

Врз основа на член 17 од Законот за вработените во јавниот сектор, („Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/14, 199/14, 27/16, 35/18 и 198/18 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 143/19 и 14/20) и членовите 26 и 27 став 1 од Законот за управување со кризи („Службен весник на Република Македонија бр. 29/05, 36/11, 41/14 и 104/15), директорот на Центарот за управување со кризи, донесе:

П РА В И Л Н И К

за дополнување на Правилникот за внатрешна организација на
Центарот за управување со кризи

Член 1

Со овој правилник се врши дополнување на Правилникот за внатрешна организација на Центарот за управување со кризи бр. 01-2124/1 од 05.08.2015 година и тоа:

Во Член 4 во последниот пасус по СЕКТОР ЗА АНАЛИТИКА ПРОЦЕНИ И СТРАТЕШКО ПЛАНИРАЊЕ во чиј состав се следните одделенија:

- Одделение за истражување на информации и документација (ИНДОК);
- Одделение за аналитика и процени и
- Одделение за стратешко планирање и програмирање.

се додава нов пасус кој гласи:

^ СЕКТОР Е-112 во чиј состав се следните одделенија:

- Одделение за управување со повици кон -112 и
- Одделение за обезбедување на квалитет на Е-112

Член 2

По Член 13 се додава нов Член 14 кој гласи:

СЕКТОР Е-112

Секторот е надлежен за извршување на следните работи и задачи:

- ^ Управување со целокупното работење, одржување на системот Е-112 и унапредување на услугите кон граѓаните кои се обезбедуваат преку Центарот Е-112;
- ^ Утврдување на ефикасни протоколи и мапи на работен процес, за постапување при примањето/прифаќањето на повиците упатени до Е-112 и нивно континуирано следење и контрола во насока на подобрување на услугите;
- ^ Прифаќање на итни повици направени од страна граѓаните и управување со повиците согласно нивната природа и приоритет во постапувањето;
- ^ Прифаќање и проследување на барањата за итно постапување добиени преку СМС, односно преку механизмите за контакт на лицата со посебни потреби, согласно мапата на работниот процес;
- ^ Идентификување на повикот и повикувачот преку прибирање, селектирање и забележување на основните податоци согласно предефиниран прашалник за пријава на ризик, опасност или несреќа;

- ^ Пренасочување на повикот/ците до надлежната институција/ии, заради справување со проблемот, согласно мапата на работниот процес;
- ^ Координирање на процесот на преземање на соодветни мерки за реакција по пријавениот ризик, опасност или несреќа со сите надлежни институции;
- ^ Следење и известување на состојбата се до моментот на решавање на настанатата ситуација;
- ^ Известување на дежурното надлежно-и лице-а во Регионалниот центар 7/24, согласно мапата на работниот процес;
- ^ Организирање на работата и работните задачи на сите оперативни центри 112, (организирање сменска работа 24/7 – 365 дена во годината, во осумтте оперативни центри (Скопје, Куманово, Штип, Струмица, Велес, Битола, Охрид и Тетово);
- ^ Изработка и донесување на планови за очекуваните перформанси и дистрибуција на задачи на членовите на тимот; (месечен план, извештај за работа на секторот и оперативните центри, финансиски план за работа на секторот, план и програма за обуки и стручно усовршување на вработените во секторот);
- ^ Следење на законската регулатива и подзаконски акти од делокругот на работа на секторот и 112;
- ^ Административно-технички работи и задачи од делокругот на секторот, соработува со другите сектори во центарот;
- ^ Изработува план за редовна проверка на исправноста на врските и техниката во оперативните центри 112 и пријава на дефекти;
- ^ Изработува план за мануелно вклучување на резервното електрично напојување во случај на прекин на електричната енергија и доколку автоматиката не работи за сите оперативни центри 112;
- ^ Изработува план за редовно и вонредно ажурирање на податоци и контакти, телефонски броеви, именици за редовната работа од делокруг на работа на оперативниот центар 112;
- ^ Изработува план за физичко обезбедување и контрола на просторот на објектите во кои се оперативните центри 112, вон работно време, за време на викенд и празници, во случај на пожар, земјотрес и други елементарни непогоди и оневозможување неконтролиран влез на неповикани лица во работните простории; изработува и предлага работни процедури – мапи на работен процес од сите потребни домени на надлежност на секторот и оперативните центри-112;
- ^ Подготвување на извештаи со детални податоци за работата на центарот за итни повици, прифаќање на итни повици, идентификување на настанатата ситуација и пренасочување на барањето на надлежната служба за итна реакција, управување и следење на статусот на инцидентот, евидентирање и известување за состојба по отстранет ризик, опасност или несреќа;
- ^ Обезбедување на континуирана стручна надградба и усовршување на операторите и останатите вработени во Центарот за справување со различни кризни ситуации и несреќи;
- ^ Обезбедување на квалитет на услугите преку воспоставен систем на постојан мониторинг, евалуација и контрола над извршување на работите од управување со повиците и нивно понатамошно менаџирање се до моментот на нивното отстранување.
- ^ Извршува и други задачи кои ќе бидат доделени од директорот на Центарот

Одделение за управување со повици кон – 112

Одделението за управување со повици – 112, треба да биде перцепирано како единствен информациско-комуникациски систем со работни места позиционирани во осумтте региони (Скопје, Охрид, Битола, Штип, Струмица, Велес, Тетово и Куманово). Сите регионални оперативни центри, ќе работат на единствена платформа и комуникациски систем. Регионалната структура не треба да биде видлива за надворешните ентитети или за јавноста. Без оглед на тоа во кој регионален центар ќе пристигне повикот, повикот веднаш ќе биде пренасочен до операторот кој е најсоодветен да одговори и да управува со тој повик. Оперативните Центри (ОЦ) - 112 работат 24 часа, 7 дена во неделата. Вработените во ОЦ работат во смени. Смените во центарот се организирани со неделни и месечни планови и според потребите на тековните околности и состојби.

Одделението е надлежно за извршување на следните работи и задачи :

- ^ Управување со итните повици упатени кон бројот Е-112;
- ^ Утврдување на ефикасни протоколи за постапување при примањето/прифаќањето на повиците упатени до Е-112, пренасочување кон соодветните оперативни центри и нивно континуирано следење, анализа и контрола во насока на подобрување на услугите;
- ^ Примање и автоматско снимање на итни повици добиени преку телефон, радио, уреди за автоматско известување (вклучително и e-call), сигнализација, тревожење или други средства, нивно потврдување и доколку е можно лоцирање;
- ^ Анализирање, насочување и пренесување, на итните повици до соодветните оперативни центри за управување со итни случаи, (итна медицинска помош, полиција, противпожарни бригади и/или Центарот за управување со кризи), како и надлежните органи (во зависност од природата на настаните и нивните последици) врз основа на индекс на инциденти;
- ^ Примање и евидентирање на податоци и информации за развојот на настаните и интервенциите од соодветните оперативни центри за управување со итни случаи, (итна медицинска помош, полиција, противпожарни бригади и/или Центарот за управување со кризи);
- ^ Одржување на контакт со интервентниот тим распореден на локацијата на настанот (согласно СОП);
- ^ Класифицирање, чување и обезбедување на податоци за итни случаи на овластените органи;
- ^ Управување со добиените итни повици на јазиците на малцинствата, како и на некој од меѓународните јазици;
- ^ Примање и управување со повици од лицата со посебни потреби преку телематички терминали што се користат на јавните комуникациски мрежи;
- ^ Примање на пораки поврзани со итен повик од јавни мобилни мрежи, СМС пораки и од корисници со оштетен слух и / или говор;
- ^ Извршува и други задачи кои ќе бидат доделени од раководителот на секторот или директорот на Центарот

Одделение за обезбедување на квалитет на Е-112

Одделението е надлежно за извршување на следните работи и задачи :

- ^ Следење и контрола на правилно и целосно почитување на протоколите за управување со итни повици;
- ^ Континуирана ревизија на збирните и поединечните записи од работата на операторите во Центарот;
- ^ Контрола, мерење и евалуација на перформансите на операторите на 112 врз основа на утврдени параметри на квалитет, како и обезбедување на постојана повратна информација до операторите за квалитетот на изведбата;
- ^ Предлагање на мерки и механизми за унапредување на услугите кои ги обезбедува Центарот Е-112 во рамките на утврдените принципи на работа;
- ^ Спроведување анализа за потребите од обука и стручно усовршување на операторите во Центарот;
- ^ Следење и спроведување на евиденција на настаните, анализа на примените повици и изработка на периодични извештаи за оптеретеноста на броевите, видот на повици и класификација на повиците по сите основи;
- ^ Подготовка и спроведување на постапка за обезбедување на специјализирани обуки за надоградување и усовршување на вработените во Центарот Е-112;
- ^ Следење и евалуација на ефектите од спроведените обуки и нивно евидентирање во индивидуалните планови за развој и во образците за оценување на вработените;
- ^ Обезбедување на континуирана поддршка преку имплементирање и пренесување на најдобрите меѓународни практики во областа за справување со кризни ситуации;
- ^ Спроведување на контрола и преземање на корективни мерки за подобрување на квалитетот на испорачаните услуги врз основа на претходна анализа со дефинирани критериуми за оценување на квалитетот;
- ^ Извршува и други задачи кои ќе бидат доделени од раководителот на секторот или директорот на Центарот.

Член 3

Членовите 14, 15, 16 и 17 стануваат Член 15, 16, 17 и 18.

Член 4

Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото донесување, а ќе се применува по добиената согласност од Министерството за информатичко општество и администрација.

Бр. 01-2531/1
2021 година.
24.10.2021

в.д. ДИРЕКТОР
Стојанче Ангелов

