

# 20 GODINA JEDINSTVENOG EUROPSKOG BROJA 112 ZA HITNE SLUŽBE U REPUBLICI HRVATSKOJ



Sve veća učestalost različitih oblika nesreća, prirodnih katastrofa i ugroženosti ekosustava te potencijalnih opasnosti od terorističkih napada sa sve ozbiljnijim posljedicama potakla je u Europi i u većini zemalja svijeta intenzivna ulaganja u sustave i tehnologije koji vode k povećanju efikasnosti žurne pomoći i smanjenju posljedica nesreća i katastrofa.

Sustav jedinstvenog broja žurne pomoći je jedinstvena ulazna točka za traženje pomoći pa će svaki unesrećeni ili očevidac, moći vrlo brzo zatražiti pomoć, ne razmišljajući pri tom koga mora pozivati i tko mu sve i kako treba pomoći.

Članice EU prihvatile su još 1991. godine jedinstven standard za sve vrste žurne pomoći čime počinje uvođenje broja 112 (*emergency call number* ili SOS) i na taj način sigurnost građana i društva u cjelini postaje jedno od najvažnijih pitanja današnjice.

Tijela Unije pred broj 112 postavila su visoke standarde u pogledu pristupačnosti i funkcionalnosti. Svim građanima Unije nastoji se putem broja 112 pružiti jednostavan, jednak, siguran i učinkovit pristup hitnim službama, osobito onima koji putuju između država unutar Unije. Svaka država članica Unije dužna je primijeniti propisane standarde, što Europska komisija redovito prati utvrđenim načinima i kriterijima.

**Vijeće Europskih zajednica je 29. srpnja 1991. godine donijelo Odluku o ustanovljenju jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (*Council Decision 91/396/EEC*), koji sve hitne službe integrira u jedinstveni sustav.**

# Razvoj sustava 112



Stupanjem na snagu Zakona o zaštiti i spašavanju (NN 174/04) 18. prosinca 2024.g. po prvi puta se regulira broj 112 i ustrojava jedinstveno tijelo za zaštitu i spašavanje – Državna uprava za zaštitu i spašavanje (DUZS).

Ustrojavanjem Državne uprave za zaštitu i spašavanje uspostavljeno je središnje tijelo koje u katastrofama i većim nesrećama rukovodi operativnim snagama i koordinira djelovanje drugih sudionika u aktivnostima zaštite i spašavanja, provodi njihovo pravodobno informiranje, nadzire provedbu propisanih mjera i aktivnosti u zaštiti i spašavanju te provodi mobilizaciju za potrebe sustava zaštite i spašavanja u mirnodopskim katastrofama i većim nesrećama.



**Jedinstveni  
europski broj 112  
u Republici  
Hrvatskoj  
 uveden je 11.  
veljače 2005.  
godine.**

Radi učinkovitog prikupljanja obavijesti o događajima temeljem Zakona o zaštiti i spašavanju u javnoj telefonskoj mreži Republike Hrvatske koristi se besplatni pozivni broj 112, kao jedinstveni europski broj za hitne službe.



Jedinstveni operativno-komunikacijski centar 112 zaprima sve pozive vezane uz hitne situacije, nesreće i prijetnje od nastanka katastrofe te putem sredstava veze, na temelju standardnih operativnih postupaka, žurno izvješćuje sve nadležne službe i koordinira djelovanje po pozivu.

Uvođenjem jedinstvenog europskog broja 112 **11. veljače 2005.** godine u Republici Hrvatskoj uspostavljena je koordinacija svih brojeva hitnih službi te su građani i turisti jednim pozivom mogli dobiti svu potrebnu pomoć u nesreći.

**DOJAVA NA BROJ 112**  
glas, SMS, automatski poziv iz vozila

**AKTIVIRANJE I KOORDINACIJA  
DJELOVANJA**

192 193 194 195 1987

Sustav 112 operativne zadaće provodi putem dvadeset županijskih centara 112 koji zaprimaju hitne pozive i Operativnog centra civilne zaštite (nekada Državnog centra zaštite i spašavanja), koji ne zaprima hitne pozive ali prati i koordinira rad županijskih centara 112 kod svih značajnijih izvanrednih događaja te velikih nesreća i katastrofa te je kontakt točka na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Uspostavljen je i sustav prijema poziva na broj 112 na način da niti jedan poziv ne ostane nezaprimljen te je omogućen prijem poziva na 6 stranih jezika.

REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE

## ZNAKOVI ZA UZBUNJIVANJE®

**Upozorenje na nadolazeću opasnost**  
1X sekund

**Neposredna opasnost**  
0,2 sekunda

**Prestanak opasnosti**  
0,2 sekunda

**ZNAK ZA UZBUNJIVANJE VATROGASNIH POSTROJBI I DRUGIH SNAGA ZAŠTITE I SPAŠAVANJA**

**Vatrogasna uzbuna**  
0,2 sekunda

**Kada zvati 112? (SOS poziv ili broj za hitne pozive)**

**POZIV U POMOĆ** - kada prijete opasnosti za život i zdravlje ljudi, život, materijalna i kulturna dobra. Rodičim na broj 112 obavijestite vezu sa svim hitnim službama u RH - operativni primaju poziv i alarmiraju hitne službe, i dalje možete, kada ste sigurni koju službu trebate, izravno birati brojeve hitnih službi:

192 policija      193 vatrogasci      194 hitna medicinska pomoć  
195 traganje i spašavanje na moru      1987 pomoć na cestama

**DOJAVA NA BROJ 112** - bez odgođene dužnosti obavijesti prijatelju od nesreće, veća nesreće ili katastrofe ili rjezin nastanak.

duzs

Značajna funkcionalnost sustava 112 je obavješćivanje i uzbuđivanje građana o nastanku opasnosti, postupcima za vrijeme trajanja opasnosti i prestanku opasnosti, a pravne osobe obvezane su na isticanje obavijesti o broju 112 i znakovima za uzbuđivanje.

Osim sustava sirena, standardnim operativnim postupkom je uspostavljeno obavješćivanje građana putem televizijskih i radio postaja s nacionalnom koncesijom na području Republike Hrvatske.





Početakom 2011. godine otpočeo je europski pilot projekt „Realizacija interoperativnog

ePoziva iz vozila“ HeERO koji se provodio u 9 europskih država među kojima i u Hrvatskoj.

ePoziv iz vozila je hitni poziv koji ručno upućuje osoba u vozilu ili se automatski aktivira putem senzora u vozilu. Po aktivaciji, ePoziv sustav uspostavlja izravnu glasovnu vezu s Centrom 112, a istovremeno se minimalni skup podataka o incidentu (MDS) šalje operatoru ePoziva. Danas je obavezna ugradnja sustava ePoziva u sva nova osobna vozila.

**Prvi normizirani ePoziv u stvarnom okruženju u Hrvatskoj ostvaren je 15. ožujka 2012. godine.**



Kao značajni iskorak sustava 112 bila je uspostava novog Operativnog vatrogasnog zapovjedništva u Divuljama sredinom 2018.g. s opremom za prijenos i prikaz relevantnih informacija u realnom vremenu čime je ostvarena sinergija svih sudionika uključenih u sustav Domovinske sigurnosti za vrijeme protupožarne sezone.



EENA (*European emergency number association*) je 17. travnja 2013.g. u Rigi dodijelila Republici Hrvatskoj - DUZS posebnu nagradu za postignute rezultate u pilot projektu ePoziv.



Za izuzetnu suradnju europskih institucija tijekom borbe protiv šumskih požara u travnju 2018.g. EENA (*European Emergency Number Association*) je u Ljubljani dodijelila nagradu Europskom koordinacijskom centru za odgovor na hitne situacije (ERCC), koji je operativni centar Mehanizma EU za civilnu zaštitu i državama suradnicama, između ostalih i Republici Hrvatskoj - DUZS.



Od 1. siječnja 2019. Ministarstvo unutarnjih poslova preuzima poslove, ovlasti, zaposlenike i imovinu, kao i sustav 112. Vlada Republike Hrvatske je 8. ožujka 2019. godine donijela Uredbu o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu MUP-a kojom je ustanovljena nova ustrojstvena cjelina, Ravnateljstvo civilne zaštite.

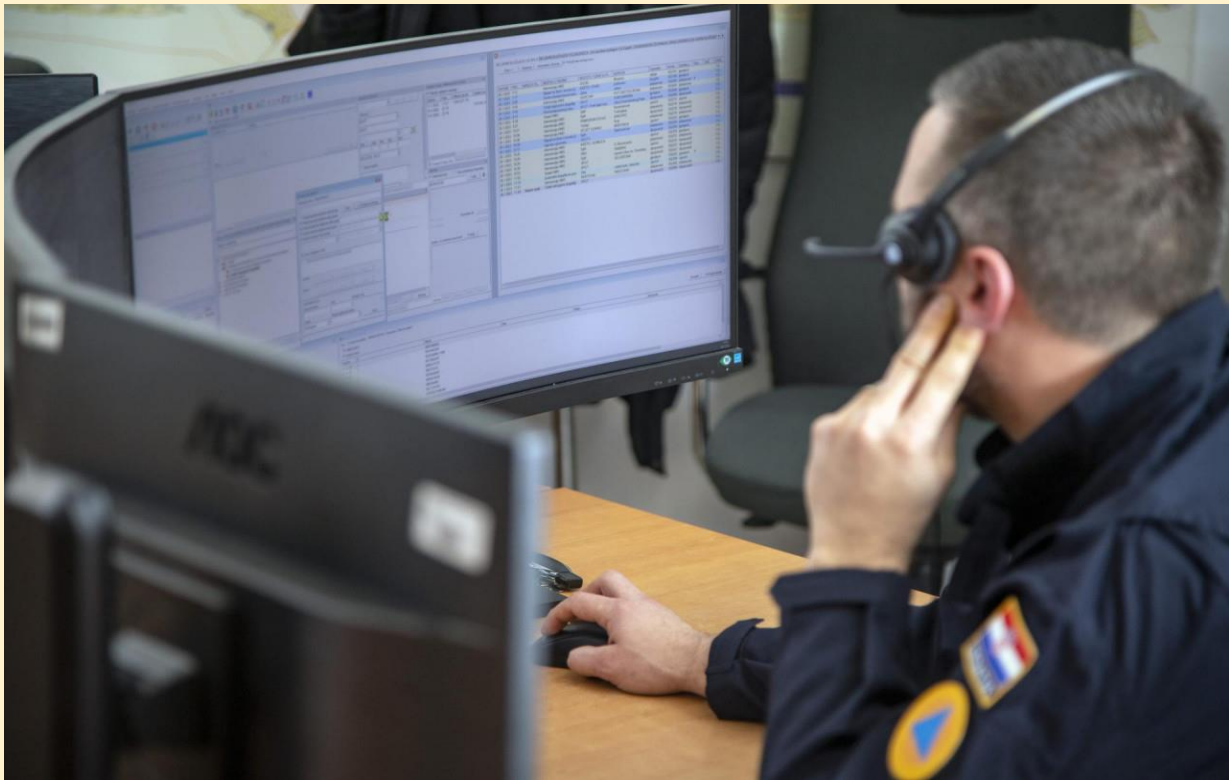
Tijekom 2019.g. svih 20 županijskih centara 112 i nacionalni, Operativni centar civilne zaštite, uvezani su u jedinstveni sustav prijema poziva na broj 112 na način da operateri koordiniraju događajem pomoću aplikacije odabranim akcijskim planovima i dostupnim imenicima. Na taj način, u slučaju preopterećenja jednog centra 112 ili tehničkih poteškoća, drugi centar 112 može preuzeti prijem poziva na broj 112 i daljnju koordinaciju događaja te nema neodgovorenih poziva na broj 112.

U lipnju 2019.g. uspješno je proveden projekt HELP112 koji je imao za cilj primjenu napredne mobilne lokacije pozivatelja AML. Funkcija AML (*Advanced Mobile Location*) predstavlja napredno rješenje na pametnim telefonima za lociranje pozivatelja jedinstvenog europskog broja za žurne pozive 112 u realnom vremenu te se danas uspješno primjenjuje.



**Upozoren = spašen**

Od kolovoza 2023. godine u upotrebi je SRUUK - sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama, jedinstveni alat, kojim se u Hrvatskoj porukama putem mobilnih telefona, brzo i učinkovito obavještava građane i sudionike sustava civilne zaštite o opasnostima koje prijete i mjerama koje je potrebno poduzeti za smanjenje ljudskih žrtava i materijalnih šteta.



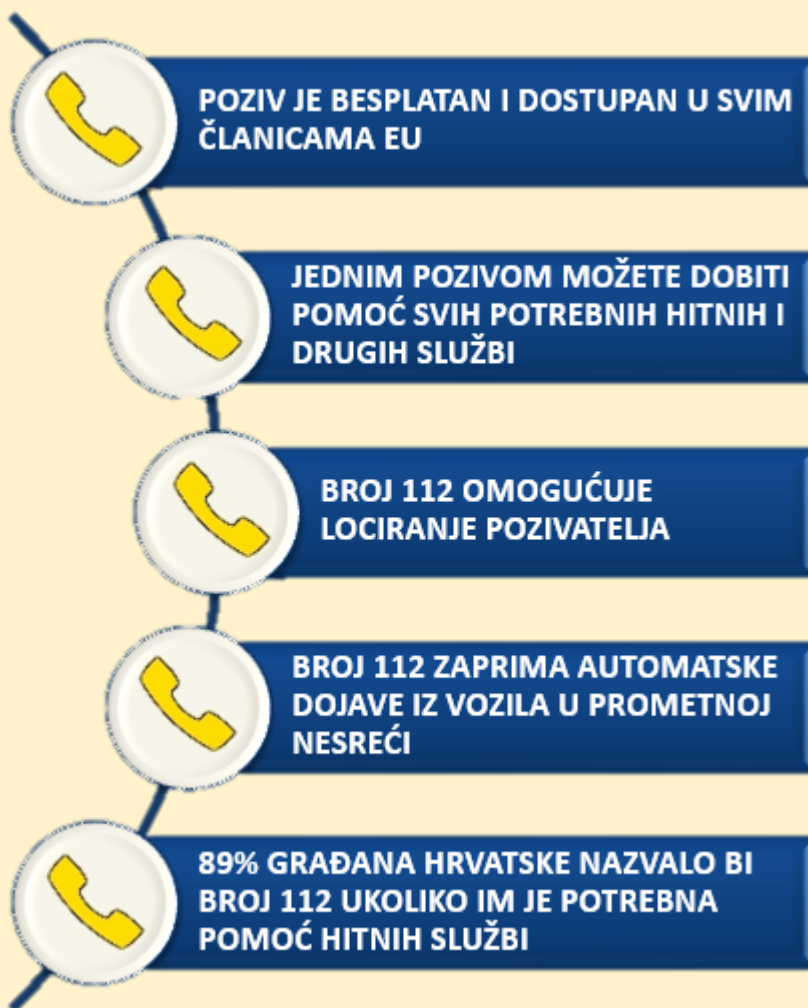
## Sustav 112 danas

Sustav 112 djeluje unutar Ravnateljstva civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova i neprekidno (365/24/7) osigurava zaprimanje dojava na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 putem telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila, a kao dio sustava 112 obavlja dodatne zadaće iz djelokruga civilne zaštite.

Sustav 112 čini dvadeset županijskih centara 112 koji zaprimaju hitne pozive i djeluju kao jedinstveni operativno-komunikacijski centri za sve vrste hitnih situacija i Operativni centar civilne zaštite koji koordinira aktivnosti na nacionalnoj razini te je nacionalna kontakt točka Mehanizma Unije za civilnu zaštitu.

- 112 U Republici Hrvatskoj je moguće zatražiti pomoć pozivanjem broja 112 putem fiksnog ili mobilnog telefonskog uređaja te e-poziva (*eCall*), automatskog poziva na broj 112 iz vozila koja imaju ugrađen takav sustav.
- 112 Slanje SMS ili telefaks poruke na broj 112 namijenjeno je prvenstveno osobama koje ne mogu govornim pozivom uspostaviti komunikaciju s operaterom na broju 112. Najkasnije do sredine 2027. godine omogućit će se osobama s invaliditetom jednaka mogućnost pristupa broju 112 kao i drugim korisnicima.
- 112 Pozivom na broj 112 može se pokrenuti:
  - 112 akcija traganja i spašavanja na kopnu i moru,
  - 112 hitni prijevoz zrakom unesrećenog, organa ili tima za transplantaciju, timova za traganje i spašavanje ili vatrogasaca,
  - 112 lociranje unesrećenog pozivatelja,
  - 112 angažiranje nadležnih operativnih snaga i sudionika sustava civilne zaštite.

# Prednosti i značajke broja 112



U 2024. godini na broju 112 zabilježeno je ukupno 1.839.837 poziva od kojih su kod 74,2% poziva postupale hitne i druge nadležne službe.

U 2024. godini zabilježeno je 2.033 automatski aktiviranih i 6.592 ručno aktiviranih poziva iz vozila (*eCall*).

Od uspostave broja 112 u Republici Hrvatskoj od 2005. do kraja 2024. godine na broju 112 zabilježeno je nešto više od 37 milijuna poziva.



Predstavnici Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća Europe su **11. veljače 2009.** godine potpisali tripartitnu deklaraciju kojom je ustanovljen **11. veljače** kao **Dan europskog broja 112.**

U cilju širenja svijesti o postojanju i značaju broja 112 Područni uredi i Službe civilne zaštite Ravnateljstva civilne zaštite u suradnji s hitnim službama i jedinicama lokalne samouprave organiziraju brojne aktivnosti kao što su: edukacije predškolske i školske djece, izložbe opreme i vozila hitnih službi, vježbe, posjete Županijskim centrima 112, prigodno oglašavanje i dr.



Obilježavanje Dana europskog broja 112 u Republici Hrvatskoj se već 14 godina uzastopce, na jedinstveni način u Europskoj uniji, obilježava rekreativnim trčanjem građana i pripadnika hitnih službi u Slavenskom Brodu sa startom u 11 sati i 2 minute.

**MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA**  
**RAVNATELJSTVO CIVILNE ZAŠTITE**  
**Nehajska 5, Zagreb**  
<https://civilna-zastita.gov.hr>

