

# DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE

2871

Na temelju članka 7. stavka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (»Narodne novine«, broj 82/09.), ravnatelj Državne uprave za zaštitu i spašavanje uz prethodnu suglasnost Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

## NAPUTAK

### O NAČINU POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOUPORABE POZIVA NA BROJ 112

Sadržaj Naputka

#### Članak 1.

Ovim Naputkom propisuje se postupak utvrđivanja zlorporabe poziva na broj 112 i način postupanja nadležnog centra 112 u slučaju utvrđene zlorporabe poziva na broj 112 prema operatorima koji su ovlaštteni pružati javnu komunikacijsku uslugu ili davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu.

Postupak utvrđivanja zlorporabe poziva na broj 112

#### Članak 2.

Zlorporaba poziva na broj 112 je ostvarivanje poziva na broj 112 kojim se lažno dojavljuje o nepostojećem hitnom slučaju ili prijetnji te ostvarivanje 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 kako poziv nije u nadležnosti centra 112.

Zlorporabu poziva na broj 112 utvrđuje operater jedinstvenog operativno-komunikacijskog centra za sve vrste hitnih situacija – centra 112 koji je ustrojen i djeluje na temelju Zakona o zaštiti i spašavanju.

U slučaju zlorporabe 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 zlorporaba broja 112.

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

#### Članak 3.

Županijski centar 112 u kojem je utvrđena zlorporaba poziva na broj 112 dostavlja Državnom centru 112 »Zahtjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlorporabe broja 112« na obrascu – Prilog 1., koji je sastavni dio ovog Naputka.

Na temelju zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, Državni centar 112 dostavlja operatoru »Zahtjev za isključenje pretplatničke ili korisničke terminalne opreme iz elektroničke

komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112« na obrascu – Prilog 2., koji je sastavni dio ovog Naputka.

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

Državni centar 112 vodi evidenciju o postupcima pokrenutim u slučaju zlouporabe poziva na broj 112.

Način postupanja operatora u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112

#### Članak 4.

U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 operatori su obvezni postupiti sukladno članku 7. 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 112.

Isključenje iz elektroničke komunikacijske mreže zbog zlouporabe broja 112 je isključenje pri kojemu se pretplatniku ili korisniku usluga onemogućuje odlazni poziv prema broju 112.

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 112.

Stupanje na snagu Naputka

#### Članak 5.

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

Klasa: 011-02/10-01/54  
Urbroj: 543-01-10-01-10-2  
Zagreb, 31. kolovoza 2010.

Ravnatelj  
Damir Trut, mr. sig., 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: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, Datum: \_\_\_\_\_

DRŽAVNI CENTAR 112

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

Sukladno članku 7. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe («Narodne novine», broj 82/09.), 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.**

**OBRAZLOŽENJE**

U ŽC 112 \_\_\_\_\_ navedene terminalne opreme, jedinstveni broj za hitne službe 112 nazvan je dana \_\_\_\_\_ godine od \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ sati \_\_\_\_\_ puta, a na način kojim je izvršena zlouporaba broja 112.

ŽZ 112  
Voditelj smjene

U prilogu:

– Ispis CTI sustava o relevantnim podacima u slučaju zlouporabe broja 112 (nadnevak poziva, vrijeme poziva, trajanje poziva, broj pozivatelja) –  
Tonski zapis sadržaja poziva u slučaju zlouporabe poziva na broj 112

PRILOG 2



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNA UPRAVA ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE  
SLUŽBA ZA SUSTAV 112  
Državni centar 112

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 \_\_\_\_\_; broj: \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ godine

Sukladno članku 7. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (»Narodne novine«, broj 82/09.), 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.**

**OBRAZLOŽENJE**

S navedene terminalne opreme, jedinstveni broj za hitne službe 112 u ŽC 112 \_\_\_\_\_ nazvan je dana \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_ sati do \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_ sati \_\_\_\_\_ puta, a na način kojim je izvršena zlouporaba broja 112.

**DC 112**

**Voditelj smjene**

\_\_\_\_\_

Dostavljeno:

1. Naslovu (telefaksom)
2. Služba za sustav 112 – na znanje (e-mail)
3. Pismohrana