**Privind aprobarea Regulamentului**

**de interacțiune dintre 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 şi funcţionarea Serviciului naţional unic pentru apelurile de urgenţă112 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art.533), Guvernul HOTĂRĂŞTE:

Se aprobă Regulamentul de interacțiune dintre 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 sănătăţii, muncii și

protecţiei sociale Svetlana Cebotari

Ministrul afacerilor interne Alexandru Jizdan

**Regulament**

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

1. **DISPOZIȚII GENERALE**
2. Prezentul Regulament stabilește modul de colaborare și 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 asistenţă medicală urgentă, Inspectoratului General al Poliţiei, Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, în vederea asigurării intervenției imediate pentru soluţionarea situaţiilor de risc direct pentru viaţa sau sănătatea populaţiei, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediu.
3. Interacțiunea operațională se realizează la nivelul Centrelor de preluare a apelurilor de urgență 112 și dispeceratelor serviciilor specializate de urgență, create conform organizării instituționale proprii.
4. Interacțiunea se realizează prin intermediul Sistemului informațional automatizat 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.
5. 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.
6. În sensul prezentului Regulament următoarele noțiuni se definesc astfel:

 *caz 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 viața, 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 şi acţiuni urgente, alocarea resurselor de intervenţie;

 *dosar de caz –* dosar care include fișa apelului de urgență și a fișa de caz care se referă la un caz de urgență.

*fișa apelului de urgență* – totalitatea de date achiziționate de Serviciului 112 prin înregistrarea informaţiilor de către Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112, în mod automat, precum și informațiile obținute în urma convorbirii telefonice ale operatorului Serviciului 112 cu apelantul;

*fișa de caz* –totalitatea informațiilor privitor la cazul de urgență și rezultatele intervenției completate de dispecerul serviciului specializat de urgență;

*intervenție* – acțiune imediată întreprinsă de serviciile specializate de urgență pentru soluționarea unui caz de urgență.

1. În cuprinsul prezentului Regulament, de asemenea sunt aplicabile, noțiunile definite în Legea cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului naţional unic pentru apelurile de urgenţă 112 nr. 174 din 25 iulie 2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 și Hotărârii 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.
2. **MODUL DE COLABORARE ȘI INTERACȚIUNE OPERAȚIONALĂ DINTRE SERVICIUL NAȚIONAL UNIC PENTRU APELURILE DE URGENȚĂ 112 ȘI SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ**
3. În vederea asigurării intervenției imediate pentru soluţionarea situaţiilor de risc direct pentru viaţa sau sănătatea populaţiei, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediu, Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență, exercită atribuțiile principale după cum urmează.

**1) Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112**:

1. dotează locurile de muncă ale Serviciului 112 și serviciilor specializate de urgență cu terminale (Workstation) şi le conectează la Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;
2. asigură canalele 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, pentru funcţionarea Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112;
3. oferă serviciilor specializate de urgență posibilitatea de realizare a funcţiilor 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 fixa, mobila, sisteme de monitorizare GPS a resurselor etc.) pentru transmiterea informațiilor relevante către echipele de intervenție;
4. asigură, în regim de lucru permanent, recepționarea și gestionarea apelurilor de urgență de la apelanți și le retransmite, după competențe, serviciilor specializate de urgență pentru soluționare;
5. odată cu recepționarea apelului, urmărește completarea automată, sau completează manual fișa apelului de urgență cu datele prevăzute la pct. 20 din Conceptul tehnic al Sistemului informaţional automatizat al Serviciului naţional unic pentru apelurile de urgenţă 112 aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 244 din 03.03.2016 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.55-58, art. 276*), în continuare denumită Hotărârea nr.244/2016;
6. în scopul acordării asistenţei informaţionale serviciilor specializate de urgență antrenate în soluţionarea cazurilor de urgenţă, interacționează cu alte sisteme informaționale prevăzute la pct. 22 din Hotărârea nr.244/2016;
7. centralizează, stochează și pune la dispoziția serviciilor specializate de urgență datele gestionate în sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, in corespondență directă și exclusivă cu atribuțiile legale ale fiecărui serviciu specializat de urgență.

**2) Serviciile specializate de urgență**:

1. asigură, în regim de lucru permanent, preluarea și gestionarea cazurilor de urgență transmise de Serviciul 112;
2. asigură elaborarea clasificatoarelor evenimentelor/indecșilor de caz, indecșilor de cooperare și intervenție dintre echipajele serviciilor specializate de urgență, precum și a ghidurilor de interviu și a planurilor de acțiuni cu înaintarea acestora spre aprobare către autoritățile centrale de specialitate;
3. asigură soluționarea cazului de urgență prin aplicarea procedurilor proprii de intervenție;
4. cooperează cu toate serviciile specializate de urgență participante la soluționarea cazului de urgență, precum şi cu alte servicii auxiliare;
5. actualizează datele proprii din Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;
6. asigură gestionarea situației de urgență complexă, în calitate de coordonator, în cazul în care rolul acesta îi revene conform Indexului de cooperare și intervenție dintre serviciile specializate de urgență;
7. asigură cooperarea, sincronizarea acțiunilor, în cazul gestionarii cazurilor de urgență complexe, și transmiterea datelor și/sau informațiilor despre caz către serviciile specializate de urgență implicate, prin intermediul Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112 și alte mijloace de comunicații.
8. **RECEPȚIONAREA APELURILOR DE URGENȚĂ DE CĂTRE SERVICIUL NAȚIONAL UNIC PENTRU APELURILE DE URGENȚĂ 112 ȘI TRANSFERAREA ACESTORA SERVICIILOR SPECIALIZATE DE URGENȚĂ**
9. În vederea soluționării cazurilor de urgență, Serviciul 112 întreprinde următoarele acțiuni principale:
10. recepționează, în regim de lucru permanent, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână apelurile de urgenţă de pe întreg teritoriul Republicii Moldova;
11. înregistrează automat apelurile de urgență;
12. identifică numărul de telefon de la care s-a semnalat cazul;
13. identifică natura/tipul cazului;
14. determină locul incidentului, posibil ca acesta să nu corespundă cu adresa apelantului;
15. stabilește circumstanțele și categoria cazului de urgență;
16. procesează apelurile de urgenţă, asociază la apelul de urgență datele relevante din alte resurse şi sisteme informaţionale, întocmește fișa apelului de urgență;
17. identifică serviciul (serviciile) specializate de urgență care trebuie să intervină pentru soluționarea cazului de urgență;
18. transmite automat apelurile de urgenţă, și a datelor 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, și potrivit responsabilităților asumate conform indexului de incidente stabilite de toate serviciile specializate de urgență în scopul organizării intervențiilor și soluționării cazurilor de urgenţă;
19. solicită de la apelant informația despre caz/victimă care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență;
20. identifică numele apelantului, 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 bazele de date/registre automate sau prin interviu cu apelantul);
21. primește de la serviciile specializate de urgență și înregistrează informațiile privind evoluția evenimentelor și a intervențiilor;
22. centralizează, stochează și pune la dispoziția autorităților abilitate informaţia privind rezultatul intervenţiilor.
23. Serviciul 112 preia apelurile în ordinea primirii acestora.
24. Prin solicitarea confirmării unor date și pe baza interviului cu apelantul, Serviciul 112 identifică dacă apelul recepționat reprezintă sau nu un caz de urgență.
25. Urmare a interviului cu apelantul și în baza indexului de evenimente, Serviciul 112 stabilește natura urgenței și competențele în soluționarea acesteia.
26. După achiziționarea datelor în fișa apelului de urgență, Serviciul112 face transferul acestora, conform indexului de evenimente, 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, precum și către autoritățile competente, în funcție de natura incidentului și de consecințele acestuia.
27. În caz de necesitate, Serviciul 112 poate pune în ascultare dispecerul serviciul specializat de urgență încă din timpul realizării interviului cu apelantul.
28. În cazul urgențelor complexe, cu participarea mai multor servicii specializate de urgență, Serviciul 112 poate aduce în conferință serviciile specializate de urgență care au competențe în soluționarea cazului de urgență.
29. 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.
30. În cazul apelurilor de urgență care necesită mau mult timp de soluționare sau a apelurilor non-urgente, Serviciul 112 poate pune în așteptare aceste apeluri și prea următorul apel din coada de așteptare.
31. Dacă apelul nu este un apel de urgență și nu este un apel abuziv, Serviciului 112 informează apelantul că a sunat pe o linie de urgenţă şi îi recomandă să se adreseze instituțiilor abilitate, după caz, îi furnizează un număr de telefon pentru apeluri non-urgență.
32. În cazul mai multor apeluri de urgență care se referă la acelaşi caz de urgență, Serviciul 112 se asigură că apelantul raportează acelaşi incident şi nu unul asemănător.
33. Dacă apelul se referă la acelaşi caz de urgență, Serviciul 112 informează apelantul că acest caz de urgență este înregistrat și este în proces de soluționare.
34. Informația despre apelurile repetate pe un caz de urgență deschis, se înregistrează în dosarul de caz.
35. Serviciul 112 alege scenariul în corespundere cu parametrii cazului de urgență, introduși în fișa apelului de urgență.
36. Serviciul 112 portă răspundere pentru acțiunile sale întreprinse sau inacțiunile sale de la recepționarea apelului de urgență până la transmiterea și preluarea apelurilor de urgenţă și a fișelor cazurilor de urgență de către serviciile specializate de urgenţă.
37. Serviciul 112 nu portă răspundere pentru acțiunile sau inacțiunile serviciilor specializate de urgenţă.
38. **PRELUAREA APELURILOR DE URGENȚĂ DE CĂTRE SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ ȘI ORGANIZAREA INTERVENȚIILOR**
39. În vederea soluționării cazurilor de urgență, serviciile specializate de urgență întreprind următoarele acțiuni principale:
40. preiau, 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 15 secunde, conform competențelor, după necesitate, preia și legătura de voce cu apelantul prin resurse proprii de comunicații;
41. alertează de îndată personalul (echipajul) de intervenție din zona de responsabilitate conform datelor specifice cazului de urgență;
42. menține legătura cu personalul (echipajul) de intervenție dislocat la locul solicitării intervenției utilizând resurse proprii de comunicație;
43. asigură gradul corespunzător de intervenție prin aplicarea procedurilor proprii de soluționare a cazului de urgență;
44. asigură facilitățile tehnice și personalul respectiv necesare soluționării cazului de urgență;
45. cooperează cu serviciile specializate de urgență implicate în soluționarea cazului de urgență.
46. documentează cazul de urgență cu date specifice în Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112;
47. transmite către Serviciul 112, pentru arhivare, informaţia privind rezultatul intervenţiei.
48. Serviciile specializate de urgenţă întreprind acţiuni imediate privind organizarea intervenţiei la apelurile de urgență parvenite de la Serviciul 112, în conformitate cu regulamentele și procedurile proprii de funcţionare.
49. În cazul în care este necesar ca dispecerul serviciului specializat de urgență să intervină în discuție cu apelantul, din considerentul operativității, acesta nu mai reia întrebările care au fost deja adresate de către Serviciul 112, aflat anterior în convorbire cu apelantul, dar adresează numai întrebările necesare pentru obținerea unor date și informații noi, specifice cazului de urgență, necesare intervenției proprii și menține, prin mijloace de comunicații proprii, legătura cu cel aflat în situația de urgență pentru actualizarea informației, acordarea de consultații și îndrumări necesare și recomandă respectarea acestora până la sosirea echipajelor de intervenție.
50. În cazul în care un apel de urgență preluat de un serviciu specializat de urgență se dovedește a fi de competența altui sau mai multor servicii specializate de urgență, serviciul specializat de urgență, care a preluat apelul de urgență, are obligația să transfere apelul de urgență către serviciile specializate de urgență noi identificate pentru soluționarea acestora conform competențelor.
51. Serviciile specializate de urgență portă răspundere pentru acțiunile sale întreprinse sau inacțiunile sale de la momentul preluării apelului și fișei cazului de urgență de la Serviciul 112 până la închiderea cazului de urgență și transmiterea către Serviciul 112, pentru arhivare, a informaţiei privind rezultatul intervenţiei.
52. Serviciile specializate de urgență nu poartă răspundere pentru acțiunile sau inacțiunile Serviciului 112.
53. **CONFIDENȚIALITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL COLECTATE ȘI STOCATE DE LA APELANȚI PE TIMPUL EFECTUĂRII APELURILOR DE URGENȚĂ**
54. 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, expedierii și prelucrării acestora în timpul efectuării apelurilor de urgență.
55. Serviciile specializate de urgență au acces la toată informația pe cazul de urgență deschis. După închiderea cazului de urgență datele personalizate sunt disponibile prin interfața de generare a rapoartelor.
56. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu prevederile legislației naționale în domeniu.
57. 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 informația.
58. **DISPOZIȚII FINALE**
59. Serviciul 112 transmite serviciilor specializate de urgență configuraţia iniţială a legăturilor de interacțiune, în termen de 10 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri.
60. Serviciile specializate de urgență au obligaţia, în termen de o lună de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, de a întreprinde măsurile necesare pentru a asigura implementarea configuraţiei legăturilor de interacțiune solicitată de Serviciul 112, precum şi a tuturor serviciilor necesare în vederea asigurării funcţionării interacțiunii între Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență.
61. Serviciul 112 precum și serviciile specializate de urgență nu vor percepe tarife/plăți pentru serviciul de interacțiune în vederea organizării intervenției în scopul soluționării cazurilor de urgență.
62. Serviciul 112 implementează un sistem-pilot şi coordonează procedurile de testare în vederea remedierii eventualelor disfuncţionalităţi identificate cu privire la realizarea interacțiunii de la/către Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență.
63. Serviciile specializate de urgență au obligaţia de a participa la efectuarea testelor, în condiţiile stabilite de Serviciul 112, şi de a colabora la soluţionarea operativă a disfuncţionalităţilor şi incompatibilităţilor identificate.
64. Preluarea apelurilor de urgență la nivel naţional, în conformitate cu dispoziţiile prezentului Regulament, se vor realiza după finalizarea testelor prevăzute mai sus.