



INFORMATION VID OLYCKOR OCH KRISER

Frågor och Svar 113 13

Bakgrund

Regeringen har gett SOS Alarm uppdraget att i samverkan med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, och andra aktörer, ta fram ett nationellt informationsnummer som ska vara ett stöd för både kommuner, landsting, länsstyrelser och statliga centrala myndigheter och allmänhet vid allvarliga olyckor och kriser i samhället. Tjänsten, som av Post-och Telestyrelsen har tilldelats numret 113 13 ska också kunna avlasta nödnumret 112. Informationsnumret 113 13 ska vara tillgängligt dygnet runt.

- **När ska man ringa 113 13?**

Tjänsten ska användas vid olyckor och kriser i samhället. Det kan till exempel vara vid större stormar, influensaepidemier, större trafikolyckor, jordskalv och andra större händelser i samhället. Man kan dels få information, dels kan man lämna information om en pågående händelse.

- **Varför heter numret just 113 13?**

Det finns ett antal nummer som är vikta åt samhällsviktiga funktioner. Post och Telestyrelsen har tilldelat SOS Alarm 113 13 för Sveriges nya nationella informationsnummer.

- **Vad händer med 112?**

Nödnumret 112 påverkas inte. Det ska användas vid akuta hjälpbehov när liv, egendom och miljö är hotad. Det kommer att fungera precis som idag. Tänk på att alltid ringa 112 i en nödsituation.

- **Vad händer om man ringer 112 fast man borde ha ringt 113 13?**

Då kommer du bli hänvisad att ringa 113 13 istället, det vill säga du får ringa om.

- **Vad händer om man ringer 113 13 fast man borde ha ringt 112?**

Om man har ett ärende som egentligen ska hamna hos nödnumret 112 kommer man att bli kopplad dit.

- **Och de andra numren som finns – 114 14 och 1177, fortsätter de också som vanligt?**

De kommer inte att påverkas men information och rutiner kommer att stämmas av med de båda andra organisationerna.

112 – nödnummer att ringa vid fara för liv, egendom och miljö.

114 14 – Polisens nummer för icke akuta ärenden

1177 – sjukvårdsrådgivning

113 13 – informationsnummer vid olyckor och kriser

- **Vart kommer jag när jag ringer?**
Det är SOS Alarm som står bakom tjänsten och det är 113 13-operatörer som tar emot samtalen som kommer in på 113 13. Operatörerna har utbildning för att hjälpa allmänheten i de frågor som kan dyka upp.
- **Men hinner ni med att svara på riktiga nödsamtal då?**
Både 112-samtal och 113 13-samtal tas emot på olika centraler över hela landet. Genom teknikens hjälp kan vi fördela inkommande samtal så att den operatör som är ledig tar emot ett samtal. 112-samtal kommer aldrig att hamna i kö på grund av att många ringer på 113 13.
- **Är 113 13-numret alltid öppet?**
Ja. Numret är öppet dygnet runt, året om, sju dagar i veckan.
- **Kan jag ringa 113 13 från utlandet?**
Nej.
- **Var kommer informationen ifrån?**
All information på 113 13 är verifierad information, det vill säga den är avstämd med till exempel kommunen där händelsen har ägt rum. Ofta kan SOS Alarm, med sin centrala roll i samhället, kort bekräfta att något har inträffat. Den verifierade informationen kommer, beroende på händelse från kommuner, länsstyrelser, centrala myndigheter eller andra ansvariga aktörer.
- **Jag kan väl lika gärna få den här informationen snabbare på nätet?**
Många nyhets sajter är snabba med att lägga ut information om vad som händer i samhället. Den informationen kommer ibland från obekräftade källor. På 113 13 är informationen alltid verifierad av en ansvarig aktör.
- **Är det gratis att ringa?**
De flesta teleoperatörer kommer att debitera en öppningsavgift och en minutavgift, det vill säga vanlig samtalsavgift. Till exempel kommer Telia hantera det på det sättet, liksom man gör med 1177 och 114 14. För exakta uppgifter om kostnad kan man kontakta sin teleoperatör för mer information.
- **Behöver jag slå ett riktnummer för att ringa 113 13?**
Nej. Det räcker med att du bara slår 113 13. Om du däremot ringer från en växel, från till exempel ett företag, kan du behöva slå en nolla eller liknande.
- **Vem betalar för tjänsten?**
I ett avtal med staten har SOS Alarm fått uppdraget att ta fram tjänsten. Genom avtalet ingår en statlig finansiering.
- **Är det enbart en telefontjänst, eller finns det andra sätt att få informationen på?**
Till att börja med är det ett telefonnummer man kan ringa. Vilka kanaler som kan komma att användas för tjänsten i framtiden är i dagsläget inte bestämt.