



Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests

PREVENCIJAS UN SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANAS NODAĻA

Maskavas iela 5, Rīga, LV – 1050; tālr.: 67075871; fakss: 67223542; e-pasts: prese@vugd.gov.lv; www.vugd.gov.lv

INFORMĀCIJA PLAŠSAZIŅAS LĪDZEKĻIEM

12.02.2024.

Informē, saņem un uzzini ar jauno lietotni “112 Latvija” un tīmekļvietni www.112.lv

Lai samazinātu laiku no iedzīvotāja zvana līdz operatīvo dienestu palīdzības saņemšanai, īstenots Eiropas Reģionālās attīstības fonda (ERAF) projekts “Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei” (projekts), kas uzlabo vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruņa numura 112 zvanu apstrādi, resursu vadību un informācijas apmaiņu starp operatīvajiem dienestiem. Līdzās tam, lai informētu un izglītotu iedzīvotājus par tālruņa numuru 112 un rīcību dažādos apdraudējumos, izstrādāta jauna lietotne "112 Latvija" un tīmekļvietne www.112.lv.

“Notiekot negadījumam, svarīgi ir pēc iespējas ātrāk sniegt atbilstošu palīdzību, tāpēc pēc vairāku gadu darba ir noslēdzies apjomīgs projekts, kurš ļaus samazināt laiku, kādā operatīvie dienesti dodas palīgā nelaimē nokļuvušiem. Lai to sasniegtu, ārkārtas ziņojumu saņemšana un apstrāde turpmāk notiks divos līmeņos,” uzsver Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta (VUGD) priekšnieks M.Baltmanis. Pirmajā līmenī - 112 Kontaktu centrā ienāk un tiek apstrādāti visi iedzīvotāju ziņojumi – zvani, eZvani, īsziņas par negadījumiem un notiek šo ziņojumu izvērtēšana, kuras rezultātā tikai ārkārtas zvani tiek novirzīti attiecīgajiem operatīvajiem dienestiem. Otrajā līmenī elektroniski un vienlaicīgi informāciju par negadījumu saņem Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta un Valsts policijas resursu vadības centri, kas uz notikuma vietu nosūta nepieciešamos operatīvā dienesta resursus. *“Ja iepriekš liela daļa uz tālruņa numuru 112 saņemto zvanu tika pāradresēti, bet informācija par izsaukumiem citiem operatīvajiem dienestiem nodota telefoniski, tad pēc projekta īstenošanas zvanu pāradresācija un telefoniska informācijas nodošana notiek tikai Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam,”* papildina M.Baltmanis.

Viens no būtiskākajiem projekta ieguvumiem iedzīvotājiem ir tāds, ka, zvanot uz tālruņa numuru 112 par notikumiem, kuros nepieciešama tikai policijas iesaiste, iedzīvotāji vairs netiek pāradresēti un viņiem nav jāatkārto informācija, jo 112 dispečers pieņem informāciju par notikušo. Ja iedzīvotāji arī turpmāk zvanīs uz tālruņa numuru 110, viņi tāpat tiks savienoti ar 112 kontaktu centru, kas pieņems informāciju par negadījumu un informāciju par to nodos nepieciešamajiem operatīvajiem dienestiem un citām iestādēm. Tāpēc iedzīvotājiem ir

jāapzinās, ka 112 dispečeri pēc iedzīvotāju pieprasījuma neveiks zvanu pāradresāciju uz konkrētiem Valsts policijas un pašvaldības policijas iecirkņiem, bet tā vietā noskaidros, kur un kas ir noticis un izvērtēs, vai un kādu operatīvo dienestu iesaiste un cik lielā apjomā ir nepieciešama.

Lai uzlabotu 112 zvanu apstrādi un operatīvo dienestu vadību projekta ietvaros tika izstrādāta un ieviesta Vienota kontaktu centru platforma. Kā uzsver Iekšlietu ministrijas Informācijas centra priekšnieks Āris Dzērvāns: *“Vienotā kontaktu centra platforma ir unikāls risinājums, kas ir pielāgots VUGD un VP vajadzībām, tās izstrāde un ieviešana ir apjomīgs un komplikēts darbs, kas līdz šīm brīdim Latvijā nebija veikts. Vienotā kontaktu centra platformas ieviešana ir kvalitatīvi jauns solis operatīvo dienestu darbības attīstībā. Tā iezīmē pāreju uz jauno tehnoloģisko platformu un veido loģisku un tehnoloģisku pamatu turpmākai ārkārtas situāciju risināšanas procesu digitalizācijai un informācijas apmaiņai starp operatīvajiem dienestiem, ka arī operatīvo dienestu darbu vadīšanas automatizācijai.”*

Tehnoloģisko risinājumu izstrādātāju SIA “Meditec” pārstāve Guna Balakleine papildina: *“Vēlamies uzsvērt, ka šis ir pirmais šāda mēroga projekts Latvijā. Projekta ietvaros, sadarbībā ar operatīvajiem dienestiem, radīta platforma, kas saņem zvanus, koordinē notikumu izpildi, sākot ar darba laika un resursu plānošanu, un beidzot ar atskaiti un analītiku.”*

Informē, saņem un uzzini - lejupielādē un instalē savā viedtālrunī jauno lietotni "112 Latvija"!

Ikviena Latvijas iedzīvotājs, kuram ir viedtālrunis, aicināts lejupielādēt un izmantot jauno bezmaksas lietotni “112 Latvija”, kas lietotājam sniedz vairākas priekšrocības - iespēju piezvanīt vai nosūtīt īsziņu uz vienoto ārkārtas palīdzības izsaukumu numuru 112, saņemt paziņojumus par iespējamo apdraudējumu un uzzināt, kā rīkoties dažādās bīstamās situācijās.

“Klimata un drošības situācijas izmaiņas veicina dažādu apdraudējumu iespējamību. Aizvadītais gads to labi parādīja – plūdi Jēkabpilī, postošā krusa, vētras. Līdz ar to arvien būtiskāka nozīme ir zinošam iedzīvotājam, kas ir informēts un spēj pareizi rīkoties, lai mazinātu apdraudējuma sekas. Esī viens no pirmajiem, kas uzzina aktuālos meteorologu brīdinājumus, informāciju par nopietnu apdraudējumu vai trauksmes sirēnu pārbaudi, lejupielādē un lieto jauno lietotni “112 Latvija”,” aicina M.Baltmanis.

Jaunās lietotnes “112 Latvija” priekšrocības:

- Lietotnes "112 Latvija" lietotājs saņems paziņojumu sava viedtālruna ekrānā par iespējamo apdraudējumu, piemēram, sarkanā vai oranžā līmeņa brīdinājumus par bīstamiem laikapstākļiem, trauksmes sirēnu pārbaudi un citiem notikumiem, kas liek iedzīvotājiem būt gataviem nepieciešamības gadījumā rīkoties vai prasa iedzīvotāju nekavējošu rīcību.
- Zvanot uz vienoto ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruna numuru 112 no lietotnes "112 Latvija", 112 dispečeri redzēs aptuveno zvanītāja atrašanās vietu. Tas sniegs iespēju operatīvāk sniegt palīdzību tiem iedzīvotājiem, kuri nevar nosaukt precīzu negadījuma adresi. Lai dispečers redzētu cilvēka atrašanās vietu, instalācijas brīdī vai vēlāk nepieciešams atļaut lietotnei piekļūt telefona atrašanās vietai.
- Īsziņas nosūtīšana uz tālruna numuru 112 nav ikdienas risinājums ātrai operatīvo dienestu apziņošanai. Tā veicina 112 pieejamību cilvēkiem ar runas un dzirdes

traucējumiem un cilvēkiem bez Latvijas mobilo sakaru operatoru izsniegtas SIM kartes. Līdzās tam lietotnē "112 Latvija" iedzīvotāji varēs iepazīties ar padomiem, kā rīkoties dažādos apdraudējumos un uzzināt operatīvo dienestu aktualitātes.

Lejupielādēt lietotni "112 Latvija" iespējams Google Play un AppStore. Tā piemērota lietošanai viedtālruņos ar iOS un Android operētājsistēmu. Lietotne ir bezmaksas, bet atbilstoši izvēlētajam mobilo sakaru pieslēguma tarifam, var tikt piestādīta maksa par interneta izmantošanu.

Jaunā tīmekļvietne www.112.lv - visu operatīvo dienestu drošības padomi, ieteikumi rīcībai apdraudējumos un aktualitātes vienuviet.

Lai uzlabotu iedzīvotāju zināšanas par vienoto ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruņa numuru 112 un rīcību dažādos apdraudējumos, kā arī veidotu izpratni par tiem gadījumiem, kad nepieciešams zvanīt uz tālruņa numuru 112, bet kad palīdzību sniegs citas iestādes vai komersanti, darbību uzsāk tīmekļvietne www.112.lv. Tajā vienuviet apkopoti Latvijas operatīvo dienestu sniegtie drošības padomi pareizai rīcībai dažādos apdraudējumos. Līdzās tam tīmekļvietnē tiks operatīvi izvietoti brīdinājumi par iespējamo apdraudējumu un nepieciešamo rīcību.

“Ideja par vienu tīmekļvietni, kurā vienkopus publicēti ieteikumi dažādos apdraudējumos, ir sena ideja, kuru varējām realizēt šī ERAF projekta ietvaros. Ar tās palīdzību ceram veicināt iedzīvotāju izpratni par tām situācijām, kad nepieciešama operatīvo dienestu palīdzība un kad palīdzību sniedz citas iestādes un komersanti, kā arī zināšanas par rīcību dažādos apdraudējumos,” skaidro M.Baltmanis.

Eiropas Reģionālās attīstības fonda darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" projekts "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei" tika īstenots laika periodā no 25.08.2018. līdz 27.12.2023.

Projekta ietvaros ir izstrādāta vienotā kontaktu centra platformas risinājuma koncepcija, tehniskās specifikācijas informācijas sistēmām un infrastruktūras risinājumiem, veikta serveru, tīklu un telefonijas risinājumu modernizācija, izstrādāta un ieviesta ekspluatācijā vienotā kontaktu centra platformas informācijas sistēma, tīmekļvietne www.112.lv, "112 Latvija" iOS un Android lietotnes, veikta operatīvo dienestu biznesa procesu modernizācija un pielāgošana darbībai ar vienotā kontaktu centra platformu. Sarežģītākais un komplicētākais risinājuma ieviešanas posms – informācijas sistēmas ieviešana – noritēja pakāpeniski, sākot risinājuma izmantošanu no mazāk noslogotajiem reģioniem – Latgales un Vidzemes un beidzot ar Rīgu, kurā ārkārtas situācijas pieteikumu ir visvairāk.

Projekta kopējās izmaksas sastāda 5 000 000 EUR, t.sk. Eiropas Reģionālās attīstības fonda finansējums 4 250 000 EUR un valsts budžeta finansējums 750 000 EUR. Informāciju tehnoloģiju risinājumu izstrādātājs ir SIA "Meditec", savukārt projektu vadību nodrošina Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs.

**NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020**



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

Plašākai informācijai:

Viktorija Gribuste

VUGD Prevencijas un sabiedrības informēšanas nodaļas vecākā inspektore

Tel. 29468106, viktorija.gribuste@vugd.gov.lv