

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 100 - 168

От « 04 » 09 2025 г.



**МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

02.09.2025 № 1836-ОД

г. Благовещенск

**Об утверждении документов по вопросам организации и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 30.12.2020 № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приказом министерства лесного хозяйства и пожарной безопасности от 25.08.2025 № 1776-ОД «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области»:

**п р и к а з ы в а ю:**

**1. Утвердить**

Алгоритм действий персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении сообщения о происшествии или чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера (приложение № 1 к приказу);

Алгоритм действий операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении сообщения о происшествии или чрезвычайных ситуаций в случаях отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии (приложение № 2 к приказу);

Перечень сведений, регистрируемых в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при обработке вызова (приложение № 3 к приказу);

Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб (приложение № 4 к приказу);

Порядок обработки анонимных сообщений по единому номеру «112» (приложение № 5 к приказу);

Порядок обработки в системе обеспечения вызова экстренных оперативных

служб по единому номеру «112» Амурской области обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии (приложение № 6 к приказу);

Алгоритм работы операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при нештатном режиме (приложение № 7 к приказу);

Порядок обработки повторного вызова операторским персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 8 к приказу);

Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области заявителю по запросу (приложение № 9 к приказу);

Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба (приложение № 10 к приказу);

Порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112» (приложение № 11 к приказу);

Порядок взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области; (приложение № 12 к приказу);

Перечень информационных систем (ресурсов) различных уровней и принадлежности, с которыми обеспечивается информационное взаимодействие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 13 к приказу);

Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 14 к приказу);

Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области, при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации (приложение № 15 к приказу);

Порядок взаимодействия с системами-112 субъектов Российской Федерации, с которыми интегрирована система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 16 к приказу);

Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера) (приложение № 17 к приказу);

Порядок формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (приложение № 18 к приказу);

Порядок доступа к информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов и соответствующим отчетам (приложение № 19 к приказу);

Порядок приема и регистрации в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (приложение № 20 к приказу);

Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России (приложение № 21 к приказу);

Перечень соглашений об информационном взаимодействии, заключенных в целях сбора и обмена информации в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 22 к приказу);

Порядок действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при поступлении сигналов от систем передачи тревожных сообщений объектов (территорий) Министерства просвещения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства просвещения Российской Федерации; от систем передачи тревожных сообщений объектов (территорий) Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и подведомственных ему организаций, объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (приложение № 23 к приказу);

Перечень единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Амурской области, центров обработки вызовов единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Амурской области и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб на территории Амурской области с зонами ответственности (приложение № 24 к приказу);

Требования к помещениям, в которых располагаются программно-технические комплексы системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 25 к приказу);

Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Амурской области, подчиненных им подразделений – участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 26 к приказу);

Структурную схему системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 27 к приказу);

Схему построения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области (приложение № 28 к приказу);

2. Государственному казенному учреждению Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области» (Крикун Е.А.) обеспечить сбор, обработку обращений, поступающих по единому номеру «112» в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области в соответствии с настоящим приказом.

3. Приказ министерства лесного хозяйства пожарной безопасности Амурской области от 19.02.2025 № 407-ОД «Об утверждении документов по вопросам организации и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области» признать утратившим силу.

4. Главному специалисту-эксперту службы по специальной работе Бобрышеву Д.В. опубликовать настоящий приказ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте: <https://minlhpb.amurobl.ru>, и на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) правовых актов исполнительных органов государственной власти Амурской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра лесного хозяйства и пожарной безопасности Амурской области Фатеева Д.Л..

Заместитель председателя  
Правительства области –  
министр лесного хозяйства  
и пожарной безопасности области

А.А. Севостьянов



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E0847592F506E81764D60BB5E1C3019B  
Владелец: Севостьянов Алексей Александрович  
Действителен с 07.07.2025 по 30.09.2026

УТВЕРЖДЕН  
приложение № 1  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Алгоритм действий персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении сообщения о происшествии или чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера**

При обращении заявителя по единому номеру «112» вызов поступает оператору службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора оператора службы «112» с заявителем и формируется УКИО. Если при поступлении вызова в ЦОВ-ЕДДС нет свободного оператора службы «112», вызов переводится на оператора службы «112» ЦОВ-АЦ, а при занятости операторов службы «112» ЦОВ-АЦ вызов переводится на оператора операторов службы «112» РЦОВ. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов.

1. Оператор службы «112» при поступлении вызова обязан:

- 1) ответить на вызов в течение 8 секунд;
- 2) представиться заявителю, назвав индивидуальный номер оператора и выяснить повод обращения;
- 3) опросить заявителя, при этом определив:
  - причину поступившего вызова (наличие экстренной ситуации);
  - повторность вызова и вероятность дублирования УКИО;
  - необходимость подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ЕДДС);
  - необходимость оказания консультации;
  - необходимость оказания психологической помощи;
  - необходимость подключения оператора-переводчика;
  - необходимость предоставления информации заявителю;
- 4) осуществить анализ поступившей информации и классифицировать тип УКИО;
- 5) зарегистрировать обращение;
- 6) назначить участников Системы-112 в течение 75 секунд с момента начала опроса заявителя;

При необходимости экстренного реагирования оператор службы «112» в ходе первичного заполнения УКИО, руководствуясь соглашениями, предусмотренными настоящим Положением, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС ЭОС и перенаправляет вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

При перенаправлении вызова в ДДС ЭОС оператор службы «112» одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС ЭОС УКИО, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор

службы «112» дожидается ответа диспетчера ДДС ЭОС, подтверждения получения заполненной УКИО и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС ЭОС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора службы «112», то после получения подтверждений оператор службы «112» отключается от абонента.

При внезапном прерывании вызова оператор службы «112» осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор службы «112» действует исходя из уже полученной информации.

При самостоятельном завершении вызова оператор службы «112» определяет перечень ДДС ЭОС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС ЭОС в УКИО и направляет ее адресатам.

После отправки УКИО в ДДС ЭОС оператор службы «112» контролирует подтверждение получения УКИО и, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

Все УКИО по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЦОВ-ЕДДС данного муниципального образования.

Диспетчер ЦОВ-ЕДДС подтверждает получение УКИО. При привлечении нескольких ДДС ЭОС диспетчер ЦОВ-ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию.

При получении любой УКИО диспетчер ЦОВ-ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия УКИО диспетчерами ДДС ЭОС, анализирует данные по результатам реагирования и, при необходимости, вносит записи в специфичную часть УКИО, касающуюся ЦОВ-ЕДДС.

После завершения реагирования всеми участвующими ДДС ЭОС диспетчер ЦОВ-АЦ (РЦОВ) или ЦОВ-ЕДДС закрывает УКИО.

Диспетчер ДДС ЭОС после получения УКИО организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС ЭОС вносит в УКИО. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС ставит в УКИО соответствующую отметку.

При передаче от оператора службы «112» информации о ЧС диспетчерский персонал ЦОВ-ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть УКИО и завершает вызов.

УКИО хранится в базе данных Системы-112 и доступна всем ДДС ЭОС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС ЭОС имеет возможность корректировки своей специфической части УКИО.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможностью обратного вызова (предпринимается от 3 попыток обратного вызова), оператор службы «112» выясняет нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу (при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию).

При отсутствии внешних признаков происшествия оператор службы «112» направляет УКИО диспетчеру ЦОВ-ЕДДС. Диспетчер ЦОВ-ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение 2  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Алгоритм действий операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении сообщения о происшествии или чрезвычайных ситуаций в случаях отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии**

При поступлении вызова или SMS-сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор службы «112» осуществляет попытку общения с абонентом посредством SMS-сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

– «нужна ли помощь?» (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, УКИО закрывается;

– «имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения?» В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по настоящему алгоритму.

– абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим;

«совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства?» В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу; при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

– методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;

– методом последовательных вопросов выясняется, тип происшествия, характерный для данной службы;

– абонент информируется о начале реагирования.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможностью обратного вызова (предпринимается от 3 попыток обратного вызова), оператор службы «112»

выясняет нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу (при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию).

При отсутствии внешних признаков происшествия оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) направляет УКИО диспетчеру ЦОВ-ЕДДС. Диспетчер ЦОВ-ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор службы «112» говорит и слушает, абонент только слушает) оператор службы «112» осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (1 щелчок – «да», 2 щелчка – «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.

УТВЕРЖДЕН  
приложение № 3  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень сведений, регистрируемых в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при обработке вызова**

1. Поступающая информация о вызове (сообщении о происшествии), а также действия операторов службы «112» регистрируются автоматически средствами специализированного программного обеспечения Системы-112.
2. Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112, состоит из:
  - 1) Данные о поступлении вызова (сообщения о происшествии) от заявителя:
    - а) дата и время поступления вызова;
    - б) номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
    - в) данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
    - г) дата и время завершения вызова.
  - 2) Информация о действиях оператора службы «112»:
    - а) Ф.И.О. оператора службы «112», на которого поступил вызов (сообщение о происшествии);
    - б) дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
    - в) действия по опросу заявителя и классификации типа УКИО;
    - г) действия по передаче УКИО (передача сообщения о происшествии);
    - д) действия по подключению диспетчера ДДС ЭОС к поступившему вызову.
  - 3) Информация о происшествии, полученная оператором службы «112» на основе опроса заявителя:
    - а) повод обращения;
    - б) тип происшествия (в том числе от сигнальных систем и от государственной информационной системы «ЭРАГЛОНАСС»);
    - г) идентификатор УКИО;
    - д) обстоятельства происшествия;
    - е) данные о месте происшествия;
    - ж) данные о времени происшествия;
    - з) данные о заявителе (Ф.И.О., адрес местоположения);
    - и) данные об угрозе жизни и здоровью людей;
    - к) данные о транспортных средствах, участвующих в происшествии (государственный номер, марка и цвет автомобиля);
    - л) первичные данные о пострадавших (их состоянии);
    - м) определение признаков ЧС.

4) Информация о действиях диспетчера ДДС, ЕДДС и ЦУКС:

а) персональный идентификатор диспетчера ДДС, ЕДДС и ЦУКС, открывшего УКИО;

б) дата и время ответа на вызов/подключение к разговору с заявителем;

в) дата и время открытия (подтверждение получения) УКИО;

г) действия по опросу заявителя и классификации типа УКИО;

д) действия по заполнению УКИО (общей и специфической частей).

5) Информация о реагировании на происшествие (вводимая диспетчером ДДС):

а) действия/бездействия по организации реагирования на происшествие;

б) время начала реагирования;

в) статус сил и средств, реагирующих на происшествие;

г) уточнённые данные о пострадавших;

д) уточнённые данные о материальном ущербе;

е) данные о необходимости привлечения дополнительных ДДС ЭОС;

ж) данные о ходе реагирования на происшествие;

з) данные о завершении реагирования на происшествие.

б) информация о телефонных переговорах:

а) телефонные переговоры между заявителем и персоналом Системы-112;

б) телефонные переговоры дежурного персонала Системы-112 с заявителем при необходимости обратного вызова;

в) телефонные переговоры между дежурным персоналом Системы-112.

Перечисленные выше данные фиксируются в УКИО и сохраняются в базе данных Системы-112.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 4  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

### **Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб**

1. 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 техническим оператором Системы-112 и диспетчерскими (экстренными оперативными) службами, оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с Системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2. Решение об организации реагирования на вызов диспетчер ДДС ЭОС принимает на основании оценки достоверности полученных данных, требований руководящих документов и должностной инструкции. В качестве сил и средств участника Системы-112 используются собственные силы и средства, а также силы и средства сторонних организаций, взаимодействующих с участником Системы-112. Диспетчер ДДС ЭОС при назначении сил и средств обязан своевременно указать в СПО «ИСТОК-СМ» (по каждой единице реагирования отдельно):

1) время уведомления сил и средств (фиксируется автоматически при назначении сил и средств в УКИО);

2) время отправки сил и средств (фиксируется после отправки сил и средств для реагирования на происшествие);

3) время прибытия сил и средств (фиксируется в момент прибытия сил и средств на место происшествия).

4) время завершения реагирования (фиксируется после получения доклада с места происшествия об окончании реагирования);

5) время отмены реагирования (фиксируется после получения информации об отмене реагирования сил и средств на происшествие).

При отсутствии необходимости реагирования на вызов диспетчер ДДС ЭОС обязан указать в общей части УКИО причину отказа в реагировании и завершить ВЫЗОВ.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение 5  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

### **Порядок обработки анонимных сообщений по единому номеру «112»**

1. При обращении заявителя по единому номеру «112» вызов поступает оператору службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора оператора службы «112» с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов.

2. Оператор службы «112» при поступлении вызова обязан:

- 1) ответить на вызов в течение 8 секунд;
- 2) представиться заявителю, назвав индивидуальный номер оператора и выяснить повод обращения;
- 3) опросить заявителя, при этом определив:
  - причину поступившего вызова (наличие экстренной ситуации);
  - повторность вызова и вероятность дублирования УКИО;
  - необходимость подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ЕДДС);
  - необходимость оказания консультации;
  - необходимость оказания психологической помощи;
  - необходимость подключения оператора-переводчика;
  - необходимость предоставления информации заявителю;
- 4) осуществить анализ поступившей информации и классифицировать тип УКИО;
- 5) зарегистрировать обращение;
- 6) назначить участников Системы-112 в течение 75 секунд с момента начала опроса заявителя;
- 7) в случае прерывания вызова осуществить обратный вызов заявителю в течение 10 секунд с момента прерывания соединения;
- 8) при поступлении SMS-сообщения осуществить не менее трех попыток вызова заявителю, представиться и выяснить повод обращения и далее действовать, начиная с подпункта 3 пункта 2 настоящего порядка.

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

УТВЕРЖДЕН

Приложение № 6

к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области

от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок обработки в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии**

1. При обращении заявителя по единому номеру «112» вызов поступает оператору службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора оператора службы «112» с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов.

2. Оператор службы «112» при поступлении вызова обязан:

- 1) ответить на вызов в течение 8 секунд;
- 2) представиться заявителю, назвав индивидуальный номер оператора и выяснить повод обращения;
- 3) опросить заявителя, при этом определив:
  - причину поступившего вызова (наличие экстренной ситуации);
  - повторность вызова и вероятность дублирования УКИО;
  - необходимость подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ЕДДС);
  - необходимость оказания консультации;
  - необходимость оказания психологической помощи;
  - необходимость подключения оператора-переводчика;
  - необходимость предоставления информации заявителю;
- 4) осуществить анализ поступившей информации и классифицировать тип УКИО;
- 5) зарегистрировать обращение;
- 6) назначить участников Системы-112 в течение 75 секунд с момента начала опроса заявителя;
- 7) в случае прерывания вызова осуществить обратный вызов заявителю в течение 10 секунд с момента прерывания соединения;
- 8) при поступлении SMS-сообщения осуществить не менее трех попыток вызова заявителю, представиться и выяснить повод обращения и далее действовать, начиная с подпункта 3 пункта 2 настоящего порядка.

3. При получении минимального набора сведений о происшествии, достаточных для классификации происшествия и определения необходимых ЭОС, данные направляются для принятия решения о необходимости реагирования в заинтересованные службы, а если сведений недостаточно и/или они неинформативны, то данная информация подлежит дальнейшей обработке.

4. При поступлении вызовов, не содержащих минимального набора сведений о происшествии и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает), оператор службы «112» осуществляет попытку общения с абонентом посредством SMS-сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

– «нужна ли помощь?» (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная УКИО закрывается;

– «имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения?» В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по настоящему алгоритму.

– абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим;

«совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства?» В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу; при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

– методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;

– методом последовательных вопросов выясняется, тип происшествия, характерный для данной службы;

– абонент информируется о начале реагирования.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможностью обратного вызова (предпринимается от 3 попыток обратного вызова), оператор службы «112» выясняет нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу (при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию).

При отсутствии внешних признаков происшествия оператор службы «112» направляет УКИО диспетчеру ЦОВ-ЕДДС. Диспетчер ЦОВ-ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

5. При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор службы «112» говорит и слушает, абонент только слушает) оператор службы «112» осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (1 щелчок – «да», 2 щелчка – «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 7  
к приказу Министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Алгоритм работы операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при нештатном режиме**

1. При нештатном режиме работы, вызванным внезапным отказом оборудования, долгосрочном отсутствии электроэнергии и других обстоятельствах, вследствие которых работоспособность единого номера «112» в муниципальном образовании становится невозможной, вызовы автоматически маршрутизируются в ЦОВ-АЦ и РЦОВ в соответствии со схемами маршрутизации Системного и Технического проектов. Оператор службы «112» муниципального образования, в котором произошла аварийная ситуация, информирует ведущего инженера службы «112» по сотовой связи или связи общего пользования об известных неисправностях, а также о сложившейся ситуации старшего оператора службы «112» ЦОВ-АЦ.

1.1. Старший оператор дежурной смены службы «112» ЦОВ-АЦ:

1) доводит информацию операторам ЦОВ-АЦ и РЦОВ о возможности поступления вызовов с аварийных районов без пометки об авто переводе;

2) информирует ведущего инженера службы «112» о выявленной проблеме;

3) в текущей деятельности по приему вызовов совместно с операторами службы «112» дежурной смены при поступлении всех входящих вызовов уточняет у заявителя район его нахождения и в случае необходимости привлечения ДДС ЭОС передает вызов и УКИО в соответствующую службу того муниципального образования, с территории которого поступил вызов до момента устранения неисправности (аварийной ситуации).

1.2. Ведущий инженер службы «112»:

1) диагностирует причины неисправности и доводит информацию в организации, ответственные за их устранение;

2) сообщает о неисправности (аварийной ситуации) начальнику отдела технического обеспечения службы «112»;

3) производит контроль за устранением неисправности (аварийной ситуации);

4) по завершению аварийно-восстановительных работ и восстановлению работоспособности уведомляет заинтересованные службы и организации.

В таком случае оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) при приеме вызовов и при возможном совпадении адресов уточняет у заявителей район, с которого осуществлен вызов, заполняет УКИО и переводит вызов в ДДС ЭОС того района, с которого поступил вызов. Если аварийная ситуация распространяется на весь район

и ДДС ЭОС также становятся недоступными для получения вызова и УКИО, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) передает вызов и УКИО в ЦУКС. После перевода вызова осуществляет вызовы по сети связи общего пользования, сотовой связи и другим доступным каналам в ДДС ЭОС того муниципального образования, с которого поступил вызов и сообщает данные, необходимые для реагирования.

2. В случае возникновения аварийной ситуации, вызванной внезапным отказом оборудования, долгосрочным отсутствием электроэнергии и других обстоятельствах, вследствие которых прием вызовов по единому номеру «112» в ЦОВ-АЦ становится невозможным, а устранение аварийной ситуации заведомо будет составлять более 1 часа, операторы службы «112» ЦОВ-АЦ действуют по нижеследующему алгоритму:

2.1. Старший оператор дежурной смены службы «112» ЦОВ-АЦ незамедлительно:

- а) сообщает об аварийной ситуации ведущему инженеру службы «112»;
- б) доводит информацию по сотовой связи или телефонной сети общего пользования операторам РЦОВ о невозможности функционирования ЦОВ-АЦ;
- в) организывает передислокацию операторов службы «112» на РЦОВ и включение в работу на резервных местах;
- г) сообщает об аварийной ситуации заместителю начальника ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ» (по информационным технологиям, связи и оповещению).

2.2. Ведущий инженер службы «112» незамедлительно:

- а) выясняет причину возникновения аварийной ситуации, направляет информацию в организации, ответственные за устранение неисправности, и предпринимает действия по устранению;
- б) сообщает об аварийной ситуации начальнику отдела технического обеспечения службы «112»;

в) в случае, если устранение аварийной ситуации невозможно силами ведущего инженера службы «112» и иных работников учреждения, а также будет занимать более 1 часа, осуществляет передислокацию на РЦОВ.

2.3. Начальник отдела технического обеспечения службы «112» осуществляет контроль устранения аварийной ситуации.

2.4. Начальник группы транспортного обеспечения осуществляет направление транспорта для передислокации сотрудников службы «112» на РЦОВ водителем, включенным в состав оперативной группы:

- а) в рабочее время в течение 30 минут с момента получения информации от старшего оператора дежурной смены службы «112»;
- б) в течение 1 часа в нерабочее время и праздничные дни.

2.5. После устранения аварийной ситуации сотрудники службы «112» возвращаются к работе на ЦОВ-АЦ.

УТВЕРЖДЕН

Приложение № 8

к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности

Амурской области

от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок обработки повторного вызова операторским персоналом  
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому  
номеру «112» Амурской области**

1. При обращении заявителя по единому номеру «112» вызов поступает оператору службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора оператора службы «112» с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов.

2. Оператор службы «112» при поступлении вызова обязан:

1) ответить на вызов в течение 8 секунд;

2) представиться заявителю, назвав индивидуальный номер оператора и выяснить повод обращения;

3) опросить заявителя, при этом определив:

– причину поступившего вызова (наличие экстренной ситуации);

– повторность вызова и вероятность дублирования УКИО;

– необходимость подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ЕДДС);

– необходимость оказания консультации;

– необходимость оказания психологической помощи;

– необходимость подключения оператора-переводчика;

– необходимость предоставления информации заявителю;

4) осуществить анализ поступившей информации и классифицировать тип УКИО;

В случае подтверждения повторности вызова оператор службы «112» информирует заявителя о действиях, совершенных по обработке ранее полученного вызова (передача УКИО в заинтересованные ДДС ЭОС, времени начала реагирования ДДС ЭОС), привязывает новую УКИО к той, которая сформирована при первом вызове и была направлена в ДДС ЭОС для реагирования. В случае необходимости оказывает консультацию в соответствии с типом происшествия и завершает вызов.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 9  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень сведений об организации экстренного реагирования,  
сообщаемых диспетчерским персоналом системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области  
заявителю по запросу**

1. При запросе предоставления информации позвонившему оператор службы «112» обязан сообщить:

- 1) консультативную информацию по вопросам безопасности жизнедеятельности;
- 2) информацию о реагировании ДДС ЭОС на происшествие;
- 3) информацию об отключениях в сфере ЖКХ, при наличии;
- 4) информацию о плановых проверках системы РАСЦО, при наличии;
- 5) телефонные номера справочных служб при поступлении вызова справочного характера;

6) свой индивидуальный номер при запросе повторно представиться заявителю.

2. При обращении заявителя на номер «112» для предоставления ему сведений о ходе или результатах реагирования на ранее осуществлённый звонок (обращение), оператор службы «112», 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.

3. При приёме и обработке вызова по запросу заявителя сообщить фамилию принимающего вызов специалиста, оператор службы «112» имеет право не сообщать, если иное не предусмотрено руководящими документами по работе 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).

4. 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.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 10  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба**

Оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112» по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба осуществляется оператором службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, диспетчерским или операторским составом дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС), к компетенции которой относится поступивший вызов (обращение). В случае, если оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС не обладает достаточной информацией для консультации, действует в следующем порядке:

– определяет службы, к которой необходимо переадресовать поступивший на номер «112» вызов;

– приняв поступивший вызов (обращение), оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС вносит необходимую информацию в УКИО и параллельно осуществляет её анализ с целью идентификации службы, кому необходимо перенаправить вызов (УКИО);

– при передаче вызова (голосового сообщения), оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС убеждается в соединении заявителя с необходимой службой, извещает диспетчера задействованной ДДС о переводе вызова (голосового сообщения) и остаётся на линии до момента убеждения, что вызов переведён по компетенции ДДС. В случае некомпетентности задействованной ДДС по обращению, оператор просит заявителя оставаться на линии, согласовывает дальнейший перевод заявителя с начальником дежурной смены (старшим должностным лицом смены) и перенаправляет вызов на согласованную ДДС;

– если обращение заявителя не относится к деятельности ни одной из имеющихся в списке ДДС ЭОС, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС рекомендует заявителю обратиться со своим вопросом в письменном виде в администрацию муниципального образования, на территории которого принимался вызов по номеру «112»;

– в случае невозможности перевести вызов (голосовое сообщение) заявителя на выбранную ДДС, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС регистрирует УКИО в Системе-112, информирует заявителя о том, что его

обращение будет направлено в Системе-112 соответствующей ДДС, что бы он ожидал соответствующего реагирования и направляет её в выбранную ДДС для оказания информационно-справочной помощи. В УКИО делается пометка о необходимости оказания заявителю такой помощи;

- диспетчер ДДС ЭОС, получив такую УКИО, анализирует принятую информацию, идентифицирует её как относящуюся к компетенции деятельности службы, осуществляет обратный дозвон заявителю и информирует его по теме обращения. В случае невозможности дозвониться до заявителя (после 3-х попыток), диспетчер ДДС ЭОС кратко вносит ответную обращению информацию УКИО, делает пометку, что не дозвонился до заявителя и завершает реагирование на переданную УКИО;

- оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, переводивший данный вызов на ДДС ЭОС, может завершить реагирование на эту УКИО с учётом того, что при повторном звонке заявителя он может извлечь её из архива и предоставить информацию, оставленную диспетчером ДДС ЭОС;

- при невозможности соединить заявителя ДДС ЭОС для информационно-справочной помощи, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС может оказать консультативную помощь абоненту самостоятельно по телефону. Для этого оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС в открывшейся УКИО открывает блок «Консультации». На основе разговора с заявителем оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС определяет область необходимой консультации, выбирает нужную тему и при выборе нужного вопроса.

После получения заявителем необходимой информации по обращению, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС завершает реагирование на зарегистрированную УКИО под видом происшествия «Консультация».

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 11  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

### **Порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»**

1. Психологическая поддержка лицам, обратившимся по единому номеру «112», оказывается специалистом-психологом службы «112», присутствующим в каждой смене ЦОВ-АЦ.

2. При поступлении вызова и опросе абонента, совершившего вызов по единому номеру «112», с повышенной эмоциональной возбужденности или несвязанной речи, а также при непосредственной просьбе обратившегося оказать психологическую помощь, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС действует в следующем порядке:

– проводит опрос абонента, заполняет общую часть УКИО, уточняет контактные данные абонента, в том числе Ф.И.О. и контактный телефон;

– уточняет необходимость вызова ЭОС;

– выявляет необходимость оказания психологической помощи;

– при положительном ответе классифицирует сообщение о происшествии под видом происшествия «Консультация», типом происшествия «Психологическая помощь», делает отметку в УКИО «необходима психологическая помощь» и производит переадресацию вызова на специалиста-психолога службы «112», выбрав в списке служб взаимодействия службу ЦОВ-АЦ г. Благовещенск и далее в раскрывшемся списке «специалист психолог».

3. Специалист-психолог службы «112»:

– осуществляет разговор с абонентом, при этом определяет необходимость вызова ЭОС. В случае принятия положительного решения, направляет УКИО в заинтересованную ДДС ЭОС соответствующего муниципального образования и продолжает разговор;

– оказывает психологическую помощь (консультацию) абоненту;

– по окончании разговора доводит необходимую информацию ДДС ЭОС и закрывает УКИО.

Если разговор занимает более часа и вызов прерывается, совершает повторный звонок абоненту.

4. В случае необходимости привлечения дополнительного специалиста психологической поддержки, вызов переводится на специалиста Государственного автономного учреждения Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта», в соответствии с Соглашением о сотрудничестве и взаимодействии, заключенным между Государственным автономным учреждением Амурской области «Благовещенский комплексный центр

социального обслуживания населения «Доброта» и Государственным казенным учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области» от 01.02.2018.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 12  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

## **Порядок взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

Порядок взаимодействия сил и средств Системы-112 определяется соглашениями и регламентами информационного взаимодействия между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС ЭОС Амурской области в рамках Системы-112, заключенных с каждой ДДС ЭОС, участвующей в информационном обмене.

1. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) противопожарной службой осуществляется в установленном порядке в соответствии с Методическими рекомендациями по действиям подразделений федеральной противопожарной службы при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ от № 156 «Об утверждении порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны». При этом обработка вызова должна быть завершена за возможно короткое время и не задерживать выезд и следование к месту пожара.

При поступлении информации о пожаре (задымлении, запахе горения и т.д.) оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС должен:

1.1. Максимально быстро уточнить:

а) адрес пожара (муниципальный район, населенный пункт, улица, дом, квартира), при отсутствии точного адреса уточнить общепонятные ориентиры (рядом..., не доезжая села..., вдоль лесополосы..., у остановки..., и т.п.);

б) что горит (частный дом, квартира в многоквартирном доме с указанием этажности, постройки, сухая трава, лесная подстилка, мусор и т.д.);

в) телефон заявителя (из номера телефона, определившегося в УКИО, 3 - 4 последние цифры, при несовпадении внести уточненный номер телефона вручную).

1.2. Незамедлительно соединить заявителя с ДДС пожарной охраны соответствующего муниципального образования. В ожидании соединения продолжить опрос заявителя, при ответе ДДС пожарной охраны оставаться на линии и вносить уточненные данные в УКИО.

1.3. При невозможности соединения заявителя с ДДС пожарной охраны соответствующего муниципального образования, соединить его на центральном пункте пожарной связи Амурской области (ЦППС Амурской области).

Последующая обработка вызова осуществляется дежурным диспетчером противопожарной службы и включает в себя:

- прием от заявителя (или от оператора ЦОВ-АЦ) и фиксирование информации;

- оценку полученной информации и принятие решения о направлении к месту происшествия сил и средств, предусмотренных расписанием выезда (планом привлечения сил и средств);

- подачу сигнала «ТРЕВОГА»;

- подготовку и вручение (передачу) должностному лицу, возглавляющему караул или дежурную смену пожарной части (далее – начальник караула), путевки о выезде на пожар, а также, при наличии, оперативных планов (карточек) пожаротушения;

- обеспечение должностных лиц имеющейся информацией об объекте вызова (пожара).

При уточнении (приеме) информации от заявителя о пожаре дежурный диспетчер пожарной охраны должен по возможности полно установить:

- адрес объекта вызова или иные сведения об его местонахождении;

- адрес пожара или иные сведения о месте пожара;

- наличие и характер опасности жизни и здоровью людей;

- особенности объекта;

- фамилию, имя, отчество и номер телефона заявителя;

- иные сведения, влияющие на выполнение боевой задачи подразделения.

Подача сигнала «ТРЕВОГА» осуществляется сразу после установления адреса или иных сведений о месте пожара и принятия решения о выезде.

При наличии технической возможности дополнительная (уточненная) информация о пожаре по имеющимся каналам радиосвязи должна незамедлительно передаваться дежурным диспетчером начальнику караула, в том числе и во время следования к месту вызова (пожара).

Руководитель тушения пожара, прибыв на место происшествия и произведя разведку, по ведомственным средствам связи докладывает уточненную информацию, которую диспетчер ДДС пожарной охраны вводит в Систему-112. Информация о необходимости привлечения дополнительных сил и средств также поступает в Систему-112 через дежурного диспетчера ДДС пожарной охраны после высылки необходимых сил и средств.

2. Особенности информационного взаимодействия с дежурным полиции.

Прием сообщений о происшествиях в МВД России осуществляется в соответствии с требованиями Приказа МВД России от 29 августа 2014 года № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях».

Сообщения о происшествиях в зависимости от его содержания и формы поступления подразделяются:

- сообщения о преступлении;

- сообщения о правонарушении;

- сообщения о происшествии;

- сообщения информационного и справочного характера.

При поступлении информации о происшествии оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС должен:

### 2.1. Максимально быстро уточнить:

а) адрес происшествия (муниципальный район, населенный пункт, улица, дом, квартира), при отсутствии точного адреса уточнить общепонятные ориентиры (рядом..., не доезжая села..., вдоль лесополосы..., у остановки..., и т.п.);

б) что происходит;

в) телефон заявителя (из номера телефона, определившегося в УКИО, 3 - 4 последние цифры, при несовпадении внести уточненный номер телефона вручную);

г) данные заявителя (адрес прописки, дату рождения).

2.2. Незамедлительно соединить заявителя с дежурной частью полиции соответствующего муниципального образования. В ожидании соединения продолжить опрос заявителя, при ответе дежурной частью полиции оставаться на линии и вносить уточненные данные в УКИО.

2.3. В случае отсутствия ответа со стороны ДДС полиции в течение 20 секунд, отправить УКИО с помощью опции «Уведомить службу».

Последующая обработка вызова осуществляется дежурным полиции и включает в себя:

- прием от заявителя (или от оператора ЦОВ-АЦ) и фиксирование информации; в ходе опроса позвонившего лица выясняются и вводятся в Систему-112 данные (информация) о времени, месте и обстоятельствах происшествия (преступления), приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о происшествии (преступлении);

- оценку полученной информации и принятие решения о направлении к месту происшествия сил и средств;

- внесение данных о реагировании в примечание УКИО.

### 3. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС ГИБДД.

При поступлении информации о происшествии оператор Системы-112 (дежурный ЕДДС) должен:

#### 3.1. Максимально быстро уточнить:

а) адрес происшествия (муниципальный район, населенный пункт, улица, дом, квартира), при отсутствии точного адреса уточнить общепонятные ориентиры (рядом..., не доезжая села..., вдоль лесополосы..., у остановки..., и т.п.);

б) что происходит, наличие пострадавших;

в) в случае наличия пострадавших передать информацию в ДДС скорой медицинской помощи, а потом вернуться к дальнейшему опросу;

г) марку, цвет и государственные номера автомобилей, участвующих в происшествии;

д) телефон заявителя (из номера телефона, определившегося в УКИО, 3 - 4 последние цифры, при несовпадении внести уточненный номер телефона вручную);

е) данные заявителя (Ф.И.О., контактный телефон).

3.2. Незамедлительно соединить заявителя на дежурную часть полиции. В ожидании соединения продолжить опрос заявителя, при ответе дежурного полиции оставаться на линии и вносить уточненные данные в УКИО.

3.3. В случае отсутствия ответа со стороны дежурного полиции в течение 20 секунд, отправить УКИО с помощью опции «Уведомить службу».

Последующая обработка вызова осуществляется дежурным полиции и включает в себя:

- прием от заявителя (или от оператора ЦОВ-АЦ) и фиксирование информации;
- оценку полученной информации и принятие решения о направлении к месту происшествия сил и средств;
- внесение данных о реагировании в примечание УКИО.

Подразделения ГИБДД передают в дежурные части ОВД информацию о ДТП с пострадавшими (вне зависимости от степени тяжести причиненного здоровью).

4. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС скорой медицинской помощи.

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) службой скорой медицинской помощи осуществляется в установленном порядке в соответствии со Статистическим инструментарием станций (отделений), больниц скорой медицинской помощи, утвержденным Приказом Минздравсоцразвития России от 2 декабря 2009 года № 942.

Прием и обработка сообщений о происшествиях, требующих оказания медицинской помощи, осуществляется только персоналом станций/подстанций скорой медицинской помощи.

При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос позвонившего лица проводит дежурный персонал станции/отделения скорой медицинской помощи, при этом оператор Системы-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица (муниципальное образование, адрес и телефон заявителя) и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера (дежурного фельдшера/медицинскую сестру по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи) станции/отделения скорой медицинской помощи.

5. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС аварийной службы газовой сети.

Прием аварийной заявки и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) аварийной службой газовой сети осуществляется следующим образом.

При поступлении информации о происшествии, относящемся к зоне ответственности газовой службы, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС должен:

- 5.1. Максимально быстро уточнить:
- а) адрес происшествия (муниципальный район, населенный пункт, улица, дом, квартира);
  - б) что происходит, внести эти данные в УКИО в графу «Дополнительная информация»;
  - в) телефон заявителя (из номера телефона, определившегося в УКИО, 3 - 4 последние цифры, при несовпадении внести уточненный номер телефона вручную).

5.2. Соединить абонента ДДС аварийной службы газовой сети «Служба 04 г. Благовещенск».

В ожидании соединения продолжить опрос заявителя, при ответе диспетчера аварийной службы газовой сети уточнить, получил ли он УКИО, далее оставаться на линии и вносить уточненные данные в УКИО.

Информацию о принятии заявки внести в примечания.

6. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС аварийной службы ресурсоснабжающей организации (организации, оказывающей техническое обслуживание многоквартирных жилых домов).

Прием аварийной заявки и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) аварийной службой ресурсоснабжающей организации осуществляется следующим образом.

При поступлении информации о происшествии, относящемся к зоне ответственности жилищно-коммунального хозяйства, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС должен:

6.1. Максимально быстро уточнить:

а) адрес происшествия (муниципальный район, населенный пункт, улица, дом, квартира);

б) что происходит, уточнить характер нарушения;

в) время возникновения нарушения;

г) контактные данные заявителя.

6.2. Передать заявку в ДДС ресурсоснабжающей организации, при этом в максимально короткие сроки уточнить:

- зону распространения технологического нарушения с перечнем домов и объектов социально-культурного назначения, попавших в зону нарушения;

- время начала технологического нарушения и предполагаемое время его устранения;

- фамилию, имя, отчество, должность и телефон ответственного руководителя устранения технологического нарушения.

6.3. После передачи заявки в ДДС ресурсоснабжающей организации осуществлять контроль за ходом выполнения ремонтно-восстановительных работ и соблюдением сроков их завершения.

Дежурный диспетчер несет ответственность:

- за своевременность принятия необходимых экстренных мер по защите населения и спасению людей, материальных и культурных ценностей;

- своевременное доведение сведений о нарушениях в работе жилищно-коммунального хозяйства;

- своевременное оповещение персонала ЕДДС районов (городских округов), в компетенцию которых входит реагирование на принятое сообщение о технологическом нарушении, для принятия ими мер по ликвидации технологического нарушения и выполнения аварийно-восстановительных работ.

В случае выявления факта несвоевременного представления информации о возникновении технологического нарушения ресурсоснабжающей организацией указанные сведения будут переданы в контрольно-надзорные органы для принятия мер административного воздействия.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 13  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень информационных систем (ресурсов) различных уровней и принадлежности, с которыми обеспечивается информационное взаимодействие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

Система-112 Амурской области обеспечивает информационное взаимодействие со следующими информационными системами:

1. Государственная автоматизированная система «ЭРА-ГЛОНАС».
2. Многоуровневая навигационно-информационная система мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС.
3. Сервис обеспечения деятельности дежурных частей ИСОД МВД России.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 14  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

Вызовы, поступающие по единому номеру «112» на территории Амурской области, маршрутизируются в соответствии с Системным проектом телекоммуникационной подсистем системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» для Амурской области и Техническим проектом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Амурской области в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

В случаях, если ЦОВ-ЕДДС по техническим или иным причинам не может принять вызов, по истечению 8 секунд он автоматически переводится оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

Оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) видит информацию об автоматическом переводе принимает вызов и инициирует попытку соединения с оператором службы «112» ЦОВ-ЕДДС. В случае успешного перевода оператор службы «112» ЦОВ-ЕДДС производит опрос абонента, заполняет УКИО и передает в территориальную ДДС ЭОС в соответствии с критериями привлечения к реагированию ДДС ЭОС. Оператор службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) в случае подтверждения приема вызова оператором службы «112» ЦОВ-ЕДДС завершает вызов.

В случае если соединение с оператором службы «112» ЦОВ-ЕДДС не установлено, оператор ЦОВ-АЦ (РЦОВ) производит опрос абонента, заполняет УКИО и передает в ДДС ЭОС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов. А также направляет УКИО на контроль в ЦОВ-ЕДДС соответствующего муниципального образования. Дополнительный контроль за реагированием на поступающие вызовы операторы ЦОВ-АЦ, РЦОВ, и ЦОВ-ЕДДС в таком случае производят по сети общего пользования.

Если вызов по единому номеру «112» поступил в ЦОВ-ЕДДС граничащего муниципального образования, оператор службы «112» производит опрос абонента, производит попытку соединения с ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого получил информацию об автоматическом переводе или выяснил в ходе опроса абонента, поступил вызов. В случае успешного соединения оператор ЦОВ-ЕДДС, принимающий перевод, производит опрос, заполняет УКИО и передает в территориальную ДДС ЭОС в соответствии с критериями привлечения к

реагированию ДДС ЭОС. Оператор ЦОВ-ЕДДС передающий вызов завершает вызов.

В случае если соединение с оператором службы «112» в передаваемый ЦОВ-ЕДДС не установлено, оператор ЦОВ-ЕДДС передающий вызов производит опрос абонента, заполняет УКИО и передает в ДДС ЭОС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов. А также направляет УКИО на контроль в ЦОВ-ЕДДС соответствующего муниципального образования.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 15  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации**

При поступлении вызовов с территории другого субъекта Российской Федерации, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС обязан обработать вызовы в порядке, установленном настоящим Положением и передать в тот субъект, с территории которого поступил вызов, по сети связи общего пользования, а для граничащих субъектов оператору службы «112» по интеграционному модулю. Порядок передачи вызова в граничащий субъект Российской Федерации описан в Приложении 16.

В случаях если соединение по сети связи общего пользования с требуемым субъектом Российской Федерации неудачно, оператор службы «112» производит опрос абонента, заполняет УКИО и передает информацию в ЦУКС.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 16  
к приказу Министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок взаимодействия с системами-112 субъектов Российской Федерации, с которыми интегрирована система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

При поступлении вызовов с территории граничащего субъекта Российской Федерации, оператор службы «112» ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС обязан обработать вызовы в порядке, установленном настоящим Положением и передать в граничащий субъект в соответствии с соглашением об информационном взаимодействии между системами-112 субъектов Российской Федерации. Соглашения об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» заключены с граничащими с территорией Амурской области регионами, а именно: Хабаровский край, Еврейская автономная область, Республика Саха (Якутия) и Забайкальский край. При отсутствии межсубъектного взаимодействия оператор службы «112» обязан:

- 1) опросить заявителя определив:
  - повод обращения;
  - место происшествия;
  - уточнить Ф.И.О. заявителя;
  - уточнить контактный телефон заявителя;
- 2) классифицировать тип УКИО и зарегистрировать вызов в Системе-112;
- 3) перевести вызов в Систему-112 граничащего субъекта Российской Федерации, с территории которого поступил вызов;
- 4) при невозможности перевести вызов в Систему-112 граничащего субъекта Российской Федерации, произвести опрос абонента, заполнить УКИО и завершить разговор с заявителем с последующей передачей информации о происшествии по телефону сети связи общего пользования в Систему-112 того субъекта Российской Федерации, с территории которого поступил вызов. При недоступности Системы-112 субъекта Российской Федерации оператор службы «112» передает информацию о происшествии в ЦУКС.
- 5) указать в УКИО Ф.И.О. (номер) должностного лица, принявшего вызов;
- 6) после внесения вышеуказанной информации, закрыть УКИО.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 17  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера)**

Все вызовы, поступающие по единому номеру «112» на территории Амурской области, подлежат регистрации и хранению в соответствии с настоящим Положением. Хранение информации о всех входящих и исходящих вызовах по единому номеру «112» осуществляется с помощью технологического оборудования Системы-112 и доступом к этой информации не менее 3 лет.

Доступ к данной информации осуществляется с помощью модулей СПО «ИСТОК-СМ».

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 18  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов**

Отчеты о поступивших вызовах по единому номеру «112» формируются техническими средствами Системы-112 Амурской области с помощью модулей СПО «ИСТОК-СМ» в соответствии с Методическими рекомендациями МЧС России.

1. Участник Системы-112 формирует запрос о предоставлении отчета по поступившим вызовам в заинтересованную службу и направляет в адрес ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»;

2. Начальник ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ» рассматривает обращение и назначает исполнителя;

3. Исполнитель формирует с помощью модулей СПО «ИСТОК-СМ» истребуемый отчет и направляет в адрес запрашивающего органа.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 19  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок доступа к информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или чрезвычайных ситуациях природного или техногенного характера, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов и соответствующим отчетам**

Информация о поступивших вызовах по единому номеру «112» формируется техническими средствами Системы-112 и хранится в системе хранения данных с отказоустойчивым кластером. Доступ к этой информации осуществляется помощью модулей СПО «ИСТОК-СМ». Формируется силами инженерно-технического персонала Системы-112 по запросам государственных органов, осуществляющих деятельность в сферах правопорядка следующим образом.

1. Правоохранительный орган в рамках проводимых мероприятий направляет запрос о предоставлении информации о вызове, поступившем по единому номеру «112», в адрес ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»;

2. Начальник учреждения назначает исполнителя.

3. Инженер службы «112» в соответствии с резолюцией руководителя в случае наличия зарегистрированной информации в Системе-112 предоставляет соответствующую информацию исполнителю.

4. Исполнитель подготавливает ответ и предоставляет информацию в правоохранительный орган, запрашивающий информацию, следующим из способов:

а) уведомляет исполнителя правоохранительного органа о готовности предоставить информацию и выдает нарочно при непосредственном посещении учреждения с регистраций в журнале выдачи информации;

б) при невозможности исполнителя правоохранительного органа физически явиться в учреждение для получения запрашиваемой информации, направляет на указанный в запросе адрес электронной почты защищенным (запароленным) архивом с дальнейшей передачей пароля путем сообщения в голосовом вызове. После передачи архива с данными и пароля вносит соответствующую пометку в журнал выдачи информации.

Минимальный срок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или ЧС; о времени начала, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов составляет 36 месяцев. Хранение зарегистрированной информации осуществляется в системе хранения данных с отказоустойчивым кластером.

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 20  
к приказу Министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок приема и регистрации в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению**

1. Настоящий Порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению при обращении в Систему-112 (далее – Порядок) разработан с целью оптимизации и урегулирования взаимодействия работников Системы-112 с ДДС при приеме и обработке обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению, в случае их обращения на номер ЭОС по единому номеру «112».

2. Настоящий Порядок регулирует особенности приема и обработки экстренных вызовов, поступающих от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению.

3. Система-112 предназначена для оказания помощи всем категориям населения Амурской области, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам, в том числе от инвалидам по слуху и инвалидам по зрению.

4. В Систему-112 лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе инвалиды по слуху и инвалиды по зрению могут обратиться следующими способами: •

осуществить вызов по номеру «112» с любого сотового или стационарного телефона.

отправить SMS-сообщение по номеру «112» с сотового телефона любого оператора мобильной связи.

5. Оператор Системы-112 руководствуется настоящим Порядком в случае, если при поступлении вызова или SMS-сообщения не смотря на то, что заявителем сообщено о том, что он является лицом с ограниченными возможностями здоровья и инвалидом, либо, что в базе данных Системы-112 имеются данные, в том числе от учреждений социальной защиты населения Амурской области, что телефонный номер, с которого пришел вызов или SMS-сообщения, оформлен на лица с ограниченными возможностями здоровья или инвалида.

6. В случае, если при поступлении вызова обратившийся сообщил, что является инвалидом, но при этом он отвечает на поставленные оператором Системы-112 вопросы, оператор Системы-112 осуществляет прием и обработку

вызова в порядке, определенном Алгоритмом действий персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при получении сообщения о происшествии или чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера, определенном министерством лесного хозяйства и пожарной безопасности Амурской области.

Дополнительно оператор Системы-112 уточняет у заявителя, требует ли состояние здоровья позвонившего при оказании ему помощи совершения специальных действий или привлечения дополнительных специалистов.

7. В случае поступления SMS-сообщения в котором заявитель сообщает, что он является инвалидом по слуху и не способен осуществлять речевую коммуникацию, а также в котором отсутствуют сведения о характеристике происшествия, помощи, об оказании которой просит заявитель, оператор Системы-112, осуществляет попытку общения с абонентом посредством SMS-сообщений.

Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

– «нужна ли помощь?» (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная УКИО закрывается;

– «имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения?» В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по настоящему алгоритму.

– абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим;

«совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства?» В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу; при совпадении адресов УКИО привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

– методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;

– методом последовательных вопросов выясняется, тип происшествия, характерный для данной службы;

– абонент информируется о начале реагирования.

8. Оператор Системы-112 при приеме вызова или обращения заполняет общую и при необходимости специфическую часть УКИО Системы-112 с указанием сведений о том, что обратившейся является лицом с ограниченными возможностями здоровья или инвалидом и им даны пожелания о совершении специальных действий или привлечения дополнительных специалистов для оказания ему помощи.

9. Оператор Системы-112 при направлении УКИО в ДДС ЭОС обязательно информирует оператора ДДС о том, что обратившейся является лицом с

ограниченными возможностями здоровья и инвалидом или при реагировании. в том числе экстренном реагировании требуется учет его состояния здоровья.

УТВЕРЖДЕН  
приложение № 21  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России**

Сроки и формы предоставления информации (отчётности) о результатах работы Системы-112 определяют:

на федеральном уровне – федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, ответственные за функционирование и развитие Системы-112;

на региональном уровне – органы исполнительной власти Амурской области, ответственные за функционирование и развитие Системы-112;

на муниципальном уровне – органы местного самоуправления муниципальных образований Амурской области в рамках эксплуатации территориальных сегментов Системы-112.

В случае если отчетная дата выпадает на выходной или праздничный день, информация предоставляется в день, предшествующий выходному или праздничному дню.

Ответственные лица за предоставление информации (отчётности) о работе Системы-112 определяются локальными нормативными актами ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ».

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.

УТВЕРЖДЕН  
приложение № 22  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень соглашений об информационном взаимодействии,  
заключенных в целях сбора и обмена информации в системе обеспечения  
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»  
Амурской области**

- Соглашение о порядке информационного взаимодействия Многоуровневой навигационной-информационной системы мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Амурской области;
- Соглашение об информационном взаимодействии между государственным казённым учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области» и Публичным Акционерным обществом «ВымпелКом»;
- Соглашение об информационном взаимодействии между Публичным акционерным обществом «МегаФон» и государственным казенным учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области»;
- Соглашение об установлении межсетевого взаимодействия между государственным казенным учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области» и Амурским медицинским информационно-аналитический центром ГБУЗ АО «АМИАЦ»;
- Соглашение об информационном взаимодействии между Публичным акционерным обществом «Мобильные ТелеСистемы» и ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»;
- Соглашение об установлении межсетевого взаимодействия между государственным казённым учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области» и закрытым акционерным обществом «Научно-техническая лаборатория «НЭКСТ-ТЕХНИКА»);
- Соглашение об информационном взаимодействии между открытым акционерным обществом «Российские железные дороги» и государственным казенным учреждением Амурской области «Центр обеспечения гражданской защиты и пожарной безопасности Амурской области»;
- Соглашение об информационном взаимодействии между обществом с ограниченной ответственностью «Т2 Мобайл» и государственным казенным



- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-03 г. Тында в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС г. Райчихинск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 г. Райчихинск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ГБАЗ АО «Райчихинская ГБ» г. Райчихинск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС г. Шимановск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 г. Шимановск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-03 г. Шимановск в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС п.г.т. Прогресс в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-01 п.г.т. Прогресс в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 п.г.т. Прогресс в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-03 п.г.т. Прогресс в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС ЗАТО Циолковский в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 ЗАТО Циолковский в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 ЗАТО Циолковский в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС Архаринского района в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-02 Архаринского района в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ДДС-03 Архаринского района в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС Благовещенского района в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Амурской области в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница» в рамках системы-112;
- Соглашение об информационном взаимодействии между ЦОВ-АЦ Амурской области и ЕДДС Белогорского района в рамках системы-112;





УТВЕРЖДЕН  
приложение № 23  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Порядок действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области при поступлении сигналов от систем передачи тревожных сообщений объектов (территорий) Министерства просвещения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства просвещения Российской Федерации; от систем передачи тревожных сообщений объектов (территорий) Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и подведомственных ему организаций, объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства науки и высшего образования Российской Федерации**

Сигналы от систем передачи тревожных сообщений (далее – тревожные сообщения) поступают в ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС муниципального образования в соответствии с территориальной принадлежностью объекта, на котором установлена данная система, круглосуточно в непрерывном режиме для вызываемых лиц.

Прием тревожных сообщений осуществляется операторами службы «112» ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и дежурными операторами ЦОВ-ЕДДС. При регистрации в Системе-112 фиксируются данные о дате и времени поступления тревожного сообщения, а также данные о местоположения устройства (наименование контролируемого объекта), с которого осуществляется передача тревожного сообщения. Зарегистрированное тревожное сообщение по выделенным каналам связи коммутируется на АРМ оператора ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС соответствующего муниципального образования Амурской области, ответственного за территорию, с которой поступает тревожное сообщение.

При получении тревожного сообщения оператора службы «112» действует в следующем порядке:

- 1) незамедлительно принимает вызов в обработку;
- 2) направляет УКИО ДДС пожарной охраны, ДДС полиции, ДДС скорой медицинской помощи в соответствии с территориальной принадлежностью, а также в ЦУКС и ДДС-Антитеррор;
- 3) производит мониторинг и контроль за ДДС ЭОС о начале реагирования;
- 4) уточняет по контактам, указанным в УКИО, существование террористической угрозы и иных действия, подразумевающих угрозу жизни и здоровью граждан;

5) в случае подтверждения уведомляет руководителя ЦОВ-АЦ и начальника ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ» о происшествии и производит дальнейший контроль за работой ДДС ЭОС;

6) в случае получения информации о тестовом или ложном нажатии, нештатного срабатывания системы передачи тревожного сообщения, вносит в УКИО соответствующую информацию, уведомляет ДДС ЭОС об отсутствии необходимости экстренного реагирования и производит закрытие УКИО.

Основанием для отказа в организации реагирования является обоснование сообщение об отказе, полученное посредством сотовой связи или по сети общего пользования оператором Системы-112 или дежурным оператором ЕДДС от лица, инициировавшего нажатие кнопки, и в дальнейшем переданное дежурному ДДС ЭОС.

Ответственность операторов службы «112» за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области и должностными инструкциями.

Ответственность должностных лиц, назначенных за использование системы тревожной ситуации, определяется законодательством Российской Федерации.

Вся поступающая информация о происшествии, а также все действия персонала регистрируются в Системе-112. Каждому тревожному сообщению, поступившему в Систему-112, в автоматическом режиме присваивается свой порядковый номер.

Диспетчеры ДДС ЭОС в соответствии со своими ведомственными инструкциями, направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении дежурные силы и средства для уточнения данных о происшествии, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествий. Диспетчеры ДДС ЭОС вводят в УКИО уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия по ведомственным линиям связи, а также информацию о ходе, об окончании и основных результатах мероприятий по экстренному реагированию на происшествия (например, «принято к исполнению», «назначен на задание», «отмена вызова», «прибытие на место», «проведение мероприятий», «реагирование завершено», «локализовано», «ликвидировано», «подозреваемый задержан» и пр.).

В случае отсутствия связи с ДДС ЭОС, оператор службы «112» осуществляет подключение диспетчера соответствующей ДДС ЭОС через телефонные линии связи общего пользования (сотовой связи), оператор ДДС ЭОС фиксирует данные о происшествии вручную и сообщает оператору службы «112» сведения о направленных силах и средствах к реагированию.

В процессе реагирования, привлекаемые ДДС ЭОС могут корректировать свою специфическую часть УКИО, вплоть до снятия ее с контроля, о чем автоматически делается запись в соответствующих полях электронной формы.

Взаимодействие операторов службы «112» и диспетчеров ДДС ЭОС осуществляется с использованием средств передачи данных Системы-112, а также интегрированных информационных систем и с использованием сетей связи общего пользования и сотовой связи. При этом на экранах АРМ операторов и диспетчеров информация отображается в реальном масштабе времени (с учетом их полномочий)

независимо от того, кто такую информацию вводит в Систему-112 или корректирует.

Все действия операторов Системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС (в том числе и переговоры) регистрируются в электронных базах данных Системы-112.

Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС.

При поступлении тревожного сообщения в ДДС ЭОС от операторов ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС муниципального образования диспетчер выполняет следующие действия:

а) анализирует полученные сведения о полученном тревожном сообщении, при необходимости уточняет данные для реагирования у оператора службы «112» или оператора ЕДДС;

б) принимает решение об организации реагирования;

в) организывает реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

г) принимает и регистрирует, размещает уточненную информацию о происшествии в УКИО;

д) при необходимости привлечения дополнительных сил и средств диспетчер ДДС ЭОС привлекает к реагированию другие ЭОС, а также имеющиеся территориальные подразделения данной службы и заполняет примечание в УКИО;

е) регистрирует в Системе-112 данные о ходе или завершении реагирования на тревожное сообщение и ликвидации последствий. Введенные в систему данные становятся доступны как операторам службы «112», так и диспетчерам ДДС ЭОС соответствующих муниципальных образований;

ж) при необходимости, диспетчер ДДС ЭОС может запросить у оператора службы «112», который принял и зарегистрировал тревожное сообщение, у других источников, а при наличии возможности – и у позвонившего лица, дополнительные сведения о происшествии и занести их в учетные формы Системы-112 после организации реагирования.

Обработка тревожного сообщения завершается «закрытием» соответствующей учетной записи по происшествию в УКИО диспетчерами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие, только после ликвидации происшествия и согласования с вышестоящим органом управления.

## УТВЕРЖДЕН

## Приложение № 24

к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности

Амурской области

от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Амурской области, центров обработки вызовов единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Амурской области и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб на территории Амурской области с зонами ответственности**

Наименование службы	Адрес подразделения	Зона ответственности
ЦОВ-АЦ	г. Благовещенск, ул. Амурская, д. 160	Городской округ г. Благовещенск, Амурская область
РЦОВ	г. Благовещенск, ул. Амурская, д. 296	Городской округ г. Благовещенск, Амурская область
ЦУКС	г. Благовещенск, ул. Пионерская, д. 47	Городской округ г. Благовещенск, Амурская область
ЦОВ-ЕДДС	г. Благовещенск, ул. Амурская, д. 296	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-01	г. Благовещенск, ул. Театральная, д. 181	Городской округ г. Благовещенск, Благовещенский МО
ДДС-02	г. Благовещенск, ул. Октябрьская, д. 136	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-02	г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, д. 18	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-02	г. Благовещенск, ул. Красноармейская, д. 108	Благовещенский МО
ДДС-02	г. Благовещенск, ул. Театральная, д. 226а	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-02	г. Благовещенск, ул. Загородная, д. 56	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-03	г. Благовещенск, ул. Калинина, д. 82	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-04	г. Благовещенск, ул. Зейская, д. 245/1	Городской округ г. Благовещенск
ДДС-Антитеррор	г. Благовещенск, ул. Пионерская, д. 22	Городской округ г. Благовещенск, Амурская область
ЦОВ-ЕДДС	г. Благовещенск, ул. Зейская, д. 198	Благовещенский МО
ДДС-03	г. Благовещенск, ул. Воронкова, д. 26	Благовещенский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Белогорск, ул. Калининская, д. 57	Городской округ г. Белогорск
ДДС-01	г. Белогорск, ул. Скорикова, д. 7	Городской округ г. Белогорск, Белогорский МО
ДДС-02	г. Белогорск, ул. Кирова, д. 174	Городской округ г. Белогорск, Белогорский МО
ДДС-03	г. Белогорск, ул. Скорикова, д. 4	Городской округ г. Белогорск, Белогорский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Белогорск, ул. Кирова, д. 203А	Белогорский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Зей, мкр. Светлый, д. 19/1	Городской округ г. Зей
ЦОВ-ЕДДС	г. Зей, мкр. Светлый, д. 17/1	Зейский МО
ДДС-01	г. Зей, ул. Магистральная, д. 13	Городской округ г. Зей, Зейский МО
ДДС-02	г. Зей, ул. Мухина, д. 220	Городской округ г. Зей, Зейский МО
ДДС-03	г. Зей, ул. Гоголя, д. 5	Городской округ г. Зей, Зейский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Райчихинск, ул. Победы, д. 3	Городской округ г. Райчихинск
ДДС-01	г. Райчихинск, ул. Милицейская, д. 1	Городской округ г. Райчихинск
ДДС-02	г. Райчихинск, ул. Пионерская, д. 15	Городской округ г. Райчихинск
ДДС-03	г. Райчихинск, ул. Центральная, д. 7	Городской округ г. Райчихинск
ЦОВ-ЕДДС	г. Свободный, ул. Ленина, д. 102	Городской округ г. Свободный, Свободненский МР
ДДС-01	г. Свободный, ул. Ленина, д. 87	Городской округ г. Свободный, Свободненский МР
ДДС-02	г. Свободный, ул. 40 лет Октября, д. 74	Городской округ г. Свободный, Свободненский МР
ДДС-03	г. Свободный, ул. Шатковского, д. 114	Городской округ г. Свободный, Свободненский МР
ЦОВ-ЕДДС	г. Тында, ул. Красная Пресня, д. 57	Городской округ г. Тында
ДДС-01	г. Тында, ул. Советская, д. 51	Городской округ г. Тында, Тындинский МО
ДДС-02	г. Тында, ул. Красная Пресня, д. 34	Городской округ г. Тында, Тындинский МО

ДДС-03	г. Тында, ул. Красная Просня д. 59/4	Городской округ г. Тында, Тындинский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Тында, ул. Красная Просня, д. 47	Тындинский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Шимановск, ул. Ленина д. 38	Городской округ г. Шимановск
ДДС-01	г. Шимановск, 1-й микрорайон, д. 43А	Городской округ г. Шимановск, Шимановский МО
ДДС-02	г. Шимановск, ул. Ленина, д. 13	Городской округ г. Шимановск, Шимановский МО
ДДС-03	г. Шимановск, ул. Гайдара, д. 64	Городской округ г. Шимановск, Шимановский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Шимановск, ул. Орджоникидзе, д. 14	Шимановский МО
ЦОВ-ЕДДС	п.г.т. Прогресс, ул. Ленинградская, д. 30 а	Городской округ п.г.т. Прогресс
ДДС-01	п.г.т. Прогресс, пер. Светотехнический, д. 4	Городской округ п.г.т. Прогресс
ДДС-02	п.г.т. Прогресс, ул. Ленинградская, д. 1а	Городской округ п.г.т. Прогресс
ДДС-03	п.г.т. Прогресс, ул. Ленинградская, д. 30	Городской округ п.г.т. Прогресс
ЦОВ-ЕДДС	ЗАТО Циолковский, ул. Гагарина, д. 6	Городской округ ЗАТО Циолковский
ДДС-01	ЗАТО Циолковский, ул. Победы, д. 223	Городской округ ЗАТО Циолковский
ДДС-02	ЗАТО Циолковский, ул. Сосновая, д. 204	Городской округ ЗАТО Циолковский
ДДС-03	ЗАТО Циолковский, ул. Сосновая, д. 48, к. 3	Городской округ ЗАТО Циолковский
ЦОВ-ЕДДС	п. Архара ул. Калинина, д. 12	Архаринский МО
ДДС-01	п. Архара, ул. Октябрьская, д. 60	Архаринский МО
ДДС-02	п. Архара, ул. Первомайская, д. 114	Архаринский МО
ДДС-03	п. Архара, ул. Калинина, д. 2	Архаринский МО
ЦОВ-ЕДДС	с. Екатеринославка, ул. Новая, д. 10	Октябрьский МР
ДДС-01	с. Екатеринославка, ул. Новая, д. 24	Октябрьский МР
ДДС-02	с. Екатеринославка, ул. Коммунальная, д. 57	Октябрьский МР
ДДС-03	с. Екатеринославка, ул. Ленина, д. 98	Октябрьский МР
ЦОВ-ЕДДС	п. Новобурейский, ул. Советская, д. 49	Бурейский МО
ДДС-01	п. Новобурейский, ул. Советская, д. 59	Бурейский МО
ДДС-02	п. Новобурейский, ул. Горького, д. 22	Бурейский МО
ДДС-03	п. Новобурейский, ул. Комсомольская, д. 11	Бурейский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Завитинск, ул. Куйбышева, д. 44	Завитинский МО
ДДС-01	г. Завитинск, ул. Куйбышева, д. 87	Завитинский МО
ДДС-02	г. Завитинск, ул. Бульварная, д. 93	Завитинский МО
ДДС-03	г. Завитинск, ул. Советская, д. 81	Завитинский МО
ЦОВ-ЕДДС	с. Ивановка, ул. Ленина, д. 148	Ивановский МО
ДДС-01	с. Ивановка, ул. Галушкина, д. 2	Ивановский МО
ДДС-02	с. Ивановка, ул. Галушкина, д. 1	Ивановский МО
ДДС-03	с. Ивановка, пер. Больничный, д. 3	Ивановский МО
ЦОВ-ЕДДС	с. Константиновка, ул. Ленина, д. 85	Константиновский МР
ДДС-01	с. Константиновка, ул. Рабочая, д. 7А	Константиновский МР
ДДС-02	с. Константиновка, ул. Коммунальная, д. 18	Константиновский МР
ДДС-03	с. Константиновка, ул. Советская, д. 15	Константиновский МР
ЦОВ-ЕДДС	п. Магдагачи, ул. Карла Маркса, д. 19	Магдагачинский МР
ДДС-01	п. Магдагачи, ул. Карла Маркса, д. 52	Магдагачинский МР
ДДС-02	п. Магдагачи, пер. Интернациональный, д. 2	Магдагачинский МР
ДДС-03	п. Магдагачи, ул. Дзержинского, д. 17А	Магдагачинский МР
ЦОВ-ЕДДС	с. Новокиевский Увал, ул. Лесная, д. 17	Мазановский МР
ДДС-01	с. Новокиевский Увал, ул. Типографская, д. 42	Мазановский МР
ДДС-02	с. Новокиевский Увал, ул. Школьная, д. 7	Мазановский МР, п.г.т. Февральск
ДДС-03	с. Новокиевский Увал, ул. Советская, д. 4	Мазановский МР
ЦОВ-ЕДДС	с. Поярково, ул. Ленина, д. 87	Михайловский МР
ДДС-01	с. Поярково, ул. Лазо, д. 54	Михайловский МР
ДДС-02	с. Поярково, ул. Советская, д. 48	Михайловский МР
ДДС-03	с. Поярково, ул. Амурская, д. 1А	Михайловский МР
ЦОВ-ЕДДС	с. Ромны, ул. Гагарина, д. 30	Ромненский МО
ДДС-01	с. Ромны, ул. Гагарина, д. 14	Ромненский МО
ДДС-02	с. Ромны, ул. Шилова, д. 43	Ромненский МО
ДДС-03	с. Ромны, ул. Комсомольская, д. 54	Ромненский МО
ЦОВ-ЕДДС	п. Серышсво, ул. Комсомольская, д. 18а	Серышсвский МО
ДДС-01	п. Серышсво, пер. Литвиненко, д. 7Б	Серышсвский МО
ДДС-02	п. Серышсво, ул. Украинская, д. 57А	Серышсвский МО
ДДС-03	п. Серышсво, ул. Ленина, д. 10	Серышсвский МО
ЦОВ-ЕДДС	г. Сквородино, ул. 60 лет СССР, д. 3	Сквородинский МО

ДДС-01	г. Сквородино, ул. Пионерская, д. 13А	Сквородинский МО
ДДС-02	г. Сквородино, ул. Победы, д. 14	Сквородинский МО
ДДС-02	п. Ерофей Павлович, пер. Политотдельский, д. 2	Сквородинский МО
ДДС-03	п. Сквородино ул. Победы, д. 10	Сквородинский МО
ЦОВ-ЕДДС	с. Тамбовка, ул. Ленинская, д. 90	Тамбовский МО
ДДС-01	с. Тамбовка, пер. Кирпичный, д. 2	Тамбовский МО
ДДС-02	с. Тамбовка, ул. Северная, д. 84	Тамбовский МО
ДДС-03	с. Тамбовка, ул. Северная, д. 142	Тамбовский МО
ЦОВ-ЕДДС	п. Экимчан, ул. Центральная, д. 20А	Селсмаджинский МР
ДДС-01	п. Экимчан, пер. Цыпснко, д. 11	Селсмаджинский МР
ДДС-02	п. Экимчан, ул. Цыпснко, д. 9	Селсмаджинский МР
ДДС-03	п. Экимчан, ул. Линейная, д. 15	Селсмаджинский МР

\*Перечень адресов может уточняться и изменяться в случаях смены фактического адреса  
расположение соответствующих служб

УТВЕРЖДЕН  
Приложение № 25  
к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской области  
от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Требования к помещениям, в которых располагаются программно-технические комплексы системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

**1. Общие требования к помещениям.**

Для установки технических средств должно быть выделено отдельное помещение, оснащённое системами кондиционирования, гарантированного электропитания, структурированной кабельной системой, системой пожарной безопасности, средствами охранной сигнализации и защиты от несанкционированного доступа.

К помещениям, в которых располагаются серверные средства вычислительной техники, предъявляются требования по безопасности конструктивного, технического и административного характера.

Конструктивные требования касаются характеристик и расположения ограждающих конструкций:

– помещение должно иметь минимально возможное количество ограждающих конструкций смежных с внешними стенами здания, при расположении помещения на первом этаже. В случае расположения помещения на первом этаже и наличии оконных проемов, то данные оконные конструкции должны быть заложены кирпичом, либо зарешпечены и занавешены не пропускающим свет материалом;

– ограждающие конструкции, отделяющие от смежных помещений или общих коридоров, должны быть монолитными (кирпичная кладка, стенные панели, железобетонные конструкции);

– дверные проёмы, лифты или лестничные пролеты, а также проходы к помещению должны быть достаточными для вноса оборудования;

**1.1 Условия размещения серверного оборудования.**

Минимальная допустимая площадь серверного помещения должна составлять 20 кв.м. Высота потолков – 2,5 м.

Размер одного телекоммуникационного шкафа: высота 2,03 м, ширина 0,6 м, глубина 1 м

Необходимые размеры помещения должны определяться размером серверного шкафа с зоной обслуживания с лицевой и тыльной стороны 90 см, с боковых 70 см.

Конструкция пола должна быть рассчитана на равномерно распределенную нормативную нагрузку 1000 кг/м<sup>2</sup>.

Минимальный размер двери в помещение: ширина 91 см, высота 200 см. Дверь должна открываться наружу или раздвигаться, не должна иметь порожка и центрального упора.

Облицовку стен и потолков из материалов, выделяющих пыль, применять не допускается.

Не рекомендуется использовать в серверном помещении подвесной фальшпотолок, в противном случае, конструкции подвесного потолка должны разрабатываться с учетом возможности размещения над подвесным потолком воздуховодов и воздухораспределителей, аппаратуры потолочных люминесцентных светильников, установок газового пожаротушения, а также осмотра любого участка над подвесным потолком. Потолок должен иметь гидроизоляцию, чтобы исключить протечку воды.

## 2 Требования сетям инженерно-технического обеспечения.

### 2.1 Требования к системе кондиционирования и воздухоподготовки.

#### 2.1.1 Серверное помещение

Для обеспечения оптимального теплового режима оборудования необходимо соблюдение следующих требований:

- должна предусматриваться возможность отключения системы отопления;
- система кондиционирования воздуха для серверного помещения, не должна объединяться с другими системами кондиционирования воздуха;
- круглогодично температура в помещении должна находиться в пределах  $20 \pm 2^\circ\text{C}$ , для этого необходимо оснастить серверное помещение охлаждающим оборудованием с теплорассеивающей способностью, соответствующей тепловыделению серверного оборудования;
- влажность воздуха находится в пределах от 30% до 50% (при измерении на высоте 150 см от уровня пола) без конденсации влаги;

Средние значения температуры и влажности должны измеряться во время работы всего активного оборудования на высоте 1.5 м над уровнем пола в любой центральной точке прохода между рядами активного оборудования.

#### 2.1.2 Операторский зал

В производственных помещениях диспетчерских на рабочих местах диспетчеров в соответствии с гигиеническими требованиями к микроклимату производственных помещений должны обеспечиваться оптимальные величины показателей микроклимата:

- температура воздуха в помещениях –  $23-25^\circ\text{C}$  в теплое время года,  $22-24^\circ\text{C}$  в холодное период года;
- относительная влажность воздуха - 20-70% (не более 75% в холодный период, в тёплый период для  $25^\circ\text{C}$  - не более 65%, для  $24^\circ\text{C}$  и ниже - не более 70%);
- запылённость воздуха помещений не должна превышать - 2 мг/м<sup>3</sup>;
- допустимый уровень шума не более 65 дБ (допустимый уровень вибрации не должен превышать по амплитуде 0,1 мм и по частоте 25 Гц);

### 2.2 Требования к системе электроснабжения и заземления.

#### 2.2.1 Внутренняя система электроснабжения (до 380 В).

##### 2.2.2. Общие требования.

Параметры электрической сети должны соответствовать техническим требованиям по эксплуатации вычислительной техники и другого электронного оборудования:

- однофазное с номинальным значением напряжения питающей сети переменного тока 220 В с допустимым отклонением напряжения  $\pm 10\%$  и частоте ( $50 \pm 0,4$ ) Гц.) (для ЕДДС муниципального образования);
- трехфазное с номинальным значением напряжения питающей сети переменного тока 380 В с допустимым отклонением напряжения  $\pm 10\%$  и частоте ( $50 \pm 0,4$ ) Гц.);
- наличие заземленной нейтрали;
- отсутствие импульсных помех в сети напряжения, отсутствие периодических перенапряжений и провалов напряжений питающей сети.

#### 2.2.2.1 Серверное помещение.

Электроснабжение оборудования северного помещения должно осуществляться исходя из требований к первой категории надёжности электроснабжения потребителей, которая предполагает резервирование источников питания. При нарушении энергоснабжения от одного источника питания, допустимо временное отсутствие энергоснабжения на время переключения на резервный источник оперативным персоналом потребителя. Если в здании, где располагается серверное помещение, есть источник гарантированного питания, рекомендуется подключить серверную комнату к такому источнику.

Подача электропитания в серверное помещение должна осуществляться по выделенному силовому кабелю, напрямую от главного распределительного щита. Требуется установить отдельный электрический распределительный щит для серверного помещения. Электропитание освещения серверного помещения и электропитание оборудования, установленного в серверном помещении, должно подаваться от разных распределительных электрических щитов.

Электропитание технических средств (вычислительных серверов, телекоммуникационного оборудования) в серверном помещении должно осуществляться от источника бесперебойного питания (далее – ИБП), при этом должны разделяться ИБП для питания вычислительных серверов и ИБП для телекоммуникационного оборудования. Каждый блок питания сервера (основной и резервный) должен получать электропитание от двух независимых ИБП. Допускается при наличии одного вычислительного сервера осуществлять электропитание от одного ИБП. Каждый ИБП должен быть независимо запитан от распределительного щита через дифференциальный автомат с номинальным током, соответствующим мощности ИБП и номинальным отключающим дифференциальным током не менее 100 мА. К месту расположения каждого ИБП от распределительного щита должен быть подведен тройной моножильный провод (фаза, нейтраль, земля) сечением, соответствующим потребляемой ИБП электрической мощности.

#### 2.2.2.2 Операторский зал

Обеспечить отдельное компьютерное электропитание отдельной трехпроводной сети переменного тока (с отдельным заземляющим проводником) через блоки однофазных электрических розеток с заземляющим контактом. Блоки электрических розеток рекомендуется запитать от разных питающих кабелей, электрические розетки должны быть рассчитаны на переменный ток до 16А. На каждом рабочем месте проектируется минимум по две розетки от общей сети электропитания.

Каждое автоматизированное рабочее место оператора, а также средства сетевой и телефонной коммуникации должно быть запитаны от индивидуального для каждого АРМ ИБП.

#### 2.2.2.3 Заземление.

В аппаратном помещении должна быть установлена магистральная телекоммуникационная заземляющая шина, к которой должны быть подключены заземляющие и соединительные проводники от монтажных конструктивов, телекоммуникационного оборудования, металлических кабелепроводов. Подключение оборудования к нескольким точкам заземления не допускается. Величина общего сопротивления заземляющей шины не должна превышать 4 Ома, что должно быть подтверждено актом проведенных замеров уполномоченным лицом.

#### 2.2.2.4 Подключения источника бесперебойного питания на 60 кВА.

Размеры ИБП – ширина 845 мм, глубина 858 мм, высота 1780 мм.

Батарейный шкаф: ширина 1100 мм, глубина 800 мм.

Для подключения ИБП 60 КВА по выделенному силовому кабелю, напрямую от главного распределительного щита необходим кабель – ВВГ(нг)-LS 5\*35 мм<sup>2</sup>.

Кабель от щита 220В до серверных шкафов и АРМ – ВВГ(нг)-LS 3\*2.5 мм<sup>2</sup>.

Установка и подключение источника бесперебойного питания на 60 кВА должно быть произведено (в соответствии со схемой подключения) от внутреннего распределительного щита, соединительным кабелем обеспечивающего работу ИБП с максимальной нагрузкой. Подключение внутренних потребителей должно осуществляться через распределительное устройство с элементами автоматической защиты.

#### 2.2.2.5 Грозозащита.

Мероприятия по грозозащите должны быть начаты с организации заземления. Для защиты электрических сетей и электрического оборудования от импульсных перенапряжений должны быть установлены защитные устройства (разрядники). Разрядники устанавливаются во вторичном распределительном устройстве (распределительный щит для серверной) перед устройством дифференциальной защиты.

Для защиты телекоммуникационного оборудования от электромагнитных импульсов, вызванных наводкой электромагнитного поля на проводник кабельной линии, должны применяться устройства, основанные на принципе высоковольтной трансформаторной развязки защищаемого устройства и подводимого кабеля (для примера РГ6В). Данные устройства необходимо устанавливать на внешне подводимые к зданию телекоммуникационные каналы связи или кабеля, которые имеют участок с воздушным способом прокладки.

#### 2.2.2.6 Освещение.

##### 2.2.2.6.1 Серверное помещение.

Необходимо обеспечить освещение в серверном помещении не менее 500 люкс. Уровень освещенности измеряется на высоте 1 метра от уровня пола. Электропитание освещения серверного помещения и электропитание телекоммуникационного оборудования, установленного в серверном помещении, должно подаваться от разных распределительных электрических щитов. Светильники необходимо размещать на потолке. Требуется использовать для

управления освещением одним или несколькими выключателями и располагать их рядом с дверью на высоте 1.5м от уровня пола. В серверном помещении запрещается использовать устройства плавного регулирования освещения.

#### 2.2.2.6.2 Операторский зал.

В помещении работы диспетчерского состава должно осуществляться естественное освещение рабочих помещений за счет световых проемов. А также искусственное освещение диспетчерских помещений должно обеспечиваться системой общего равномерного или комбинированного освещения:

- освещенность поверхности стола диспетчера в зоне размещения рабочих документов должна составлять 300-500 лк, экрана монитора – 200 лк; клавиатуры – 400 лк; пол основных проходов – 100 лк.

- светильники местного освещения, используемые для подсветки документов, не должны создавать бликов на поверхности экрана и увеличивать освещенность экрана более 300 лк.

#### 2.2.2.7 Структурированная кабельная система.

##### 2.2.2.7.1 Общие требования

Установка кабельных трасс должна производиться в соответствии с действующими нормами и правилами, а также ТИА-942 (телекоммуникационная инфраструктура центра обработки данных (ЦОД) и не совмещением СКС с проводами электрооборудованием (с отдельными трассами, для исключения электромагнитных наводок). Металлические лотки подключить к контуру защитного заземления здания. Совместная прокладка электропитающих и соединительных сигнальных кабелей допускается только при условии разнесения линий на расстояние не менее 100 мм.

##### 2.2.2.7.2 Серверное помещение.

Для распределения кабелей и организации кабельных потоков в серверном помещении необходимо использовать кабелепроводы (лотки) и организаторы. Средства распределения и организации кабельных потоков должны быть надежно закреплены, выдерживать вес кабеля, должны обеспечить защиту и распределение кабелей с минимально допустимым радиусом изгиба кабеля. Кабелепроводы должны быть установлены от кабельного ввода в серверное помещение до серверного шкафов. Кабелепроводы расположенные под потолком, должны быть открыты и доступны для проведения дальнейших работ по прокладке кабелей.

##### 2.2.2.7.3 Операторский зал.

Расположение отверстий для прокладки соединительных кабелей, следует определять по месту установки устройств в соответствии с технологическими планами размещения АРМ и техническими характеристиками устройств. Прокладка кабелей может осуществляться:

- в пространстве ограниченным подвесным фальшпотолком, при этом кабеля должны быть уложены в кабель-канал или кабельные лотки (кабелепроводы). Не допускается оставление кабелей лежащими на элементах крепления подвесного фальшпотолка;

- по стенам в кабель-каналах соответствующих габаритов;

- по полу в специализированных напольных кабель-каналах.

УТВЕРЖДЕН

Приложение № 26

к приказу министерства лесного  
хозяйства и пожарной безопасности  
Амурской областиот 02.09.2025 № 1836-ОД

**Перечень территориальных органов федеральных органов исполнительной  
власти, органов исполнительной власти Амурской области, подчиненных им  
подразделений – участников системы обеспечения вызова экстренных  
оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

Наименование органов исполнительной власти Амурской области	Наименования подведомственных ДДС ЭОС и(или) организаций
Министерство лесного хозяйства и пожарной безопасности Амурской области	ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»
Главное управление МЧС России по Амурской области	<p>12 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране г. Благовещенска) 1 пожарно-спасательного отряда ФПС ГПС (I разряда, г. Благовещенск) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>4 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране г. Белогорска) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>10 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране г. Зеи) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>2 пожарно-спасательный отряд ФПС (II разряда, г. Свободный) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>3 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране г. Тынды) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>9 пожарно-спасательная часть (I разряда, по охране г. Шимановска) 2 пожарно-спасательного отряда ФПС Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>13 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране п.г.т. Прогресса) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>7 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране г. Завитинска) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>8 пожарно-спасательная часть ФПС (I разряда, по охране с. Екатеринославки) Главного управления МЧС России по Амурской области;</p> <p>ФГПН ФКУ «Специальное управление ФПС № 60 МЧС России»;</p> <p>ФКУ «Центр управления в кризисных ситуациях Главного</p>

	управления МЧС России по Амурской области».
Управление ФСБ России по Амурской области	служба «Антитеррор»
Управление МВД России по Амурской области	<p>Управление МВД России по Амурской области;  Межмуниципальный отдел МВД России «Благовещенский»;  Отдел полиции №3 по обслуживанию территории Благовещенского района;  Отдел полиции № 2 МОМВД России «Благовещенский»;  Отдел полиции № 1 МО МВД России «Благовещенский»;  ГУ МОМВД России «Белогорский»;  ГУ МО МВД России «Зейский»;  Участковый пункт полиции.  ГУ МОМВД России «Свободненский»;  ГУ МОМВД России «Тындинский»;  ГУ МОМВД России «Шимановский»;  Отделение полиции городского округа Прогресс;  Отдел МВД РФ по ЗАТО Циолковский Амурской области;  ОВД по Архаринскому району Амурской области;  Отделение полиции по Завитинскому району;  ОМВД России «Ивановский»;  ОМВД России по Магдагачинскому району;  МО МВД России «Мазановский»;  МО МВД России «Михайловский»;  ГУ МОМВД России «Октябрьский»;  ОВД по Ромненскому району Амурской области;  МО МВД России «Мазановский»;  ГУ ОМВД России по Серьшевскому району;  ГУ ОМВД России по Сквородинскому району;  ОП «Ерофей-Павлович»;  ГУ ОМВД России по Тамбовскому району.</p>
Министерство здравоохранения Амурской области	<p>ГАУЗ АО «ГП №1»;  ГАУЗ АО «Амурская Областная Клиническая Больница»;  ГАУЗ АО «Белогорская Больница»;  ГБУЗ АО «Зейская Больница им. Б.Е. Смирнова»;  МУЗ «Райчихинская центральная городская больница»;  ГБУЗ АО «Свободненская больница»;  ГБУЗ АО «Шимановская районная больница»;  ГАУЗ АО «Больница Рабочего Поселка (п.г.т.) Прогресс»;  ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА МСЧ Космодром Восточный;  МУЗ «Архаринская центральная районная больница»;  ГБУЗ АО «Бурейская районная больница»;  ГБУЗ АО «Завитинская больница»;  ГАУЗ АО «Ивановская РБ»;  ГАУЗ АО «Константиновская Районная Больница»;  ГБУЗ АО «Магдагачинская районная больница»;  ГБУЗ АО «Мазановская Районная Больница»;  ГАУЗ АО «Михайловская районная больница»;  ГБУЗ АО «Октябрьская районная больница»;  ГБУЗ АО «Ромненская РБ»;  ГБУЗ АО «Селемджинская РБ»;  ГБУЗ АО «Серьшевская районная больница»;  ГБУЗ АО «Сквородинская районная больница»;  ГАУЗ АО «Тамбовская районная больница».</p>

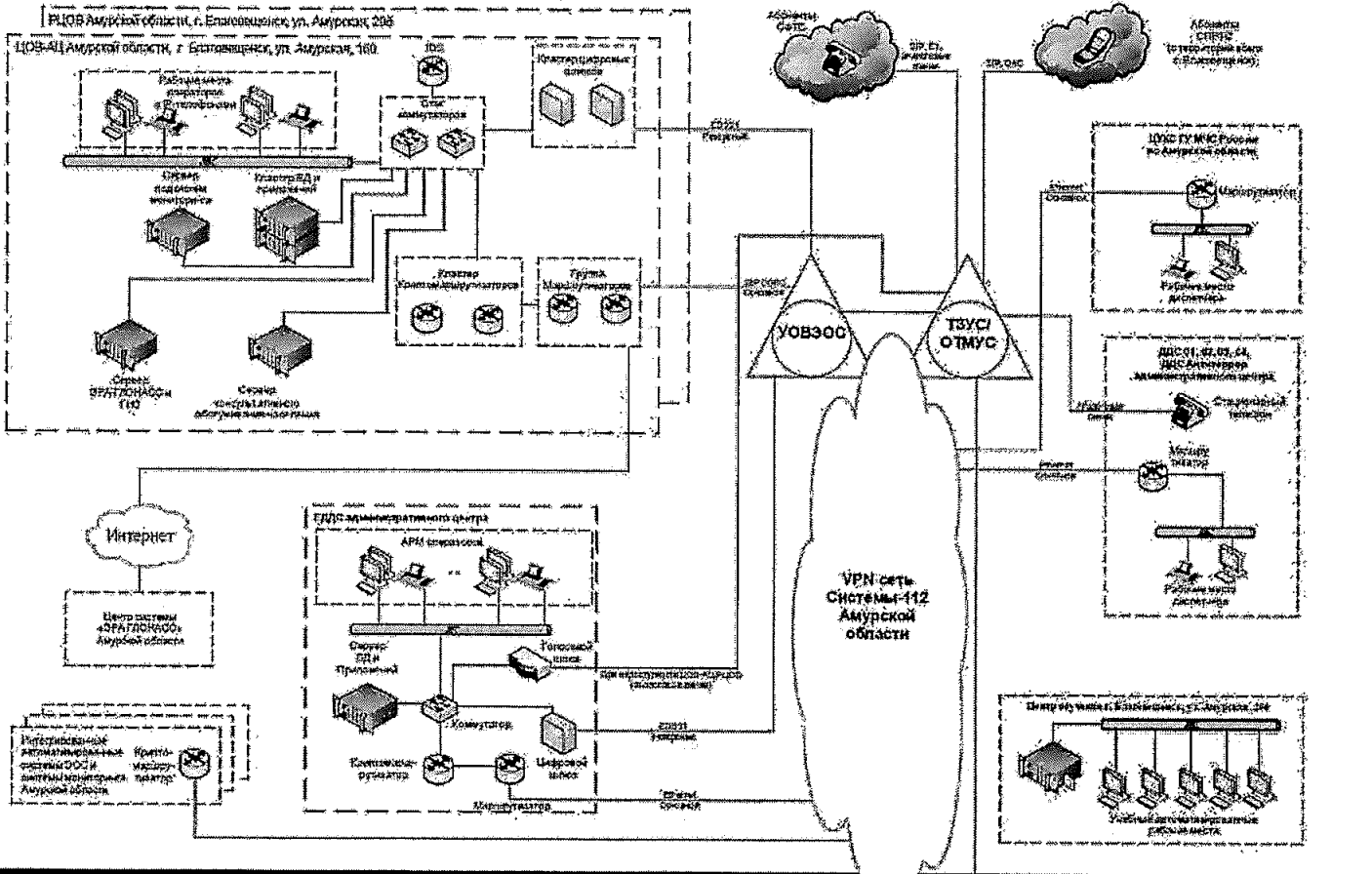
ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»	ПЧ - 58 городской округ г. Райчихинск; ПЧ - 61 п.г.т. Архара Архаринского муниципального округа; ПЧ - 56 п. Новобурейский Бурейского муниципального округа; ПЧ - 31 с. Ивановка Ивановского муниципального округа; ПЧ - 59 с. Константиновка Константиновского района; ПЧ - 33 п. Магдагачи Магдагачинского района; ПЧ - 64 с. Новокиевский Увал Мазановского района; ПЧ - 62 с. Поярково Михайловского района; ПЧ - 43 с. Ромны Ромненского муниципального округа; ПЧ - 50 п. Экимчан Селемджинского района; ПЧ - 63 п.г.т. Серышево Серышевского муниципального округа; ПЧ - 45 г. Сковородино Сковородинского района; ПЧ - 60 с. Тамбовка Тамбовского муниципального округа.
АО «Газпром газораспределение Дальний Восток»	Ремонтно-эксплуатационной службы Амурской области.

УТВЕРЖДЕН  
 Приложение № 27  
 приказы министерства лесного  
 хозяйства и пожарной безопасности  
 Амурской области  
 от 02.09.2025 № 1836-ОД

**Структурная схема системы обеспечения вызова экстренных  
 оперативных служб по единому номеру «112» Амурской области**

На Рисунке 1 представлена структурная схема Системы-112 Амурской области в составе ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС, а также ДДС ЭОС муниципальных образований.

**Административный центр г. Благовещенск**



**Муниципальные образования**

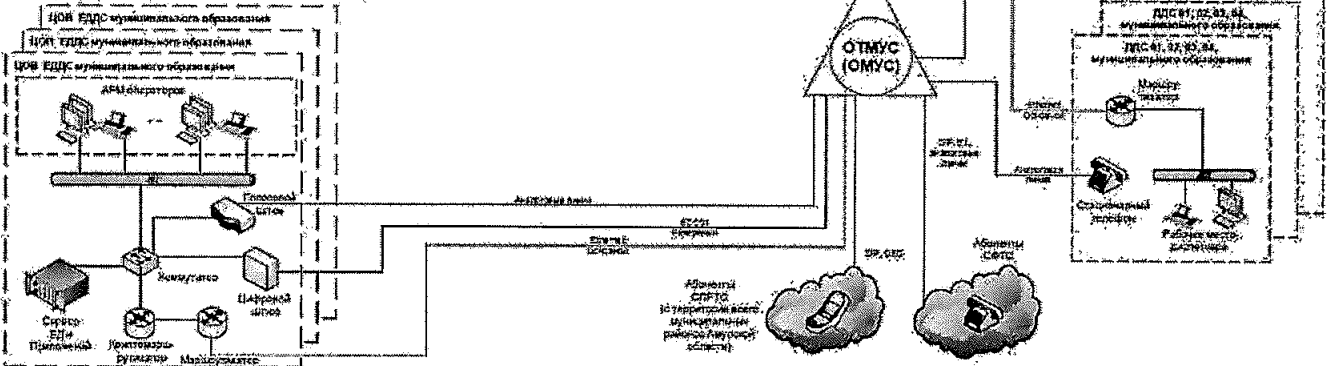
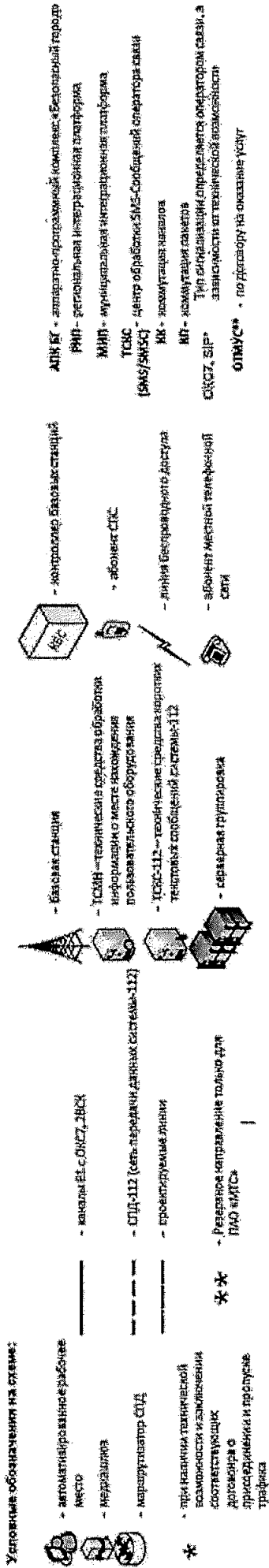


Рисунок 1. Структурная схема Системы-112 Амурской области.



Рисунок 2. Схема построения Системы-112 Амурской области



Условные обозначения на схеме:

- автоматизированное рабочее место
- МРД/МДМ/МД
- маршрутизатор СДТ
- для наличия технической возможности изымления соответствующего оборудования и пропускать трафика
- каналы ЕЭС, ОПС, ДВС
- СПД-112 (сеть передачи данных системы-112)
- проектируемые линии
- Резервное копирование только для ПАО «МПС»