



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

15.02.2023

№ 65

г. Екатеринбург

Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области

В целях реализации Федерального закона от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области.

2. Оператором системы-112 определить государственное казенное учреждение Свердловской области «Территориальный центр мониторинга и реагирования на чрезвычайные ситуации в Свердловской области».

3. Начальнику отдела организационной и правовой работы Министерства общественной безопасности Свердловской области Д.М. Дайнову в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего приказа:

1) обеспечить опубликование настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru);

2) направить заверенную копию настоящего приказа: в прокуратуру Свердловской области в целях проведения правовой и антикоррупционной экспертизы;

в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области в целях проведения правовой и антикоррупционной экспертизы, а также включения нормативного правового акта Свердловской области в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

3) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства общественной безопасности Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением приказа возложить на Заместителя Министра общественной безопасности Свердловской области О.Ю. Торгашева.

Министр общественной безопасности
Свердловской области

А.Н. Кудрявцев

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
общественной безопасности
Свердловской области
от 15.02.2023 № 65
«Об утверждении Положения
о системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»
на территории Свердловской
области»

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области (далее – система-112) определяет назначение, цели создания, задачи, состав, структуру, порядок функционирования и развития системы-112 на территории Свердловской области.

2. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами.

3. Система-112 введена в промышленную эксплуатацию в 2019 году распоряжением Правительства Свердловской области от 10.06.2019 № 256-РП «О приемке системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области в постоянную (промышленную) эксплуатацию».

4. Функциональным заказчиком государственной информационной системы Свердловской области «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области» является Министерство общественной безопасности Свердловской области.

5. Основными целями создания системы-112 являются:

1) организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;

2) организация комплекса мер, ускоряющих реагирование и обеспечивающих улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

3) повышение уровня безопасности населения в Свердловской области.

6. Система-112 обеспечивает решение следующих основных задач:

1) прием по единому номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях), сигналов, поступающих от датчиков, сигнальных систем, систем передачи тревожных сообщений, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах;

2) получение от операторов связи сведений о местонахождении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (передано сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

3) анализ поступающей информации о происшествиях;

4) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в диспетчерские службы в соответствии с их компетенцией, в том числе находящиеся на территории иных субъектов Российской Федерации, для организации экстренного реагирования;

5) обеспечение дистанционной психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

6) автоматизированное восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;

7) регистрация и документирование всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) на номер «112»;

8) ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

9) обеспечение возможности приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках;

10) формирование отчетных данных о поступивших вызовах (сообщениях о происшествиях), их обработку и хранение;

11) оказание информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

12) организация комплекса мер по улучшению взаимодействия и сокращению времени реагирования экстренных оперативных служб при поступлении вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» в рамках обеспечения общественной безопасности, сохранности имущества граждан, развития информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, противодействия угрозам техногенного и природного характера, а также террористическим актам;

13) прием информации о происшествиях из Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее - ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС») и размещение информации системой-112 в ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;

14) обеспечение возможности интеграции с другими информационными системами в рамках действующего законодательства.

7. Для вызова экстренных оперативных служб помимо единого номера «112» в сетях подвижной радиотелефонной связи используются трехзначные номера: «101»; «102»; «103»; «104», а также в сетях местной телефонной связи используется действующий формат набора номера – двузначные номера: «01»; «02»; «03»; «04».

8. Основные понятия и сокращения, применяемые в настоящем Положении:

1) «вызов» – вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

2) «уполномоченный орган» – Министерство общественной безопасности Свердловской области, исполнительный орган государственной власти Свердловской области, уполномоченный на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

3) «единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области» (далее – ЕДДС) – орган повседневного управления территориального звена областной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС) муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее - органы местного самоуправления), в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (далее - ЧС), управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

4) «центр обработки вызовов системы-112» (далее – ЦОВ) – объект системы-112, созданный на территории города Екатеринбурга, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (сообщений) о происшествиях (чрезвычайных ситуациях) в экстренные оперативные службы для организации реагирования, в том числе экстренного;

5) «резервный центр обработки вызовов системы-112» (далее - РЦОВ) - объект системы-112, созданный на территории Свердловской области, дублирующий функции ЦОВ, в целях обеспечения надежности функционирования системы-112 в различных режимах работы;

б) «децентрализованная схема приема и обработки вызовов» – организация функционирования системы-112, при которой прием и обработка вызовов экстренных оперативных служб осуществляются диспетчерами, помощниками оперативного дежурного ЦОВ, РЦОВ, функционирующего на базе ЕДДС;

7) «силы системы-112» включают в себя:

- «оператор системы-112» – организация, создаваемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным на решение задач в области организации, надежности функционирования и развития системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи в экстренные оперативные службы и диспетчерские службы;

- «диспетчер» – работник системы-112, входящий в состав персонала ЦОВ/РЦОВ, осуществляющий прием, обработку и передачу вызовов в экстренные оперативные службы;

- «диспетчер экстренной оперативной службы» (далее – диспетчер ЭОС) – работник, входящий в состав персонала дежурно-диспетчерских служб, обеспечивающий прием вызовов по единому номеру «112» от диспетчера, помощника оперативного дежурного-специалиста по приему и обработке экстренных вызовов ЕДДС;

- «помощник оперативного дежурного-специалист по приему и обработке экстренных вызовов ЕДДС» (далее – диспетчер ЕДДС) – работник системы-112, входящий в состав персонала ЕДДС, осуществляющий прием, обработку и передачу вызовов в экстренные оперативные службы.

8) «средства системы-112» включают в себя – технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в систему-112;

9) «экстренные оперативные службы» (далее – ЭОС) – службы или организации, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы по единому номеру «112»;

10) «экстренные службы» – организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающие и теплосетевые организации, субъекты электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций) и иные организации, в том числе осуществляющие деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы;

11) «дежурно-диспетчерские службы» (далее – ДДС) – структурные подразделения ЭОС или иных организаций, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора системы-112;

12) «информационное взаимодействие» – обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим;

13) «экстренное реагирование на происшествия или чрезвычайные ситуации» (далее – экстренное реагирование) – осуществление экстренными оперативными службами и иными организациями, определяемыми в соответствии законодательством Российской Федерации, незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций;

14) «надежность функционирования системы-112» – свойство системы-112 сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и настоящим документом;

15) «унифицированное специальное программное обеспечение системы-112» (далее – УСПО) – программное обеспечение, применяемое для реализации задач в соответствии с проектной документацией;

16) «унифицированная карточка информационного обмена» (далее - УКИО) - формализованный документ базы данных системы-112, автоматически формируемый с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в систему-112, предназначенный для документирования работы системы-112, доступ к которому имеют все ЭОС, диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию;

17) «передача УКИО в ЭОС, диспетчерские службы» – извещение соответствующей ЭОС, диспетчерской службы о создании относящейся к ее компетенции УКИО или внесении в нее изменений посредством функционала системы-112;

18) «автоматизированное рабочее место» (далее – АРМ) системы-112 – программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации процесса приема, обработки вызовов ЭОС по единому номеру «112», а также передачи обработанной информации, требующей реагирования ЭОС, диспетчерским службам;

19) «функциональный заказчик» – орган государственной власти Свердловской области или иной государственный орган Свердловской области, определяющий функциональные требования к государственной информационной системе Свердловской области;

20) «ЭРА-ГЛОНАСС» – Федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного

реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в не корректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации (далее - сигналы ГЛОНАСС) информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в ЭОС, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц, физических лиц решение иных задач в области получения, обработки, хранения и передачи информации, не связанной с дорожно-транспортными и иными происшествиями на автомобильных дорогах в Российской Федерации;

21) технический проект – технический проект от 23.12.2013 ПАМР.460018.006.ТП. «Система обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области».

II. Участники организации функционирования и развития системы-112

9. Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Свердловской области (далее – Главное управление МЧС России по Свердловской области) – координирует работы по организации, функционированию и развитию системы-112, обеспечивает информационное взаимодействие в системе-112, организует реагирование на вызов по единому номеру «112» направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

10. Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (далее – Главное управление МВД России по Свердловской области), Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Свердловской области, Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Главного управления МВД России по Свердловской области, – участвуют в координации работ по организации, функционированию и развитию системы-112, в информационном взаимодействии в системе-112, организуют реагирование на вызов по единому номеру «112» направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

11. Федеральное государственное казенное учреждение «Специальное управление ФПС № 5 МЧС России», Федеральное государственное казенное учреждение «Специальное управление ФПС № 6 МЧС России» (далее – ФГКУ «Специальное управление ФПС № 5 МЧС России», ФГКУ «Специальное управление ФПС № 6 МЧС России») – участвуют в организации, функционировании, развитии системы-112, в информационном взаимодействии в системе-112, организуют реагирование на вызов по единому номеру «112» направляют в систему 112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

12. Федеральное казенное учреждение «Федеральное управление автомобильных дорог «Урал» Федерального дорожного агентства (далее - ФКУ «Уралуправтодор») участвует, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, функционировании и развитии системы-112, в информационном взаимодействии в системе-112, организует реагирование на вызов по единому номеру «112», направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

13. Министерство общественной безопасности Свердловской области наделено полномочиями, определенными Приложением № 1 к настоящему Положению.

14. Министерство цифрового развития и связи Свердловской области участвует в координации работ по организации, функционированию и развитию системы-112, обеспечивает функционирование защищенной (зашифрованной) сети передачи данных системы-112, полномочия приведены в Приложении № 2 к настоящему Положению.

15. Министерство здравоохранения Свердловской области, в ведении которого находится служба скорой медицинской помощи, участвует в координации работ по организации, функционированию, развитию системы-112 и в информационном взаимодействии в системе-112, организует реагирование на вызов по единому номеру «112», направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

16. Министерство социальной политики Свердловской области участвует в реализации Соглашения об информационном взаимодействии с Министерством общественной безопасности Свердловской области в целях обеспечения гражданам с нарушением слуха возможности вызова ЭОС по единому номеру «112» либо получения ими справочно-информационной и (или) консультационной помощи по вопросам социальной поддержки и (или) социального обслуживания граждан в Свердловской области, содействия в получении социальных услуг (далее – Соглашение об информационном взаимодействии).

17. Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Министерство природных ресурсов и экологии Свердловской области, участвуют, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, в информационном взаимодействии, реагировании на вызов по единому номеру «112», направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования. В ведении данных Министерств находятся организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающим и тепло-сетевым организациям, субъектам электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций), мониторинг гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, окружающей среды, создание в соответствии с законодательством Российской Федерации диспетчерских служб для обеспечения безопасности жизнедеятельности.

18. Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» – учреждение, подведомственное Министерству цифрового развития и связи Свердловской области, обеспечивает бесперебойное функционирование подсистем защиты информации в системе-112.

19. Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Уральская база авиационной охраны лесов» (далее – ГБУ СО «Уральская авиабаза») – организация, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, подведомственная Министерству природных ресурсов и экологии Свердловской области, участвует в функционировании, развитии системы-112 и в информационном взаимодействии в системе-112, организует работы по тушению и учету лесных пожаров на землях государственного лесного фонда Свердловской области и лесах находящихся в собственности Свердловской области, получает из системы-112 сведения о возможном возгорании в лесах, направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

20. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Территориальный центр мониторинга и реагирования на чрезвычайные ситуации в Свердловской области» (далее – ГКУ «ТЦМ») – организация, подведомственная Министерству общественной безопасности Свердловской области, обеспечивает организацию, функционирование и развитие в системе-112, информационное взаимодействие, осуществляет прием вызовов по единому номеру «112», обработку и передачу вызовов в ЭОС, диспетчерские службы.

21. Государственные казенные пожарно-технические учреждения Свердловской области (далее – ГКПТУ СО): «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 1»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 2»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 5»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 6»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 12»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 13» – организации, подведомственные Министерству общественной безопасности Свердловской области, участвуют в информационном взаимодействии, осуществляют реагирование на вызов по единому номеру «112», а также направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

22. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Служба спасения Свердловской области» (далее – ГКУ «Служба спасения») – организация, подведомственная Министерству общественной безопасности Свердловской области, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, участвует в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций регионального, межмуниципального характера и в оперативном реагировании на чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, в том числе на акваториях водных объектов, участвует в функционировании, развитии системы-112 и информационном взаимодействии в системе-112, направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

23. Государственное казенное учреждение Свердловской области «Управление автомобильных дорог» (далее – ГКУ СО «Управление автодорог») – организация, подведомственная Министерству транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, участвует в информационном взаимодействии в системе-112, участвует в функционировании, развитии и информационном взаимодействии в системе-112, организует реагирование и направление сил и средств для ликвидации последствий дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП), нештатных ситуаций, препятствующих безопасному или бесперебойному движению транспортных средств и организует дорожное движение в месте происшествия на региональных автомобильных дорогах, направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

24. Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» (далее – ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов») – подведомственная Министерству социальной политики Свердловской области, организация, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, в рамках Соглашения об информационном взаимодействии осуществляет прием и рассмотрение обращений от граждан с нарушением слуха, поступивших от оператора системы-112 по защищенному каналу связи, по вопросу получения ими справочно-информационной и (или) консультационной помощи по вопросам социальной поддержки и (или) социального обслуживания граждан в Свердловской области, содействия в получении социальных услуг.

25. Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Территориальный центр медицины катастроф» (далее – ГАУЗ СО «ТЦМК») – организация, подведомственная Министерству здравоохранения Свердловской области, участвует, при наличии технической возможности, с последующей соответствующей корректировкой в техническом проекте, в функционировании, развитии и информационном взаимодействии в системе-112, осуществляет реагирование и направление сил и средств для оказания медицинской помощи населению в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, вызванных стихийными бедствиями, авариями и катастрофами, направляет в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

26. Органы местного самоуправления, принимают участие в организации функционирования и развития системы-112 на своей территории, осуществляют материально-техническое обеспечение, в том числе обеспечивают места для размещения оборудования, технических и программных средств оператора и лица, ответственного за информационную безопасность системы-112, и условия обеспечения функционирования оборудования в местах его размещения.

27. Акционерные общества (далее – АО): «Екатеринбурггаз»; «Газпром газораспределение Екатеринбург»; «Регионгаз-инвест»; «ГАЗЭКС», государственное унитарное предприятие Свердловской области «Газовые сети» (далее – ГУП СО «Газовые сети») – организации, участвующие

в функционировании, развитии и информационном взаимодействии в системе-112, осуществляют реагирование на вызов по единому номеру «112», направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

III. Структура системы-112

28. Система-112 – территориально-распределенная автоматизированная система, созданная на территории Свердловской области, функционирующая на региональном и муниципальном уровнях на базе УСПО. Система-112 функционирует по децентрализованной схеме приема и обработки вызовов. Структурная схема УСПО системы-112 приведена в Приложение № 3 к настоящему Положению.

На региональном уровне – ЦОВ (основной и резервный), предназначен для обеспечения приема вызовов от населения со всей территории Свердловской области по единому номеру «112», централизованного хранения и доступа к информации, организации технической поддержки, взаимодействия с ЕДДС и диспетчерскими службами в рамках системы-112.

ЦОВ расположен по адресу: г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 8А, литер Д1. ЦОВ обеспечен специальным оборудованием для функционирования системы-112, в состав которого входят: технические средства АРМ диспетчерского состава и персонала системы-112; системы гарантированного электроснабжения, вентиляции и кондиционирования; системы охранной сигнализации; системы контроля и управлением доступа; системы пожарной безопасности.

РЦОВ расположен по адресу: г. Екатеринбург, ул. Радищева, 51. РЦОВ обеспечен специальным оборудованием для резервированного, хранения информации основного ЦОВ и выполнения его функции в полном объеме в случае выхода из строя, а также АРМ для диспетчерского состава и персонала системы-112.

На муниципальном уровне – ЕДДС, диспетчерские службы, предназначенные для обеспечения приема вызовов с территории соответствующего муниципального образования Свердловской области (далее – МО).

Вызовы заявителей с территории МО города Екатеринбурга принимаются и обрабатываются в ЦОВ/РЦОВ.

Вызовы заявителей с территории других МО принимаются и обрабатываются в ЕДДС соответствующих МО, а в случае недоступности/занятости АРМ системы-112 ЕДДС соответствующих МО, принимаются и обрабатываются в ЦОВ/РЦОВ, после чего направляются для реагирования в ЭОС в соответствии с территориальной принадлежностью принятого вызова.

29. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

1) телекоммуникационная подсистема, предназначенная для прохождения вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в ЦОВ/РЦОВ, ЕДДС и соответствующих диспетчерских служб, а также прохождения вызовов (сообщений о происшествиях) от ЕДДС в ЦОВ и соответствующих диспетчерских служб. Телекоммуникационная подсистема предназначена для информационного взаимодействия всех элементов системы-112 между собой и с иными информационными системами;

2) информационно-коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествиях из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планирования мер реагирования. В состав указанной подсистемы входят комплексы технических средств (далее - КТС) ЦОВ/РЦОВ с реализацией модели хранения данных с расчетом хранения информации не менее трех лет. Для организации передачи данных между объектами ЦОВ/РЦОВ системы-112 реализовано использование гарантированных каналов связи передачи информационных потоков, предоставленных оператором, с обязательным резервированием. Схема резервирования объектов автоматизации системы-112 приведена в Приложении № 4 к настоящему Положению;

3) подсистема консультативного обслуживания – предназначенная для автоматизации оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности: приема звонков и выдачи часто запрашиваемой информации.

В состав подсистемы входят:

- информационно-справочная система (IVR);
- база знаний;
- портал информационного обеспечения.

Информационно-справочная система (IVR) – входит в состав подсистемы консультативного обслуживания, представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов и работает по следующему алгоритму:

- обработка поступившего звонка с определением номера и координат заявителя;
- регистрация вызова – проверка наличия номера заявителя в черном списке и при обнаружении переадресация вызова старшему диспетчеру смены;
- распределение входящих вызовов, организация очереди – для распределения вызова диспетчеру или постановки вызова в очередь на обработку;
- приветственное обращение диспетчерского персонала системы-112 к заявителю;

- осуществление заявителем выбора, нажатием соответствующей клавиши на телефонном аппарате в тональном режиме, необходимой информационной рубрики;

- проигрывание соответствующего информационного сообщения или предложение выбора, следующего пункта из информационного подменю;

- выбор заявителем темы информационного сообщения, осуществление запроса к базе данных, получение значения запрашиваемого параметра;

- в соответствии с полученными данными формирование и озвучивание заранее подготовленного звукового информационного файла – экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан.

Информационно-справочная система реализована в подсистеме консультативного обслуживания на основе базы знаний и портала информационного обеспечения, полная реализация будет возможна при наличии технических возможностей оператора системы-112, с последующей соответствующей корректировкой технического проекта;

4) геоинформационная подсистема, предназначенная для визуализации на экранах АРМ участников системы-112 следующей информации:

- о природно-географических, социально-демографических, экономических и других характеристик территории Свердловской области;

- о месторасположении ЦОВ, ЕДДС и диспетчерских служб Свердловской области;

- о зонах ответственности ЕДДС и диспетчерских служб;

- о местонахождении лица и (или) абонентского устройства лица, обратившегося по номеру «112»;

- о месте происшествия;

- о местонахождении транспортных средств ЭОС, привлеченных к реагированию на происшествие и их статусе (состоянии) в случаях не противоречащих законодательству;

- о местоположении объектов, подверженных риску чрезвычайных ситуаций, и мест массового пребывания людей.

В геоинформационной подсистеме системы - 112 используется региональная геоинформационная система Свердловской области (далее – РГИС СО).

Использование РГИС СО в качестве основной электронной карты в геоинформационной подсистеме системы-112 обеспечивает доступ к достоверной картографической и семантической информации, формирует единое, полное, непротиворечивое информационное пространство Свердловской области, получение данных из регионального фонда пространственных данных в следующих сферах деятельности: градостроительство и территориальное планирование; инвестиции; ЖКХ; топливная-энергетика; электроэнергетика; нефтегазохимия; транспорт; дорожное хозяйство; агропромышленность; экология; лесопромышленность; горнопромышленность; металлургия; машиностроение; имущественная сфера услуг; социальная сфера, тем самым

обеспечивая информационную поддержку процессов принятия решений диспетчером и/или диспетчером ЕДДС для осуществления контроля реагирования и информирования взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

5) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки данных и сигналов, поступающих от датчиков, сигнальных систем, систем передачи тревожных сообщений, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах ЭОС, привлеченных для реагирования на происшествие, а также на транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

6) подсистема обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112, для предотвращения несанкционированного доступа к содержанию хранящейся и обрабатываемой информации и информации, передаваемой по каналам телекоммуникационной подсистемы. Каждая диспетчерская служба, (собственник оборудования) подключаемая к системе-112, должна выполнить самостоятельно или с привлечением организации, имеющей лицензию на осуществление деятельности по технической защите конфиденциальной информации (с правом проведения работ и оказания услуг по аттестационным испытаниям и аттестации на соответствие требованиям по защите информации), требования по безопасности информации согласно действующему законодательству Российской Федерации и иметь подтверждающий выполнение требований безопасности информации документ (Протокол контроля защиты информации или Аттестат соответствия требованиям безопасности информации).

Схема функциональной структуры системы-112 приведена в Приложение № 5 к настоящему Положению.

30. Функционирование объектов системы-112 обеспечивается КТС на базе типового программно-технического комплекса под управлением УСПО.

КТС включают в свой состав серверное оборудование, являющееся общим информационным и вычислительным ресурсом для обеспечения более эффективного использования технических средств и упрощают процесс эксплуатации системы - 112.

Функционирование объектов системы-112 обеспечивается следующими техническими средствами:

1) комплекс серверного и коммутационного оборудования, а также технические средства хранения электронных массивов информации со средствами ее резервного копирования;

2) телекоммуникационное оборудование сети связи и передачи данных, активное (коммутационное) оборудование локально вычислительных сетей.

АРМ участников системы-112 реализовано на базе персональных электронных вычислительных машин. Состав АРМ системы-112 приведен в Приложении № 6 к настоящему Положению.

31. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие с органами повседневного управления областной подсистемы РСЧС и иными организациями:

1) органами повседневного управления Свердловской области:

- Центром управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Свердловской области (далее – ЦУКС);

- ГКУ «ТЦМ»;

- ЕДДС;

2) иными организациями:

- служба пожарной охраны; служба реагирования в чрезвычайных ситуациях; служба полиции; служба скорой медицинской помощи; аварийная служба газовой сети; служба «Антитеррор»;

- ФГКУ «Специальное управление ФПС № 5 МЧС России», ФГКУ «Специальное управление ФПС № 6 МЧС России»;

- ФКУ «Уралуправтодор»;

- ГБУ СО «Уральская авиабаза»;

- ГКПТУ СО: «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 1»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 2»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 6»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 12»; «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 13»;

- ГКУ «Служба спасения»;

- ГКУ СО «Управление автодорог»;

- ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов»;

- ГАУЗ СО «ТЦМК»;

- АО «Екатеринбурггаз», АО «Газпром газораспределение Екатеринбург», АО «Регионгаз-инвест», АО «ГАЗЭКС», ГУП СО «Газовые сети».

32. Взаимодействие система-112 с АИУС РСЧС (далее – АИУС РСЧС) осуществляется в процессе оперативного информирования ЦУКС возможности возникновения чрезвычайной ситуации. Информационное взаимодействие между системой-112 и АИУС РСЧС осуществляется через специализированный информационный сервис, разработанный для интеграции с данной системой. АИУС РСЧС сопряжена с автоматизированными системами взаимодействующих ДДС, системой оповещения и информирования населения, системой-112.

Схема функциональной структуры системы-112 приведены в Приложении № 5 к настоящему Положению.

33. ГКУ «ТЦМ» является оператором информационной системы-112 (далее - оператор системы-112).

Оператор системы-112:

1) осуществляет мероприятия по обеспечению бесперебойного и устойчивого функционирования системы-112, ее эксплуатации, совершенствованию и развитию;

2) обеспечивает прием вызовов по единому номеру «112», их обработку и передачу в ЭОС и экстренные службы;

3) совместно с Министерством общественной безопасности Свердловской области, Министерством цифрового развития и связи Свердловской области

и Главным управлением МЧС России по Свердловской области организывает разработку методической документации по функционированию системы-112 и планирование мероприятий по развитию системы-112;

4) обеспечивает материально-техническое обеспечение сегментов системы-112;

5) оказывает методическую помощь участникам системы-112;

6) разрабатывает организационно-распорядительную документацию в области информационной безопасности системы-112;

7) взаимодействует с ЕДДС, диспетчерскими службами ЭОС, ЦУКС, а также с другими участниками системы-112;

8) осуществляет обработку и хранение статистических данных с целью оценки эффективности работы системы-112;

9) проводит мероприятия по технической поддержке КТС на базе типового программно-технического комплекса под управлением УСПО, в том числе общего (системного) программного обеспечения;

10) проводит мероприятия по внедрению новых и модернизации имеющихся систем, оборудования и технических решений для обеспечения эффективной и бесперебойной работы системы-112, а также по оптимизации стандартных решений под региональные особенности эксплуатации системы-112;

11) организывает и осуществляет интегрирование других автоматизированных и информационных систем обеспечения общественной безопасности, общественного порядка и безопасности среды жизнедеятельности;

12) обеспечивает хранение информации, формируемой системой-112;

13) обеспечивает функционирование ЦОВ и РЦОВ.

34. Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» является лицом, ответственным за информационную безопасность системы-112, обеспечивает бесперебойное и устойчивое функционирование подсистем защиты информации системы-112, аттестацию системы-112 по требованиям безопасности информации, а также предоставление каналов связи, услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной связи ЦОВ/РЦОВ, ЕДДС, ЭОС и экстренных служб (далее – лицо, ответственное за информационную безопасность системы-112).

Функциональные обязанности лица, ответственного за информационную безопасность системы-112, включают в себя:

1) обеспечение функционирования защищенной (зашифрованной) сети передачи данных системы-112;

2) администрирование и обеспечение информационной безопасности, защищенной (зашифрованной) сети передачи данных системы-112;

3) своевременное обновление средств защиты информации;

4) своевременное обновление антивирусных средств;

5) расследование инцидентов нарушения информационной безопасности системы-112;

6) поддержка системы защиты информации в системе-112;

7) проведение оценки эффективности принятых мер по защите информации в системе-112.

Лицо, ответственное за информационную безопасность системы-112, обеспечивает централизованное материально техническое обеспечение в части защиты каналов связи и оборудования обеспечивающего криптографическую защиту информации системы-112, размещенного в ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС и подразделениях государственной противопожарной службы.

35. Для обеспечения функционирования системы-112 на территории объектов ЕДДС и государственной противопожарной службы системы-112 Свердловской области размещается имущество. Имущество размещается на основании соглашений.

Технические требования к помещениям для размещения имущества (технологического оборудования) и комплекса ресурсов приведены в Приложении № 7 к настоящему Положению.

IV. Характеристики надежности системы-112

36. Показателями надежности системы-112 являются – безопасность и надежность технических и программных средств, входящих в состав системы-112. Показатели зависят от интенсивностей отказов и восстановления элементов системы-112, времени ее непрерывной работы в режиме круглосуточно (допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы в целом сохраняется в полном объеме), вида и кратности резервирования.

37. Технологические решения по созданию системы-112 обеспечивают выполнение следующих требований:

- 1) вероятность потери вызова – не более 0,1%;
- 2) устойчивость к сетевым перегрузкам;
- 3) предельное время ожидания ответа оператора – не более 8 сек.;
- 4) надежность с коэффициентом готовности не ниже 0,9995;
- 5) географическое резервирование основных элементов системы-112;

6) необходимую переадресацию вызовов между ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС и ДДС, а также переадресацию вызовов и передачу УКИО из системы-112 Свердловской области в системы-112 смежных субъектов Российской Федерации и переадресацию вызовов в ЦОВ системы-112 иных субъектов Российской Федерации.

38. В системе-112 применены кластерные решения на ответственных участках системы, часть оборудования, размещенного в РЦОВ, резервируется кластерным методом 1+1. Оборудование типового программно-технического комплекса ЦОВ, в частности сервер информационно-коммуникационной подсистемы, резервируется за счет использования сервера резервирования в ЦОВ. Оборудование РЦОВ повторяет функционал ЦОВ, что позволяет рассматривать его как кластеризацию всей системы-112.

39. Система-112 должна обеспечивать свою надежность функционирования в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру

«112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

Требования к надежности и оценка надежности системы-112 приведены в Приложениях № 8, 9 к настоящему Положению.

V. Штатная численность персонала системы-112

40. Минимально допустимая штатная численность системы-112 диспетчеров ЕДДС рекомендована постановлением Правительства Свердловской области от 13.06.2019 № 358-ПП «О порядке функционирования единых дежурно-диспетчерских служб в Свердловской области».

41. Штатная численность персонала и диспетчерского состава системы-112 ЦОВ закреплена соответствующим штатным расписанием, утвержденным приказом ГКУ «ТЦМ» от 16.05.2022 № 87 «Об утверждении структуры и штатного расписания».

42. Штатная численность экстренных служб организаций, в ведении которых находятся объекты системы газоснабжения, газораспределения, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающие и теплосетевые организации, субъектов электроэнергетики, а также иных организаций, в полномочия которых входит участие в обеспечении общественной безопасности, общественного порядка и безопасности среды жизнедеятельности (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций) определяется соответствующими штатными расписаниями.

Для обеспечения функционирования системы-112 в круглосуточном режиме, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам созданы/привлечены функциональные подразделения, заступающие на суточное дежурство с установленной штатной численностью – 414 чел., из них:

- 1) ЦОВ/РЦОВ – 22 чел., из них:
 - диспетчера – 18 чел.;
 - психолог – 1 чел.;
 - переводчик – 1 чел.;
 - инженеры технической поддержки – 2 чел.;
- 2) ЕДДС – 154 чел.;
- 3) ЭОС – 238 чел., из них:
 - ДДС-01 – 58 чел.;
 - ДДС-02 – 66 чел.;
 - ДДС-03 – 66 чел.;
 - ДДС-04 – 47 чел.;
 - «Антитеррор» – 1 чел.

VI. Функционирование системы-112

43. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях). Все вызовы и действия участников системы-112, привлекаемых для реагирования на вызовы, регистрируются в базах данных.

Операторы связи предоставляют пользователям возможность вызова ЭОС через единый номер «112» в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также обеспечивают прохождение вызова на номер «112», предоставляют в систему-112 сведения об абонентском устройстве, с которого осуществляется вызов (номер и местоположение).

Схема маршрутизации вызова системы-112 приведена в Приложение № 10 к настоящему Положению.

Информационное взаимодействие оператора системы-112 и диспетчерских служб с использованием средств системы-112 осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Взаимодействие по вопросам реагирования между диспетчерами, диспетчерами ЕДДС и диспетчерами ЭОС осуществляется средствами системы-112, а также посредством телефонной связи.

Диспетчеры ЭОС при получении сообщений о происшествии направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении силы и средства реагирования для уточнения обстановки на месте происшествия, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествия и его последствий.

Диспетчеры ЭОС размещают в системе-112 информацию о ходе и окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляет диспетчерский персонал ЕДДС.

44. Порядок приема и регистрации обращений в системе-112:

1) при обращении заявителя вызов поступает диспетчеру ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС и формируется УКИО, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора оперативного персонала (диспетчера, диспетчера ЕДДС) с заявителем. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов;

2) при поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через систему «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется УКИО. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении

стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование) и причине его срабатывания;

3) прием вызовов производится диспетчерами ЦОВ, РЦОВ, а также диспетчерами ЕДДС в зависимости от зоны обслуживания с учетом общего времени загрузки персонала системы-112 на объекте. При отсутствии свободного персонала системы-112 на объекте ЕДДС (РЦОВ), вызовы распределяются первому освободившемуся диспетчеру ЦОВ;

4) при необходимости экстренного реагирования диспетчер, диспетчер ЕДДС в ходе первичного заполнения УКИО в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

5) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления областной подсистемы РСЧС, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) после отправки УКИО в диспетчерские службы диспетчер, диспетчер ЕДДС ждет подтверждения получения ими УКИО и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

7) УКИО автоматически отправляется в ЕДДС того МО, на территории которого требуется реагирование и сохраняется в базе данных системы-112;

8) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу диспетчер, диспетчер ЕДДС одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы УКИО, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении УКИО;

9) диспетчер диспетчерской службы после получения УКИО принимает решение об организации реагирования на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

10) при необходимости диспетчер диспетчерской службы уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию вносятся в УКИО, после завершения реагирования диспетчер закрывает УКИО;

11) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

12) УКИО, принятая к исполнению, находится на контроле у диспетчера ЭОС, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

13) диспетчер ЭОС, контролирующий состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля УКИО производится диспетчером ЭОС после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

14) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается переключением вызова на специалиста-переводчика, входящего в состав дежурной смены ЦОВ (далее – специалист-переводчик) владеющего соответствующим языком;

15) контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляют диспетчера ЕДДС.

45. Перечень языков, на которых обеспечивается прием обращений по единому номеру «112» на территории Свердловской области:

1) русский;

2) русский жестовый язык, при наличии технической возможности у оператора системы-112;

3) английский;

4) французский;

5) испанский;

6) немецкий;

7) китайский.

46. Типовой алгоритм действий диспетчеров, диспетчеров ЕДДС при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, приведен в Приложении № 11 к настоящему Положению.

47. УКИО, регистрируемая по обращению в систему-112, имеет единую общую информационную часть, включающую в том числе данные от системы «ЭРА-ГЛОНАСС», и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с каждой ЭОС с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

Заполнение УКИО осуществляется с использованием классификаторов. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

В общей информационной части УКИО используются следующие классификаторы и списки:

1) классификатор состояния реагирования на вызов;

2) место происшествия;

3) улица;

4) дорога;

- 5) язык общения;
- 6) объект;
- 7) тип происшествия.

В характеристиках происшествия указываются:

- 1) вид происшествия;
- 2) вид правонарушения;
- 3) рост;
- 4) телосложение;
- 5) тип транспортного средства;
- 6) цвет транспортного средства;
- 7) степень родства, позвонившего;
- 8) вид несчастного случая;
- 9) вид обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства;
- 10) вид террористического акта.

Далее заполняется информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) ЧС:

- 1) фамилия;
- 2) имя;
- 3) отчество;
- 4) место жительства;
- 5) контактный телефон.

Перечень сведений, автоматически регистрируемых по обращению в систему-112. Сведения о телефонных вызовах и SMS (коротких текстовых сообщениях) на единый номер «112»: дата и время поступления вызова или SMS; номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов либо отправлено SMS; данные о местоположении пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов; сведения о происшествии; дата и время завершения вызова.

Диспетчер, диспетчер ЕДДС при опросе заявителя вносит в общую информационную часть УКИО данные о заявителе (фамилию, имя, отчество), адрес места жительства, контактный телефон, сведения о месте происшествия и основные характеристики происшествия, чрезвычайной ситуации. Диспетчер, диспетчер ЕДДС осуществляет анализ характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации и отправляет УКИО в ЭОС в соответствии с классификатором происшествий, а при необходимости и перенаправляет вызов в диспетчерские службы ЭОС. Диспетчерские службы ЭОС принимают решение о реагировании и организуют взаимодействие с диспетчером, диспетчером ЕДДС, осуществляют размещение в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования ЭОС на вызов по единому номеру «112».

При поступлении вызова от датчиков, установленных на контролируемых стационарных объектах, осуществляется автоматическая регистрация вызова, формирование УКИО, идентификация датчика, получение сведений о местонахождении объекта, на котором установлен датчик, и причина его срабатывания. Диспетчер, диспетчер ЕДДС при получении вызова от датчика

действует согласно разработанному и утвержденному алгоритму в зависимости от привлечения необходимых ЭОС. В процессе реагирования привлекаемые диспетчерские службы вносят в специальную часть УКИО сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

В системе-112 хранятся аудиозаписи телефонных переговоров:

- 1) аудиозапись заявителя с диспетчером, диспетчером ЕДДС;
- 2) аудиозапись заявителя с диспетчером ЭОС;
- 3) аудиозапись обратного дозвона, в случае внезапного прерывания связи с заявителем.

48. В процессе приема информации от заявителя о происшествии или чрезвычайной ситуации диспетчер, диспетчер ЕДДС системы-112 определяет состав ЭОС (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов.

Решение о вызове одной или нескольких ЭОС принимается диспетчером, диспетчером ЕДДС системы-112, важными показателями выбора ЭОС служат следующие критерии:

1) привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

2) привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, а также ГКУ «Служба спасения» осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

3) привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

4) привлечение службы скорой медицинской помощи, а также ГАУЗ СО «ТЦМК» осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

5) привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

6) привлечение службы «Антитеррор» осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов;

7) привлечение службы ГБУ СО «Уральская авиабаза» – при возникновении лесных пожаров;

8) привлечение службы ФКУ «Уралуправтодор» осуществляется при ДТП;

9) привлечение службы ГКУ СО «Управление автодорог» осуществляется при ДТП со смертельным исходом, произошедших на автомобильных дорогах общего пользования регионального или межмуниципального значения.

49. Дополнительные критерии привлечения к реагированию ДДС ЭОС определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между диспетчерами ЭОС и диспетчерами, диспетчерами ЕДДС системы-112.

Диспетчер, диспетчер ЕДДС и диспетчеры ЭОС несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения УКИО, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

1) Анонимные обращения обрабатываются со слов заявителя, анонимность не влияет на принятие решения о привлечении ЭОС.

2) При получении минимального набора сведений о происшествии, достаточных для классификации происшествия и определения необходимых ЭОС, данные направляются для принятия решения о необходимости реагирования в задействованные службы, а если сведений недостаточно и/или они неинформативны, то данная информация не подлежит передаче в диспетчерские службы.

3) Основания для прекращения разговора с позвонившим лицом:

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях системы-112.

4) Основания для отказа в организации реагирования на сообщение:

- отказ от вызова заявителем по телефону с последующим уведомлением об этом привлекаемым ДДС, для принятия окончательного решения;

- повторность/массовость поступившего сообщения о происшествии (реагирование на данное происшествие уже начато/завершено);

- отсутствие пострадавших (заболевших) людей (в части службы скорой медицинской помощи).

50. Порядок предоставления сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчером, диспетчер ЕДДС заявителю по запросу приведен в Приложении № 12 к настоящему Положению.

51. Оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба, осуществляется с использованием подсистемы консультативного обслуживания в следующем порядке:

1) первичное определение службы, к которой необходимо переадресовать поступивший на номер «112» вызов, осуществляет диспетчер или диспетчер ЕДДС;

2) приняв поступивший вызов (обращение), диспетчер или диспетчер ЕДДС вносит необходимую информацию в УКИО происшествия и параллельно

осуществляет ее анализ с целью идентификации диспетчерской службы, кому необходимо перенаправить вызов (УКИО);

3) при передаче вызова (голосового сообщения), диспетчер или диспетчер ЕДДС убеждается в соединении заявителя с необходимой службой, извещает диспетчера задействованной диспетчерской службы о переводе вызова (голосового сообщения) и остается на линии до момента убеждения, что вызов переведен по компетенции диспетчерской службы. В случае некомпетентности задействованной диспетчерской службы по обращению диспетчер просит заявителя оставаться на линии, согласовывает дальнейший перевод заявителя со старшим диспетчером смены (старшим должностным лицом смены) и перенаправляет вызов на согласованную диспетчерскую службу;

4) если обращение заявителя не относится к деятельности ни одной из имеющихся в списке диспетчерских служб – участников системы-112, диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 рекомендует заявителю обратиться со своим вопросом в письменном виде в администрацию того МО, на территории которого принималось обращение по номеру «112»;

5) в случае невозможности перевести вызов (голосовое сообщение) заявителя на выбранную диспетчерскую службу, диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 регистрирует УКИО в системе-112, информирует заявителя о том, что его обращение будет направлено в системе-112 соответствующей диспетчерской службе, чтобы он ожидал соответствующего реагирования и направляет ее в выбранную диспетчерскую службу для оказания информационно-справочной помощи. В УКИО делается пометка о необходимости оказания заявителю такой помощи;

6) диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112, переводивший данный вызов на диспетчерскую службу, может завершить реагирование на эту УКИО с учетом того, что при повторном звонке заявителя он может извлечь ее из архива и предоставить информацию, оставленную диспетчером;

7) при невозможности соединить заявителя со службой – участником системы-112 для информационно-справочной помощи, диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 может оказать консультативную помощь абоненту самостоятельно по телефону. Для этого диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 в УСПО открывает меню «консультативное обслуживание населения». На основе разговора с заявителем диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 определяет область необходимой консультации, выбирает нужную тему и при выборе нужного вопроса, у оператора автоматически отображаются нужные рекомендации по данному вопросу;

8) после получения заявителем необходимой информации по обращению, диспетчер или диспетчер ЕДДС системы-112 завершает реагирование на зарегистрированную УКИО выбором типа вызова «Консультация» или «Справочный».

52. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112», диспетчер, диспетчер ЕДДС делает соответствующую отметку в УКИО и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего

в состав дежурной смены ЦОВ, который оказывает психологическую поддержку, по окончании разговора вносит необходимую информацию в УКИО и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб завершает обработку вызова о завершении обработки вызова.

В случае если специалист психологической поддержки, входящий в состав дежурной смены ЦОВ занят (соединение не успешно) - диспетчер, диспетчер ЕДДС производит переадресацию вызова на специалиста организаций, оказывающих бесплатную дистанционную психологическую помощь и с которыми заключены Соглашения об информационном взаимодействии в области оказания экстренной психологической помощи населению Свердловской области.

Порядок оказания психологической поддержки заявителю приведен в Приложении № 13 к настоящему Положению.

Диспетчер, диспетчер ЕДДС привлекает к разговору с заявителем специалиста-переводчика, если диспетчер, диспетчер ЕДДС не владеет языком, на котором общается заявитель.

При поступлении вызова на иностранном языке диспетчер, диспетчер ЕДДС делает соответствующую отметку в УКИО и производит переадресацию вызова на специалиста-переводчика, входящего в состав дежурной смены ЦОВ.

Специалист-переводчик в этом случае отвечает за заполнение общей части УКИО. При необходимости он подключает к разговору диспетчера ЭОС, к сфере ответственности которой относится поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода. По окончании разговора вносит необходимую информацию в УКИО.

В случае, если специалист-переводчик выполняет функции только синхронного перевода, диспетчер, диспетчер ЕДДС, принявший вызов, производит подключение к разговору специалиста-переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть УКИО, а также при необходимости производит переадресацию вызова в диспетчерскую службу. Специалист-переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

53. В случае получения в системе-112 сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, не содержащим минимального набора сведений, диспетчером, диспетчером ЕДДС осуществляются следующие действия:

- 1) при наличии в УКИО номера телефона произвести не менее трех попыток дозвона до абонента для уточнения обстоятельств обращения на номер «112»;
- 2) зарегистрировать УКИО с имеющимся набором сведений;
- 3) проанализировать имеющуюся информацию в УКИО и принять решение по определению участника системы-112, кому направлять ее для реагирования.

54. Обращения на единый номер вызова ЭОС системы-112 от граждан с нарушениями слуха и иных лиц, испытывающих трудности в вербальном общении, осуществляется посредством коротких текстовых SMS-сообщений. Все SMS-сообщения принимаются и обрабатываются в ЦОВ/РЦОВ.

Если заявитель указал, что имеет ограничения по слуху, а также испытывает трудности в вербальном общении в SMS-сообщении имеется достаточная для

реагирования информация (адрес и причина обращения), то УКИО направляется в необходимые ЭОС, расположенные на территории МО, на которой требуется реагирование с отметкой «Информация SMS-сообщения, звонок безрезультатен».

Если заявитель не указал в SMS-сообщении, что имеет ограничения по слуху, не ответил на трехразовый обратный звонок и в сообщении не имеется достаточной для реагирования информация (адрес и причина обращения), то направляется обратное сообщение для уточнения необходимой информации, для чего используется предусмотренный для отправки обратных SMS-сообщений планшет.

После получения необходимых данные вносятся в УКИО, которая направляется в ЭОС для организации реагирования, а заявитель обратным SMS-сообщением уведомляется о принятии информации и в какие ЭОС она направлена.

Диспетчер ЭОС после получения УКИО организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями в соответствии с действующими регламентами информационного взаимодействия.

Сотрудники, привлеченные для реагирования сил ЭОС, на месте происшествия используют русский письменный язык и навыки общения с инвалидами по слуху в качестве основного коммуникативного канала с лицами испытывающими ограничения вербальной коммуникации.

Специальных особенностей при приеме и регистрации обращений от инвалидов по зрению нет.

55. Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации по единому номеру «112» приведен в Приложении № 14 к настоящему Положению.

56. При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

1) определение состава информации, типа происшествия или признака чрезвычайной ситуации при вызове от пользователя услугами связи или от датчика с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации и поступлении этой информации в систему-112;

2) документирование в системе-112 информации о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, о типе происшествия или признаке чрезвычайной ситуации, полученной в том числе от датчиков, других информационных систем и посредством передачи коротких текстовых сообщений, а также данных, необходимых для организации реагирования экстренных служб;

3) выбор диспетчерских служб для организации реагирования;

4) координация действий, привлеченных к реагированию экстренных служб;

5) размещение в системе- 112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных служб;

6) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

7) обмен оперативной и периодической информацией.

57. Порядок организации информационного взаимодействия диспетчеров, диспетчеров ЕДДС системы-112 субъекта Российской Федерации, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации приведен в Приложении № 15 к настоящему Положению.

58. Участниками информационного взаимодействия в рамках системы-112 являются:

- 1) оператор системы-112 по средствам УСПО;
- 2) диспетчерские службы, в том числе органы повседневного управления областной подсистемы РСЧС, ЕДДС и ЦУКС по средствам УСПО;
- 3) навигационно-информационный центр ЭРА-ГЛОНАСС по средствам автоматизированного взаимодействия с государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА ГЛОНАСС»;
- 4) медицинские организации Свердловской области, по средствам программного комплекса автоматизации диспетчерской службы скорой медицинской помощи «АДИС», разработанного ООО «Новые Системные Технологии», г. Москва;
- 5) субъекты Российской Федерации, граничащие со Свердловской областью: Пермский край; Ханты-Мансийский автономный округ; Тюменская, Курганская, Челябинская области; Республика Башкортостан; Республика Коми по средствам программного обеспечения, обеспечивающего унифицированный автоматизированный обмен между системой-112 субъектов;
- 6) дежурные части МВД России по Свердловской области по средствам единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности «СОДЧ ИСОД МВД РФ»;

В целях организации информационного взаимодействия заключаются соглашения об информационном взаимодействии в рамках системы-112 (далее - соглашение) (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации):

- между оператором системы-112 и диспетчерскими службами;
- между оператором системы-112 и ЕДДС;
- между оператором системы- 112 и ЦУКС;
- между оператором системы-112 и оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС»;
- между ЕДДС и диспетчерскими службами МО (с каждой диспетчерской службой соответствующего МО в отдельности).

В рамках развития и совершенствования системы-112 организуется взаимодействие системы-112 с федеральными государственными информационными системами, региональными государственными и негосударственными информационными системами, ведомственными автоматизированными системами, которым из системы-112 передается информация о происшествиях (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности населения).

Перечень информационных систем, используемых для информационного обмена между участниками системы-112 приведены в Приложениях № 16,17,18 к настоящему Положению.

59. Информационное взаимодействие системы-112 Свердловской области с системами-112 субъектов Российской Федерации, с которыми отсутствует интеграция осуществляется на основании «Временный порядок информационного взаимодействия между системами обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъектов Российской Федерации при приеме и регистрации обращений», утвержденный заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и заместителем Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23.12.2019 г. и по следующему порядку:

1) при обращении заявителя вызов поступает диспетчеру ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС и формируется УКИО, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора диспетчера, диспетчера ЕДДС с заявителем;

2) после проведения первичного опроса, выявляется повод и определяется характер обращения заявителя (что случилось), место происшествия, данные о заявителе, сверяется контактный телефон, на основании полученной информации заполняются обязательные поля УКИО;

3) заполненное УКИО, и, при необходимости, голос заявителя передается по маршрутному номеру в субъект Российской Федерации, на территории которого требуется реагирование;

4) УКИО присваивается Тип вызова «Межрегиональный», в поле «Регион» ничего не прописывается, в полях «Округ» и «Район» прописывается наименование МО, принявшего вызов;

5) после установки успешного соединения с ЦОВ субъекта Российской Федерации, УКИО уходит в архив;

6) в случае обрыва соединения и безрезультатного обратного дозвона, информация передается с использованием маршрутного номер самостоятельно в субъект Российской Федерации или старшему оперативному дежурному (далее – СОД) ЦУКС субъекта Российской Федерации, на территории которого произошло происшествие. В поле «Описание происшествия» вносится фамилия имя отчество (далее – ФИО) принявшего информацию.

60. Порядок обеспечения безопасности персональных данных в системе-112 определяется приказом Министерства общественной безопасности Свердловской области от 06.04.2021 № 82 «Об обеспечении безопасности персональных данных в информационной системе «Система обеспечения вызова ЭОС служб по единому номеру «112» в Свердловской области».

Система-112 является государственной информационной системой, которую необходимо аттестовать по требованиям безопасности с учетом Федеральных законов по защите информации: приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»; приказ ФСБ России от 09.02.2005 № 66

«Об утверждении положения о разработке, производстве, реализации и эксплуатации шифровальных (криптографических) средств защиты инофирмам». Информация, содержащаяся в системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне, а лица, виновные в нарушении обработки, хранения и предоставления информации, содержащейся в системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

61. Порядок сбора, обработки и передачи информации, формируемый средствами системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установлен в соответствии с приказом МЧС России от 14.03.2022 № 192 «Сроки и порядок предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Перечень форм и сроков представления информации о функционировании системы-112 приведен в Приложении № 19 к настоящему Положению.

VII. Временные параметры обработки вызова

62. Временные параметры приема, обработки и передачи вызова в ДДС, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

1) максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа оператора системы-112 – 20 секунд (для 98% вызовов ЭОС);

2) среднее время ожидания заявителем ответа оператора системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника – 8 секунд;

3) среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации оператором системы-112 и становится доступна УКИО происшествия (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных оператором системы-112 ДДС – 75 секунд;

4) максимальное время, в течение которого после отправки оператором системы-112 УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии - 30 секунд;

5) максимальное время, в течение которого оператор системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем – 10 секунд;

6) минимальное количество попыток обратного вызова, которое оператор системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем – 3;

7) максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове – 1 минута;

8) время консультативного обслуживания заявителя оператором системы-112 – 2 минуты;

9) максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки – 30 минут;

10) минимальный срок хранения информации о поступившем вызове ЭОС и принятых мерах реагирования на него – 3 года.

VIII. Обучение

63. Обучение диспетчеров ЕДДС, диспетчеров отдела диспетчерской службы ГКУ «ТЦМ», диспетчеров диспетчерских служб скорой медицинской помощи, газоснабжающих организаций, диспетчеров ГКПТУ СО «Отряд противопожарной службы Свердловской области и ГКУ «Служба спасения», работников ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов» по вопросам работы в системе-112 осуществляется в государственном казенном учреждении дополнительного профессионального образования Свердловской области «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Свердловской области» (далее - УМЦ по ГО и ЧС), финансируется за счет средств областного бюджета. УМЦ по ГО и ЧС – организация подведомственная Министерству общественной безопасности Свердловской области, проводит обучение по программам повышения квалификации.

Обучение диспетчеров ЕДДС, диспетчеров отдела диспетчерской службы ГКУ «ТЦМ», психологов и переводчиков синхронных проводится с периодичностью 1 раз в 5 лет.

Обучение диспетчеров ДДС противопожарной службы Главного управления МЧС России по Свердловской области, службы полиции, службы «Антитеррор», осуществляется в образовательных организациях МЧС России и финансируется за счет средств соответствующих организаций.

IX. Финансирование функционирования и развития системы-112

64. Финансовое обеспечение расходов, связанных с вызовом ЭОС, осуществляется за счет и в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных федеральным органам исполнительной власти в федеральном бюджете на выполнение функций в установленной сфере деятельности, за счет средств областного и местных бюджетов, предусмотренных в соответствующем бюджете на выполнение функций в установленной сфере деятельности, а также средств организаций, являющихся участниками организации, функционирования и развития системы-112, и иных источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации.

65. Финансирование средств системы-112 на:

1) телекоммуникационное оборудование, АРМ, источники бесперебойного питания в составе телекоммуникационной стойки и АРМ, программное обеспечение общее и УСПО находится в государственной собственности Свердловской области и закреплено на праве оперативного управления за ГКУ «ТЦМ» и финансируются за счет средств областного бюджета;

2) предоставление каналов связи, услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной связи системы-112, находится в государственной собственности Свердловской области и закреплено на праве

оперативного управления за государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» и финансируются за счет средств областного бюджета.

66. Размещение, техническое оснащение сил и средств системы-112 в ЕДДС выполняется в соответствии с рекомендациями постановления Правительства Свердловской области от 13.06.2019 № 358-ПП «О порядке функционирования единых дежурно-диспетчерских служб в Свердловской области» и осуществляется за счет средств местных бюджетов, соответствующих МО.

Техническое задание и проектно-техническая документация на развитие системы-112 (далее – проектная документация по системе-112) разрабатывается оператором системы-112.

67. Мероприятия по развитию системы-112 реализуются непосредственно после согласования проектной документации на ее развитие в соответствии с Правилами согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта Положения о системе обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта Положения о системе обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Использование не согласованной с Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий проектной документации по системе-112, а также согласованной проектной документации по системе-112 с внесенными в нее не согласованными с Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий изменениями не допускается.

Х. Приложения к Положению

- Приложение 1 – Полномочия Министерства общественной безопасности Свердловской области;
- Приложение 2 – Полномочия Министерства цифрового развития и связи Свердловской области;
- Приложение 3 – Структурная схема УСПО системы-112;
- Приложение 4 – Схема резервирования объектов автоматизации системы-112;
- Приложение 5 – Схема функциональной структуры системы-112;
- Приложение 6 – Состав АРМ системы-112;
- Приложение 7 – Технические требования к помещениям для размещения

- имущества (технологического оборудования) и комплекса ресурсов;
- Приложение 8 – Требования к надежности и оценка надежности системы-112;
- Приложение 9 – Оценка надежности КТС системы-112;
- Приложение 10 – Схема маршрутизации вызовов системы-112;
- Приложение 11 – Типовой алгоритм действий диспетчеров, диспетчеров ЕДДС при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации;
- Приложение 12 – Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчером, диспетчером ЕДДС заявителю по запросу;
- Приложение 13 – Порядок оказания психологической поддержки заявителю;
- Приложение 14 – Порядок хранения зарегистрированной информации и формирования отчетов;
- Приложение 15 – Алгоритм действий диспетчера ЦОВ при поступлении сообщений, вызывающих необходимость межрегионального взаимодействия;
- Приложение 16 – Перечень федеральных государственных информационных систем, которые используются системой-112;
- Приложение 17 – Перечень федеральных систем, государственных информационных ресурсов, которые используются системой-112;
- Приложение 18 – Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, которые используются системой-112;
- Приложение 19 – Перечень форм и сроков представления информации о функционировании системы-112.

Приложение № 1
к Положению о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области

ПОЛНОМОЧИЯ
Министерства общественной безопасности Свердловской области

	Министерство общественной безопасности Свердловской области
Полномочия в соответствии с Положениями	Координация деятельности и непосредственное участие в осуществлении мероприятий по созданию, эксплуатации и развитию системы-112 на территории Свердловской области.
Наименование госпрограммы	Постановление Правительства Свердловской области от 05.04.2017 № 229-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Обеспечение общественной безопасности на территории Свердловской области до 2027 года»
Зоны ответственности	<ul style="list-style-type: none"> - решение задач в области организации, функционирования и развития возложено Постановлением Правительства Свердловской области от 16.12.2016 года № 868-ПП «О Министерстве общественной безопасности Свердловской области»; - материально-техническое обеспечение сегментов системы-112, размещенных в ЦОВ и РЦОВ ГКУ «ТЦМ», и подразделений государственной противопожарной службы; - развитие и техническую поддержку функционирования системы-112; - подготовка и обучение персонала ЦОВ, ЕДДС МО, расположенных на территории Свердловской области, региональных ДДС (ДДС-01, ДДС-03) и ДДС аварийной службы газовой сети (ДДС-04), расположенных на территории Свердловской области; - формирование и ведение реестра участников системы-112 на территории Свердловской области.
Наименование целевых показателей	<p>Доля населения Свердловской области, проживающего на территориях МО, расположенных на территории Свердловской области, в которых доступно использование возможностей системы-112, от общей численности населения Свердловской области;</p> <p>Среднее время комплексного реагирования ЭОС на обращения населения по единому номеру «112» на территории Свердловской области до прибытия подразделений ЭОС, минут.</p>

Перечень основных мероприятий, планируемых к реализации в период с 2021 по 2024 год	Обеспечение эксплуатации и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области.
--	---

Приложение № 2
к Положению о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области

ПОЛНОМОЧИЯ

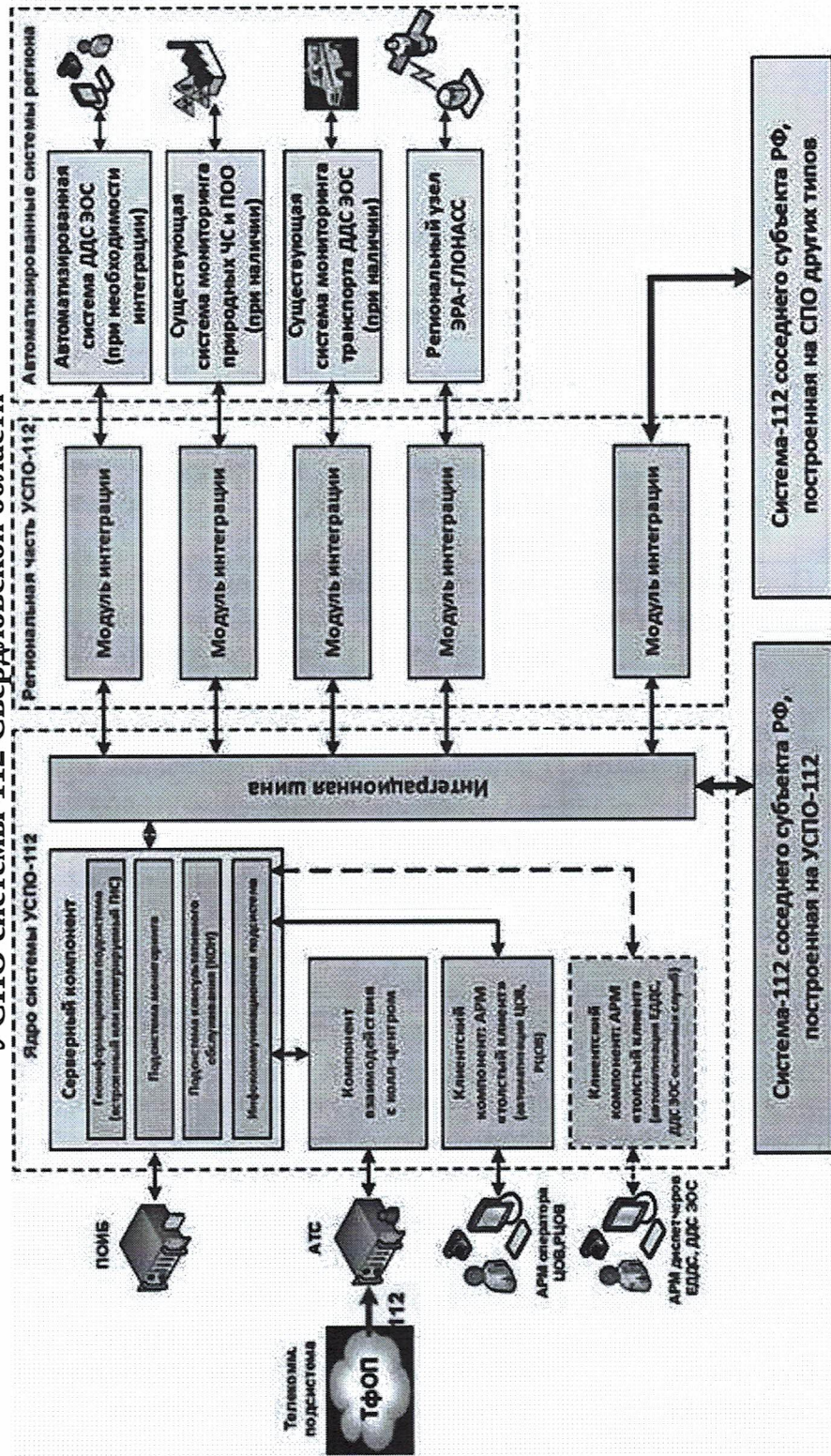
Министерства цифрового развития и связи Свердловской области

	Министерство цифрового развития и связи Свердловской области
Полномочия в соответствии с Положениями	Создание системы-112, обеспечение услугами связи всех объектов системы-112, техническое обслуживание и техническая поддержка специализированных средств, обеспечивающих информационную безопасность системы-112.
Наименование госпрограммы	Постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2017 № 1050-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Информационное общество Свердловской области до 2027 года»
Зоны ответственности	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение функционирования защищенной (зашифрованной) сети передачи данных системы-112; - предоставление каналов связи, услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной связи ЦОВ/РЦОВ, ЕДДС, ЭОС и экстренных служб; - администрирование и обеспечение информационной безопасности, защищенной (зашифрованной) сети передачи данных системы-112.
Наименование целевых показателей	<p>Доля населения Свердловской области, проживающего на территориях МО, расположенных на территории Свердловской области, в которых доступно использование возможностей системы-112, от общей численности населения Свердловской области;</p> <p>Доля ЕДДС, одерживающих информационное взаимодействие с РЦОВ при обработке вызовов системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Свердловской области в случае выхода из строя ЦОВ.</p>
Перечень основных мероприятий, планируемых к реализации в период с 2021 по 2024 год	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение услугами связи всех объектов системы-112; - техническое обслуживание и техническая поддержка специализированных средств, обеспечивающих информационную безопасность системы-112.

Приложение № 3
к Положению о системе обеспечения
вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» на территории
Свердловской области

СТРУКТУРНАЯ СХЕМА

УСПО системы-112 Свердловской области



Приложение № 4
к Положению о системе обеспечения
вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»
на территории Свердловской области

СХЕМА резервирования объектов автоматизации системы-112

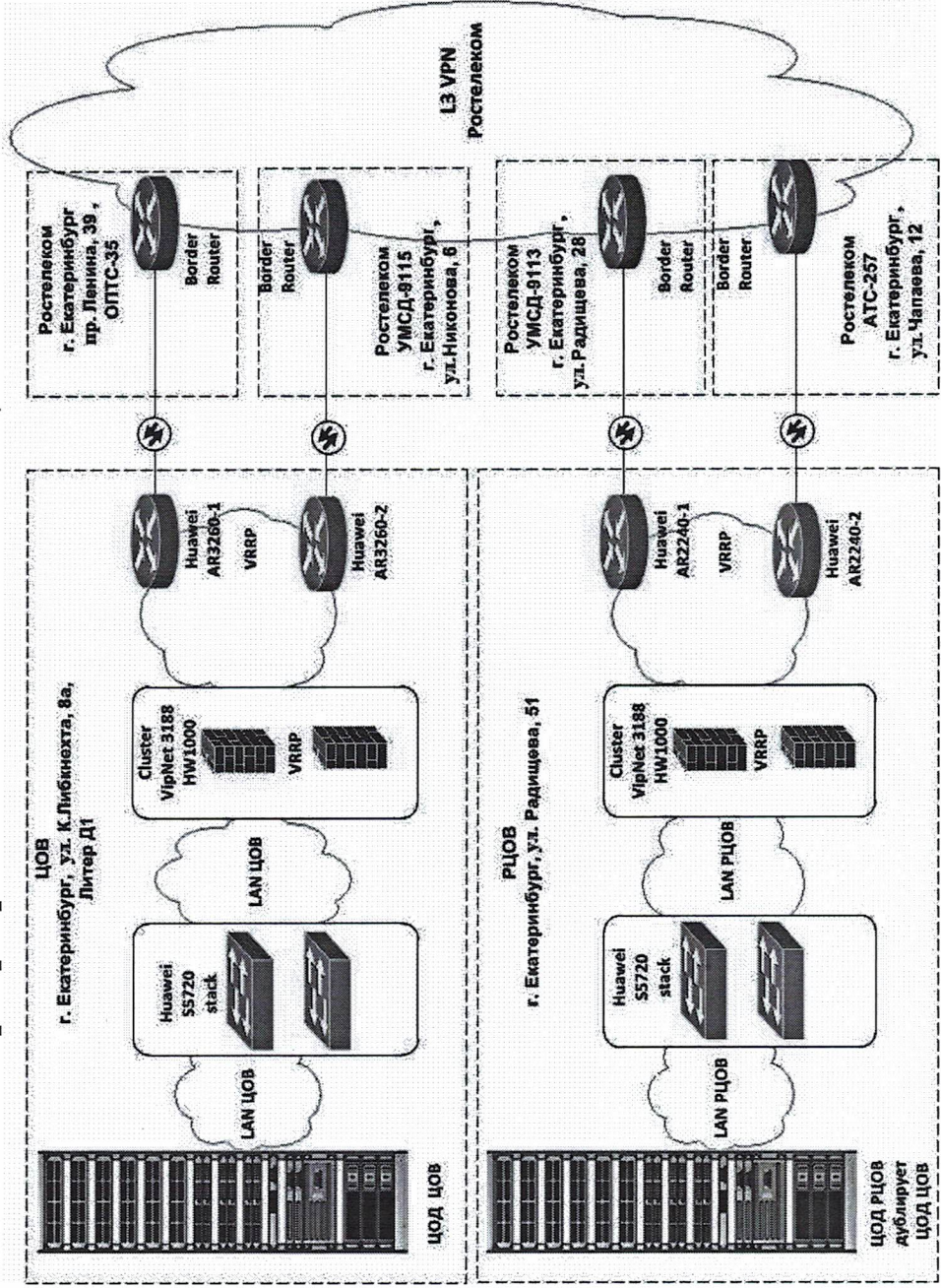
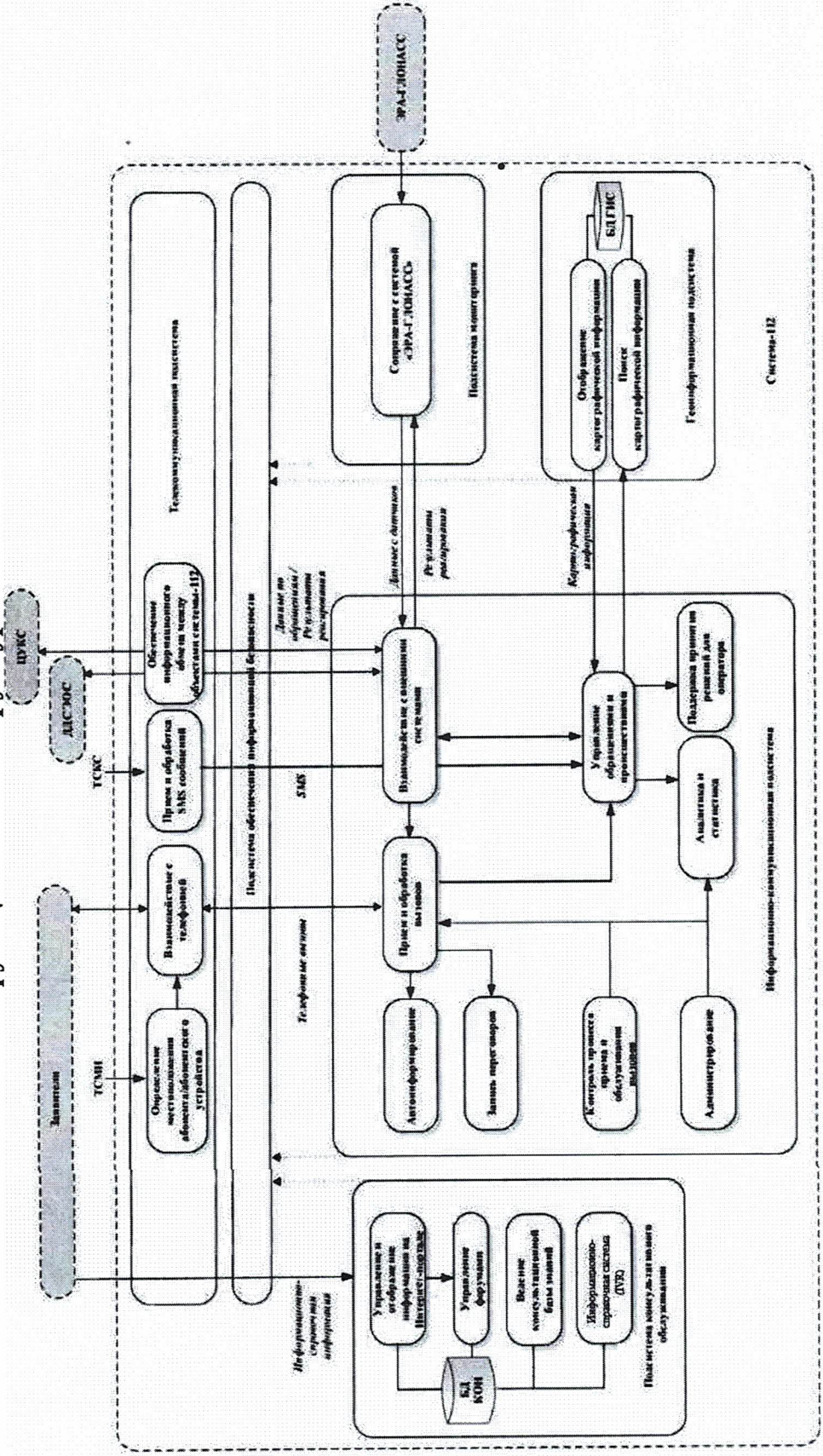


СХЕМА функциональной структуры системы-112



Приложение № 6
к Положению о системе
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» на территории
Свердловской области

СОСТАВ
АРМ системы-112

Системный блок - 1шт.

Монитор– 2шт.

Комплект: клавиатура и мышь – 1шт.

Источник бесперебойного питания для ПК – 1шт.

Гарнитура проводная – 1шт.

IP-телефон – 1 шт.

Оборудование обеспечения информационной безопасности – 1 к-т.

Общее и специальное и программное обеспечение – 1 к-т.

Приложение № 7
к Положению о системе
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» на территории
Свердловской области

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ **к помещениям для размещения имущества** **(технологического оборудования) и комплекса ресурсов**

В качестве места размещения оборудования может быть использовано отдельное помещение, часть помещения, телекоммуникационная стойка и т.п. (далее по тексту- место размещения).

Электроснабжение технических средств ЕДДС должно осуществляться от единой энергетической системы России в соответствии с категорией электроснабжения не ниже первой, а для территорий с населением свыше 500 тыс. человек - первой категории особой группы.

Помещение должно быть оснащено системой охлаждения с уровнем резервирования не ниже N+1. Требования к параметрам окружающей среды в помещении: температура 19-24 градуса, влажность 40-60%.

В помещении должен присутствовать контур защитного заземления. Должно быть осуществлено подключение оборудования системы-112 к контуру защитного и рабочего заземления.

Несущая способность перекрытия в помещении должна составлять не менее 1000 кг. на м².

При размещении телекоммуникационной стойки необходимо наличие свободного рабочего пространства для доступа к оборудованию. С фронтальной стороны шкафа не менее 1,2м, с тыльной стороны - не менее 0,8 м.

Помещение должно быть оснащено системой контроля доступа. Контроль доступа в помещение должен осуществляться в соответствии со строго регламентированным пропускным режимом.

Должна быть обеспечена возможность организации каналов связи к узлам коммутации всех операторов (СПРТС, МГМН связи, ЗТС, ПД), осуществляющих деятельность на территории Свердловской области.

Должна быть обеспечена возможность организации выделенных каналов связи с ЭОС, действующими в Свердловской области.

Должна быть обеспечена возможность прокладки к размещаемому оборудованию кабелей не менее чем двух независимых магистральных Операторов связи.

Должен быть обеспечен доступ к комплексу ресурсов для установки и подключения оборудования системы-112.

Должно быть обеспечено содержание предоставленных производственных ресурсов в работоспособном состоянии, включая обеспечение условий для эксплуатации размещенного оборудования системы-112.

Подключение оборудования системы-112 к источникам бесперебойного питания Исполнителя по постоянному току и источникам бесперебойного питания по переменному току, в соответствии с требованиями приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 06.12.2012 г. № 284 «Об утверждении требований к построению телефонной сети связи общего пользования». Точки подключения к электропитанию должны располагаться в непосредственной близости от мест размещения монтажных шкафов Заказчика.

Каждый шкаф с оборудованием должен быть подключен по двум каналам электропитания:

- обеспечение основного и аварийного освещения, в соответствии с действующими нормами;

- обеспечение требований к строительной готовности помещений.

В помещении должны быть завершены строительно-монтажные работы:

- обеспечение сохранности оборудования, размещенного на объекте участников системы-112, в соответствии с Актом размещения оборудования;

- обеспечение содержания производственных площадей, на которых размещено оборудование, в соответствии с действующими нормами пожарной, санитарной и электрической безопасности.

Должен быть обеспечен доступ технического персонала Операторов к коммуникациям и техническим средствам системы-112, размещенном на объекте участника системы-112. Обеспечение доступа к размещаемому оборудованию в режиме 24x7 (круглосуточно, круглогодично).

Должно быть обеспечено по запросам Операторов осуществление визуального контроля состояния технических средств, в том числе с использованием систем удаленного доступа (СУД).

Должно быть обеспечено оказание организационного содействия инженерно-техническому персоналу Операторов или субподрядных организациям определенных Операторами при проведении работ на технических средствах СУД системы-112, в соответствии с согласованным планом проведения работ.

Должно осуществляться оперативное информирование дежурной смены системных администраторов Оператора о включении аварийной сигнализации, отключении оборудования и прочих нештатных ситуациях, которые могут повлиять на работоспособность и сохранность оборудования.

Приложение № 8
к Положению о системе
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» на территории
Свердловской области

ТРЕБОВАНИЯ к надежности и оценка надежности системы-112

1. Вероятность успешного приема вызова ЭОС – $L_{пв}$ не менее 0,9995 (отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры);

2. Вероятность успешной обработки вызовов ЭОС и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова ЭОС) в соответствующие диспетчерские службы – $L_{оп}$ не менее 0,9995 (отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры);

3. Вероятность успешного приема информации о реагировании от диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии, – $L_{пи}$ не менее 0,9995 (отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры);

4. Вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 $L_{112} = L_{пв} * L_{оп} * L_{пи}$ не менее 0,9985;

5. Доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом не более 0,1 %;

6. Географическое резервирование основных элементов системы-112;

7. Возможность переадресации вызовов ЭОС между объектами системы-112, а также переадресация вызовов ЭОС в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации. Функционал системы-112 обеспечивает сохранность, полноту, достоверность, неизменность и защиту содержащейся в ней информации.

Надежность системы-112 обеспечивается:

- 1) наличием средств удаленной и автономной диагностики;
- 2) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;
- 3) аппаратным резервированием:
 - а) серверного оборудования;
 - б) коммуникационного оборудования;
 - в) оборудования АРМ системы-112;
 - г) линий связи;
 - д) источников питания.

Технические и программные средства, входящие в состав системы-112, функционируют круглосуточно.

Приложение № 9
к Положению о системе
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» на территории
Свердловской области

ОЦЕНКА надежности КТС системы-112

В качестве исходных данных для расчета принимаются средние показатели надежности для компонентов КТС системы-112 (классов устройств), взятые из паспортных данных устройств, технической литературы и Веб-сайтов компаний производителей оборудования, среднее значение наработки на отказ для АРМ составляет 13 месяцев.

Оборудование, обеспечивающее выполнение функциональных задач системы-112, работает круглосуточно.

Весь КТС функционирует в нормальных условиях (в рамках требований производителя) и обслуживается по регламенту.

Учитывая горячее резервирование элементов системы, принимается время восстановления равное одному часу.

Расчет проектной оценки надежности технической части типового программно-технического комплекса ЦОВ проводится по методике, изложенной в ГОСТ 27.301-95 «Надежность в технике. Расчет надежности. Основные положения» и в соответствии с ГОСТ 24.701-86 «Надежность автоматизированных систем управления. Основные положения».

Расчет надежности КТС объекта системы-112 ведется по следующему алгоритму:

Среди резервируемого оборудования высчитывается наработка на отказ по формуле для параллельно соединенных элементов системы. Далее пара резервируемого и резервирующего элемента рассматриваются как единый элемент, включенный последовательно в структуру надёжности системы.

После приведения всех пар параллельно соединенных элементов к результирующим единым, включенным в структуру надежности последовательно, пара последовательно соединенных элементов из структуры длиной N элементов приводится к одному результирующему, включенному последовательно в структуру надёжности системы, состоящую уже из N-1 элементов. Процесс повторяется итерационно N-1 раз, до сведения всей структуры из N элементов к одному результирующему.

После получения результирующего времени наработки на отказ, при учете принятого времени восстановления системы - один час, определяется коэффициент готовности КТС системы-112.

В ЦОВ Свердловской области устанавливаются 6 серверов: сервер информационно-коммуникационной подсистемы, сервер подсистемы мониторинга, сервер подсистемы консультативного обслуживания, сервер подсистемы ГИС, сервер маршрутизации, сервер резервирования. Сервер резервирования резервирует сервер информационно-коммуникационной подсистемы.

Сеть ЦОВ построена на базе центрального маршрутизатора, двух коммутаторов ядра и двух коммутаторов доступа.

Коммутаторы являются кластером и могут рассматриваться как резервируемые по схеме 1+1.

В РЦОВ Свердловской области устанавливаются 13 серверов: CALL-центр (кластер из 2 серверов), сервер ГИС (кластер из 2 серверов), сервер карточной платформы (кластер из 2 серверов), сервер мониторинга (кластер из 2 серверов), сервер SMS, сервер консультационного обслуживания населения, сервер технологического управления, сервер голосового самообслуживания, сервер БД call-центра (кластер из 2 серверов), система хранения данных.

Сеть РЦОВ построена на базе двух центральных маршрутизаторов, двух коммутаторов ядра и двух коммутаторов доступа.

Результаты расчёта показателей надёжности системы-112 показывают безусловное обеспечение проектируемыми КСА-112 отдельных объектов заданного уровня коэффициента готовности $K_T = 0,9995$.

Приложение № 11
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ТИПОВОЙ АЛГОРИТМ действий диспетчеров, диспетчеров ЕДДС при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации

Принять вызов.

Представиться: Здравствуйте, оператор-112 МО (района, города) слушаю Вас.
Скажите, что у Вас произошло?

В зависимости от вида происшествия произвести опрос, согласно утвержденного Алгоритма.

При уточнении адреса происшествия определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, как лучше подъехать.

Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры.

Заполнить обязательные поля общей части УКИО:

описание происшествия – поле, куда вносится краткая текстовая информация по обращению заявителя;

сведения о заявителе:

ФИО, телефон, дата рождения, язык общения, адрес, квартира;

сведения об абоненте:

телефон, дата рождения, ФИО владельца, адрес, квартира, местоположение. Сведения об абоненте должны предоставляться автоматически от оператора мобильной или стационарной связи.

После заполнения общей части УКИО выбрать Тип вызова и дополнительно привлекаемые службы.

При получении сведений о происшествиях с признаками социально-значимых происшествий, в соответствии письма начальника федерального казенного учреждения «Национальный центр управления в кризисных ситуациях» от 07.11.2011 № 13-3-4315 перечень социально-значимых происшествий (СЗП) или ЧС на объектах промышленности, транспорта, энергетики, газо-, тепло- и водоснабжения, мест массового пребывания людей, а также о происшествиях, попадающих под действия приказа МЧС России от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о ЧС природного и техногенного характера» в электронной карточке вызова в блоке «Описание происшествия» в окне «Угроза ЧС» поставить знак «V» для доведения информации в ЦУКС и СКЦ.

В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи, диспетчер, принимающий вызов уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки, и при положительном ответе, переключает абонента на психолога ЦОВ/РЦОВ.

В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского, и диспетчер не понимает, о чем идет речь, диспетчер переключает такого абонента на переводчика ЦОВ/РЦОВ.

При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными службами, диспетчер ЭОС имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ЭОС.

Направить УКИО в привлекаемые службы с вызовом/без вызова, в соответствии предъявляемых требований и необходимости дальнейшего опроса диспетчерскими службами.

Приложение № 12
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПЕРЕЧЕНЬ

сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчером, диспетчером ЕДДС заявителю по запросу

1. При обращении заявителя на номер «112» для предоставления ему сведений по ходу или результатах реагирования на ранее осуществлённый звонок (обращение), операторский и диспетчерский персонал системы-112 в устном порядке, по телефону, может предоставить следующую информацию:

- 1) время направления сообщения службам для реагирования;
- 2) каким службам сообщение передано для реагирования;
- 3) контактный номер телефона службы реагирования для связи с ней;
- 4) какие силы и средства были направлены на адрес реагирования.

1. При письменном запросе заявителя о результатах реагирования на его звонок (обращение) по номеру «112», состав и содержание информации для ответа определяет руководитель учреждения, ответственного за функционирование системы-112, через который прошёл данный вызов (ЦОВ, ЕДДС).

2. При приёме и обработке вызова, по запросу заявителя, фамилию принимающего вызов специалиста, операторский состав системы-112 имеет право не сообщать, если иное не предусмотрено руководящими документами по работе муниципального сегмента системы-112. В этом случае заявителю должно быть предложено обратиться с письменным запросом по интересующей его информации в организацию, ответственную за приём этого вызова (обращения). Информация, содержащаяся в системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, о государственной тайне, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне. Лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 13
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПОРЯДОК оказания психологической поддержки заявителю

1. Психологическая поддержка абонентов, обратившихся на единый номер вызова ЭОС системы-112 носит характер дистанционного психологического консультирования по широкому спектру психологических проблем и направлена на оптимизацию актуального психического состояния абонентов, проявляющих острые стрессовые реакции, находящихся в кризисной или трудной жизненной ситуации.

2. Психологическая поддержка абонентов, обратившихся на единый номер вызова ЭОС системы-112 осуществляется во взаимодействии с организациями, оказывающими бесплатную экстренную психологическую помощь и с которыми заключены Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве.

3. Концепция психологической поддержки абонентов, обратившихся на единый номер вызова ЭОС системы-112 предусматривает доступность квалифицированной психологической поддержки по телефону в круглосуточном режиме и возможность своевременного привлечения ЭОС.

4. Конечный социально значимый результат психологической поддержки заключается в снижении уровня психологического дискомфорта абонентов, количества суицидов, в укреплении психического здоровья и повышении психологической культуры граждан.

5. Основные задачи психологической поддержки абонентов

1) Снижение эмоционального напряжения, восстановление эмоционального равновесия, оптимизация актуального психического состояния абонента.

2) Формулирование проблемы, увеличение числа и разнообразия вариантов выхода из кризисной ситуации.

3) Помощь абонентам в мобилизации личностных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

4) Информационная поддержка, предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.

6. Организация психологической поддержки абонентов

1) Психологическая поддержка абонентам, обратившимся на единый номер вызова ЭОС «112» осуществляется дистанционно, ежедневно в круглосуточном режиме и осуществляется психологами ЦОВ (далее – психолог) либо специалистами организаций, оказывающих бесплатную дистанционную психологическую помощь и с которыми заключены Соглашения об информационном взаимодействии в области оказания экстренной психологической помощи населению Свердловской области.

2) Психологическая поддержка оказывается однократно в момент обращения; один абонент может обращаться за помощью неограниченное количество раз.

3) Критерии привлечения психолога: абонент, обратившийся на единый номер вызова ЭОС система-112 проявляет острую стрессовую реакцию и/или находится в трудной жизненной ситуации и/или самостоятельно просит оказать ему экстренную психологическую поддержку.

4) Психолог представляется абоненту «Психолог 112», под псевдонимом, не называя иных сведений, позволяющих его идентифицировать.

Продолжительность работы с одним обращением составляет до 30 мин. В зависимости от содержания обращения, психолог вправе увеличить продолжительность работы с абонентом.

В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о том, что абонент представляет непосредственную опасность для себя или окружающих, и оставление его без помощи экстренных служб может существенно ухудшить его состояние и при этом установление контакта с окружающими абонента лицами невозможно, психолог незамедлительно принимает меры к привлечению ЭОС. В случае необходимости привлечения ЭОС, специалист организации, с которой заключено Соглашение об информационном взаимодействии в области оказания экстренной психологической помощи населению Свердловской области, предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала системы – 112.

Психолог вправе в рамках информационно-психологической поддержки порекомендовать абоненту обратиться в медицинские, социальные учреждения, центры психологической помощи и иные организации, где его запрос может быть удовлетворен наиболее полно.

5) Психолог, оказывающий дистанционную психологическую поддержку, придерживается норм профессиональной этики.

6) Основанием для отказа в оказании психологической поддержки абоненту, не проявляющему суицидальных тенденций, а также не нуждающемуся в помощи экстренных служб, могут быть ситуации отсутствия психологического запроса, а именно когда

- абонент находится в сильном алкогольном опьянении;
- абонент пытается удовлетворить сексуальные потребности;
- абонент проявляет агрессию, использует нецензурную брань;
- абоненту требуется медицинская психиатрическая помощь.

Приложение № 14
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПОРЯДОК хранения зарегистрированной информации и формирования отчетов

Хранение всей информации, проходящей через систему-112 в процессе приема, обработки, регистрации вызова и внесения сведений по ходу реагирования на него, осуществляется в базе данных (далее - БД) регионального оператора системы-112 в ЦОВ/РЦОВ. Минимальный срок хранения информации в системе - 3 года.

1. БД ЦОВ/РЦОВ предназначена для хранения данных об обращениях, происшествиях, ЧС, ходе реагирования на происшествия, данных необходимых для поддержки принятия решений операторами системы-112 в экстренных ситуациях, нормативно-справочной и регламентирующей информации, данных получаемых из смежных систем мониторинга, а также метаданных, необходимых для организации функционирования системы-112. С БД ЦОВ/РЦОВ работают следующие компоненты системы-112:

- информационно-коммуникационная подсистема;
- геоинформационная подсистема;
- подсистема мониторинга;
- подсистема консультационного обслуживания;
- подсистема обеспечения информационной безопасности

1. Файловое хранилище ЦОВ/РЦОВ предназначено для организации выделенного места хранения файлов с записями телефонных разговоров, файлов сообщений информационного обмена между компонентами системы-112 и прочих файлов, используемых в системе-112.

2. С файловым хранилищем работают все компоненты системы-112, расположенные в ЦОВ/РЦОВ, ЕДДС на территории Свердловской области и каждая ЭОС, с которой взаимодействует система-112.

3. Уровень доступа к информации, хранящейся и используемой участниками системы-112, задается через функциональный модуль определения уровня доступа и прав пользователей. Функциональный модуль обеспечивает:

- Задание прав пользователей на выполнение программных модулей СПО и их отдельных функций, на получение (изменение) информации в БД;
- разграничение прав доступа к отчетам;

– просмотр журнала событий по каждому программному модулю и базы данных в разрезе пользователей.

1. Порядок доступа к БД системы, а также к статистической и отчетной информации, определяется руководителем учреждения, отвечающим за эксплуатацию территориального сегмента системы-112.

Приложение № 15
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ
диспетчера ЦОВ при поступлении сообщений, вызывающих необходимость
межрегионального взаимодействия

1.	Представиться заявителю «Оператор-112», выяснить повод и определить характер обращения заявителя (что случилось).
2.	Тип вызова: «Межрегиональный».
3.	<p>Выяснить (адрес) место происшествия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - город (деревня, село, поселок, пгт), если не знает, то ближайший населенный пункт; - улица (переулок, бульвар проспект, проезд); <ul style="list-style-type: none"> - № дома (здания) (ближайший, если не в конкретном доме (здании)), корпус, № подъезда; - № квартиры; - если на перекрестке, то обязательно указать вторую улицу в дополнительном поле «Перекресток». <p>Указать, если это подвал или чердак здания, дом газифицирован или нет.</p> <p>Если заявитель не может назвать точный адрес, то указать объекты, которые находятся рядом.</p> <p>Если происшествие на объекте с массовым пребыванием людей, уточнить количество людей, находящихся на объекте и о принятых мерах по эвакуации данных лиц, внести информацию в УКИО.</p> <p>При ДТП на трассе узнать километр, направление, ближайший населенный пункт, кафе, наименование или номер заправки, другие значимые объекты.</p> <p>Внести информацию в предусмотренные для каждой области поля УКИО.</p>
3.1	Для Челябинской области
	<p>Регион: «Челябинская область».</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится адрес Места происшествия и что произошло.</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО и телефон вносятся</p>

	в соответствующие поля, в поле «Доп.инфо» вносится адрес заявителя.
3.2	Для Коми
	<p>Регион: «Коми».</p> <p>В блоке «Место происшествия» в поле «Район» «Республика Коми»</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится информация о том, что произошло.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес Места происшествия.</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО и телефон вносятся в соответствующие поля, в поле «Доп.инфо» вносится адрес заявителя.</p>
3.3	Для Тюменской области
	<p>Регион: «Тюмень».</p> <p>В строке «Тип вызова» ставим V-Важная.</p> <p>В блоке «Место происшествия» в поле «Район» «Тюменская область»</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится вся информация о том, что произошло, Место происшествия и данные о заявителе.</p> <p>В поле «Контактный телефон» вносится или копируется проверенный телефон заявителя.</p>
3.4	Для ХМАО
	<p>Регион: «ХМАО».</p> <p>В блоке «Место происшествия» в поле «Район» «Ханты-Мансийский автономный округ»</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится информация о том, что произошло.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес Места происшествия.</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО, адрес и телефон вносятся в поле «Доп.инфо».</p>
3.5	Для Республики Башкортостан
	<p>Регион: «Башкирия»</p> <p>В блоке «Место происшествия» в поле «Район» «Республика Башкортостан»</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится информация о том, что произошло.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес Места происшествия</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО и телефон вносятся в соответствующие поля.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес заявителя.</p>
3.6	Для Пермского края
	<p>Регион: «Пермский край»</p> <p>В блоке «Место происшествия» в полях «Округ» и «Район» «Екатеринбург»</p>

	<p>В поле «Описание происшествия» вносится информация о том, что произошло.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес Места происшествия</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО, телефон и адрес вносятся в соответствующие поля.</p>
3.7	Для Курганской области
	<p>Регион: «Курганская область»</p> <p>В блоке «Место происшествия» в полях «Округ» и «Район» «Екатеринбург»</p> <p>В поле «Описание происшествия» вносится информация о том, что произошло.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес Места происшествия</p> <p>В блок «Информация о заявителе» ФИО и телефон вносятся в соответствующие поля.</p> <p>В поле «Доп.инфо» вносится адрес заявителя.</p>
4.	Сверить с заявителем полученную информацию с целью подтверждения правильности зарегистрированных данных.
5.	Передать «С ВЫЗОВОМ».
6.	<p>Для других субъектов Российской Федерации соединить заявителя в телефонном режиме, используя маршрутные номера из телефонного справочника, при отсутствии технической возможности соединения по маршрутному номеру передать СОД ЦУКС субъекта, на территории которого произошло происшествие.</p> <p>Присвоить Тип вызова «Межрегиональный», в поле «Регион» ничего не прописывать, в полях «Округ» и «Район» прописать наименование МО, принявшего вызов.</p> <p>В случае обрыва соединения и безрезультатном обратном дозвоне, самостоятельно передать имеющуюся информацию в ЦОВ субъекта Российской Федерации (используя маршрутный номер) или СОД ЦУКС субъекта, на территории которого произошло происшествие. Внести в поле «Описание происшествия» ФИО принявшего информацию.</p>
7.	Довести до старшего диспетчера информацию об обработке сообщения с необходимостью межрегионального взаимодействия.
8.	Контроль о реагировании на происшествие возлагается на старшего диспетчера смены.

Приложение № 16
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПЕРЕЧЕНЬ
федеральных государственных информационных систем, которые
используются системой-112

Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС» – федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях (ДТП), обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации ГЛОНАСС.

Приложение № 17
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПЕРЕЧЕНЬ
федеральных систем, государственных информационных ресурсов,
которые используются системой-112

Сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно – аналитического обеспечения деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации (СОДЧ).

Приложение № 18
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» на территории
Свердловской области

ПЕРЕЧЕНЬ
региональных негосударственных информационных систем, которые
используются системой-112

Информационно-аналитическая система для обеспечения оперативного мониторинга и принятия управленческих решений - ИАС «ООМПУР».

Приложение № 19
к Положению о системе обеспечения
вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» на
территории Свердловской области

**Перечень
форм и сроков представления информации о функционировании системы-112**

№ п/п	Наименование формы	Кто представляет	Кому представляется	Периодичность и сроки представления	Код
1.	Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы системы-112	Оператор системы-112*	Органам специально уполномоченным	Ежеквартально до 5 числа следующего месяца, за отчетным	1/112
2.	Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы системы-112	Оператор системы-112*	МЧС России	Ежеквартально до 15 числа следующего месяца, за отчетным периодом	1/112
3.	Сведения о статистике вызовов, поступивших в систему-112	Оператор системы-112*	Органам специально уполномоченным	Ежемесячно до 05 числа следующего месяца, за отчетным	2/112
4.	Сведения о статистике вызовов, поступивших в систему-112	Оператор системы-112*	МЧС России	Ежемесячно до 10 числа следующего месяца, за отчетным	2/112
5.	Сведения, передающиеся из системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы	Оператор системы-112*	Органам специально уполномоченным	Ежемесячно до 05 числа следующего месяца, за отчетным	3/112

6.	Сведения, передающиеся из системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы	Оператор системы-112*	Диспетчерские службы, взаимодействующие с системой - 112	Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным	3/112
----	---	-----------------------	--	---	-------

*Сведения передаются через Министерство общественной безопасности Свердловской области