



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 17 жовтня 2012 р. № 1031

Київ

Про затвердження Порядку функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112

Відповідно до частини другої статті 5 Закону України “Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112” Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Затвердити Порядок функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, що додається.

2. Міністерству надзвичайних ситуацій:

погодити із заінтересованими центральними органами виконавчої влади технічну документацію щодо створення та впровадження системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 у частині взаємодії оперативно-диспетчерських служб, що належать до сфери їх управління, з центрами екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112;

разом з Міністерством внутрішніх справ, Міністерством охорони здоров'я, Міністерством енергетики та вугільної промисловості, Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства забезпечити впровадження системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112.

3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем підписання членами міжвідомчої робочої групи з питань створення та впровадження системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, утвореної згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28 травня 2008 р. № 770, акта введення в експлуатацію зазначеної системи.

Прем'єр-міністр України

М.АЗАРОВ

Інд. 70

ПОРЯДОК
функціонування системи екстреної допомоги населенню
за єдиним телефонним номером 112

1. Цей Порядок визначає механізм функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі - система 112).

2. У цьому Порядку під терміном “центр екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112” слід розуміти підрозділ, утворений у складі територіального органу МНС, який за допомогою програмно-апаратного комплексу та телекомунікаційних мереж забезпечує приймання та оброблення екстрених викликів, передачу інформації про них відповідним оперативно-диспетчерським (диспетчерським) службам аварійно-рятувальних та аварійних служб, правоохоронних органів, центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, інших закладів охорони здоров'я системи екстреної медичної допомоги (далі - оперативно-диспетчерські служби), які доводять її до відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню для надання такої допомоги.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законах України “Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112”, “Про екстрену медичну допомогу”, “Про телекомунікації” та інших нормативно-правових актах.

3. Основними завданнями системи 112 є:

1) приймання та оброблення екстрених викликів;

2) збір інформації про екстрені ситуації;

3) забезпечення організації надання екстреної допомоги населенню у разі загрози виникнення або виникнення екстреної ситуації;

4) передача інформації про екстрені ситуації відповідним оперативно-диспетчерським службам, які доводять її до відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню для надання такої допомоги;

5) забезпечення інформаційної взаємодії служб екстреного виклику з метою організації надання екстреної допомоги населенню;

6) отримання від оперативно-диспетчерських служб інформації про реагування на екстрену ситуацію;

7) отримання від операторів телекомунікацій інформації про номер телефону, з якого здійснюється екстрений виклик, а також місцезнаходження абонента мережі рухомого (мобільного) зв'язку або адресу встановлення телефону (таксофону) фіксованого зв'язку;

8) забезпечення аудіозапису екстрених викликів, ведення реєстру екстрених викликів, видача інформації про них на запит відповідно до Закону України “Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112”;

9) захист інформації, що обробляється у системі 112.

4. Основні завдання системи 112 виконуються центрами екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі - центри 112), утвореними у складі територіальних органів МНС у Автономній Республіці Крим, областях, мм. Києві та Севастополі, оперативно-диспетчерськими службами та підрозділами екстреної допомоги населенню.

5. Центр 112 у своїй діяльності керується положенням про нього, затвердженим МНС.

6. Оперативно-диспетчерські служби та підрозділи екстреної допомоги населенню у своїй діяльності керуються Законами України “Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112”, “Про правові засади цивільного захисту”, “Про пожежну безпеку”, “Про міліцію”, “Про житлово-комунальні послуги”, “Про екстрену медичну допомогу”, Основами законодавства України про охорону здоров’я, положеннями (статутами) про них, затвердженими центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, до сфери управління яких вони належать, та іншими нормативно-правовими актами.

7. Забезпечення функціонування системи 112 та управління нею здійснюються підрозділом з питань забезпечення функціонування системи 112 апарату МНС.

8. Центри 112 здійснюють цілодобове приймання екстрених викликів, їх реєстрацію та оброблення, передачу інформації про екстрену ситуацію відповідним оперативно-диспетчерським службам, які доводять її до відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню для надання такої допомоги.

Взаємодія центрів 112 з оперативно-диспетчерськими службами та підрозділами екстреної допомоги населенню здійснюється згідно з Регламентом проходження інформації у системі 112 (додаток 1).

9. У разі надходження екстреного виклику безпосередньо до оперативно-диспетчерської служби диспетчер приймає, реєструє та обробляє інформацію про екстрену ситуацію, доводить її до відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню для надання такої допомоги та надсилає інформацію до центру 112, передбачену пунктом 4 Регламенту проходження інформації у системі 112.

10. Організація основних та резервних каналів передачі інформації для взаємодії центрів 112 з оперативно-диспетчерськими службами, їх налаштування та утримання здійснюються МНС.

Центральні та місцеві органи виконавчої влади і органи місцевого самоврядування здійснюють підключення каналів передачі інформації від центрів 112 до оперативно-диспетчерських служб, які належать до сфери їх управління, а також організацію таких каналів від оперативно-диспетчерських служб до підрозділів екстреної допомоги населенню, які належать до сфери їх управління.

Організація каналів передачі інформації для взаємодії центрів 112 з оперативно-диспетчерськими службами підприємств незалежно від форми власності здійснюється МНС разом з центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування і такими підприємствами.

11. У разі неможливості прийняття центром 112 екстреного виклику такий виклик приймає інший центр 112, визначений в автоматичному режимі.

12. Ведення обліку екстрених викликів, формування статистичної звітності про них та переліку оперативного-диспетчерських служб, забезпечення зберігання інформації про екстрені виклики здійснюються центрами 112.

13. Основними завданнями підрозділу з питань забезпечення функціонування системи 112 апарату МНС є:

1) визначення напрямів технічного розвитку та модернізації системи 112 з урахуванням новітніх розробок у сфері телекомунікацій та інформатизації;

2) підготовка пропозицій щодо фінансового та матеріально-технічного забезпечення центрів 112;

3) здійснення контролю за:

функціонуванням центрів 112;

організацією технічного і програмного супроводження програмно-апаратних комплексів центрів 112, їх модернізацією;

підготовкою, перепідготовкою та підвищенням кваліфікації працівників центрів 112;

впровадженням стандартів та виконанням інших нормативних актів щодо функціонування системи 112;

4) організація:

взаємодії МНС з центральними та місцевими органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування щодо забезпечення функціонування системи 112;

підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників центрів 112;

підвищення кваліфікації диспетчерів оперативного-диспетчерських служб з питань взаємодії служб з центрами 112;

5) розроблення разом із заінтересованими центральними органами виконавчої влади стандартів та інших нормативних актів щодо функціонування системи 112;

6) узагальнення статистичної звітності центрів 112 про екстрені виклики та реагування на них;

7) забезпечення функціонування системи 112 у межах повноважень МНС.

14. Право доступу до реєстру екстрених викликів мають визначені працівники центрів 112 та підрозділу з питань забезпечення функціонування системи 112 апарату МНС, а також визначені працівники центральних органів виконавчої влади, у підпорядкуванні яких перебувають відповідні оперативного-диспетчерські служби, для забезпечення контролю за якістю реагування на екстрені виклики.

15. Надання інформації з реєстру екстрених викликів здійснюється в порядку, передбаченому законодавством.

16. Оператори телекомунікацій подають до центрів 112 інформацію про абонентів відповідно до законодавства.

17. Захист інформації в системі 112 здійснюється відповідно до законодавства.

18. Фінансування системи 112 здійснюється заінтересованими центральними та місцевими органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування за рахунок коштів державного і місцевих бюджетів та інших не заборонених законодавством джерел.

Додаток 1
до Порядку

РЕГЛАМЕНТ
проходження інформації у системі екстреної допомоги населенню
за єдиним телефонним номером 112

1. Цей Регламент визначає механізм проходження інформації у системі екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі - система 112).

2. Оператори телекомунікацій зобов'язані забезпечити маршрутизацію екстрених викликів до центрів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі - центри 112).

3. Оператори центрів 112:

приймають та обробляють екстрені виклики за допомогою програмно-апаратного комплексу;

збирають під час оброблення екстреного виклику інформацію про екстрену ситуацію;

класифікують екстрену ситуацію;

заповнюють електронну картку екстреної ситуації (далі - електронна картка).

4. В електронній картці зазначається така інформація:

1) дата та час прийняття екстреного виклику, номер згідно з реєстром екстрених викликів;

2) найменування центру 112, посада, прізвище та ініціали оператора, який приймає та обробляє екстрений виклик;

3) відомості про екстрений виклик:

номер телефону, з якого здійснено екстрений виклик;

адреса або місцезнаходження особи, що здійснює екстрений виклик;

класифікація екстреної ситуації;

короткий опис екстреної ситуації;

дані про попередні звернення із зазначеного телефону або від зазначеної особи;

4) найменування оперативно-диспетчерських служб, яким передається інформація про екстрену ситуацію;

5) підтвердження оперативно-диспетчерських служб про прийняття інформації про екстрену ситуацію від центру 112 та забезпечення реагування на неї:

найменування оперативно-диспетчерської служби, посада, прізвище та ініціали диспетчера, який прийняв інформацію про екстрену ситуацію та здійснює її оброблення; дата та час прийняття зазначеної інформації;

найменування підрозділу екстреної допомоги населенню, який забезпечує реагування на екстрену ситуацію; дата та час прийняття інформації про неї від оперативно-диспетчерської служби та номер її реєстрації у підрозділі;

час прибуття на місце екстреної ситуації відповідних нарядів (бригад, загонів, частин) у разі негайного реагування на екстрену ситуацію або дані про інший варіант реагування (непідтвердження інформації про екстрену ситуацію, реагування на екстрену ситуацію не належить до повноважень відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню, консультація тощо);

результати надання екстреної допомоги.

5. До електронної картки автоматично вноситься аудіозапис екстреного виклику, електронна карта з позначенням місця екстреної ситуації, а також інформація, що міститься в базах даних операторів телекомунікацій, зокрема:

для фіксованого зв'язку - абонентський номер, з якого здійснюється екстрений виклик, прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи або найменування юридичної особи, адреса пункту встановлення телефону (таксофону);

для рухомого (мобільного) зв'язку - абонентський номер, з якого здійснюється екстрений виклик, місцезнаходження особи, що здійснює екстрений виклик.

6. Після заповнення електронної картки оператор центру 112 передає її відповідним оперативно-диспетчерським службам. У разі пошкодження основних та резервних каналів передачі інформації інформація про екстрену ситуацію передається телефоном або шляхом використання наскрізного радіоканалу ультракороткохвильового діапазону.

7. Оперативно-диспетчерські служби не мають права відмовитися від прийняття інформації про екстрену ситуацію, а центри 112 - від прийняття екстреного виклику.

8. Диспетчер оперативно-диспетчерської служби приймає, реєструє та обробляє інформацію про екстрену ситуацію, а також доводить її до відповідних підрозділів екстреної допомоги населенню для надання такої допомоги.

У разі надходження інформації про екстрену ситуацію, яка не відноситься до екстреної ситуації або ліквідація якої не належить до повноважень підрозділів екстреної допомоги населенню, диспетчер оперативно-диспетчерської служби робить відповідну відмітку в електронній картці або інформує про це оператора центру 112.

9. Оперативно-диспетчерські служби зобов'язані передати інформацію про реагування на екстрену ситуацію до центру 112.

10. У разі потреби оператор центру 112 під час оброблення екстреного виклику може безпосередньо з'єднати особу, що здійснює екстрений виклик, з диспетчером оперативно-диспетчерської служби для уточнення інформації про екстрену ситуацію.

11. Електронна картка архівується та зберігається протягом трьох років у базі даних системи 112.