

---

## IMPLEMENTATION OF THE UNIQUE COMMUNICATION AND INFORMATION SYSTEM IN THE REPUBLIC OF NORTH MACEDONIA

**Aleksandar Glavinov**

Military Academy “General Mihajlo Apostolski” – Skopje, R.N. Macedonia, [aglavinov@yahoo.com](mailto:aglavinov@yahoo.com)

**Jovan Stanikevski**

Army of Republic North Macedonia, R.N. Macedonia, [stanikevski@yahoo.com](mailto:stanikevski@yahoo.com)

**Ferdinand Odzakov**

European university, Skopje, R.N.Macedonia, [fodzakov@gmail.com](mailto:fodzakov@gmail.com)

**Andrej Iliev**

Military Academy “General Mihajlo Apostolski” – Skopje, R.N. Macedonia, [andrej220578@gmail.com](mailto:andrej220578@gmail.com)

**Abstract:** The fulfillment of one of the conditions on the road to admission to the European family by establishing a communication and information system with the only European emergency number E-112 in the Republic of North Macedonia is a conceptual solution for the citizens of the Republic of North Macedonia and for all foreign citizens which will be found on the territory of the Republic of North Macedonia. Whether there is a fire, emergency medical assistance, police intervention or a traffic accident or other accident with seriously injured persons, Macedonian citizens and all foreign nationals will soon be able to report such incidents to a single hotline number for emergency cases - 112. In any unwanted and unpredictable situation where citizens need help, a quick phone call to an emergency service can save a lot of lives and material goods. By implementing the communication and information system, the emergency numbers to the police 192, the fire brigade 193, emergency medical assistance 194 and the Crisis Management Center 195 will be replaced with the single European emergency number E-112. Thus, citizens will have to remember only one number instead of the previous four, which will significantly facilitate the request for assistance in situations that seriously threaten one's life or property. In the Republic of North Macedonia, the Crisis Management Center is a competent entity for the integration of existing subsystems for emergency assistance in a modern system for receiving all calls for emergency assistance, redirecting to the relevant services and coordinating the response in emergency situations, as well as providing modern, reliable and secure communication systems with citizens in case of disasters. The Crisis Management Center has the legal obligation to establish and maintain a "unique communication and information system with a unique number", in order to carry out the responsibilities related to maintaining permanent communications, exchange of information, cooperation and coordination with all entities in the crisis management system on call-in case of risks, dangers and other accidents, on the entire territory of the Republic of North Macedonia. The establishment of a communication and information system and the unique number for emergency calls is determined by the provisions of the Crisis Management Law and the Electronic Communications Law, and its implementation is an obligation arising from the Universal Service Directive and the rights of users in relation to electronic communications networks and services (2002/22 / EC), by which EU Member States are required to implement the single European Emergency Call number. The Crisis Management Center has a plan for deploying three emergency call centers, which will co-ordinate with the police, emergency medical assistance, fire brigades and emergency response and rescue teams. Each operating center will be able to receive calls from any point on the territory of the Republic of North Macedonia.

**Keywords:** Crisis Management Center, system, unique, establishment.

## ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ЕДИНСТВЕН КОМУНИКАЦИСКО-ИНФОРМАЦИСКИ СИСТЕМ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

**Александар Главинов**

Воена Академија „Генерал Михајло Апостолски“ - Скопје, Р.С. Македонија, [aglavinov@yahoo.com](mailto:aglavinov@yahoo.com)

**Јован Станикевски**

Армија на Република Северна Македонија, Р.С. Македонија, [stanikevski@yahoo.com](mailto:stanikevski@yahoo.com)

**Фердинанд Оцаков**

Европски Универзитет, Скопје, Р.С. Македонија, [fodzakov@gmail.com](mailto:fodzakov@gmail.com)

**Андреј Илиев**

Воена Академија „Генерал Михајло Апостолски“ - Скопје, Р.С. Македонија,

[andrej220578@gmail.com](mailto:andrej220578@gmail.com)

**Абстракт:** Исполнувањето на еден од условите на патот за прием во Европското семејство со воспоставување на комуникациско – информациски систем со единствениот европски број за итни повици E-112 во Република Северна Македонија, претставува концептуално решение за граѓаните на Република Северна Македонија и за сите странски државјани кои што ќе се најдат на територијата на Република Северна Македонија. Без разлика дали има пожар, дали е потребна итна лекарска помош, полициска интервенција или се случила сообраќајна или друга несреќа со тешко повредени лица, македонските граѓани и сите странски државјани наскоро ваквите инциденти ќе можат да ги пријавуваат на единствен телефонски број за итни случаи – 112. Во било која несакана и непредвидлива ситуација кога граѓаните имаат потреба од помош, брзиот телефонски повик до службата за итни случаи може да спаси многу животи и материјални добра. Со имплементирањена комуникациско – информативниот систем, броевите за итни повици кон полицијата 192, кон противпожарните служби 193, кон итната медицинска помош 194 и кон Центарот за управување со кризи 195, ќе бидат заменети со единствениот европски број за итни повици E-112. Така, граѓаните ќе треба да помнат само еден број наместо досегашните четири, со што значително ќе се олесни барањето помош при ситуации во кои сериозно е загрозен нечиј живот или имот. Во Република Северна Македонија, Центарот за управување со кризи е надлежен субјект за интеграција на постоечките подсистеми за итна помош во модерен систем за прием на сите повици за итна помош, пренасочување кон надлежните служби и координирање на одговорот при итни состојби, како и обезбедување на современи, сигурни и безбедни системи за комуникација со граѓаните во случај на катастрофи. Центарот за управување со кризи, заради извршување на надлежностите поврзани со одржување на постојани комуникации, размена на информации, соработка и координација со сите субјекти во системот за управување со кризи, има законска обврска да воспостави и одржува „единствен комуникациско-информативен систем со единствен број на повик-јавување во случај на ризици, опасности и други несреќи, на целата територија на Република Северна Македонија. Воспоставувањето на комуникациско – информациски систем и единствениот број за итни повици е утврдено со одредби од Законот за управување со кризи и Законот за електронски комуникации, а неговата имплементација е обврска која произлегува од Директивата за универзална услуга и правата на корисниците во врска со електронски комуникациски мрежи и услуги (2002/22/EC), со која земјите членки на ЕУ се обврзани да го имплементираат единствениот европски број за итни повици. Центарот за управување со кризи има план за имплементирање на три оперативни центри за прием на итни повици, кои ќе вршат координација со полицијата, итната медицинска помош, противпожарните сили и тимовите за заштита и спасување при постапување во случај на итни настани. Секој оперативен центар ќе има можност да прима повици од било која точка на територијата на Република Северна Македонија.

**Клучни зборови:** Центар за управување со кризи, систем, единствен, воспоставување.

## 1. ВОВЕД

Центарот за управување со кризи, заради извршување на надлежностите поврзани со одржување на постојани комуникации, размена на информации, соработка и координација со сите субјекти во системот за управување со кризи, има законска обврска да воспостави и одржува „единствен комуникациско-информативен систем со единствен број на повик-јавување во случај на ризици, опасности и други несреќи, на целата територија на Републиката“ (Закон за управување со кризи во Република Македонија, Сл. весник на РМ, бр.29, 2005, член 40).

Во моментот единствениот број на повик и јавување во Центарот за управување со кризи е карактеристичниот број 195, кој функционира 24 часа 7 дена во неделата на ниво на Главните оперативни центри за управување со кризи и целата територија на Република Северна Македонија е покриена со сигналот. Граѓаните, во случај на воочување на било каква појава која може да придизвика поголеми загрозувања или во случај на било каква итна ситуација, можат со бирањето на бројот 195 да ги добијат дежурните служби на надлежниот регионален центар на територијата на која припаѓа местото, односно локацијата од каде доаѓа повикот.

Повикот ќе биде прифатен и во зависност од природата на настанот се алармира и покренува надлежната служба или служби, заради преземање на координирани мерки и активности за справување со истиот. Повикнувањето на 195 е бесплатно, од сите телефонски мрежи во Републиката, фиксни и мобилни. Покрај бројот 195, на Центарот за управување со кризи, во моментот постојат и другите карактеристични броеви за повикнување при несреќи и други итни состојби, како 192 за полицијата, 193 за противпожарните служби и 194 за итната медицинска помош. Република Северна Македонија, од нејзиното осамостојување до денес, во рамките на сопствените можности, постојано ја следи динамиката на случувањата во оваа област.

Во континуитет презема нормативни, организациски и институционални мерки и активности со цел да изгради современ и одговорен систем кој ќе обезбеди високо ниво на сигурност на своите граѓани и заштита на останатите материјални и други вредности во државата. Во таа насока Центарот за управување со кризи врши интеграција и надградба на постоечките подсистеми за итни состојби во Република Северна Македонија, во еден модерен систем за брз, координиран, ефективен и ефикасен одговор на субјектите на Центарот за управување со кризи во сите фази при итни и кризни состојби (Годишен план за работа на Центарот за управување со кризи за 2019 година, GPR-CUK-2019.pdf).

Агенцијата за електронски комуникации пак има пропишано обврски за сите фиксни и мобилни оператори на јавни телефонски мрежи да обезбедат бесплатно да се избира бројот на службата за итни повици. Бројот ќе мора да биде достапен и од мобилни телефони без СИМ-картичка и од јавните телефонски говорници. Операторите треба на службата да и достават податоци за локацијата од каде што е упатен повикот и тоа веднаш по проследување на повикот, како и сите податоци со кои располагаат за остварениот телекомуникациски сообраќај кон бројот 112, односно името и презимето или називот на повикувачот, повикувачкиот телефонски број, времето на повикот и времетраењето на повикот.

Системот треба да биде проектиран на тој начин што ќе овозможи прием на сите видови електронски повици од возилата e-call и AVLS-систем за автоматско лоцирање возила во случај на сообраќајна несреќа, (Правилник за единствениот европски број за итни повици „112“, Агенција за електронски комуникации, Службен весник на РМ, бр. 184, 2015).

## 2. ШТО ПРЕТСТАВУВА ЕДИНСТВЕНИОТ ЕВРОПСКИ БРОЈ Е-112

Единствениот Европски број за итни случаи 112 беше воведен за да им овозможи на граѓаните во неволја да ги повикуваат итните служби (полиција, брза помош и пожарникари), користејќи го истиот број насекаде во Европската унија. Ова е од особена важност, со оглед на тоа што европските граѓани се повеќе патуваат во други земји на ЕУ за работа, студирање или забава (Sistem 112, Ministarstvo sigurnosti Bosne i Hercegovine, [http://www.msb.gov.ba/onama/struktura/zastita\\_spasavanje/hitni\\_slucajevi/default.aspx?](http://www.msb.gov.ba/onama/struktura/zastita_spasavanje/hitni_slucajevi/default.aspx?)).

Воспоставување на единствена европска итни повици 112 е дефинирано во Директивата на Европската унија (Одлука на Советот од 1991/07/29).

Со воведувањето на единствениот европски број за итни повици, бр. 91/396/ЕЕС) и засилен преку Директивата бр. 98/10/ЕС на Европскиот парламент и на Советот од 26.02.1998 година. Европската Унија им налага на земјите-членки да можат бесплатно да ги повикуваат итните служби преку европскиот број за итни случаи 112, корисниците на фиксни и мобилни телефони.

Според Директивата на Европската унија, 112 е уникатен трицифрен број кој мора да биде доделен исклучиво на службите за итни случаи, а телекомуникациските оператори мора да обезбедат достапност на повикот. Број 112 покрај тоа што е достапен во сите земји-членки на Европската унија, истиот се кориси и во повеќето држави кои што не се членки на Европската унија, како што се: Албанија, Грузија, Исланд, Црна Гора, Норвешка, Србија, Швајцарија и Турција.

Бројот 112, иако од февруари 2009 година е официјален европски број за итни случаи, земјите не ги укинаа националните броеви за итни повици, туку ги оставија да можат паралелно да се користат. Сите граѓани кои што имаат потреба од итна помош се јавуваат на бројот 112, каде што се поврзуваат со оператор, а операторот во зависност од несреќата барањето го проследува до соодветните служби за итни случаи (брза помош, пожарна, полиција, и сл.).

Во многу случаи, операторите можат да одговорат на повеќе од еден јазик. Секоја земја-членка е одговорна за организирање на сопствени служби за итни случаи и интервенција со повикување 112 и државни броеви за итни случаи. Со цел промовирање на 112 броеви, основана е Организацијата на Европската асоцијација за итни случаи (EENA, European Emergency Number Association, <https://eena.org/>).

EENA е непрофитабилна организација со седиште во Белгија, која што го промовира користењето на бројот за итни повици 112 и им помага на актери вклучени во развојот и употребата на бројот 112 (политички организации, приватни компании, прва помош и спасување, граѓанското општество, граѓаните), а со единствена цел да ја поттикне и зголеми безбедноста за граѓаните.

### 2.1. ИНТЕРОПЕРАБИЛЕН ECALL112 СИСТЕМ

Штом e-call уредот во вашиот автомобил почувствува сериозно влијание во несреќен случај, тој автоматски иницира итен повик 112 до најблискиот центар за вонредни ситуации и ја пренесува точната географска локација на местото на несреќата и други податоци. Со истиот ефект, e-calls исто така може да се направи рачно, со притискање на копче во автомобилот.

E-call во возилото е итен повик генериран рачно од страна на патниците на возилото или автоматски преку активирање на сензорите во возилото. Кога ќе се активира, e-call 112 системот во возилото ќе воспостави гласовна врска директно со релевантната PSAP (Public Safety Answering Point), што е или јавен или приватен e-call центар кој работи според регулатива и/или овластување на јавното тело. Во исто време, „Минимален сет на податоци“, кој ја вклучува точната локација на местото на несреќата, времето на инцидентот и насоката на патувањето, ќе бидат испратени до операторот на e-call кој ќе го добие гласовниот повик (European Memorandum of Understanding for Realisation of Interoperable In-Vehicle e-call).

Вградениот e-call 112 систем во возило не е црна кутија. Постојано не ја евидентира позицијата на возилото, има само неколку податоци за да ја утврди позицијата и насоката на возилото непосредно пред паѓањето и овие податоци се пренесуваат само до центрите за итни повици доколку има сериозен удар. Преку e-call уредот не може да се следат возилата, бидејќи СИМ-картичката што се користи за пренесување на e-call податоците е неактивна, односно таа се активира само ако возилото има сериозна несреќа (активирање на воздушното перниче). Европскиот парламент и Европскиот совет донеле регулатива со која се наложува сите патнички автомобили и лесни возила од 31 март 2018 година задолжително да поседуваат e-call односно 112 систем (European commission, Mobility and Transport, [https://ec.europa.eu/transport/themes/its/road/action\\_plan/ecall\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/its/road/action_plan/ecall_en)).

### 3. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА Е-112 ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Република Северна Македонија, исполнувајќи ги критериумите и стандардите за полноправно членство во евроатланските организации, неколку години наназад презема нормативни и организациски мерки и активности за воведување на единствениот европски број за јавување во случај на итни ситуации, Е-112. Воспоставувањето на овој систем и единствениот број за итни повици е утврдено со одредби од Законот за управување со кризи и Законот за електронски комуникации (Сл. Весник на РМ, бр.39, 2014), а неговата имплементација е обврска која произлегува од Директивата за универзална услуга и правата на корисниците во врска со електронски комуникациски мрежи и услуги (Directive 2002/22/ec of the european parliament and of the council), со која земјите членки на ЕУ се обврзани да го имплементираат единствениот европски број за итни повици.

Воспоставувањето на системот Е-112 во Република Северна Македонија ќе ги има следните карактеристики:

- Системот Е-112 ќе ги прима сите видови на повици од секоја локација во Р.С. Македонија;
- Сите оператори на јавните телефонски мрежи ќе имаат обврска да обезбедат корисниците на јавните телефонски услуги, вклучително и на јавните телефонски говорници да можат бесплатно да ги бираат броевите на службите за итни повици и Системот Е-112 да биде достапен и од мобилни телефони без СИМ картичка;
- Операторите на јавните телекомуникациски мрежи не смеат да го ограничат пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици;
- Системот Е-112 ќе овозможи прием на сите видови електронски повици од возилата, во случај на сообраќајна несреќа;
- Овој систем треба да располага со можности за еднаков пристап кон бројот Е-112 и употреба на средства за комуникација за лицата со посебни потреби;
- Сите повици од територијата која ја опфаќа еден регионален центар Е-112 ќе бидат автоматски насочувани кон тој центар од страна на јавните комуникациски оператори (Систем за управување со кризи – прирачник за граѓаните, (2009), Скопје: Влада на Република Македонија, стр. 26).

Со одлука за начинот и временскиот рок на воспоставување на единствен европски број за итен повик Е-112 во Република Северна Македонија се утврдува начинот и временскиот рок на воспоставување на единствен европски број за итен повик Е-112 во Република Северна Македонија. Воспоставувањето на единствениот европски број Е-112 за итен повик ќе се спроведе во две фази, односно Фаза на концептуално дефинирање на единствениот европски број за итен повик Е-112 (прва фаза) и Фаза на имплементација (втора фаза), (Одлука за начинот и временскиот рок на воспоставување на единствен европски број за итен повик е-112 во Република Македонија, Службен весник на Република Македонија, бр.12, 2007, стр. 6).

Фазата на концептуално дефинирање на единствениот европски број за итен повик Е-112 требаше да заврши во 2007 година во која требаше да се утврди решение на концептот за системот на итни повици и потребните финансиски средства за имплементација на истиот, додека фазата на имплементација требаше да биде завршена во 2008 година. Имплементирањето на системот Е-112 беше планирано да се реализира од страна на еден имплементатор на принцип клуч на рака, со негова целосна одговорност за функционалност

на системот. Имплементацијата на регионалните центри E-112 и нивните поврзувања треба да се дефинираат во физибилити студијата за системот E-112, а по завршувањето на изработката на физибилити студијата и нејзиното усвојување од страна на Владата на Република Северна Македонија ќе се спроведе законски предвидена постапка за избор на имплементатор. Вкупните активности за имплементирање на системот E-112 ќе се засновуваат на принципите на неутралност, квалитет, долгорочност и флексибилност на системот (Национална платформа на Република Македонија за намалување на ризици од несреќи и од катастрофи – 2 дополнето издание, Центар за управување со кризи, 2010, стр. 99).

Определен временски период по воведувањето на единствениот европски број за итни повици E-112 ќе се користат и постојните броеви за итни повици 192, 193, 194 и 195. Сите повици кон 192, 193, 194 и 195 во овој временски период ќе бидат насочени кон центарот за итни повици E-112. Со повиците кон 192, 193, 194 и 195 ќе се постапува на ист начин и со ист квалитет како и со повиците кон 112, а со воведувањето на E-112 и за целиот период на користење на сегашните броеви за итни повици, како и потоа, ќе се одвива јавна кампања за запознавање на граѓаните со единствениот европски број за итни повици E-112.

Системот за итни повици E-112 ќе биде интегрирана единствена функционална и информатичко-комуникациска целина. Системот ќе биде структуриран од три регионални центри што ќе бидат целосно интегрирани и комуникациски поврзани во еден систем. Секој од трите регионални центри може да ги врши функциите со исто ниво на квалитет на цела територија на Република Северна Македонија. Со имплементација на комуникациско – информацискиот систем со единствениот европски број за итни повици E-112 Република Северна Македонија ќе исполни уште еден од условите на патот за прием во НАТО и Европска унија.

За таа цел Владата оваа година, на 131 седница ја усвоила Информацијата од Надзорниот одбор за супервизија и следење на напредокот во имплементацијата на системот за итни повици E-112 во Република Северна Македонија и ги задолжила Генералниот секретаријат на Владата, Министерството за одбрана, Министерството за финансии и Секретаријатот за европски прашања да номинираат свои претставници во Надзорниот одбор за супервизија и следење на напредокот во имплементацијата на E-112 и да ги достават до Центарот за управување со кризи. Министрите на седницата ја разгледале и усвоиле Информацијата за одржан координативен состанок за изнаоѓање начин за обезбедување финансиски средства потребни за реализација на единствениот комуникациско информативен систем со единствениот Европски број за итни повици E-112 во Република Северна Македонија (131-ва седница на Владата на Република Северна Македонија, <https://vlada.mk/node/17639>).

Воведувањето на европски број за итни случаи 112 во Република Северна Македонија ќе обезбеди голем број на придобивки, како што се: зголемена сигурност на граѓаните, заштита на имотот, намалување на смртноста и на штетите од итните настани, ефикасно и рационално користење на ресурсите, економичност во работата на службите за итна помош и сл.

#### 4. ЗАКЛУЧОК

Со имплементирање на стратешкиот проект на Владата на Република Северна Македонија, за воведување на Единствениот европски број за итни повици 112, најголеми придобивки ќе имаат граѓаните на Република Северна Македонија бидејќи ќе се преточат во: подобрена интероперабилност меѓу службите за итна помош, единствена техничко-информатичко комуникациска средина за сите итни служби, помнење само на еден број 112 (кој се повикува бесплатно), лингвистичка поддршка при итни случаи и скратување на времето потребно за интервенција на службите за итна помош. Доколку се воведат европскиот број за итни повици 112 (кој е едноставен, универзален и лесен за меморирање) во Република Северна Македонија, би се постигнала компатибилност со земјите членки на Европската унија и зголемена безбедност за граѓаните и заштитата на материјалните добра. Имплементацијата на комуникациско – информацискиот систем ќе придонесе, броевите за итни повици кон полицијата 192, кон противпожарните служби 193, кон итната медицинска помош 194 и кон Центарот за управување со кризи 195, да бидат заменети со единствениот европски број за итни повици E-112.

#### ЛИТЕРАТУРА

Directive 2002/22/ec of the european parliament and of the council,

<https://www.ebu.ch/files/live/sites/ebu/files/Publications/Reference%20texts/EU%20-%20Telecom/REF%20EU-Dir2002.22.EC.pdf>

European Memorandum of Understanding for Realisation of Interoperable In-Vehicle eCall,

[https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/invehicle\\_ecall\\_mou\\_1.pdf](https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/invehicle_ecall_mou_1.pdf)

European Emergency Number Association, <https://eena.org/>

Годишен план за работа на Центарот за управување со кризи за 2019 година, GPR-CUK-2019.pdf

Закон за управување со кризи во Република Македонија, (2005), Скопје, Влада на Република Македонија  
Службен весник на Република Македонија, бр.29

Законот за електронски комуникации во Република Македонија, (2014), Скопје, Влада на Република  
Македонија, Службен весник на Република Македонија, бр.39

Национална платформа на република македонија за намалување на ризици од несреќи и од катастрофи – 2  
дополнето издание, (2010), Центар за управување со кризи

Одлука за начинот и временскиот рок на воспоставување на единствен европски број за итен повик е-112 во  
Република Македонија, (2007) Службен весник на Република Македонија, бр.12

Правилник за единствениот европски број за итни повици „112“, (2015), Агенција за електронски  
комуникации, Службен весник на РМ, бр. 184

Систем за управување со кризи – прирачник за граѓаните, (2009), Скопје, Влада на Република Северна  
Македонија

SISTEM 112, Ministarstvo sigurnosti Bosne i Hercegovine,

[http://www.msb.gov.ba/onama/struktura/zastita\\_spasavanje/hitni\\_slucajevi/default.aspx?id=4022&langTag=bs-BA](http://www.msb.gov.ba/onama/struktura/zastita_spasavanje/hitni_slucajevi/default.aspx?id=4022&langTag=bs-BA)

131-ва Седница на Владата на Република Северна Македонија, <https://vlada.mk/node/17639>