

УДК 342.951

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.04.2.69>

СУБ'ЄКТИ СИСТЕМИ ЕКСТРЕНОЇ ДОПОМОГИ НАСЕЛЕННЮ ЗА ЄДИНИМ ТЕЛЕФОННИМ НОМЕРОМ 112

Ширган В.В.,

*аспірант Київського національного економічного
університету імені Вадима Гетьмана*

ORCID: 0009-0007-0704-8284

e-mail: platon.shahov@gmail.com

Ширган В.В. Суб'єкти системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112.

У статті здійснено комплексне дослідження суб'єктного складу системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, яка є ключовим елементом публічної інфраструктури безпеки держави. Актуальність теми зумовлена постійним зростанням загроз різного характеру, які вимагають оперативного, злагодженого та інституційно організованого реагування з боку державних структур. Запровадження Системи 112 в Україні як частини загальноєвропейської моделі екстреної допомоги вимагає чіткого визначення її учасників, їхніх повноважень, функцій та відповідальності у межах правового поля.

У межах дослідження охарактеризовано основні суб'єкти, що входять до Системи 112: Державна служба України з надзвичайних ситуацій, Національна поліція України, Служба екстреної медичної допомоги (підрозділи МОЗ/НСЗУ), Аварійна служба газу, оператори зв'язку, а також координуючі органи, включаючи Міністерство внутрішніх справ України. Особливу увагу приділено інституційному статусу органів місцевого самоврядування та виконавчої влади, які забезпечують на місцях доступність та організаційне функціонування Служби 112. Уточнено, що технічну координацію викликів, розподіл навантаження між диспетчерськими центрами та моніторинг виконання екстрених викликів забезпечують спеціалізовані структурні підрозділи в системі МВС.

Визначено повноваження кожного суб'єкта системи: ДСНС здійснює реагування на надзвичайні ситуації техногенного та природного характеру, рятувальні операції, пожежогасіння; Національна поліція відповідає за реагування на злочини, загрози громадському порядку та безпеці; Служба екстреної медичної допомоги забезпечує виїзд мобільних бригад у разі загрози життю або здоров'ю; Аварійна служба газу опрацьовує повідомлення про витік газу, пошкодження газопроводів, загрозу вибуху; оператори телекомунікацій забезпечують безперешкодний та безкоштовний доступ абонентів до виклику 112; органи місцевого самоврядування організовують логістику, забезпечують локальні ресурси та приміщення для центрів реагування. Визначено функціональну міжвідомчу взаємодію, механізми обміну інформацією та диспетчеризації, що є основою ефективної роботи Системи 112.

Сформульовані висновки та пропозиції можуть стати основою для подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання діяльності суб'єктів Системи 112, зокрема в частині розмежування повноважень, підвищення рівня міжвідомчої інтеграції та уніфікації стандартів реагування на всій території України з урахуванням європейських підходів.

Ключові слова: адміністративно-правове регулювання, адміністративно-правове забезпечення, Система 112, екстрена допомога населенню, суб'єкти системи екстреної допомоги.

Shyrhan V.V. Entities of the emergency assistance system via the single telephone number 112.

The article presents a comprehensive research of the composition of the entities involved in the emergency assistance system for the population through the single emergency number 112, which serves as a key element of the state's public safety infrastructure. The relevance of the topic stems from the constant growth of threats of various kinds, which require rapid, coordinated, and institutionally organized responses by state structures. The implementation of the System 112 in Ukraine, as part of the pan-European model of emergency assistance, requires a clear definition of its participants, their powers, functions, and responsibilities within the legal framework.

The research identifies and characterizes the main entities included in the System 112: the State Emergency Service of Ukraine, the National Police of Ukraine, the Emergency Medical Service (units of the Ministry of Health/National Health Service of Ukraine), Emergency service of gas, telecommunications operators, as well as coordinating bodies, including the Ministry of Internal Affairs of Ukraine. Special

attention is paid to the institutional role of local self-government bodies and executive authorities, which ensure accessibility and organizational functioning of the 112 service at the local level. It is clarified that technical coordination of emergency calls, load distribution among dispatch centers, and monitoring of call processing are performed by specialized structural units within the Ministry of Internal Affairs.

The article defines the powers of each system participant: the State Emergency Service responds to natural and man-made emergencies, conducts rescue operations and firefighting; the National Police is responsible for responding to crimes and threats to public order and safety; the emergency medical service ensures the deployment of mobile teams in cases of threats to life or health; Emergency service of gas processes reports of gas leaks, damage to gas pipelines, and the threat of explosion; telecommunications operators provide free and uninterrupted access to the 112 service; local self-government bodies are responsible for organizing logistics, ensuring local resources, and providing premises for emergency response centers. Functional interagency cooperation, information exchange mechanisms, and dispatch procedures are identified as essential components of the effective operation of the System 112.

The conclusions and proposals formulated in the article may serve as a foundation for further improvement of the legal and regulatory framework governing the activities of the entities within the System 112, particularly in terms of delineating powers, enhancing interagency integration, and unifying response standards across the territory of Ukraine, taking into account European approaches.

Key words: administrative and legal regulation, administrative and legal support, System 112, emergency assistance to the population, subjects of the emergency assistance system.

Постановка проблеми. Запровадження єдиного телефонного номера 112 як частини європейської моделі реагування на надзвичайні ситуації потребує чіткого розуміння того, які саме органи і служби забезпечують її функціонування, які їхні ролі, обов'язки, зони відповідальності та механізми взаємодії. У зв'язку з цим, особливої актуальності набуває питання дослідження суб'єктного складу Системи 112.

Незважаючи на наявність базових нормативних актів, зокрема Закону України «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112», у них відсутнє чітке, вичерпне визначення переліку суб'єктів системи, їхніх повноважень, функцій та відповідальності. Така фрагментарність нормативно-правового регулювання створює управлінську невизначеність, ускладнює координацію дій під час реагування на екстрені ситуації, знижує ефективність публічного адміністрування в цій критично важливій сфері. Тому дослідження інституційної структури, повноважень, механізмів взаємодії та зобов'язань суб'єктів Системи 112 є необхідним кроком для вдосконалення законодавчої бази, підвищення ефективності функціонування системи та адаптації її до європейських стандартів.

Мета дослідження. Метою статті є дослідження суб'єктів системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, їх повноважень та зобов'язань.

Стан опрацювання проблематики. Окремі аспекти створення та функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 досліджували Дзюбаненко Р., Додонов О., Жидовленко Ю., Зачко О., Кобилкін Д., Коваль О., Маюров М., Рак Ю., Цепков П. та інші. Проте, стан наукової розвідки вказаних авторів даного питання має фрагментарний характер.

Виклад основного матеріалу. 112 є системою екстреної допомоги населенню за єдиним безоплатним телефонним номером виклику екстрених служб 112, який запроваджено в усіх країнах-членах Європейського Союзу та ряду інших країн, зокрема і в Україні, ключовим елементом якого є диспетчерський центр, який координує дії таких спеціальних служб як поліція, пожежна охорона, швидка медична допомога, рятувальні служби та інше.

З метою з'ясування кола суб'єктів системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 важливо розглянути положення відповідного профільного Закону України від 13.03.2012 № 4499-VI, в якому визначаються правові та організаційні засади функціонування Системи 112 [1]. Згадка у Законі про суб'єктів Системи 112 носить фрагментарний характер у декількох статтях, зокрема у статті 3 вказується лише, що до суб'єктів Системи 112 належать Служба 112, оперативно-диспетчерські служби та підрозділи екстреної допомоги населенню:

1. Служба 112 є точкою приймання безпекових викликів та структурним підрозділом установи, що належить до сфери управління Міністерства внутрішніх справ України.

2. Оперативно-диспетчерські служби – складові частини екстрених служб, до яких належать відповідні служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що здійснюють

екстрені комунікації та обробляють інформацію про них, здійснюють інформаційну підтримку і координацію дій підрозділів екстреної допомоги населенню та контроль за наданням такої допомоги.

3. Підрозділи екстреної допомоги населенню – складові частини екстрених служб, до яких належать пожежно-рятувальні підрозділи, підрозділи аварійно-рятувальних та аварійних служб, Національної поліції України, інших правоохоронних органів, центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, інших закладів охорони здоров'я системи екстреної медичної допомоги, які працюють у безперервному та цілодобовому режимі, оснащені необхідними технічними засобами та надають екстрену допомогу населенню.

4. Екстрена служба – служба, що забезпечує організацію та надання екстреної допомоги населенню (оперативно-рятувальна служба цивільного захисту – 101, поліція – 102, екстрена медична допомога – 103, аварійна служба газу – 104).

Таким чином бачимо, що до суб'єктів системи екстреної допомоги населенню входять Міністерство внутрішніх справ України, Державна служба України з надзвичайних ситуацій, Національна поліція України, Служба екстреної медичної допомоги (Міністерство охорони здоров'я України, Національна служба здоров'я України), Аварійна служба газу, інші центральні та місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування.

Ураховуючи специфіку діяльності та роль у системі реагування на екстрені ситуації, доречно розглянути функції кожного із суб'єктів Системи 112, у тому числі відповідно до положень постанови Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 2012 року № 1031 «Про затвердження Порядку функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112» [2]:

1. Номер 112 – Єдиний телефонний номер екстреної допомоги (Міністерство внутрішніх справ України) забезпечує:

- прийом усіх екстрених викликів незалежно від характеру події (пожежа, злочин, ДТП, загроза життю, витік газу тощо);
- ідентифікацію типу події та переадресація виклику до відповідної служби (101, 102, 103, 104);
- одночасне інформування кількох служб у випадку комплексної або масштабної надзвичайної ситуації;
- координацію дій між екстреними службами на етапі реагування (у разі потреби);
- інформування заявника про подальші дії та орієнтовний час прибуття допомоги;
- надання консультацій у невідкладних ситуаціях (у деяких регіонах);
- ведення електронного обліку викликів, обмін інформацією між диспетчерськими центрами тощо.

2. Державна служба України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ і який реалізує державну політику у сфері цивільного захисту, захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій та запобігання їх виникненню, ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, рятувальної справи, гасіння пожеж, пожежної та техногенної безпеки, діяльності аварійно-рятувальних служб, а також гідрометеорологічної діяльності.

Ураховуючи функції ДСНС, за номером 101 (оперативно-рятувальна служба цивільного захисту) забезпечується:

- реагування на пожежі, вибухи, обвали, підтоплення, стихійні лиха;
- проведення рятувальних операцій у разі загрози життю та здоров'ю людей;
- ліквідація наслідків аварій, катастроф, небезпечних проявів природного характеру;
- вилучення потерпілих із небезпечних зон (аварії, завали, ДТП);
- залучення спеціалізованої техніки для евакуації, деблокування, пожежогасіння;
- надання допомоги при виявленні вибухонебезпечних предметів тощо [3].

3. Національна поліція України – центральний орган виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Завданнями поліції є надання поліцейських послуг у сферах забезпечення публічної безпеки і порядку; охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави; протидії злочинності; надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги.

Відповідно до наведених завдань поліції, за номером 102 здійснюється:

- реагування на повідомлення про правопорушення, злочини, хуліганство, крадіжки, насильство тощо.
- забезпечення публічного порядку, безпеки дорожнього руху;
- виїзд на місце події для фіксації правопорушення, опитування свідків, затримання правопорушників;

- проведення первинних слідчих дій, забезпечення доказової бази;
- взаємодія з іншими службами (ДСНС, медики) у разі ДТП або масових інцидентів.
- забезпечення охорони місця події до прибуття інших служб тощо [4].

4. Центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф – заклад охорони здоров'я, що забезпечує на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці організацію та надання екстреної медичної допомоги пацієнтам і постраждалим, які перебувають у невідкладному стані, у повсякденних умовах, особливий період та під час ліквідації наслідків надзвичайної ситуації.

Крім зазначеного, основними завданнями таких центрів є забезпечення готовності та реагування служби медицини катастроф на надзвичайні ситуації; участі у рятувальних та інших невідкладних роботах з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, зокрема заходах телемедицини; взаємодії з аварійно-рятувальними службами та підрозділами міністерств та інших органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування під час виникнення надзвичайної ситуації та ліквідації її наслідків транспортування пацієнтів і постраждалих, які потребують медичного супроводу, а також медичної та аеромедичної евакуації пацієнтів і постраждалих тощо [5].

Таким чином за номером 103 центрами екстреної медичної допомоги та медицини катастроф організовується:

- надання невідкладної медичної допомоги при загрозі життю або здоров'ю;
- виїзд бригади швидкої допомоги на місце події;
- проведення реанімаційних заходів, стабілізація стану постраждалих;
- медичне сортування при масових ураженнях;
- транспортування пацієнтів до лікувальних закладів;
- консультації по телефону до прибуття бригади у невідкладних випадках тощо [6].

5. Функціонування Аварійної газової служби в Україні не регламентується окремим спеціальним законом, але її діяльність чітко визначена в нормативно-правових актах підзаконного рівня, зокрема в постановах Кабінету Міністрів України, а також у відомчих нормативних документах.

Основним нормативним документом можна назвати «Правила безпеки систем газопостачання», затверджені наказом Міністерства енергетики України № 285 від 15.05.2015. Ці Правила є ключовим документом, що регулює: створення та функціонування аварійно-диспетчерських служб; порядок прийому та реагування на повідомлення про витіки газу; організацію чергувань; вимоги до оснащення та підготовки персоналу та інше [7].

Дослідивши положення вказаних Правил можна сказати, що за номером 104 Аварійна служба газу здійснює:

- реагування на повідомлення про витік газу, пошкодження газопроводів, загрозу вибуху;
- виїзд аварійної бригади для припинення подачі газу у небезпечну зону;
- усунення технічних несправностей на газових мережах та обладнанні;
- забезпечення вентиляції приміщень і перевірка на наявність загазованості;
- проведення попередніх робіт до прибуття інших служб (ДСНС, поліція);
- надання консультацій населенню щодо дій при виявленні запаху газу тощо.

Фіналізуючи викладене варто акцентувати увагу на тому, що згадка у нормативно-правових актах про суб'єктів Системи 112 носить фрагментарний характер та самі суб'єкти чітко не визначені. Забезпечення функціонування Системи 112 та управління нею в повсякденному режимі здійснюються відповідним підрозділом апарату МВС. Організація основних та резервних каналів передачі інформації для взаємодії Служби 112 з оперативно-диспетчерськими службами, їх налаштування та утримання також є компетенцією МВС. Центральні та місцеві органи виконавчої влади і органи місцевого самоврядування здійснюють підключення каналів передачі інформації від Служби 112 до оперативно-диспетчерських служб, які належать до сфери їх управління, а також організацію таких каналів від оперативно-диспетчерських служб до підрозділів екстреної допомоги населенню, які належать до сфери їх управління.

Висновки. Підсумовуючи зазначене вище можна зробити такі висновки:

1. Суб'єкти системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 – це уповноважені центральні та місцеві органи виконавчої влади, а також органи місцевого самоврядування, які в межах своїх повноважень здійснюють прийом, обробку, диспетчеризацію та безпосереднє реагування на екстрені виклики громадян, забезпечуючи безперервне функціонування інформаційно-комунікаційної системи 112, реагування та допомогу населенню в умовах загроз життю, здоров'ю, громадському порядку та навколишньому середовищу.

2. До суб'єктів Системи 112 входять Міністерство внутрішніх справ України, Державна служба України з надзвичайних ситуацій, Національна поліція України, Служба екстреної медичної допомоги (МОЗ/НСЗУ), Аварійна служба газу, інші центральні та місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування.

3. Загальними обов'язками для всіх суб'єктів Системи 112 є забезпечення безперервного цілодобового функціонування оперативно-диспетчерських служб; участь у міжвідомчій взаємодії, обмін інформацією в режимі реального часу; дотримання затверджених алгоритмів реагування на надзвичайні події; підтримка відмовостійкої роботи каналів зв'язку; звітування про результати реагування, участь у моніторингу та аналізі інцидентів.

4. Важливим є подальше вдосконалення нормативно-правового регулювання діяльності суб'єктів Системи 112, зокрема в частині розмежування повноважень, підвищення рівня міжвідомчої інтеграції та уніфікації стандартів реагування на всій території України з урахуванням європейських підходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Закон України від 13.03.2012 № 4499-VI «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4499-17#Text>.
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.10.2012 № 1031 «Про затвердження Порядку функціонування системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1031-2012-%D0%BF#Text>.
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 16.12.2015 № 1052 «Про затвердження Положення про Державну службу України з надзвичайних ситуацій». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1052-2015-%D0%BF#Text>.
4. Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII «Про Національну поліцію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text>.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2012 № 1116 «Про затвердження Типового положення про центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1116-2012-%D0%BF#Text>.
6. Закон України від 05.07.2012 № 5081-VI «Про екстрену медичну допомогу». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5081-17#Text>.
7. Наказ Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 15.05.2015 № 285 «Про затвердження Правил безпеки систем газопостачання». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0674-15#Text>.