

DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE

1007

Na temelju članka 8. stavka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 (»Narodne novine«, broj 138/15), ravnatelj Državne uprave za zaštitu i spašavanje uz prethodnu suglasnost Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

NAPUTAK

O NAČINU POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOUPORABE POZIVA NA BROJ 112

Opća odredba

Članak 1.

Ovim Naputkom uređuje se postupak utvrđivanja zlouporabe poziva na jedinstveni europski broj za hitne službe broj 112 (u daljnjem tekstu: broj 112) i način postupanja nadležnog centra 112 u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 prema operatorima javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga (u daljnjem tekstu: operator).

Postupak utvrđivanja zlouporabe poziva na broj 112

Članak 2.

(1) Zlouporaba poziva na broj 112 je ostvarivanje zlonamjernog poziva na broj 112 kojim se lažno dojavljuje o nepostojećem hitnom slučaju ili prijetnji te ostvarivanje uznemiravajućeg poziva na broj 112 koji nije vezan za hitni slučaj u kojemu je ugrožen ljudski život, zdravlje ljudi, imovina ili okoliš, a koji pozivatelj uporno nastavlja unatoč opetovanim upozorenjima operatera da poziv nije u nadležnosti centra 112.

(2) Zlouporabu poziva na broj 112 utvrđuje operater centra 112, koji je ustrojen i djeluje sukladno propisima kojima se uređuje sustav civilne zaštite.

(3) U slučaju zlouporabe poziva na broj 112, operater centra 112 evidentira u elektroničkom obliku sljedeće podatke: broj pozivatelja, nadnevak poziva, vrijeme poziva, trajanje poziva i tonski zapis sadržaja poziva kojim je počinjena zlouporaba broja 112.

Način postupanja centra 112 u slučaju utvrđene zloupotrebe poziva na broj 112

Članak 3.

(1) Županijski centar 112 u kojem je utvrđena zlouporaba poziva na broj 112 dostavlja Državnom centru zaštite i spašavanja na obrascu »Zahtjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112«, koji je tiskan u Prilogu 1. ovog Napatka i čini njegov sastavni dio.

(2) Na temelju zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, Državni centar zaštite i spašavanja dostavlja operatoru na obrascu »Zahtjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112«, koji je tiskan u Prilogu 2. ovog Napatka i čini njegov sastavni dio.

(3) Županijski centri 112 u slučaju zlouporaba poziva na broj 112 vode evidenciju o zahtjevima iz stavka 1. ovoga članka, s ispisom CTI sustava o relevantnim podacima (nadnevak poziva, vrijeme poziva, trajanje poziva, broj pozivatelja) i tonskim zapisom sadržaja poziva.

(4) Državni centar zaštite i spašavanja vodi evidenciju o postupcima pokrenutim u slučaju zlouporabe poziva na broj 112.

Nacin postupanja operatora u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112

Članak 4.

(1) U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 operatori su obvezni postupiti sukladno članku 8. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe, a prema Zahtjevu za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112 koji im je dostavio Državni centar zaštite i spašavanja.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka operatori su dužni provesti najkasnije u roku od osam sati od trenutka zaprimanja zahtjeva te o provedbi povratno izvijestiti Državni centar zaštite i spašavanja.

Prijelazne i završne odredbe

Članak 5.

Danom stupanja na snagu ovog Napatka prestaje važiti Napatuk o načinu postupanja u slučaju zlouporabe poziva na broj 112 (»Narodne novine«, broj 107/10 i 78/11).

Članak 6.

Ovaj Napatuk stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 012-02/16-03/03

Urbroj: 543-01-08-01-16-3

Zagreb, 8. travnja 2016.

Ravnatelj

dr. sc. Jadran Perinić, v. r.

PRILOG 1.

REPUBLIKA HRVATSKA
 DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE
 PODRUČNI URED ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE _____
 Županijski centar 112 _____

e-poštom

KLASA: _____
 URBROJ: _____
 Zagreb, _____

DRŽAVNI CENTAR
 ZAŠTITE I SPAŠAVANJA

PREDMET: Zahjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112

Sukladno članku 8. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 („NN“, br. 138/15) i članku 3. Naputka o načinu postupanja u slučaju zlouporabe poziva na broj 112, te sukladno Uputi o postupanju u radu dežurne smjene u centru 112, traži se:

Privremeno – trajno isključenje terminalne opreme broj _____
 iz javne elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od ____ **dana – trajno**
 za koju je utvrđena zlouporaba poziva na broj 112 po **prvi – drugi - treći put**.

O B R A Z L O Ź E N J E

U ŽC 112 _____ korisnik navedene terminalne opreme, jedinstveni europski broj za hitne službe 112 nazvao je dana _____ godine od __, __ do __, __ sati ____ puta, a na način kojim je izvršena zlouporaba broja 112.

Voditelj smjene ŽC 112

(ime, prezime, potpis)

U prilogu:

- Ispis CTI sustava s relevantnim podacima u slučaju zlouporabe broja 112 (nadnevak poziva, vrijeme poziva, trajanje poziva, broj pozivatelja)

PRILOG 2.



REPUBLIKA HRVATSKA
 DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE
 DRŽAVNI INFORMACIJSKI I KOMUNIKACIJSKI
 SUSTAV ZAŠTITE I SPAŠAVANJA
 DRŽAVNI CENTAR ZAŠTITE I SPAŠAVANJA

KLASA: _____

URBROJ: _____

Zagreb, _____

 (naziv i adresa operatora)

PREDMET: Zahtjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112

VEZA: zahtjev ŽC 112 _____; KLASA: _____, URBROJ: _____ od _____.

Sukladno članku 8. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 („NN“, br. 138/15) i članku 3. Naputka o načinu postupanja u slučaju zlouporabe poziva na broj 112, traži se:

Privremeno – trajno isključenje terminalne opreme broj _____

iz javne elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od _____ dana - trajno

za koju je utvrđena zlouporaba poziva na broj 112 po **prvi – drugi – treći put.**

O B R A Z L O Ž E N J E

U ŽC 112 _____ korisnik navedene terminalne opreme, jedinstveni europski broj za hitne službe 112 nazvao je dana _____ godine od _____ do _____ sati _____ puta, a na način kojim je izvršena zlouporaba broja 112.

Voditelj smjene DC ZiS

 (ime, prezime, potpis)

Dostavljeno:

1. naslovu (faksom ili e-poštom)
2. Služba za sustav 112 – na pažnju (e-poštom)
3. pismohrana