



القيادة العامة لشرطة الشارقة
Sharjah Police Headquarters



الثقافة الأمنية

الحالات الطارئة



الحلقة الثانية

عزيزي الطالب... عزيزتي الطالبة...

هناك العديد من الحالات الطارئة والمفاجآت التي يتعرض لها الإنسان سواء في المنزل، المدرسة، الأماكن العامة، وغيرها. وهناك حالات طارئة تحدث نتيجة للكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلزال أو نتيجة الإهمال البشري كالحرائق.

وفي هذا الدليل سيتم التطرق إلى نماذج من الحالات الطارئة التي قد يتعرض لها أي فرد، مع بعض التوجيهات البسيطة التي تساعدك على التعامل الأولي وقاية وحماية.
ماذا تفعل في مواجهة الكوارث الطبيعية؟



كيف تتجنب مخاطر البرق؟

البرق، هو الضوء المُبهر الذي يظهر فجأة في قلب السماء عند اضطراب الأحوال الجوية. وهو عبارة عن شرارة قوية ناتجة عن تصادم بين سحابتين، تحمل إحداهما شحنة كهربائية سالبة، والأخرى موجبة. ويعقب هذا الضوء صوت عاليٌ قادمٌ من اتجاه السماء، يسمى «الرعد» ويطلق على الاثنين معاً اسم «الصاعقة». وتُوضح قوة البرق في اقتلاع شجرة، أو قتل شخص أو حيوان.

وقد أتضح أنَّ معظم هؤلاء الذين صعقهم البرق كانوا يحتمون بشجرة، وهذا هو أخطر ما يفعله الإنسان، لأنَّ الأشجار والمباني العالية تساعد صواعق البرق على الوصول إلى الأرض. ومن أجل هذا كان الحرص على تزويد أسطح المبني بمانعات الصواعق، التي تمنص الكهرباء وتصرف شحنتها القاتلة إلى جوف الأرض.

كيف تتصرف إذا كنت داخل البيت؟

- تجنب الاستحمام، لأن الأنابيب وتمديات الحمام يمكن أن توصل الطاقة الكهربائية للبرق.
- تجنب استعمال الهاتف المزود بأسلاك، إلا في الحالات الطارئة، فالهواتف اللاسلكية والخلوية تكون آمنة الاستعمال في مثل هذه الحالات.
- قم بفصل الأجهزة والمعدّات الكهربائية عن مصدر التيار، وأطفئ أجهزة التكييف.



كيف تتصرف إذا كنت خارج البيت؟

- ابحث عن الملاد الآمن من خلال اللجوء إلى مبني أو مركبة.
- في الأماكن المفتوحة أو الغابات، احتم في منطقة منخفضة، مثل مكان تنمو فيه أشجار صغيرة بكثافة.
- في منطقة مفتوحة، خذ وضعية كروية بالزحف على الأرض.
- إذا صادف وجودك في البحر، توجّه نحو الشاطئ.
- إذا كنت تقود دراجة هوائية أو نارية، أو عربة جولف، ترجل عنها.
- إذا كنت متجمعاً مع أشخاص آخرين، على الجميع أن يتفرقوا.

أثناء حصول الرعد، تجنب القيام بما يأتي:

- استعمال الهاتف والأجهزة والمعدّات الكهربائية.
- الوقوف تحت الأشجار العالية.
- البقاء في الخارج أو في الأماكن المرتفعة.
- لمس الأجسام المعدنية.
- الاقتراب من الأسوار المعدنية، والأنابيب والسكك الحديدية.



كيف تتجنب مخاطر الفيضانات؟

- تحدث الفيضانات غالباً نتيجة لما يأتي:
- حدوث زيادة في مستويات هطول الأمطار الغزيرة.
 - هبوب العواصف القوية والأعاصير.
 - انهيار السدود التي تخزن كميات كبيرة من المياه.
 - زيادة مفاجئة في مستوى مياه البحار، نتيجة هطول الأمطار الغزيرة، أو بسبب ذوبان الثلوج على الجبال، وغيرها من الأسباب.

كيف تتصرف إذا كنت داخل سيارة؟



لا تتجأّ بـتاتاً إلى المغامرة، فقد تؤدي بك وـمن معك.

لا تتجاوز الحواجز الأمنية لأنها وضعت من أجل سلامتك.

إذا ما علقت السيارة في منطقة يرتفع منسوب المياه فيها بسرعة، اتركها على الفور وحاول الوصول إلى منطقة أكثر ارتفاعاً.

اتصل بإدارة الدفاع المدني أو الشرطة إذا كانت هناك حاجة للمساعدة.

كيف تتصرف إذا كنت في البيت؟

ابق حيث أنت، ولكن عليك متابعة التطورات عبر وسائل الإعلام المختلفة، والاستعداد لتنفيذ التعليمات التي تأتيك من الجهات المعنية (الشرطة مثلاً) بالإخلاء.

إذا ما اعتقـدت أنـ منـ الخـطر الـبقاء فيـ المـنزل، حـافظ علىـ هـدوـئـكـ وـاتـصـلـ بالـشـرـطـةـ (وـزـوـدـهـاـ بـالمـعـلـومـاتـ الـلاـزـمـةـ)ـ لـالـمسـاعـدةـ وـالـإـخـلـاءـ الـفـورـيـ.

انتقل إلى منطقة مرتفعة، بعيداً عن مجاري الأمطار والسيول والأودية والسدود والجبال.



كيف تتجنب مخاطر الزلازل؟

هي عبارة عن اهتزازات أرضية سريعة مُتبعة بارتدادات، تعود إلى تكسير الصخور وتحركها في باطن الأرض، نتيجة لمؤثرات جيولوجية ينجم عنها تحرك الصفائح الأرضية. وقد ينشأ زلزال كنتيجة لأنشطة البراكين أو لوجود انزلاقات في طبقات الأرض.

كيف تتصرف إذا كنت داخل مبني؟

اختبئ أسفل طاولة.

ابتعد عن النوافذ والزجاج والأرفف، وعن أي شيء يمكن أن يسقط عليك من الأعلى ويؤذيك. احذر تسرب الغاز، ولا تشعل الشموع، أو أعماد الثقاب أو الأنواع الأخرى من اللهب أثناء الزلزال وبعده.

كيف تتصرف إذا كنت خارج المبني؟

قف بعيداً عن الأشجار.

ابق في المكان المفتوح إلى حين توقف الزلزال.

ابتعد عن المعابر السفلية والعلوية.

ابتعد عن المباني والجدران الخارجية.

ابتعد عن أعمدة الإنارة العالية وخطوط الكهرباء والهاتف.



كيف تتصرف إذا كنت في مركبة؟

توقف بأسرع ما يمكن أن تسمح به شروط السلامة.
ابعد عن الأنفاق والجسور، ولا تخرج من مركبتك.

كيف تتصرف بعد أن توقفت الهزات الأرضية؟

ابحث عن المصابين وقم بتقديم المساعدة لهم وإسعافهم، أو اطلب المساعدة بالاتصال بإدارة الدفاع المدني أو الشرطة إذا لزم الأمر.

ابحث عن المفقودين وتفقد معارفك.
لا تمش حافي القدمين.

انتبه إلى أماكن تسرب الغاز والماء والمجاري، وقم بالإبلاغ عنها.

تفحص الأسلاك المقطوعة، وافصل التيار عن الأدوات الكهربائية المنزلية.
قم بتنظيف تسربات المواد الخطرة.

استمع إلى الإذاعة المحلية لتبني الإرشادات.

تفحص المبنى للتأكد من عدم وجود أي عيوب جديدة فيه أو في عناصر هيكليته. مثل الجدران، والأرضيات، حواجز الشرفات، الأعمدة. ثم أبلغ الجهات المعنية في حال حدوث أي من هذه العيوب.

كيف تتصرف إذا كانت هناك حاجة للإخلاء؟

لا تستعمل المصاعد، وغادر بطريقة منتظمة عن طريق السلام.

قبل أن تغادر بيتك:

أطفئ كافة المصايبخ والأجهزة الكهربائية.

أغلق مصدر الغاز وصنابير المياه.

قم بجمع أفراد العائلة معاً.

احضر حقيائب المعدّة مسبقاً.

أقفل الباب، وقم بتأمين بيتك.

كيف تتصرف في حالة محاصرك تحت الركام والحطام؟

حاول الاستناد إلى جدار قريب حيث يمكن للمنقذين الوصول إليك بسهولة.

غضّ أنفك وفمك بقطعة قماش أو براحة يدك.

لا تستخدم ولاعة ولا تُشغل عود ثقاب.

استخدم صفاراة أو أصرّخ بصوتٍ عالٍ لتنبيه المسعفين إلى مكان وجودك.

إرشادات عامة عندما تكون تحت الركام:

حافظ على نفسك، واحم رأسك ووجهك من الزجاج المنتاثر أو الأجسام المتساقطة من أعلى عبر تغطية رأسك بمعطف، أو ببطانية أو بالصحف أو بمندوبي... إلخ.

ابتعد عن المناطق الخطرة أو الأجسام غير المستقرة، وإذا أمكن، البس زوجاً من الأحذية القوية لحماية قدميك من الزجاج المنتاثر.

استند إلى أيّ جدار خالٍ من نوافذ زجاجية أو رفوف مركبة. أو ازحف واجلس تحت منضدة أو مكتب أو طاولة متينة، أو سرير صلب، لأن ذلك سيمنحك فسحة للتنفس، ويحميك من الأجسام المتساقطة من أعلى.

إذا كنت في منطقة آمنة، ابق فيها، ولا تحاول استعمال السلام أو المصاعد الكهربائية، لأنّ هناك احتمال خطر سقوط ركام أو تضرّر السلام أو المخارج، وانقطاع التيار الكهربائي في المصاعد.

استعمل مصباحاً لجذب الانتباه، ولا تشغل مفاتيح المصايبخ أو أعواد الثقال أو النيران أو طباخات الغاز... إلخ، ما لم تكن متأكداً من عدم وجود خطر تسرب للغاز.

إذا ما حوصرت بالرخام، حرّك أصابع يديك ورجليك بين فترة وأخرى، لضمان دوران الدم ومنع حدوث الجلطات الدموية.

حافظ على معنوياتك عالية بالتفكير بأحبابك، الأمر الذي سيساعدك في السعي إلى البقاء حيًّا، ويرفع من روح المقاومة لديك.

حافظ على الهدوء، وكن متنبهاً، واستجب إلى نداءات المنقذين لا تصرخ دون ضرورة لأن ذلك قد يضعفك.

استقطب انتباه المسعفين باستعمال المصباح، أو بالصراخ، إذا كنت متأكداً من وجود شخص من حولك.

تناول الطعام والماء من الثلاجة، إذا كانت على مقربة منك.
اقتصد في الاستهلاك، لكي تحافظ على بقاء الطعام لفترة أطول.
احذر الزجاج المتناثر والركام.



ماذا تفعل في مواجهة انقطاع التيار الكهربائي؟

هو انقطاع الطاقة الكهربائية لفترة قصيرة أو طويلة، وقد يكون جزئياً أو شاملاً. وتوجد أسباب عديدة لهذا الانقطاع، مثل:

وجود أعطال طارئة في محطات الطاقة.

تلف في خطوط الطاقة، أو المحطات الفرعية أو أيّ جزء من نظام التوزيع.
حدوث ماس كهربائي.

تحميل زائد على الشبكة الكهربائية.

نتيجة خطأ أو فعل بشري.

وفيما يأتي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها للاستعداد والتعامل مع انقطاع التيار الكهربائي:

تناول المذيع والمصباح الكشاف من حقيبة الطوارئ الجاهزة. قم بتشغيل المذيع للحصول على المعلومات، فالنشرات الإخبارية الإذاعية ستكون الأداة الأكثر فعالية لتزويد الجمهور بأحدث المعلومات عن حالة انقطاع التيار.

اتصل بوحدة الصيانة التابعة للدفاع المدني أو إدارة البلدية، لإنقاذ الأشخاص العالقين في المصاعد أثناء انقطاع التيار الكهربائي. وهنا يجب على الجمهور ألا يحاول إنقاذ الأشخاص المحاصرين في المصاعد بأنفسهم لأنهم غير مدربين، ولا يمتلكون المعدات المناسبة مثل هذه العمليات.

على الأشخاص المحاصرين في المصعد، المحافظة على الهدوء، والضغط على زر الإنذار، وانتظار وصول المساعدة.

يجب تجنب اللجوء إلى الاتصال بالخطوط الساخنة الخاصة بالدفاع المدني أو الشرطة، ما لم يكن هناك وضع يهدّد الحياة، أو كانت هناك حاجة لخدمات الإسعاف.

إذا كنت بحاجة لاستخدام سيارتك، لتكن قيادتك بطيئة، وكن في غاية الحذر عند التعامل مع مستخدمي الطريق.

تأكد من ترك المصابيح الرئيسية للسيارة مضاءة في كل الاحتمالات.

الإسعافات الأولية..

تهدف عمليات الإسعاف الأولي إلى تحقيق 3

أهداف رئيسية، هي:

1. حفظ الحياة.

2. وقف حدوث الأذى أو الضرر.

3. تعزيز الشفاء من خلال توفير العلاج الأولي للإصابة.

4.

ماذا تفعل في حالات النزيف؟

النزيف هو خروج الدم من الأوعية الدموية

وتختلف درجاته وخطورته، وفقاً لطبيعة

الحادث.



خطوات وقف النزيف...

وضع راحة اليد أو الأصابع فوق نقطة النزف

والضغط بشكل مباشر على المكان، وملئ

دخول الجراثيم إلى الجرح يجب وضع قطعة

قماش نظيفة أو قطعة شاش على الجرح، قبل

الضغط على مكان النزيف.

لا يجوز استخدام هذه الطريقة في حالة

وجود جسم غريب داخل الجرح. أو في حالة

الشك بوجود كسر.

ماذا تفعل لمعالجة الحروق؟

الحروق، هي إصابات تلحق بأنسجة الجسم، تتسبب بها الحرارة أو النيران أو الإشعاعات

أو السوائل. مائية كانت أم كيماوية. وتؤدي هذه الحروق إلى آلام وإلى تلف ما، متفاوت

من حيث درجاته، في الأنسجة، أو إلى وجود فقاعات جلدية، أو تورم. وفي المعالجة، يجب

اللجوء الخطوات الآتية:

التخفيف من انتشار الحرارة والألم والتورّم، بوضع المنطقة المحترقة تحت ماء بارد جار، أو

غمرها بالماء البارد ملدة عشر دقائق على الأقل.



إزالة أية خواتم أو ساعات أو أحزمة أو قطع قماش ضاغطة، بهدوء عن المنطقة المصابة، قبل أن يظهر عليها الانتفاخ.

تغطية المنطقة المصابة بقطعة قماش نظيفة. ويفضل أن تكون معقمة وغير رقيقة. يمكن تغطية الوجه المحترق بقناع من الشاش، مع قطع فتحات فيه لمساعدة المصاب على التنفس.

عدم اللجوء إلى إزالة الفقاعات أو أي شيء ملتصق بالحرق. عدم وضع المحاليل أو المراهم أو الدهون على المنطقة المصابة. وفي حالة الحروق الشديدة يجب الاتصال بالاسعاف.



ماذا تفعل لمعالجة الكسور؟

تكون الإسعافات الأولية لحالات الكسور عبر ما يأتي:
ـ معالجة النزيف الشديد وصعوبة التنفس -إن وجدت-.

ـ إجراء المعالجة في الموقع.
ـ تجنب الحركة غير الالزمه.
ـ ثبيت الطرف المصاب، ووضع الجبيرة على المفصل، تحت الطرف المصاب وفوقه.



ماذا تفعل للوقاية من الصدمات الكهربائية؟

تأكد من سلامة قاطع الدورة الكهربائية بالضغط على مفتاح الاختبار شهرياً. قم بتكليف فني كهرباء مرخص فقط، لتنفيذ أية تغييرات كهربائية أو أعمال صيانة وتصليح.

لا تستعمل الأجهزة الكهربائية قرب الماء أو عندما تكون اليadan مبللةين. لا تفرط في التحميل الزائد على نقاط الكهرباء.

استبدل نقاط الكهرباء المكسورة أو المشروخة على الفور، على يد فني كهربائي مرخص. استبدل الأسلاك الكهربائية المقطوعة أو البالية بأخرى جديدة.

لا تمرر الأسلاك حول الحافات الحادة مما يؤدي إلى إزالة العازل. عند عدم استعمال أي جهاز كهربائي، اقطع عنه التيار، واحفظه في مكان آمن تجنباً للإضرار بالسلك الكهربائي.

إذا ما شاهدت شخصاً يتعرّض لصدمة كهربائية: افصل مصدر التيار الكهربائي قبل ملمس الضحية. استعمل أليافاً زجاجية أو قضيباً خشبياً، لغرض نقل الضحية بحذر بعيداً عن مصدر الماء / الكهرباء.



قم بتنفيذ إجراءات التنفس الاصطناعي + تنشيط القلب. اتصل بسيارة الإسعاف.



ماذا تفعل في الوقاية من الحرائق؟

الاتصال على رقم 997

نصائح إلى سكان المنازل

(إلى النساء) ...

- لا تتركي أية عملية طهي للطعام دون مراقبة. اطفئي كافة أجهزة الطبخ وافصليها عن المصدر في حال عدم استعمالها.
- ارتدي ملابس مناسبة عند الطبخ، وتجنبي منها ذات الأكمام الطويلة الواسعة، عند العمل قرب مصادر الحرارة.
- عند استعمالك للأجهزة الكهربائية، لا تفطري في تحمل نفقات المصدر المقاييس أكثر من طاقتها.
- تأكدي من حالة الأسلاك (الخاصة بالأجهزة الكهربائية والإنارة... إلخ) واستعيني بفنين مرخصين لإصلاح المهزئة منها أو المتشققة.
- لا ترمي الفحم المشتعل والجمر، في المكان المخصص للنفايات المنزلية، دون إطفائها أولاً.
- حافظي على نظافة فرن الطبخ في كل الأوقات.
- لا تقومي بتخزين أيّة مواد قابلة للاشتعال قرب مصادر النار.
- لا تتركي الأشياء غير المستعملة خارج المسكن، إذ يجب التخلص منها، فهي قد تشكّل مصدر خطر لاندلاع حريق.

- منعوا الأطفال الصغار من التسبّب في اندلاع الحريق، وأبعدوا دائمًا عن متناول أيديهم أغوات الثقب والولاعات والشمعون، ولا تسمحوا لهم باللعبة بمثل هذه المواد، وبدلًا من ذلك يجب تعليمهم بشأن أخطار الحريق.
- لا تهملوا مراقبة أطفالكم أثناء لهوهم بالألعاب النارية.
- احفظوا هذه الألعاب في صندوق مغلق، وبعيدًا عن النيران.
- عند محاولة إشعال فتائلها، يجب الابتعاد عنها لمسافة ذراع. وتلافي تكرار محاولة الإشعال مرة ثانية.
- لا يجوز رمي الألعاب النارية على مواد قابلة للاشتعال.



كيف تتجنب مخاطر التعامل مع غاز المطبخ؟

- بالتهوية الجيدة:
- يجب ترك الشبابيك مفتوحة للتتهوية أثناء عملية الطهي، وعدم وضع أيّة مواد قابلة للاشتعال قرب نار جهاز الطبخ.
- بتشغيل الفرن بطريقة سليمة:
- الطريقة الصحيحة لاستخدام جهاز الطبخ، أو الفرن، هي بإشعال عود الثقب أو نافذة



اللهم (الولاعة)، مع توجيهه للهبة على عين النار، ثم تشغيل مفتاح انطلاق الغاز.

بالتأكد من عدم وجود تسرب للغاز:

يجب التأكد من كافة التوصيات (مثلاً مقبض التحكم بجهاز الطبخ ومنظم أسطوانة الغاز).

يجب وضع مادة منظفة أو محلول الصابون على خرطوم (أنبوبة) المطاط، للتأكد من عدم وجود أيّة فقاعات، بما يدلّ على وجود نقاط تسرب.

باستبدال الأجهزة التالفة:

يجب فحص أنبوبة الغاز وخرطوم الإمداد بانتظام، واستبدالهما عندما تكونان تالفتين، أو كلّ سنتين. كما يجب تبديل المنظم كلّ خمس سنوات، حسب توصيات الجهة المصنعة.

بالتخزين المناسب:

يجب حفظ أسطوانة الغاز المسال دائماً في وضع الوقوف، وبعيدياً عن المواد القابلة للاحتراق والاشتعال.. وعدم تخزين أكثر من أسطوانة احتياطية واحدة في أيّ وقت.



كاشفات الدخان:

ما هو جهاز كشف الدخان؟

هو جهاز التقاط مبرمج يصدر إنذاراً صوتيًا تلقائياً عند أول تكثّف للدخان. ويساعد في تحذير الآخرين من وجود حريق قريب.

يثبت الجهاز في السقف وعلى مقربة من غرف النوم والمطبخ. ويمكن للمقيمين في المنزل تركيب

كاشفات إضافية من أجل حماية أكبر تطال غرف المعيشة، والطعام، وغيرها، حيث يحتمل وقوع الحرائق. وتجب صيانة هذا الجهاز دوريًا، بالفحص المنتظم من جانب فنيي الصيانة المختصين.

نصائح للسلامة أثناء الحريق في المباني العامة:

- تجنب تجاوز العدد المسموح به من السكان والشاغلين، والإفراط في زيادة العبء البشري على المبني.
- تجنب إزالة أيٍ من المعدات الحيوية الخاصة بمكافحة الحرائق، مثل: خراطيم المياه، ومطافئ الحريق من الأماكن التي رُكبت فيها، والحرص على صيانتها.
- تجنب تكديس البضائع على امتداد الردهات ومخارج الطوارئ والسلام المشتركة.
- عدم اللجوء إلى إغلاق أبواب الخروج، عندما تكون المبني مشغولة، أو في حالة استعمال.

ما العمل في حالة اندلاع حريق؟

اتبع الخطوات الخمس البسيطة الآتية:

- قم بإخلاء المبني من جميع سكانه.
- أغلق الباب في مكان الحريق، لاحتواء الغاز والدخان.
- أغلق مصادر الغاز الرئيسية، إذا ما استطعت الوصول إليها، واطلب المساعدة عبر الاتصال الهاتفي بالرقم (999).
- كافح الحريق إذا ما استطعت، لكن احرص على عدم تعريض نفسك أو الآخرين للخطر.
- إذا ما وجدت نفسك مضطّرًا للهروب عبر الدخان.
 - احن جسدك وقم بالزحف على يديك وركبتيك.
 - ففي حالة الحريق، يرتفع الدخان عادة تاركًا حيزًا من الهواء النظيف على ارتفاع يتراوح ما بين 30 إلى 60 سنتيمترًا عن مستوى الأرض. لذلك، فإنَّ الزحف يساعدك على إبقاء رأسك في هذه المنطقة الآمنة، بعيدًا عن المحتوى السام للدخان.



إذا ما حاصرتك النيران...

- لا تخف ولا ترتبك، بل حافظ على هدوئك، واتبع الخطوات الآتية:
 - انتقل إلى غرفة آمنة، يفضل أن تكون مطلة على شارع.
 - أغلق الباب خلفك، وغط الفجوة الموجودة في أسفله ببطانية أو سجاده، لمنع الدخان من الدخول إلى غرفتك.



- اطلب المساعدة، واصرخ من النافذة أو الفتحات الأخرى، لإعطاء الإنذار للمارة. وانتظر وصول فرقة الإطفاء والإنقاذ.

- إذا كان لديك هاتف ثابت اتصل بالرقم (999)، وأبلغ موظف البدالة بموقعك (رقم البيت، الشقة، الطابق)، نوع الحريق وعدد الأشخاص المحاصرين.
- لا تهلك، أو تحاول القفز من المبني، ستصل المساعدة إليك خلال وقت قصير جدًا.

إذا ما اشتعلت النيران في ملابسك..

اتبع الخطوات الآتية:

- توقف... لا تهلك، ولا ترکض.
- استلق فورًا على الأرض... سواء كنت في المنزل أم خارجه، وغطّ وجهك بيديك. إنّ تغطية الوجه تساعده في منع وصول اللهب إليه وتحميته من الحرائق، كما تبعد الدخان والأبخرة من الوصول إلى الرئتين.
- تدرج باستمرار حتى ينطفى اللهب، فالتددرج يساعد في إخماد اللهب بمنع الأوكسجين عنه.

عزيزي الطالب... عزيزتي الطالبة... في حالات الطوارئ يمكنك الاتصال بالأرقام الآتية من أي مكان بدولة الإمارات.

999	الاتصال بالشرطة
998	الاتصال بالإسعاف
997	الاتصال بالدفاع المدني
996	الاتصال بحرس السواحل
911	الاتصال للإبلاغ عن أعطال الكهرباء
922	الاتصال للإبلاغ عن أعطال المياه