

МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
МӘГАРИФ ҺӘМ ФӘН  
МИНИСТРЛЫГЫ

ул.Кремлевская, д. 9, г. Казань,  
420111

Кремль ур., 9 нчы йорт, Казан шәһәре,  
420111

Телефон: (843) 294-95-90, факс 292-93-51. E-mail: Minobr.Priemnaya@tatar.ru. www.mon.tatarstan.ru

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Руководителям  
отделов (управлений) образования  
исполнительных комитетов  
муниципальных образований  
Республики Татарстан**

О памятке при обращении на номер «112»

**Уважаемые руководители!**

В Республике Татарстан создана и успешно функционирует система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112).

Система-112 – это большой социальный проект по оказанию помощи населению. Независимо от того, что произошло и какого характера требуется помощь, информация о каждом обращении граждан поступает в реагирующие службы, и они начинают принимать меры по ликвидации последствий происшествий.

На номер «112» можно позвонить круглосуточно и бесплатно. Прием вызовов по единому номеру «112» осуществляется со всей территории республики от всех абонентов сотовой и стационарной связи. Существует возможность оказания круглосуточной психологической и лингвистической поддержки абонентов. Операторы-112 могут принять и обработать вызов на русском, татарском и английском языках.

Ежесуточно на номер «112» поступает порядка 5500 обращений граждан. Большое количество вызовов поступает от детей школьного возраста, зачастую с ложной информацией.

В связи с вышеизложенным просим вас провести разъяснительную работу с обучающимися, родителями и педагогическими коллективами о порядке обращения на номер «112».

Одновременно с этим направляем вам памятку при обращении на номер «112» для размещения на информационных стендах и сайтах образовательных организаций

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

**Заместитель министр**

**Л.О.Сулима**

Г.И. Насыбуллина  
(843) 294 95 70



## Памятка при обращении на номер «112»

Обращаясь по номеру «112», помните следующее:

Номер «112» – это номер телефона, по которому можно позвонить:

- чтобы связаться с какой-либо экстренной оперативной службой;
- в любой стране ЕС;
- с мобильных или со стационарных телефонов, в том числе общественных таксофонов;
- круглосуточно и бесплатно.

Звоните на номер «112» только в случаях:

- если Вы нуждаетесь в экстренной помощи, когда возникла реальная угроза жизни, здоровью, имуществу или окружающей среде;
- или есть причины подозревать это.

Если Вы сомневаетесь, является ли ситуация экстренной или нет – лучше позвонить.

Не звоните на номер «112» по несрочным вопросам, помните, что занятость линии оператора экстренной помощи может задержать оказание помощи человеку, реально нуждающемуся в ней, и привести к серьезным последствиям. Использование номера телефона экстренных служб не по назначению или в хулиганских целях может быть наказуемо.

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

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

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



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

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

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

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

7. Следуйте советам диспетчера экстренной службы.

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

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

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

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

12. Не вешайте трубку, если вы звоните по номеру «112» по ошибке! Скажите оператору, что все хорошо. В противном случае оператор-112

вынужден будет совершить звонок на Ваш номер, чтобы убедиться, что все в порядке.

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.

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»:

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

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