



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 1403-306

Chișinău

«04» 04 2014

**Biroul Permanent
al Parlamentului
Republicii Moldova**

În temeiul articolului 73 din Constituția Republicii Moldova, se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 240 din 2 aprilie 2014.

Responsabil de prezentarea în Parlament a proiectului de lege – Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor.

Anexă:

Hotărârea Guvernului nr. 240 din 2 aprilie 2014 (limba română și rusă)	– 2 ex.
Proiectul de lege nominalizat (limba română și rusă)	– 1 ex.
Nota informativă (limba română și rusă)	– 1 ex.
Expertiza Centrului Național Anticorupție	
Avizul Ministerului Justiției	

Secretar general al Guvernului

Victor BODIU



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. 240

din 2 aprilie 2014

Chișinău

**Privind aprobarea proiectului de lege cu privire
la organizarea și funcționarea Serviciului național unic
pentru apelurile de urgență 112**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112.

Prim-ministru

IURIE LEANCĂ

Contrasemnează:

Ministrul tehnologiei
informației și comunicațiilor

~~Păvel Filip~~

Ministrul afacerilor interne

~~Dorin Recean~~

Ministrul sănătății

~~Andrei Usatii~~

Ministrul finanțelor

Anatol Arapu

Ministrul justiției

Oleg Efrim

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

LEGE

cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

Prezenta lege creează cadrul juridic cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 în Republica Moldova și transpune art.26 din 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 (directiva privind serviciul universal), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 108 din 24 aprilie 2002.

Parlamentul adoptă prezenta lege ordinară.

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul și domeniul de reglementare

(1) Scopul prezentei legi este organizarea unui serviciu național unic pentru apelurile de urgență, care să asigure preluarea, procesarea și transmiterea datelor asociate acestora către serviciile specializate de urgență, în scopul garantării unui nivel sporit de siguranță și protecție a persoanei și a bunurilor, prin utilizarea eficientă a capacităților infrastructurii de comunicații electronice moderne.

(2) Prezenta lege reglementează organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 (în continuare – Serviciul 112).

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

administrator al Serviciului 112 – organ central de specialitate în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice, care asigură crearea și funcționarea Serviciului 112;

alertare falsă – înștiințare sau solicitare de ajutor intenționat falsă și/sau eronată, realizată prin apelarea numărului 112 pentru determinarea alarmării Serviciului 112 sau a intervenției serviciilor specializate de urgență în mod nejustificat;

apelare abuzivă – apelare repetată, cu rea intenție, a numărului 112, fără ca apelantul să justifice o stare care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență;

apel involuntar – apelare a numărului 112 din greșală;

apel de urgență – orice înștiințare sau solicitare de ajutor în caz de pericol pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, integritatea proprietății sau a mediului efectuată la numărul 112 și care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență;

centru de preluare a apelurilor de urgență 112 (CPAU) – subdiviziune a Serviciului 112, aflată în serviciu permanent, abilitată cu funcțiile de recepționare, înregistrare, prelucrare și transmitere a apelurilor de urgență și a datelor asociate către serviciile specializate de urgență relevante;

dispecerat al serviciilor specializate de urgență – subdiviziune, desemnată de serviciul specializat de urgență, aflată în serviciu permanent, care asigură reacționarea la apelurile de urgență primite prin intermediul centrelor de preluare a apelurilor de urgență, antrenarea forțelor de intervenție și coordonarea activităților lor ulterioare;

informație de localizare primară – date cu conținut și format stabilite de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (în continuare – Agenție), care indică elementele de rețea relevante din punctul de vedere al localizării și care nu necesită prelucrare suplimentară din partea furnizorului;

informație despre localizarea geografică – date prelucrate în cadrul sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 pe baza informației de localizare primară, care indică poziția geografică a echipamentului terminal al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru rețelele de telefonie fixă;

numărul 112 – număr unic pentru apeluri de urgență;

Serviciul 112 – structură organizațională și tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgență și transmiterea solicitărilor de intervenție procesate către serviciile specializate de urgență, precum și interacțiunea cu furnizorii de comunicații electronice;

servicii specializate de urgență – entități cu rolul de intervenție imediată pentru soluționarea situațiilor de risc direct pentru viața sau sănătatea populației, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediu;

Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 – totalitate a mijloacelor software și hardware, a echipamentelor și rețelelor de comunicații electronice care asigură funcționarea Serviciului 112;

terminal telematic – terminal specializat care asigură posibilitatea transmiterii apelurilor de urgență și a informațiilor privind urgența de către persoane cu dizabilități de auz și/sau vorbire, utilizând tehnici de transmisie și de prelucrare automată la distanță a informației prin intermediul unor procedee moderne de comunicație.

Capitolul II.

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI 112

Articolul 3. Principiile fundamentale ale organizării și funcționării Serviciului 112

(1) Serviciul 112 se organizează în conformitate cu prevederile Constituției, legislației în vigoare, tratatelor și acordurilor internaționale la care Republica Moldova este parte.

(2) În exercitarea atribuțiilor funcționale, Serviciul 112 se va conduce de principiile legalității, administrării unice, transparenței în gestiune, asigurării respectării drepturilor și intereselor persoanelor și statului.

(3) Din momentul lansării operaționale a Serviciului 112, toate apelurile de urgență în rețelele publice de comunicații electronice se realizează prin intermediul numărului unic 112.

(4) Numărul 112 se apelează atunci când este necesară acordarea ajutorului și intervenția serviciilor specializate de urgență pentru asigurarea asistenței imediate în situații în care este periclitată viața sau sănătatea persoanei, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediul.

(5) Apelul la numărul 112 este gratuit pentru utilizatorii finali.

(6) Serviciul 112 se va organiza astfel încât să permită accesul la numărul 112 din toate rețelele publice de comunicații electronice din Republica Moldova.

(7) Serviciul 112 se va organiza astfel încât să permită tuturor persoanelor aflate pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv persoanelor cu dizabilități și vorbitori de alte limbi, accesul la numărul 112 (conform normativelor aprobate prin hotărâre de Guvern, la propunerea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență, și în limita capacităților Serviciului 112, dar nu mai puțin decât cele stabilite de legislația în vigoare).

Articolul 4. Serviciul 112

(1) Serviciul 112 este persoană juridică, are statut de instituție publică și se subordonează organului central de specialitate în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice.

(2) Serviciul 112 este organizat ca o structură integrată, în care centrele de preluare a apelurilor de urgență 112 recepționează apelurile de urgență pe întreg teritoriul Republicii Moldova, localizează terminalul apelantului în baza informației parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice și a informației comunicate de apelant, analizează, prin intermediul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112, informația obținută, inclusiv prin utilizarea altor surse disponibile (Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept, Registrul de stat al conducătorilor de vehicule, Registrul de stat al transportului, Sistemul informațional național geografic, Sistemul informațional medical integrat, Sistemul informațional integrat al organelor de drept) și transmit către dispeceratele serviciilor specializate de urgență relevante apelul și datele asociate solicitării de intervenție.

(3) Serviciul 112 asigură crearea și funcționalitatea Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 și interconectarea acestuia cu dispeceratele serviciilor specializate de urgență.

(4) Se interzice antrenarea resurselor Serviciului 112 în alte activități decât cele prevăzute de legislația în vigoare.

(5) În exercițiul funcțiunii, personalul Serviciului 112 trebuie să aibă o conduită bazată pe profesionalism, să fie amabil și eficient în relațiile cu cetățenii și să acționeze în conformitate cu prevederile Regulamentului Serviciului 112, aprobat prin hotărâre de Guvern, precum și cu reglementările de ordine interioară, aprobate prin ordinul administratorului Serviciului 112.

(6) În exercițiul funcțiunii, personalul Serviciului 112 execută necondiționat regulamentele interne și instrucțiunile de serviciu. Alte persoane nu au dreptul de imixtiune în activitatea acestuia.

(7) În cazul în care personalul Serviciului 112 primește de la superiori și de la alți factori de decizie ordine și indicații care contravin legii, Regulamentului Serviciului 112, regulamentelor interne sau periclitează nemijlocit activitatea Serviciului 112, el este obligat să respecte doar prevederile legislației în vigoare.

Articolul 5. Structura Serviciului 112

Serviciul 112 se constituie din următoarele entități:

- a) unitatea centrală a Serviciului 112;
- b) centrele de preluare a apelurilor de urgență 112, interconectate în cadrul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112.

Articolul 6. Atribuțiile Serviciului 112

Serviciul 112 are următoarele atribuții:

- a) crearea, mentenanța și dezvoltarea Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112;
- b) preluarea, înregistrarea automată și procesarea apelurilor de urgență comunicate prin telefon, prin alte mijloace de comunicații electronice (inclusiv fax, SMS, MMS etc.) ori prin alte mijloace speciale;
- c) verificarea veridicității informației recepționate, în limita competenței și a resurselor disponibile;
- d) recepționarea apelurilor de urgență în limbile vorbite pe teritoriul Republicii Moldova, precum și de circulație internațională, conform nomenclatorului aprobat prin hotărâre de Guvern, la propunerea Comitetului coordonator interdepartamental, pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciilor specializate de urgență și în limita capacităților Serviciului 112, dar nu mai puțin decât cele stabilite de legislația în vigoare;
- e) localizarea geografică a apelurilor primite pe baza informației de localizare primară parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice, analiza și procesarea apelurilor, transmiterea, în timpul stabilit de Regulamentul de interacțiune dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de

urgență, a apelurilor și a datelor asociate către dispeceratele serviciilor specializate de urgență relevante;

f) furnizarea către serviciile specializate de urgență a informației procesate referitor la situația de urgență pentru asigurarea unei intervenții rapide și efective;

g) recepționarea și stocarea în arhiva Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112 (pentru o perioadă de 10 ani) a datelor și informațiilor privind evoluția situațiilor de urgență și rezultatul intervențiilor.

Articolul 7. Administratorul Serviciului 112

Administrator al Serviciului 112 este organul central de specialitate în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor electronice, care asigură:

a) elaborarea Programului național de implementare a Serviciului de urgență național 112, aprobat prin hotărâre de Guvern;

b) elaborarea, promovarea și monitorizarea implementării politicii și cadrului normativ-juridic în domeniu;

c) elaborarea regulamentului, structurii, a efectivului-limită și a statelor de personal al Serviciului 112, care vor fi aprobate prin hotărâre de Guvern;

d) crearea și dezvoltarea Serviciului 112;

e) numirea directorului Serviciului 112;

f) colaborarea internațională și coordonarea activității privind implementarea proiectelor de dezvoltare continuă a Serviciului 112.

Articolul 8. Delimitarea competențelor între Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență

(1) Serviciile specializate de urgență din cadrul Serviciului de asistență medicală urgentă, Inspectoratului General de Poliție, al Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale colaborează cu Serviciul 112, pentru ca acesta să-și poată îndeplini obligațiile stabilite prin prezenta lege, pe baza Regulamentului de interacțiune dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență, aprobat prin hotărâre de Guvern.

(2) Serviciul 112 transmite, iar serviciile specializate de urgență (conform competențelor) preiau fișa apelului de urgență cu numărul unic de identificare atribuit de Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, asigură gradul corespunzător de intervenție și prezintă Serviciului 112 pentru arhivare informația privind rezultatul intervențiilor.

(3) Serviciile specializate de urgență asigură preluarea apelurilor și a datelor asociate solicitării de intervenție transmise de către Serviciul 112.

(4) Serviciile specializate de urgență întreprind acțiuni imediate privind organizarea intervenției la solicitările parvenite de la Serviciul 112, în conformitate cu regulamentele de funcționare, aprobate prin hotărâre de Guvern.

(5) În cazul utilizării de către serviciile specializate de urgență a produselor program conexe cu Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, părțile asigură interoperabilitatea acestora, în conformitate cu cerințele unice elaborate în acest sens.

Articolul 9. Protecția datelor cu caracter personal

(1) Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență au obligația să asigure confidențialitatea și securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, precum și protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții private, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență au obligația să asigure securitatea și confidențialitatea datelor din cadrul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112, în conformitate cu cerințele privind asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal.

(3) Aspectele privind protecția datelor cu caracter personal în rețelele de comunicații electronice sînt coordonate cu Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

(4) Accesul Serviciului 112 și al serviciilor specializate de urgență la informația de localizare primară a terminalului apelantului este permis doar din momentul preluării apelului de urgență de către Serviciul 112 și pînă la finalizarea intervenției serviciilor specializate de urgență și doar în scopul unei asemenea intervenții.

Articolul 10. Obligațiile autorităților administrației publice centrale și locale legate de implementarea numărului 112

(1) Autoritățile administrației publice centrale și locale, conform competențelor legale, au obligația să pună la dispoziția Serviciului 112 și serviciilor specializate de urgență în mod gratuit într-un format standard compatibil cu Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112, hărțile digitale, bazele de date privind drumurile și infrastructura tehnico-edilitară și să informeze operativ Serviciul 112 despre actualizările efectuate.

(2) Răspunderea pentru exactitatea, corectitudinea și integritatea informațiilor transmise Serviciului 112 și serviciilor specializate de urgență privind localitățile, drumurile de acces și infrastructura tehnico-edilitară, codificarea acestora și a informațiilor privind starea drumurilor și a circulației publice pe acestea revine autorității competente care a prezentat informația.

Capitolul III.

INTERACȚIUNEA SERVICIULUI 112 CU SERVICIILE SPECIALIZATE DE URGENȚĂ ȘI CU ALTE PERSOANE JURIDICE

Articolul 11. Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență

(1) Pentru asigurarea interacțiunii interinstituționale dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență se înființează Comitetul interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență (în continuare – Comitet), structură interdepartamentală fără personalitate juridică, care funcționează sub autoritatea Guvernului și este compusă din:

a) președinte – viceprim-ministru;
b) secretar – directorul Serviciului 112;
c) membri – la nivel de ministru/viceministru din cadrul Ministerului Sănătății, Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, directorul adjunct al Serviciului de Informație și Securitate, directorul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, directorul Centrului Național Științifico-Practic Medicină de Urgență, șeful Serviciului Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, șeful Inspectoratului General de Poliție.

(2) Se stabilește că, în caz de eliberare a membrilor Comitetului din funcțiile deținute, atribuțiile lor în cadrul Comitetului vor fi exercitate de persoanele nou-de desemnate în aceste funcții.

(3) Activitatea Comitetului se va efectua în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a acestuia, aprobat de Guvern.

Articolul 12. Atribuțiile Comitetului

(1) Comitetul coordonează, monitorizează și analizează interacțiunea tuturor instituțiilor implicate în procesul furnizării Serviciului de urgență 112.

(2) Comitetul are rolul de a coordona și de a elabora proiectele de acte normative (reglementele, reglementările tehnice etc.) și acordurile privind interacțiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgență.

(3) Ca organism de lucru al Comitetului se înființează Consiliul de experți, compus din colaboratori ai Serviciului 112 și serviciile specializate de urgență, precum și din alți specialiști ai instituțiilor implicate, numiți de către Comitet.

(4) Activitatea Consiliului de experți se va efectua în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a acestuia, aprobat de către Guvern.

(5) La activitățile Comitetului pot participa, în calitate de invitați, reprezentanți ai furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, ai societății civile, ai autorităților și instituțiilor publice.

Articolul 13. Interacțiunea Serviciului 112 cu alte persoanele juridice și prestatori de servicii

(1) Alte servicii, persoane juridice, în afară de Serviciul de Asistență Medicală Urgentă, Inspectoratul General de Poliție, Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, instituții sau structuri guvernamentale, interesate în realizarea interacțiunii cu Serviciul 112, suportă cheltuielile aferente în baza unor acorduri separate cu acesta, iar eventualele venituri încasate se virează la bugetul Serviciului 112.

(2) Aceștia au obligația de a solicita în prealabil Serviciului 112 un aviz tehnic de compatibilitate a sistemelor proprii cu soluția tehnică implementată în cadrul sistemului informațional automatizat 112.

Capitolul IV. COMUNICAȚIILE DE URGENȚĂ

Articolul 14. Cadrul de reglementare a comunicațiilor de urgență

(1) Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației stabilește condițiile tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112.

(2) Serviciul 112 asigură preluarea apelurilor de la persoanele cu dizabilități de auz și/sau vorbire prin intermediul terminalelor telematice utilizate în rețelele publice de comunicații electronice în limita fezabilității tehnice, în conformitate cu măsurile stabilite în Programul național de implementare a Serviciului de urgență național 112, aprobat prin hotărîre de Guvern.

(3) Agenția, în coordonare cu Administratorul Serviciului 112, Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență, stabilește procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare.

Articolul 15. Obligațiile furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice

(1) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice asigură în mod gratuit efectuarea apelurilor de urgență către numărul unic de urgență 112, inclusiv a apelurilor de la toate posturile telefonice publice cu plată, a apelurilor efectuate prin intermediul terminalelor telematice destinate persoanelor cu dizabilități de auz și/sau vorbire.

(2) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice mobile sînt obligați în mod gratuit să asigure accesul în timp real la baza de date ale propriilor abonați și expedierea către Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență a informației privind localizarea primară a terminalului apelantului, în momentul conectării apelului.

(3) Condițiile tehnice de transmitere a informației de localizare primară urmează să fie stabilite de Agenție, în coordonare cu Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

(4) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice fixe sau bazate pe tehnologia VoIP sînt obligați să asigure în mod gratuit accesul în timp real la baza de date a abonaților proprii, iar în cazul imposibilității de a asigura accesul, să transmită în mod gratuit Serviciului 112 și serviciilor specializate de urgență, precum și să actualizeze, pînă la data de 25 a fiecărei luni, bazele de date ale propriilor abonați, care conțin numerele de telefon, numele și adresele abonaților.

(5) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de telefonie sînt obligați să asigure prioritar primirea și retransmiterea apelului de urgență cu numărul unic de urgență 112.

(6) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice sînt obligați să informeze abonații despre transmiterea datelor cu caracter personal către Serviciul 112 și serviciile speciale de urgență în cazul apelării

numărului 112, prin includerea acestor clauze în contractul de prestare a serviciilor.

(7) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice sînt obligați să asigure persoanelor cu dizabilități accesul gratuit la numărul unic de urgență 112.

(8) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice sînt obligați să asigure preluarea tuturor apelurilor de urgență către Serviciul 112, inclusiv în cazul în care furnizorul apelantului nu are acoperire în zona respectivă.

(9) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice mobile sînt obligați să asigure localizarea terminalului mobil al apelantului și în cazul în care abonatul a inclus opțiunea „număr ascuns”.

(10) Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice sînt obligați să asigure posibilitatea apelării Serviciului 112 în cazul în care abonatul are sold negativ sau numărul este suspendat.

Articolul 16. Obligația de informare a populației

(1) Agenția, Serviciul 112, serviciile specializate de urgență și furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice sînt obligați să asigure informarea populației cu privire la existența și modul de utilizare a numărului unic pentru apeluri de urgență 112.

(2) De la data lansării operaționale a Serviciului 112 nu se va mai efectua informarea populației despre numerele de urgență (901, 902, 903) ale serviciilor specializate de urgență.

(3) De la data lansării operaționale a Serviciului 112, numărul unic pentru apeluri de urgență 112 este singurul număr de urgență utilizat pentru aplicarea pe mijloacele de intervenție ale serviciilor specializate de urgență.

(4) Acțiunile și campaniile de informare a publicului menite să asigure informarea publicului larg cu privire la existența și la modul de utilizare a numărului unic pentru apeluri de urgență 112 sînt stabilite în Programul național de implementare a Serviciului de urgență național 112.

Articolul 17. Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112

(1) Sistemul informațional automatizat al Serviciului 112 este destinat pentru procesarea, înregistrarea, stocarea și păstrarea tuturor apelurilor de intrare și a datelor asociate parvenite la Serviciul 112, a datelor transmise serviciilor specializate de urgență competente și a rezultatelor intervențiilor acestora.

(2) Posesorul Sistemului informațional automatizat este administratorul Serviciului 112.

(3) Deținătorul Sistemului informațional automatizat este Serviciul 112.

(4) Crearea și exploatarea Sistemului informațional automatizat se efectuează în strictă conformitate cu cerințele legislației în vigoare, reglementărilor tehnice și standardelor în domeniul tehnologiei informației și a comunicațiilor electronice, precum și în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

(5) Spațiul funcțional al Sistemului, conținutul resursei informaționale, procedura colectării, prelucrării, păstrării și utilizării informației sînt stabilite în Conceptul tehnic și Regulamentul Sistemului informațional automatizat al Serviciului 112, care sînt aprobate de cître Guvern.

Capitolul V. FINANȚAREA SERVICIULUI 112

Articolul 18. Asigurarea financiară și tehnico-materială

(1) Asigurarea financiară și tehnico-materială a Serviciului 112, inclusiv finanțarea creării Serviciului 112, creării, exploatării și mentenanței ulterioare a Sistemului informațional automatizat și a rețelei de comunicații a Serviciului 112, interconectarea centrelor pentru preluarea apelurilor de urgență cu dispeceratele de urgență ale serviciilor specializate de urgență, interconectarea centrelor pentru preluarea apelurilor de urgență cu rețelele furnizorilor de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice se efectuează din contul:

- a) bugetului de stat;
- b) granturilor, asistenței tehnice și altor surse legale;
- c) mijloacelor primite pe bază de contract sau obținute din prestarea altor servicii, la solicitarea persoanelor juridice sau fizice.

(2) Spațiile tehnologice, infrastructura tehnico-edilitară necesară creării și funcționării Serviciului 112 vor fi puse la dispoziție de cître Guvern.

Capitolul VI. RESPONSABILITĂȚI

Articolul 19. Răspunderea pentru încălcarea dispozițiilor prezentei legi

(1) Factorii de decizie și personalul Serviciului 112 și al serviciilor specializate de urgență poartă răspundere, în conformitate cu legislația în vigoare, pentru neîndeplinirea atribuțiilor funcționale stabilite de actele normative în vigoare.

(2) Din momentul transmiterii de cître Serviciul 112 a datelor privind apelul de urgență la dispeceratele serviciilor specializate de urgență, Serviciul 112 și personalul său nu poartă răspundere pentru activitățile ulterioare ale serviciilor specializate de urgență.

(3) Persoanele fizice și juridice care încalcă prevederile prezentei legi poartă răspundere conform legislației în vigoare.

Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 20. Dispoziții finale și tranzitorii

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea termenului de 12 luni de la data publicării.

(2) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

- a) va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prezenta lege;
- b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;
- c) va asigura revizuirea și abrogarea de către ministere și alte autorități administrative centrale a actelor normative ce contravin prezentei legi;
- d) va asigura elaborarea actelor normative care vor reglementa aplicarea prezentei legi.

(3) Numerele de urgență existente (901, 902, 903) ale serviciilor specializate de urgență vor funcționa în paralel cu numărul 112 pînă la momentul aprobării unei hotărîri de Guvern în acest sens, bazată pe propunerea Comitetului coordonator interdepartamental, pentru asigurarea interacțiunii dintre Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență.

Președintele Parlamentului

NOTĂ INFORMATIVĂ
la proiectul de lege cu privire la organizarea și funcționarea
Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112

Proiectul de lege cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 a fost elaborat de Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor în scopul realizării art.53 al Planului național de acțiuni în domeniul dreptului omului pentru 2011-2014, aprobat prin Hotărârea Parlamentului nr.90 din 12.05.2011 și transpune în legislația națională art.26 al Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, modificată prin Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009.

Acest proiect de lege are drept obiectiv asigurarea unui nivel sporit de siguranță și protecție a populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin intermediul utilizării eficiente a capacităților infrastructurii moderne de comunicații electronice și asigurarea serviciilor specializate de urgență cu informațiile necesare pentru reacția promptă și adecvată.

Experiența europeană și cea internațională demonstrează că utilizarea numărului unic de apelare a serviciilor de urgență este necesară și permite majorarea vitezei de reacționare la apel, iar utilizarea pe scară largă a sistemelor informaționale specializate și a capacităților rețelelor de comunicații electronice moderne asigură o interacțiune mai efektivă cu serviciile specializate de urgență. Implementarea numărului unic 112 și a acestor sisteme în diferite state a permis reducerea timpului de chestionare a apelului la 15-25 de secunde și creșterea operativității reacționării calitative la urgențe, fapt ce a dus la reducerea considerabilă a pierderilor, în primul rând de vieți omenești, în situațiile de urgență.

Elaborarea proiectului de lege în cauză urmărește, de asemenea, armonizarea și transpunerea în legislația națională a prevederilor acquis-ului comunitar în domeniu, și anume a Directivei 2002/22/EC (cunoscută ca Directiva Serviciului Universal), care oferă drepturi legate de utilizarea serviciului universal în rețelele de comunicații electronice și stipulează obligația statelor membre ale Uniunii Europene de a asigura localizarea apelurilor de urgență, pentru a permite găsirea în timp util a victimelor.

La moment, în Republica Moldova, independent activează servicii specializate de urgență care funcționează pe principii organizatorice diferite, care nu dispun de o platformă tehnologică modernă de prelucrare a informației și nu beneficiază pe deplin de capacitățile și caracteristicile tehnice ale rețelelor de comunicații electronice moderne.

Crearea Serviciului 112 va asigura procesul de coordonare și sincronizare a activităților mai multor servicii de urgență. Utilizarea numărului 112 va permite alertarea și implicarea simultană a tuturor serviciilor de urgență necesare pentru soluționarea unei situații de urgență cu monitorizarea evoluțiilor acestora în timp real. Utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane implicate în rezolvarea urgențelor va micșora considerabil timpul de intervenție și va ridica eficiența acestora.

Utilizarea unui singur număr de urgență prezintă avantaje și din punctul de vedere psihologic pentru populație. Accesul la ajutorul necesar în cazuri de urgență devine mai simplu și mai comod. Oamenii mai ușor rețin un singur număr și pot să-l apeleze în orice situație neprevăzută, indiferent de locul în care se află. Toate apelurile vor fi gratuite pentru utilizatori, atât în rețeaua de telefonie fixă cât și cea mobilă.

Crearea Serviciului 112 în Republica Moldova urmărește atingerea următoarelor obiective:

- creșterea nivelului de securitate și protecție a populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin asigurarea accesului la serviciile de urgență în conformitate cu reglementările și standardele Uniunii Europene;

- reducerea numărului persoanelor decedate și accidentate, și diminuarea pagubelor în cazul situațiilor de urgență;

- simplificarea modalității de accesare a serviciilor de urgență prin organizarea serviciilor specializate de urgență după principiul „ghișeului unic”, ce va permite persoanei să se adreseze la un singur număr național în cazul apariției situațiilor de urgență;

- sporirea operativității reacționării la diferite situații de urgență, care prezintă pericol pentru viață, sănătate sau bunuri;

- organizarea interacțiunii și cooperării efective a serviciilor specializate de urgență;

- asigurarea unui spațiu informațional, tehnologic și de comunicații integrat în serviciul cetățeanului și pentru ridicarea eficienței serviciilor specializate de urgență;

- crearea unui instrument eficient de colectare, procesare și păstrare a datelor privind reacția la apelurile de urgență;

- reducerea considerabilă a cantității apelurilor false și abuzive, precum și fraudării sau ascunderii datelor privind nivelul de intervenție a serviciilor specializate de urgență.

Proiectul de lege în cauză este structurat în șase capitole, după cum urmează:

Capitolul I - Dispoziții generale; Capitolul II - Organizarea și funcționarea Sistemului 112; Capitolul III - Comunicațiile de urgență; Capitolul IV - Finanțarea

Serviciului 112; Capitolul V - Responsabilități; Capitolul VI - Dispoziții finale și tranzitorii.

Proiectul de lege în cauză prevede crearea:

a) Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacțiunii între Serviciul 112 și Serviciile Operative de Urgență, care reprezintă o structură interdepartamentală fără personalitate juridică, creată în scopul coordonării interacțiunii tuturor structurilor implicate în procesul asigurării funcționalității Serviciului 112;

b) Serviciul 112, care reprezintă o structură integrată distribuită, în care Centrul de Preluare a Apelurilor de Urgență 112 procesează apelurile de urgență în regim redus de timp (15-25 secunde), localizează terminalul apelantului în baza informației parvenite de la furnizorii de servicii de comunicații electronice, analizează informația obținută și direcționează operativ datele asociate apelului către serviciile specializate de urgență competente din raza respectivă.

Proiectul de lege stabilește competențele și atribuțiile Serviciului 112 și ale Comitetului Coordonator, precum și modelul de interacțiune cu alte entități vizate.

Fundamentarea economico-financiară

Estimarea a fost realizată prin analiza comparativă a sistemelor implementate în diferite state membre ale Uniunii Europene și în urma analizei datelor prezentate de potențialii prestatori ai serviciilor.

Crearea Serviciului 112 și asigurarea funcționării acestuia include următoarele costuri:

Costurile aferente platformei informaționale și de comunicații electronice a Serviciului 112 care includ:

- a) Crearea și întreținerea Sistemului Informațional Automatizat al Serviciului 112;
 - Subsistem preluare apeluri
 - Subsistem geografic informațional
 - Subsistem localizare
 - Subsistem Backup
- b) Procurarea și mentenanța platformei software;
- c) Interconectarea Serviciului 112 cu SSU;
- d) Servicii de comunicații electronice și transmitere a datelor.

Costuri aferente proceselor de creare și dotare a oficiilor Serviciului 112, care includ: alocarea, amenajarea și reparația sediilor și birourilor Serviciului 112, crearea infrastructurii necesare pentru funcționare.

Estimativ costul lucrărilor de procurare și instalare a platformei informaționale (software și hardware) și de comunicații electronice, cheltuielile de dotare tehnică și materială a locurilor de muncă precum și de amenajare și reparație a sediilor și birourilor Serviciului 112, împreună cu cheltuielile pentru instruirea și pregătirea operatorilor sunt estimate aproximativ la 242 milioane lei.

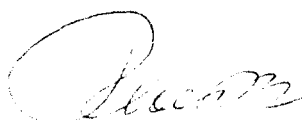
Conform experienței statelor membre ale Uniunii Europene, costul implementării platformei serviciului de urgență 112 raportat la numărul populației constituie aproximativ 3,5 – 4 Euro per persoană.

Costurile anuale, necesare pentru buna funcționare a serviciului 112 sunt estimate la 12 milioane lei/an (*costul este estimativ și include salarizarea lucrătorilor, servicii comunale și deservirea blocului administrativ etc.*) în afară de costurile pentru întreținerea platformei 112.

Asigurarea financiară și tehnico-materială a Serviciului 112, inclusiv finanțarea creării Serviciului 112 se va efectua din contul bugetului de stat, granturilor și asistenței externe și a altor surse, conform legislației în vigoare.

În contextul celor sus menționate, precum și luând în considerație necesitatea ridicării nivelului de protecție și siguranță a persoanei pe întreg teritoriul Republicii Moldova, precum și necesitatea ajustării legislației naționale cu actele normative în domeniu ale Uniunii Europene, considerăm absolut necesară promovarea prezentului proiect de lege, cu crearea ulterioară a Serviciului Național pentru Preluarea Apelurilor de Urgență și implementarea numărului unic de urgență european 112.

**Ministrul Tehnologiei
Informației și Comunicațiilor**



Pavel FILIP