

Na temelju članka 37. stavka 4. Zakona o zaštiti i spašavanju („Narodne novine“, broj 174/04) ravnatelj Državne uprave za zaštitu i spašavanje uz suglasnost ministra zdravstva i socijalne skrbi, ministra unutarnjih poslova, ministra obrane i ministra mora, turizma, prometa i razvitka, donosi

**STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK**  
**ZA DJELOVANJE**  
**JEDINSTVENOG OPERATIVNO-KOMUNIKACIJSKOG CENTRA (CENTRA 112)**  
**KOD DOSTAVE PODATAKA O LOKACIJI KORISNIKA**  
**ZA POZIVE IZ MREŽA POKRETNIH TELEKOMUNIKACIJA**

**1. UVOD**

Ovim Standardnim operativnim postupkom (u daljnjem tekstu: SOP) uređuje se postupak lociranja Korisnika usluga koji iz pokretnih telekomunikacijskih mreža Davatelja usluga upućuje poziv na broj 112 u slučaju ugrožavanja zdravlja ili života ljudi u akcijama traganja i spašavanja (u daljnjem tekstu: Korisnik) i način dostave podataka o lokaciji Korisnika.

Korisnik je osoba koja upućuje poziv na broj 112, a ne može odrediti točnu lokaciju osobe za koju traži pomoć, bilo da traži pomoć za sebe ili za drugu osobu.

Lociranje korisnika predstavlja radnju Davatelja usluga u pokretnim telekomunikacijskim uslugama (u daljnjem tekstu: Davatelj usluga) radi dostavljanja informacija Državnom centru 112 (u daljnjem tekstu: DC 112) o lokaciji Korisnika sa koje je **obavljena zadnja telekomunikacijska aktivnost** (slanje/primanje poziva, slanje/primanje tekstualnih poruka, i sl.).

Preciznost lociranja Korisnika ovisi o tehničkim mogućnostima Davatelja usluga, ali nije manja od razine ćelije pojedinog odašiljača mobilne mreže.

Zahtjev za lociranje Korisnika podnose DC-u 112:

- Operativno-komunikacijski centar Ministarstva unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: OKC MUP odnosno OKC Policijske uprave)
- Hrvatska gorska služba spašavanja (u daljnjem tekstu: HGSS)
- Nacionalna središnjica za traganje i spašavanje na moru (u daljnjem tekstu: MRCC)
- Hitna medicinska pomoć
- Vatrogasne postrojbe i
- Županijski centri 112.

Nositelji aktivnosti u ovom SOP-u su:

1. Davatelji usluga: T-Mobile, VIPnet\_d.o.o., TELE 2 d.o.o.
2. Služba za sustav 112
3. Sudionici u akcijama traganja i spašavanja:
  - Ministarstvo unutarnjih poslova,
  - Nacionalna središnjica za traganje i spašavanje na moru,
  - Hrvatska gorska služba spašavanja,
  - Hitna medicinska pomoć i
  - Vatrogasne postrojbe.

### 1.1. OBVEZE DAVATELJA USLUGA:

- Locirati Korisnika, temeljem usmenog i pisanog zahtjeva DC-a 112 te dostava podataka DC-u 112 o lokaciji Korisnika na obrascu zahtjeva koji je tiskan u Prilogu 1 ovog SOP-a i njegov je sastavni dio.
- Davatelj usluga nije obavezan postupati temeljem zahtjeva za lociranjem Korisnika kada isti nije upućen od strane odgovorne osobe u DC-u 112 - dežurnog službenika DC-a 112.
- Davatelji usluga obvezni su odrediti odgovorne osobe ili službe Davatelja usluga koje će 24 sata biti dostupne DC-u 112 u svrhu pružanja informacija o lokaciji Korisnika. Točnost podataka o lokaciji Korisnika koje u DC 112 dostavlja Davatelj usluga, određena je trenutnim tehničkim mogućnostima njegove mreže.
- Davatelji usluga obvezni su u najkraćem mogućem roku odgovoriti na zahtjev DC-a 112.
- Davatelji usluga obvezni su DC-u 112 dostaviti podatke o korisniku telefonskog broja s kojeg je upućen poziv i o lokaciji s koje je poziv upućen, ukoliko to traži DC 112 u svojem zahtjevu.
- Davatelji usluga obvezni su dostaviti DC-u 112 podatke i sve izmjene podataka o sudionicima lociranja korisnika u pokretnim telekomunikacijskim mrežama prema obrascu koji je tiskan u Prilogu 2 ovog SOP-a i njegov je sastavni dio.

### 1.2. OBVEZE SLUŽBE ZA SUSTAV 112:

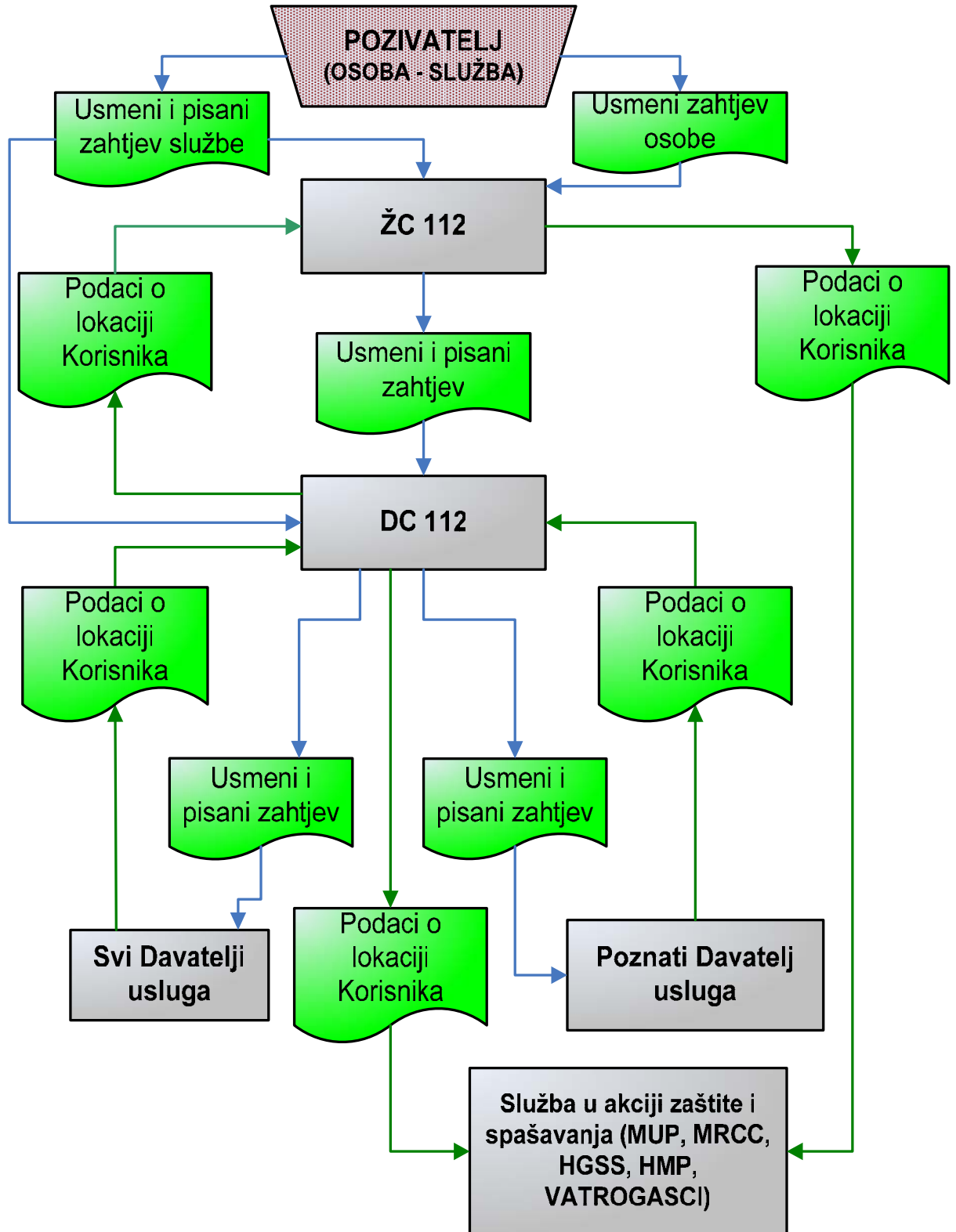
- Dostaviti svim Davateljima usluga popis odgovornih osoba DC 112 koji su ovlaštene zatražiti podatke o lokaciji Korisnika kao i svaku izmjenu podataka iz obrasca u Prilogu 2 ovog SOP-a.
- Osigurati izvedbu informatičke implementacije ovog SOP-a u DC-u 112.
- Voditi i ažurirati podatke za vlastite potrebe o nadležnim osobama Davatelja usluga sa brojevima telefona, telefaksa i e-mail adrese, temeljem podataka koje određuje i dostavlja pojedini Davatelj usluga.
- Voditi Evidenciju o svim zahtjevima za lociranje Korisnika na obrascu koji je tiskan u Prilogu 3 ovog SOP-a i njegov je sastavni dio.
- Dostaviti u najkraćem mogućem roku i u pisanom obliku faksom ili e-mail poštom Davatelju usluga sve zahtjeve za lociranjem Korisnika, koji su bili postavljeni pojedinom Davatelju usluga.
- Centar 112 dobivenu informaciju **ne dostavlja pozivatelju** (privatnoj osobi) već **isključivo** službi nadležnoj za akciju zaštite i spašavanja.
- Županijski centar 112 će (u daljnjem tekstu: ŽC 112) zahtjev za lociranje Korisnika, na obrascu koji je tiskan u Prilogu 4 ovog SOP-a i njegov je sastavni dio, prilagoditi potrebama sudionika u akcijama traganja i spašavanja.

### 1.3. OBVEZE SUDIONIKA U AKCIJAMA TRAGANJA I SPAŠAVANJA:

- Dostaviti ŽC-u 112 popis njihovih odgovornih osoba koje su ovlaštene zatražiti podatke o lokaciji Korisnika te dostaviti svaku promjenu podataka.
- Koristiti dobivene podatke o lokaciji isključivo za potrebe akcija zaštite i spašavanja.

## 2. STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK

### 2.1. KOMUNIKACIJSKI PUT U LOCIRANJU KORISNIKA U MREŽI POKRETNIH TELEKOMUNIKACIJA



## 2.2. UPUTA O POSTUPANJU

1. Korisnik traži pomoć od ŽC 112, ali mu nije poznat podatak o lokaciji na kojoj se treba pružiti pomoć.
2. Za poziv upućen sa pokretnog telefona, ŽC 112 sa dobivenim podacima o Korisniku (pozivnom broju korisnika pokretnog uređaja i karakteru pomoći), traži pomoć od DC 112 u usmenom i pisanom obliku, ovjerenom od strane odgovorne osobe.
3. HGSS, MRCC, OKC MUP-a, OKC PU-a, hitna medicinska pomoć te vatrogasne postrojbe zahtjev za lociranje Korisnika upućuje u usmenom i pisanom obliku preko ŽC 112. Ukoliko su sudionici u akcijama traganja i spašavanja dostavili zahtjev direktno DC-u 112, pisani zahtjev na pažnju dostavljaju i nadležnom ŽC-u 112.
4. Ako DC 112 za pozivni broj Korisnika pokretnog telefona može utvrditi čijoj mreži pripada Korisnik, odmah usmeno i pisano traži od Davatelja usluga, čijoj mreži pripada Korisnik, dostavu podataka o lokaciji Korisnika.
5. Ako DC 112 nije u mogućnosti utvrditi čijoj mreži pripada Korisnik, DC 112 dostavlja zahtjev za dostavu podatka o lokaciji Korisnika svim Davateljima usluga (usmeno i pisano).
6. Po određivanju lokacije Korisnika, Davatelj usluga čijoj mreži pripada Korisnik, dostavlja DC-u 112 usmenim i pisanim putem podatak o lokaciji Korisnika. Službenik DC-a 112 kod dobivanja informacije o lokaciji korisnika, vodi računa da podatak mora biti što jasniji te u slučaju potrebe potpitanjima traži približan opis lokacije.
7. DC 112 odmah upoznaje službu koja je uputila zahtjev za lociranje, sa dobivenim podacima.
8. ŽC 112 dobivene podatke, zajedno s podacima o pozivu prenosi **isključivo** žurnoj službi ili službama koje mogu najbolje odgovoriti na poziv za pomoć. Ukoliko je privatna osoba tražila lociranje korisnika, njoj se **ne prenose dobiveni podaci**, već se ista upoznaje **samo** o pokrenutim aktivnostima u službi nadležnoj za akciju zaštite i spašavanja.
9. Kada dežurna osoba Davatelja usluga ne udovolji traženom zahtjevu ili iz bilo kojeg razloga nije dostupan u traženom trenutku, pokreće se eskalacijska procedura iz točke 2.3.

## 2.3. ESKALACIJSKA PROCEDURA

Eskalacijska procedura je proces uključivanja viših hijerarhijskih razina DC-a 112 i Davatelja usluga u aktivnosti lociranja korisnika, ako se aktivnost ne odvija na zadovoljavajući način.

Hijerarhijske razine su slijedeće:

### Državna uprava za zaštitu i spašavanje – kontakti:

<b>Razina 1</b> – dostupna 24 h Dežurni službenik DC-a 112 (odgovorna osoba)
<b>Razina 2</b> Načelnik DC-a 112
<b>Razina 3</b> Pomoćnik ravnatelja Službe za sustav 112

**Davatelj usluga – kontakti:**

<b>Razina 1</b> – dostupna 24 h Dežurna osoba
<b>Razina 2</b> – dostupna 24 h Dežurna osoba-pasivni dežurni odnosno voditelj grupe
<b>Razina 3</b> Direktor sektora odnosno organizacijske jedinice

**3. PRIJAM PODATAKA**

ŽC 112 koji prima zahtjev za lociranjem korisnika, zahtjev prosljeđuje DC-u 112 sa poznatim podacima.

Ako DC 112 prima zahtjev direktno od sudionika u akcijama zaštite i spašavanja, podaci trebaju biti istovjetni i moraju sadržavati slijedeće podatke:

1. Ime i prezime pozivatelja koji je zatražio pomoć
2. Broj telefona/mobitela s kojeg je zatražena pomoć
3. Datum i točno vrijeme kada je zatražena pomoć,
4. Ime i prezime Korisnika (kojem je potrebna pomoć),
5. Broj Korisnika čija se lokacija traži,
6. Razlog zbog kojeg se traži podatak o lokaciji Korisnika.

U zahtjevu za lociranje Korisnika od DC 112 (obrazac u prilogu 4), mogu se tražiti podaci o lokaciji korisnika za pozive iz mreža mobilnih telekomunikacija i to:

1. **Lokacija** pokretnog telefonskog uređaja sa korisničkim brojem: \_\_\_\_\_ .
2. **Ime i prezime Korisnika** koji je dana \_\_\_\_\_ u \_\_\_\_\_ sati sa korisničkog broja \_\_\_\_\_ nazvao broj 112.

**4. ZAVRŠNA ODREDBA**

Ovaj Standardni operativni postupak stupa na snagu danom donošenja.

Klasa: 011-02/06-02/47  
Urbroj: 543-01-09-01-07-10  
Zagreb, 19. siječnja 2007.

**Ravnatelj**

**v.r. Đuro Poldrugáč**

REPUBLIKA HRVATSKA  
 DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE  
 Služba za sustav 112 – DC 112  
 Fax: 01/3784839; e-mail: dc112@duzs.hr

e-mail

Broj:

Zagreb,

(Davatelj usluga mobilne telekomunikacije)

**Zahtjev za lociranje Korisnika:**

Temeljem čl. 39. Zakona o zaštiti i spašavanju («NN» br. 174/04) i čl. 3. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe («NN» br. 108/05) molimo utvrđivanje i dostavu podataka o Korisniku (prema popunjenim podacima):

Korisnik (pozivatelj) je dana [ ] nazvao broj 112 u [ ] h te se traži:

1. **Lokacija** pokretnog telefonskog uređaja sa korisničkim brojem: [ ]
2. **Ime i prezime Korisnika** koji je dana [ ] u [ ] sati sa korisničkog broja [ ] nazvao broj 112.

**Dežurni u DC 112**

Dostavljeno:  
 - davatelj usluga  
 - OKC MUP-a

(ime i prezime, potpis)

(Davatelj usluga mobilne telekomunikacije)

Zagreb, datum [ ]

**Odgovor na zahtjev:**

Temeljem vašeg zahtjeva, dostavljamo vam odgovor na upit, kako slijedi:

**1. LOKACIJA:**

a	Polazna točka (odašiljač)	[ ]		
b	Smjer (stupnjevi u odnosu na sjever)	[ ]		
c	Približna lokacija/udaljenost od polazne točke	[ ]		
d	Zadnji kontakt s mrežom	datum	sat i minuta	[ ]

**2. KORISNIK :**

a	Ime i prezime	[ ]
---	---------------	-----

**Za Davatelja usluga**

(ime i prezime, potpis)

**PODACI O SUDIONICIMA LOCIRANJA KORISNIKA U POKRETNIM TELEKOMUNIKACIJSKIM MREŽAMA**

Red. broj	Služba	Radno vrijeme	Kontakt osoba (dužnost)	Telefon	Mobitel	Fax	E – mail
1.	DC 112	00 - 24					
2.	DC 112	08 - 16					
3.	DUZS – Sl. za sustav 112	08 - 16					
4.	OKC MUP	08 - 24					
5.	T-mobile	00 - 24					
6.	T-mobile	00 - 24					
7.	T-mobile	08 - 16					
8.	VIPnet	08 - 16					
9.	VIPnet	16 - 08					
10.	VIPnet	16 - 08					
11.	TELE 2	08 - 16					
12.	TELE 2						
13.	TELE 2						
14.	ŽC 112 Bjelovar	00 - 24					
15.	ŽC 112 Čakovec	00 - 24					
16.	ŽC 112 Dubrovnik	00 - 24					

Red. broj	Služba	Radno vrijeme	Kontakt osoba (dužnost)	Telefon	Mobitel	Fax	E – mail
17.	ŽC 112 Gospić	00 - 24					
18.	ŽC 112 Karlovac	00 - 24					
19.	ŽC 112 Koprivnica	00 - 24					
20.	ŽC 112 Krapina	00 - 24					
21.	ŽC 112 Osijek	00 - 24					
22.	ŽC 112 Pazin	00 - 24					
23.	ŽC 112 Požega	00 - 24					
24.	ŽC 112 Rijeka	00 - 24					
25.	ŽC 112 Sisak	00 - 24					
26.	ŽC 112 Slavonski Brod	00 - 24					
27.	ŽC 112 Split	00 - 24					
28.	ŽC 112 Šibenik	00 - 24					
29.	ŽC 112 Varaždin	00 - 24					
30.	ŽC 112 Virovitica	00 - 24					
31.	ŽC 112 Vukovar	00 - 24					
32.	ŽC 112 Zadar	00 - 24					
33.	ŽC 112 Zagreb	00 - 24					
34.	MRCC – Nac. sred za trag. i sp.	00 - 24					
35.							
36.							
37.							
38.							
39.							
40.							
41.							
42.							
43.							
44.							



<b>Red. broj</b>	<b>Služba</b>	<b>Radno vrijeme</b>	<b>Kontakt osoba (dužnost)</b>	<b>Telefon</b>	<b>Mobitel</b>	<b>Fax</b>	<b>E – mail</b>
45.							
46.							
47.	HGSS - Split	00 - 24					
48.	HGSS - Zagreb	00 - 24					
49.	HGSS – Komisija za helikoptersko spašavanje	00 - 24					
50.	HGSS – Komisija za speleo spašavanje	00 - 24					
51.	HGSS – Komisija za medicinu spašavanja	00 - 24					
52.	HGSS – Komisija za tehniku spašavanja i školovanje kadrova	00 - 24					
53.	HGSS – Komisija za potrage i lavine	00 - 24					
54.	HGSS – Komisija za sigurnost na uređenim skijalištima	00 - 24					

Red. broj	Služba	Radno vrijeme	Kontakt osoba (dužnost)	Telefon	Mobitel	Fax	E – mail
55.	HGSS – Komisija za informiranje i analitiku	00 - 24					
56.	HGSS - Delnice	00 - 24					
57.	HGSS - Gospić	00 - 24					
58.	HGSS - Karlovac	00 - 24					
59.	HGSS - Makarska	00 - 24					
60.	HGSS - Ogulin	00 - 24					
61.	HGSS - Požega	00 - 24					
62.	HGSS - Pula	00 - 24					
63.	HGSS - Rijeka	00 - 24					
64.	HGSS - Rijeka	00 - 24					
65.	HGSS - Samobor	00 - 24					
66.	HGSS - Split	00 - 24					
67.	HGSS - Šibenik	00 - 24					
68.	HGSS - Varaždin	00 - 24					
69.	HGSS - Zadar	00 - 24					
70.	HGSS - Zagreb	00 - 24					
71.	HGSS - Dubrovnik	00 - 24					

**napomena: Kontakt podatke o sudionicima zaštite i spašavanja (prilog 2) možete zatražiti od Službe za sustav 112**

**Prilog 3**

### EVIDENCIJA ZAHTJEVA ZA PODACIMA O LOKACIJI KORISNIKA

r/b	Datum	Vrijeme dostave u DC 112	Podnositelj zahtjeva	Ime i prezime pozivatelja	Pozivni broj korisnika	Vrijeme poziva u ŽC 112	Davatelj usluga	Vrijeme dojave Davatelju usluga	Dobivena lokacija	Vrijeme dobivene lokacije	Vrijeme dojave podnositelju zahtjeva
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											

Podnositelj zahtjeva:

Broj:

Datum:

DC 112

**Zahtjev za lociranje Korisnika:**

Podaci o pozivatelju:

1	Ime i prezime/naziv pozivatelja	
2	Broj telefona/mobitela pozivatelja	
3	Datum i točno vrijeme poziva	
4	Ime i prezime Korisnika (kojem je potrebna pomoć)	
5	Broj Korisnika čija se lokacija traži	
6	Razlog zbog kojeg se traži podatak o lokaciji Korisnika	

Temeljem čl. 39. Zakona o zaštiti i spašavanju («NN» br. 174/04) i čl 3. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe («NN» br. 108/05) molimo utvrđivanje i dostavu podataka o Korisniku (zaokružiti i popuniti potrebno):

1. **Lokacija** pokretnog telefonskog uređaja sa korisničkim brojem:
2. **Ime i prezime Korisnika** koji je dana  u  sati, sa korisničkog broja  nazvao broj 112.

**Odgovorna osoba**

(ime i prezime, potpis)

Zagreb, dana : **Odgovor na zahtjev:**

Temeljem vašeg zahtjeva dostavljamo odgovor na upit, kako slijedi:

**1. LOKACIJA:**

a	Polazna točka (odašiljač)			
b	Smjer (stupnjevi u odnosu na sjever)			
c	Približna lokacija/udaljenost od polazne točke			
d	Zadnji kontakt s mrežom	datum	<input type="text"/>	sat i minuta

**2. KORISNIK :**

a	Ime i prezime	<input type="text"/>
---	---------------	----------------------

**Za DC 112**

(ime i prezime, potpis)