

(VIDEO) Serviciul pentru apelurile de urgență 112

“112, ce urgență aveți?”

Acestea sunt primele cuvinte pe care le aud cetățenii atunci când apelează numărul unic 112, indiferent dacă au nevoie de poliție, pompieri sau ambulanță.

Serviciul național centralizat pentru apelurile de urgență 112 a devenit operațional în Republica Moldova din iulie 2018. Este organizat ca o structură integrată, în care centrele de preluare a apelurilor de urgență 112 asigură recepționarea apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

La fel ele asigură localizarea apelantului și procesarea centralizată a informației obținute și transmiterea datelor asociate solicitării de intervenție către dispeceratele serviciilor specializate de urgență ale Ambulanței, Poliției și Pompierilor. Activitatea de zi cu zi a operatorilor 112 demonstrează că aceștia se confruntă, de cele mai multe ori, cu apelurile false ale cetățenilor sau amuzamentul copiilor.

Aliona Morogai, operator 112: “Foarte tare ne îngreunează serviciul, apelurile false și apelurile abuzive. Pentru că cel mai importat pentru un serviciu de urgență este timpul și aceste apeluri ne răpesc din timp foarte mult. Oricum noi răspundem la aceste apeluri, trebuie să verificăm să ne convingem de mai multe ori că este un apel fals sau abuziv, nu putem rata nici un detaliu, ca să nu ajutăm pe cineva”.

Statistic vorbind, în fiecare zi, operatorii serviciului unic 112, procesează în jur de peste 10 mii de apeluri telefonice. Prin comparație, asta ar însemna populația a câtorva sate din

țară.

Liviu Oboroc, Directorul serviciului 112: “Odată cu lansarea serviciului acum un an și jumătate, cifra de apeluri abuzive sau non urgente se ridică la aproximativ 83%. Împreună cu colegii de la serviciul 112, cât și de la Poliției, Ambulanței și Pompierilor, astăzi putem constata că am reușit să reducem împreună această cifră la media aproximativă 50%. Sunt situații destul de haioase, oamenii întreabă cât este ora, pot solicita un taxi, pot întreba unde este soția. Situații sunt diverse, zilnic noi preluăm aproximativ 10000 de apeluri și în jur de 5000 sunt apeluri în care nu este nevoie de intervenție”.

O discuție dintre un cetățean și un operator 112, dacă apelul nu este unul fals sau abuziv, durează câteva minute. Destul încât operatorul, concomitent, să transmită, în mod electronic, informația către una din structurile de intervenție. Una dintre cele mai încercate echipe de intervenție sunt echipajele de poliție. Dar, și în acest caz, din păcate, oamenii abuzează atunci când solicită ajutorul polițiștilor.

Vadim Moraru, Șef al serviciului de gardă Direcția de Poliție Chișinău: „Fiecare cetățean ar trebui să cunoască că apelul către 112, este unul important și totodată abuzând sau apelând fals către serviciile de urgență poate pune în pericol solicitarea unui alt cetățean, care are nevoie într-adevăr de ajutorul serviciilor de urgență”.

Aliona Morogai, operator 112: „Fiind copii chiar se joacă și le pare interesant când la celălalt capăt al firului le răspunde 112 și întreabă ce urgență aveți, ei deseori, chiar în virtutea vârstei, fiind copii, chiar pot să inventeze un caz. Acasă, sau la școală în satul respectiv. Dar noi datorită localizării, adică programul performant pe care îl avem, noi vedem că ei ne sună din altă parte”.

La fel ca și operatorii 112, cu aceleași situații, se întâlnesc și ofițerii care activează în teren și intervin acolo unde sunt solicitați. Unul din polițiștii Batalionul de Patrulare și Reacționare Operativă, ne-a povestit cum are loc partea practică după implementarea numărului 112. Din păcate, bătăile de cap, vin, iarăși, din partea celor care abuzează de acest serviciu unic. Există persoane, spun oamenii legii, care pot suna și de câteva ori pe zi pentru a semnaliza aceeași problema.

Andrei Beregoi, subofițer al BPRO: „Spre exemplu, avem o adresă în sectorul centru, acolo în permanență, sunt două persoane care fac chemări la 112, precum că ar fi conflicte și bătaie. Noi oricum trebuie să intervenim la chemarea dată. Adică noi ne deplasăm la chemare, a fost caz real și între timp este o informație de bătaie în masă la aleea gării la Gara feroviară. Dar nou putem să lăsăm această chemare și să mergem încolo. Dar deja când ne deplasăm încolo, la chemarea de la aleea gării, acolo găsim doar persoanele care au fost bătute”.

La un an și jumătate de la implementarea sistemului unic, balanța înclină mai mult spre partea pozitivă a eficienței acestui serviciu. Cetățenii nu mai trebuie să rețină 3 numere de telefon. În cazurile de urgență, un singur apel către 112 asigură intervenția comună a tuturor echipelor solicitate.

Nu necesită să sune de trei ori, că am nevoie de și de salvare și de pompieri la descarcerare sau la stingerea incendiului, oamenii văd că aici sunt persoane rănite pentru salvare, unde necesită implicarea mai multor servicii, este foarte efektiv serviciul 112.

Numărul 112 este gratuit și poate fi apelat 24 din 24 de ore, de pe orice telefon fix sau mobil din Republica Moldova. În cazul telefoanelor mobile, numărul este accesibil chiar dacă nu există cartelă SIM sau contul este negativ. În prezent, acest serviciu unic este folosit în toate statele membre ale

Uniunii Europene.

Acest video este parte a campaniei de informare privind obiectivele și realizările reformei Poliției. Campania este desfășurată de Asociația Promo-LEX și Poliția Republicii Moldova în cadrul Proiectului „Monitorizarea civică a reformei poliției în Republica Moldova”. Proiectul este finanțat de Uniunea Europeană.