Aproximativ o treime dintre apelurile la 112 sunt non-urgente: apel la responsabilitate privind utilizarea numărului unic de urgență

Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 reamintește importanța utilizării responsabile a numărului unic de urgență, în contextul în care o parte semnificativă a apelurilor recepționate nu reprezintă situații de urgență.

Pentru operatorii Serviciului 112, fiecare apel este tratat, din primul moment, ca o urgență. Atunci când este format numărul 112, operatorul nu poate ști, din primele secunde, dacă este vorba despre o situație reală de urgență sau despre un apel fără caracter de urgență.

Din acest motiv, potrivit procedurilor operaționale ale Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, toate apelurile sunt preluate în ordinea înregistrării lor în sistem și sunt tratate ca apeluri de urgență până la stabilirea naturii acestora.

Cum stabilește operatorul dacă un apel este urgent?

În primele momente ale convorbirii, operatorul desfășoară un interviu scurt și structurat, care are rolul de a evalua rapid situația și de a decide dacă este necesară alertarea imediată a serviciilor specializate de urgență.

Întrebările adresate de operator nu întârzie intervenția. Dimpotrivă, acestea sunt esențiale pentru identificarea rapidă a tipului de urgență, evaluarea riscurilor și transmiterea către serviciile de intervenție a informațiilor corecte și complete. O evaluare realizată încă din primele secunde contribuie la o intervenție mai rapidă și mai eficientă.

În acest proces, operatorul:

- adresează întrebări esențiale despre eveniment;
- analizează informațiile comunicate de apelant;
- acordă atenție zgomotelor și sunetelor din fundal, care pot oferi indicii importante despre situația existentă;

- stabilește, în cel mai scurt timp posibil, dacă situația necesită intervenția Poliției, Ambulanței, Inspectoratului General pentru Situații de Urgență sau a altor servicii competente.

Acest proces este reglementat prin procedurile operaționale ale Serviciului 112 și are un singur obiectiv: identificarea rapidă a urgențelor reale și transmiterea informațiilor către serviciul de intervenție competent.

Ce prevede legislația?

- **Apel de urgență** – solicitarea de ajutor într-o situație care pune în pericol viața ori sănătatea unei persoane, ordinea publică, integritatea bunurilor sau mediul și care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență.
- **Alertă falsă** – sesizarea sau solicitarea de ajutor făcută, cu bună știință, în mod fals, pentru a determina alarmarea nejustificată a Serviciului 112 sau mobilizarea serviciilor de intervenție.
- **Apelare abuzivă** – apelarea repetată, cu rea intenție, a numărului 112, în lipsa unei situații care să necesite intervenția serviciilor specializate de urgență.
- **Apel involuntar** – apelarea accidentală a numărului 112. În această situație, este important ca apelul să nu fie închis, iar apelantul să informeze operatorul că apelarea a fost accidentală, pentru închiderea rapidă și corectă a cazului.

Cât de des este apelat 112 fără urgență?

În perioada 29 iunie – 5 iulie 2026, aproximativ 32% dintre apelurile recepționate de Serviciul 112 au fost încadrate drept non-urgente. Aceasta înseamnă că, în fiecare zi, aproape 1.900 de apeluri sunt preluate, ascultate, analizate și evaluate de operatori înainte de a putea fi stabilită natura acestora.

Niciun apel nu poate fi ignorat până la clarificarea situației, deoarece fiecare poate reprezenta o persoană aflată într-un pericol real. Timpul alocat apelurilor care nu reprezintă urgențe înseamnă timp care nu poate fi dedicat imediat celor aflați într-o situație critică.

Responsabilitatea fiecăruia contribuie la salvarea de vieți.

Numărul unic de urgență 112 este destinat exclusiv situațiilor în care viața, sănătatea, siguranța persoanelor, ordinea publică, bunurile sau mediul sunt în pericol și este necesară intervenția imediată a serviciilor specializate de urgență.

Apelați 112 doar în caz de urgență.

Utilizarea responsabilă a numărului 112 sprijină operatorii în gestionarea eficientă a apelurilor și facilitează intervenția rapidă a serviciilor specializate de urgență în

cazurile reale.