

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Наказ Міністерства освіти і науки України від 06.11.2014 № 1279)

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 4, 2015 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 352.07:351.862

В. М. Михайлов,
кандидат наук з державного управління,
професор кафедри державної служби,
менеджменту та навчання за міжнародними проектами,
начальник Науково-методичного центру мережі освітніх установ цивільного
захисту Інституту державного управління у сфері цивільного захисту

ОРГАНІЗАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ЕКСТРЕНОЇ ДОПОМОГИ НАСЕЛЕННЮ В СИСТЕМІ 112

V. M. Mykhajlov,
candidate of sciences of Public Administration,
Professor of Department of Public Service, management and studying according to international projects,
head of the scientific and methodological center of the network of educational institutions of civil Protection of Institute
of the Public Administration in Sphere of Civil Protection

ORGANIZATION OF INTERACTION OF STATE AND MUNICIPAL EMERGENCY SERVICES IN THE 112 SYSTEM

У роботі розглянуто особливості взаємодії суб'єктів, зокрема державних та муніципальних рятувальних і аварійних підрозділів в системі екстреної допомоги населенню з використанням єдиного телефонного номеру 112, створеної за європейським досвідом, на основі правової та організаційної форм. Запропоновано структурно-логічну модель взаємодії суб'єктів екстреної допомоги населенню в системі 112. Наголошено, що система 112 не замінює служби екстреного виклику, не об'єднує їх в єдину службу, а буде комплексний ефективний та дієздатний механізм їх взаємодії. Вказано на необхідність удосконалення фінансового, організаційно-управлінського, технічного механізмів функціонування системи 112, від яких залежить ефективна взаємодія суб'єктів екстреної допомоги населенню в системі 112.

The features of the interaction of local authorities in system emergency using a single phone number 112, created by the European experience, based on the legal and organizational forms are examined in this article. A structural and logical model of interaction between state and municipal emergency in 112 system was proposed. It is emphasized that 112 system doesn't replace the emergency call service, doesn't combines them into a single service, but makes a comprehensive and effective and capable mechanism of its interaction. It is emphasized the need to improve financial, organizational, managerial, technical mechanisms of the implementation of 112 system to ensure the effective operation of the system 112.

Ключові слова: Система екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, підрозділи екстреної допомоги населенню, взаємодія, форми взаємодії.

Keywords: Emergency care for common telephone number 112, emergency care units, interaction, forms of interaction.

Постановка проблеми та її зв'язок із науковими чи практичними завданнями. У багатьох випадках збільшення кількості смертей внаслідок надзвичайних ситуацій, пожеж, дорожньо-транспортних пригод, актів насильства, травматизму на виробництві в Україні відбувається через несвочасну екстрену допомогу населенню, тривалу комунікацію з аварійними службами і слабку координацію ресурсів. Нажаль до цих пір у вітчизняній системі диспетчеризації існує величезна прірва між давно впровадженими в європейських країнах програмно-апаратними комплексами з сучасними автоматичними системами прийняття рішень, орієнтованими на координацію дій підрозділів екстреної допомоги населенню під час реагування на екстрені ситуації.

Однією з найважливіших задач держави є забезпечення безпеки, яка залежить від функціональних можливостей інформаційних і телекомунікаційних систем [1], котрі дозволяють швидко, на основі найбільш повної інформації, приймати найоптимальніше рішення і керувати всіма діями державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню, як в повсякденних процесах управління, так і в екстрених випадках. Європейські інституції постійно працюють над вивченням і впровадженням цих принципів. Так, починаючи з 1991 року, в Європі прийнято законодавчі акти і розроблено стандарти функціонування єдиної служби порятунку 112 – аналога служби 911 у США [2].

Введення єдиного екстреного номеру є загальноєвропейською практикою. Телефонний номер 112 став безкоштовним сервісом екстреного реагування в Швеції, Румунії, Іспанії, Словаччині, Болгарії, Хорватії, Великобританії, Польщі, Фінляндії, Мальті, Нідерландах, Португалії та в інших європейських країнах. Ефективна робота системи 112 залежить від достатньої кількості ресурсів, що відповідають сучасним вимогам і технологіям; оперативного управління цими ресурсами під час реагування на екстрені ситуації; комунікацій; ефективної взаємодії між службами екстреного виклику і їх органами управління. Така ідеологія знаходить своє відображення в європейській службі 112 [3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Втілення проекту зі створення системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі – система 112) в Україні розпочалося в рамках підготовки до проведення фінальної частини чемпіонату Європи з футболу в 2012 році (далі – Євро-2012).

Варіант реалізації телекомунікаційної структури єдиної чергово-диспетчерської служби 112 в Донецькій області розглядали І. Молчанова, В. Червинський [1]. Вирішення організаційних та адміністративних аспектів діяльності системи 112 в Україні присвятили свої праці Л. Ванян, Д. Бірюков, С. Кондратов [4, 5]. Залучення основ ризик-менеджменту для реалізації проекту впровадження системи 112 в регіональному вимірі для умов України досліджували Д. Кобилкін, Я. Устїловський, Ю. Рак [6]. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику вивчала Л.О. Гонтаренко [7].

Особливостям впровадження служби 112 в Україні приділяли увагу в своїх працях інші науковці і практики. Однак питання взаємодії державних і муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню, що функціонують в системі 112, ними не розглядалися. Взаємодія державних і муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню в системі 112 є ключовим фактором у порятунку життя людей та їх майна під час екстрених ситуацій, тому визначає необхідність її дослідження.

Вклад основного матеріалу. В нашій країні існує значна кількість телефонних номерів, які використовуються населенням, щоб привернути екстрену допомогу у випадку пожежі, надзвичайної ситуації та невідкладних заходів із запобігання їх виникненню, охорони громадського порядку, медичної допомоги, аварійної ситуації на газовій мережі, та в інших екстрених випадках, що загрожують здоров'ю і життю людей, їх майну або навколишньому природному

середовищу. Такий стан справ не завжди дає змогу людині в екстрених ситуаціях швидко розшукати потрібну аварійну службу чи послугу. Звертаючись до однієї з таких служб, у разі загрози або настання екстреної ситуації, найчастіше люди не усвідомлюють необхідності залучення інших для швидкого й ефективного надання допомоги, або вони можуть перебільшувати серйозність ситуації, тому в результаті “хибних викликів” залучають аварійні служби, участь яких не потрібна [4]. Крім того, система нумерації цих служб періодично змінюється. Для прикладу, в Таблиці 1. показано неповний список номерів телефонів екстрених, аварійних та довідково-інформаційних служб м. Києва [8].

Разом із необхідністю покращення контактів зі службами громадян, які опинилися в екстреній ситуації, задоволення вимог іноземців під час їх перебування в країні у приватних і ділових поїздках, вимогами для впровадження й існування в нашій країні нової системи екстреної допомоги населенню є й інші важливі чинники. Зокрема, за допомогою системи 112 збільшується ймовірність порятунку життів людей, зменшення злочинів, збереження майна, що досягається за рахунок економії часу на отримання інформації про екстрену ситуацію, швидшого реагування підрозділів екстреної допомоги. Якщо на екстрену ситуацію необхідно направити декілька підрозділів одночасно, то повідомлення від оператора системи 112 до них надходить синхронно, а не послідовно. Використання системи 112 дозволяє інтегрувати в собі до 40 державних і муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню, які працюють у цілодобовому режимі, оснащені необхідними технічними засобами та проводять невідкладні заходи із запобігання виникненню, під час виникнення або ліквідації наслідків екстрених ситуацій. Варто уявити, скільки часу потрібно для передачі оператором системи 112 голосових даних до кожного державного і муніципального підрозділу, якщо на будь-яку екстрену ситуацію направляються рятувальники, працівники міліції, автомобілі швидкої допомоги та інші підрозділи екстреної допомоги населенню. Ефект від скорочення часу на прибуття до місця роботи підрозділів і умовна вартість однієї хвилини в масштабах країни спеціалістами обчислюється в мільйони євро на рік.

Таблиця 1.
Номери екстрених, аварійних та довідково-інформаційних служб м. Києва

Стара нумерація	Діюча нумерація	Назва служби чи послуги
01	101	Пожежна охорона
02	102	Міліція
03	103	Швидка допомога
04	104	Аварійна “Київгаз”
008	1508	Централізоване автоматизоване бюро ремонту
055	1555	Надання медичної допомоги
057	1557	Аварійна служба підприємств з експлуатації водопровідних, каналізаційних та електричних мереж
059	1559	Довідково-інформаційна служба на іноземних мовах
063	1563	Побутові послуги фірми “Світанок”
068	128	Чергова диспетчерська служба
076	126	Спеціальні пости міліції
078	178	Автовідповідач вузлу спецслужб
080	1580	Медичні послуги
081	1581	Аварійна служба водопровідних мереж
083	1583	Довідково-інформаційна служба “Здоров’я”
086	1586	Аварійна служба ліфтів
088	1588	Аварійна служба електромереж
089	1589	Служба організації руху, аварійна служба

Для України, яка зробила визначальний крок у напрямку європейської інтеграції, важливе існування нових технологій в телефонних мережах загального користування і заміна тих, що були закладені ще у середині ХХ ст. та морально застаріли, впровадження передових телекомунікацій, що передбачає унікальну можливість реалізації єдиного телефонного номера екстреного виклику на всій її території.

При переході до системи 112 переслідуються мета покращення якості обслуговування людей, підвищення рівня захисту населення і територій, поліпшення ефективності управління в надзвичайних і непередбачуваних ситуаціях. При цьому основними задачами є: мінімізація тривалості обробки викликів, що надходять, і ухвалення рішень; оптимізація процесу використання ресурсів, які мають в своєму розпорядженні державні та муніципальні підрозділи екстреної допомоги населенню; формування єдиного інформаційного простору для ефективної роботи екстрених служб; забезпечення можливості кількісного і якісного розвитку всієї системи 112 [1].

Архітектура побудови системи 112 передбачає: існування основних структурних елементів системи 112, утворених у складі територіальних органів ДСНС України центрів 112; оперативно-диспетчерських служб; аварійно-рятувальних та аварійних служб; правоохоронних органів; центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф; інших закладів охорони здоров’я системи екстреної медичної допомоги; програмних та технічних засобів. Завдяки такій архітектурній побудові організується взаємодія центрів 112 з державними і муніципальними підрозділами екстреної допомоги населенню.

У світі існує декілька моделей, за якими функціонують системи 112. Так, транзитна модель організовує інформаційну підтримку процесу реагування на екстрені виклики під час великомасштабних заходів та великого скупчення людей на одній території. Ядром системи є комунікаційні центри, які, отримавши екстрений виклик, переадресовують його до того підрозділу екстреної допомоги населенню, який мав би провести невідкладні заходи із запобігання виникненню або ліквідації наслідків екстрених ситуацій. Діяльність комунікаційного центру направлена на укріплення співробітництва між екстреними службами, оперативність і єдність у прийнятті рішення, ефективність взаємодії сил реагування. Саме за такої моделі працювали екстрені служби в Україні під час проведення Євро-2012. Дзвінки, що надходили на цей номер автоматично переадресовувалися на відповідний підрозділ МНС України і жоден (понад 500 тис. викликів) не залишився без уваги.

Найефективнішою є централізована модель, де оператори і диспетчери – це одні й ті самі люди. Вони приймають виклик, обробляють його та організовують реагування. Всі екстрені служби об’єднані в єдину службу порятунку. Така модель ефективна для країн з невеликою кількістю населення й незначним техногенним навантаженням. За такої моделі мають бути побудовані окремі центри управління та задіяні потужні програмно-апаратні комплекси, що потребують значних коштів і часу для налагодження роботи. Нині таку модель реалізовано у Швеції. Служба порятунку за єдиним номером (SOS Alarm 112) в цій країні експлуатується більше 25 років і вважається однією з кращих в Європі. Так, час прийому дзвінка на номер 112 доведено до 6 сек. (при європейській нормі 8 сек.). Збільшено швидкість і ефективність реагування за рахунок використання сучасного програмно-апаратного комплексу CoordCom і, як наслідок, смертність та збиток від настання екстрених ситуацій є одним із найнижчих серед європейських країн. За оцінками Шведського інституту ризиків скорочення часу прибуття рятувальників до місця аварії на 5 хв. економить до 6 тис. євро. Тільки на запобігання екстрених ситуацій Швеція заощадує до 700 млн. євро щорічно [9].

За децентралізованої моделі система 112 досить функціональна, а тому впроваджена в більшості країн Європи [10]. Функції оператора виконує або окремий орган управління (як у Болгарії, Румунії, Іспанії, Великобританії), або диспетчер однієї з екстрених служб (зазвичай це поліція або пожежники, як в Чехії, Литві, Австрії, Німеччині). У цьому випадку оператор системи 112 повністю обробляє виклик, складає заявку з маршрутом для служби, яка надаватиме допомогу в екстреній ситуації. Як сучасний багатофункціональний комплекс апаратно-програмних засобів система 112 забезпечує високу швидкість прийняття оператором звернень від населення, своєчасне виявлення і реагування на екстрені ситуації, координацію дій усіх підрозділів екстреного виклику. Швидкість реагування на екстрені ситуації покращується за рахунок паралельного оповіщення всіх необхідних підрозділів і координацією їх спільної роботи, що досягається за рахунок використання сучасного інструментарію інформаційно-аналітичної підтримки прийняття рішень.

Зважаючи на особливості інфраструктури екстреної допомоги для побудови системи 112 в Україні обрано децентралізовану (дворівневу) модель обробки екстреного виклику, яка базується на єдиному програмно-апаратному комплексі. Створення якісно нової інформаційно-телекомунікаційної автоматизованої системи 112 – сукупності програмно-апаратних комплексів і телекомунікаційних мереж для приймання і оброблення повідомлень громадян у разі загрози їх життю та здоров’ю, виникнення надзвичайних ситуацій, протиправних дій та інших небезпечних подій, а також для оперативного інформування підрозділів екстреної допомоги населенню – стало одним із ключових питань політики держави. Основна мета її реалізації полягає у забезпеченні дотримання конституційних прав громадян на особисту безпеку, охорону здоров’я та майна, надання державних послуг з оперативного отримання кваліфікованої допомоги населенням за європейським рівнем [11].

Наразі систему європейського рішення 5-го покоління на основі обладнання компанії Ericsson, інтегровану з системою передачі аварійної пожежної сигналізації в автоматичному режимі, створено в м. Києві. Вона дозволяє оперативно управляти ресурсами аварійно-рятувальних служб міста, координувати діями міліції та швидкої медичної допомоги, забезпечувати збереження життів людей і матеріальних цінностей, надавати компетентну допомогу суб'єктам господарювання відповідно до показників рівнів безпеки об'єктів.

У рамках пілотного проекту в місті Харкові та Харківській області функціонує єдиний номер екстреного виклику 112, завдяки якому реалізовано тісну взаємодію ГУ ДСНС України в Харківській області з оперативно-диспетчерськими службами регіону. Для успішної ліквідації наслідків екстрених ситуацій працівники оперативно-диспетчерських служб після одержання повідомлення його професійно класифікують; мобілізують сили "першого кидка" (караули, відділення, підрозділи тощо); за необхідності включають в дію додаткові сили та засоби, що з ними взаємодіють (правоохоронні органи, швидку медичну допомогу, різноманітні аварійні служби); при ускладненні обстановки залучають резерви та контролюють весь процес роботи з ліквідації наслідків екстреної ситуації від початку і до її завершення [7].

На базі ГУ ДСНС України у Львівській області розроблено макет програмно-апаратного комплексу системи 112, який з березня 2015 року введено у дослідну експлуатацію. До роботи в системі 112 залучено фахівців обласної адміністрації та обласної ради. Наразі система 112 працює не на повну потужність, із передбачених 18 осіб зараз працює 5 (включно з диспетчерами, перекладачами (з німецької, англійської, польської мов) і психологом). Докладаються зусилля, аби невдовзі за цим номером львів'яни та жителі області могли викликати, крім служб 101, 102, 103 і 104, інші екстрені служби.

З часом, після завершення тестової експлуатації дослідних зразків, систему 112 буде впроваджено у кожній адміністративно-територіальній одиниці держави. Планується побудувати 4 дата-центри та телекомунікаційну мережу системи 112 для обміну інформацією. Для стійкої роботи системи 112, після розгортання всіх її елементів, необхідно 550 автоматизованих робочих місць для операторів центрів 112. Оптиміальне навантаження на одного оператора центру 112 – обслуговування 100 тис. осіб [4]. Необхідною умовою з реалізації заходів щодо створення та впровадження системи 112 в Україні є фінансування проекту в межах відповідної державної цільової програми.

Закон України "Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112" визначає правові та організаційні засади функціонування системи 112. Цей законодавчий акт надає визначення термінам, які в ньому вживаються. Наприклад, "екстрена ситуація" характеризується як така, що загрожує здоров'ю, життю, майну або навколишньому природному середовищу, громадському порядку, інші небезпечні події та звернення у зв'язку з необхідністю отримання екстреної допомоги з використанням системи 112. Закон містить перелік підрозділів екстреної допомоги населенню, якими є підрозділи аварійно-рятувальних та аварійних служб, правоохоронних органів, центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, інших закладів охорони здоров'я системи екстреної медичної допомоги тощо, які працюють у цілодобовому режимі, оснащені необхідними технічними засобами та надають екстрену допомогу населенню [12].

Реалізуючи праводійсності з питань екстреної допомоги населенню, які регулюються Конституцією України, Кодексом цивільного захисту України, Законами України "Основи законодавства України про охорону здоров'я", "Про інформацію", "Про телекомунікації", "Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах", "Про міліцію", "Про житлово-комунальні послуги", порядок функціонування системи 112 та координацію діяльності центральних органів виконавчої влади із забезпечення функціонування системи 112 визначає Кабінет Міністрів України.

Забезпечення безпеки держави, охорона громадського порядку, попередження і своєчасна ліквідація надзвичайних ситуацій завжди були і залишаються пріоритетними напрямками діяльності органів державної влади. Законом України "Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112" спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань цивільного захисту є головним органом, до повноважень якого належить забезпечення утворення центрів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 (далі – центри 112), функціонування оперативно-диспетчерських служб, державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню в системі 112 [11].

На органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування покладено завдання щодо забезпечення взаємодії оперативно-диспетчерських служб і підрозділів екстреної допомоги населенню, що належать до сфери їх управління, з центрами 112.

На законодавчому рівні встановлено, що в центрах 112 здійснюється:

- прийняття та оброблення екстрених викликів;
- визначення підрозділів екстреної допомоги населенню, які залучаються для надання такої допомоги;
- передача інформації про екстрені виклики до оперативно-диспетчерських служб;
- взаємодія підрозділів екстреної допомоги населенню під час надання такої допомоги;
- ведення обліку та формування статистичної звітності, зберігання інформації про екстрені виклики.

Тож, центр 112 – це універсальний інструмент для організації комунікації з користувачем в автоматичному режимі. З метою забезпечення оброблення екстрених викликів оператори центрів 112 мають право використовувати інформацію, що міститься в базах даних операторів телекомунікацій, зокрема: для абонента фіксованого телефонного зв'язку – абонентський номер, прізвище, ім'я, по батькові, найменування та адресу; для абонента рухомого (мобільного) зв'язку – абонентський номер та місцезнаходження на момент здійснення екстреного виклику.

Передбачено, що оперативно-диспетчерські служби, через телекомунікаційні мережі, програмне забезпечення та інші технічні засоби, у цілодобовому режимі забезпечують інформаційний супровід надання допомоги населенню у повсякденному режимі та в особливих умовах.

Зокрема, оперативно-диспетчерські служби здійснюють:

- прийняття екстрених викликів та інформації про них від центрів 112;
- формування та оперативну передачу інформації про екстрені виклики (місце події, характер та особливості екстреної ситуації, вид необхідної допомоги) підрозділам екстреної допомоги населенню;
- інформаційну підтримку і координацію дій підрозділів екстреної допомоги населенню та контроль за наданням такої допомоги;
- інформування центрів 112 про час прибуття на місце події підрозділів екстреної допомоги населенню та результати надання такої допомоги [12].

Державні та муніципальні підрозділи екстреної допомоги населенню в системі 112 надають допомогу в екстрених ситуаціях у порядку, визначеному органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, до сфери управління яких вони належать [5]. Практичним кроком визначення порядку надання допомоги в екстрених ситуаціях є розробка планів взаємодії його учасників. На цьому етапі основною проблемою є визначення пріоритетних напрямів в організації спільних заходів суб'єктів надання екстреної допомоги населенню. Плани взаємодії повинні відображати мету взаємодії: хто кому надає інформацію, коли це відбувається, яким чином здійснюється процес; процедури інформування і консультації; аналіз ризиків виникнення екстрених ситуацій; обговорення дій з реагування на екстрені ситуації. Сутність взаємодії при виконанні завдань в екстрених ситуаціях міститься в узгодженні і поєднанні організаційно-управлінських, інженерно-технічних та оперативно-тактичних рішень суб'єктів, які задіяні для проведення робіт з екстреної допомоги населенню, як за цілями, завданнями, способами їх виконання так і за місцем та часом. Ефективність виконання завдань в екстрених ситуаціях підрозділами різного підпорядкування буде залежати, в першу чергу, від організації взаємодії принаймні двох суб'єктів.

Створення системи 112 не замінює державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню, не об'єднує їх в єдину службу, а як динамічна структура вибудовує комплексний ефективний та дієздатний механізм взаємодії (забезпечення інформаційної підтримки) всіх екстрених служб, що дозволяє вчасно реагувати на екстрені ситуації, надавати екстрену допомогу населенню. Побудова й упровадження української національної системи 112 – це створення "барометра" якості життя нашого суспільства, який дає змогу державі довести, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю.

Система 112, що забезпечує реалізацію завдань у сфері цивільного захисту на територіальному рівні, характеризується своїми особливостями і новими якостями: гнучкістю; змінним режимом функціонування; непередбачуваною сферою функціональних дій; залежністю від інформаційних потоків за умов наростання небезпек.

Цій системі властиві: організаційний потенціал; неочікуваність екстреної ситуації; недостовірність інформації, що надходить; висока швидкість зміни; мінімум часу для досягнення мети та витрат в період усунення наслідків екстрених ситуацій. Суть системи 112 полягає в постійній, цілеспрямованій, організуючій діяльності органів влади на місцях, направлених на всебічну підготовку та своєчасну реалізацію заходів з реагування на екстрені ситуації з метою захисту населення, території і об'єктів господарювання від загроз екстреного характеру; на підтримку високої готовності державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню до реагування у будь-яких умовах; успішне проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт з ліквідації наслідків екстреної ситуації.

Успішне функціонування системи 112 можливе лише за умови встановлення між її складовими елементами стійких, постійно діючих зв'язків, без яких, під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів, що перешкоджають її діяльності, вона втратить цілісність. На підставі зазначеного нами запропоновано структурно-логічну модель взаємодії суб'єктів надання екстреної допомоги населенню в системі 112 (рис. 1.).

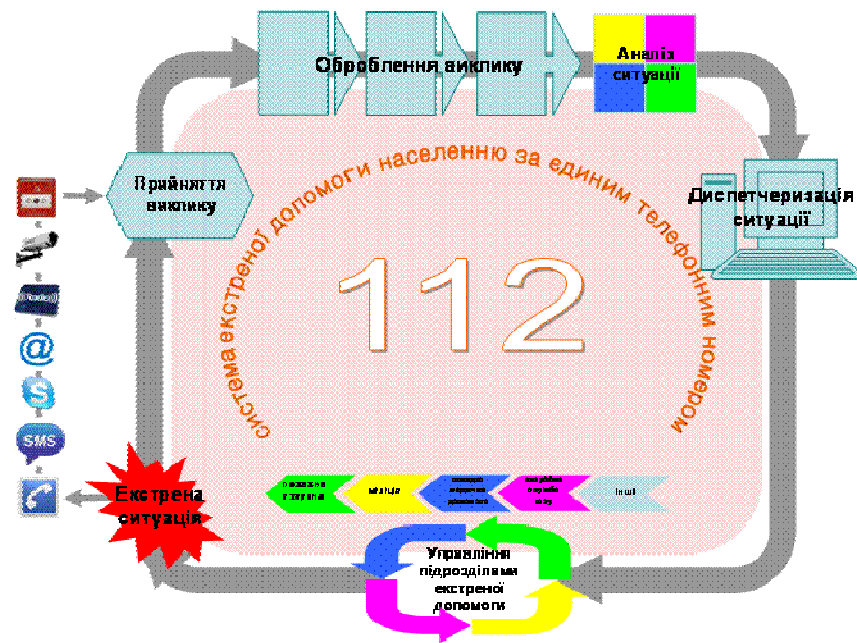


Рис.1. Структурно-логічна модель взаємодії суб'єктів надання екстреної допомоги населенню в системі 112

Отже, система 112 являє собою регіональний механізм взаємодії, підтримки та сприяння діям керівників місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним за безпечне життя і діяльність громадян. Всі завдання з реагування на екстрені ситуації виконуються у тісній співпраці центру 112 з державними та муніципальними підрозділами екстреної допомоги населенню та між цими підрозділами для впливу на об'єкт реагування в екстрених ситуаціях. Взаємодія окреслюється як відсутність підпорядкованості державних та муніципальними підрозділами екстреної допомоги населенню центру 112.

Створення сучасної кваліфікованої послуги населенню за єдиним номером 112 передбачає розвиток на новому якісному рівні функціонування державної системи цивільного захисту на всій території нашої країни, що суттєво наближає Україну до європейських стандартів безпеки. Однак через складний організаційно-управлінський і технічний механізми реалізації цього проекту та брак коштів повноцінне створення і функціонування системи 112 до цього часу забезпечити так і не вдається [13]. Для порівняння, у Польщі, на створення загальнонаціональної і якісно нової системи 112, було виділено один мільйон доларів, це тоді, коли деякі воєводства вже розгорнули локальні центри 112.

Висновки і перспектива подальших розвідок у даному напрямі. Узагальнюючи результати проведеного дослідження слід зазначити, що у сфері державного управління до пріоритетних напрямів використання інформаційних технологій відносяться вдосконалення систем забезпечення діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування сучасними автоматичними системами прийняття рішень. Тому впровадження нової системи екстреної допомоги населенню з використанням єдиного телефонного номеру 112 в нашій країні є повністю виправданим. Система 112 передбачає вирішення багатьох проблем взаємодії суб'єктів надання екстреної допомоги населенню в системі 112, яка прямо або побічно залежить від функціональних можливостей використовуваних інформаційних і телекомунікаційних систем.

Наслідком ефективної роботи суб'єктів, зокрема державних і муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню в системі 112 під час подолання екстрених ситуацій, що загрожують здоров'ю, життю, майну або навколишньому природному середовищу, громадському порядку, інших небезпечних подій, є правова та організаційна форми їх взаємодії.

Правова форма взаємодії, що об'єднує правові засоби, за допомогою яких взаємодія державних і муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню в системі 112 приводиться у відповідність до вимог, передбачених в нормах права, складає основу з функціонування системи 112. Держава, як апарат політичної влади, формує правовий простір, здійснює через органи державної влади правотворчу діяльність, а органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування забезпечують реалізацію цих правових норм в установлені терміни і відповідні регламентні вимоги. Організаційна форма взаємодії залежить від структури і процесу функціонування системи 112 та зумовлює утворення і розвиток взаємозв'язків між складовими елементами в механізмі її функціонування.

Надання екстреної допомоги населенню на європейському рівні в решті адміністративних територій України можливо завдяки удосконалення наявних у складі територіальних органів ДСНС України оперативно-координаційних центрів, оперативно-диспетчерських служб органів державної влади та органів місцевого самоврядування з їх інтеграцією в системі 112, що забезпечують взаємодію державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню.

Процес ефективної взаємодії державних та муніципальних підрозділів екстреної допомоги населенню в системі 112 залежить від фінансового, організаційно-управлінського і технічного механізмів, які потребують подальшого вивчення.

Література.

1. Молчанова І.С. Телекомунікаційна мережа єдиної чергово-диспетчерської служби в умовах Донецької області / Молчанова І.С., Червинський В.В. / Перспективи розвитку глазами молодых ученых : Материалы пятой науч.-практ. конф. – Донбасс 2020. – Донець, ДонНТУ – 2010. CD1.
2. 91/396 / ЕЕС : Рішення Ради від 29 липня 1991 року про введення єдиної європейської екстреної виклику номер. Офіційний вісник L 217, 06/08/1991 P. 0031 – 0032. / Порядок доступу : <http://eur-lex.europa.eu>
3. Європейський номер екстреної допомоги 112. / Порядок доступу : <http://www.eena.org/>
4. Ваняк Л. Помощь на расстоянии звонка. // Специализированный журнал «Мир Автоматизации» № 6. (декабрь 2009). Порядок доступу : <http://attracti.com/pdf/112.pdf>
5. Концепція захисту критичної інфраструктури: стан, проблеми та перспективи її впровадження в Україні : Зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (7-8 листопада 2013 року, Київ – Вишгород) / у поряд. Д.С. Бірюков, С.І. Кондратов. – К. : НІСД, 2014. – 148 с. – (Сер. "Національна безпека", вип. 5).
6. Кобилкін Д.С. Управління ризиками в проектах реалізації системи 112 у регіонах України / Кобилкін Д.С., Устіловський Я.В., Рак Ю.П. / Проблеми та перспективи розвитку забезпечення безпеки життєдіяльності : Зб. наук. праць міжнар. наук.-практ. конф. курс. і студ. (21 березня 2013 року, м. Львів). – Львів : Вид-во ЛДУ БЖД, 2013. – С. 146-147.
7. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреної виклику МНС України : автореф. дис... канд. психол. наук : 19.00.09 [Електронний ресурс] / Л.О. Гончаренко; Ун-т цив. захисту України. – Х., 2008. – 22 с. <http://www.nbuv.gov.ua/ard/2008/08glovnu.zip>
8. Номери екстрених, аварійних та довідково-інформаційних служб. // Головний інформаційно-обчислювальний центр. м. Київ. Порядок доступу : <http://www.gioc.kiev.ua/main/document/54/>
9. Служба 112. // OS 112. Порядок доступу : <http://www.sos112.com.ua>
10. Коваль Л. Екстрена служба 112: "Пациент" швидше живий?. / Порядок доступу : <http://ukurjer.gov.ua/uk/articles/ekstrena-sluzhba-112-pacient-shvidshe-zhiviy/>
11. Про Систему 112 в Україні. // МНС України. 2011. Порядок доступу : <http://112.gov.ua/content/aboutsystem112ua.html>
12. Закон України "Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112" № 4499 від 13 березня 2012 року // Відом. Верхов. Ради України. – 2012. – № 49.

13. Костенко В.О. Актуалізація процесу вдосконалення державного управління у сфері цивільного захисту України. Порядок доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2014-1/doc/2/08.pdf>

References.

1. Molchanova I.S. Telekomunikatsijna mrezhha iednoi chervovo-dyspechers'koi sluzhby v umovakh Donets'koi oblasti / Molchanova I.S., Chervyns'kyj V.V. / Perspektivy rozvytytia hlazamy molodykh uchenykh : Materyaly piatoh nauch.-prakt. konf. – Donbass 2020. – Donetsk, DonNTU – 2010. TsD1.
2. 91/396 / EETs : Rishennia Rady vid 29 lypnia 1991 roku pro vvedennia iednoi ievropejs'koi ekstrenoho vyklyku nomer. Ofitsijnyj visnyk L 217, 06/08/1991 P. 0031 – 0032. / Poriadok dostupu : <http://eur-lekh.europa.eu>
3. Yevropejs'kyj nomer ekstrenoi dopomohy 112. / Poriadok dostupu : <http://vvv.eena.org/>
4. Vanian L. Pomosch' na rasstoiany zvonka. // Spetsyalyzovannyj zhurnal «Myr Avtomatyzytsyy» № 6. (dekabr' 2009). Poriadok dostupu : <http://atratsti.tsom/pdf/112.pdf>
5. Kontseptsiiia zakhystu krytychnoi infrastruktury: stan, problemy ta perspektivy ii vprovadzhenia v Ukraini : Zb. materialiv mizhnar. nauk.-prakt. konf. (7-8 lystopada 2013 roku, Kyiv – Vyshhorod) / u poriad. D.S. Biriukov, S.I. Kondratov. – K. : NISD, 2014. – 148 s. – (Ser. "Natsional'na bezpeka", vyp. 5).
6. Kobylkin D.S. Upravlinnia ryzykamy v proektakh realizatsii systemy 112 u rehionakh Ukrainy / Kobylkin D.S., Ustilovs'kyj Ya.V., Rak Yu.P. / Problemy ta perspektivy rozvytku zabezpechennia bezpeky zhyttiediial'nosti : Zb. nauk. prats' mizhnar. nauk.-prakt. konf. kurs. i stud. (21 bereznia 2013 roku, m. L'viv). – L'viv : Vyd-vo LDU BZhD, 2013. – S. 146-147.
7. Profesiografichnyj analiz diial'nosti pratsivnykiv chervovo-dyspechers'koi sluzhby ekstrenoho vyklyku MNS Ukrainy : avtoref. dys... kand. psykol. nauk : 19.00.09 [Elektronnyj resurs] / L.O. Hontarenko; Un-t tsyv. zakhystu Ukrainy. – Kh., 2008. – 22 s. <http://vvv.nbuv.gov.ua/ard/2008/08glovmu.zip>
8. Nomery ekstrenykh, avarijnykh ta dovidkovo-informatsijnykh sluzhb. // Holovnyj informatsijno-obchysluval'nyj tsentr. m. Kyiv. Poriadok dostupu : <http://vvv.giots.kiev.ua/main/dotsument/54/>
9. Sluzhba 112. // OS 112. Poriadok dostupu: <http://vvv.sos112.tsom.ua>
10. Koval' L. Ekstrena sluzhba 112: "Patsient" shvydshe zhyvyj?. Poriadok dostupu : <http://ukurier.gov.ua/uk/artistsles/ekstrena-sluzhba-112-patsient-shvidshe-zhivij/>
11. Pro Systemu 112 v Ukraini. // MNS Ukrainy. 2011. Poriadok dostupu : <http://112.gov.ua/tsontent/aboutsystem112ua.html>
12. Zakon Ukrainy "Pro systemu ekstrenoi dopomohy naselenniu za iednym telefonnym nomerom 112" № 4499 vid 13 bereznia 2012 roku // Vidom. Verkhov. Rady Ukrainy. – 2012. – № 49.
13. Kостенко В.О. Aktualizatsiia protsesu vdoskonalennia derzhavnogo upravlinnia u sferi tsyvil'noho zakhystu Ukrainy. Poriadok dostupu : <http://vvv.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2014-1/dots/2/08.pdf>

Стаття надійшла до редакції 14.04.2015 р.



ТОВ "ДКС Центр"