

# REGLUGERÐ

## um framkvæmd samræmdrar neyðarsímsvörunar.

### I. KAFLI

#### Gildissvið og skilgreiningar.

##### 1. gr.

Skilgreiningar hugtaka:

**Vaktstöð:** varðstöð þar sem komið er fyrir nauðsynlegum tæknibúnaði og aðstöðu fyrir starfsfólk til að svara þegar hringt er í samræmda neyðarnúmerið 112.

**Þjónusta vaktstöðvar:** þjónusta, tengd neyðarsímsvörun, og önnur þjónusta sem veitt er samkvæmt sérstöku samkomulagi við vaktstöð.

**Neyðarþjónusta:** aðstoð sem lögregla, slökkvilið, sjúkraflutningalið, lækna og björgunar-sveitir veita.

**Neyðarsveit (neyðarþjónustuaðili í lögunum):** sveit manna sem veitir neyðarþjónustu.

**Öryggisþjónusta:** sú starfsemi að gæta eigna einstaklinga, fyrirtækja eða opinberra aðila gegn greiðslu.

**Öryggisfyrirtæki:** fyrirtæki, sem sinnir fyrst og fremst öryggisþjónustu.

### II. KAFLI

#### Framkvæmd laganna.

##### 2. gr.

Þeim sem bera ábyrgð á síma- og fjarskiptamálum á Íslandi, er skylt að gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að símnotendur geti jafnan náð sambandi við símanúmerið 112. Óheimilt er að nota þá tölu sem símanúmer eða annað auðkenni í fjarskiptakerfi á Íslandi. Einnig er óheimilt að nota orðið neyðarnúmer eða neyðarsímanúmer eitt sér eða í orða-samböndum um aðra starfsemi hér á landi en reglugerð þessi og lög um samræmda neyðar-símsvörun kveða á um.

Þeim sem um getur í 1. mgr. er jafnframt skylt að viðhalda því ástandi sem þeim er ætlað að koma á til að tryggt verði, eins og kostur er, að jafnan megi ná sambandi við síma-númerið 112. Ber þeim í því skyni að viðhalda tæknibúnaði, endurnýja hann eftir þörfum og sjá til þess að hann sé ávallt í góðu ástandi.

##### 3. gr.

Dómsmálaráðherra ákveður hverjir reka samræmda neyðarsímsvörun og semur við þá um rekstrarfyrirkomulag og rekstrarkostnað. Honum er heimilt að semja við opinberar stofnanir, sveitarfélög og aðra aðila um fyrirkomulag, fjármögnun og þátttöku í slíkum rekstri.

Sá sem tekur að sér neyðarsímsvörun skal koma á fót og starfrækja vaktstöð eða vakt-stöðvar til að taka við tilkynningum sem berast um samræmt neyðarsímanúmer og vinna úr þeim.

##### 4. gr.

Í vaktstöð skal m.a.:

1. svarað samræmda neyðarsímanúmerinu 112, enda einskorðist notkun þess við beiðnir um neyðaraðstoð frá lögreglu, slökkviliði, sjúkraflutningaliði, læknum og björgunar-sveitum,
2. sinnt boðun, upplýsinga- og fjarskiptaþjónustu í þágu neyðarsveita og gætt viðvörunar-kerfa fyrir öryggisfyrirtæki, enda komi sú starfsemi ekki niður á síma-vörslu skv. 1. tölul.

## 5. gr.

Rekstraraðila vaktstöðvar er heimilt að semja við neyðarsveitir um að stöðin annist boðun, upplýsinga- og fjarskiptaþjónustu í þeirra þágu.

Einnig er rekstraraðila vaktstöðvar heimilt að semja við öryggisfyrirtæki um að stöðin annist vöktun viðvörðunarkerfa (neyðarkerfa) að fullnægðum tilteknum skilyrðum skv. V. kafla þessarar reglugerðar.

Samningar um starfsemi skv. 1. og 2. mgr. eru háðir samþykki dómsmálaráðherra.

Aukaþjónusta vaktstöðvar skv. 1. og 2. mgr. má aldrei standa í vegi fyrir því að stöðin sinni lögbundinni neyðarsímavörslu.

## 6. gr.

Til þess að vaktstöð geti ávallt sinnt hlutverki sínu skal rekstraraðili hennar ábyrgjast svo góða afkomu og rekstur að starfsemin stöðvist ekki né lamist og að tækjabúnaður sé fullnægjandi og í góðu ástandi.

Bókhald og reikningshald er háð eftirliti og endurskoðun löggiltra endurskoðenda. Auk þess getur Ríkisendurskoðun skoðað reikninga í tengslum við rekstur vaktstöðvar og skal þá fá aðgang að öllum bókhaldsgögnum stöðvarinnar.

## 7. gr.

Þjónusta sem veitt er í tengslum við neyðarsímavörslu getur verið af þrennum toga:

1. Símsvörun og flutningur símtals.
2. Símsvörun og boðun neyðarsveitar.
3. Símsvörun, boðun neyðarsveitar og þjónusta við hana í útkalli.

Neyðarsveit velur einn eða fleiri af þessum kostum.

Öllum neyðarsveitum er skylt að tengjast vaktstöð og njóta þá annaðhvort símsvörunar og flutnings símtals eða símsvörunar og boðunar til hjálparstarfa. Þessi þjónusta er veitt án þess að sérstök greiðsla komi fyrir. Ef neyðarsveit óskar eftir þjónustu skv. 3. tölul. 1. mgr., þarf hún að fullnægja skilyrðum vaktstöðvar um tæknibúnað. Fyrir slíka aukaþjónustu skal greitt samkvæmt gjaldskrá sem dómsmálaráðherra samþykkir.

Skilyrði þess að neyðarsveit fái að tengjast vaktstöð og njóta einungis símsvörunar og símtalsflutnings er að hún haldi sjálf uppi vakt allan sólarhringinn.

Þjónustustig skulu nánar skilgreind í starfsreglum skv. 10. gr. svo og gagnkvæmar skyldur vaktstöðvar og neyðarsveita.

## 8. gr.

Rekstraraðila vaktstöðvar ber að semja við neyðarsveit, vel búna tækjum og mannafla, um að taka við þjónustu stöðvarinnar ef mikið liggur við, svo sem vegna náttúruhamfara, hernaðaraðgerða eða annarra tilvika, sem gætu lamað starfsemi vaktstöðvarinnar.

## 9. gr.

Starfsmenn vaktstöðvar skulu hafa stúdentspróf eða sambærilega menntun þar sem sérstök áhersla er lögð á tungumálakunnáttu.

Sérhver nýr starfsmaður vaktstöðvar skal hljóta bóklega og verklega menntun sem hæfi væntanlegu starfi hans. Er rekstraraðila vaktstöðvar skylt að halda a.m.k. átta vikna námskeið fyrir nýliða, þar sem kenndar eru bóklegar og verklegar námsgreinar, og skulu þeir m.a. fá hagnýta þjálfun hjá völdum neyðarsveitum, sem skylt er að veita þessa þjónustu. Á námskeiðum skulu m.a. kennd undirstöðuatriði í mannlegum samskiptum og fyrstu viðbrögð við áföllum.

Árlega skulu haldin námskeið fyrir símaverði vaktstöðvar, sem standi eigi skemur en eina viku.

10. gr.

Rekstraraðila vaktstöðvar ber að setja verklagsreglur um starfsemi vaktstöðvarinnar. Tilgangur þeirra er að staðla vinnureglur fyrir símaverði og gefa dómsmálaráðherra yfirsýn yfir þjónustu vaktstöðvar. Þar skulu vera ítarleg ákvæði um eftirfarandi atriði:

1. Starfsmenn: vaktaskipti og meðferð trúnaðarmála,
2. Símsvörun: framkomu símavarða, upplýsingasöfnun, afgreiðslu erinda, flokkun og forgangsörðun, forgangsörðun neyðarerinda og upptökur eða hljóðritanir,
3. Neyðarsveitir: flokkun neyðarsveita, símtalsflutning, boðun og útkallsþjónustu,
4. Samskipti eða fjarskipti: fjarskipti við neyðarsveitir, erindi til lögreglu, erindi til sjúkraflutningaliðs og erindi til slökkviliðs.

Starfsreglur skulu liggja fyrir eigi síðar en 6 mánuðum eftir að vaktstöð hefur starfsemi sína. Skulu þær lagðar fyrir samstarfsnefnd skv. VI. kafla til samþykktar og er skylt að fara eftir tilmælum nefndarinnar um breytingar á reglunum.

Starfsreglur eru háðar samþykki dómsmálaráðherra.

### III. KAFLI

#### Upplýsingaskylda við vaktstöðvar.

11. gr.

Eftirtaldir aðilar skulu gefa vaktstöð upplýsingar um öll þau atriði sem stuðlað geta að bestum árangri í hjálparstarfi hverju sinni:

1. Lögregla.
2. Slökkvilið.
3. Sjúkraflutningalið.
4. Héraðslæknar.
5. Landsbjörg og Slysavarnarfélag Íslands.

Upplýsingar skv. 1. mgr. skulu taka til eftirtalinna atriða að minnsta kosti:

1. Hverjir taka við beiðnum um aðstoð neyðarsveitar.
2. Hvaða þjónusta er í boði.
3. Hvert er menntunar- og þjálfunarstig sveitarinnar.
4. Hvaða tækjabúnaður er tiltækur.

Upplýsingar skv. 1. og 2. tölul. 2. mgr. skulu veittar skriflega án þess að um þær sé beið, en upplýsingar skv. 3. og 4. tölul. 2. mgr. skulu aðeins veittar ef þess er óskað. Mót-taka upplýsinganna skal staðfest af vaktstöð. Breytingum á áður gefnum upplýsingum skal einnig komið til vaktstöðvar og er það á ábyrgð neyðarsveitar að upplýsingarnar berist stöðinni.

Allar neyðarsveitir skulu veita vaktstöð sem fyllstar upplýsingar um allar nauðsynlegar samskiptaleiðir vegna neyðarútkalla.

Þær neyðarsveitir sem vaktstöð kallar út eða kveður á annan hátt til starfa skulu sjá um að ætíð liggi fyrir nýjar og réttar upplýsingar um það hverjir sinni útköllum, hvernig eigi að ná sambandi við þá og hvaða leiðir séu síðan til að veita þeim frekari upplýsingar og aðstoð.

Þegar um sérhæft aðstoðarlið eða björgunarhópa er að ræða, skulu enn fremur liggja fyrir listar um sérbúnað, sérþjálfun einstakra manna og hópa og sérþekkingu á einstökum sviðum. Í vaktstöð skal annast samhæfða skráningu á upplýsingum á þessu sviði.

Vaktstöð getur ekki krafist neyðarsveit, eða aðra sem hún veitir þjónustu, um upplýsingar um nein þau atriði, sem þessir viðskiptavinir hafa ákveðið að leynt eigi að fara, t.d. til að tryggja samkeppnisstöðu sína.

## IV. KAFLI

**Varðveisla og aðgangur að tilkynningum til vaktstöðvar o.fl.**

## 12. gr.

Í vaktstöð skulu skráðar og hljóðritaðar allar tilkynningar sem henni berast. Skráningin skal ná til eftirtalinna atriða:

1. Hvaðan er hringt.
2. Hvenær er hringt.
3. Hver hringir.
4. Hvers vegna er hringt.

Tilgreina skal nákvæmlega staðinn sem hringt er frá og úr hvaða síma, klukkan hvað hringt er, fullt nafn þess sem hringir og hvert tilefnið er.

Hljóðrita skal samtal tilkynnanda (neyðarboða) og vaktstöðvar allt þar til símtalsflutningur til neyðarsveitar á sér stað. Símtal við neyðarsveit skal hljóðrita nema hún annist sjálf hljóðritun.

## 13. gr.

Hljóðritanir skulu varðveittar í a.m.k. tvo mánuði eftir upptöku. Séu þær meira en sólarhrings gamlar, skulu þær geymdar í öruggri, eldtraustri, læstri hirslu, og mega ekki aðrir en yfirmenn hafa aðgang að þeim.

Með efni þess sem skráð er og hljóðritað skal farið sem trúnaðarmál.

Þeir sem geta fengið aðgang að hljóðritunum eru neyðarsveitir, neyðarboðar og neyðarþolar eða löglegir talsmenn þeirra, enda geri þeir hverju sinni rökstudda grein fyrir þörf sinni fyrir slíkan aðgang. Skal við það miðað að sýnt sé fram á að brýnir almannahagsmunir eða hagsmunir einstaklinga, þar með taldir hagsmunir hins skráða, krefjist þess að slíkur aðgangur verði veittur og ótvírætt sé að þörfin á að fá upplýsingarnar vegi þyngra en tillitið til þess að þeim sé haldið leyndum.

Telji framkvæmdastjóri vaktstöðvar vafamál hvort beiðandi hafi sýnt fram á slíka hagsmuni er greint er í 3. mgr. skal hann vísa málinu til tölvunefndar til úrlausnar.

## 14. gr.

Starfsmenn vaktstöðvar skulu gæta þagmælsku um atriði er þeir fá vitneskju um í starfi sínu og leynt skulu fara samkvæmt lögum, reglugerðum eða eðli máls. Þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi. Skulu starfsmenn undirrita þagnarheit áður en þeir hefja störf.

Þagnarskyldan felur í sér að starfsmenn vaktstöðvar mega ekkert láta uppi um það, sem þeir verða áskynja í starfi sínu, hvorki um atburði né menn, nema í samskiptum við þær neyðarsveitir sem málið varðar.

Þagnarskyldan tekur einnig til þess að staðfesta hvorki né neita að tiltekið mál sé til meðferðar hjá neyðarsveit, og á það jafnt við gagnvart fjölmiðlum sem öðrum. Neyðarsveit getur þó aflétt þagnarskyldu samkvæmt þessari málsgrein.

Yfirstjórn vaktstöðvar er þó heimilt að bera af sér sakir ef starfsmenn hennar sæta alvarlegu ámæli, en gæta skal þess að gera það með þeim hætti að ekki valdi réttarspjöllum né spilli að öðru leyti fyrir afgreiðslu máls.

Rof á þagnarheiti getur varðað brottvísun úr starfi, auk viðurlaga sem lög kunna að mæla fyrir um.

## V. KAFLI Öryggisfyrirtæki.

15. gr.

Öryggisfyrirtæki sem vaktstöð getur samið við skv. 5. gr. þarf að fullnægja eftirtöldum skilyrðum:

1. vera skráð í firma- eða hlutafélagaskrá og hafa þau rekstrarleyfi sem lög og reglugerðir gera ráð fyrir,
2. hafa góða og örugga rekstrarafkomu samkvæmt ársreikningum,
3. hafa öryggisþjónustu að höfuðviðfangsefni, og skulu 90% af tekjum fyrirtækisins vera af þeirri þjónustu eða velta af henni nema a.m.k. 20 milljónum króna á ári miðað við byggingarvísitölu í janúar 1996,
4. hafa nægar og alhliða tryggingar til að standa undir þeim skaðabótakröfum sem upp kunna að koma vegna reksturs og hugsanlegrar vanrækslu eða mistaka í starfi,
5. að starfsmenn hafi tilskilin leyfi eða vottorð, sé farið fram á slíkt í lögum, og að aðbúnaður starfsmanna og fyrirkomulag starfsmannamála fullnægi ákvæðum Vinnu-  
eftirlits ríkisins,
6. leggja vaktstöð til þann viðtökubúnað sem þjóna á viðskiptavinum hennar sem stenst kröfur Evrópustaðla (EN) eða sambærilegra staðla á Norðurlöndum um brunaviðvör-  
unarkerfi, innbrotaviðvörðunarkerfi eða neyðarkerfi, allt eftir því hvers konar kerfum hann þjónar,
7. gera skriflega samninga við viðskiptavini sína, þ.e. eigendur kerfanna, þar sem skýrt kemur fram skipting verka og ábyrgðar á kerfinu,
8. skilgreina og skjalfesta viðbrögð við boðum frá viðvörðunarkerfum,
9. kynna fyrir neyðarsveitum fyrirkomulag vöktunar og farandgæslu, og hvernig hugsan-  
leg boðun þeirra fer fram í tengslum við viðvörðunarkerfin,
10. hafa til umráða a.m.k. tvær vaktbifreiðir, til að bregðast við boðun frá vaktstöð og fara á vettvang ef nauðsyn krefur,
11. semja starfsreglur yfir þá þjónustu sem fyrirtækið veitir og snýr að samskiptum við vaktstöð.

Í samningum fyrirtækja og viðskiptavina þeirra skv. 7. tölul. 1. mgr. skal koma fram hvernig bregðast skuli við boðum um innbrot og eld, villuboðum og öðrum boðum, hverja skuli hafa samband við og í hvaða röð. Í samningnum skal kveðið á um skýrslur eða aðrar upplýsingar, sem viðskiptavinum eru sendar, lyklaforirkomulag o.s.frv.

Auk þess sem segir í 10. tölul. 1. mgr. skulu bifreiðar vera til ráðstöfunar ef vaktmaður þarfnast liðsauka, boð koma frá fleiri en einu kerfi samtímis eða fyrri boðun bregst. Hafi fyrirtæki aðeins yfir einni vaktbifreið að ráða skal það semja við annað öryggisfyrirtæki um notkun vaktbifreiðar í forföllum, t.d. vegna bilana, viðhalds eða annarra truflana á notkun eigin bifreiðar fyrirtækisins.

Starfsreglur skv. 11. tölul. 1. mgr. skulu m.a. ná til eftirfarandi atriða: Þjónustu, samn-  
inga við viðskiptavini, rekstrarfyrirkomulags, skráningar og meðferðar upplýsinga, innra  
eftirlits og neyðaráætlunar.

## VI. KAFLI Skipun og starfssvið samstarfsnefndar.

16. gr.

Dómsmálaráðherra skipar samstarfsnefnd sem skal vera til eftirlits og ráðuneytis við framkvæmd laga um samræmda neyðarsímsvörun. Nefndin hefur ekki ákvörðunarvald um málefni neyðarsímsvörunar.

Í nefndinni eiga sæti 9 menn, skipaðir af dómsmálaráðherra til tveggja ára í senn. Fimm aðilar tilnefna sinn manninn hver sem hér segir: Heilbrigðisráðuneyti, samgönguráðuneyti, landssamtök björgunarsveita, Landssamband slökkviliðsmanna og Landssamband sjúkraflutningamanna. Samband íslenskra sveitarfélaga tilnefnir tvo menn. Dómsmálaráðherra skipar tvo menn án tilnefningar, og skal annar þeirra vera formaður nefndarinnar.

#### 17. gr.

Hlutverk nefndarinnar er að hafa eftirlit með því að neyðarsímsvörun sé á hverjum tíma rekin samkvæmt lögum og reglum sem um hana gilda. Nefndinni ber einkum að huga að eftirtöldum atriðum:

1. rekstrarfyrirkomulagi og rekstrarformi vaktstöðvar, einkum að því er varðar skyldur þess sem stöðina rekur til að hafa hana ávallt þannig búna að unnt sé að sinna lögbundnum starfsskyldum,
2. að neyðarverkefnum sé sinnt á fullnægjandi hátt,
3. að þjónustustarfsemi vaktstöðvar spilli ekki öryggi eða tefji fyrir úrlausn neyðarverkefna og að vaktstöðin taki ekki að sér verkefni sem ekki eru fullkomlega samrýmanleg starfsemi hennar samkvæmt lögum um samræmda neyðarsímsvörun, reglugerð þessari eða eðli máls,
4. að neyðarsveitir uppfylli skyldur sínar samkvæmt lögum um samræmda neyðarsímsvörun og reglugerð þessari.

Enn fremur skal samstarfsnefndin veita umsögn um kærur eða kvartanir sem berast dómsmálaráðuneytinu vegna starfsmanna vaktstöðvar, þjónustu hennar, rekstrar eða rekstrarforms og koma á framfæri við ráðuneytið ábendingum um það sem hún telur að betur megi fara varðandi fyrirkomulag og framkvæmd samræmdrar neyðarsímsvörunar.

Þá skal samstarfsnefndin vera dómsmálaráðherra til ráðuneytis um öll þau atriði er varða starfsfyrirkomulag og starfsemi þess sem rekur neyðarsímsvörun og samskipti hans við neyðarsveitir og almenning eða öll þau atriði sem dómsmálaráðherra kveður nefndina til ráðuneytis um.

#### 18. gr.

Formaður samstarfsnefndar boðar til funda, stýrir störfum nefndarinnar og er tengiliður hennar við dómsmálaráðuneyti.

Formanni er heimilt að kveðja tvo nefndarmenn með sér í sérstaka framkvæmdanefnd til að vinna að einstökum verkefnum.

Samstarfsnefndin skal fyrir 1. mars ár hvert skila ársskýrslu til dómsmálaráðherra. Þar skal tilgreina störf nefndarinnar næstliðið almanaksár, fjalla um helstu viðfangsefni hennar og gera faglega úttekt á stöðu samræmdu neyðarsímsvörunarinnar og samskiptum forsvarsmanna hennar og dómsmálaráðuneytis.

#### 19. gr.

Reglugerð þessi, sem sett er skv. 5., 6. og 8. gr. laga um samræmda neyðarsímsvörun, nr. 25 3. mars 1995, öðlast þegar gildi.

*Dóms- og kirkjumálaráðuneytinu, 23. október 1996.*

**Þorsteinn Pálsson.**

*Björg Thorarensen.*