**ПАМЯТКА**

**при обращении по единому номеру «112» для вызова экстренных оперативных служб**

**ЕДИНЫЙ НОМЕР 112** — это номер телефона, по которому необходимо позвонить, чтобы вызвать экстренную помощь (круглосуточно и бесплатно) со стационарных (домашних, уличных), а также с мобильных (в том числе без Sim-карты) телефонов.

При обращении по единому телефону «112» запомните эти простые, но полезные советы:

1. Дождитесь ответа оператора на ваш звонок. Если после нескольких сигналов оператор не ответил, ни в коем случае не прерывайте звонок.

2. Когда оператор ответит: «Служба спасения 112, муниципальный район … диспетчер …», представьтесь. Коротко и ясно объясните что, где и с кем случилось. Сохраняйте спокойствие и по возможности чётко формулируйте мысли.

3. Укажите характер происшествия и место (точный адрес), где необходима срочная помощь, а также контактный телефон, по которому с вами могут впоследствии связаться для уточнения информации.

4. Постарайтесь объективно ответить на все вопросы оператора. Чёткие и ясные ответы на задаваемые вопросы необходимы оператору в целях точного определения сил и средств для оказания экстренной помощи.

5. Помните, что информация, которую уточняют операторы, очень важна! Не теряйте терпения, если вы не понимаете вопросов оператора. В этом случае оператор быстро сориентируется.

6. Если ситуация требует экстренного реагирования, то помощь будет направлена немедленно, а оператор может продолжить уточнение информации у вас, пока экстренные службы находятся в пути.

7. Следуйте рекомендациям и советам оператора.

8. Не отключайте телефон, пока оператор не скажет, что ваш вызов принят.

9. Закончив разговор, помните, что у оператора может возникнуть необходимость связаться с вами для получения уточнений и дополнительной информации.

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

11. В некоторых случаях по единому номеру «112» может поступать большое количество сообщений об одном и том же происшествии. Не раздражайтесь, если после нескольких вопросов оператор скажет вам, что такое сообщение уже поступило и завершит разговор. Это необходимо для того, чтобы избежать дублирования информации и освободить линию для экстренной службы.

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

**ПОМНИТЕ, ложный вызов может стоить чьей-то человеческой жизни!**

Ответственность за ложный вызов в «112» предусматривает статья 19.13 КоАП РФ «Заведомо ложный вызов специализированных служб» и влечет наложение административного штрафа в размере от 1000 до 1500 рублей.

**Как вызвать Службу спасения «112» инвалидам по зрению?**

Для вызова экстренных оперативных служб (пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи, газовой службы) инвалидами по зрению – знакомые или родственники гражданина, которые не имеют ограничений по зрению, должны заранее запрограммировать в телефонном аппарате кнопку быстрого набора номера «112» (одним нажатием) и обучить человека использовать телефон в экстренной ситуации.

При разговоре с оператором заявителю необходимо кратко указать характеристику происшествия - что случилось, какая требуется помощь и точный адрес места происшествия (в т.ч. с помощью окружающих).

Также можно сообщить об отключении коммунальных систем (электроэнергия, отопление, водоснабжение, газоснабжение).

**Как вызвать Службу спасения «112» инвалидам по слуху?**

Для глухих, глухонемых и слабослышащих людей действует «112 SMS-сервис», который позволяет отправить SMS–сообщение в Систему-112 для его дальнейшей обработки и доставки в службы экстренного реагирования.

В СМС-сообщении необходимо указать:

· Я ГЛУХОЙ.

· ФИО.

· Возраст (только для медиков).

· Подробный адрес.

· Причина обращения. (Что случилось?)

· Кто откроет дверь.

Пример: СМС-сообщения:

Я ГЛУХАЯ, Поднебесная Таисия Марковна, 18 лет.

Адрес г. Калуга, ул. Новая, дом 8, кв. 22, подъезд 2, этаж 3.

У ребенка высокая температура 39,4, кашель, Поднебесный Михаил Игоревич, 3,6 года.

Встретим у дома.

**Дети и Служба спасения «112»**

Хотелось бы обратить внимание родителей на правила, которым нужно научить Ваших детей, чтобы они как можно быстрее могли получить помощь при обращении на номер «112»:

1. Позаботьтесь о том, чтобы Ваш ребенок смог назвать свое имя, имена родителей, домашний адрес и номер домашнего телефона (если есть).
2. Сообщите детям место Вашей работы и номер рабочего телефона (или телефона для связи с Вами).
3. Объясните ребенку, в каких случаях нужно звонить в «112».
4. Научите детей не бояться звонить в «112», если у них возникнут сомнения, звонить или не звонить в случае опасности.
5. Объясните ребенку, что звонить на «112» ради шутки, категорически запрещено.