



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

**Privind aprobarea Regulamentului de interacțiune
între Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112
și serviciile specializate de urgență**

În temeiul prevederilor art. 8 alin. (1) din Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art.533), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă Regulamentul de interacțiune între Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență (se anexează).

Prim-ministru

PAVEL FILIP

Contrasemnează:

Ministrul economiei
și infrastructurii

Chiril Gaburici

Ministrul sănătății,
muncii și protecției sociale

Svetlana Cebotari

Ministrul afacerilor interne

Alexandru Jizdan

Anexă
la Hotărîrea Guvernului nr.
din 2018

REGULAMENT **de interacțiune între Serviciul național unic pentru apelurile** **de urgență 112 și serviciile specializate de urgență**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește modul de interacțiune operațională dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare denumit – Serviciul 112) și serviciile specializate de urgență din cadrul Serviciului de asistență medicală urgentă, Inspectoratului General al Poliției, Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, în vederea asigurării intervenției imediate pentru soluționarea situațiilor de risc direct pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediu.

2. Interacțiunea operațională se realizează la nivelul Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și dispeceratelor serviciilor specializate de urgență.

3. Interacțiunea se realizează prin intermediul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 (în continuare – SIA al Serviciului 112), prin canale de comunicare dedicate, sigure și redundante, utilizând în acest sens diferite trasee și tehnologii la standarde nu mai jos decât cele utilizate la nivelul serviciilor specializate de urgență.

4. Interacțiunea dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență are un caracter permanent și se dezvoltă în funcție de evoluția tehnologiilor, experiența acumulată, transformările instituționale și operaționale.

5. Serviciul 112 precum și serviciile specializate de urgență nu vor percepe tarife/plăți pentru serviciul de interacțiune în vederea organizării intervenției în scopul soluționării situațiilor de urgență.

6. În sensul prezentului Regulament următoarele noțiuni se definesc astfel:

apeluri non-urgente – apeluri parvenite la numărul 112 care nu necesită intervenția imediată a serviciilor specializate de urgență;

dosar de caz – dosar electronic din cadrul SIA al Serviciului 112 care include fișa apelului de urgență și fișa de caz;

fișa apelului de urgență – formular electronic din cadrul SIA al Serviciului 112, completat de operatorul Serviciului 112, care include totalitatea

datelor acumulate în rezultatul preluării și procesării apelului de urgență de către Serviciul 112;

fișa de caz – formular electronic din cadrul SIA al Serviciului 112, completat de dispecerul serviciului specializat de urgență, care include totalitatea datelor acumulate referitor la situația de urgență și rezultatele intervenției;

intervenție – acțiune imediată întreprinsă de serviciile specializate de urgență pentru soluționarea unei situații de urgență;

situație de urgență - incident care prin amploare și intensitate prezintă un pericol imediat asupra vieții sau sănătății persoanelor, proprietății sau a mediului înconjurător, care a provocat pierderea de viață, daune sănătății, proprietății sau a mediului, ori există o probabilitate sporită de degradare a situației ce poate cauza pericol imediat asupra vieții, sănătății, proprietății sau a mediului, iar pentru restabilirea stării de normalitate este necesară întreprinderea unor măsuri și acțiuni urgente, alocarea resurselor de intervenție;

situație de urgență complexă – situație de urgență care presupune intervenția comună și coordonată a două sau mai multe servicii specializate de urgență.

7. În cuprinsul prezentului Regulament, de asemenea sunt aplicabile, noțiunile definite în Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 și Hotărârea Guvernului nr. 244 din 3 martie 2016 cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare - Hotărârea Guvernului nr. 244 din 3 martie 2016).

II. DELIMITAREA ATRIBUȚIILOR ÎNTRE SERVICIUL 112 ȘI SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ

8. Serviciul 112 are următoarele atribuții principale:

a) dotează locurile de muncă ale Serviciului 112 și ale dispecerilor serviciilor specializate de urgență cu terminale de lucru și le conectează la Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;

b) asigură funcționarea SIA al Serviciului 112 prin utilizarea canalelor de comunicații dedicate, sigure și redundante, utilizând în acest sens diferite tehnologii la standarde nu mai jos decât cele utilizate la nivelul serviciilor specializate de urgență;

c) oferă serviciilor specializate de urgență posibilitatea de realizare a funcțiilor de dispecerizare, prin includerea în Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 a sistemelor de comunicații ale serviciilor specializate de urgență (canale de comunicații TETRA, telefonie fixă, mobilă, sisteme de monitorizare GPS a resurselor și alte sisteme de comunicații);

d) asigură, în regim de lucru permanent, recepționarea, gestionarea și procesarea apelurilor de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova;

e) asigură completarea fișelor apelurilor de urgență cu datele prevăzute la pct. 20 din Conceptul tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului

național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 244 din 03 martie 2016, și transmiterea acestora serviciilor specializate de urgență;

f) în scopul acordării asistenței informaționale serviciilor specializate de urgență antrenate în soluționarea situațiilor de urgență, asigură, prin intermediul SIA al Serviciului 112, interacțiunea cu alte sisteme informaționale prevăzute la pct. 22 din Hotărârea Guvernului nr. 244 din 3 martie 2016;

g) asigură centralizarea, stocarea și accesul (conform atribuțiilor fiecărui serviciu specializat de urgență stabilite de actele normative în vigoare) la datele gestionate în cadrul SIA al Serviciului 112.

9. Serviciile specializate de urgență au următoarele atribuții principale:

a) asigură, în regim de lucru permanent, preluarea fișelor apelurilor de urgență transmise de Serviciul 112 și gestionarea situațiilor de urgență;

b) asigură elaborarea clasifcatoarelor evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență, precum și a ghidurilor de interviu și a planurilor de acțiuni cu înaintarea acestora spre aprobare către autoritățile centrale de specialitate;

c) asigură intervențiile în scopul soluționării situațiilor de urgență;

d) asigură completarea fișei de caz cu informații privind situația de urgență și rezultatele intervenției personalului (echipajului) de intervenție;

e) cooperează cu toate serviciile specializate de urgență participante la soluționarea situației de urgență, precum și cu alte servicii auxiliare (gazoduct, distribuie a energiei electrice, apeduct-canalizare, termoficare, transport public și căi de comunicație, alte servicii care pot fi implicate în soluționarea situațiilor de urgență);

f) actualizează conform competenței datele din Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;

g) asigură rolul de coordonator al gestionării situațiilor de urgență complexe, conform competențelor stabilite de clasifcatoarele evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență;

h) în cazul coordonării gestionării situațiilor de urgență complexe, asigură cooperarea și sincronizarea acțiunilor serviciilor specializate de urgență implicate, precum și transmiterea informației și datelor despre caz către toate serviciile specializate de urgență implicate.

III. RECEPȚIONAREA APELURILOR DE URGENȚĂ DE CĂTRE SERVICIUL 112 ȘI TRANSMITEREA FIȘELOR APELURILOR CĂTRE SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ

10. Serviciul 112 întreprinde următoarele acțiuni:

a) recepționează, în regim de lucru permanent, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână apelurile de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova;

b) înregistrează automat apelurile de urgență;

c) identifică numărul de telefon de la care s-a apelat;

- d) identifică natura/tipul cazului;
- e) determină locul incidentului;
- f) stabilește circumstanțele și categoria situației de urgență;
- g) accesează, după caz, bazele de date de abonați ale furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice mobile, fixe sau bazate pe tehnologia VoIP;
- h) procesează apelurile de urgență, asociază la apelul de urgență datele relevante din alte resurse și sisteme informaționale de stat, întocmește fișa apelului de urgență;
- i) identifică serviciul (serviciile) specializate de urgență care urmează să intervină pentru soluționarea situației de urgență;
- j) transmite automat apelurile de urgență și datele asociate (fișa apelului de urgență cu numărul de identificare atribuit de Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112) către dispeceratele serviciilor specializate de urgență din raza respectivă de acțiune, potrivit responsabilităților stabilite în clasificatoarele evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență;
- k) solicită de la apelant informații despre situația de urgență;
- l) identifică numele apelantului, stabilește adresa fizică a postului telefonic, localizarea geografică a echipamentului terminal mobil, în vederea confirmării veridicității apelului și a informației recepționate (în cazul în care informația nu parvine în mod automat, verificarea se face prin căutarea în resursele și sistemele informaționale sau prin interviu cu apelantul);
- m) primește de la serviciile specializate de urgență, prin intermediul SIA al Serviciului 112, informațiile privind evoluția situațiilor de urgență și rezultatul intervențiilor;
- n) centralizează, stochează și pune la dispoziția autorităților abilitate informația privind rezultatul intervențiilor.

11. Serviciul 112 preia apelurile în ordinea parvenirii acestora.

12. Prin solicitarea confirmării unor date și în baza interviului cu apelantul, Serviciul 112 identifică dacă apelul recepționat reprezintă sau nu o situație de urgență.

13. Urmare a interviului cu apelantul și în baza clasificatoarelor evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență, Serviciul 112 stabilește categoria situației de urgență și serviciile specializate de urgență necesare pentru soluționarea acesteia.

14. După completarea fișei apelului de urgență, Serviciul 112 face transferul acesteia, conform clasificatoarelor evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență, către serviciul specializat de urgență relevant, sau în cazul în care este necesară intervenția mai multor servicii specializate de urgență, către serviciile specializate de urgență relevante, în funcție de natura incidentului și de consecințele acestuia.

15. În caz de necesitate, Serviciul 112 poate include pentru audiere dispecerul serviciului specializat de urgență, la momentul realizării interviului cu apelantul.

16. În cazul urgențelor complexe, cu participarea mai multor servicii specializate de urgență, Serviciul 112 poate conecta în regim de conferință serviciile specializate de urgență care au competențe în soluționarea situației de urgență.

17. Prelucrarea și transferul apelului precum și a datelor asociate acestuia către serviciul/serviciile specializate de urgență relevante se realizează de către Serviciului 112 într-un termen mediu ce nu va depăși 40 secunde din momentul recepționării apelului.

18. În cazul apelurilor non-urgente, Serviciul 112 poate pune în așteptare aceste apeluri și prelua următoarele apeluri care se află în așteptare.

19. În cazul mai multor apeluri de urgență care se referă la aceeași situație de urgență, Serviciul 112 se asigură că apelantul raportează același incident și nu unul asemănător.

20. Dacă apelul se referă la aceeași situație de urgență, Serviciul 112 informează apelantul că acest caz de urgență este înregistrat și este în proces de soluționare.

21. Informația despre apelurile repetate pe o situație de urgență deschisă, se înregistrează în dosarul de caz.

22. Serviciul 112 alege scenariul în corespundere cu parametrii situației de urgență, introduși în fișa apelului de urgență.

IV. PRELUAREA DE LA SERVICIUL 112 A APELURILOR DE URGENȚĂ ȘI A FIȘELOR APELURILOR DE CĂTRE SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ ȘI ORGANIZAREA INTERVENȚIILOR

23. În vederea soluționării situațiilor de urgență, serviciile specializate de urgență întreprind următoarele acțiuni:

a) preiau, prin intermediul SIA al Serviciului 112, în regim de lucru permanent, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, apelurile de urgență și fișele apelurilor de urgență transmise de Serviciul 112, într-un termen mediu ce nu va depăși 5-10 secunde, conform competențelor, și după necesitate, preiau și legătura de voce cu apelantul;

b) alertează imediat personalul (echipajul) de intervenție din zona de responsabilitate conform datelor specifice situației de urgență;

c) menține legătura cu personalul (echipajul) de intervenție dislocat la locul solicitării intervenției utilizând resurse proprii de comunicație din dotare și Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;

d) asigură gradul corespunzător de intervenție prin aplicarea procedurilor de soluționare a situației de urgență;

e) asigură mijloacele tehnice și personalul necesar soluționării situației de urgență;

f) cooperează cu serviciile specializate de urgență implicate în soluționarea situației de urgență.

g) documentează situația de urgență cu date specifice în Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;

h) transmite pentru arhivare către Serviciul 112 informația privind evoluția situației de urgență și rezultatul intervenției.

24. În cazul de necesitate, dispecerul serviciului specializat de urgență intervine în discuție cu apelantul și menține, prin intermediul SIA al Serviciului 112 sau prin mijloace proprii de comunicații, legătura cu cel aflat în situația de urgență, în scopul actualizării informației, acordării de consultații și îndrumări necesare.

25. În cazul în care un apel de urgență transmis de Serviciul 112 către un serviciu specializat de urgență se dovedește a fi de competența altui sau altor servicii specializate de urgență, serviciul specializat de urgență care a primit apelul de Serviciul 112 are obligația să-l transfere către serviciile specializate de urgență identificate pentru soluționarea situației de urgență.

V. CONFIDENȚIALITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL COLECTATE ȘI STOCATE DE LA APELANȚI

26. Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență au obligația să asigure confidențialitatea și securitatea informației și datelor cu caracter personal colectate și stocate de la apelanți în procesul preluării, prelucrării, transmiterii apelurilor de urgență către serviciile specializate de urgență.

27. Serviciile specializate de urgență au acces la toată informația pe cazul de urgență gestionat, pînă la transmiterea dosarului de caz în arhiva SIA al Serviciului 112.

28. După transmiterea dosarului de caz în arhiva SIA al Serviciului 112, Serviciile specializate de urgență au acces la informația despre cazurile gestionate în conformitate cu drepturile de acces stabilite de actele normative.

29. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu cerințele actelor normative în domeniu.

30. În vederea asigurării confidențialității și securității informației și datelor cu caracter personal, Serviciul 112 expediază fișa apelului de urgență pe canal securizat către serviciile specializate de urgență.

VI. RESPONSABILITĂȚI

31. Pentru nerespectarea prevederilor prezentului Regulament, Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență poartă răspundere în conformitate cu legislația.

32. Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență în scopul asigurării interacțiunii participă la efectuarea testelor, colaborează în procesul de soluționare a disfuncționalităților și incompatibilităților identificate.

33. Pentru realizarea prevederilor prezentului Regulament, Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență pot încheia acorduri suplimentare.

Notă informativă
la proiectul hotărîrii Guvernului privind aprobarea Regulamentului
de interacțiune dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și
serviciile specializate de urgență

Proiectul hotărîrii Guvernului privind aprobarea Regulamentului de interacțiune dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență a fost elaborat în temeiul prevederilor art. 8 alin.(1) din Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.

La momentul actual asigurarea unei interacțiuni eficiente dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență este una din prioritățile care urmărește obiectivul de a asigura un nivel sporit de siguranță și protecție a populației pe întreg teritoriul țării în situațiile de urgență.

Menționăm că Serviciul 112 este organizat ca o structură integrată, în care Centrele de preluare a apelurilor de urgență (din cadrul Serviciului 112) recepționează apelurile de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, localizează terminalul apelantului în baza informației parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice și a informației comunicate de apelant, analizează, prin intermediul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112, informația obținută și transmit către dispeceratele serviciilor specializate de urgență relevante apelul și datele asociate solicitării de intervenție. Respectiv, Serviciul 112 completează și transmite, iar serviciile specializate de urgență (conform competențelor) preiau fișa apelului de urgență și întreprind acțiuni imediate privind organizarea intervenției la solicitările parvenite.

Aprobarea Regulamentului este necesară, reieșind din faptul că modelul de implementare a numărului de urgență european 112 în Republica Moldova, stabilit în Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, presupune o strînsă interacțiune a mai multor autorități și structuri (Serviciul 112 (CPAU), dispeceratele serviciilor specializate de urgență).

Proiectul Regulamentului conține reglementări privind:

- Delimitarea atribuțiilor între Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență;
- Atribuțiile Serviciului 112 privind recepționarea apelurilor de urgență și transmiterea fișelor apelurilor către serviciile specializate de urgență;
- Atribuțiile serviciilor specializate de urgență privind preluarea fișelor apelurilor de urgență și organizarea intervențiilor;
- Confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Reieșind din cele menționate, considerăm necesar aprobarea Regulamentului de interacțiune dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență, care va constitui baza normativ – juridică privind colaborarea și interacțiunea dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență.

Secretar General de Stat



Iulia COSTIN