

Комунікаційна рамка щодо запуску мобільного застосунку «Служба 112»

Контекст

В Україні триває розбудова єдиного номера для повідомлень про надзвичайні ситуації – 112, покликаного забезпечити швидке та ефективне реагування на загрози життю, здоров'ю та безпеці громадян. В умовах війни, перевантаження або пошкодження мереж зв'язку критично важливо мати надійний канал звернення по допомогу, який працює навіть тоді, коли мобільний сигнал відсутній.

З цією метою Міністерство внутрішніх справ України розробило офіційний державний мобільний застосунок «Служба 112».

[Застосунок для iOS](#)

[Застосунок для Android](#)

З 18 грудня 2025 року застосунок доступний для завантаження та забезпечує прямий зв'язок зі службами екстреної допомоги за будь-яких умов. Простий інтерфейс дозволяє одним натисканням викликати допомогу, а оператор 112 самостійно оцінює ситуацію та спрямовує необхідні служби.

Запуск застосунку є логічним кроком у розвитку Системи 112 та впровадженні європейських стандартів реагування, з акцентом на надійність, доступність та захист персональних даних.

Мета

- підвищити рівень обізнаності населення щодо запуску та можливостей мобільного застосунку «Служба 112»;
- сформувати розуміння, що застосунок є офіційним та надійним інструментом виклику екстреної допомоги; пояснити переваги використання застосунку в умовах відсутності або нестабільної роботи мобільного зв'язку;
- мотивувати громадян завчасно завантажити застосунок і пройти авторизацію.

Цільова аудиторія

1. Громадяни України, інших країн та особи без громадянства, які перебувають на території України на постійній або тимчасовій основі.
2. Особи, які перебувають у зонах зі слабким або нестабільним мобільним покриттям: мешканці прифронтових територій, сірих зон,

які постійно потерпають від обстрілів росіянами критичної інфраструктури, віддалених малих населених пунктів.

3. Люди, які під час повітряних тривог перебувають в укриттях чи підвалах.
4. Користувачі смартфонів на операційних системах iOS та Android.

Комунікаційні інструменти

- Публікації та роз'яснювальні матеріали на офіційних ресурсах МВС та ЦОБВ, органів державної влади та ресурсах операторів мобільного зв'язку.
- Інформаційні повідомлення у соціальних мережах.
- Зовнішня реклама (зокрема через поширення друкованої продукції з охопленням зон перебування цільових аудиторій – укриття, авто/залізничні вокзали та станції, потяги Інтерсіті, пункти незламності, ЦНАПИ).

Наративи

- Застосунок «Служба 112» – це офіційний і надійний цифровий інструмент, інтегрований у державну систему екстреного реагування. МВС забезпечує громадянам доступ до екстреної допомоги за будь-яких умов, навіть коли традиційні канали зв'язку недоступні.
- В умовах війни, аварій або перевантаження мереж можливість звернутися по допомогу через інтернет є критично важливою.
- Один виклик через застосунок дозволяє швидко залучити саме ті служби, які необхідні в конкретному випадку.
- Захист персональних даних і безпечний канал зв'язку є обов'язковою умовою роботи сервісу.
- Завчасне встановлення застосунку та проходження авторизації — це елемент особистої відповідальності за власну безпеку.
- «112» – це не просто номер або застосунок, це гарантований зв'язок із допомогою тоді, коли він найбільше потрібен.

Ключові меседжі

«Служба 112» – це офіційний державний мобільний застосунок екстреної допомоги, розроблений МВС та інтегрований з державною диспетчерською системою єдиного номера 112. Його використання гарантує, що звернення потрапляє безпосередньо до операторів екстрених служб.

Користувачеві не потрібно самостійно визначати, яку службу викликати. Після звернення через застосунок оператор 112 оцінює ситуацію та спрямовує на місце саме ті служби, які необхідні – рятувальників, поліцію, медиків та/або газову службу.

Мобільний додаток «Служба 112» створений як надійний резервний канал екстреного зв'язку, який доповнює наявні можливості виклику допомоги (через мобільний/стаціонарний/радіозв'язок) та підвищує загальну стійкість системи реагування в надзвичайних умовах. Для виклику достатньо інтернет-підключення, що особливо важливо в укриттях, підвалах або районах зі зруйнованою чи перевантаженою інфраструктурою зв'язку.

Застосунок «Служба 112» доступний для користувачів iOS та Android і може бути завантажений заздалегідь, щоб у критичний момент не втрачати час на пошук альтернативних каналів зв'язку.

Перед початком користування застосунком необхідно пройти авторизацію. Це обов'язкова умова коректної роботи сервісу та швидкої ідентифікації виклику оператором у разі надзвичайної ситуації.

Усі персональні дані користувачів надійно захищені. Канал зв'язку є шифрованим, а застосунок відповідає державним стандартам кібербезпеки. Дані використовуються виключно для обробки екстрених викликів.

Інтерфейс застосунку максимально спрощений, без складних меню та додаткових налаштувань. Це зроблено свідомо, щоб у критичній або стресовій ситуації людина могла викликати допомогу одним натисканням кнопки.

Запуск мобільного застосунку «Служба 112» є продовженням послідовної роботи МВС над тим, щоб екстрена допомога та сервіси були доступні для всіх верств населення, забезпечуючи максимальну ефективність і оперативність реагування в будь-яких умовах.