

Häirekeskuse teenus SMS112 kasutusjuhend

Sisukord

1.	Süsteemi sisenemine	2
2.	Kasutaja konto loomine	2
3.	Kontoga seotud toimingud.....	6
3.1.	Konto andmete vaatamine	6
3.2.	Konto andmete muutmine	6
3.3.	Konto peatamine	6
3.4.	Konto taasavamine	7
3.5.	Konto sulgemine	7
3.6.	Konto pikendamine	7
3.7.	SMS mallide saatmine	7
3.8.	Trükivaade	7
4.	Hoolealuste haldamine	8
4.1.	Hoolealuste grupi registreerimine	8
4.2.	Hoolealuse lisamine	9
4.3.	Grupi andmete muutmine.....	9
4.4.	Hoolealuse andmete muutmine	9
4.5.	Hoolealuse konto peatamine	9
4.6.	Hoolealuse konto taasavamine.....	10
4.7.	Hoolealuse konto sulgemine	10
4.8.	Sõnumimallide edastamine	10
4.9.	Grupi liikme paigutamine teise gruppi.....	10
4.10.	Grupi kustutamine	11
4.11.	Grupi halduri õiguste üleandmine	11
5.	Teenuse SMS-112 K ³ (korduma-kippuvad-küsimused)	13

1. Süsteemi sisenemine

Sisenemiseks valige sobiv autentimise viis – kas ID-kaardi või Mobiil-ID abil.



2. Kasutaja konto loomine

Esimesel süsteemi sisenemisel kuvatakse kasutajale registreerimisvorm. NB - Grupi ja hoolealuste registreerimise protsess on kirjeldatud peatükis 4.

The image shows a registration form titled "Registreerimisvorm" with a sub-header "Kohustuslikud väljad". The form is divided into sections: "Isikuandmed" (Personal data) with fields for Eesnimi (Mari-Liis), Perenimi (Männik), Isikukood (47302200234), and Sugu (Mees); "Kontaktandmed" (Contact information) with a field for Mobilitelefoni number* and a "Jätka" button; "E-mail*" and "Asukoht*" (Address) with a "Lisa asukoht" button; "Asukoha nimetus*" (Address name), "Aadress*" (Address), and "Aadressi lisainfo" (Address additional info) with a "Salvesta aadress" button; and "Puuded" (Disabilities) with a "Jätka" button.

Registreerimisvormis täidetakse väljad „Eesnimi”, „Perenimi”, „Isikukood” ja „Sugu” automaatselt:

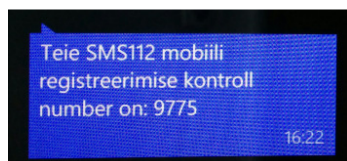
The image shows a registration form with pre-filled personal data: "Isikuandmed" (Personal data) with fields for Eesnimi (Mari-Liis), Perenimi (Männik), Isikukood (47302200234), and Sugu (Mees).

Telefoninumbri lisamiseks sisestage telefoninumber.

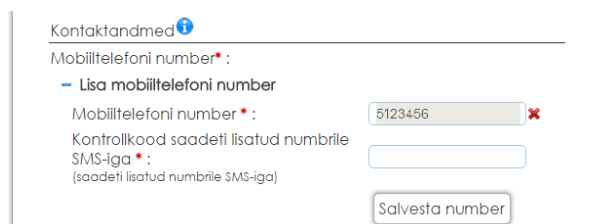


Kontaktandmed ⓘ
Mobiiltelefoni number* :
- Lisa mobiiltelefoni number
Mobiiltelefoni number* :

NB! Ilma + märgi ja suunakoodita ja vajutage „Jätka”. Süsteem saadab seejärel Teie telefonile neljast numbrist koosneva „Kontrollkoodi”.



Sisestage väljale „Kontrollkood saadeti lisatud numbrile SMS-iga” Teie mobiiltelefonile saabunud kontrollkood.



Kontaktandmed ⓘ
Mobiiltelefoni number* :
- Lisa mobiiltelefoni number
Mobiiltelefoni number* : ✖
Kontrollkood saadeti lisatud numbrile SMS-iga* :
(saadeti lisatud numbrile SMS-iga)

ja vajutage „Salvesta number”.

Veel ühe telefoninumbri lisamiseks vajutage + **Lisa mobiiltelefoni number** ja korra eelnevalt kirjeldatud tegevusi. Lisage ainult need telefoninumbrid, millelt soovite hakata kasutama SMS112 teenust.

Sisestage oma e-posti aadress.




E-mail* :

Lisage Teie võimalikud asukohad, mis võiksid olla kohad, kuhu Te soovite abi kutsuda. Iga asukohta kohta sisestage:

- Asukoha nimetus –asukoha lühinimi (kood, mida edaspidi sõnumi tekstis kasutada, näiteks Kodu, Töö jne)
- Aadress - sisesta soovitud aadressi osa (linn, küla, maja jne) või selle algus (n: „Sõpr” või „Sõpruse”). Võid sisestada ka mitu osa eraldades need üksteisest tühikuga (n: „Tallinn Erika tn 3” või „Tal Eri 3” jne). Majade otsimiseks tuleb sisestada eelnevatele kitsendustele maja nr, korteri otsimiseks tuleb maja nr järgi lisada „-“ ja korteri nr st maja ja korteri numbril vahel PEAB tühiku asemel olema „-“. Süsteem pakub sobivaid aadresse, otsingule vastav osa on tähistatud paksu kirja ja punase tekstiga. Tee oma valik vastavalt soovitud asukoha aadressile. Pakutakse ainult ametlike aadresse, mis on Maa-ametis registreeritud.
- Asukoha lisainfo – lisateave asukoha kohta vaba tekstina.

Asukoht*:

- Lisa asukoht 

Asukoha nimetus* :

Address* :

Addressi lisainfo:

Aadressi salvestamiseks vajutage „Salvesta aadress“. Uue asukoha lisamiseks vajutage **+ Lisa asukoht**, teise asukoha lisamine toimub samamoodi.

Efektiivsema hädaabiteate menetlemise (suhtlus SMS-i teel) ja abi osutamise huvides, võid sisestada puute/krooniliste haiguste info. Tähistage märkeruut „Puuded“ ning avanenud vormil:

Puuded

Nägemispuue

Kuulmispuue

Kõnepuue

Liikumispuue

Vaimupuue

Kroonilised haigused/haigushood

Puude lisainfo:

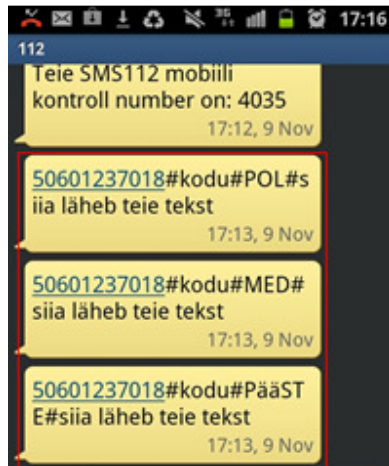
- Tähistage märkeruudu abil kas Teil on kuulmis-, nägemise- või kõnepuue (korraka saab märkida mitu),
- Kui Teil on kroonilisi haigusi siis tähistage märkeruut „Kroonilised haigused/haigushood“ ning valige valikust „Vali haigus/haigushoog“ sobiv/sobivad haigused).
- Vabateksti lahtrisse „Puude lisainfo“ saab vajadusel kirjutada märkuseid kas puude, haiguse vms vajaliku kohta.

Kui kõik kohustuslikud andmeväljad on täidetud, vajutage nupule "Jätka", misjärel süsteem kuvab Teie konto andmed ja teenuse kasutustingimused. Andmete PDF kujul vaatamiseks/alla laadimiseks klikkige nupul „Trükivaade“. Süsteem kuvab PDF-vormingus dokumendi, mille saate soovi korral salvestada oma arvuti kõvakettale või välja trükkida.

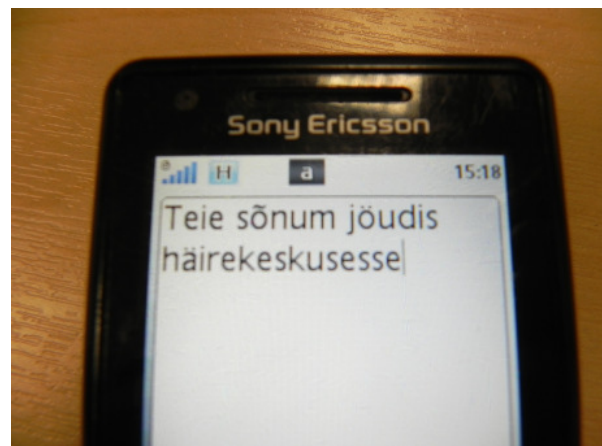
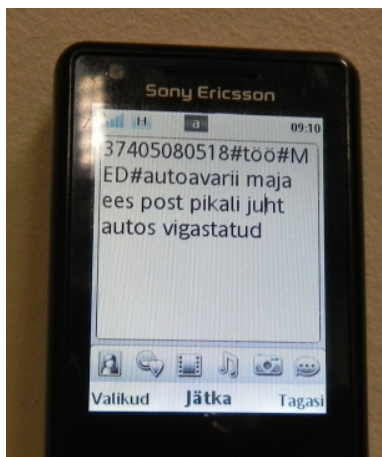
Kui olete teenuse kasutajatingimustega nõus, tehke linnuke märkeruutu „Nõustun kasutajatingimustega“ ja vajutage nupule "Registreeri".

Süsteem kuvab SMS-112 teenuse kasutusele registreerimise teate ja saadab Teie telefonile SMS mallid, mida Te saate edaspidi kasutada hädaabi kutsumiseks. Oma andmete ning kasutustingimuste PDF kujul vaatamiseks/salvestamiseks vajutage nupule "Trükivaade".

SMS mallide näidised:



Hädaabi kutsumiseks on vaja valida õige mall (...#POL#... – politsei kutsumiseks, ...#MED#... – kiirabi kutsumiseks või ...#PääSTE#... – pääste kutsumiseks) ning asendada mallis „*siia läheb teie tekst*” oma häda kirjeldusega. Kui sõnum on jõudnud Häirekeskusse ja võetud töötlemisele, saadetakse Teile SMS kinnitusega:



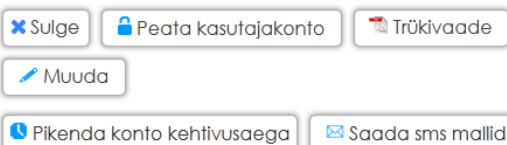
Näidis: malli põhjal SMS hädaabiteade koostamisest ning hädaabiteate Häirekeskusse jõudmise vastussõnumist.

3. Kontoga seotud toimingud

Kõik allpool loetletud toimingud tehakse moodulis "Minu andmed". Antud moodulis kuvatakse kasutajakonto andmed ja toimingute logi:

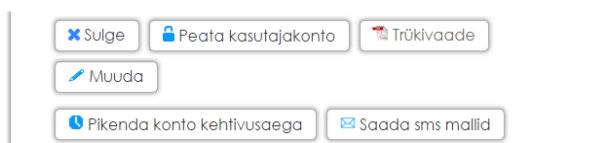
Minu konto viimased 5 muudatust

1. Kasutaja MARTIN PEREMEES taasavas kasutaja ARVO WEEBERkonto (10.11.2011 22:01)
2. Kasutaja MARTIN PEREMEES peatas kasutaja ARVO WEEBERkonto (10.11.2011 22:01)
3. Kasutaja MARTIN PEREMEES muutis kasutaja RISTO-REIN VALGAMAA mobiiltelefonide andmeid (10.11.2011 21:59)
4. Kasutaja MARTIN PEREMEES muutis puuete andmeid (10.11.2011 14:05)
5. Kasutaja MARTIN PEREMEES lisas grupi liige MAREK METSASALU (10.11.2011 13:43)




3.1. Konto andmete vaatamine

Teie andmete vaatamiseks vajutage menüüs asuvale nupule „Minu andmed”. Teile kuvatakse Teie konto andmed ning allpool kontoga võimalikud teostatavad toimingud (andmete muutmine, konto peatamine, sulgemine, pikendamine).



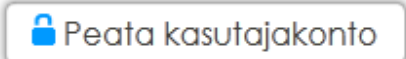
3.2. Konto andmete muutmine

Kasutaja andmeid saab muuta ainult kui konto on olekus „aktiivne”. Kui konto on olekus „peatatud”, tuleb kõigepealt konto taasavada. Konto muutmiseks vajutage menüüs nupule „Minu andmed”, süsteem kuvab

kasutajakonto andmed. Muutmiseks vajutage allpool asuvale nupule . Muuta saab kõiki andmeid (v.a. ees-, perekonnanimi, isikukood ja sugu, kuna need tulevad automaatselt Rahvastikuregistrist). Muudatuste salvestamiseks vajutage nupule „Salvesta”.

3.3. Konto peatamine

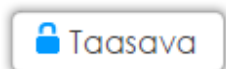
Konto peatamiseks avage „Minu andmed” ja vajutage andmete allpool asuvale nupule



. Konto peatamiseks konto peab olema olekus „aktiivne”. Kontot pole võimalik peatada, kui Teiega on seotud aktiivsed hoolealused.

3.4. Konto taasavamine

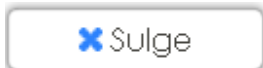
Konto taasavamiseks avage „Minu andmed” ja vajutage andmete allpool asuvale nupule



. Konto taasavamiseks konto peab olema olekus „Peatatud”.

3.5. Konto sulgemine

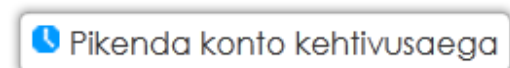
Konto sulgemiseks avage „Minu andmed” ja vajutage andmete allpool asuvale nupule



. Pärast konto sulgemist pole võimalik kontot uuesti aktiveerida ning kui te tulevikus soovite selle taastada, tuleb uuesti süsteemis registreerida. Konto sulgemisel Teil ei tohi olla aktiivseid hoolealuseid.

3.6. Konto pikendamine

Konto pikendamiseks avage "Minu andmed" ja vajutage nupule



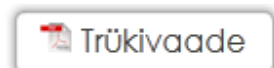
. Konto kehtivusaeg pikendatakse ühe aastani. Konto kehtivuse aega saab näha punktis "Kehtib kuni".

3.7. SMS mallide saatmine



napp saadab Teie telefonile uuesti SMS mallid hädaabi kutsumiseks.

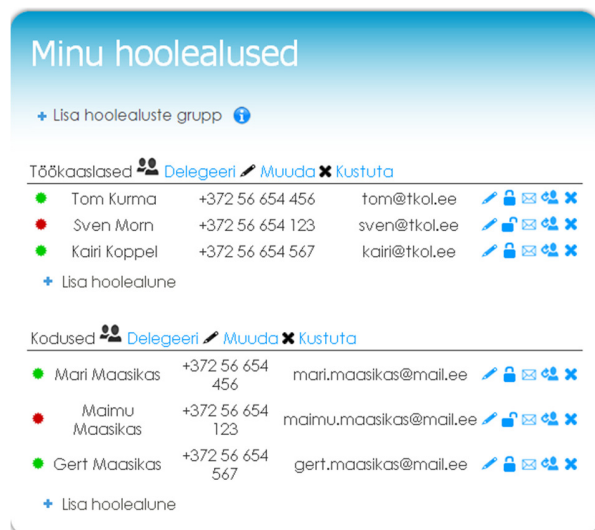
3.8. Trükivaade




napp avab PDF dokumendi, kus Te saate näha kasutajatingimusi ja oma andmete viimast seisust ning soovi korral printida see dokument välja.

4. Hoolealuste haldamine

Gruppide ja hoolealuste haldamine toimub moodulis "Minu hoolealused":



4.1. Hoolealuste grupi registreerimine

Hoolealuste grupi registreerimiseks vajutage menüünupule "Minu hoolealused". Avanenud vormis vajutage **+ Lisa hoolealuste grupp** .

Sisestage grupi nimi ja valige, kas grupp on pereliikmete grupp või asutuse grupp. Kui valisite "Asutus" siis sisestage ka asutuse nimetus ja kontakttelefon.

Tähistage „Saada teavitus” märkeruut, kui soovite et Teile saadetakse teavitus, kui keegi Teie hoolealustest on saatnud hädaabikutse.

Grupi loomiseks vajutage nupule „Salvesta”. Süsteem kuvab teate „Hoolealuste grupp on loodud”.



Näidis: Hoolealuse saadetud hädaabiteate teavitusest

4.2. Hoolealuse lisamine

Kasutaja lisamiseks vajutage nupule **+ Lisa hoolealune** ja sisestage kasutaja Eesti isikukood, Eesnimi ja Perenimi.

- Lisa hoolealune

Isikukood* :

Eesnimi* :

Perenimi* :

Salvesta

Vahesalvestuseks vajutage nupule „Salvesta”. Järgnevalt avaneb sama vorm mis kasutajakonto liimisel (vt

ptk 2). Täida vormil väljad hoolealuse andmetega ja vajuta salvestamiseks

Jätka

4.3. Grupi andmete muutmine

Avage vorm „Minu hoolealused“ ja vajutage nupule **Muuda**, selle grupi nime järel, mille andmeid soovite muuta. Süsteem kuvab andmete muutmise vormi. Teostage muudatused ning salvestamiseks vajutage nupule „Salvesta” – süsteem kuvab teate „Hoolealuste grupp on muudetud“.


4.4. Hoolealuse andmete muutmise

Hoolealuse andmete muutmiseks vajutage nupule **Jätka**, selle hoolealuse rea järel, kelle andmeid soovite muuta. Süsteem kuvab andmete muutmise vormi (vt ptk 2), muudatuste salvestamiseks vajutage nupule „Jätka”.



4.5. Hoolealuse konto peatamine

Hoolealuse konto peatamiseks vajutage nupule **Peata**, selle hoolealuse rea järel, kelle kontot soovite peatada. Süsteem kuvab teate „Hoolealuse kasutajakonto on peatatud. Taasaktiveerimiseks klikkige hoolealuse nime järel oleval lukukujulisel nupul.“ ning värvib grupi liikme rea oleva ikooni punaseks (näitab et konto on peatatud).


4.6. Hoolealuse konto taasavamine

Hoolealuse konto taasavamiseks vajutage nupule  , selle hoolealuse rea järel, kelle kontot soovite taasavada. Süsteem kuvab teate „Hoolealuse konto on avatud“ ning värvib grupi liikme rea ees oleva ikooni roheliseks (näitab et konto on aktiivne/taasavatud).

4.7. Hoolealuse konto sulgemine

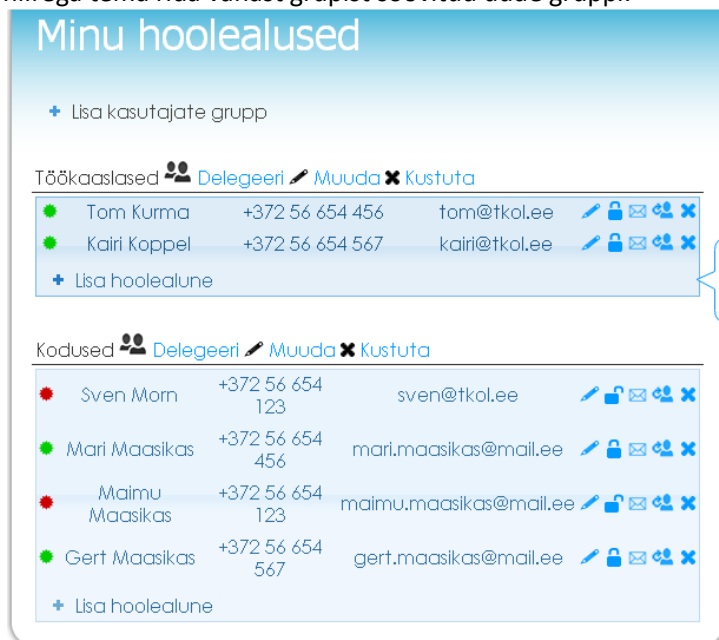
Hoolealuse konto sulgemiseks vajutage nupule  , selle hoolealuse rea järel, kelle kontot soovite sulgeda. NB - Pärast konto sulgemist pole võimalik kontot uuesti aktiveerida ning kui te tulevikus soovite selle taastada, tuleb hoolealune/kasutaja uuesti registreerida. Peale nupule  vajutamist küsib süsteem kustutamiseks kinnitust („Kas olete kindel, et soovite kustutada grupi kasutaja?“) – vastates „Jah“ kuvab süsteem teate „Hoolealuse kasutajakonto on kustutatud.“ ning kustutab hoolealuse andmetega rea ekraanilt.


4.8. Sõnumimallide edastamine

Hoolealusele uuesti sõnumimallide edastamiseks vajutage nupule  , selle hoolealuse rea järel, kellele soovite malle edastada. Süsteem kuvab mallide saatmisel teate „Teie mobiilile on saadetud teenuse SMS112 sõnumimallid“.

4.9. Grupi liikme paigutamine teise gruppi

Valige hoolealune, keda soovite paigutada teise Teie poolt hallatavasse gruppi ning lohistage ekraanil hiirega tema rida vanast grupist soovitud uude gruppi.




Kui soovite hoolealuse paigutada kellegi teise poolt hallatavasse gruppi siis vajutage nupule  , selle hoolealuse rea järel, kelle konto haldamist soovite üle anda. Süsteem kuvab üleandmise/ümberpaigutamise vormi:

Sisestage vastava grupi haldaja isikukood ning vajutage samal väljal olles „Enter“.

Süsteem kuvab kõik selle kasutaja hoolealuse gruppide nimed. Valige soovitud grupp ja vajutage nupule „Paiguta“:

Süsteem kuvab teate „Hoolealune on uuele haldurile üle antud.“ ning paigutab hoolealuse vastavasse gruppi (hoolealust ei kuvata enam Teie hoolealuste grupis/ekraanil).

4.10. Grupi kustutamine

Avage vorm „Minu hoolealused“ ja vajutage nupule  **Kustuta**, selle grupi nime järel, mille soovite kustutada. NB - Kustutada saab ainult sellist gruppi, mille sees ei ole ühtegi hoolealust või kõikide hoolealuste kontod on olekus „Suletud“. Peale nupule „Kustuta“ vajutamist küsib süsteem kustutamiseks kinnitust („Kas olete kindel, et soovite kustutada hoolealuste grupi '<grupi nimi>?'“) – vastates „Jah“ kuvab süsteem teate „Hoolealuste grupp on kustutatud“ ning kustutab hoolealuste grupi rea ekraanilt.

4.11. Grupi halduri õiguste üleandmine

Avage vorm „Minu hoolealused“ ja vajutage nupule  **Delegeeri**. Süsteem kuvab delegeerimise vormi:

Delegeeri hooldealuste grupp

Vali kasutaja, kellele delegeeritakse grupp 

Isikukood* : MAREK METSASALU

Soovin* : peatada enda konto
 sulgeda enda konto
 jääda haldajaks
 ei ole enam haldaja

Sisestage isiku isikukood, kellele soovite grupi haldamise õigused üle anda. Süsteem otsib kasutajate hulgast Teie sisestatud isikukoodiga kasutaja ja kuvab tema ees-ja perenime:

Määrake raadionuppude abil, mida soovite seoses hoolealuse grupi halduse delegeerimisega teha:

- peatada enda konto – hoolealuste grupi delegeerimise järgselt Teie enda konto peatatakse;
- sulgeda enda konto - hoolealuste grupi delegeerimise järgselt Teie enda konto suletakse;
- jääda haldajaks - hoolealuste grupi delegeerimise järgselt jääte ka Teie selle haldajaks;
- ei ole enam haldaja - hoolealuste grupi delegeerimise järgselt ei saa Te seda enam hallata.

Klõpsake nupul „Delegeeri“. Süsteem seob uue kasutaja antud grupi haldajaks ja vastavalt Teie poolt tehtud valikule kas sulgeb, peatab või jätab aktiivseks Teie konto sh jättes või mitte jättes Teid grupi haldajaks ning kuvab teate „Hoolealuste grupp on üle antud uuele haldurile“.

5. Teenuse SMS-112 K³ (korduma-hippuvad-küsimused)

1. **Kas kõik inimesed võivad registreeruda?** - Jah. Ka kuuljad, kõne või muu puudeta isikud võivad end registreerida teenuse SMS-112 kasutajaks, kuid hädaabiteate kiiremaks ja tõhusamaks edastamiseks viisiks on ikkagi kõne. SMS edastamine on aeglane ning tehniliselt ebakindlam viis.
2. **Kas SMSi saatmine Häirekeskusele on tasuta?** Jah, ka SMS sõnumi puhul kehtib sarnaselt kõnele tasuta hädaabiteate edastamise põhimõte.
3. **Kas ma pean alati saatma malli ja mis see tähendab kui ma ei kasuta malli?** Hädaabiteate edastamine õige sõnumi-malliga lihtsustab ja kiirendab oluliselt teate töötlemist ning lõpuks ka operatiivteenistuse kiiremat kohale jõudmist, sobiva sõnumi-malli puudumisel saab teadet edastada ka tavasõnumiga, kuid selle trükkimine sh teie asukoha lisamine võtab märksa rohkem aega.
4. **Kuidas ma neid sõnumi malle kasutan?** Iga registreeritud asukoha nimetusega saadetakse kolme võimaliku abivajaduse tüübi kohta sõnumi mall. Kui hindate et õnnetusele peaks reageerima kaks või kolm operatiivteenistust (näiteks autoavarii, kus võib vaja minna päästjate, kiirabi ja politsei abi) on sõnumi malli kasutades oluline vaid asukoha õigsus.
5. **Ma ei oska neid malle endale salvestada!** See on sageli iga telefoni tootja ja ka mudeliga erinev. Vaadake palun oma telefoni kasutusjuhendist kuidas Teie telefoni mudelis saab SMS sh SMS malle kasutada. Abi saamiseks pöörduge oma operaatori müügiesindusse või mõne tuttava poole, kellel on telefonidega rohkem kogemusi.
6. **Kuidas ma neid sõnumi malle telefonist pärast leian ja edasi saadan?** Teenuse SMS-112 kasutajaks registreerudes saadeti teile sõnumi mallid, mida on soovitatav salvestada kas sõnumi mallideks või telefoni salvestatud sõnumid kataloogi. Sealt on neid lihtne leida, muuta ja 112-le edasi saata.
7. **Kuidas ma pean neid kümneid sõnumimalle kasutama?** Soovitame salvestada kõik saabuval "112 sõnumi mallid", sõltuvalt telefoni mudelist ja tüübist, sõnumi mallina või ka salvestatud sõnumitena oma telefoni, kust neid vajadusel kiiresti leida. Eraldi märkimist väärrib see et kindlasti tuleb jälgida eeldefineeritud asukoht oleks sõnumis õige, probleemi tüüp võib olla varieeruv, kuna näiteks autoavarii puhul on sageli vaja nii Päästet, Politseid kui ka kiirabi. juhul kui olete kogemata "112 sõnumi mallid" oma telefonist ära kustutanud, või vahetate telefoni saate oma SMS-112 registreerimise keskkonnas saata oma telefonile uued 112 sõnumi mallid - funktsiooniga "Saada sms mallid".
8. **Mis on ID-kaart?** ID kaart ja M-ID võimaldab luua turvalise ligipääsu oma kasutajakontole. Selleks, et end ID kaardiga tuvastada, peab arvutisse olema paigaldatud ID-kaardi tarkvara, mille saab alla laadida Sertifitseerimiskeskuse kodulehelt www.id.ee. Kui te kasutate igapäevaselt ID-kaarti oma pangatoimingute tegemiseks või olete e-valimistel osalenud on see tarkvara Teie arvutis olemas. Vahel on esinenud probleeme ID-kaardi sertifikaatide aegumisega. Neid on võimalik uuendada Politsei- ja Piirivalve ameti kodakondsus- ja migratsioonibüroodes. Infot on võimalik hankida e-posti teel abi@id.ee või aadressilt www.id.ee ja www.politsei.ee
9. **Millise internetibrauseriga saab registreerimiskeskonda kasutada?** Teenuse SMS-112 registreerimiskeskond töötab hästi Mozilla Firefox 3.6 ja Internet Explorer 8 ning uuematega. Lisaks ka Chrome tarkvaraga. Brauseril peab olema lubatud java tarkvara (java script) kasutamine. Juhul kui

arvuti on vanem kui 5 aastat tuleks veenduda, et interneti brauser (programm, millega vaadatakse internetis veebi lehekülgi) on peale arvuti soetamist uuendatud.

10. **Kust ma saan M-ID?** Mobiil-ID eelduseks on täiendava „funktsionaalsusega SIM kaart. Vastavat SIM kaardi väljastavad kõik mobiilside operaatorid. Vastav teenus võib-olla tasuline (täpsemat infot küsige oma mobiilside operaatorilt). Peale SIM kaardi vahetamist tuleb Mobiil-ID aktiveerida aadressilt www.politsei.ee
11. **Miks peab registreerima?** Registreerimine annab Häirekeskusele veendumuse, et hädaabiteate edastaja on usaldusväärne, ega tee "halba nalja".
12. **Mitu telefoni saab registreerida?** Telefonide arv ei ole piiratud, kuid mõistlik on kasutada näiteks kuni kolme telefoni. Pigem on oluline, et telefon, mille registreerite on see, mille kasutamist, eriti SMSi kasutamise osas valdate.
13. **Miks te neid asukohti vajate?** Eelnevalt registreeritud asukohti on tarvis selleks, et Teil kuluks sõnumi trükkimiseks vähem aega ja Häirekeskusel omakorda vähem aega abivajaja asukoha välja selgitamiseks.
14. **Mitu asukohta ma võin registreerida?** Asukohtade arv ei ole piiratud, kuid praktika näitab et optimaalne arv on 5-6 siis on neid lihtne meeles pidada ja sõnumi mallide hulka hallata.
15. **Ka ma võin saata GPS koordinaate?** Jah, koordinaate võib lisada ka asukoha lisainfosse või saata sõnumiga juhul kui õnnetus ei juhtunud eeldefineeritud asukohas.
16. **Kas peab puude ja kroonilised haigused lisama?** Puude või haiguse lisamine on vabatahtlik, seda ei pea tegema, kuid kannatanu kuulmis- või liikumispuuet enne sündmuskohale jõudmist ette teades, saavad päästjad ja kiirabitöötajad end paremini ette valmistada.
17. **Kuidas ma teada saan, et sõnum jõudis kohale?** Selleks et hädaabiteate edastaja saaks veenduda, oma sõnumi jõudmises Häirekeskusesse saadetakse vastu automaatne sõnum teatega *“Teie hädaabiteade jõudis Häirekeskusesse”*. Juhul kui on tuvastatud tehniline probleem ning sõnum ei jõua Häirekeskuse infosüsteemi edastatakse teade *“Teie sõnumit ei suudetud vastu võtta. Vabandame (Tehnilised vead)”*. Kolmas võimalus on see, et ei saabu kohest vastus-sõnumit, sel juhul tuleks saata hädaabiteade uuesti ning otsida võimalust probleemi edastamiseks verbalselt, näiteks paluda abi kuulja - rääkija poolt.
18. **Mida peaks Häirekeskusele edastama siis kui ma ei saa sõnumi malli kasutada ja aega sõnumi trükkimiseks on ka väga vähe?** Põhimõtted on samad mis hädaabikõne puhulgi. Edastada tuleb võimalikult täpne õnnetuse asukoht ja selle kirjeldus. Rohkem infot aadressilt: <http://112.ee/et/hadaabinumber-112/helistamine-112-eestis/kuidas-teha-hadaabikonet.html>
19. **Kas kasutaja konto on “igavene”?** Kasutajakonto kehtib peale registreerimist või viimast muutmist 1 aasta. Seega on seda vaja kord aastas uuendada, mida saab teha samuti teenuse registreerimiskeskonnas: <https://sms.112.ee>. Kuu aega enne konto aegumist edastatakse Teie telefonile automaatsõnum: *“Teie õigus SMS112 teenuse kasutamiseks aegub kuu aja pärast, palun pikendage oma kasutajakontot SMS-112 registreerimiskeskonnas”*.

20. **Kas operatiivteenistus saadetakse alati appi kui ma saadan hädaabiteate?** Mitte iga hädaabiteate peale ei saadeta kiirabi, politsei või pääsemeeskonda appi. Statistika kohaselt kujuneb umbes iga 3-4 hädaabiteade sündmuseks-väljakutseks. Häirekeskus selgitab iga teate korral välja, milline on reaalne oht inimese elule või tervisele või milline on oht keskkonnale/varale. Selleks, et selguksid õnnetuse asjaolud teeb päästekorraldaja riskianalüüsi. Koostöös Politsei ja piirivalve ameti, Päästeameti ja Terviseametiga on välja töötatud küsimustik, mille abil küsimus-vastus põhimõttel selgub probleemi raskusaste. Juhul kui analüüsist selgub, et antud hädaabiteate korral ei ole õigustatud operatiivteenistuse sekkumine, edastatakse Teile järgmine automaatne teade: „*Selle probleemi lahendamisel ei saa Päästeamet, Kiirabi ega Politsei Teid aidata*“. Kuid kui olukord hinnatakse tõsiseks edastatakse peale operatiivteenistuse välja saatmist teade “*Abi on tee!*”. Vajadusel eelnevad sellele mõned täpsustavad küsimused SMS-i teel, palume neile võimalikult täpselt ja lühidalt vastata.
21. **Mida teha siis kui ma ei saa ise hakkama registreerimisega, näiteks mul ei ole ID-kaardi lugejat arvutis?** Küsige abi Eesti Puuetega Inimeste Kojast (<http://www.epikoda.ee/vorgustik/liikmed/>). Abi saab küsida ka Päästeala infotelefonilt 1524 või e-posti aadressil 1524@112.ee. Häirekeskus koostöös EPI Kojaga tegi 2011-2012 aastal hulgaliselt koolitusi üle Eesti ning loodetavasti igas kojas ja liidus on tänaseks mõni inimene kes saab teid aidata.