

PROGRAMUL NAȚIONAL DE IMPLEMENTARE A SERVICIULUI DE URGENȚĂ NAȚIONAL 112

Introducere

Sporirea securității și nivelului de protecție a populației în cazul apariției pericolelor pentru viața și sănătatea persoanelor, integritatea bunurilor, constituie una din sarcinile de bază pentru asigurarea securității naționale și dezvoltării social-economice stabile a Republicii Moldova.

Un indicator important al eficienței acțiunilor serviciilor specializate de urgență (în continuare - SSU) este timpul de reacționare operativă a acestora. Micșorarea acestuia influențează direct asupra consecințelor situației de urgență (micșorarea numărului persoanelor decedate sau accidentate, precum și a prejudiciului material).

Experiența de lucru a serviciilor de urgență ne demonstrează că pentru acordarea eficientă a ajutorului în situațiile de urgență, în 10% din cazuri este necesară implicarea a două sau mai multe servicii de urgență. Nivelul insuficient de organizare a interacțiunii dintre SSU din momentul recepționării apelului de urgență pînă la acordarea ajutorului accidentaților reprezintă una din cauzele de bază a ratei de deces înalte în situațiile de urgență.

La nivel european crearea și funcționarea serviciilor de urgență a fost reglementată de mai multe acte normative. Prin decizia 91/396/CEE: Decizia Consiliului din 29 iulie 1991 privind introducerea unui număr unic european pentru apeluri de urgență, au fost stabilite cerințele de bază față de numărul unic pentru apeluri de urgență în situații de urgență "112". Aceste cerințe au fost completate de Directiva 98/10/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 1998 privind aplicarea furnizării unei rețele deschise (FRD) la telefonia vocală și la serviciul universal pentru telecomunicații într-un mediu competitiv. În conformitate cu decizia menționată, ca număr unic pentru apelarea serviciilor de urgență a fost stabilit numărul "112".

Totodată, prin Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații, a fost instituită obligația operatorilor rețelelor de comunicații electronice de a transmite automat în serviciul de urgență numărul și datele abonatului care apelează serviciile de urgență, precum și coordonatele geografice ale terminalului acestuia.

1. Identificarea problemei

1.1. Analiza situației existente

Cadrul normativ existent

Cadrul normativ privind reglementarea serviciilor de urgență:

- a) Constituția Republicii Moldova
- b) Legea cu privire la protecția civilă nr.271-XIII din 9 noiembrie 1994;
- c) Legea Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale nr. 93-XVI din 5 aprilie 2007;
- d) Legea nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112;
- e) Hotărârea Parlamentului nr. 153 din 15 iulie 2011 „Pentru aprobarea Strategiei securității naționale a Republicii Moldova”;
- f) Hotărârea Guvernului nr. 1076 din 16 noiembrie 2010 cu privire la clasificarea situațiilor excepționale și la modul de acumulare și prezentare a informațiilor în domeniul protecției populației și teritoriului în caz de situații excepționale;
- g) Hotărârea Guvernului nr. 1048 din 6 octombrie 2005 „Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea sistemului de înștiințare și transmisiuni în caz de pericol sau de apariție a situațiilor excepționale”
- h) Hotărârea Guvernului 905 din 28 iulie 2008 „Cu privire la aprobarea Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

Lista actelor juridico-normative în sfera comunicațiilor electronice

- a) Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007;
- b) Hotărârea Guvernului nr. 735 din 11.06.2002 „Cu privire la Sistemele speciale de telecomunicații ale Republicii Moldova”;

Regulamente și standarde

Cadrul juridico-normativ include, de asemenea, regulamentele și standardele tehnice în domeniul informatizării și comunicațiilor electronice, aprobate în conformitate cu legislația:

- a) Reglementarea tehnică "Procesele ciclului de viață al software-ului" RT 38370656-002:2006 (*Monitorul Oficial N95-97 din 23.06.2006*).
- b) Standardul Republicii Moldova SMV ISO CEI 15288:2009, „Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al sistemului”
- c) Standardul Republicii Moldova SM ISO/CEI 12207:2009 Ingineria sistemelor și software-ului. Procesele ciclului de viață al software-ului;

d) SM ETSI TR 102 410 V1.1.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe de bază pentru comunicații între persoanele fizice și între persoane fizice și autorități în timpul situațiilor de urgență în curs de desfășurare”;

e) SM ETSI TS 102 181 V1.2.1:2014 „Comunicații de urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/ organizații în timpul situațiilor de urgență”;

f) SM ETSI TS 102 182 V1.4.1:2014 „Comunicații de Urgență (EMTEL). Cerințe pentru comunicații între autorități/ organizații și persoane fizice, grupuri sau publicul larg în timpul situațiilor de urgență”.

Activitatea serviciilor de urgență la moment.

În Republica Moldova activează patru servicii principale de reacționare în situații de urgență, cu următoarele numere de urgență:

- 901 – Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale
- 902 – Poliția
- 903 – Serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească
- 904 – Serviciul Intervenție Gaze

Schema generală de reacționare a serviciilor de urgență.

La moment, în situațiile de urgență, poate fi apelat unul din numerele de urgență 901,902,903,904. Operatorul serviciului de reacționare urgentă, care a preluat apelul, înregistrează faptul adresării, concretizează datele persoanei, care a efectuat apelul, locul aflării acesteia, precum și detaliile privind cele întâmplate și, în dependență de tipul situației, ia decizia privind trimiterea grupului mobil de reacționare la locul incidentului sau oferă consultații persoanei la telefon. Operatorul poate ține un instructaj succint cu privire la comportamentul apelantului și întreprinderea unor măsuri pînă la sosirea grupului mobil de reacționare. Informația obținută de la apelant, în cazul luării deciziei privind reacționarea de urgență, este transmisă conducătorului grupului mobil pe suport de hîrtie sau verbal, utilizînd mijloacele radio sau legătura telefonică. La necesitate, operatorul poate transmite mesajul primit de către el și altor servicii de urgență. Fiecare serviciu își are propriile reguli și modalități de înregistrare, monitorizare și raportare privind apelurile recepționate și rezultatele reacționării.

Situația curentă în sfera comunicațiilor electronice.

Societatea informațională modernă se caracterizează printr-un nivel înalt de dezvoltare a tehnologiilor informaționale și a rețelelor de comunicații electronice și utilizarea intensă a acestora de către cetățeni, sfera business și organele puterii de stat.

În contextul creării Serviciului 112, analiza comunicațiilor electronice conține două componente. Prima componentă reprezintă starea infrastructurii de

comunicații electronice, care asigură abonatului un anumit nivel de acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, și a doua componentă reprezintă infrastructura sistemelor de comunicații electronice, care asigură legătura dintre operatorii Serviciului 112 și dispeceratele SSU.

Imaginea statistică de ansamblu a apelurilor de urgență (901, 902, 903), este prezentată în tabelul 1.

Cel mai mare trafic este înregistrat între orele 08.00 și 22.00, iar cel mai mare număr de apeluri pe oră a survenit pentru orele 18.00-22.00.

Tabelul 1. Numărul apelurilor către serviciile de urgență în anul 2014

Luna	Nr. apelurilor	Nr. minutelor	Timpul mediu al unui apel
ianuarie	136161	163618	1,20
februarie	123736	148058	1,20
martie	132310	155215	1,17
aprilie	124891	146062	1,17
mai	128436	149623	1,16
iunie	126338	147388	1,17
iulie	131977	156391	1,18
august	131801	154897	1,18
septembrie	123558	143694	1,16
octombrie	125718	146289	1,16
noiembrie	130620	161947	1,24
decembrie	137603	171625	1,25
Total	1553149	1844806	1,19

În Republica Moldova rata de penetrare a serviciilor de telefonie fixă la 100 de locuitori constituie 34%, iar numărul abonaților la 1 iulie 2015 a constituit 1 mil. 208,8mii.

La moment, majoritatea populației utilizează serviciile telefoniei mobile. În scopul îmbunătățirii calității conexiunii și extinderii ariei de acoperire, operatorii telefoniei mobile dezvoltă noi stații de bază, modernizează rețelele, orientându-se spre dezvoltarea rețelelor de „generația a treia și a patra” (3G și 4G). Tehnologiile de acces la Internet prin rețelele de telefonie mobilă concurează cu succes cu tehnologiile prin cablu.

În trimestrul II al anului 2015 numărul utilizatorilor de telefonie mobilă a constituit circa 4 mil. 370 mii, iar rata de penetrare a serviciilor - de 122,9%.

Numărul abonaților la serviciul de acces la Internet fix constituie 518,4 mii, iar numărul utilizatorilor serviciului de acces la Internet la puncte mobile (prin

intermediul telefonului mobil, prin modeme 3G, 4G) – constituie 1 mil. 691,6 mii.

Experiența țărilor străine.

Numărul 112 este numărul unic pentru apelurile de urgență în statele membre ale Uniunii Europene. Acest număr a apărut din inițiativa Suediei, în urma deciziei Consiliului Europei din 29 iulie 1991. La 26 februarie 1998, decizia a fost consolidată prin Directiva 98/10/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 1998 privind aplicarea furnizării unei rețele deschise (FRD) la telefonia vocală și la serviciul universal pentru telecomunicații într-un mediu competitiv.

În statele membre ale Uniunii Europene structura organizațională a Serviciului 112 a fost dezvoltată în funcție de particularitățile geografice și teritorial-administrative ale statelor.

În multe state ale UE, numărul 112 funcționează concomitent cu numerele de urgență care au existat pînă la crearea Serviciului 112. De exemplu, în Estonia în afară de numărul 112, este activ și numărul poliției 110. În Polonia, în afară de numărul 112, există și numerele de apelare a tuturor serviciilor de urgență: poliția (997), pompieri (998) și serviciul medical de urgență (999). În Franța în afară de numărul 112, este activ și numărul 15 (serviciul medical de urgență), 17 (poliția) și 18 (serviciul pompieri). Totodată, se poate observa o tendință proeminentă de renunțare la numerele adiționale de apelare a serviciilor de urgență în favoarea numărului unic 112, precum și introducerea numerelor adiționale, dar în scopul redirectionării către acestea a apelurilor, care nu necesită reacționare urgentă, sau care poartă un caracter informativ sau solicită implicarea serviciilor comunale.

Accesul la Serviciul 112 prin intermediul mijloacelor, diferite de cele vocale.

Această întrebare a apărut ca urmare a interesului public pentru ameliorarea accesibilității Serviciului 112 pentru persoanele cu dezabilități. În șapte state europene există asemenea mijloace: Danemarca, Spania (parțial), Luxemburg, Suedia și Marea Britanie, unde există posibilitatea de a contacta serviciile de urgență prin intermediul mesajelor SMS. În Germania, Estonia, Luxemburg și Spania (parțial) este posibil de a apela Serviciul prin intermediul faxului. În Spania se poate face legătura cu serviciile de urgență prin intermediul Internetului, iar în Marea Britanie, utilizînd terminalele specializate de transmitere a textelor. În Italia, Polonia, Slovenia și Finlanda, mijloacele alternative pentru apelarea numărului 112 (SMS, video) la momentul actual sunt supuse testării.

Apelurile în limbile străine.

23 de state membre ale Uniunii Europene dispun de posibilitatea de a procesa direct apelurile în limba engleză (cu excepția Marii Britanii și Irlandei, pentru care limba engleză este limbă maternă). Restul statelor membre ale Uniunii Europene direcționează apelurile în limba engleză la acele centre pentru

preluarea apelurilor de urgență (în continuare - CPAU) unde există personal cu calificare corespunzătoare.

Apelurile în limba franceză sunt preluate în 13 state membre (pe lângă Franța și Luxemburg). De asemenea, în 13 state membre (pe lângă Germania, Austria și Luxemburg) se procesează apelurile în limba germană. În aceste țări, deservirea apelurilor se face sau în mod direct, sau prin direcționarea apelurilor la CPAU corespunzătoare. Apelurile în limba italiană sunt preluate în patru țări, pe lângă Italia, iar apelurile în limba rusă (prin intermediul serviciului de traducători) în opt state (Cehia, Estonia, Letonia, Lituania, Polonia, România, Slovacia și Finlanda).

Unele țări dispun de posibilitatea procesării apelurilor efectuate la numărul 112 în limbile țărilor vecine. Marea Britanie, Suedia, Franța, Cehia, Polonia, Belgia, Slovacia și Italia, dispun de produse program ce permit deservirea apelurilor de urgență în mai multe limbi.

Apeluri false.

Procentajul apelurilor false în raport cu numărul total al apelurilor este diferit în țările UE. Astfel, în Malta se înregistrează mai puțin de 14%, Germania de la 1% la 25% în dependență de regiune și anotimp, Belgia 25%, Austria și Suedia 30%, Cehia și Danemarca 75%, Portugalia 77%, Slovacia 82,95%, Grecia 99%. Majoritatea apelurilor false parvin de la terminalele mobile fără cartelă SIM (în Lituania și Slovacia până la 99%), ceea ce a impus unele țări să închidă accesul la numărul 112 de la asemenea terminale. În unele țări ale UE, apelurile false se clasifică ca „tăcute” sau eronate, totuși, în prezent în UE nu există o clasificare unanim acceptată.

Lipsa în RM a Serviciului 112 ca Centru unic de prelucrare a apelurilor de urgență.

Lipsa unui Centru unic de prelucrare a apelurilor de urgență nu permite asigurarea unui acces fiabil al abonaților rețelelor de comunicații electronice la serviciile de urgență, care trebuie să mențină nivelul de securitate maxim posibil al statului și populației (cetățenilor Republicii Moldova, străinilor și apatrizilor aflați pe teritoriul țării).

Securitatea națională a Republicii Moldova este de neconceput în afara contextului de securitate europeană. Tendința Republicii Moldova de integrare în Uniunea Europeană trasează în fața organelor de conducere a țării sarcini nu numai privind armonizarea legislației Republicii Moldova cu cea europeană, dar și privind crearea structurilor organizaționale, obligatorii pentru fiecare țară a Uniunii Europene, cum este Serviciul 112.

2. Scopul și obiectivele specifice.

Scopul de bază al creării și dezvoltării Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare Serviciul 112) constituie oferirea unei interfețe unice, preluarea apelurilor de urgență de la populație după principiul

”ghișeului unic”, prelucrarea și transmiterea apelurilor și datelor asociate către dispeceratele SSU. Gestionarea structurilor și a operațiunilor de intervenție constituie sarcina dispeceratelor SSU.

Esența Serviciului 112 constă în existența în structura acestuia a CPAU destinate recepționării la numărul unic 112 a apelurilor și mesajelor urgență, prelucrarea acestora și înștiințarea operativă a tuturor SSU pertinente, ceea ce va permite de a asigura un spațiu informațional unic al SSU, de a spori operativitatea și eficiența de reacționare la situațiile de urgență, de a micșora numărul persoanelor decedate sau accidentate, precum și de a micșora prejudiciul material produs în situațiile de urgență.

Crearea Serviciului 112 în Republica Moldova urmărește atingerea următoarelor obiective specifice:

- creșterea nivelului de protecție a populației în situații de urgență;
- organizarea unui complex de măsuri, care asigură accelerarea reacționării și îmbunătățirea interacțiunii SSU în cazul apelurilor, mesajelor de urgență din partea populației;
- organizarea apelării serviciilor de urgență după principiul „ghișeului unic”, care permite persoanei de a apela un singur număr 112;
- reducerea timpului de reacționare a SSU la apelurile din partea populației;
- micșorarea pagubelor materiale și a efectelor social negative ale acestora asupra populației în cazul situațiilor de urgență;
- optimizarea solicitării dispeceratelor SSU prin ”filtrarea” apelurilor abuzive sau false parvenite;
- creșterea eficienței acțiunilor de preîntâmpinare a situațiilor de urgență;
- crearea unui instrument de monitorizare a acțiunilor SSU;
- armonizarea modalității de apelare a serviciilor de urgență în conformitate cu actele normative ale Uniunii Europene.

Serviciul 112 trebuie să asigure interacțiunea informațională cu SSU, lista cărora se stabilește de către Guvernul Republicii Moldova, și anume:

- Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească;
- Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale;
- Inspectoratul General de Poliție.

Totodată, la prima etapă de funcționare a Serviciului 112 se păstrează posibilitatea de a contacta direct SSU la numerele: 901, 902, 903 și 904.

3. Acțiunile necesare pentru crearea Serviciului 112.

3.1. Descrierea Serviciului 112 creat

Funcțiile, drepturile și atribuțiile Serviciului

Capacitățile funcționale ale Serviciului 112 și spectrul de servicii acordate populației este determinat de standardele naționale și europene în domeniu. La prima etapă, funcția de bază a Serviciului 112 este recepționarea apelurilor de urgență de la populație, interogarea primară a apelantului, procesarea apelurilor de urgență, asocierea la apel a datelor relevante din alte resurse și sisteme informaționale, localizarea geografică a apelantului, alertarea SSU și punerea la dispoziția acestora a datelor relevante privind apelurile de urgență parvenite la numărul 112. Totodată, Serviciul 112 va monitoriza faptul de recepționare de către dispeceratele SSU a solicitărilor de intervenție parvenite din partea Serviciului 112, faptul intervenției SSU, precum și fixarea informației privind măsurile întreprinse de echipajele de intervenție ale acestora. Intervențiile la situațiile de urgență sunt organizate și coordonate exclusiv de către SSU.

Schema generală de reacționare urgentă

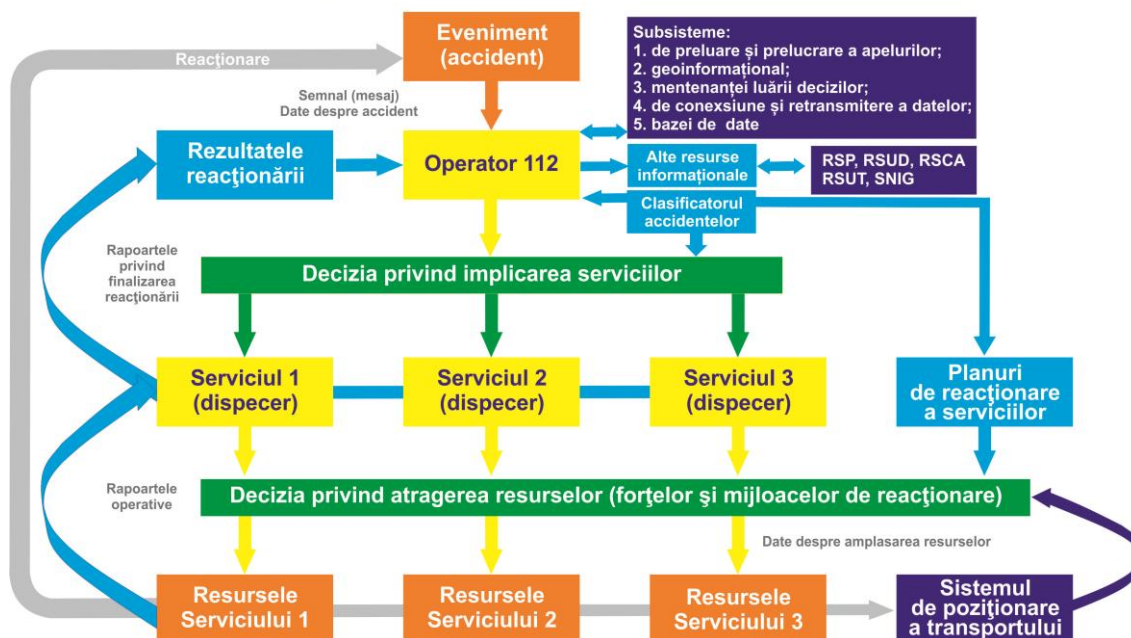


Figura 1. Schema generală de reacționare urgentă

Structura organizațională a Serviciului 112

Serviciul 112 va fi organizat în conformitate cu standardele ETSI (European Telecommunications Standards Institute) și recomandările EENA (European Emergency Number Association). Serviciul 112 va prelua apelurile de urgență parvenite la numărul 112 pe întreg teritoriul Republicii Moldova și va fi organizat ca o structură aparte cu statut de instituție publică.

Apelurile de urgență vor fi recepționate și prelucrate de către două CPAU ale Serviciului 112 și vor fi transmise către dispeceratele SSU conform competenței. Fiecare Centru va îndeplini funcția de Centru de rezervă în raport cu celălalt Centru. În cazul imposibilității unui Centru de a-și îndeplini atribuțiile stabilite sau în cazul când capacitatea de funcționare a sistemului informațional și de

comunicații electronice va fi limitată și nu va permite deservirea calitativă a traficului apelurilor parvenite conform normativelor stabilite, atunci tot traficul apelurilor sau o parte a acestuia va fi redirecționat automat către celălalt Centru.

Fiecare CPAU al Serviciului 112 va fi interconectat cu dispeceratele Centrului Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, Inspectoratului General al Poliției prin conexiuni ale sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112.

Conform estimărilor efectuate după modelul Erland C (modelul este folosit pentru calculul numărului centrelor pentru preluarea apelurilor), în condițiile în care: - în țară timp de oră sunt înregistrate mai puțin de 300 de apeluri sau adresări către serviciile de urgență (datele din raportul Moldtelecom pentru anul 2014), - durata medie a convorbirii constituie mai puțin de 130 secunde, - timpul mediu de prelucrare a apelului constituie 30 secunde, durata medie de reținere a răspunsului la apel constituie 20 secunde, atunci numărul operatorilor pentru un schimb constituie 17 persoane pe țară, în condiții de încăcătură maximă.

3.2. Infrastructura informațională și de comunicații electronice a Serviciului 112

Infrastructura informațională și de comunicații electronice (în continuare IICE)

Prin infrastructură informațională și de comunicații electronice se subînțelege totalitatea interconectată de produse program și mijloace tehnice.

IICE poate fi divizată în următoarele părți componente:

- infrastructura de comunicații electronice, care reprezintă un complex tehnic și de produse program pentru asigurarea transmiterii datelor;
- infrastructura de păstrare a informației, care reprezintă un complex tehnic de produse program pentru asigurarea păstrării informației;
- infrastructura aplicațiilor pentru utilizatori, care reprezintă un complex tehnic și de produse program pentru asigurarea automatizării întregului ciclu tehnologic de recepționare, prelucrare și transmitere a informației privind apelurile de urgență.

Ultimele două părți ale IICE reprezintă sistemul informațional automatizat (SIA) al Serviciului 112.

Complexul tehnic și de produse program al Serviciului 112 va asigura legătura între operatorii CPAU și operatorii SSU.

Complexul tehnic și de produse program al Serviciului 112 este compus din următoarele subsisteme informaționale de bază care asigură colectarea, procesarea, păstrarea și transmiterea datelor:

- Subsistemul de recepționare și prelucrare a apelurilor;

- Subsistemul de stocare și actualizare a bazelor de date;
- Subsistemul de suport al luării deciziei;
- Subsistemul geografic informațional;
- Subsistemul asigurării tehnice;
- Subsistemul de asigurare a securității informaționale;

Subsistemul de recepționare și prelucrare a apelurilor (mesajelor despre situațiile de urgență), inclusiv și sistemul înregistrare voce, este destinat recepționării și prelucrării apelurilor (mesajelor despre situațiile de urgență), parvenite către Serviciul 112. CPAU al Serviciului 112 constituie baza organizațională a subsistemului respectiv, unde are loc recepționarea și prelucrarea apelurilor parvenite la numărul „112”.

Subsistemul de stocare și actualizare a bazelor de date, prelucrează informația despre apelurile primite (mesajelor despre situațiile de urgență) și asigură posibilitatea de accesare a informației despre situațiile de urgență din arhiva în regim operativ;

Subsistemul de suport al luării deciziei este destinat pentru asigurarea informațională a conducerii și operatorilor Serviciului 112 în procesul exercitării funcțiilor și luării deciziilor. Acesta subsistem cuprinde diferite tipuri de chestionare sau indicii pentru tot felul de situații, care sunt utilizate în procesul de luare a deciziilor.

Subsistemul permite selectarea sau crearea scenariilor tipice ale acțiunilor operatorilor și includerea acestora în interfețele utilizatorilor, controlul faptului înregistrării apelurilor parvenite pe același caz, pregătirea mesajelor privind situația de urgență pentru diferite structuri și instituții de stat, crearea și actualizarea chestionarelor și clasificatoarelor, recepționarea și evidența informației parvenite din alte sisteme informaționale, controlul faptului prezentării de către SSU a informației privind rezultatul intervențiilor.

Subsistemul geografic informațional, asigură localizarea geografică a terminalului apelantului, în baza hărților electronice și conține informații referitor la caracteristicile teritoriului cum ar fi: datele administrativ-teritoriale, adresele, datele natural-geografice, social-demografice, economice și altele; oferă posibilitatea de a soluționa problemele ce țin de localizare (determinarea coordonatelor sau căutarea și poziționarea obiectelor conform adresei), precum și de a crea interpelări ținând cont de poziționarea obiectelor în spațiu, de a determina caracteristicile obiectelor în raza dată, de a modela situații complexe, precum și interacționează cu subsistemele furnizorilor de comunicații electronice de localizare geografică a terminalului apelantului.

Subsistemul asigurării tehnice asigură înregistrarea și prelucrarea semnalelor sistemelor care monitorizează starea obiectelor infrastructurii tehnice,

precum și formarea și gestionarea listei numărului necesar de piese de schimb, componente, dispozitive, instrumente și materiale de consum.

Evidența echipamentelor, instrumentelor, pieselor de schimb, necesare unităților tehnice.

Subsistemul de asigurare a securității informaționale este destinat pentru protecția informației și mijloacelor de prelucrare a acesteia în SIA al Serviciului 112.

Infrastructura de comunicații electronice a Serviciului 112 este formată pe baza infrastructurii rețelei de comunicații electronice publice, care cuprinde rețeaua de telefonie fixă urbană și rurală, rețelele operatorilor de telefonie mobilă, rețelele furnizorilor de Internet (rețeaua IP), și include propriul sistem informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112.

Pentru rețelele de telefonie mobilă trebuie realizată funcția asociată serviciului LBS (location-based service), care permite cu exactitate înaltă determinarea zonei terminalului mobil al apelantului. Serviciul LBS permite determinarea coordonatelor terminalului mobil utilizând informația de la stațiile de bază ale rețelelor celulare. Posibilitatea similară trebuie prevăzută pentru terminalele, ce utilizează tehnologia VoIP.

Experiența internațională de dezvoltare a sistemelor de comunicații electronice a demonstrat că utilizarea echipamentului bazat pe tehnologia IP este calea de perspectivă privind dezvoltarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112.

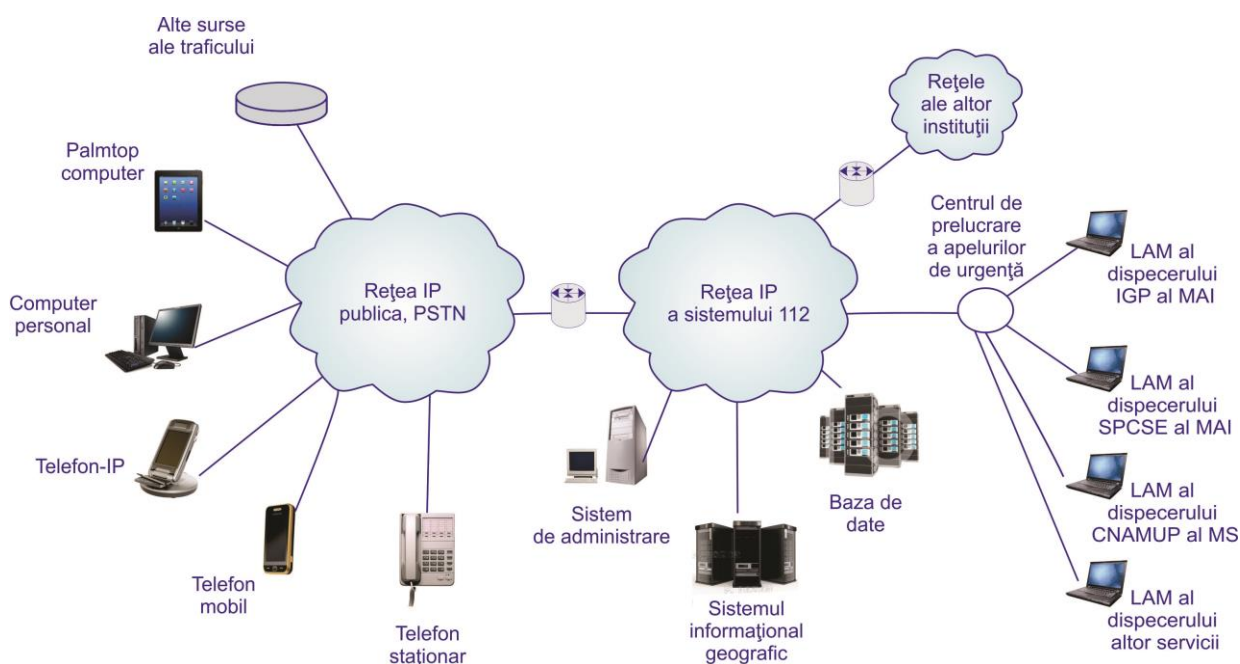


Figura 3. Modelul structurii sistemului informațional și de comunicații electronice

3.3. Modalitățile de atingere a scopului

Stabilirea surselor de finanțare

O condiție necesară pentru crearea Serviciului 112 este finanțarea programelor și proiectelor respective. În calitate de surse de finanțare pot fi:

- mijloacele bugetare;
- mijloacele extrabugetare (*taxe, credite, grant-uri, investiții, etc.*).

De menționat că efectele investițiilor în crearea Serviciului 112 vor apărea treptat prin urgentarea și simplificarea serviciilor prestate de stat.

Dezvoltarea bazei juridico-normative

- Armonizarea legislației naționale cu Directivele Uniunii Europene, recomandările EENA și standardele ETSI;
- Aprobarea proiectului Hotărârii de Guvern privind crearea Instituției publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și aprobarea Regulamentului Instituției publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112”;
- Elaborarea și aprobarea Regulamentelor de interacțiune dintre Serviciului 112 și SSU;
- Aprobarea Conceptului tehnic al SIA al Serviciului 112;
- Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind ținerea registrului format de SIA al Serviciului 112;
- Elaborarea și aprobarea reglementărilor tehnice și a standardelor naționale în concordanță cu standardele internaționale în domeniu.

Sarcini legate de logistică și administrare

Sistemul de logistică și administrare va asigura gestionarea eficientă a resurselor materiale ale Serviciului 112.

La etapa creării Serviciului 112 un aspect important este selectarea locației pentru sediile Serviciului 112, organizarea și efectuarea lucrărilor de amenajare, dotare a CPAU cu tehnică și echipamente speciale necesare.

Instruirea personalului

La prima etapă de creare a Serviciului 112 va fi necesar elaborarea unui plan de formare profesională și calificare a colaboratorilor Serviciului 112, stabilirea cursurilor de instruire, elaborarea materialelor didactice, schimbul de experiență cu instituțiile similare din statele membre ale UE în care deja funcționează Serviciul 112 și există o bază pentru instruirea operatorilor. În dependență de complexitatea cursurilor, perioada de instruire a personalului poate dura de la 3 până la 18 luni.

Operatorii Serviciului 112, pe lângă cunoștințe speciale, trebuie să dispună de capacități analitice, să reacționeze rapid, să cunoască câteva limbi străine, să

posede o capacitate înaltă de rezistență la stres, să abordeze situațiile cu profesionalism și într-o manieră competentă.

Măsuri privind dezvoltarea sistemelor de comunicații electronice

- Crearea unei infrastructuri informaționale și de comunicații electronice moderne;
- Utilizarea tehnologiilor moderne de comunicații electronice în bandă largă și a rețelelor de generație nouă;
- Crearea infrastructurii sistemelor de comunicații electronice care va asigura interconectarea CPAU ale Serviciului 112 cu dispeceratele SSU.
- Luînd în considerație faptul că, începînd cu anul 2015 funcția E-call va deveni o cerință obligatorie în țările membre UE, la etapa de lansare a activității Serviciului 112 este necesar să fie prevăzută pe viitor posibilitatea dotării CPAU cu echipament care va permite interconexiunea cu E-call.

Principiile de interacțiune a Serviciului 112 cu Serviciile Specializate de Urgență

CPAU ale Serviciului 112 recepționează, înregistrează, prelucrează apelurile de urgență parvenite de la populație și transmit solicitările de intervenție și datele asociate apelurilor de urgență către dispeceratele SSU.

Dispeceratele SSU asigură preluarea solicitărilor de intervenție din partea CPAU ale Serviciului 112, organizează intervențiile la situațiile de urgență și prezintă Serviciului 112 informația privind rezultatul intervențiilor.

Interacțiunea Serviciului 112 cu SSU se va baza pe principiul compatibilității. În acest scop, dispeceratele SSU vor fi dotate cu produse program și mijloace tehnice și de comunicații electronice identice și compatibile cu IICE a Serviciului 112, care asigură recepționarea/transmiterea informației de la Serviciul 112.

4. Etapele și termenele de implementare a programului

Etapele și lista acțiunilor necesare de realizat în scopul creării Serviciului 112 se prezintă în Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului.

Etapele de dezvoltare a sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 cuprind:

- dezvoltarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 pe baza tehnologiei VoIP;
- dezvoltarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 pe baza tehnologiilor NGN.

5. Indicatorii de progres și performanță

În cadrul creării Serviciului 112 este rațional, ca întreg procesul să fie divizat în câteva proiecte, care pot fi realizate atît consecutiv, cît și în paralel. La fiecare

etapă, în calitate de criterii de evaluare a realizării Programului vor fi documentele normative concrete elaborate și aprobate sau datele testărilor și probelor tehnologice privind funcționarea produselor program și sistemelor informaționale și de comunicații electronice.

Este necesară pașaportizarea și realizarea măsurărilor necesare a acelor mijloace tehnice care sunt preconizate de a fi utilizate în complexul tehnic și de produse program al Serviciului 112. De regulă, aceștia sunt indicatorii de calitate ai schimbului informațional în rețeaua de transport și caracteristicile de bază ale deservirii apelurilor cu ajutorul echipamentului de comutare.

Este necesar de elaborat metodicile de testare a sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112. Aceasta trebuie să includă realizarea măsurărilor selective și modelarea situațiilor neprevăzute. În special, este necesar să fie elaborate metodicile de testare a soluțiilor privind rezervarea resurselor de transport și echipamentului de comutare. Toate capitolele de bază ale metodologiei de testare a sistemului informațional și de comunicații electronice trebuie coordonate cu ministerele și structurile implicate în edificarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112.

6. Procedurile de raportare și evaluare

Procedurile de raportare și evaluare sînt orientate spre maximizarea efectelor obținute de la implementarea Programului în corespundere cu rezultatele scontate indicate la rubrica „Rezultatul scontat” din Planul de acțiuni.

Procesul de implementare a Programului este însoțit de monitorizarea permanentă la nivel instituțional, național și internațional a realizării acțiunilor propuse și a rezultatelor real obținute pentru ca, în caz de necesitate, să fie operate modificările respective în politicile publice promovate și acțiunile întreprinse, precum și de corelarea acțiunilor din Planul de acțiuni cu rezultatele așteptate de la implementarea Programului, în scopul efectuării unei evaluări cît mai corecte a modului de implementare a Programului.

În cadrul procesului de monitorizare se elaborează Informația de raportare a monitorizării și evaluării, care include date relevante privind rezultatele realizării obiectivelor Programului și executării acțiunilor respective din Planul de acțiuni. La această informație se anexează rapoarte de progres, rapoarte de evaluare și/sau note informative, cu concluzii și propuneri. În particular, procesul de monitorizare și evaluare este orientat să contribuie la analiza situației curente și a tendințelor în realizarea obiectivelor Programului, la analiza realizării Planului de acțiuni și la evaluarea corectă a rezultatelor curente și finale obținute față de rezultatele scontate.

La nivelul organismelor internaționale donatoare (partenerilor de dezvoltare), care finanțează anumite etape, părți componente sau seturi de activități din cadrul Programului, raportarea și monitorizarea se va conforma cerințelor acestora. Rapoartele periodice de progres, notele informative și

rapoartele de evaluare vor fi elaborate în formatul agreat de respectiva instituție financiară donatoare.

La nivel național, procedurile de raportare și evaluare se efectuează de Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor în baza Informației de raportare a monitorizării și evaluării prezentate semestrial de responsabilii de executarea acțiunilor din Planul de acțiuni.

Evaluarea se efectuează prin compararea rezultatelor real obținute față de cele scontate pentru perioada respectivă de raportare. După caz, evaluarea poate fi efectuată prin cercetări și studii, în colaborare cu instituțiile interesate specificate în Planul de acțiuni.

După fiecare an de implementare a Programului se efectuează evaluarea intermediară, iar la sfârșitul implementării acestuia – evaluarea finală. În cadrul evaluării intermediare se analizează rezultatele intermediare în comparație cele scontate. Drept urmare, în caz de necesitate, se propun ajustări ale acțiunilor și/sau ale rezultatelor preconizate, actualizarea Programului și/sau a Planului de acțiuni.

Planul de acțiuni privind implementarea Serviciului 112 în Republica Moldova

Nr.	Denumirea acțiunii (Denumirea subacțiunii)	Termenul de implemen tare	Responsab ilii pentru implemen tare	Rezultatul scontat
1	2	3	4	5
ETAPA I. Planificarea bugetară a resurselor necesare				
1.1 Planificarea bugetară a resurselor necesare				
1.1.1	Identificarea metodelor de finanțare a creării și dezvoltării Serviciului 112	Trimestrul I - IV 2016	MTIC	Metodele de finanțare identificate și analizate
1.1.2	Identificarea potențialilor donatori și/sau creditori	Trimestrul I - IV 2016	MTIC	Contacte inițiate. lista potențialilor donatori și/sau creditori identificați
1.1.3	Elaborarea propunerilor de completare și modificare a actelor normative în vigoare în scopul planificării mijloacelor financiare necesare pentru crearea și funcționarea Serviciului 112	Trimestrul IV 2017	MTIC	Proiecte de acte elaborate și aprobate
ETAPA II. Crearea Serviciului 112. Organizarea interacțiunii Serviciului 112 cu SSU. Stabilirea cerințelor față de funcționarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 și testarea acestuia.				
2.1 Definitivarea Studiului de fezabilitate privind crearea Serviciului 112 cu consultanții externi				
2.1.1	Prezentarea rezultatelor Studiului de fezabilitate privind crearea Serviciului 112, care va include: <ul style="list-style-type: none"> • Analiza și evaluarea rețelelor de comunicații publice existente; • Analiza situației privind funcționarea serviciilor de urgență existente 901, 902, 903; • Analiza economico-financiară detaliată privind crearea și implementarea și funcționarea Serviciului 112; • Evaluarea detaliată a costurilor și beneficiilor privind crearea și implementarea Serviciului 112. 	Trimestrul I 2016	MTIC ANRCETI	Studiul de fezabilitate definitivat și aprobat, conform Memorandumului cu donatorul internațional
2.1.2	Elaborarea și aprobarea Conceptului tehnic al SIA al Serviciului 112.	Trimestrul I 2016	MTIC	Conceptul tehnic al SIA elaborat și aprobat
2.1.3	Elaborarea și aprobarea sarcinii tehnice a SIA al Serviciului 112.	Trimestrul IV 2016	Serviciul 112 MTIC	Sarcina tehnică elaborată și aprobată
2.2 Elaborarea și aprobarea actelor normative				
2.2.1	Analiza și determinarea modalităților de utilizare a standardelor și specificațiilor tehnice ETSI, ITU și	Trimestrul IV 2016	MTIC MAI MS	Proiect de lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative

	CEPT în reglementarea tehnică a sistemelor de comunicații pentru Serviciul 112		ANRCETI	
2.2.2	Modificarea Regulamentului privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 57 din 21 decembrie 2010.	Trimestrul II 2016	ANRCETI	Regulament modificat
2.2.3	Elaborarea propunerilor de modificare a actelor legislative și normative existente în domeniul comunicațiilor electronice și standardizării în scopul aducerii acestora în concordanță cu prevederile Legii nr.174 din 25.07.2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.	Trimestrul II 2016	MTIC Institutul Național de Standardizare	Propuneri de modificare elaborate și aprobate
2.2.4	Elaborarea propunerilor de modificare a actelor legislative și normative existente privind funcționarea serviciilor specializate de urgență în scopul aducerii acestora în concordanță cu prevederile Legii nr.174 din 25.07.2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.	Trimestrul I II-III 2016	MAI MS	Propuneri de modificare elaborate și aprobate
2.3 Elaborarea și aprobarea actelor de constituire și organizare a Serviciului 112				
2.3.1	Elaborarea și aprobarea Hotărârii de Guvern privind "crearea Instituției publice „Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112” și aprobarea Regulamentului acesteia, care va include și modificarea H.G. nr.389 din 17 mai 2010 ”pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, structurii și efectivului-limită ale aparatului central al acestuia”	Trimestrul II 2016	MTIC	HG aprobată
2.3.2	Elaborarea și aprobarea structurii și efectivului-limită al Serviciului 112	Trimestrul II 2016	MTIC	HG aprobată
2.3.3	Elaborarea și aprobarea regulamentului Unității principale și Unității secundare a Serviciului 112	Trimestrul II 2016	MTIC Serviciul 112	Ordin aprobat
2.3.4	Elaborarea și aprobarea regulamentului Comitetului interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență	Trimestrul II 2016	Guvernul	Regulament aprobat
2.3.5	Crearea Comitetului interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 și serviciile specializate de urgență	Trimestrul II 2016	Guvernul	Comitetul interdepartamental creat
2.3.6	Elaborarea și aprobarea regulamentelor de interacțiune dintre Serviciul 112 și SSU	Trimestrul III 2016	Serviciul 112 MS	Regulamente aprobate

			MAI	
2.4 Organizarea Serviciului 112				
<i>(termenele de implementare urmeaza a fi modificate în dependența de alocarea resurselor financiare necesare)</i>				
2.4.1	Identificarea sediilor și transmiterea acestora în gestiunea și folosința Serviciului 112	Trimestrul II 2016	MTIC Serviciul 112	Sediile identificate și transmise pentru gestionare și folosință Serviciului 112
2.4.2	Reparația și mobilarea sediilor Serviciului 112	Trimestrul II 2016 – trimestrul IV 2016	Serviciul 112	Sediile reparate și mobilate
2.4.3	Angajarea personalului Serviciului 112	Trimestrul II 2016 – trimestrul II 2017	Serviciul 112	Personalul Serviciului 112 angajat
2.4.4	Elaborarea și aprobarea regulamentelor interne ale Serviciului 112	Trimestrul III 2016	Serviciul 112	Regulamente aprobate
2.4.5	Elaborarea și aprobarea fișelor de post ale colaboratorilor Serviciului 112	Trimestrul III 2016	Serviciul 112	Fișele de post aprobate
2.4.6	Elaborarea metodelor de instruire și perfecționare a personalului (operatorilor) Serviciului 112	Trimestrul IV 2016	Serviciul 112	Metodologii elaborate
2.4.7	Petrecerea cursurilor de instruire a personalului Serviciului 112	Trimestrul IV 2016- trimestrul II 2017	Serviciul 112	Personalului Serviciului 112 instruit
2.5. Crearea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112				
2.5.1	Elaborarea documentației pentru petrecerea licitației de achiziționare a mijloacelor tehnice și a produselor program necesare pentru funcționarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112, în baza cerințelor stabilite în sarcina tehnică.	Trimestrul II-III 2016	Serviciul 112	Documentația pentru petrecerea licitației elaborată și aprobată
2.5.2	Petrecerea licitației de achiziționare a mijloacelor tehnice și a produselor program necesare pentru funcționarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112	Trimestrul III – IV 2016	Serviciul 112	Licitația petrecută
2.5.3	Încheierea contractului între Serviciul 112 și compania selectată	Trimestrul I 2017	Serviciul 112	Contractul încheiat
2.5.4	Achiziționarea mijloacelor tehnice și a produselor program necesare pentru funcționarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112	Trimestrul III 2017	Serviciul 112	Mijloacelor tehnice și produsele program achiziționate și instalate
2.5.5	Construirea rețelei de comunicații a Serviciului 112	Trimestrul I 2017 – trimestrul III 2017	Serviciul 112	Rețea de comunicații construită
2.5.6	Elaborarea metodelor de testare a produselor program a sistemului informațional al Serviciului 112	Trimestrul I 2017 – trimestrul III 2017	Serviciul 112	Metodici elaborate
2.5.7	Elaborarea metodelor de testare a rețelei de comunicații a Serviciului 112	Trimestrul I 2017 – trimestrul	Serviciul 112	Metodici elaborate

		III 2017		
2.5.8	Elaborarea regulamentului privind ținerea registrului care formează SIA al Serviciului 112	Trimestrul IV 2017	Serviciul 112	Regulamentul elaborat
2.6. Lansarea proiectului pilot al Serviciului 112 în baza Centrului principal, în scopul testării sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 și organizarea interacțiunii Serviciului 112 cu SSU.				
2.6.1	Crearea și dotarea Centrului principal și Centrului secundar în mun. Chișinău	Trimestrul IV 2017	Serviciul 112	Centrul principal și Centrul secundar creat și dotat cu mijloace necesare
2.6.2	Testarea sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 în cadrul Centrului principal	Trimestrul II 2018	Serviciul 112	Rezultatele testării sistemului informațional și de comunicații electronice
2.6.3	Darea în exploatare industrială a sistemului informațional și de comunicații electronice al Serviciului 112 în cadrul Centrului principal	Trimestrul III 2018	Serviciul 112	Act de transmitere în exploatare industrială

Abrevieri:

Serviciul 112 - Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112

MTIC - Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor

MAI - Ministerul Afacerilor Interne

MS - Ministerul Sănătății

ANRCETI - Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației

SSU – Servicii Specializate de Urgență