_\_\_\_\_ **2007, ora:** \_\_\_\_/\_\_\_\_  
(ziua/luna) (oră/ minute)

*Motivul pentru care a sunat apelantul:*

*Numărul de telefon al apelantului:* \_\_\_\_\_

*Numele și prenumele apelantului:* \_\_\_\_\_

*Adresa (locul) incidentului: localitatea:* \_\_\_\_\_

str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ bloc \_\_\_\_\_ scara \_\_\_\_\_  
etaj \_\_\_\_\_ apartament \_\_\_\_\_ cod interfon \_\_\_\_\_ sector \_\_\_\_\_

*Numărul victimelor și a răniților:* \_\_\_\_\_

*Numele acestora (dacă se cunoaște):*

- 1.
- 2.
- 3.

*Cartierul unde a avut loc incidentul:* \_\_\_\_\_

*Punct de reper reprezentativ al incidentului:* \_\_\_\_\_

**Observații ale operatorului:**

**Semnătura șefului de tură**

**Semnătura operatorului**

**MANUAL DE OPERARE**  
**CENTRUL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112**

**NOTĂ**

**URMARE A EXPERIENȚEI ȘI PRACTICII DOBÂNDITE ÎN OPERAREA SISTEMULUI 112  
MANUALUL DE OPERARE VA FI COMPLETAT CU NOI PROCEDURI DE LUCRU  
CARE VOR FI CONSTITUTE ÎN ANEXE ALE ACESTUIA.**