

# **Закон Об организации и функционировании Единой национальной службы экстренных вызовов 112**

## **Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Цель и область регламентирования**

(1) Целью настоящего закона является организация Единой национальной службы экстренных вызовов 112, которая обеспечит прием, обработку и передачу данных службам экстренного реагирования, в целях обеспечения высокого уровня безопасности населения и охраны имущества путем эффективного использования мощности современной инфраструктуры электронных коммуникаций. (2) Настоящий закон регламентирует организацию и функционирование Единой национальной службы экстренных вызовов 112 (в дальнейшем – Служба 112).

### **Статья 2. Основные понятия**

В настоящем законе используются следующие понятия:

администратор Службы 112 – центральный отраслевой орган, назначенный Правительством, который обеспечивает создание и функционирование Службы 112;

ложный вызов – ложное и/или недостоверное оповещение либо запрос об оказании помощи, реализованное посредством необоснованного обращения по номеру 112, произведенное в целях использования услуг Службы 112 или служб экстренного реагирования;

злонамеренные вызовы – повторное, с плохими намерениями, необоснованное обращение по номеру 112, произведенное в целях использования услуг служб экстренного реагирования;

непредумышленный вызов – ошибочный вызов на номер Службы 112;

экстренный вызов – любое уведомление или обращение за помощью в случае возникновения опасности для жизни, здоровья населения, общественного порядка, целостности имущества или окружающей среды, осуществленное по номеру 112 в целях использования услуг служб экстренного реагирования;

центр приема экстренных вызовов 112 (ЦПЭВ) – подразделение Службы 112, функционирующее на постоянной основе, наделенное функциями приема, регистрации, обработки и передачи данных об экстренных вызовах в адрес компетентных служб экстренного реагирования;

диспетчерская служба экстренного реагирования – подразделение службы экстренного реагирования, функционирующее на постоянной основе, которое обеспечивает реагирование на экстренные вызовы, полученные посредством центров приема экстренных вызовов, а также вовлечение сил экстренного вмешательства и последующую координацию их действий;

первичная информация о локализации – данные, содержание и формат которых устанавливаются Национальным агентством по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (в дальнейшем – Агентство), с указанием элементов сети связи, позволяющих определить локализацию места осуществления вызова и которые не требуют дополнительной обработки со стороны поставщика данных;

информация о географической локализации – данные, обработанные автоматизированной информационной системой Службы 112 на основании первичной информации о локализации, которые указывают географическое местонахождение терминала абонента мобильной связи либо точный адрес абонента фиксированной связи;

номер 112 – единый номер для экстренных вызовов;

Служба 112 – организационная и технологическая структура, обеспечивающая прием, регистрацию, обработку и передачу экстренных вызовов компетентным службам экстренного реагирования, а также обеспечивающая взаимодействие с поставщиками электронных коммуникаций;

службы экстренного реагирования – подразделения незамедлительного реагирования для решения ситуаций, связанных с прямой угрозой жизни и здоровью населения, общественному порядку публичной или частной собственности либо окружающей среде;

Автоматизированная информационная система Службы 112 – совокупность программно-технических средств, оборудования и сетей электронных коммуникаций, обеспечивающих функционирование Службы 112;

телематический терминал – специализированный терминал для людей с ограниченными возможностями слуха и/или речи, обеспечивающий возможность передачи экстренных вызовов и информации об экстренной ситуации, а также автоматическую обработку данных на расстоянии с помощью современных

коммуникационных технологий.

## **Глава II. ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СЛУЖБЫ 112**

### **Статья 3. Основные принципы организации и функционирования Службы 112**

(1) Служба 112 организуется в соответствии с положениями Конституции, действующего законодательства, договоров и международных соглашений, частью которых является Республика Молдова. (2) При исполнении функциональных обязанностей Служба 112 будет руководствоваться принципами законности, единого управления, прозрачности в управлении, обеспечения соблюдения прав и интересов граждан и государства. (3) С момента начала работы Службы 112 все экстренные вызовы в сетях электронных коммуникаций общего пользования осуществляются посредством единого номера 112. (4) Номер 112 используется, если необходимо оказание срочной помощи и вмешательство служб экстренного реагирования, для обеспечения незамедлительной помощи в ситуации, когда жизнь или здоровье человека, общественный порядок, публичная или частная собственность либо окружающая среда находятся под угрозой. (5) Звонок на номер 112 бесплатен для конечных пользователей. (6) Служба 112 организуется таким образом, чтобы обеспечить доступ к номеру 112 во всех сетях электронных коммуникаций общего пользования в Республике Молдова. (7) Служба 112 организуется таким образом, чтобы обеспечить доступ к номеру 112 всем лицам, находящимся на территории Республики Молдова, в том числе лицам с ограниченными возможностями и говорящим на других языках (Служба 112 функционирует в соответствии с нормативами, утвержденными Постановлением Правительства, по предложению Межведомственного координационного комитета по обеспечению взаимодействия между Службой 112 и службами экстренного реагирования, и в пределах полномочий Службы 112, кроме определенных действующим законодательством).

### **Статья 4. Служба 112**

(1) Служба 112 является юридическим лицом, организованным и функционирующим в соответствии с Положением Службы 112, утвержденным Правительством. (2) Служба 112 организована как интегрированная структура, в которой центры приема экстренных вызовов 112 принимают экстренные вызовы на всей территории Республики Молдова, определяют местонахождение терминала вызывающего лица на основе информации, предоставленной поставщиками услуг электронных коммуникаций, а также информации, предоставляемой непосредственно вызывающим лицом, анализируют, с

помощью Автоматизированной информационной системы Службы 112, информацию о полученном вызове, в том числе с использованием других доступных источников (Государственный регистр населения, Государственный регистр юридических лиц, Государственный регистр водительского состава, Государственный регистр транспортных средств, Национальная географическая информационная система, Интегрированная медицинская информационная система, Интегрированная информационная система правоохранительных органов), и передают в соответствующие диспетчерские центры специализированных служб экстренного реагирования, вызов и данные, связанные с ним. (3) Служба 112 обеспечивает создание и функционирование Автоматизированной информационной системы Службы 112 и ее взаимосвязь с диспетчерскими центрами служб экстренного реагирования. (4) Запрещается вовлечение ресурсов Службы 112 в другие виды деятельности, кроме тех, что предусмотрены действующим законодательством. (5) Исполнение персоналом Службы 112 своих должностных обязанностей должно основываться на профессионализме, который должен быть учтывым в отношениях с гражданами и действовать эффективно в соответствии с требованиями Положения о Службе 112, утвержденного Постановлением Правительства, а также в соответствии с внутренними правилами, утвержденными приказом администратора Службы 112. (6) При исполнении функциональных обязанностей, персонал Службы 112 в обязательном порядке должен соблюдать внутренние правила и служебные инструкции. Вмешательство в деятельность Службы 112 посторонним лицам запрещено. (7) Если от должностных или иных лиц, принимающих решения по обеспечению функционирования данной Службы, поступают указания, которые противоречат законодательству, Положению о Службе 112, внутренним правилам, служебным инструкциям или ставят под угрозу непосредственно деятельность Службы 112, в этом случае персонал Службы 112 обязан соблюдать только положения действующего законодательства.

## **Статья 5. Структура Службы 112**

Служба 112 состоит из следующих подразделений: а) центральное подразделение Службы 112; б) центры обработки экстренных вызовов 112, взаимоподключенные в рамках Автоматизированной информационной системы Службы 112.

## **Статья 6. Полномочия Службы 112**

Служба 112 обладает следующими полномочиями: а) создание, поддержка и развитие Автоматизированной информационной системы Службы 112; б) принятие, автоматическая запись и обработка экстренных вызовов, полученных по телефону или с помощью других средств электронных коммуникаций

(включая факс, SMS, MMS и т.д.), или других специальных средств; с) проверка достоверности полученной информации, в пределах своей компетенции и имеющихся ресурсов; d) прием экстренных вызовов на языках, на которых говорят на территории Республики Молдова, а также языках международного общения, в соответствии с классификатором, утвержденным постановлением Правительства, по предложению Межведомственного координационного комитета, в целях обеспечения взаимодействия между Службой 112 и службами экстренного реагирования, в пределах возможностей Службы 112, но не меньше тех, которые установлены в соответствии с действующим законодательством; e) определение географического местоположения вызывающего абонента на основе первичной информации о его местонахождении, поступившей от поставщиков услуг электронных коммуникаций, анализ и обработка вызовов, передача информации о вызовах и сопутствующих им данных в соответствующие диспетчерские центры служб экстренного реагирования в период, установленный Положением о взаимодействии между Службой 112 и службами экстренного реагирования; f) предоставление службам экстренного реагирования обработанной информации относительно чрезвычайной ситуации для обеспечения быстрого и эффективного вмешательства; g) получение и хранение в архиве Автоматизированной информационной системы Службы 112 (на период 10 лет) данных и информации об эволюции чрезвычайных ситуаций и результатах вмешательств.

## **Статья 7. Администратор Службы 112**

Администратором Службы 112 является специализированный центральный орган, назначенный Правительством, который обеспечивает: а) разработку Национальной программы по созданию Национальной службы вызовов экстренной помощи 112, утверждаемой постановлением Правительства; b) разработку, продвижение и мониторинг реализации политик и нормативно-правовой базы в данной области; с) разработку положения, структуры предельной численности персонала и штатного расписания Службы 112, которые будут утверждены постановлением Правительства; d) создание и развитие Службы 112; e) назначение директора Службы 112; f) международное сотрудничество и согласование действий по внедрению проектов, обеспечивающих непрерывное развитие Службы 112.

## **Статья 8. Разграничение компетенций между Службой 112 и службами экстренного реагирования**

(1) Службы экстренного реагирования, в составе Службы экстренной медицинской помощи, Главный комиссариат полиции, Служба гражданской защиты и чрезвычайных ситуаций взаимодействуют со Службой 112, для

исполнения ею обязательств, установленных настоящим законом, на основании Положения о взаимодействии между Службой 112 и службами экстренного реагирования, утвержденного постановлением Правительства. (2) Служба 112 передает, а службы экстренного реагирования (согласно компетенциям) принимают ситуационную карточку об экстренном вызове, имеющую единый идентификационный номер, присвоенный Автоматизированной информационной системой Службы 112, обеспечивая необходимый уровень реагирования и представляя для архива Службы 112 информацию о результатах реагирования. (3) Службы экстренного реагирования обеспечивают принятие вызовов и сопутствующих данных, связанных с запросами на вмешательство, представленных Службой 112. (4) Службы экстренного реагирования предпринимают немедленные действия по организации реагирования на запросы об экстренной помощи, поступившие от Службы 112, в соответствии с положениями о функционировании, утвержденными постановлением Правительства. (5) В случае использования службами экстренного реагирования программных продуктов, обеспечивающих связь с Автоматизированной информационной системой Службы 112, стороны обеспечивают их совместимость, в соответствии с едиными требованиями, разработанными для данных случаев.

## **Статья 9. Защита персональных данных**

(1) Служба 112 и службы экстренного реагирования обязаны обеспечить конфиденциальность и безопасность обработки персональных данных, а также защиту основных прав и свобод человека, в частности права на неприкосновенность частной жизни, в соответствии с действующим законодательством. (2) Служба 112 и службы экстренного реагирования обязаны обеспечить безопасность и конфиденциальность данных в рамках функционирования Автоматизированной информационной системы Службы 112 в соответствии с требованиями обеспечения безопасности персональных данных в рамках информационных систем, обрабатывающих персональные данные. (3) Вопросы защиты персональных данных в сетях электронных коммуникаций должны быть согласованы с Национальным центром по защите персональных данных. (4) Доступ Службы 112 и служб экстренного реагирования к информации, определяющей первичную локализацию терминала вызывающего абонента, разрешен только с момента приема экстренного вызова Службой 112 и до завершения реагирования на вызов со стороны, служб экстренного реагирования и только для этой цели.

## **Статья 10. Обязательства органов центрального и местного публичного управления в связи с внедрением номера 112**

(1) Органы центрального и местного публичного управления в соответствии с законными полномочиями обязаны предоставить Службе 112 и службам экстренного реагирования бесплатно и в стандартном формате, совместимом с Автоматизированной информационной системой Службы 112, цифровые карты и базы данных о дорогах и инженерно-технической инфраструктуре, а также оперативно информировать Службу 112 о произведенных обновлениях.

(2) Ответственность за достоверность, правильность и целостность информации о населенных пунктах, подъездных дорогах и инженерно-технической инфраструктуре, ее кодификации, а также информации о состоянии дорог и транспортных потоках, передаваемой Службе 112 и службам экстренного реагирования, возлагается на компетентные органы, которые представили данную информацию.

### **Глава III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ 112 СО СЛУЖБАМИ ЭКСТРЕННОГО РЕАГИРОВАНИЯ И С ДРУГИМИ ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

#### **Статья 11. Межведомственный координационный комитет по обеспечению взаимодействия между Службой 112 и службами**

(1) Для обеспечения межинституционального взаимодействия между Службой 112 и службами экстренного реагирования создается Межведомственный комитет по обеспечению взаимодействия между Службой 112 и службами экстренного реагирования (в дальнейшем – Комитет), межведомственная структура, без статуса юридического лица, действующая под руководством Правительства, в состав которого входит: а) председатель – заместитель премьер-министра; б) секретарь – директор Службы 112; в) члены – на уровне министра/государственного секретаря/генерального секретаря министерства в рамках ведомств, ответственных за области здравоохранения, внутренних дел, информационных технологий и связи, заместителя директора Службы информации и безопасности, директора Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий, директора Национального научно-практического Центра экстренной медицинской помощи, начальника Генерального инспектората по чрезвычайным ситуациям, начальника Главного инспектората полиции. (2) Устанавливается, что в случае освобождения членов Комитета от занимаемых должностей их обязанности в составе Комитета осуществляют вновь назначенные на эти должности лица. (3) Деятельность Комитета осуществляется в соответствии с Положением об его организации и функционировании, утвержденным Правительством.

#### **Статья 12. Обязанности Комитета**

(1) Комитет координирует, контролирует и анализирует взаимодействие всех учреждений, вовлеченных в процесс функционирования Службы 112. (2) Комитет выступает в роли координатора в процессе разработки нормативных актов (положений, технических регламентов и т.д.) и соглашений о взаимодействии Службы 112 и служб экстренного реагирования. (3) В качестве рабочего органа Комитета учреждается Экспертный совет, состоящий из сотрудников Службы 112 и служб экстренного реагирования, а также специалистов других вовлеченных учреждений, назначенных Комитетом. (4) Деятельность Экспертного совета осуществляется в соответствии с Положением об его организации и функционировании, утвержденным Правительством. (5) К деятельности Комитета могут привлекаться в качестве приглашенных представители поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций, гражданского общества, публичных органов и учреждений.

### **Статья 13. Взаимодействие Службы 112 с другими юридическими лицами и поставщиками услуг**

(1) Другие службы, юридические лица, за исключением Службы скорой медицинской помощи, Генерального инспектора полиции, Службы гражданской защиты и чрезвычайных ситуаций, учреждения или государственные структуры, заинтересованные в организации взаимодействия со Службой 112, несут все соответствующие расходы на основании заключенных соглашений со Службой 112, а возможный полученный доход передается в бюджет Службы 112.

(2) Они должны предварительно запрашивать у Службы 112 техническое заключение на возможность совместимости своих систем с техническими решениями, реализованными в рамках Автоматизированной информационной системы 112.

## **Глава IV. СЕТИ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ**

### **Статья 14. Регламентирующая база электронных коммуникаций в чрезвычайных ситуациях**

(1) Агентство устанавливает технические, правовые и организационно-экономические условия для осуществления электронных коммуникаций в Службу/из Службы 112. (2) Служба 112 обеспечивает прием экстренных вызовов от людей с ограниченными возможностями слуха и/или речи через телематические терминалы, используемые в публичной электронной коммуникации в пределах технических возможностей и в соответствии с



мерами, определенными Национальной программой внедрения Национальной службы экстренной помощи 112, утвержденной постановлением Правительства. (3) Агентство по согласованию с администратором Службы 112, Службой 112 и службами экстренного реагирования устанавливает процедуры и технические ограничения по сокращению количества ложных, злонамеренных и произвольных вызовов.

## **Статья 15. Обязанности поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования**

(1) Поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования обеспечивают бесплатный доступ в чрезвычайных ситуациях к единому номеру помощи 112, включая вызовы с публичных телефонов, а также вызовы через все телематические терминалы, предназначенные для людей с ограниченными возможностями слуха и/или речи. (2) Поставщики сетей и/или услуг электронной коммуникации общего пользования мобильной телефонной связи обязаны бесплатно предоставлять доступ в реальном времени к базам данных своих абонентов и отправлять в Службу 112 и службам экстренного реагирования первичную информацию о местонахождении мобильного терминала абонента в момент осуществления вызова. (3) Технические условия передачи первичной информации о местонахождении терминала будут определены Агентством, по согласованию с Национальным центром по защите персональных данных. (4) Поставщики сетей и/или услуг электронной коммуникации общего пользования фиксированной телефонной связи или сетей связи, основанных на технологии VoIP, обязаны обеспечить бесплатный доступ в реальном времени к базам данных своих абонентов, а если это невозможно, то обеспечить бесплатную передачу в Службу 112 и службы экстренного реагирования баз данных, содержащих номера телефонов, имена и адреса абонентов, которые необходимо обновлять до 25 числа каждого месяца. (5) Поставщики сетей и/или услуг общего пользования телефонной связи обязаны обеспечить приоритетную передачу и прием вызова в экстренных ситуациях на единый номер помощи 112. (6) Поставщики сетей и/или услуг электронной коммуникации общего пользования обязаны информировать абонентов о передаче их персональных данных в Службу 112 и службы экстренного реагирования при осуществлении вызова на номер 112 и включить это положение в пункты договора на оказание услуг. (7) Поставщики сетей и/или услуг электронной коммуникации общего пользования обязаны предоставлять бесплатный доступ людям с ограниченными возможностями к единому номеру помощи 112 в экстренных ситуациях. (8) Поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования обязаны обеспечить передачу всех экстренных вызовов в Службу 112 и в случае, когда поставщик вызывающего абонента не покрывает данную область. (9) Поставщики сетей

и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования мобильной телефонной связи обязаны предоставить информацию о местонахождении мобильного терминала абонента и в случае, если абонент включил опцию «скрытый номер». (10) Поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования обязаны обеспечивать возможность дозвонится в Службу 112 и в случае, если абонент имеет отрицательный баланс или номер временно отключен.

## **Статья 16. Обязательство относительно информирования населения**

(1) Агентство, Служба 112, службы экстренного реагирования и поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования обязаны информировать население о существовании и порядке использования единого номера экстренного вызова 112. (2) С момента запуска Службы 112 население не будет информироваться об экстренных номерах (901, 902, 903) служб экстренного реагирования. (3) С момента запуска в действие Службы 112 единый номер экстренного вызова 112 является единственным номером службы экстренной помощи, применяемым службами экстренного реагирования. (4) Действия и информационные кампании, направленные на информирование широкой общественности о существовании и порядке использования единого номера экстренного вызова 112 изложены в Национальной программе внедрения Национальной службы экстренной помощи 112.

## **Статья 17. Автоматизированная информационная система Службы 112**

(1) Автоматизированная информационная система Службы 112 предназначена для обработки, записи и хранения всех входящих вызовов и сопутствующих данных, поступивших в Службу 112, данных, переданных специализированным службам экстренного реагирования, а также результатов их вмешательства.

(2) Администратор Службы 112 является владельцем Автоматизированной информационной системы.

(3) Держателем Автоматизированной информационной системы является Служба 112.

(4) Создание и функционирование Автоматизированной информационной системы осуществляется в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства, технических регламентов и стандартов в области информационных технологий и электронных коммуникаций, а также в области защиты персональных данных.

(5) Функциональная способность Системы, информационного содержания ресурса, порядок сбора, обработки, хранения и использования информации

изложены в технической концепции и в Положении об Автоматизированной информационной системе Службы 112, которые утверждаются Правительством.

## **Глава V. ФИНАНСИРОВАНИЕ СЛУЖБЫ 112**

### **Статья 18. Финансовая и материально-техническая поддержка**

(1) Финансовая и материально-техническая поддержка Службы 112, в том числе финансирование создания Службы 112, создание, эксплуатация и последующее обслуживание Автоматизированной информационной системы и коммуникационной сети Службы 112, взаимоподключение центров принятия экстренных вызовов с диспетчерскими службами экстренного реагирования, взаимоподключение центров принятия экстренных вызовов с сетями поставщиков сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования производится из:

а) государственного бюджета;

б) грантов, технической помощи и других законных источников;

в) средств, полученных по договору, или полученных от предоставления других услуг по просьбе физических или юридических лиц.

(2) Технологические помещения, инженерно-техническая инфраструктура, необходимые для создания и функционирования Службы 112, будут обеспечиваться Правительством.

### **Статья 19. Ответственность за нарушение положений настоящего закона**

(1) В случае невыполнения функциональных обязанностей, установленных в действующих нормативных актах, ответственные лица, сотрудники Службы 112 и службы экстренного реагирования несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

(2) С момента передачи данных об экстренном вызове от Службы 112 в диспетчерские службы экстренного реагирования, Служба 112 и ее персонал не несут ответственности за последующие действия соответствующих служб.

(3) Физические и юридические лица, нарушившие положения настоящего закона, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **Глава VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

## **Статья 20. Заключительные и переходные положения**

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении 12 месяцев с даты опубликования. (2) Правительству в течение 12 месяцев с даты опубликования настоящего закона: а) представить Парламенту предложения по приведению законодательства в соответствие с настоящим законом; б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом; в) обеспечить пересмотр и отмену министерствами и другими центральными административными органами нормативных актов, которые противоречат настоящему закону; г) обеспечить разработку нормативных актов, по регулированию применения настоящего закона. (3) Существующие номера служб экстренного реагирования (901, 902, 903) будут работать параллельно с единым номером экстренного вызова 112, до принятия Правительством соответствующего постановления, основанного на предложении Межведомственного координационного комитета по обеспечению взаимодействия между Службой 112 и службами экстренного реагирования.

Закон действующий. Актуальность проверена 03.09.2021