



## Būtiski uzlabos ārkārtas palīdzības tālruņa 112 kvalitāti

Publicēts: 19.02.2021.

[Jaunami](#)



Ceturtdien, 18. februārī, Ministru kabinets atbalstīja leکشلیetu ministrijas sagatavoto informatīvo ziņojumu "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei", kas paredz mainīt tālruņa 112 zvanu centru organizatorisko struktūru un būtiski pilnveidot ārkārtas palīdzības tālruņa sniegto pakalpojumu kvalitāti.

☞ *"Nekas nevar būt svarīgāks par cilvēku dzīvību glābšanu. Katra sekunde ir no svara, tāpēc nedrīkst pieļaut, ka varētu klibot kvalitāte, pieņemot izsaukumus. Sekojot ministrijā izstrādātajam ziņojumam, mēs paaugstinātu dienestu reaģēšanas spēju ārkārtas situācijās, ieviešot vienotu 112 kontaktu centru. Šīs uzlabojumi palīdzēs arī precīzāk noteikt lokāciju, kur zvanītājs atrodas, tādējādi operatīvie dienesti spēs ātrāk nokļūt notikuma vietā un sniegt palīdzību,"* tā leکشلیetu ministrs Sandis Ģirģens.

Esošās situācijas izpētē secināts, ka, piemēram, zvanot uz numuru 112 pēc mediķu palīdzības, zvans tiek pāradresēts un zvanītājam ir atkārtoti jāstāsta situācija, līdz ar to tiek zaudēts tik vērtīgais laiks.

Paredzēts izveidot divu līmeņu modeli ārkārtas palīdzības izsaukumu apstrādē un izsaukumu izpildē. Šāds modelis atvieglos zvanītājam informācijas nodošanu, jo zvanītājs netiks pāradresēts uz citu operatīvo dienestu, ja vien palīdzības nodrošināšanai nebūs nepieciešama tieša kompetentā dienesta palīdzība, piemēram, medicīniska rakstura atbalsts.

112 izsaukumu apkalpošanas funkcijas tiks veidotas divos līmeņos – pirmajā līmenī zvanu centrā tiks pieņemti visi ārkārtas palīdzības izsaukumi, t.sk. pašlaik esošā numura 110 un nākotnē arī 113 zvani, noskaidrota atrašanās vieta, noskaidrots zvana

iemesls un noskaidrots operatīvais dienests, kam tālāk nodot pieteikto notikumu. Pieņemot zvanu, vienotajā elektroniskajā kartē (VEK) tiks ierakstīta visa informācija par notikumu. Tālāk VEK automātiski tiks nosūtīta visiem iesaistītajiem operatīvajiem dienestiem.

Turpretī otrajā līmenī situācijā iesaistītie operatīvie dienesti saņems iepriekš minēto elektronisko karti un attiecīgi nosūtīs ekipāžas uz notikumu. Tas veicinās savstarpējo komunikāciju starp dienestiem, jo visi iesaistītie dienesti saņems informāciju vienlaicīgi. Tāpat, ja cilvēks zvanīs uz 112 atkārtoti, prasot, kad ieradīsies palīdzība, zvanu centra darbinieks spēs sniegt informāciju, cik tālu no notikuma vietas ir attiecīgā ekipāža.

Vēl viens svarīgs uzlabojums ir zvanītāja precīzākas (līdz pat 50 metru rādiusam) atrašanās vietas noteikšana, pateicoties "Advanced Mobile Location" (AML) jeb paplašinātās atrašanās vietas noteikšanas sistēmai. Iespēja precīzi noteikt izsaucēja atrašanās vietu tiks veikta, izmantojot Globālās pozicionēšanas sistēmas (GPS) vai bezvadu lokālā tīkla "Wifi" sniegto informāciju.

Projektā plānots arī ieviest mobilo lietotni, lai cilvēki var izmantot plašākas mūsdienu iespējas saziņai ar 112 kontaktu centru, sūtot bildes vai pat nelielus video materiālus, tādējādi dodot ziņu, kur un kāda nelaime notikusi. Paredzēts arī izveidot funkcionalitāti cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, lai arī viņi var pieteikt un ziņot par negadījumu vai nelaimi.

Lai sasniegtu visus paredzētos mērķus, tiks veikta 112 kontaktu centra kapacitātes celšana, proti, jāpiesaista vairāk darbinieku, jāapmāca darbinieki, jāceļ to kvalifikācija un jāiekārto atbilstoši darba apstākļi.

Tehniskais risinājums minēto funkciju nodrošināšanai tiek izstrādāts, realizējot ERAF projektu Nr.2.2.1.1/17/I/024 "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei", savukārt zvanu centru izveidi realizēs no valsts budžeta līdzekļiem.

Sagatavoja:

Samanta Nalivaiko

Iekšlietu ministrijas

Komunikācijas nodaļas

Sabiedrisko attiecību speciāliste

Tālr.: [67219082](tel:67219082)

E-pasts: [samanta.nalivaiko@iem.gov.lv](mailto:samanta.nalivaiko@iem.gov.lv)

<https://www.ic.iem.gov.lv/lv/jaunums/butiski-uzlabos-arkartas-palidzibas-talruna-112-kvalitati>