

# PROIECTUL CONCEPTULUI DE CREARE A SISTEMULUI NAȚIONAL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ „112”

**Autor : Mihail CERECCEA**

Universitatea Tehnică a Moldovei

**Abstract :** Crearea sistemului unic de apel, este strict necesară. Implicarea tuturor serviciilor de urgență va putea salva multe vieți. Experiența internațională ne dă numai momente îmbucurătoare.

**Cuvinte cheie:** urgență, apel de urgență, furnizor de servicii, număr unic pentru apeluri de urgență, sistem național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU), servicii operative de salvare și urgență (SODSU), centrul de prelucrare și gestiune a apelurilor de urgență, centrul de gestiune a resurselor.

Grija față de viața și sănătatea cetățenilor, păstrarea bunurilor personale și comune conduc la necesitatea reacționării rapide la amenințările apărute. În aceste scopuri autoritățile administrației publice ale RM au creat serviciile operative corespunzătoare, ce folosesc în activitatea sa de zi cu zi diverse standarde atât în domeniul platformelor tehnologice și comunicaționale, cât și în domeniul măsurilor de organizare și interacțiune. Acestea duc la dificultatea alegerii de către cetățean a serviciului și a numărului de apel în caz de urgență și, în plus, conduc la acțiuni necoordonate ale acestor servicii.

În scopul majorării vitezei de reacție la amenințările apărute, majorării eficienței de funcționare, serviciile operative de urgență existente trebuie integrate într-un sistem unic de interacțiune și coordonare pe baza creării unui sistem infocomunicațional funcțional integru și gestional, ce dispune de resurse suplimentare de mărire a fiabilității și rezistenței.

**Destinația Conceptului.** Scopul acestei Concepții îl constituie elaborarea principiilor de creare a sistemului de recepționare a apelurilor de urgență prin numărul unic „112”, pe baza creării unui Centru național de prelucrare și gestiune a apelurilor de urgență (CPGAU).

Sarcina Concepției o reprezintă definirea direcțiilor principale de creare a unui sistem național unic pentru apeluri de urgență „112” și a consecutivității de realizare a acestora în Republica Moldova.

Baza normativ-juridică în vigoare nu este suficientă pentru funcționarea eficientă a Sistemului. Este necesară elaborarea și adoptarea unui șir de Hotărâri ale Guvernului pentru determinarea ordinii de implementare și funcționare a Sistemului, bazat pe tehnologii informaționale de ultimă oră. Pentru crearea Sistemului va fi necesară introducerea modificărilor și completărilor în unele acte normative în vigoare:

1. Introducerea modificărilor și completărilor în Legea telecomunicațiilor nr. 520-XIII din 07 iulie 1995.
2. Elaborarea Hotărârii Guvernului RM „Cu privire la lista serviciilor operative de urgență, apelarea cărora va fi asigurată în mod non-stop și gratuit de către operator utilizatorului serviciilor și de stabilire a numărului unic de apelare a serviciilor operative de urgență”.
3. Introducerea modificărilor în Regulamentul ANRTI privind administrarea și gestionarea Planului Național de Numerotare.
4. Introducerea modificărilor în Regulile de prestare a serviciilor comunicaționale în ceea ce privește asigurarea conectării și a transmiterii gratuite prin rețeaua de transmitere a datelor, mesajelor și apelurilor cu privire la situații de urgență.
5. Elaborarea Regulamentului cu privire la interacțiunea operatorilor de comunicații, la achitarea serviciilor Operatorului care aduce traficul pînă la Centrul național de prelucrare și gestiune a apelurilor de urgență, precum și a traficului și serviciilor operatorului care efectuează apelul la „112”.
6. Este necesar de elaborat și de aprobat Regulile de utilizare a mijloacelor de comunicații pentru funcționarea Sistemului.

Scopul creării Sistemului este simplificarea accesării serviciilor specializate de intervenție pentru populație prin:

- unificarea modalității de contactare a acestora;
- unificarea și utilizarea în comun a resurselor instituțiilor;

- dezvoltarea instituțională și creșterea nivelului de dotare tehnică a instituțiilor implicate în intervenția la urgențe.

Sarcinile de bază ale sistemului :

- crearea unui serviciu unic pentru apeluri de urgență, cu mai multe nivele, pe tot teritoriul Republicii Moldova;
- crearea unui algoritm unic de funcționare a Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență „112”;
- crearea unui standard unic de deservire a apelurilor „112”;
- integrarea cu toate sistemele infocomunicaționale ale Republicii Moldova;
- integrarea cu infrastructura infocomunicațională europeană pentru apeluri de urgență.

Cerințele generale față de sistem :

*Principiul accesibilității* – întreaga populație poate beneficia de serviciul pentru apeluri de urgență.

*Principiul gratuității* – toate apelurile la numerele pentru apeluri de urgență sunt gratuite.

*Principiul complexității* – posibilitatea pentru populație de a realiza apeluri de urgență din orice rețea telefonică și din orice punct de pe teritoriul Republicii Moldova.

*Principiul accesului unic* – toate apelurile de urgență se realizează prin intermediul unui singur număr „112”.

*Principiul interacțiunii interdepartamentale* – în procesul de funcționare a sistemului sunt implicate diferite servicii, organizații și servicii.

*Principiul securității* – fiabilitate și siguranță de funcționare.

În scopul monitorizării permanente a situațiilor excepționale și de urgență, Sistemului național unic pentru apelurile de urgență trebuie să-i fie asigurată posibilitatea de funcționare continuă 24/7 365 zile pe an.

Apelurile parvenite în CPGAU despre incidentele apărute, sunt înregistrate automat și imediat redirecționate în subdiviziunile de dispecerat ale SODSU.

În cadrul CPGAU trebuie să existe posibilitatea tehnică de a include în discuție un specialist psiholog pentru acordarea ajutorului psihologic urgent.

Operatorul CPGAU în regim automatizat introduce în baza de date caracteristicile principale ce descriu incidentul și realizează gestiunea apelurilor (în conformitate cu instrucțiunile și regulamentele interne).

La finele activităților de reacție de către unitățile SODSU pentru soluționarea incidentului, dispeceratul SODSU este obligat să redirecționeze în CPGAU informația ce conține raportul detaliat (creat automatizat de către modulul soft al sistemului) despre acțiunile și rezultatele întreprinse pentru soluționarea incidentului.

Sistemul trebuie să dispună de posibilitatea acordării ajutorului informativ-consultațional populației în caz de situații excepționale, crearea portofoliului informațional în caz de situație excepțională cu caracter extins și să creeze rapoarte statistice în privința activităților de reacție pentru soluționarea incidentelor parvenite la CPGAU.

#### **Bibliografie:**

1. HG 1298 din 28.10.2003 cu privire la crearea Sistemului Informațional Geografic Național
2. Legea Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale Nr. 93-XVI din 05.04.2007.
3. Dispoziția de lucru nr. 129 din 18 februarie 2008 “cu privire la formarea grupului de lucru pentru crearea sistemului național unic al apelurilor de urgență”