



**ДЕПАРТАМЕНТ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ДПЧС Ростовской области)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 марта 2025 г. № 2

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области**

Во исполнение пункта 2 части 5 статьи 6 Федерального закона 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», постановления Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам», постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановления Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 218 «Об утверждении Положения о департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области», в целях организации индивидуальной работы операторов единых дежурно-диспетчерских служб в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области, повышения их персональной ответственности при выполнении функциональных обязанностей, департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, но не ранее 1 апреля 2025 г.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника государственного казенного учреждения Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области» Берлизова С.В.

Директор



П.В. Нудгин

Постановление вносит отдел планирования
и оперативного взаимодействия департамента
по предупреждению и ликвидации
чрезвычайных ситуаций Ростовской области

Приложение
к постановлению департамента
по предупреждению и ликвидации
чрезвычайных ситуаций
Ростовской области
от 26 марта 2025 г. № 2

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» в Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области (далее - Положение) определяет цели, задачи, структуру и порядок функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области (далее – система-112).

1.2. Система-112 создана и функционирует на территории Ростовской области в соответствии с нормативными правовыми актами, указанными в приложении № 1 к настоящему Положению.

1.3. Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Ростовской области и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами при организации реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

1.4. Основными целями создания системы-112 являются:

1.4.1. Организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна».

1.4.2. Организация комплекса мер, ускоряющих реагирование и обеспечивающих улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях) на территории Ростовской области.

1.4.3. Уменьшение возможного социально-экономического ущерба вследствие возникновения происшествий и чрезвычайных ситуаций на территории Ростовской области.

1.4.4. Осуществление контроля за этапами и результатами реагирования дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, аварийными и восстановительными службами на полученные вызовы (сообщения о происшествиях).

1.5. Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

1.5.1. Прием по единому номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка на территории Ростовской области.

1.5.2. Получение от оператора связи сведений о местонахождении лица и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (передано сообщение о происшествиях), или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии), включая данные, полученные с использованием государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее - ЭРА-ГЛОНАСС), систем ГЛОНАСС/GPS, а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествиях) на территории Ростовской области.

1.5.3. Анализ поступающей информации о происшествиях на территории Ростовской области.

1.5.4. Передача обработанной информации о происшествиях на территории Ростовской, Воронежской, Волгоградской областей, Ставропольского края, Республики Калмыкия, Краснодарского края и иных субъектов Российской Федерации, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), требующих реагирования, в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

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

1.5.6. Автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения.

1.5.7. Регистрация и документирование всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112».

1.5.8. Ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях).

1.5.9. Возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках (английский, немецкий, французский, испанский и китайский).

1.5.10. Формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработка и хранение.

1.6. Система-112 Ростовской области введена в постоянную эксплуатацию распоряжением Правительства Ростовской области от 30.08.2018 № 495 «О принятии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области в постоянную эксплуатацию».

Номер «112» введен в эксплуатацию на всей территории Ростовской области приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.06.2018 № 271 «Об использовании единого номера

«112» на территории Ростовской области в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи» с 05.09.2018.

2. Силы и средства системы-112

2.1. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между дежурно-диспетчерскими службами (далее – ДДС), а также системами-112 других субъектов Российской Федерации.

К силам системы-112 относятся:

2.1.1. Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области», являющееся оператором системы-112 Ростовской области (далее соответственно – ГКУ РО «ЦИОН», оператор системы-112), уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, обеспечения функционирования системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

2.1.2. ДДС системы-112 - структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от операторского персонала системы-112 и осуществляющие экстренное оперативное реагирование, а также формирующие отчетные данные в системе-112 Ростовской области о результатах экстренного реагирования.

Перечень сил системы-112 приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

2.1.3. Департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее – уполномоченный орган) – исполнительный орган Ростовской области, уполномоченный на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112.

2.2. Оператор системы-112 обязан:

2.2.1. Обеспечивать функционирование системы-112 в круглосуточном режиме и постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

2.2.2. Обеспечивать установленные показатели надежности функционирования системы-112.

2.2.3. Обеспечивать прием вызовов на единый номер «112» с установленными временными параметрами.

2.2.4. Обеспечивать хранение зарегистрированной информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), основных характеристиках происшествия или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации).

2.2.5. Обеспечивать информационную безопасность в пределах своей зоны ответственности.

2.2.6. Разрабатывать проекты нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации, функционирования и развития системы-112.

2.2.7. Обеспечивать контроль функционирования сегментов системы-112 муниципального уровня.

2.2.8. Проводить техническое обслуживание аппаратно-программного комплекса и осуществлять ремонт оборудования оператора системы-112 в соответствии с государственными контрактами.

Дополнительно, в рамках своей компетенции, оператор системы-112 обязан:

а) обеспечивать психологическую поддержку лицам, обратившимся на единый номер «112»;

б) обеспечивать информационно-справочную помощь лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

в) обеспечивать формирование отчетов и предоставление информации, формируемой средствами системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию системы-112.

2.3. Оператор системы-112 вправе:

2.3.1. Осуществлять государственные закупки на поставку товаров, выполнение работ и оказания услуг для развития и обеспечения функционирования системы-112 за счет средств бюджета.

2.3.2. Формировать обоснованные предложения в бюджет на текущий год и плановый период по финансированию мероприятий, направленных на развитие системы-112 и обеспечение ее функционирования.

2.3.3. Формировать обоснованные предложения в государственные программы Ростовской области, направленные на развитие системы-112 и обеспечение ее функционирования.

2.4. ДДС системы-112 обязаны:

2.4.1. Обеспечивать работоспособность и безопасность всех программно-аппаратных средств, необходимых для функционирования системы-112, а также иных программно-аппаратных средств, обеспечивающих возможность осуществления действий в рамках комплексного реагирования в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.4.2. Незамедлительно информировать оператора системы-112 о невозможности выполнения обязанностей по настоящему Положению.

2.4.3. Обеспечивать строгое соблюдение установленного законодательством Российской Федерации порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, получаемой и передаваемой при помощи системы-112, в том числе к персональным данным граждан.

2.4.4. Не производить действия, направленные на нарушение информационной безопасности.

2.4.5. Сообщать о проведении отладочных, профилактических и других работах, приводящих к нарушению нормального режима взаимодействия.

2.4.6. Обеспечивать доведение оператору системы-112 прогнозов чрезвычайных ситуаций и экстренных предупреждений об опасном явлении-источнике чрезвычайной ситуации.

2.4.7. Размещать в системе-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования на вызов по единому номеру «112».

2.5. Уполномоченный орган обязан:

2.5.1. Обеспечивать эксплуатацию, организацию, функционирование и развитие системы-112 Ростовской области.

2.5.2. В пределах своих полномочий издавать нормативные правовые акты по вопросам, связанным с организацией, функционированием и развитием системы-112.

2.5.3. Разрабатывать, согласовывать в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и утверждать положение о системе-112, техническое задание и проектно-техническую документацию на развитие системы-112.

2.5.4. Определять оператора системы-112.

2.5.5. Обеспечивать взаимодействие оператора системы-112 с ДДС системы-112, ЭРА-ГЛОНАСС, органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, определяемыми им иными организациями, в том числе осуществляющими деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными и аварийно-восстановительными службами.

2.5.6. Организовать хранение информации, формируемой системой-112 не менее 3-х лет и предоставлять доступ к такой информации.

2.6. Средствами системы-112 являются технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в систему-112 Ростовской области.

В рамках эксплуатации системы-112 при расширении перечня действующих информационных систем, с которыми система-112 взаимодействует для решения задач, указанных в п.1.5 настоящего Положения, при необходимости, проводятся мероприятия по развитию и совершенствованию системы-112 в целях обеспечения сопряжения с данными системами.

Средствами системы-112 оснащаются дежурные подразделения специальных оперативных и аварийных служб, вызов которых осуществляется по номеру «112».

Система-112 Ростовской области взаимодействует со следующими системами и комплексами:

с узлом публичного акционерного общества «Ростелеком» сетей местной телефонной связи (прием входящих голосовых вызовов и дополнительных данных, необходимых для идентификации абонентского устройства (абонентский номер) и определения его местоположения (адресные данные));

со смежными информационными системами центра управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС) Главного управления МЧС России по Ростовской области (специальным программным обеспечением автоматизированной системы оперативного управления ЦУКС) (передача отчётов о поступивших за установленный период вызовах, происшествиях и чрезвычайных ситуациях);

с системами-112 соседних субъектов Российской Федерации;

с системами мониторинга контролируемых стационарных и подвижных объектов (в том числе системой экстренного реагирования «ЭРА-ГЛОНАСС» и внешними мониторинговыми системами, использующими технологии ГЛОНАСС/GPS для контроля местоположения и состояния транспортных средств ЭОС, привлекаемых для реагирования на происшествие, а также транспортных средств, перевозящих опасные грузы);

с региональным сегментом единой государственной информационной системы здравоохранения (далее - РС ЕГИСЗ) службы скорой медицинской помощи Ростовской области; взаимодействие организовано через интеграцию системы-112 РС ЕГИСЗ;

с сервисом обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации.

3. Штатная численность персонала системы-112

3.1. Штатная численность операторского персонала основного центра обработки вызовов системы-112 на территории административного центра регионального уровня (далее – ЦОВ-АЦ) и резервного центра обработки вызовов (далее – РЦОВ) системы-112 Ростовской области определяется из лимитов штатной численности оператора системы-112 с учётом выполнения обязательных требований, предъявляемых к системе-112, утверждается штатным расписанием оператора системы-112 и согласовывается уполномоченным органом.

Минимальная численность операторского персонала ЦОВ-АЦ и РЦОВ в каждой смене, включая старшего оператора, психолога, оператора-дактилолога, аналитика и операторов, должна составлять порядка 54 единиц, включая должности:

Старший оператор;

Психолог;

Аналитик;

Переводчик;

Переводчик-дактилолог;

Инженер;

Оператор диспетчерской службы.

Для обеспечения перевода с иностранных языков допускается привлечение сотрудников иных организаций в рамках соглашений об информационном взаимодействии.

3.2. Численность операторского персонала системы-112 рассчитывается исходя из общей численности населения муниципальных образований Ростовской области и определяется техническим проектом.

3.3. Штатная численность персонала ДДС системы-112 входит в организационно-штатную структуру соответствующих служб, организаций и ведомств и определяется регламентирующими документами данных ДДС.

4. Структура и схема построения системы-112

4.1. Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой на территории Ростовской области.

Создаваемая система-112 имеет двухуровневую линейную структуру и соответствует структуре территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее – территориальная подсистема).

Организационная структура системы-112 предусматривает два уровня: региональный и муниципальный.

Региональный уровень представлен центрами технологического управления и обработки вызовов. Муниципальный уровень представлен центрами обработки вызовов на территории муниципальных образований Ростовской области (далее – ЦОВ-ЕДДС) и ДДС.

ЦОВ-АЦ создается на территории города Ростов-на-Дону, РЦОВ создается на территории города Новочеркасск. Программно-технический комплекс (далее – ПТК) приёма и обработки вызовов (далее – ПОВ) основного и резервного центров обработки вызовов предназначены для обеспечения централизованного приема и регистрации вызовов от населения Ростовской области по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, централизованного хранения информации системы-112, распределенной обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в ЦОВ-ЕДДС и ДДС, а также взаимодействия с региональным ЦУКС Главного управления МЧС России по Ростовской области и ситуационно-аналитическим центром Правительства Ростовской области.

4.2. Схема построения системы-112 определена техническим проектом, согласованным МЧС России в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Система-112 реализована на основе децентрализованной схемы приёма и обработки вызовов по единому номеру «112» с использованием унифицированного специального программного обеспечения системы-112 (УСПО-

112), при которой поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются операторским персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

Схема построения приведена в приложении № 3 к настоящему Положению.

4.3. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

4.3.1. Телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб на территории Ростовской области в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

4.3.2. Информационно-коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования. В состав указанной подсистемы входит центр обработки вызовов, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в систему-112 на территории Ростовской области.

4.3.3. Подсистема консультативного обслуживания, предназначенная для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.

4.3.4. Геоинформационная подсистема, отображающая на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (передано сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие на территории Ростовской области.

4.3.5. Подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях ЭРА-ГЛОНАСС и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

4.3.6. Подсистема обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

4.4. Для целей настоящего Положения под экстренными оперативными службами понимаются службы или организации, обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру «112» на территории Ростовской области

в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления территориальной подсистемы, в том числе ЦОВ-ЕДДС Ростовской области и ДДС экстренных оперативных служб на территории Ростовской области, перечень которых 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», включает:

а) службы пожарной охраны (дежурно-диспетчерских служб территориальных органов МЧС России, подчиненных МЧС России по Ростовской области, дежурно-диспетчерские службы областных и муниципальных противопожарных служб);

б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (поисково-спасательные и аварийно-спасательные службы (формирования);

в) полиции, посредством автоматизированного взаимодействия с ведомственной информационной системой МВД России –сервисом обеспечения деятельности дежурных частей;

г) службы скорой медицинской помощи;

д) аварийные службы газовой сети;

е) службы «Антитеррор»;

ж) ситуационно-аналитический центр Правительства Ростовской области;

з) оперативно-информационные диспетчерские центры администраций муниципальных образований;

и) аварийно-диспетчерские службы организаций коммунального хозяйства (водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, электроснабжения);

к) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований;

л) Ростовский областной центр медицины катастроф (на базе государственного казенного учреждения Ростовской области «Ростовская областная клиническая больница»).

Кроме указанного персонала системы-112, участниками информационного взаимодействия при реагировании на вызовы являются пользователи телефонных сетей фиксированной и подвижной (мобильной радиотелефонной) связи, осуществляющие вызов ДДС по телефону (инициаторы реагирования).

Участники информационного взаимодействия (ДДС) в рамках системы-112:

а) организуют информационное взаимодействие подведомственных ДДС (используемых ими собственных информационных систем (при их наличии)) с системой-112;

б) организуют и обеспечивают профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование персонала подведомственных ДДС, обеспечивающих функционирование системы- 112;

в) обеспечивают информационную безопасность, предназначенную для защиты информации и средств ее обработки в системе-112 в пределах зоны своей ответственности;

г) разрабатывают и утверждают методическую документацию для подведомственных структурных подразделений по оказанию справочно-консультационной поддержки граждан;

д) устанавливают предельную численность персонала подведомственных диспетчерских служб, обеспечивающего взаимодействие с системой-112;

е) осуществляют иные мероприятия, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области;

ж) осуществляют свои функции по установленным зонам ответственности в соответствии с утвержденными планами, соглашениями и регламентами информационного взаимодействия.

4.5. Исполнительные органы, государственные органы Ростовской области и органы местного самоуправления, исходя из местных условий, вправе дополнительно предлагать организации (учреждения), которым, наряду с диспетчерскими службами, указанными в пункте 4.4. настоящего Положения, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

Включение таких организаций (учреждений) в перечень участников информационного взаимодействия системы-112 осуществляется нормативным правовым актом уполномоченного органа.

4.6. Для повышения эффективности и надежности функционирования системы-112 обеспечивается взаимодействие между комплексами средств автоматизации в соседних муниципальных образованиях Ростовской области, а также с комплексами средств автоматизации системы-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Ростовской областью.

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

4.7. Операторы связи, оказывающие услуги местной телефонной связи и услуги подвижной радиотелефонной связи на территории Ростовской области, обеспечивают круглосуточную, бесплатную маршрутизацию вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в систему-112.

5. Функционирование системы-112

5.1. Ссылки на документы по организации и функционированию системы-112

№	Наименование	Место расположения
1.	Алгоритм действий персонала системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения	Установлен пунктом 3.1.4 подраздела 3.1 Порядка действий операторов системы-112 раздела 3 Порядка действий операторского персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению

	о происшествии с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии	
2.	Перечень сведений, регистрируемых по обращению в систему-112	Установлен подразделом 2.2 Порядка регистрации раздела 2 Порядка обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях) приложения № 4 к настоящему Положению
3.	Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии	Установлен пунктом 3.1.1 подраздела 3.1 Порядка действий операторов системы-112 раздела 3 Порядка действий операторского персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению
4.	Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом системы-112 заявителю по запросу	Установлен подпунктом 1.4.7.4 пункта 1.4.7 подраздела 1.4 Предмета регулирования раздела 1 Общие положения приложения № 4 к настоящему Положению
5.	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	Установлен пунктом 3.1.3 подраздела 3.1 Порядка действий операторов системы-112 раздела 3 Порядка действий операторского персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению
6.	Порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»	Установлен пунктом 3.1.2 подраздела 3.1 Порядка действий операторов системы-112 раздела 3 Порядка действий операторского персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению
7.	Порядок взаимодействия сил и средств системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне	Установлен подразделом 3.4 Порядка действий персонала системы-112 в различных режимах функционирования раздела 3 Порядка действий персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению
8.	Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных	Приложение № 6 к настоящему Положению

	систем, информационно-навигационных систем), от которых система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме	
9.	Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются системой-112	Приложение № 7 к настоящему Положению
10.	Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме	Приложение № 8 к настоящему Положению
11.	Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации	Установлен пунктом 3.1.5 подраздела 3.1 Порядка действий операторов системы-112 раздела Порядка действий операторского персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов приложения № 4 к настоящему Положению
12.	Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», а также порядок доступа	Установлен подпунктом 1.4.7.6 пункта 1.4.7 подраздела 1.4 Предмета регулирования раздела 1 Общие положения приложения № 4 к настоящему Положению

	к указанной информации и отчетам	
13.	Порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению	Установлен подразделом 2.4 Порядка приёма вызова от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидов по слуху и инвалидов по зрению раздела 2 Порядка обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях) приложения № 4 к настоящему Положению
14.	Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России	Установлен подпунктом 1.4.7.6 пункта 1.4.7 подраздела 1.4 Предмета регулирования раздела 1 Общие положения приложения № 4 к настоящему Положению

5.2. Функционирование системы обеспечивается за счет ПТК и АРМ, которые в совокупности со средствами связи и передачи данных образуют комплекс средств автоматизации (далее –КСА) системы-112.

Для обеспечения реализации основных функций по приему и обработке вызовов в составе КСА системы-112 предусмотрены следующие ПТК:

ПТК ПОВ;

резервный ПТК приёма и обработки вызовов (далее –ПТК Р-ПОВ);

локальные автоматизированные рабочие места (локальные АРМ, входят в состав ПТК ПОВ/Р-ПОВ);

ПТК телекоммуникационный узел;

ПТК удаленный АРМ (ПТК У-АРМ);

учебный ПТК, входит в состав ПТК Р-ПОВ.

Активное сетевое оборудование для обеспечения работоспособности составных частей ПТК как элементов локальной вычислительной сети, а также для подключения ПТК к сетям связи и передачи данных входит в состав вышеперечисленных комплексов.

5.3. Организация и функционирование системы-112 осуществляются на основе следующих принципов:

5.3.1. Общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру «112».

5.3.2. Обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112» и размещения ими в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

5.3.3. Полнота и достоверность обработанной системой-112 информации, требующей реагирования экстренных оперативных служб, неизменность и своевременность ее передачи ДДС, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, для организации реагирования экстренных оперативных служб.

5.3.4. Взаимодействие сил и средств системы-112 с силами и со средствами систем-112 иных субъектов Российской Федерации, а также системы-112 с иными информационными системами, в том числе информационными системами органов

повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

5.3.5. Защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных.

5.3.6. Защита информации ограниченного доступа от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации.

5.4. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

5.5. Информационное взаимодействие сил и средств системы-112 Ростовской области осуществляется на основании соглашений, заключаемых оператором системы-112 и ДДС в установленном порядке.

Информационное взаимодействие сил системы-112 Ростовской области с силами систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации осуществляется на основании заключаемых соглашений между оператором системы-112 субъектов Российской Федерации.

5.6. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляются операторским персоналом на объектах ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, в соответствии с зоной ответственности, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия органам повседневного управления территориальной подсистемы, а также при необходимости – передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб на территории Ростовской области.

Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в следующем порядке:

5.6.1. При обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала системы-112 с заявителем и формируется карточка. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов.

5.6.2. При поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему ЭРА-ГЛОНАСС, осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания.

5.6.3. Распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки с начала смены каждого работника

операторского персонала ЦОВ-ЕДДС системы-112 с территории соответствующего муниципального образования. При отсутствии свободных работников операторского персонала ЦОВ-ЕДДС системы-112 вызовы, поступившие с территории муниципального образования, распределяются первому освободившемуся работнику операторского персонала ЦОВ-АЦ и РЦОВ системы-112.

5.6.4. При необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу.

5.6.5. Критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором Государственной автоматизированной информационной 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.

5.6.6. При завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их.

5.6.7. После отправки карточки в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию.

5.6.8. Карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112.

5.6.9. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб.

5.6.10. Диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба.

5.6.11. При необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля.

5.6.12. При отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю 5.6.1. по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

5.6.13. Карточка, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

5.6.14. Дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования.

5.6.15. При поступлении вызова на иностранном языке (английский, немецкий) персонал ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС производит переадресацию вызова на оператора-лингвиста (из состава дежурной смены ЦОВ-АЦ), в случае если сам не владеет языком позвонившего абонента. При поступлении вызова на ином иностранном языке, оператор-лингвист ЦОВ-АЦ привлекает к разговору переводчика иной организации, исполняющей соответствующие обязанности по соглашению об информационном взаимодействии.

5.7. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах осуществляются операторским персоналом ЦОВ-ЕДДС в соответствии с зоной ответственности.

5.8. ДДС экстренных оперативных служб размещают в системе-112 информацию о ходе и окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

5.9. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала

системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

время ожидания сервисом IVR действий абонента (позвонившего лица) – 20 секунд;

среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

время оповещения соответствующей ДДС о происшествии – 1 минута;

минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 3;

время ответа на звонок переводчиком и психологом (если они не входят в штатное расписание) – не более 30 секунд;

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове - 1 минута;

время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;

максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут;

минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него - 3 года.

5.10. Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и регламентами информационного взаимодействия.

5.11. Функционирование и развитие сетей связи, в том числе общего пользования, ведомственных и иных используемых в системе-112, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.12. Для повышения эффективности и надежности функционирования системы-112 Ростовской области, безопасности населения и территории Ростовской области обеспечивается информационное взаимодействие ЦОВ и РЦОВ системы-112 Ростовской области с системами-112 субъектов Российской Федерации с соблюдением требований по информационной безопасности. Контроль

соблюдения требований к надежности осуществляется при приемочных испытаниях системы-112 Ростовской области.

В системе-112 Ростовской области обеспечиваются следующие характеристики надежности функционирования:

а) вероятность успешного приема вызова ($L_{пв}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

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

в) вероятность успешного приема информации о реагировании от диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии ($L_{пн}$), - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

г) вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 (L_{112}) - не менее 0,9985, определяется как $L_{пв} \times L_{оп} \times L_{пн}$;

д) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом - не более 0,1 процента;

е) резервирование основных элементов системы-112 с учетом территориального разнесения;

ж) возможность переадресации вызовов между объектами системы-112, а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

з) обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации.

Надежность системы-112 в том числе обеспечивается:

а) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

б) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

в) аппаратным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест системы-112, линий связи, источников питания.

Технические и программные средства, входящие в состав системы-112, функционируют круглосуточно. Допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы-112 обеспечивается в полном объеме.

5.13. Подключение пользователей к системе-112 осуществляется в соответствии с Регламентом подключения внешних организаций к государственной информационной системе Ростовской области «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области», утвержденным приказом департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от 07.02.2017 № 29 (приложение № 5 к настоящему Положению).

6. Подготовка персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112

6.1. Обучение операторского персонала центров обработки вызовов и персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (далее - персонал, привлекаемый к выполнению задач системы-112), проводится в виде дополнительного профессионального образования посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки).

Повышение квалификации проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет в течение всей трудовой деятельности работников. Его периодичность устанавливает работодатель.

6.2. Обучение персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 осуществляется в образовательных организациях МЧС России или в учебно-методических центрах по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям субъектов Российской Федерации.

7. Финансирование системы-112

7.1. Расходы, связанные с эксплуатацией и развитием системы-112, осуществляются за счет и в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных федеральным органам исполнительной власти в федеральном бюджете на выполнение функций в установленной сфере деятельности, за счет средств областного бюджета в соответствии с государственной программой Ростовской области «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах», утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 17.10.2018 № 647, и средств местных бюджетов в соответствии с решениями представительных органов местного самоуправления, а так же за счет организаций, имеющих дежурно-диспетчерские службы.

Приложение № 1
к Положению
о системе обеспечения
вызова экстренных
оперативных служб по
единому номеру «112»
в Ростовской области

Перечень нормативных правовых актов,
на основании которых осуществляется организация реагирования
(информационного обеспечения реагирования) на вызовы (сообщения
о происшествиях) экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон 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».

Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2021 № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации,

проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2021 № 2253 «Об определении федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на координацию работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, и федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1240-р «Об одобрении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».

Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 09.03.2022 № 180 «Об утверждении Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», в том числе Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112».

Совместный приказ Минтранса России, МЧС России от 01.10.2015 № 293/525 «Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

Приказ ФСТЭК России от 15.02.2017 № 27 «О внесении изменений в Требования о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденные приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11 февраля 2013 г. № 17».

Приказ МЧС России от 16.09.2024 № 777 «Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ».

Приказ МВД России от 29.08.2014 № 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».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 640 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Информационное общество».

Постановление Правительства Ростовской области от 17.10.2018 № 647 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах».

Постановление Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 218 «Об утверждении Положения о департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области».

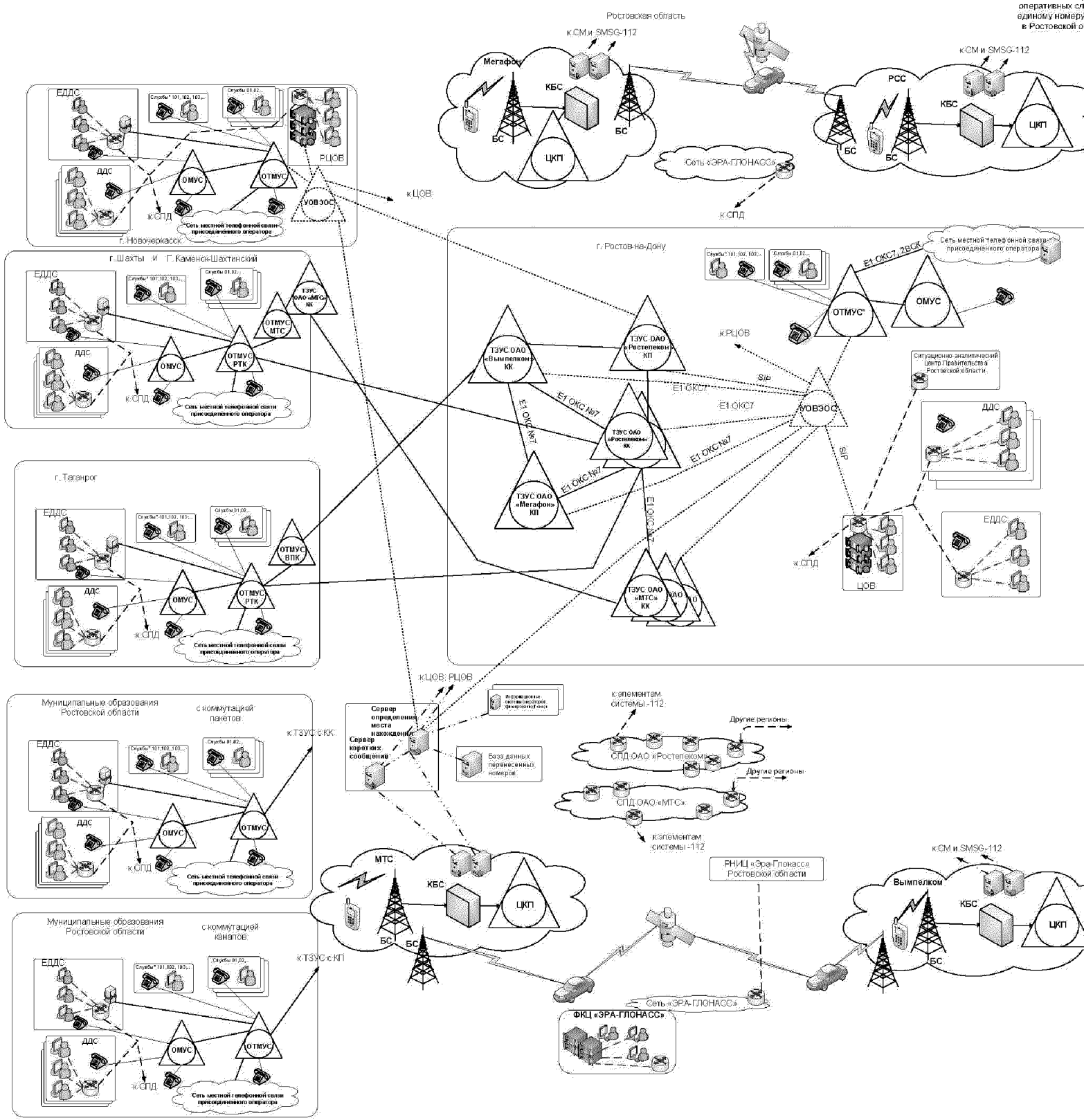
Распоряжение Правительства Ростовской области от 30.08.2018 № 495 «О принятии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области в постоянную эксплуатацию».

Приложение № 2
к Положению
о системе обеспечения
вызова экстренных
оперативных служб по
единому номеру «112»
в Ростовской области

Перечень сил системы-112

№ п/п	Наименование
1.	Центр обработки вызовов административного центра (Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области»)
2.	Резервный центр обработки вызовов административного центра (Государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области»)
3.	Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Ростовской области (ЦОВ-ЕДДС)
4.	Дежурно-диспетчерские службы территориальных органов МЧС России, подчиненных МЧС России по Ростовской области
5.	Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Ростовской области
6.	Дежурно-диспетчерские подразделения службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях
7.	Дежурно-диспетчерские службы аварийной службы газовой сети (ПАО «Газпром газораспределение» Ростов-на-Дону»)
8.	Дежурно-диспетчерские подразделения службы скорой медицинской помощи Ростовской области (Министерство здравоохранения Ростовской области)
9.	Дежурно-диспетчерские службы областных и муниципальных противопожарных служб (Государственное казенное учреждение Ростовской области «Ростовская областная противопожарная служба»)
10.	Государственное казенное учреждение Ростовской области «Ростовская областная поисково-спасательная служба во внутренних водах и территориальном море Российской Федерации»
11.	Дежурно-диспетчерские службы областных и муниципальных поисково-спасательных служб (Государственное казенное учреждение Ростовской области «Ростовская областная поисково-спасательная служба»)

12.	Дежурные части территориальных органов УФСБ России, подчиненных УФСБ России по Ростовской области
13.	Аварийно-диспетчерские подразделения службы ЖКХ Ростовской области (Министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, Департамент жилищно-коммунального хозяйства и энергетики города Ростова-на-Дону, Акционерное общество «Теплокоммунэнерго»)
14.	Дежурные части территориальных органов МВД России, подчиненных МВД России по Ростовской области
15.	Ростовский областной центр медицины катастроф (ГБУ РО «Ростовская областная клиническая больница»)
16.	Ситуационно-аналитический центр Правительства Ростовской области



- Условные обозначения на схеме:**
- Абонент местной телефонной сети
 - Маршрутизатор СПД
 - Автоматизированное рабочее место
 - Серверная группировка
 - Медиашлюз
 - Коммутатор
 - Абонент СПС
 - каналы E1 с ОКС7, 2БСК
 - каналы СПД с протоколом HTTP/S
 - СПД
 - проветриваемые линии
 - базовая станция
 - Контроллер базовых станций
 - Транспортное средство, оборудованное терминалом ЭРА-ГЛОНАСС
 - ОТМУС*
 - ОТМУС с функциями УСС
 - Службы* 101, 102, 103... - доступ к службам ДДС ЭОС по номеру «112» в режиме совместного функционирования осуществляется от СПС, а от фиксированных сетей при наличии технической возможности
 - Северная группировка ФКЦ ЭРА-ГЛОНАСС
 - SMSG - сервер коротких текстовых сообщений
 - СМ - сервер определения места нахождения
 - линия беспроводного доступа

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

**Регламент
информационного взаимодействия при обеспечении вызова
экстренных оперативных служб Ростовской области
по единому номеру «112» с использованием автоматизированной
информационной системы**

Содержание

1. Общие положения.....	3
1.1. Термины и определения.....	3
1.2. Перечень принятых сокращений.....	6
1.3. Состав информации.....	8
1.4. Предмет регулирования.....	8
2. Порядок обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях).....	12
2.1. Источники входных данных.....	12
2.2. Порядок регистрации.....	13
2.3. Порядок обработки SMS-сообщений, поступающих в систему обеспечения вызова по единому номеру «112» Ростовской области.....	15
2.4. Порядок приёма вызова от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидов по слуху и инвалидов по зрению.....	16
2.5. Унифицированная карточка информационного обмена учета события (информационная карточка происшествия) и порядок ее заполнения.....	18
2.6. Определение необходимой службы при организации реагирования на принятые вызовы (сообщения о происшествиях).....	19
3. Порядок действий операторского персонала Системы–112 при приеме и обработке вызовов.....	23
3.1. Порядок действий операторов Системы–112.....	23
3.2. Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС.....	31
3.3. Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований.....	34
3.4. Порядок действий персонала Системы–112 в различных режимах функционирования.....	35
3.5. Особые условия приема телефонных вызовов.....	36
4. Информационное обеспечение.....	37
5. Требования к персоналу Системы–112.....	38
Приложение А(обязательное).....	39
Приложение Б(справочное).....	42
Приложение В(справочное).....	45
Приложение Г(справочное).....	59
Приложение Д(справочное).....	70
Приложение Е(справочное).....	79

1. Общие положения

1.1. Термины и определения

1.1.1. **Система–112** – система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании настоящего Положения.

1.1.2. **Объект системы–112** – объект организационной структуры Системы–112, представляющий собой совокупность программно–аппаратных комплексов Системы–112, персонала Системы–112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач Системы–112.

1.1.3. **Объект автоматизации Системы–112** – участник информационного обмена Системы–112, в помещении которого установлен программно–аппаратный комплекс Системы–112, обеспечивающий обмен информацией с объектами Системы–112 в рамках единого информационного пространства Системы–112.

1.1.4. **Оператор системы–112** – государственное казенное учреждение Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области» (далее–ГКУ РО «ЦИОН»), уполномоченные на решение задач в области организации, функционирования и развития системы–112, обеспечения функционирования системы–112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

1.1.5. **Автоматизированная система (далее–АС)** – система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

1.1.6. **Автоматизированное рабочее место** – программно–технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала автоматизированной системы.

1.1.7. **Вызов (от населения)**–сообщение (как правило, по телефону) о происшествии, требующем реагирования экстренных оперативных служб.

1.1.8. **Вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (вызов по единому номеру «112»)** – поступление в систему–112 субъекта Российской Федерации информации, требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно–справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба (ГОСТ 22.7.03–2021).

1.1.9. **Дежурно–диспетчерский службы (ДДС)** – структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора системы–112 и осуществляющие

экстренное оперативное реагирование, а также формирующие отчетные данные в системе–112 Ростовской области о результатах экстренного реагирования.

1.1.10. **Диспетчер ДДС** – должностное лицо ДДС, уполномоченное принимать информацию о происшествиях (в том числе и от операторов ЦОВ–АЦ и РЦОВ) и ответственное за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности ДДС.

1.1.11. **ЦОВ–ЕДДС** – центр обработки вызовов, расположенный на базе единой дежурно–диспетчерской службы муниципального образования, с программно–аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы с территории муниципального образования.

1.1.12. **Децентрализованная схема приёма и обработки** – организация функционирования системы–112, при которой приём и обработка вызовов осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно–диспетчерской службы муниципального образования.

1.1.13. **Единая дежурно–диспетчерская служба (ЕДДС)** – орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций (ГОСТ Р 22.7.01–2021).

1.1.14. **Информационное взаимодействие** – обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим.

1.1.15. **Массовые вызовы** – телефонные вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств, сообщающих об одном происшествии.

1.1.16. **Обработка вызовов** – действия операторского персонала Системы–112 по регистрации, уточнению данных о вызовах (сообщениях о происшествии) и организации реагирования на них. Обработка вызова завершается внесением информации о завершении реагирования на каждый конкретный вызов и основных результатов такого реагирования.

1.1.17. **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или такового с персональными данными, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение.

1.1.18. **Оператор связи** – предприятие, оказывающее услуги связи.

1.1.19. Операторский персонал системы–112 – сотрудник (сотрудники) системы–112, входящий (входящие) в состав персонала ЦОВ–АЦ, РЦОВ, ЦОВ–ЕДДС, осуществляющие круглосуточный приём, обработку и передачу вызовов по единому номеру «112».

1.1.20. Персонал автоматизированной системы – лица, участвующие в функционировании АС или использующие результаты ее функционирования:

1) технический (эксплуатационный) персонал (администраторы и системные инженеры) обеспечивает бесперебойное функционирование автоматизированной системы и поддержание в актуальном состоянии информационных и справочных баз данных;

2) оперативный персонал непосредственно осуществляет деятельность по приему и обработке вызовов, поступающих на номер «112» (операторы ЦОВ–АЦ, РЦОВ, ЦОВ–ЕДДС и ДДС).

В данном Регламенте описывается порядок информационного взаимодействия оперативного персонала системы–112. Порядок действий технического персонала в рамках данного регламента не описывается.

1.1.21. Персонал системы–112 – должностные лица системы, участвующие в функционировании системы или использующие результаты ее функционирования, прошедшие специальную подготовку и несущие персональную ответственность за принятые решения (в части обеспечения безопасности жизнедеятельности), а также своевременность принятия таких решений.

1.1.22. Персональные данные – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Система–112 является информационной системой, обрабатывающей специальные категории персональных данных, так как в ней обрабатываются персональные данные, касающиеся состояния здоровья субъектов персональных данных.

1.1.23. Повторный вызов – телефонный вызов (сообщение о происшествии), поступивший с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию в разное время.

1.1.24. Прием вызова (сообщения о происшествии) – действия должностного лица, наделенного соответствующими полномочиями по получению вызова (сообщения о происшествии) и его обработке, в том числе организации реагирования на происшествие (является частью обработки вызова).

1.1.25. Происшествие – событие, угрожающее личной или общественной безопасности, в том числе о несчастных случаях, дорожно–транспортных происшествиях, авариях, катастрофах, чрезвычайных происшествиях, массовых отравлениях людей, стихийных бедствиях, в отношении которых требуется проведение проверочных действий с целью обнаружения возможных признаков преступления или административного правонарушения.

1.1.26. Реагирование на происшествие – действия ДДС, связанные с происшествиями, целью которых является оказание помощи пострадавшим, предотвращение или уменьшение вреда здоровью и материального ущерба.

1.1.27. **Регистрация вызова (сообщения о происшествии)** – присвоение каждому сообщению о происшествии порядкового номера и фиксация в учетной документации (электронном виде) кратких сведений о нем.

1.1.28. **Центр обработки вызовов (ЦОВ)** – объект Системы–112, функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования, обеспечивающий круглосуточный приём вызовов, обработку и передачу в ДДС информации для организации реагирования, в том числе экстренного.

1.1.29. **Чрезвычайная ситуация (ЧС)** – это обстановка на определённой территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

1.1.30. **Экстренные оперативные службы (ЭОС)** – службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

1.1.31. **Газораспределительная организация** – специализированная организация, которая владеет на праве собственности или ином законном основании газораспределительной сетью и осуществляет регулируемый вид деятельности по оказанию услуг по транспортировке газа по газораспределительным сетям и по технологическому присоединению газоиспользующего оборудования к газораспределительным сетям, обеспечивает подачу газа его потребителям, осуществляет деятельность по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, а также эксплуатацию и развитие газораспределительной системы.

1.1.32. **Унифицированная карточка информационного обмена (УКИО)** – формализованный набор параметров, обеспечивающий процесс передачи информации в системе–112 и имеющий общую и специфическую части для экстренных оперативных служб.

1.2. Перечень принятых сокращений

IP	межсетевой протокол;
SMS	короткое текстовое сообщение;
АРМ	автоматизированное рабочее место;
АС	автоматизированная система;
АТС	автоматическая телефонная станция;
ГУ	главное управление;
КС	коммуникационный сервер;
КСА	комплекс средств автоматизации;

КТС	комплекс технических средств;
ЛВС	локальная вычислительная сеть;
МВД	Министерство внутренних дел Российской Федерации;
МО	муниципальное образование (городской округ, муниципальный район);
МЧС	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России);
ППС	Противопожарная служба;
ПК	программный комплекс;
ПТК	программно–технический комплекс;
ПТК ПОВ	программно–технический комплекс приёма и обработки вызовов;
РСЧС	единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
РУС	районный узел связи;
СКС	структурированная кабельная система;
СП	сервер приложений;
ССПД	система связи и передачи данных;
ТфОП	телефонная сеть общего пользования;
УОВЭОС	узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб;
УС	узел связи;
ФСБ России	Федеральная служба безопасности Российской Федерации;
ЦУКС ГУ МЧС России по Ростовской области	центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Ростовской области;
ЧС	чрезвычайная ситуация;
СОДС	старший оперативно – дежурной смены;
ОДС	оперативно–дежурная смена;
ГРО	специализированная организация, которая владеет на праве собственности или ином законном основании газораспределительной сетью и осуществляет регулируемый вид деятельности по оказанию услуг по транспортировке газа по газораспределительным сетям и по технологическому присоединению газоиспользующего оборудования к газораспределительным сетям, обеспечивает подачу газа его потребителям, осуществляет деятельность по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, а также эксплуатацию и развитие газораспределительной системы.

1.3. Состав информации

Доступ персонала Системы–112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все должностные лица (персонал) системы–112 обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152–ФЗ «О персональных данных».

К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах (сообщениях о происшествиях) экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан с просьбой об оказании необходимой помощи;
- сообщения о происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- данные о действиях персонала системы–112 при приеме сообщения о происшествии и реагировании на происшествие.

К текущей информации относятся:

- данные о состоянии и работоспособности программно–технических средств Системы–112 (изменения в режиме функционирования);
- справочная и прогнозная информация (в том числе срочная информация об изменении обстановки при ЧС).

На основании оперативной информации, введенной в Систему–112, определяется категория поступившего вызова (сообщения о происшествии):

- происшествия, имеющие признаки чрезвычайной ситуации;
- происшествия, требующие экстренного реагирования;
- происшествия, не требующие реагирования ЭОС;
- информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

При отсутствии необходимости экстренного реагирования происшествие может быть классифицировано:

- как требующее планового реагирования;
- как не требующее привлечения ЭОС;
- как требующее оказания только информационно–консультативной помощи.

При поступлении повторных или массовых вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если данное происшествие уже зарегистрировано (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), то такое сообщение регистрируется в системе как «прикрепленное» к уже зарегистрированному событию и больше обработке не подлежит, позвонившее лицо оповещается о ходе реагирования на такое происшествие.

В случае ложного (злонамеренного) вызова ЭОС заявитель несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Предмет регулирования

1.4.1. Территория действия Регламента

Территорией действия настоящего Регламента является:

- для центров обработки вызовов:

ЦОВ–ЕДДС–территория соответствующего муниципального образования Ростовской области;

ЦОВ–АЦ и РЦОВ–вся территория Ростовской области;

– для ДДС–зона эксплуатационной ответственности на территории Ростовской области.

1.4.2. Распространение действия Регламента

Действие Регламента распространяется на обращения граждан, предметом которых является:

- просьба об оказании экстренной медицинской помощи;
- сообщение о пожаре, возгорании, задымлении;
- сообщение о дорожно–транспортном происшествии;
- сообщение о преступлении;
- сообщение об административном правонарушении;
- сообщение о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, авариях, катастрофах, массовых беспорядках, массовом отравлении людей и пр.);
- сообщение об угрозе (или совершении) террористического акта;
- сообщение о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонение к потреблению таких средств;
- сообщение об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения и пр.);
- сообщение об аварийной ситуации на улично–дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных/оперативных служб (в том числе и не входящих в состав Системы–112);
- другие чрезвычайные ситуации и происшествия, информация о которых поступила в Систему–112;
- просьбы различного справочного характера (список вопросов обеспечения безопасности жизнедеятельности, других справочных вопросов, порядок оказания информационно–справочной помощи определяются отдельным решением на каждом объекте автоматизации при настройке АРМ персонала системы).

Порядок привлечения к реагированию (определение) соответствующих служб, в зависимости от типа происшествия (его классификации), приведен в подразделе 2.6 настоящего Регламента.

Матрица взаимодействия и ответственности персонала Системы–112 при реагировании на происшествия приведена в Приложение Б.

1.4.3. Временные характеристики

Временные параметры (нормативы) реагирования сил и средств ЭОС на происшествия – не меняются (время убытия, время прибытия, параметры докладов с места происшествия и пр.) и определяются Федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно – технической документацией, регламентирующими параметры реагирования соответствующей ЭОС.

1.4.4. Основания для отказа приема вызова и организации реагирования

Основанием для отказа в приеме вызова (прекращением разговора с позвонившим лицом) является:

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

- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях Системы–112.

Основанием для отказа в организации реагирования является:

- отказ от вызова заявителем по телефону;
- повторность/массовость поступившего сообщения о происшествии (реагирование на данное происшествие уже начато/завершено);

- отсутствие граждан, нуждающихся в оказании экстренной или неотложной медицинской помощи (в части службы скорой медицинской помощи);

- отсутствие нарушения общественного порядка (в части службы полиции);

- прекращение подачи газа в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.4.5. Ответственность персонала

Ответственность персонала системы–112 за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, и иными нормативными–правовыми актами.

1.4.6. Запрос на неправомерные действия или бездействия персонала Системы–112

При поступлении мотивированного запроса на неправомерные действия или бездействия персонала системы–112 от органов государственной власти, вся необходимая информация по конкретному происшествию предоставляется руководителем ГКУ РО «ЦИОН» в срочном порядке в течение 48 часов. При этом к ответу прилагаются:

- на бумажном носителе – все соответствующие задокументированные действия персонала;

- на компакт–диске в электронной форме–все соответствующие задокументированные действия персонала в формате *.pdf и все соответствующие аудиозаписи в формате *.mp3.

1.4.7. Порядок сбора обобщения и передачи информации, формируемой системой–112

1.4.7.1. Информация, содержащаяся в Системе–112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации в области защиты информации.

1.4.7.2. Информацию представляет оператор системы–112, который определяет порядок представления и перечень должностных лиц, ответственных за сбор, обобщение и передачу информации.

1.4.7.3. Информация о поступивших вызовах, принятых мерах реагирования на них предоставляется по запросу:

- участникам информационного взаимодействия в рамках Системы–112;

- органам, осуществляющим оперативно–розыскную деятельность;

- судебным органам;

- органам прокуратуры;
- лицам и организациям, осуществляющим адвокатскую деятельность.

1.4.7.4. Лицам (заявителям), ранее обращавшимся по единому номеру «112» с сообщениями о происшествиях (чрезвычайных ситуациях), в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сведения о дате, времени и содержании обращения в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации запроса.

При этом к запросу должен быть приложен документ, содержащий номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, а также сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором телефонной связи (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), места жительства и почтового адреса, указанного лиц.

Предоставление иных сведений, в том числе о привлеченных к реагированию ДС ЭОС, о результатах реагирования, указанным лицам не допускается.

1.4.7.5. Информация, формируемая средствами Системы–112 Ростовской области, предоставляется в соответствии с порядком, определенным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию Системы–112.

1.4.7.6. Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», а также порядок доступа к указанной информации и отчетам.

Сведения, регистрируемые по каждому обращению в Системе–112 содержатся в защищенной базе данных Системы–112, хранятся в течение 3 лет с момента их создания.

Порядок использования информации ограниченного доступа системы–112 устанавливает оператор системы–112.

2. Порядок обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях)

2.1. Источники входных данных

Вызовы ЭОС в Систему–112 могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи и от взаимодействующих сигнальных систем и комплексов.

Пользователи сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи могут осуществлять вызовы (передавать сообщения о происшествиях):

- голосом (телефонные звонки);
- с использованием сервисов SMS–сообщений (по мере готовности операторов связи);
- с использованием сервисов факсимильных сообщений (по мере готовности операторов связи);
- по электронной почте (при наличии в Системе–112 соответствующего сайта или адреса в Интернете).

Операторы фиксированной и подвижной радиотелефонной связи обеспечивают коммутацию телефонных вызовов на номер «112» в программно–технические комплексы приема и обработки вызовов (ПТК ПОВ) основного и/или резервного ЦОВ, где эти вызовы в автоматическом режиме регистрируются.

Телефонный вызов (сообщение о происшествии) считается поступившим в Систему–112 с момента соединения местным оператором связи позвонившего лица с аппаратурой приема–передачи данных Системы–112. Не все телефонные вызовы могут быть сообщениями о происшествии.

При регистрации в системе фиксируются данные о дате и времени поступления телефонного вызова, а также данные о номере и местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов, передаваемый оператором связи. Далее зарегистрированный телефонный вызов по выделенным каналам связи коммутируется на автоматизированное рабочее место (АРМ) операторского персонала системы–112 ЦОВ–ЕДДС соответствующего муниципального образования Ростовской области, обслуживающий территорию, с которой осуществляется телефонный вызов. В случае невозможности коммутации вызова на АРМ операторского персонала системы–112 ЦОВ–ЕДДС в течение 8 секунд (оператор занят или произошел технический сбой аппаратуры приема–передачи данных), телефонный вызов коммутируется на АРМ свободного оператора ЦОВ–АЦ/РЦОВ.

Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторским персоналом системы–112 (ЦОВ–ЕДДС/ЦОВ–АЦ/РЦОВ), которые вводят в базу данных характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местонахождения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер (фельдшер, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей ДДС. Операторский персонал системы–112 совместно с диспетчером ДДС принимают решение о переключении

голоса заявителя на диспетчера для проведения дополнительного опроса, продолжении разговора или завершении разговора. В случае самостоятельного завершения разговора с заявителем операторский персонал системы–112, принявший сообщение, сообщает заявителю о приёме сообщения о происшествии в устной форме. Если оператор передает голос заявителя на диспетчера соответствующей ДДС для проведения дополнительного опроса, инструктажа заявителя по принятию безопасных мер до прибытия бригады, группы, наряда и т.п., то диспетчер соответствующей ДДС сообщает заявителю о приеме сообщения о происшествии в устной форме.

При непосредственном обращении граждан в дежурную часть (службу, за исключением полиции) или при обращении в эти ДДС по телефонным номерам, отличным от «112» информация о происшествиях, требующих привлечения других ДДС, должна быть введена в Систему–112 диспетчером конкретной ДДС.

При обращении граждан в службу скорой медицинской помощи по прямым номерам, отличным от «112», с целью оказания экстренной или неотложной медицинской помощи по поводу заболеваний и травм (за исключением дорожно–транспортных происшествий и травм, полученных в результате противоправных действий), информация об этих обращениях в Систему–112 не вносится.

При поступлении обращений в ЦОВ ЕДДС/ЦОВ–АЦ/РЦОВ системы–112, о происшествиях на магистральных газопроводах, давлением свыше 1,2 Мпа; на объектах связанных с использованием сжиженных углеводородных газов (СУГ), информация об этих обращениях не сообщается в ДДС.

2.2. Порядок регистрации

При любом из указанных выше вариантов, вся поступающая информация о вызове, происшествии, а также все действия персонала регистрируются в Системе–112. Каждому вызову, поступившему в Систему–112, в автоматическом режиме присваивается свой порядковый номер. При наличии информации о необходимости оказания экстренной помощи, такой вызов ставится на контроль исполнения.

Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему–112 о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы:

1) технические данные телефонных вызовов (автоматически средствами системы):

- дата и время поступления (по системному времени);
- десятизначный номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по сигнализации от оператора связи);
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (в сообщениях от операторов связи по запросам системы);
- дата и время завершения (по системному времени);
- тип происшествия (от сигнальных систем);

2) действия операторов (автоматически средствами системы):

- идентификационный номер или имя оператора (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);

- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера (–ов) ДДС ЭОС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);
- действия по передаче данных о ЧС (происшествии) к принятию решения и на контроль в ЕДДС;

3) телефонные переговоры (автоматически средствами системы):

- телефонные переговоры между позвонившим лицом и персоналом системы (операторами и диспетчерами, а также психологами и переводчиками) от начала до завершения телефонного вызова;
- телефонные переговоры персонала системы (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова;

4) служебные переговоры (автоматически средствами системы):

- служебные переговоры между персоналом системы (операторами и диспетчерами) при приёме вызова от позвонившего лица;
- служебные переговоры между персоналом системы (операторами и диспетчерами) при организации реагирования на поступившие вызовы;

5) сообщения о происшествиях (со слов заявителя (позвонившего лица) на основе детерминированных диалогов):

- причина обращения;
- тип (вид, характер) происшествия;
- данные о месте происшествия;
- данные о времени происшествия;
- данные о лице/заявителе, осуществляющем вызов;
- данные о лицах, которым требуется помощь;
- данные об угрозе жизни и здоровью людей;
- первичные данные о пострадавших (их состоянии);
- обстоятельства происшествия (преступления);
- приметы лиц, совершивших преступление (правонарушение);
- данные об очевидцах происшествия (преступления);
- данные об угрозе материального ущерба;
- первичные данные о материальном ущербе;
- определение признаков ЧС (автоматически средствами системы);
- причина подключения к разговору переводчика или психолога.

Примечание: в соответствии с типом и местом происшествия данные о происшествии, введенные в систему, становятся доступны операторскому персоналу системы–112 в соответствии с их полномочиями и зонами ответственности.

б) действия диспетчеров дежурных диспетчерских служб (автоматически средствами системы):

- идентификационный номер или имя диспетчера (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на вызов/подключение к разговору с позвонившим лицом (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;

– действия/бездействия по организации реагирования на происшествие (по системному времени).

7) данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в систему диспетчером соответствующей ДДС ЭОС):

– время начала реагирования/команда на выезд (по системному времени);
– время прибытия группы реагирования (караула/наряда/бригады) на место происшествия (по системному времени);

– уточнённые данные о пострадавших (при необходимости);

– уточнённые данные о материальном ущербе (при необходимости);

– данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, том числе и других ЭОС;

– данные о ходе реагирования на происшествия;

– данные о завершении реагирования на происшествия.

Информация о происшествии вводится в Систему–112 один раз лицом, принимающим вызов (*производящим опрос позвонившего лица*), и становится доступной в части касающейся всем участникам процесса реагирования в зависимости от их полномочий и зон ответственности (диспетчерам ДДС ЭОС и ЦОВ–ЕДДС муниципальных образований). *Таким образом, предотвращается необходимость многократного повтора одной и той же информации о происшествии.*

Операторский персонал системы–112 несёт персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность регистрации в системе данных (информации) о вызовах (сообщениях о происшествиях), ходе, окончании и результатах реагирования на происшествие, состоянии сил и средств реагирования (при необходимости) в соответствии со своими должностными обязанностями.

Порядок особых условий приема и обработки вызовов описан в отдельной части данного Регламента (подраздел 3.5).

2.3. Порядок обработки SMS–сообщений, поступающих в систему обеспечения вызова по единому номеру «112» Ростовской области

SMS–сообщения, отправленные заявителем на номер «112», поступают в систему и распределяются в очередь «SMS» операторского персонала ЦОВ–АЦ и РЦОВ. SMS–сообщения сопровождаются звуковым сигналом и цветовой индикацией, соответствующей очереди вызовов.

Операторский персонал ЦОВ–АЦ и РЦОВ должен:

1. Открыть унифицированную карточку информационного обмена.

2. Ознакомиться с содержанием сообщения (в блоке «чат»).

3. При необходимости (отсутствии наличия оснований для регистрации вызова) перезвонить абоненту. Если ответа не последовало–закрыть унифицированную карточку информационного обмена и проставить классификацию «СМС не требующее реагирования».

4. Опросить абонента, уточнить необходимость привлечения ЭОС или передачи информации в ДДС (отправить один из готовых шаблонов СМС, указанным в блоке

«чат» с перечнем вопросов, необходимых для организации реагирования на происшествие).

5. Отправить запрос на определение места нахождения окончного (пользовательского) оборудования, с которого поступило экстренное короткое текстовое сообщение. Получить подтверждение о получении информации о месте нахождения окончного (пользовательского) оборудования.

6. Ожидать ответ на отправленный шаблон СМС не менее 15 минут (в случае отсутствия ответа по истечении 15 минут закрыть карточку).

7. Передать карточку в ДДС.

8. Операторский персонал ЦОВ–АЦ, РЦОВ вносит содержательную информацию об оказании консультативной помощи заявителю.

9. Перенаправить унифицированную карточку информационного обмена в ЦОВ–ЕДДС по месту нахождения заявителя на контроль. Информировать старшего оператора диспетчерской службы ЦОВ–АЦ.

10. Закрыть унифицированную карточку информационного обмена происшествия после окончания реагирования и проставить классификацию «СМС требующее реагирования».

2.4. Порядок приёма вызова от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидов по слуху и инвалидов по зрению.

Граждане с ограниченными возможностями и инвалиды, в том числе инвалиды по слуху и инвалиды по зрению при обращении на единый номер «112» обозначают свою льготную категорию голосом или SMS–сообщением «Я инвалид по зрению», текстом «Я инвалид по слуху» и т. д.

В случае предположения (наличия признаков), что заявитель относится к льготной категории граждан, операторский персонал ЦОВ–АЦ или РЦОВ уточняет у заявителя удобную ему форму общения: голосом или SMS–сообщением.

Оператор, оператор – дактилолог диспетчерской службы ЦОВ–АЦ должен:

– принимать и обрабатывать вызовы, поступающие по единому номеру «112», короткие текстовые SMS–сообщения от граждан с нарушениями слуха в соответствии с требованиями регламентирующих документов, алгоритмами и инструкциями;

– всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, оператор–дактилолог Системы–112 должен ввести в Систему-112 (заполнить общие и специфические поля унифицированной карточки информационного обмена, при необходимости создав в ручном режиме запись события);

– определить явные и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка;

– уточнить имеющиеся ограничения, возможность дополнительной связи;

– уточнить адрес (место) происшествия и /или примерные ориентиры у заявителя; в случае невозможности выяснить адрес, выяснить имеется ли адрес места проживания в «адресной книге»;

– выяснить контактные данные заявителя, по возможности провести проверку с заявителем полученной информации, с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных;

– определить необходимость присвоения происшествию признака угрозы чрезвычайной ситуации или чрезвычайной ситуации;

– определить необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийно–восстановительных служб, служб жизнеобеспечения, противопожарной службы (службы спасения) вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной службы газовой сети при запахе газа и (или) возгорании вблизи газифицированных объектов; необходимость привлечения службы скорой медицинской помощи;

– осуществить передачу данных о происшествии в ЭОС соответствующего муниципального образования, указав в карточке события или сообщив диспетчеру ЭОС о том, что информация получена от гражданина с нарушением слуха или зрения и возможности соединить с заявителем нет;

– если номер вызывающего абонента, полученный из сети связи общего пользования, может быть идентифицирован техническими средствами ЦОВ–АЦ как абонированный гражданином, членом ростовского регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», являющимся инвалидом по слуху, операторский персонал системы–112 после обработки вызова оповещает об этом ростовского регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;

– уточнить у диспетчера ДДС есть ли дополнительные вопросы, чтобы уточнить необходимую для реагирования информацию, в случае отсутствия вопросов, сообщить заявителю о выезде ЭОС и завершить разговор;

– оказывать информационно–справочную поддержку заявителям с нарушениями слуха (консультацию по вопросам безопасности и способе защиты от чрезвычайных ситуаций), при необходимости, подключать диспетчера ДДС, для уточнения информации.

При разговоре с заявителем оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, быть тактичным, вежливым, не допускать эмоциональные реакции на полученную информацию, не давать оценку случившемуся, проявлять заботу о людях с нарушениями слуха, получая необходимую информацию за минимальное время. Вести опрос, учитывая коммуникативные возможности заявителя, руководствуясь правилами общения с людьми с полной или частичной потерей слуха. Вести диалог нормальной громкости (чересчур громкие звуки или сливаются в бессвязную речь или вызывают болезненные ощущения). Произносить слова четко, отдельно в случае утраты способности воспринимать высокие частоты, для передачи информации, применять снижение высоты голоса говорящим или шепотная речь. Речь говорящего должна применять преимущественно короткие фразы (избегать применение несуществующих слов, фразеологизмов, крылатых слов и выражений, обилия прилагательных).

2.5. Унифицированная карточка информационного обмена учета события (информационная карточка происшествия) и порядок ее заполнения

Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе–112 разрабатывается унифицированная карточка информационного обмена учета события (информационная карточка происшествия, УКИО). Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных Системы–112, доступ к которому имеет персонал системы-112 в соответствии со своей компетенцией. В структуре данной карточки выделяются: общая единая и доступная всем часть, а также специфические части, характерные для каждой ДДС (соответственно, доступные только им).

Общая часть унифицированной карточки информационного обмена учета события (информационной карточки происшествия) заполняется операторским персоналом системы–112 при проведении первичного опроса заявителя. При этом информация, предоставляемая операторами связи (десятизначный номер абонентского устройства и его местоположение), а также данные о дате и времени поступления телефонного вызова вводятся (регистрируются) в базы данных Системы–112 в автоматическом режиме.

Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы ЭРА–ГЛОНАСС, другими сигнальными системами и комплексами, также вводятся в базы данных Системы–112 автоматически.

Информация о типе, времени и месте происшествия, о заявителе, наличии пострадавших и/или материальном ущербе заполняется (вводится) операторским персоналом системы–112 со слов заявителя (позвонившего лица) на основе детерминированных диалогов. Заполнение полей унифицированной карточки информационного обмена учета события происходит с использованием классификаторов.

После заполнения операторским персоналом системы-112 общей части унифицированной карточки информационного обмена учета события в зависимости от типа происшествия, на основании которого операторский персонал системы-112 определяет необходимую ДДС и подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС. По результатам опроса позвонившего лица производится заполнение одной или нескольких специфических частей диспетчерами ДДС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности.

В случае отсутствия связи с ДДС (невозможности подключения диспетчера к разговору через аппаратуру ССПД Системы–112), операторский персонал системы–112 осуществляет подключение диспетчера соответствующей ДДС в режиме конференции через телефонные линии связи общего пользования. При этом диспетчер ДДС ведет опрос позвонившего лица, а операторский персонал системы–112 фиксирует все данные в системе. При происшествиях, требующих реагирования скорой медицинской помощи к разговору с позвонившим лицом подключается фельдшер станции/подстанции скорой медицинской помощи.

В специфических частях унифицированной карточки информационного обмена (в зависимости от типа происшествия и ДДС, организующей реагирование) используются следующие классификаторы и списки:

- уточнение вида происшествия;
- уточнение вида правонарушения;
- уточнение роста/телосложения;
- уточнение вида заболевания, поликлиники;
- уточнение вида обращения в диспетчерскую службы жилищно-коммунального хозяйства;
- уточнение вида несчастного случая;
- уточнение типа, цвета транспортного средства;
- уточнение количества пострадавших людей и их состояния;
- уточнение количества пострадавших транспортных средств;
- степень родства, позвонившего;
- уточнение повода обращения в аварийную службу;
- уточнение данных об угрозе террористического акта;
- другие данные, влияющие на оперативность оказания помощи.

Заполнение специфических полей унифицированной карточки информационного обмена производится с применением всплывающих полей-подсказок в зависимости от типа происшествия.

В процессе реагирования, привлекаемые ДДС могут корректировать свою специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена, вплоть до снятия её с контроля, о чем автоматически делается запись в соответствующих полях электронной формы.

При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных ДДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специальной части карточки диспетчеры ДДС должны отобразить:

- переданные распоряжения;
- действия подчиненных подразделений;
- изменения обстановки;
- взаимодействие с подразделениями других диспетчерских служб.

Содержание полей и их значений унифицированной электронной формы события (информационной карточки происшествия) приведены в Приложение В.

2.6. Определение необходимой службы при организации реагирования на принятые вызовы (сообщения о происшествиях)

Определение ЭОС для реагирования на вызов (сообщение о происшествии) производится по следующим критериям:

- служба пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

– служба реагирования в чрезвычайных ситуациях привлекается при необходимости проведения аварийно–спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествиях, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

– служба полиции привлекается для обеспечения защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан, нуждающихся в защите от преступных и иных противоправных посягательств, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности, в том числе при несчастных случаях, дорожно–транспортных происшествиях, авариях, катастрофах, чрезвычайных происшествиях, массовых отравлениях людей, стихийных бедствиях, в отношении которых требуется проведение проверочных действий с целью обнаружения возможных признаков преступления или административного правонарушения;

– служба скорой медицинской помощи привлекается при наличии на месте происшествия погибших или пострадавших, нуждающихся в оказании экстренной или неотложной медицинской помощи, угрозе ЧС или происшествиях, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

– поисково–спасательная служба привлекается к организации и проведению поисково–спасательных (аварийно–спасательных) работ при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, осуществления контроля за готовностью обслуживаемых объектов и территорий к проведению на них работ по ликвидации чрезвычайных ситуаций и происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

– аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового природного газа, повреждениях газового оборудования, отсутствия газа у потребителя, пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении продуктами сгорания, угрозе ЧС или иных происшествиях, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры ЖКХ;

– служба «Антитеррор» привлекается при: угрозе совершения или совершении взрыва; угрозе захвата или захват заложников; угрозе захвата (угона) или захват воздушного судна; угрозе захвата (угона) или захват железнодорожного подвижного состава; посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля; массовые беспорядки; угрозе совершения или совершение радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия.

Матрица взаимодействия и ответственности персонала системы–112 при реагировании на происшествия приведена в Приложение Б

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

В случае, если оператор не может произвести детальный опрос (для организации реагирования) позвонившего лица, находящего в экстренной ситуации, ввиду изменённого психологического состояния позвонившего лица, оператор

подключает психолога. Оператор предварительно уведомляет психолога о состоянии позвонившего лица и виде экстренной ситуации.

2.6.2. В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств (в том числе и других ЭОС), определяемых на месте происшествия ответственным лицом по ведомственным ЭОС, информацию об этом в электронную форму вызова вносит диспетчер данной ДДС и оповещает оператора ЦОВ–ЕДДС соответствующего муниципального образования. При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными ДДС, оператор имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ДДС.

2.6.3. Кнопки (иконки) вызова (подключения) персонала необходимых ЦОВ–ЕДДС и ДДС в зависимости от зон ответственности настраиваются на АРМ оператора–112/диспетчера Системы–112 и позволяют автоматизировать процесс подключения соответствующих должностных лиц к разговору с позвонившим лицом, что существенно сокращает время реагирования на происшествие.

Также в Системе–112 настраиваются подключения дополнительных телефонных номеров должностных лиц, участие которых в разговоре с позвонившим лицом поможет быстрее и качественнее оказать необходимую помощь (в том числе и в случае отказа окончательных технических средств передачи данных Системы–112).

При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС вводит в систему немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна как операторам ЦОВ–ЕДДС и диспетчерам ЕДДС, так и операторами ЦОВ–АЦ и РЦОВ.

2.6.4. Операторский персонал системы–112 имеет право проконсультироваться с диспетчером ДДС с удержанием на линии позвонившего лица, в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;
- необходимость ДДС СМП определения повода к вызову скорой медицинской помощи.

2.6.5. При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания операторский персонал системы–112 может производить переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДДС непосредственно после выяснения причины вызова.

Диспетчер ДДС производит переадресацию вызова оператору–112 в следующих случаях:

- поступление информации об угрозе или возникновении ЧС;

- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС, если выяснение состава необходимых привлекаемых ДДС вызывает затруднение;
- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;
- необходимость оказания позвонившему лицу квалифицированной психологической помощи;
- необходимость консультирования позвонившего лица по вопросам, выходящими за рамки компетенции данной ДДС.

Особенности информационного взаимодействия операторов–112 и диспетчеров ДДС приведены в Приложение Д.

3. Порядок действий операторского персонала Системы–112 при приеме и обработке вызовов

Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторским персоналом системы-112, которые по результатам первичного опроса позвонившего лица вводят в унифицированную карточку информационного обмена происшествия первичные данные о происшествии. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местоположения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер (фельдшер, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей ДДС. О приёме заявления о происшествии операторский персонал системы–112, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

При необходимости операторский персонал системы–112 может подключать к разговору с позвонившим лицом старшего оператора ЦОВ-АЦ для подключения переводчиков и/или психологов.

Взаимодействие операторского персонала системы–112 и диспетчеров ДДС осуществляется с использованием средств передачи данных Системы–112. 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 или корректирует.

Диспетчеры ДДС в зависимости от типа происшествия 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 вводят (размещают в системе) уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия от ответственного лица по ведомственным линиям связи, а также информацию о ходе, об окончании и основных результатах мероприятий по экстренному реагированию на происшествия («принято к исполнению», «выезд», «прибытие», «локализовано», «ликвидировано», «больной доставлен в ...», «оказана помощь на месте», «подозреваемый задержан» и пр.).

При передаче данных о происшествии в ДДС, происшествия в автоматическом режиме ставятся на контроль у диспетчера ЕДДС того муниципального образования, на территории которого произошло происшествие.

Все действия операторов–112 и диспетчеров ДДС/ЕДДС (в том числе и переговоры) регистрируются в электронных базах данных Системы–112.

Обработка вызова завершается «закрытием» соответствующей учетной записи по происшествию в унифицированной карточке информационного обмена диспетчерами всех ДДС, участвовавших в реагировании на происшествие, а также диспетчером ЕДДС.

3.1. Порядок действий операторов Системы–112

Вызов (сообщение о происшествии) от позвонившего лица по единому номеру «112» через УОВЭОС местного оператора связи поступает в соответствующий программно–технический комплекс (ПТК) приема и обработки вызовов ЦОВ–АЦ/РЦОВ Системы–112 Ростовской области для автоматической регистрации в

системе. При основном режиме работы телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112», после регистрации на серверном оборудовании ПТК, транслируется на автоматизированное рабочее место (АРМ) свободному оператору ЦОВ–ЕДДС соответствующего муниципального образования, с территории которого поступил телефонный вызов. Если в момент поступления вызова все операторы ЦОВ–ЕДДС соответствующего муниципального образования заняты, то вызов автоматически (через 8 секунд) перенаправляется в ЦОВ–АЦ/РЦОВ. В случае если в ЦОВ–АЦ/РЦОВ также все операторы заняты, то вызов ставится в общую очередь на ожидание обслуживания, о чём сообщается позвонившему абоненту с использованием системы голосового ответа (IVR). Первый из освободившихся операторов приступает к приёму и обработке вызова из очереди.

При приеме вызова:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов;
- позвонившее лицо автоматически оповещается о записи разговора;
- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

При этом на экране автоматизированного рабочего места оператора отображается следующая информация:

- префикс района вызова (код зоны вызова) конкретного муниципального образования;
- номер абонентского устройства (телефона), с которого поступил вызов.

Кроме этого, на экране АРМ оператора может отображаться также местоположение абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора телефонной связи).

Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце могут храниться в базах данных местных операторов связи и при прохождении телефонного вызова предоставляться для Системы–112 по автоматическому запросу, или могут находиться в базах данных Системы–112, актуализированных непосредственно в ПТК ПОВ (по данным местного оператора связи).

Перечисленные выше данные, а также данные о моменте (дате и времени) поступления вызова (сообщения о происшествии), фиксируются автоматически в унифицированной карточке информационного обмена и сохраняются в базе данных вызовов. Оперативный срок отслеживания местоположения абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора телефонной связи) сохраняется в системе-112 в течении суток, долговременный срок хранения в базе (начальная координата центра сектора) –бессрочно.

В составе операторского персонала ЦОВ–АЦ и РЦОВ кроме операторов диспетчерской службы предусмотрены также:

- старший оператор диспетчерской службы;
- оператор диспетчерской службы переводчик–лингвист (вне штата);

- психолог;
- оператор–дактилолог;
- аналитик.

Старший оператор диспетчерской службы выполняет следующие функции:

- осуществление контроля и руководство деятельностью операторов диспетчерской службы ЦОВ–АЦ/РЦОВ;
- сбора и обработки сведений посредством аппаратно–программного комплекса Система–112 на территории Ростовской области;
- сбора, обработки и доведение, в полном объеме, главному диспетчеру ГКУ РО «ЦИОН» сведений обо всех чрезвычайных ситуациях (происшествиях);
- выполнение функций оператора диспетчерской службы при повышенной нагрузке.

Оператор диспетчерской службы переводчик–лингвист (вне штата) выполняет следующие функции:

- обеспечивают поддержку иностранных языков (английский/немецкий) при общении операторов Системы–112 с позвонившим лицом;
- выполнение функций дежурного оператора при повышенной нагрузке.

Психолог выполняет следующие функции:

- обеспечение психологической поддержки позвонившего лица (когда требуется его вмешательство) в двух режимах (с отключением оператора от разговора или с участием оператора в разговоре);
- методическая работа с операторами ЦОВ–ЕДДС и диспетчерами ЕДДС (ДДС) Система–112 муниципальных образований Ростовской области по вопросам психологического консультирования;
- выполнение функций дежурного оператора при повышенной нагрузке.

Оператор–дактилолог выполняет следующие функции:

- сопровождения и двустороннего перевода на жестовый или тактильный жестовый язык граждан с нарушением слуха с целью разрешения их экстренных жизненных ситуаций;
- сбора и обработки сведений посредством аппаратно–программного комплекса Система–112 и информирование экстренных оперативных и аварийно–восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения о происшествиях;
- сбора, обработки и доведения, в полном объеме, до Главного диспетчера (Старшего оператора диспетчерской службы) ГКУ РО «ЦИОН» информации обо всех угрозах чрезвычайных ситуаций (происшествиях);
- выполнение функций оператора диспетчерской службы при повышенной нагрузке.

Оператор диспетчерской службы при приеме вызова выполняет следующие действия:

- представляется позвонившему лицу;
- производит первичный опрос позвонившего лица и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую

информационную часть (поля) унифицированной электронной формы учета события);

- принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика–лингвиста, психолога, оператора–дактилолога, диспетчера ДДС и ЕДДС;

- в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС, которая обслуживает территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии);

- с диспетчером ДДС принимает решение о «переключении» позвонившего лица на диспетчера ДДС для проведения дополнительного опроса, продолжении разговора или его завершения;

- в случае самостоятельного завершения разговора с заявителем оператор Системы–112, принявший сообщение, сообщает заявителю о приёме сообщения о происшествии в устной форме.

При представлении позвонившему лицу операторский персонал системы–112 сообщает наименование ЦОВ, свою должность, индивидуальный номер (или имя и фамилию).

При опросе позвонившего лица оператор ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС выясняет у позвонившего лица следующие данные:

- **«Что произошло?»** – определяются вид происшествия и какая служба (–ы) должны осуществлять реагирование;

- **«Где произошло?»** – определяются местоположение происшествия для определения конкретных подразделений ЭОС в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования.

В совокупности вопросы: «Где произошло?» и «Что произошло?» используются оператором также для определения «обоснованности» вызова (при этом, на экране АРМ оператора с использованием цифровых карт местности, сопоставляются данные о местоположении абонентского устройства, с которого поступил вызов с местоположением, указанным позвонившим лицом, а также, при их наличии, какие–либо иные данные по истории звонков с данного абонентского устройства и пр.). После первых двух вопросов, оператор подключает диспетчера соответствующей ДДС.

- **«Когда это случилось?»** – определяется (дата, время) оперативность сообщения и возможность дальнейшего развития события;

- **«Наличие пострадавших и их состояние?»** – определяется необходимость привлечения скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;

- **«Наличие угрозы жизни людей, материального ущерба, запаха газа, пожара, задымления или возгорания?»**–определяется необходимость привлечения противопожарной службы (службы спасения) вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной службы газовой сети при запахе газа и (или) возгорании вблизи газифицированных объектов;

– «Кто сообщил и способы обратной связи?»—уточняются данные позвонившего лица с целью возможности получения дополнительной информации при необходимости.

При опросе операторский персонал системы–112 должен использовать классификатор происшествий и опросные формы. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, операторский персонал системы–112 вводит в систему (заполняет общие поля унифицированной карточки информационного обмена).

Сроки совершения процедур персоналом системы–112/диспетчерами ЕДДС/ДДС приведены в Положении о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области.

В зависимости от типа и места происшествия на экране АРМ оператора отображаются пиктограммы (кнопки вызова) соответствующих ДДС, участие которых необходимо для реагирования на данное происшествие. Решение о необходимости подключения к разговору переводчика–лингвиста, психолога или диспетчера ДДС, оператор должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова. В случаях, когда операторский персонал системы–112 по результатам опроса (внесенного в унифицированную карточку информационного обмена) позвонившего лица определил, что телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» поступил с территории соседнего муниципального образования, он регистрирует такой вызов как поступивший с территории соседнего муниципального образования и переключает разговор с позвонившим лицом на ЦОВ–ЕДДС соседнего муниципального образования.

Оператор подключает диспетчера ДДС к разговору в режиме «прослушивание», при этом на экране АРМ диспетчера ДДС в режиме реального времени отображается вся информация о данном происшествии (карточка происшествия), уже введенная оператором в Систему–112.

При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос позвонившего лица проводит дежурный персонал станции/подстанции скорой медицинской помощи, при этом операторский персонал системы–112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера (дежурного фельдшера/медсестру) станции/подстанции скорой медицинской помощи. Если диспетчер (дежурный фельдшер/медсестра) соответствующей станции/подстанции скорой медицинской помощи в данный момент недоступен (занят) и не может подключиться к разговору, то к разговору подключается свободный диспетчер (дежурный фельдшер/медсестра) станции/подстанции СМП соседнего района.

При очевидных происшествиях (когда позвонившее лицо самостоятельно прервало разговор или не обладает больше информацией) операторский персонал системы–112, принявший вызов, может направлять зарегистрированные данные в соответствующие ДДС без подключения диспетчера этой службы к разговору с позвонившим лицом.

В случае поступления сообщения о происшествии, которое было ранее зарегистрировано в системе, операторский персонал системы–112 при помощи первичного опроса определяет принадлежность вызова к массовому сообщению о происшествии, регистрирует и анализирует полученные данные, сообщает позвонившему лицу о ходе реагирования на данное массовое происшествии и «связывает» данную карточку происшествия и с ранее зарегистрированной карточкой.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования и в зависимости от содержания заявления позвонившего лица (необходимость оказания консультационной помощи, выдачи справочной информации) операторский персонал системы–112 может переключить его на систему голосового ответа (IVR) для оказания информационно–справочной помощи по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.

В случае неисправности или сбоя серверного, или коммутационного оборудования комплекса средств автоматизации операторский персонал–112 немедленно информируют об этом старшего оператора диспетчерской службы и специалистов технической поддержки ГКУ РО «ЦИОН».

Обобщенная схема и описание процесса приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) оператором Системы–112 приведены в Приложение Г.

3.1.1. Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких ЭОС и порядок обработки анонимных сообщений и обращений не содержащих минимального набора сведений о происшествии

В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение операторский персонал системы–112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «не определено» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (сообщении о происшествии) диспетчеру соответствующей ДДС.

При завершении вызова по инициативе заявителя, отказе заявителя от дальнейшего общения, но наличия признаков происшествия или чрезвычайной ситуации, операторский персонал системы–112 заполняет карточку, в соответствии с критериями выбора ДДС определяет привлекаемые для реагирования ДДС и извещает их.

В случае, если заявитель не смог предоставить точный адрес места происшествия, то операторским персоналом системы–112 вносится в карточку информация об этом со слов заявителя с примерным описанием места происшествия, указанием значимых ориентиров, координат, при наличии устройства определения геолокации.

В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения операторский персонал системы–112 заносит данные в базу данных Системы–112 с пометкой «информационный вызов» и закрывает информационную карточку (снимает с контроля) с указанием причины.

При поступлении заведомо ложного вызова (заявитель в результате опроса

признался, что вводит в заблуждение оператора) операторский персонал системы–112 сообщает заявителю о том, что ложный вызов приводит к возможным последствиям, нарушая права иных граждан на безопасность и оказание экстренной помощи, и закрывает карточку с реквизитом «Необоснованный вызов».

При применении заявителем оскорблений и нецензурной лексики операторский персонал системы–112 вправе прервать общение с таким заявителем. Операторский персонал системы–112 уведомляет заявителя о прекращении приема вызова, закрывает карточку с пометкой «Оскорбительный вызов».

3.1.2. Порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по номеру «112»

При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу операторский персонал системы–112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на психолога ЦОВ–АЦ, осуществляющего оказание психологической поддержки. Психолог ЦОВ–АЦ присваивает соответствующий классификатор карточке:

- Алкоголизм, наркомания;
- Насилие;
- Личностные;
- Межличностные;
- Неадекватное состояние;
- Потеря близких;
- Психическое заболевание;
- Семейные проблемы;
- Социальная дезадаптация;
- Суицид

В случае, когда в результате психологической помощи психоэмоциональное состояние заявителя стабилизировалось и заявителем указываются обстоятельства, требующие реагирования в ДСС, психолог выполняет последовательность действий, указанную в 3.1.

В случае, когда в результате психологической помощи психоэмоциональное состояние заявителя стабилизировалось и отсутствуют обстоятельства, требующие реагирования в ДСС, психолог ЦОВ–АЦ закрывает унифицированную карточку информационного обмена.

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

При запросе информационно–справочной и консультативной помощи операторский персонал системы–112 с использованием подсистемы консультативного обслуживания сообщает заявителю требуемые сведения.

В случае отсутствия сведений в подсистеме консультативного обслуживания

операторский персонал системы–112 указывает в унифицированной карточке информационного обмена классификацию «Консультативное обслуживание» и направляет карточку с голосовым соединением с заявителем в ДДС либо ЕДДС для оказания информационно–справочной и консультативной помощи.

3.1.4. Порядок действий операторского персонала системы–112 при поступлении сообщений о происшествиях с признаками чрезвычайной ситуации

При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки чрезвычайной ситуации:

а) операторский персонал системы-112 обязан осуществить прием вызова в соответствии с 3.1 данного Регламента;

б) при наличии признаков чрезвычайной ситуации подключить к разговору с позвонившим лицом старшего оператора диспетчерской службы ЦОВ–АЦ, диспетчера ЕДДС,

в) старший оператор диспетчерской службы ЦОВ–АЦ и диспетчер ЕДДС обязан выполнить план мероприятий по оповещению соответствующих должностных лиц;

г) операторский персонал системы-112 должен подключить к разговору с позвонившим лицом специалиста оперативной дежурной смены ЦУКС, оперативного дежурного ДПЧС Ростовской области и главного диспетчера ГКУ РО «ЦИОН» с передачей ему всех зарегистрированных данных о происшествии.

Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками чрезвычайной ситуации в базе данных Системы–112 осуществляет специалист оперативной дежурной смены ЦУКС.

3.1.5. Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы–112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, происшествиях на территориях двух и более субъектов Российской Федерации

При поступлении в ЦОВ–АЦ или РЦОВ вызовов из систем–112 субъектов Российской Федерации с необходимостью организации реагирования на территории Ростовской области, операторский персонал системы–112 действует в соответствии с настоящим Регламентом. Порядок взаимодействия регламентирован Соглашениями об информационном взаимодействии с соседними субъектами Российской Федерации.

При поступлении операторскому персоналу ЦОВ–ЕДДС вызовов с необходимостью организации реагирования на территории граничащих с Ростовской областью субъектов Российской Федерации, операторским персоналом ЦОВ–ЕДДС подключается для уведомления операторский персонал ЦОВ–АЦ или РЦОВ. Операторским персоналом системы-112 создается и регистрируется карточка с присвоением классификации «Соседние субъекты» и выбором субъекта, в зоне ответственности которого находится данный вызов, в автоматизированном режиме (согласно плана реагирования) передается в ЦОВ системы–112 сопредельного субъекта.

При отсутствии возможности автоматической передачи карточки операторский состав системы–112 создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса, с автоматизированного рабочего места в режиме «конференцсвязи» передаёт вызов в ЦОВ системы–112 сопредельного субъекта и завершает обработку вызова.

При поступлении операторскому персоналу ЦОВ–ЕДДС вызова с запросом реагирования на остальной территории Российской Федерации, вызов переадресовывается в ЦОВ–АЦ или РЦОВ. Операторский персонал ЦОВ-АЦ и РЦОВ создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса, с автоматизированного рабочего места в режиме «конференцсвязи» передаёт вызов в ЦОВ системы–112 субъекта Российской Федерации и завершает обработку вызова.

При получении информации о происшествиях или ЧС, происшествиях на территориях двух и более субъектов Российской Федерации операторским персоналом ЦОВ–АЦ и РЦОВ информация передаётся в ЦУКС.

3.2. Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ДДС от операторского персонала системы–112 (в некоторых случаях, по уточненным данным с места происшествия от сил реагирования, от диспетчеров ЕДДС муниципального образования или от ДДС другой ЭОС) диспетчер выполняет следующие действия:

а) подтверждает приём вызова (сообщения о происшествии) в устной форме (при принятии вызова от операторского персонала системы–112 диспетчер ДДС сообщает свою должность, наименование экстренной службы (дежурный диспетчер экстренной службы), наименование муниципального образования (района, города), имя и фамилию (или индивидуальный номер), проговаривает текст: «карточку принял» или «принял»);

б) анализирует полученные сведения от позвонившего лица, при необходимости дает определенные консультации операторскому персоналу системы–112 при разговоре с позвонившим лицом;

в) принимает совместное решение с оператором о переключении голоса заявителя на себя для проведения дополнительного опроса (в этом случае если операторский персонал системы–112 от разговора отключается);

г) принимает решение об организации реагирования;

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

е) принимает и регистрирует (размещает уточненную информацию о происшествии в Системе–112) доклады сил реагирования с места происшествия о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;

ж) при необходимости привлечения дополнительных сил и средств от других ЭОС диспетчер ДДС информирует об этом оператора ЦОВ–ЕДДС соответствующего муниципального образования. В некоторых случаях диспетчер

ДДС имеет возможность привлекать к реагированию на происшествие другие ЭОС, а также имеющиеся территориальные подразделения данной службы;

з) регистрирует в Системе–112 данные о ходе или завершении реагирования на вызов и ликвидации последствий.

Если в момент поступления вызова все диспетчеры ДДС заняты, вызов ставится в очередь на ожидание обслуживания. Первый из освободившихся диспетчеров (если их несколько) приступает к приёму и обработке вызова из очереди. В исключительных случаях, когда заявитель не может ждать, операторский персонал системы–112 производит и первичный, и дополнительный опрос позвонившего лица, всю полученную информацию регистрирует в унифицированной карточке информационного обмена и отправляет такую карточку на АРМ диспетчера соответствующей ДДС. При этом диспетчеру ДДС становится доступна вся информация, введенная в систему, в соответствии с его полномочиями.

При массовых происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи большому количеству пострадавших, по запросу диспетчера (дежурного фельдшера соответствующей станции/подстанции скорой медицинской помощи, на территории обслуживания которой произошло происшествие, через оператора/диспетчера ЦОВ–ЕДДС организуется подключение диспетчера ДДС (дежурного фельдшера) соседнего (соседних) районов к разговору, а также возможно привлечение к реагированию на происшествие служб скорой медицинской помощи соседнего (соседних) районов.

Решение об организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии) диспетчер ДДС должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова, типа происшествия, требований руководящих документов и инструкций, условий обстановки, а также наличия сил и средств (ресурсов) реагирования. В случае если диспетчер при дополнительном опросе идентифицирует вызов как «необоснованный», то принимает решение об окончании разговора и закрывает карточку происшествия с указанием причины в поле свободного текста. **Создание Системы–112 не предусматривает новых условий (порядка) организации реагирования на происшествия для ДДС ЭОС.**

При необходимости диспетчер ДДС может запросить у операторского персонала системы–112, который принял и зарегистрировал вызов (сообщение о происшествии), у других источников, а при наличии возможности, и у позвонившего лица дополнительные (уточняющие) сведения о происшествии и занести их в унифицированную карточку информационного обмена Системы–112.

В соответствии с принятым решением диспетчер ДДС организует реагирование. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, данные о принятом решении, о реагировании, назначенных силах и средствах реагирования, а также о ходе реагирования, завершении и результатах такого реагирования на происшествия диспетчер регистрирует в базе данных Системы–112 в реальном масштабе времени (немедленно) (заполняет специфические поля унифицированной карточке информационного обмена).

При поступлении в ДДС вызова по «прямому короткому телефонному номеру» (01, 03, 04 или 101, 103, 104), предназначенного для вызова соответствующей ЭОС или непосредственного обращения граждан в дежурную службу, диспетчер ДДС осуществляет регистрацию в Системе–112 сообщения о происшествии (вводит данные) в соответствии с требованиями п. 3.1 данного регламента (выступает в роли оператора Системы–112) и организует реагирование на происшествие в соответствии с требованиями руководящих документов данной ЭОС.

При обращении граждан в службу скорой медицинской помощи по прямым номерам, отличным от «112», с целью оказания экстренной или неотложной медицинской помощи по поводу заболеваний и травм (за исключением дорожно–транспортных происшествий и травм, полученных в результате противоправных действий), информация об этих обращениях в Системы–112 не вносится.

В случае необходимости задействования (привлечения) других ЭОС по происшествию с использованием ресурсов Системы–112 диспетчер ДДС обязан подключить к реагированию необходимые соответствующие ДДС через диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования, а при необходимости, психолога и/или переводчика.

В этом случае диспетчер ДДС осуществляет следующие действия:

- представляется;
- производит опрос обратившегося лица и регистрирует полученные сведения о происшествии (вводит данные в базу данных системы);
- принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика и/или психолога;
- при необходимости (в случае телефонного обращения) подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера другой ДДС, к компетенции которой относится происшествие с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (сообщении о происшествии).

В случае неисправности или сбоя серверного, или коммутационного оборудования комплекса средств автоматизации диспетчеры ДДС ЭОС немедленно информируют об этом старшего оператора диспетчерской службы и специалистов технической поддержки ГКУ РО «ЦИОН».

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ДДС, не относящегося к ее компетенции и не соответствующего ее возможностям, диспетчер обязан перевести поступивший вызов оператору ЦОВ–ЕДДС муниципального образования или старшему оператору диспетчерской службы ЦОВ–АЦ после чего закрыть карточку вызова.

При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС направляет запрос старшему оператору диспетчерской службы ЦОВ–АЦ на получение нормативной или справочной информации по функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Старший оператор диспетчерской службы ЦОВ–АЦ в соответствии с данным регламентом предоставляет имеющиеся в его распоряжении данные и документы.

Обобщенная схема и описание процесса приема и обработки информации о происшествиях диспетчером ДДС приведены в Приложение Г.

Особенности информационного взаимодействия операторского персонала системы–112 и диспетчеров ДДС приведены в Приложение Д.

3.3. Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований

Информационное взаимодействие между дежурным персоналом ЕДДС и ДДС организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ЭОС при реагировании на происшествия.

Диспетчер ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого произошло происшествие, выполняет следующие действия:

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС ЭОС;
- осуществляет координацию действий всех привлекаемых ЭОС;
- доводит до всех ДДС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств ЭОС по уточненным данным с места происшествия;
- контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными ДДС;
- снимает с контроля электронную форму вызова после получения подтверждения от всех ДДС об окончании реагирования.

Матрица ответственности при реагировании приведена в Приложение Б

Типовой план действий (технологическая карта) приведен в Приложение Е.

Диспетчер ЕДДС снимает происшествие с контроля после получения данных о завершении реагирования от всех ДДС, участвовавших в реагировании на происшествие.

При поступлении сведений от ДДС (аварийных и аварийно–восстановительных служб) о плановых работах, связанных с отключением снабжения ресурсами населения (города, поселка, деревни и пр.) муниципального образования Ростовской области (электричество, газ, водоснабжение, теплоснабжение и т.д.), диспетчер ЕДДС обязан классифицировать их как единую заявку (вызов) и ввести необходимую информацию в Систему–112. В зависимости от типа и местонахождении планируемых работ проводится оповещение всех необходимых ДДС, на чью деятельность могут негативно повлиять данные плановые работы.

Диспетчер ЕДДС **один раз в сутки** направляет в ДДС данные мониторинга текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановки, **два раза в сутки** направляет в ДДС данные по метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанные данные передаются немедленно. Диспетчер ДДС подтверждает получение этих данных. К экстренному изменению обстановки относятся:

- превышение установленных норм радиационного фона;
- превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;
- превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;

- пожары 3–й категории сложности;
- увеличение площади природных пожаров;
- производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду;
- штормовое предупреждение;
- резкое похолодание или потепление;
- возможность ливневых дождей;

⚡ ухудшение прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах.

Обобщенная схема и описание процесса деятельности диспетчеров ЕДДС муниципальных образований приведены в Приложение Г.

3.4. Порядок действий персонала Системы–112 в различных режимах функционирования

Режимы функционирования Системы–112 устанавливаются решением руководителей органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, на территории которых могут возникнуть или возникли чрезвычайные ситуации.

3.4.1. Режим повседневной деятельности

Алгоритмы информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в повседневном режиме рассмотрены в разделах 2, 3.1–3.4 настоящего Регламента.

3.4.2. Режим повышенной готовности

В режим повышенной готовности ЦОВ–АЦ/РЦОВ Системы–112, ЕДДС муниципальных образований (в том числе и ЦОВ–ЕДДС) и привлекаемые ДДС переводятся при угрозе возникновения ЧС, когда для ликвидации угрозы требуются совместные действия ДДС и сил РСЧС, взаимодействующих с ЕДДС муниципальных образований и ЦУКС.

В режиме повышенной готовности, при осуществлении информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- диспетчеры ЕДДС муниципальных образований Ростовской области **каждые 4 часа** в автоматизированном режиме передают в привлекаемые ДДС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и о другой обстановке в зоне возможной ЧС;

- операторы ЦОВ Системы–112 немедленно передают в ЕДДС/ДДС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для предотвращения ЧС, или смягчения ее последствий;

- операторы Системы–112 немедленно передают в ЕДДС и ДДС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;

- диспетчеры ДДС **каждые 4 часа** передают диспетчерам ЕДДС соответствующего муниципального образования Ростовской области информацию о состоянии подчиненных сил и средств, привлекаемых к ликвидации угрозы ЧС;

- диспетчеры ДДС немедленно передают диспетчерам ЕДДС соответствующего муниципального образований информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

– диспетчеры ДДС немедленно передают диспетчерам ЕДДС и старшему оператору смены диспетчерской службы ЦОВ–АЦ поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.

3.4.3. Режим чрезвычайной ситуации

В режим чрезвычайной ситуации ЦОВ–АЦ/РЦОВ Системы–112, ЕДДС муниципальных образований и ДДС переводятся при возникновении ЧС.

В режиме чрезвычайной ситуации при осуществлении информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб дополнительно выполняются следующие мероприятия:

– диспетчеры ЕДДС каждый час в автоматизированном режиме передают в привлекаемые ДДС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и о другой обстановке в зоне ЧС;

– операторский персонал системы–112 немедленно передают в ЕДДС/ДДС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;

– старший оператор смены диспетчерской службы ЦОВ–АЦ немедленно передает в ЕДДС/ДДС указания ЦУКС, комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

– диспетчеры ДДС каждый час передают диспетчерам ЕДДС муниципальных образований, старшему оператору диспетчерской службы ЦОВ–АЦ, в ОДС ЦУКС информацию о количестве и состоянии подчиненных сил и средств, привлекаемых к ликвидации последствий ЧС;

– диспетчеры ДДС немедленно передают диспетчерам ЕДДС соответствующего муниципального образования информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;

– диспетчеры ДДС немедленно передают диспетчерам ЕДДС соответствующих муниципальных образований поступающую от сил и средств реагирования с места происшествия информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС;

– диспетчеры ДДС немедленно передают диспетчерам ЕДДС муниципальных образований, старшему оператору диспетчерской службы ЦОВ–АЦ, в ОДС ЦУКС информацию о выполнении указаний комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.

3.5. Особые условия приема телефонных вызовов

При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка и прочего операторский персонал системы–112 немедленно подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера службы полиции, а также старшего оператора смены и дальше выполняет его указания.

4. Информационное обеспечение

Информационное обеспечение Системы–112 представляет собой совокупность справочников, классификаторов и сведений о следующих сущностях:

- муниципальные образования;
- объекты повышенной опасности;
- экстренные оперативные службы;
- абоненты (пользователи) сетей связи;
- вызовы экстренных оперативных служб;
- происшествия;
- пострадавшие.

Единое информационное пространство Системы–112 должно формироваться с использованием систем классификации и кодирования информации АИУС РСЧС и АИС*, используемых в ЭОС.

Обеспечение единого информационного пространства для персонала Системы–112 предусматривает:

- регистрацию в единой базе данных всех событий и действий персонала системы, в том числе и персонала ДДС;
- формирование статистических отчётов по поступившим вызовам (сообщениям о происшествиях), представление информации для принятия решений по предотвращению и/или ликвидации последствий экстренных и чрезвычайных ситуаций;
- протоколирование действий персонала Системы–112 для контроля вносимых изменений и исключения случаев искажения информации.

* Определяется отдельным решением

5. Требования к персоналу Системы–112

Необходимые качества и навыки:

- хорошее владение русским языком – правила русского языка, особенности письменной и устной речи;
- этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- правила ведения и специфика телефонных переговоров и телефонного общения;
- хорошая дикция (отсутствие ярко–выраженных дефектов речи);
- уверенное владение персональным компьютером на уровне пользователя;
- знание устройства компьютера, принцип его функционирования и компьютерной терминологии;
- позитивное отношение к жизни;
- умение общаться и контролировать свои эмоции;
- умение быстро и точно воспринимать информацию;
- высокая работоспособность, трудолюбие и аккуратность в работе;
- стрессоустойчивость, способность сохранять "хладнокровие", общаясь с заявителями, находящимися в различных эмоциональных состояниях.

Диспетчеры/операторы должны обладать достаточной квалификацией, чтобы давать советы пострадавшему или окружающим его людям по модели поведения до прибытия выделенных ресурсов на место происшествия.

Желательно, чтобы операторский и диспетчерский персонал Системы–112 Ростовской области имел начальную подготовку по оказанию психологической помощи. Знание иностранных языков (английский, немецкий), а также языков народов Российской Федерации отличных от русского приветствуется.

Перечень нормативных–правовых актов

Перечень нормативно–правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы (сообщения о происшествиях) экстренных оперативных служб по единому номеру «112»:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон 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».

Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632

«О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2021 № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию

системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2021 № 2253 «Об определении федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на координацию работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, и федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1240-р «Об одобрении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».

Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 09.03.2022 № 180 «Об утверждении Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», в том числе Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112».

Совместный приказ Минтранса России, МЧС России от 01.10.2015 № 293/525 «Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

Приказ ФСТЭК России от 15.02.2017 № 27 «О внесении изменений в Требования о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденные приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11 февраля 2013 г. № 17».

Приказ МЧС России от 16.09.2024 № 777 «Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ».

Приказ МВД России от 29.08.2014 № 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».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 640 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Информационное общество».

Постановление Правительства Ростовской области от 17.10.2018 № 647 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах».

Постановление Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 218 «Об утверждении Положения о департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области».

Распоряжение Правительства Ростовской области от 30.08.2018 № 495 «О принятии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области в постоянную эксплуатацию».

Приложение Б (справочное)

Матрица взаимодействия ЭОС и ответственности при реагировании на вызов (телефонном звонке по единому номеру «112») (вариант)

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие								
	Оператор Системы-112	Служба реагирования в ЧС	ППС	ССМП	МВД	Аварийная служба газовой сети	ФСБ	ЦУКС ГУ МЧС России	Диспетчер ЕДДС
<u>Необоснованный вызов</u>	Р								
<u>Пожар, возгорание, задымление:</u> Есть пострадавшие Угроза развития события, выброс опасных веществ Пожар газифицированного объекта, вблизи него	Р	У	О	У		У		И	К
<u>ДТП:</u> При наличии пострадавших Возгорание или угроза возгорания Угроза развития события, выброс опасных веществ	Р	У	У	У	О				К
<u>Нарушение правопорядка, насилие над личностью, угроза жизни и здоровью</u> При наличии пострадавших Угроза развития массовых беспорядков	Р	У	У	У	О		У		К

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие								
	Оператор Системы-112	Служба реагирования в ЧС	ППС	ССМП	МВД	Аварийная служба газовой сети	ФСБ	ЦУКС ГУ МЧС России	Диспетчер ЕДДС
<u>Наличие запаха газа (в квартире, доме, на улице),</u> При наличии пострадавших	Р			У		О			К
<u>Ситуация природного характера</u>	Р	О						И	К
<u>Необходимость оказания экстренной медицинской помощи</u> Наличие ранений и травм Предположительное отравление продуктами сгорания	Р			О	У	У			К
<u>Угроза совершения или совершение террористических актов</u> При наличии пострадавших При наличии угрозы взрыва, разрушений	Р	У	У	У	У		О	И	К
<u>Незаконное производство, сбыт или склонение к потреблению наркотических средств</u>	Р				О с УФ СК Н				К
<u>Аварийная ситуация на уличной дорожной сети, аварии и сбои в работе инженерного городского хозяйства и пр.</u>	Р							И	К

Примечание: в зависимости от структуры построения экстренной оперативной, аварийно–спасательной или аварийно–восстановительной службы, подразделения некоторых из данных служб, например, отдел внутренних дел и ГИБДД, службы спасения и ППС могут быть объединены в одну ДДС.

Принятые сокращения:

Р–регистрация вызова (сообщения о происшествии) и ввод первичной информации о происшествии по результатам первичного опроса позвонившего лица. Все поступившие звонки в обязательном порядке принимаются и регистрируются операторами ЦОВ/ЦОВ–ЕДДС, т.е. заводится карточка происшествия (в том числе и при «необоснованном» вызове). Вместе с тем, в Системе–112 предусмотрена возможность заведения карточки происшествия и с АРМ диспетчера ДДС ЭОС (при поступлении вызова по «коротким номерам» или устном обращении заявителя в дежурную часть), но и в этом случае карточка происшествия находится на контроле исполнения у диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования (а при необходимости и оператора (старшего оператора) ЦОВ).

О–ответственная служба за исполнение реагирования на происшествие, осуществляющая общее руководство ликвидацией происшествия.

У–участник реагирования (привлекаемые силы и средства). При необходимости привлекаемыми силами и средствами могут быть различные подразделения ДДС одной ЭОС (*реагирование осуществляется двумя или более пожарными частями, отделениями СМП и пр.*).

И–информирование (информирование может происходить в повседневной деятельности как статистика по времени или типу события, а также при возникновении чрезвычайной ситуации, при этом происшествию присваивается признак ЧС).

К–контроль за ходом реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего муниципального образования, уточнение и координация действий привлеченных к реагированию ДДС ЭОС.

Реагирование на происшествие считается «завершенным» в том случае, когда диспетчеры всех ДДС ЭОС, участвовавших в таком реагировании, ввели в Систему–112 данные о завершении своего реагирования, результатах реагирования и закрыли карточку происшествия, а также диспетчер ЕДДС соответствующего муниципального образования, на контроле у которого находится данное происшествие, поставил отметку об окончании реагирования на данное происшествие (закрыл папку происшествия).

Приложение В (справочное)

Поля унифицированной электронной формы регистрации события в Системе–112 (информационная карточка происшествия)

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Унифицированная часть карточки происшествия заполняется Оператором ЦОВ, принявшим вызов (обычно это тел. звонок на номер 112, но при необходимости можно подключить и тел. звонки 01, 02, 03, 04, а также при устном обращении в ДДС ЭОС)			
Дата	Дата	≤ текущая дата	Дата происшествия или признаков ЧС. Должна автоматически выводиться текущая дата с возможностью ее редактирования. (Должна быть возможность задания местного времени)
Время	Время	≤ текущее время	Время начала происшествия или признаков ЧС. Должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования. (Должна быть возможность задания местного времени)
Состояние	Текст	Классификатор	Состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора. По умолчанию – «начало»
Сведения об абонентском устройстве, с которого принят вызов (автоматическое заполнение по данным, полученным от операторов связи)			
Телефон/абонентское устройство	Текст	Цифры и «-»	Номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение – автоматическое определение (функция АОН АТС) или сообщение терминального устройства ГЛОНАСС.
Фамилия	Текст	Буквы и «-»	Фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений.

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Имя	Текст	Буквы и «→»	Имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений.
Отчество	Текст	Буквы и «→»	Отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений.
Адрес	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Адрес установки абонентского устройства, с которого поступило сообщение, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта (град.)	Число	Рациональное	Из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Координата: долгота (град.)	Число	Рациональное	Из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Точность координат	Число	Цифры	Точность определения координат или размера зоны нахождения
Сведения об источнике информации (Заявителе) <i>Вводятся в Систему-112 со слов позвонившего лица</i>			
Фамилия	Текст	Буквы и «→»	Фамилия
Имя	Текст	Буквы и «→»	Имя
Отчество	Текст	Буквы и «→»	Отчество
Телефон	Текст	Цифры и «→»	Номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение)
Язык общения	Текст	Буквы	Язык общения с заявителем (для разговора на языке отличным от русского, не обязательно)

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Дополнительные сведения о Заявителе	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Медицинские справки и др. сведения (не обязательно)
Адрес	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Адрес проживания (не обязательно)
Сведения о происшествии <i>Вводятся в Систему–112 со слов позвонившего лица</i>			
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Сводный классификатор видов происшествий
Тип происшествия	Текст	Классификатор	Сводный классификатор типов происшествий. Тип происшествия выбирается для выбранного ранее вида происшествия
Инструкции Оператору по опросу заявителя	Текст	Список выбора	Сценарии опроса и действий, которые предлагаются Оператору в соответствии с выбранным типом происшествия. Содержат перечень вопросов, которые необходимо задать Заявителю, перечень рекомендаций по действиям Заявителя до приезда ЭОС на место происшествия, а также действия, которые должны быть выполнены Оператором для обеспечения скорейшего реагирования на происшествие и ликвидации его последствий.
Описание	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание происшествия. Форма описания динамичная, с раскрывающимися полями для заполнения по мере поступления информации
Число погибших	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число погибших людей
Число пострадавших	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число пострадавших людей

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Угроза людям	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей–возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Блокирование	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что участники происшествия не могут самостоятельно выбраться из ограниченного пространства на месте происшествия
Разлив аварийных химически опасных веществ (АХОВ)	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что в результате происшествия произошёл разлив АХОВ

Сведения о месте происшествия

Вводятся в Систему 112 со слов позвонившего лица

Место	Текст	Классификатор	Определяется по классификатору ОКТМО. Должно быть задано «корневое» место для конкретной ДДС соответствующее ее зоне ответственности
Улица	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
Дом №	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер дома
Дом дробь (не отображается)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер дома (дробная часть)
Корпус	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер корпуса дома
Строение	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер строения
Владение	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер владения
Подъезд	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер подъезда дома, корпуса, строения, владения

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Этаж	Число	Целые	Номер этажа. Подвальные этажи вводятся со знаком «-»
Квартира (офис)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер квартиры (офиса)
Код	Число	Положительные целые	Код домофона или кодового замка
Дорога	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
км	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Километр дороги
м	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Поименованный участок местности, не имеющий адреса в стандартном виде, например, Микрорайон № 5 или усадьба Шереметьева
Рядом	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удастся формализовать
Классификатор объектов	Текст	классификатор	Кинотеатры, театры, больницы, школы, торговые центры и т.д. с адресной привязкой
Уточнение	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Уточняющая информация по месту происшествия, например, как проехать
Подключение к реагированию			
<i>Система-112 выдает подсказку оператору ЦОВ о подключении соответствующих служб</i>			
Оповещаемые ДДС (участники ликвидации происшествия)	Список неисключающего выбора	Флаг (да/нет)	Список ДДС ЭОС и других служб, которые должны быть оповещены о данном происшествии (определяется автоматически по типу и месту происшествия, уточняется оператором ЦОВ)
Сведения специфической части (заполняются диспетчерами соответствующих ДДС ЭОС)			
Сведения о реагировании на происшествие			

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Планы реагирования	Текст	Список выбора	Планы реагирования, которые предлагаются Оператору/Диспетчеру в соответствии с типом и местом происшествия.
Силы и средства ликвидации происшествия	Список не исключаящего выбора	Флаг (да/нет)	Силы и средства участника ликвидации происшествия, которые привлекаются для осуществления экстренного реагирования на происшествие и его ликвидации
Зоны (объекты) ответственности и ЭОС	Список не исключаящего выбора	Флаг (да/нет)	Описание географических зон (населённых пунктов, районов, микрорайонов, кварталов, улиц) и объектов, обслуживаемых соответствующими службами
Дата завершения реагирования	Дата	≥ текущая дата	Дата завершения реагирования на происшествие или признаками ЧС. Должна автоматически выводиться текущая – дата с возможностью редактирования.
Время завершения реагирования	Время	≥ текущее время	Время завершения реагирования на происшествие или признаками ЧС, которое должно быть зафиксировано при получении соответствующего сообщения от направленных на место происшествия сил и средств. Должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования.
Отчет о реагировании на происшествие	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткие сведения о результатах реагирования на происшествие и его ликвидации, полученное от сил и средств, направленных на место происшествия.
Часть карточки происшествия, специфичная для службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях			

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Что произошло	Текст	Классификатор	Классификатор вида происшествий и признаков ЧС
Что горит	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
ЧС	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что происшествие имеет все признаки ЧС в соответствии с нормативами МЧС России (предварительно может устанавливаться автоматически по числу пострадавших)
Этажность	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из классификатора объектов, не отнесенных к дорожной сети и зданиям/сооружениям с адресом
Объект газифицирован	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода

Часть опросного листа, специфичная для службы полиции

Вид преступления	Текст	Классификатор	Определяется по классификатору видов преступлений
Число преступников	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Количество преступников
Количество ТС	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число транспортных средств (ТС) участвовавших в происшествии

Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)

Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Возраст подозреваемого «на вид»
Рост	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Телосложение	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Одет	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание одежды подозреваемого
Особые приметы	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)			
Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол разыскиваемого
Фамилия	Текст	Буквы и «-»	Фамилия разыскиваемого
Имя	Текст	Буквы и «-»	Имя разыскиваемого
Отчество	Текст	Буквы и «-»	Отчество разыскиваемого
Дата рождения	Дата	≤ текущая дата	Дата рождения разыскиваемого
Возраст	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Телосложение	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Одет	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)			
Тип ТС	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора типов ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Цвет ТС	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора цвета ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Гос.номер	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Государственный регистрационный номер ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Регион	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Для каждого ТС, участвовавшего в происшествии

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Скрылось	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что ТС, участник ДТП, скрылось с места происшествия
Дополнительные сведения о ДТП от системы ЭРА–ГЛОНАСС (отдельная вкладка, заполняется автоматически, минимальный набор данных в соответствии с европейским стандартом CEN 15722)			
Причина срабатывания модуля системы «ЭРА–ГЛОНАСС»	Текст	Классификатор	Автоматическая или активация
Вид срабатывания	Текст	Классификатор	Тестовый или экстренный вызов
Тип ТС	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Легковой автомобиль/микроавтобус/автобус/легкий грузовик/большегрузный грузовик/мотоцикл
VIN	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Включает в себя 17 символов (по ISO 3779)
Тип двигателя	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Неизвестно/водородный аккумулятор/электрический аккумулятор/сжиженный газ/сжатый газ/дизельный/бензиновый
Время срабатывания	Число	Цифры	Число прошедших секунд с полуночи 1 января 1970 г. (UTC)
Координаты места происшествия	Число	Цифры	Широта и долгота (по ISO 6709)
Направление движения	Число	Цифры	0–365 градусов с шагом 2 градуса (начиная с севера по часовой стрелке)
Координаты недавнего местоположения	Число	Цифры	Дельта широты и долготы (относительно текущего местоположения) для двух промежуточных точек маршрута

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Определение места	Текст	Буквы, цифры	Достоверное/недостоверное (не входит в допустимый интервал 150 м с достоверностью 95%)
Число пассажиров	Число	Цифры	Неизвестно/1–254 (определяется по числу закрепленных привязочных ремней)
Краткий ссылочный идентификатор (КСИ) вызова	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Информация о системе ЭРА–ГЛОНАСС
Номер телефона и Ф.И.О. оператора РНИЦ	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Информация о системе ЭРА–ГЛОНАСС
Часть карточки происшествия, специфичная для службы скорой медицинской помощи			
Что произошло	Текст	Классификатор	Классификатор вида вызовов
Кто вызвал	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и т.п.)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону. (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)
Сведения о больных/пострадавших (по каждому отдельно)			
Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол больного
Фамилия	Текст	Буквы, цифры и «-»	Фамилия больного
Имя	Текст	Буквы цифры и «-»	Имя больного
Отчество	Текст	Буквы цифры и «-»	Отчество больного
Дата рождения	Дата	≤ текущая дата	Дата рождения больного
Возраст	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Повод	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов несчастных случаев
Диагноз	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов заболеваний
Поликлиника	Текст	Классификатор	Поликлиника, в которой наблюдается больной. Выбирается из списка поликлиник
Часть карточки происшествия, специфичная для аварийной службы газовой сети			
Определение заявителя	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора: – бытовой потребитель; – предприятие; – экстренная оперативная служба; – теплосеть; – водоканал; – электросеть; – производитель земляных работ; – стороннее лицо.
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора поводов обращения в службу «04»
Инструкции	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Инструктаж заявителю по принятию безопасных мер до прибытия аварийной бригады по действиям оператора и/или заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону. (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)
Часть карточки происшествия, специфичная для ДДС ЖКХ (водоканал, энергоснабжение, теплоснабжение и пр.)			
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора поводов обращения по телефону ДДС ЖКХ

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Коммунальная служба	Текст	Классификатор	Выбирается из справочника экстренных служб ЖКХ муниципального образования
Инструкции	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной коммунальной службе)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону. (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)

Часть карточки происшествия, специфичная для службы «Антитеррор»

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Вид происшествия	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Выбирается из классификатора: – угроза совершения или совершение террористического акта; – угроза захвата или захват заложников; – угроза захвата (угона) или захват воздушного судна; – угроза захвата (угона) или захват железнодорожного подвижного состава; – посягательство на жизнь государственного или общественного деятеля; – массовые беспорядки; – угроза совершения или совершение радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия
Количество погибших	Число	Цифры	Количество погибших людей
Количество пострадавших	Число	Цифры	Количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	Число	Цифры	Количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Классификатор
Транспортные средства подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Классификатор
Направление движения подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Куда скрылись лица, совершившие террористический акт

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Повреждения подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

Приложение Г (справочное)

Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы–112 при приеме вызова (сообщения о происшествии)

1. Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами Системы–112

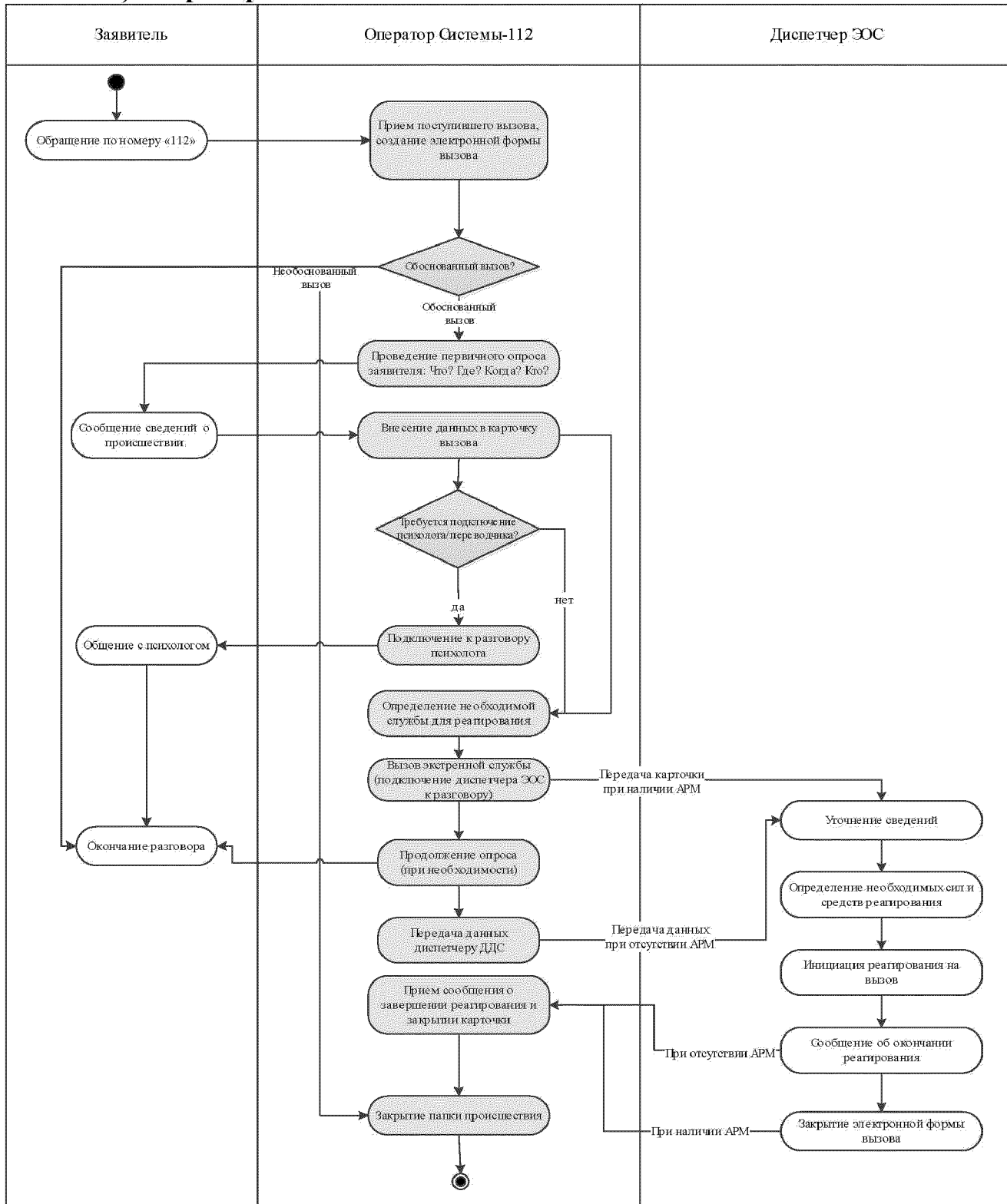


Рисунок 1. Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами Системы–112

2. Описание процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами Системы–112

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1.	Поступление телефонного вызова	Дата и время поступления вызова. № абонентского устройства, его местоположение (данные от оператора связи)	Индикация на экране АРМ оператора очереди входящих вызовов
2.	Ответ оператора Системы–112 (представляется позвонившему лицу, предупреждает о записи разговора)	Дата, время ответа, идентификационный номер оператора	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, на цифровой карте отображается его местоположение
3.	Первичный опрос позвонившего лица	Со слов позвонившего лица	
4.	Определение необходимости подключения к разговору переводчика/психолога	Идентификационный номер переводчика (или психолога), язык	
4.1.	– что произошло?	Тип происшествия	Определяется соответствующая ЭОС
4.2.	– где произошло?	Место происшествия	На цифровой карте отображается место происшествия. Определяется соответствующая ДДС ЭОС, с указанием зоны ее ответственности
4.3.	Подключение к данному разговору диспетчера соответствующей ДДС ЭОС	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференции»

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
			или в режиме «прослушивание» (позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС)
4.4.	– кто сообщил и способы обратной связи	Краткие данные о позвонившем лице	
4.5.	– наличие пострадавших	Количество пострадавших	Необходимость оказания медицинской помощи
4.6.	Подключение к разговору диспетчера ДДС СМП (только в случае наличия пострадавших)	Дата, время, ДДС СМП, идентификационный номер диспетчера ДДС СМП	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференции» или в режиме «прослушивание» (позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС)
4.7.	– когда случилось?	Дата и время происшествия	
5.	Определение повторности информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
6.	Определение массовости поступления информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного (-ых) сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
			поступивший ранее вызов
7.	Определение признаков ЧС	Признаки ЧС в данном происшествии	К разговору может подключаться оперативный дежурный (помощник) ЦУКС ГУ МЧС России по Ростовской области
8.	Переключение разговора на диспетчера ДДС ЭОС Отключение от разговора	Дата и время	Оператор ЦОВ отключается от разговора, вся ответственность переходит на диспетчера ДДС ЭОС
9.	Закрытие карточки происшествия после приема данных об окончании реагирования всех ДДС, участвующих в локализации происшествия	Дата и время	Оператор ЦОВ принимает данные о ликвидации происшествия и закрывает карточку происшествия

Для сокращения времени оператор Системы–112 в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы оператора ЦОВ-АЦ/РЦОВ/ЦОВ–ЕДДС должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия у оператора Системы–112, используя всплывающие подсказки, имеется возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации как действовать в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур операторами ЦОВ-АЦ/РЦОВ/ЦОВ–ЕДДС приведены в Положении о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области.

При определенных происшествиях (вызов скорой медицинской помощи, сообщение о террористических актах и пр.) оператор ЦОВ-АЦ/РЦОВ/ЦОВ–ЕДДС при подключении к разговору диспетчера соответствующей службы отключается от дальнейшего разговора.

3. Обобщенная схема процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС

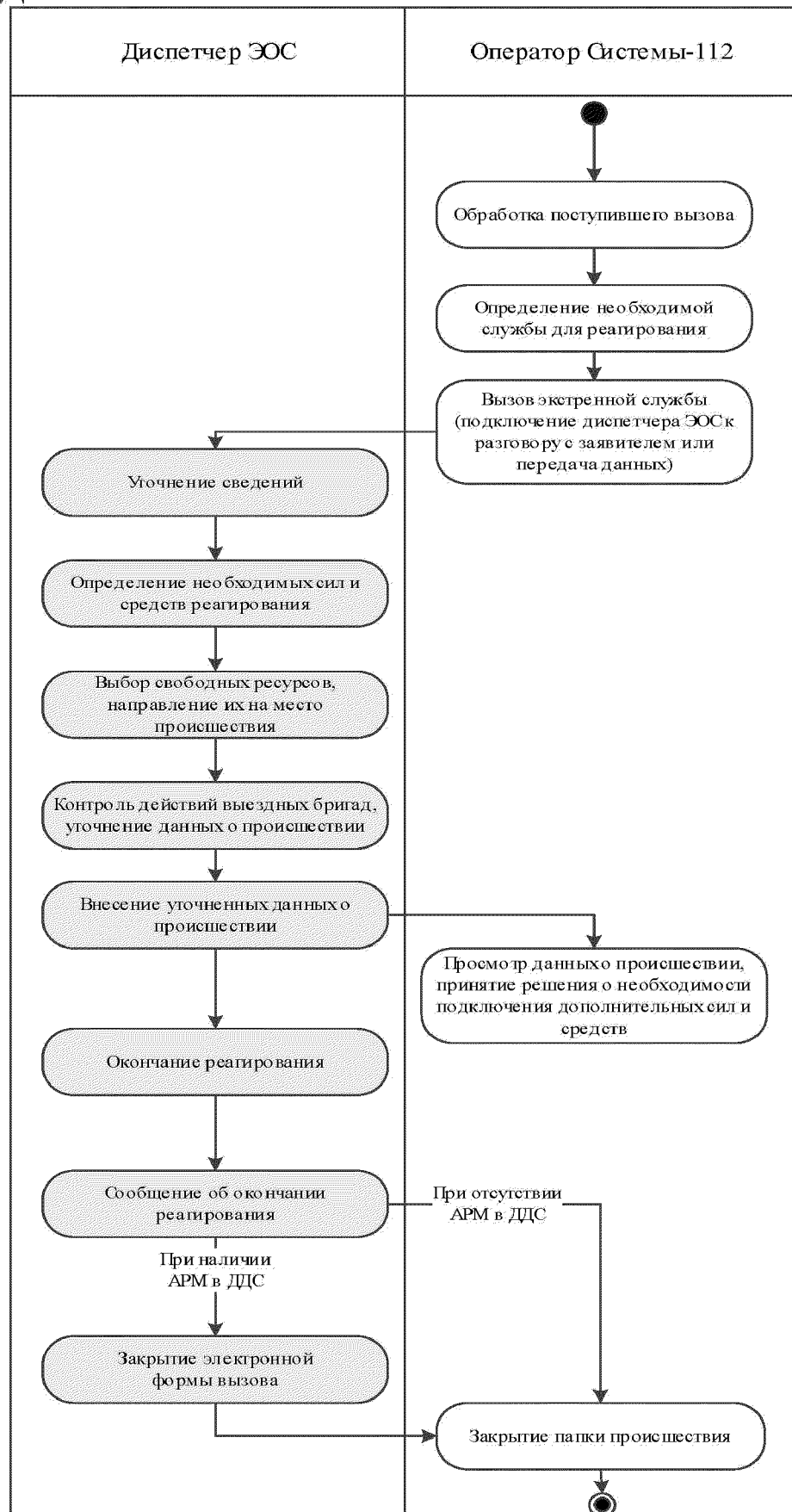


Рисунок 2. Обобщенная схема процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС

4. Описание процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС при установке АРМ Диспетчера

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1.	Поступление вызова от оператора ЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ДДС ЭОС
2.	Подключение к разговору	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
3.	Участие в первичном опросе позвонившего лица, Консультирование оператора ЦОВ	Уточняющие вопросы позвонившему лицу	Вся информация, вводимая в систему оператором ЦОВ в режиме реального времени отображается на АРМ диспетчера
4.	Оператор ЦОВ переключает голос заявителя на диспетчера ДДС ЭОС (диспетчер ДДС ЭОС становится «ведущим»)	Дата, время	
5.	Проведение дополнительного опроса позвонившего лица		
5.1.	– определение индекса (категории) происшествия	Присвоение индекса происшествию	Индекс происшествия определяет срочность и конкретный план реагирования (для определенных ДДС ЭОС)
5.2.	– сбор дополнительной информации	Ввод дополнительных данных, необходимых для	Наличие опасных объектов, социальная значимость,

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
		эффективного реагирования	особенности происшествия и угроза дальнейшего распространения
5.3.	– выдача рекомендаций (инструкций) позвонившему лицу по действиям до прибытия помощи	Используются всплывающие подсказки в зависимости от типа происшествия	Перечень рекомендаций (конкретных обязательных действий) для позвонившего лица в сложившейся обстановке: – что нельзя делать ...; – что обязательно сделать ...
6.	Отключение от разговора	Дата и время	
7.	Определение сил и средств реагирования. Направление их к месту происшествия	Данные о силах и средствах реагирования, дата и время убытия	Силы и средства реагирования направляются к месту происшествия одновременно с продолжением опроса позвонившего лица
8.	Уточнение данных о происшествии	Ввод уточненных данных о происшествии в Систему–112	Уточненные данные с места происшествия передаются по ведомственной связи ответственным лицом сил реагирования диспетчеру ДДС ЭОС
9.	Необходимость привлечения дополнительных сил и средств реагирования, а также других ДДС ЭОС	Данные о необходимых дополнительных силах и средствах реагирования	Происшествие ставится на контроль как комплексное
10.	Контроль подчиненных сил и средств реагирования	Данные о ходе реагирования	

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
11.	Окончание реагирования	Данные об окончании и основных результатах реагирования на происшествие	Данные должны вноситься в систему по возвращению сил и средств реагирования в пункт дислокации или по результатам доклада ответственного лица с места происшествия по ведомственной связи об окончании реагирования.
12.	Сообщение об окончании реагирования и закрытие карточки происшествия	Дата и время	Диспетчер ДДС сообщает оператору ЦОВ-ЕДДС об окончании реагирования и закрывает карточку происшествия

Для сокращения времени диспетчер ДДС ЭОС в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия у диспетчера ДДС ЭОС, используя всплывающие подсказки, имеется возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации как действовать в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур диспетчерами ДДС ЭОС приведены в Положении о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области.

Время организации реагирования на происшествия для соответствующих ДДС ЭОС не меняется.

5. Обобщенная схема порядка действий диспетчера ЕДДС муниципальных образований

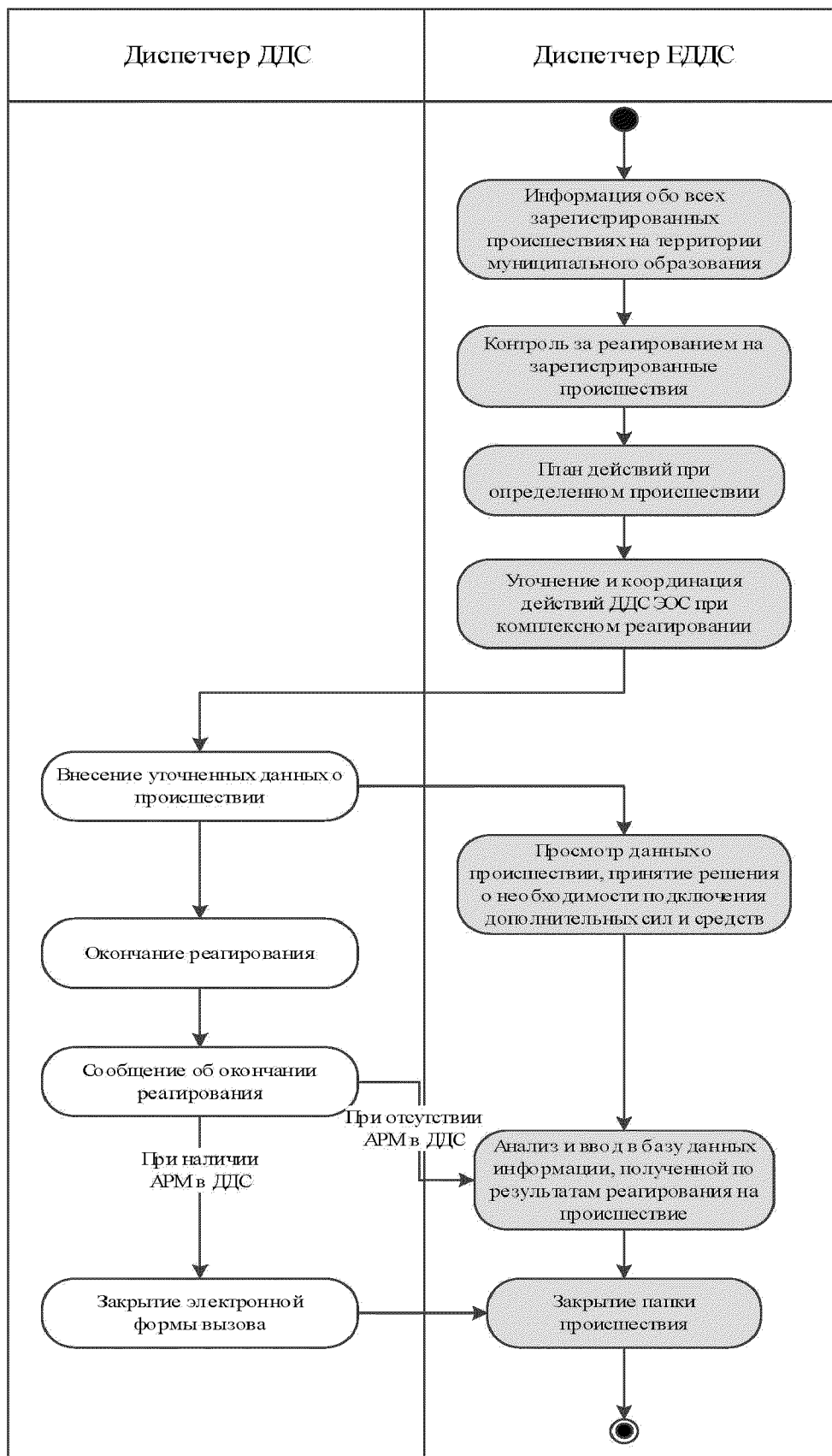


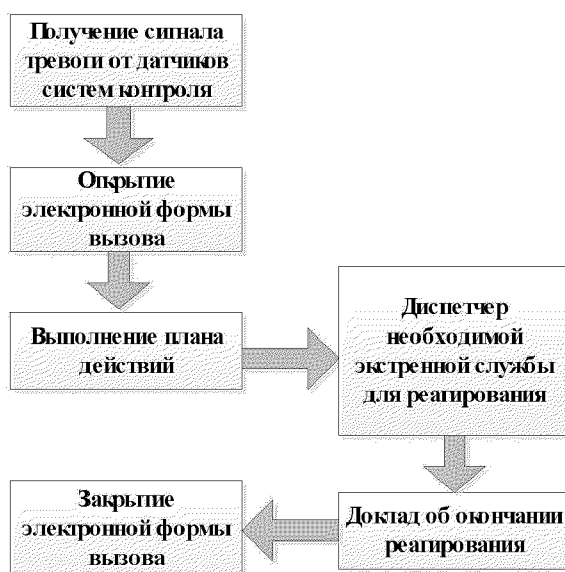
Рисунок 3. Обобщенная схема порядка действий диспетчера ЕДДС муниципальных образований

6. Описание порядка действий диспетчера ЕДДС муниципального образования

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1.	Поступление вызова от оператора ЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ЕДДС муниципального образования
2.	Постановка реагирования на контроль	Дата, время, ЕДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ЕДДС	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
2.1.	– мониторинг всех действий привлекаемых ДДС ЭОС		
2.2.	– координация действий всех привлекаемых ЭОС при комплексном реагировании	Данные о ходе реагирования	
2.3.	– ввод данных обо всех изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия	Данные о ходе реагирования	
2.4.	– контроль завершения реагирования на происшествие	Дата и время завершения реагирования каждой ДДС ЭОС	
3.	Закрытие унифицированной электронной формы события (карточки происшествия)	Дата и время завершения реагирования	
4.	Информирование всех ДДС ЭОС об	Данные мониторинга текущей	Данные в плановом порядке вводятся в

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
	изменении оперативной обстановки в зоне ответственности	радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной, метеорологической и другой обстановках	систему в течение суток или при изменении обстановки

7. Обобщенная схема процесса приема данных от сигнальных систем и комплексов



Информация, поступающая от сигнальных систем и комплексов, регистрируется и обрабатывается в автоматическом режиме.

Порядок реагирования соответствующих ДДС ЭОС не меняются.

Порядок информационного взаимодействия операторов–112 и диспетчеров ДДС

1. Особенности информационного взаимодействия диспетчера 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 «Методические рекомендации по действиям подразделений федеральной противопожарной службы при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ» от 22.06.2010 № 5427–5–1–2, а также приказа МЧС России от 16.10.2017 г. № 777 «Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно–спасательных работ». При этом обработка вызова должна быть завершена за возможно короткое время и не задерживать выезд и следование к месту пожара.

Обработка вызовов осуществляется дежурным диспетчером (радиотелефонистом) пожарной части противопожарной службы и включает в себя:

- прием от заявителя (или от оператора ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/РЦОВ) 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 (рис. 1), 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 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;
- (фамилию, имя, отчество заявителя);
- время сообщения о пожаре;
- 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 вводит в Систему–112 или передает по телефону диспетчеру ЕДДС (в случае отсутствия АРМ диспетчера). Информация о необходимости привлечения дополнительных сил и средств также поступает через дежурного диспетчера ДДС ЭОС в Систему–112–информация направляется диспетчеру ЕДДС. После локализации происшествия данные об окончании работ вносятся диспетчером ДДС в Систему–112, карточка происшествия закрывается (или передается сообщение диспетчеру ЕДДС об окончании локализации происшествия при отсутствии АРМ диспетчера ДДС).

2. Особенности информационного взаимодействия диспетчера ДДС полиции

Прием сообщений о происшествиях в МВД России осуществляется в соответствии с требованиями 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, утвержденной приказом МВД РФ от 29.08.2014 № 736.

Прием и обработка сообщений в органах внутренних дел осуществляется оперативными дежурными дежурной части и по своему содержанию подразделяются на следующие виды:

- о преступлении – сообщение, в котором содержится информация об обстоятельствах, указывающих на признаки совершенного или готовящегося преступления; анонимное сообщение, содержащее данные о признаках совершенного или готовящегося террористического акта;

- об административном правонарушении – сообщение, в котором содержатся сведения, указывающие на наличие события административного правонарушения;

- о происшествии – сообщение о событиях, угрожающих личной или общественной безопасности, в том числе о несчастных случаях, дорожно–транспортных происшествиях, авариях, катастрофах, чрезвычайных происшествиях, массовых отравлениях людей, стихийных бедствиях, в отношении которых требуется проведение проверочных действий с целью обнаружения возможных признаков преступления или административного правонарушения.

В ходе опроса позвонившего лица, выясняется и вводится в Систему–112, следующие данные (информация) о времени месте и обстоятельствах преступления (происшествия), приметах лиц его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и лице, сообщившем о преступлении (происшествии).

При получении сообщения о чрезвычайном происшествии, в том числе об обнаружении взрывных устройств, взрывчатых веществ, чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера выясняется время, место, обстоятельства, вид

ЧП, его достоверность, наличие и количество пострадавших, людей на месте предполагаемого ЧП, краткая характеристика объекта, где оно произошло или имеется угроза такового, последствия ЧП (произошедшие или предполагаемые). С помощью технических средств (устройств определения номера вызываемого абонента и др.) принимаются меры к установлению лиц, сообщивших о ЧП или об угрозе его возникновения, но не желающих сообщать о себе необходимые сведения.

При получении сообщения об обнаружении взрывоопасных объектов (предметов) дополнительно выясняется время, место, обстоятельства обнаружения взрывоопасных объектов (предметов) их внешние признаки, сведения о заявителе. Заявитель предупреждается о недопущении прикосновения к обнаруженным объектам (предметам), а если они обнаружены при производстве каких-либо работ, о немедленном их прекращении и удалении с места обнаружения взрывоопасных объектов (предметов), находящихся там людей до прибытия сотрудников полиции.

После получения информации от оператора–112, диспетчер ДДС вводит в Систему–112 данные о реагировании на происшествие. После завершения реагирования на происшествие, данные об окончании работ вносятся диспетчером ДДС в Систему–112, карточка происшествия закрывается (или передается сообщение диспетчеру ЕДДС об окончании локализации происшествия при отсутствии АРМ диспетчера ДДС).

3. Особенности информационного взаимодействия диспетчера ДДС скорой медицинской помощи

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) о необходимости оказания экстренной или неотложной медицинской помощи, поступающих на номер «112», осуществляется оператором ЦОВ–ЕДДС/ЦОВ–АЦ с заполнением унифицированной части электронной формы регистрации события в Системе–112 (информационная карточка происшествия), специфичной для службы скорой медицинской помощи:

- дата и время поступления вызова (заполняется автоматически с момента поднятия трубки оператором ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/ диспетчером ДДС);
- фамилия, имя и отчество лица, вызывающего СМП, его телефон (заполняется либо оператором ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/диспетчером ДДС);
- фамилия, имя и отчество больного, его возраст (ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/ диспетчером ДДС)

Прием и обработка вызовов службой скорой медицинской помощи осуществляется в установленном порядке в соответствии со «Статистическим инструментарием станций (отделений), больниц скорой медицинской помощи», утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 02.12.2009 № 942.

Заполнение формы 109/у осуществляется только персоналом станций/подстанций скорой медицинской помощи. Сведения из формы 109/у в Систему–112 не вносятся.

4. Особенности порядка приёма, регистрации и реагирования на вызовы при взаимодействии системы–112 и РС ЕГИСЗ

Первичный приём вызовов (сообщений о происшествиях), касающихся взаимодействующей службы производится как оператором ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/РЦОВ Системы–112 (если вызов пришел на номер 112), так и диспетчером ДДС СМП (если вызов пришел на номер 03/103). В обоих случаях информация о вызове должна быть зафиксирована в двух системах (Системе–112 и РС ЕГИСЗ).

Программное обеспечение Системы–112 в ДДС СМП развёртывается на АРМ диспетчера ДДС СМП и в части реагирования на вызов используются для:

- Медицинского опроса позвонившего
- Заполнения УКИО вызова
- Организации реагирования на вызов
- Инициации отправки введённой информации в РС ЕГИСЗ

Программное обеспечение РС ЕГИСЗ в ДДС СМП развёртывается на АРМ диспетчера ДДС СМП и в части реагирования на вызов используются для:

- Дозаполнения УКИО вызова информацией по результатам реагирования
- Формирования отчётов по вызовам

При заполнении УКИО вызова в Системе–112 используются те же справочники, что и в РС ЕГИСЗ. Справочники Системы–112, относящиеся к РС ЕГИСЗ, заполняются и синхронизируются в офлайн–режиме.

5. Порядок обработки вызова при его поступлении в ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/РЦОВ Системы–112

– Оператор ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/РЦОВ Системы–112 принимает вызов, проводит первичный опрос заявителя и заполняет минимально необходимые поля УКИО: ФИО и адрес заявителя (пострадавшего). Далее оператор передаёт вызов диспетчеру ДДС СМП.

– Диспетчер ДДС СМП принимает в ПК «КоордКом» вызов от оператора ЦОВ–АЦ/ЦОВ–ЕДДС/РЦОВ Системы–112 с предзаполненной УКИО вызова и проводит дополнительное интервьюирование заявителя.

– Диспетчер ДДС СМП заполняет необходимые поля в УКИО вызова и завершает общение с позвонившим.

– Диспетчер ДДС СМП отправляет из программного обеспечения системы–112 в РС ЕГИСЗ заполненную УКИО вызова посредством выбора соответствующего пункта плана реагирования.

– При необходимости Диспетчер ДДС СМП дозаполняет в РС ЕГИСЗ УКИО вызова.

6. Порядок обработки вызова при его поступлении в ДДС СМП

– Диспетчер ДДС СМП принимает вызов на городской телефон, создаёт УКИО вызова в программное обеспечение системы–112, проводит первичный опрос заявителя, создаёт УКИО вызова и заполняет её поля на основе полученной от заявителя информации.

– Диспетчер ДДС СМП отправляет из программного обеспечения системы–112 в РС ЕГИСЗ заполненную карту вызова посредством выбора соответствующего пункта плана реагирования.

– При необходимости Диспетчер ДДС СМП дозаполняет в РС ЕГИСЗ УКИО вызова.

7. Особенности информационного взаимодействия диспетчера ДДС аварийной службы газовой сети

Уточнение характера аварийной заявки при приеме и обработке вызовов (сообщений о происшествиях) аварийной службой газовой сети осуществляется по следующему алгоритму:

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
1. Определение типа заявителя	ЭОС? Список: – служба пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях; – служба полиции; служба скорой медицинской помощи; – теплосеть; – водоканал; – электросеть.	Отметка «галочкой» в карточке происшествия
1.1.	Бытовой потребитель (население) Список: – домовладение; – квартира; – квартира с поквартирным отоплением.	
1.2.	Предприятие Список: – промышленное; – тепло вырабатывающее; – непроизводственный цикл.	
1.3.	Иное Список: – производитель земляных или иных работ; – ДТП. <i>Алгоритм: если выбран данный пункт, то переход в п. 4.2</i>	
2. Заявка «Нет газа» (недостаточное давление)	Тип газа Список: – СУГ; – природный газ.	Отметка «галочкой» в опросном листе
2.1.	<i>Алгоритм: для СУГ, кроме бытовых потребителей и коммунально– бытовых предприятий</i>	<i>Консультация:</i> Вам необходимо обратиться к поставщику газа, с

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
2.2.	<p>Нет газа Список:</p> <ul style="list-style-type: none"> – только у позвонившего лица; – в том числе и у соседей; – затрудняюсь ответить. 	<p>которым у Вас заключен договор</p> <p>Отметка «галочкой» в карточке происшествия. Отправка карточки и перевод голоса Заявителя в ДДС 04</p>
3. Заявка «Повышенное давление газа»	<p>Признаки Список:</p> <ul style="list-style-type: none"> – горение прекратилось и сильный напор газа; – горение с отрывом газа; – проскоки пламени; – пламя горит не как обычно. 	<p>Отправка карточки и перевод голоса Заявителя в ДДС 04</p>
4. Заявка «Запах газа»	<p>Место происшествия Список:</p> <ul style="list-style-type: none"> – На улице – Приусадебный участок – В лесу – В поле – В подвале – В подъезде – От газового сооружения – В квартире 1 этажа – В квартире – В домовладении 	<p>Отметка «галочкой» в карточке происшествия.</p>
4.1.	<p><i>Алгоритм: для квартиры и квартиры 1 этажа</i></p> <p>Список: «тип газа»</p> <ul style="list-style-type: none"> – природный газ; – СУГ; – не могу определить. 	<p>Отметка «галочкой» в карточке происшествия</p>
4.2.	<p>Признаки выхода газа Список:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сильный свист; – выход газа с шумом; – желтые следы на снегу (траве); – только запах газа 	<p>Отметка «галочкой» в карточке происшествия</p>
4.3.	<p>Механическое повреждение</p> <p>Список:</p> <ul style="list-style-type: none"> – да; 	<p>Отметка «галочкой» в карточке происшествия</p>

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
4.4.	<p>– нет</p> <p>Наличие возгорания газа Список: – да; – нет</p> <p><i>Алгоритм: Если выбран ответ «да», то переход в п. 4.7</i></p> <p><i>Если выбран ответ «нет» и выбраны квартира, квартира 1 этажа, домовладение, то отправка карточки происшествия и перевод голоса Заявителя в ДДС 04</i></p>	Отметка «галочкой» в карточке происшествия
4.5.	<p><i>Алгоритм: если выбран ответ «да» в п. 4.3 двигатель техники, повредившей газопровод, заглушен?</i></p> <p>Список: – да; – нет</p>	Отметка «галочкой» в карточке происшествия.
4.6.	<p>Водитель вышел из загазованной зоны?</p> <p>Список: – да; – нет</p>	Отметка «галочкой» в карточке происшествия. Отправка карточки происшествия и перевод голоса Заявителя в ДДС 04
4.7.	<p>Высота пламени Список: – чуть–чуть горит; – меньше одного метра; – больше одного метра; – больше 10 метров</p>	Отметка «галочкой» в карточке происшествия. Отправка карточки происшествия и перевод голоса Заявителя в ДДС 04

8. Особенности информационного взаимодействия с ЦУКС

Началом информационного взаимодействия между оператором системы–112 и ЦУКС является момент получения информации об угрозе или наступлении ЧС (другого происшествия) от оператора ЦОВ–АЦ/РЦОВ, специалиста оперативной дежурной смены ЦУКС о сложившейся обстановке и необходимости привлечения сил и средств в соответствии с планами. При этом отбор производится по следующим критериям:

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

– привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях при проведении аварийно–спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

– привлечение службы полиции для обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно–транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

– привлечение других ДДС регионального уровня, других ведомственных организаций и подведомственных им служб, для ликвидации происшествий и ЧС на вверенных им объектах.

При информационном взаимодействии специалист оперативной дежурной смены ЦУКС осуществляется сопровождение и координация действий задействованных подразделений.

В специфической части карточек интегрированных автоматизированных систем отображаются данные о:

- переданных распоряжениях;
- необходимых первоочередных мероприятиях;
- действиях подчиненных подразделений;
- изменении обстановки;
- взаимодействии с подразделениями других ДДС и местных служб.

Информацию об изменениях обстановки диспетчеры ДДС и операторы задействованных служб немедленно вводят в свои автоматизированные системы для организации взаимодействия.

Специалист оперативной дежурной смены ЦУКС:

– осуществляет мониторинг действий, привлекаемых ДДС (по подчиненности);

– контролирует обстановку и её изменения в зоне происшествия;

– контролирует организацию реагирования привлеченными ДДС (по подчиненности);

– контролируют завершение работ по ликвидации происшествия и обеспечивают

– осуществляет подготовку отчетно–справочных документов и материалов о происшествии и его последствиях.

9. Особенности информационного взаимодействия с Областным центром медицины катастроф Ростовской областной клинической больницы

При поступлении информации о происшествии операторский персонал системы–112 производит переадресацию вызова работником оперативно–

диспетчерской службы Областного центра медицины катастроф Ростовской областной клинической больницы в следующих случаях:

1. Возникновения чрезвычайной ситуации на территории Ростовской области:

1.1 При наличии на месте происшествия погибших (двух и более человек);

1.2 При наличии на месте происшествия больных или пострадавших (четырёх и более человек);

2. В случае аварийной ситуации на объектах здравоохранения.

3. В случае угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей:

3.1 Угроза террористического акта в местах массового пребывания людей, на объектах транспорта;

3.2 Угроза аварии на химически-, радиационно- и пожароопасных производствах.

4. При дорожно-транспортных происшествиях с пострадавшими в зоне ответственности Областного центра медицины катастроф Ростовской областной клинической больницы (на федеральной автомобильной дороге М-4 «Дон» (777км-1119км);

5. При поступлении дополнительной информации по ранее переадресованному в Областной центр медицины катастроф Ростовской областной клинической больницы вызову.

Работник Областного центра медицины катастроф Ростовской областной клинической больницы вносит в информационную карту данные об организованном реагировании (информацию о наименовании подразделений, осуществивших реагирование, конкретное время передачи информации подразделениям служб экстренного реагирования, время начала реагирования на происшествия, время прибытия подразделений на места происшествий, время завершения реагирования).

Приложение Е (справочное)

1. План действий (образец) дежурного диспетчера ЕДДС муниципального образования при получении информации об угрозе и (или) возникновении чрезвычайных ситуаций

1. Действия общие при всех ситуациях
 - При приеме информации (сообщения);
 - Доклады по подчиненности;
 - Информация в адрес взаимодействующих органов управления.
2. Информация, направляемая в адрес организаций при угрозе и (или) возникновении ЧС (непосредственно или через ДДС ЭОС).
 - Аварии с выбросом (угрозой выброса), разливом АХОВ, РВ, БВ;
 - Аварии на системах жизнеобеспечения;
 - Транспортные аварии (катастрофы) и пожары;
 - Внезапные обрушения зданий, сооружений. Карстовые провалы;
 - Природные ЧС (геологические явления, метеорологические явления, гидрологические явления);
 - Природные пожары (лесные, хлебных массивов);
 - Биолого–социальные ЧС и происшествия (заболеваемость населения, особо опасные заболевания сельхоз животных и рыб, карантинные и особо опасные заболевания сельхоз растений и леса);
 - Обнаружение (пропажа) взрывоопасных предметов и террористические акты;
 - Обнаружение (пропажа) ртутьсодержащих веществ и металлической ртути (а тем более красной ртути).

2. Технологическая карта (образец) действий дежурного диспетчера ЕДДС муниципального образования при получении информации об отключении электроснабжения объектов здравоохранения с аппаратурой искусственного поддержания жизни

- Что и когда случилось;
- Время получения сигнала (информации);
- Источник информации;
- Имеющиеся сведения о продолжительности отключения;
- Доклад в ЦУКС ГУ МЧС России по Ростовской области, ГКУ РО «ЦИОН», Департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области;
- Уточнение информации о наличии пациентов, подключенных к указанной аппаратуре;
- Передача информации в учреждение, обеспечивающее автономными источниками;
- Контроль выполнения.



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ДПЧС Ростовской области)

ПРИКАЗ

от 07.02.2017 № 29

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Регламента подключения внешних организаций к государственной информационной системе Ростовской области «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 894 «Об утверждении Перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент подключения внешних организаций к государственной информационной системе Ростовской области «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника государственного казённого учреждения Ростовской области «Служба-112 Ростовской области» Шило Петра Алексеевича.

Директор

С.П. Панов

Приложение
к приказу ДПЧС
Ростовской области
от «7» 08. 2017г.
№ 29

**РЕГЛАМЕНТ
ПОДКЛЮЧЕНИЯ ВНЕШНИХ ОРГАНИЗАЦИЙ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ «СИСТЕМА
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ
ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112» РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

г. Ростов-на-Дону
2017 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

Перечень принятых сокращений	3
1. Общие положения	4
2. Назначение и цели Регламента	5
3. Общие требования и условия подключения внешних организаций	6
4. Требования к организации защиты информации	10
5. Аттестация информационной системы	11
6. Обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации системы	13
7. Обеспечение защиты информации при выводе системы из эксплуатации	14
8. Требования к мерам по защите информации	14
9. Технические условия для реализации требований к обеспечению защиты информации	16
10. Порядок приостановления взаимодействия с ГИС	17

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Название
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АВЗ	Антивирусная защита
ИС	Информационная система
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
НСД	Несанкционированный доступ к информации (НСД) - доступ к информации, нарушающий установленные правила ее получения.
ОС	Операционная система
ПДн	Персональные данные
ПО	Программное обеспечение
ПК	Программный комплекс
ДТП	Дорожно-транспортное происшествие
СЗИ	Система защиты информации
СрЗИ от НСД	Средство защиты информации от несанкционированного доступа
ССОП	Сети связи общего пользования
СКЗИ	Система криптографической защиты информации
Система-112	Государственная информационная система «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области»
ТЗ	Техническое задание
ППО	Прикладное программное обеспечение
СПО	Системное программное обеспечение
КТС	Комплекс технических средств
ВП	Вредоносные программы
ДДС	Дежурно-диспетчерская служба
ЕДДС	Единая дежурно-диспетчерская служба
ЭОС	Экстренные оперативные службы
ЦОВ-АЦ	Основной центр обработки вызовов Системы-112 на территории административного центра
РЦОВ	Резервный центр обработки вызовов Системы-112
ЦОВ-ЕДДС	Центр обработки вызовов системы-112 на территории муниципального образования
УЦ	Учебный центр
ЕЦХОИ	Единый центр хранения и обработки информации

1. Общие положения.

1.1. Система-112 предназначена для обеспечения информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе ЕДДС, а также ДДС, ЭОС.

1.2. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие ЕДДС.

1.3. ЕДДС являются органами повседневного управления местной (городской) подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. ЕДДС предназначены для координации действий ЭОС одного или нескольких муниципальных образований. На базе ЕДДС создаются ЦОВ-ЕДДС, обеспечивающие прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) от населения и организаций в зоне ответственности.

2. Назначение и цели Регламента

2.1. Настоящий Регламент подключения внешних организаций к Системе-112 (далее - Регламент) разработан в целях установления, формализации требований, необходимых для организации эффективного и безопасного информационно-технологического взаимодействия внешних организаций с Системой-112.

2.2. Регламент устанавливает состав, содержание, а также порядок выполнения работ по подключению внешних организаций к Системе-112.

2.3. Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а именно:

Приказом ФСТЭК от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;

Положением о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

Техническим заданием на проведение работ по аттестации рабочих и учебных мест в информационной системе «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области».

2.4. Регламент использует следующие термины:

Владелец Системы-112 - ДПЧС Ростовской области.

Оператор Системы-112 (Оператор) - государственное казенное учреждение Ростовской области «Служба- 112 Ростовской области» (далее ГКУ РО «Служба-112»).

Внешняя организация (Участник) - организация любой формы собственности, не входящая в областную структуру ДПЧС Ростовской области.

Заявка - заявка внешней организации на подключение к ГИС.

Информационная система персональных данных (ИСПДн) - совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку технологий и технических средств.

Несанкционированный доступ к информации (НСД) - доступ к информации, нарушающий установленные правила ее получения.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

2.5. Регламент начинает действовать в отношении порядка подключения внешних организаций к Системе-112 с момента его утверждения.

2.6. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся Владелльцем Системы-112 с обязательным уведомлением всех Участников.

2.7. Уведомления пользователей об изменениях и дополнениях Регламента производятся по адресам, указанным в реквизитах Заявок, на подключение внешних организаций к настоящему Регламенту, с использованием доступных для этого средств связи.

3. Общие требования и условия подключения внешних организаций

3.1. Право доступа Участника к информации, предоставляемой Системой-112, в том числе к информации ограниченного доступа, определяется законодательством Российской Федерации.

3.2. Присоединение к Регламенту осуществляется путем подписания и предоставления уполномоченным лицом внешней организации Оператору Заявки в электронном виде по форме, приведенной в Приложении 1 к Регламенту.

3.3. С момента одобрения заявки Оператором внешняя организация считается присоединившимся к Регламенту и является стороной Регламента.

3.4. Подключаемые к Системе-112 внешние организации (Участники) должны обеспечить:

интеграцию технических и программных средств защиты информации с техническими средствами защиты контура безопасности Системы-112;

аттестацию подключаемых АРМ к Системе-112 по требованиям безопасности информации второго класса защищенности государственных информационных систем.

3.5. Подключение сторонних организаций к ГИС Система-112 должно быть зафиксировано подписанием двухстороннего акта о подключении к Системе-112 (Приложение 3 к Регламенту).

3.6. Участник и Оператор при осуществлении взаимодействия в рамках настоящего Регламента руководствуются следующими законодательными, нормативными и распорядительными документами:

Федеральными законами:

от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»;

от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Постановлениями Правительства Российской Федерации:

от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Приказами:

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27.12.2010 № 190 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК) от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

Другими техническими и методическими документами ФСТЭК России и ФСБ России в области обеспечения информационной безопасности и защиты персональных данных.

3.7. В рамках данного Регламента Оператор Системы-112 выполняет следующие функции:

организовывает защищенное подключение внешних организаций к системе и обеспечивает доступ к ее информационным ресурсам в соответствии с установленными полномочиями;

обеспечивает бесперебойное функционирование Системы-112 и электронное взаимодействие внешних организаций с системой в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

обеспечивает всех участников информационного взаимодействия с системой актуальной информацией о функциональных возможностях системы на постоянной основе;

незамедлительно уведомляет внешние организации, подключенные к Системе-112 о фактах, которые стали ему известны и которые существенным образом могут сказаться на возможности дальнейшего информационного взаимодействия, а также об обнаруженной временной технической невозможности выполнения функций системы;

обеспечивает выполнение требования законодательства Российской Федерации в части обеспечения безопасности информации, на участках системы, собственником которых он является;

гарантирует целостность и неизменность данных, передаваемых Участнику с использованием системы.

3.8. Оператор имеет право:

запрашивать у Участника сведения о фактах отправления или получения Участником информации с использованием системы;

осуществлять контроль за соблюдением Участником условий настоящего Регламента, предпринимать необходимые меры по предотвращению и устранению выявленных нарушений, проводить постоянный мониторинг и анализ действий Участника;

в рамках своей компетенции присоединять к Регламенту о взаимодействии иных участников, органы и организации;

в соответствии с законодательством Российской Федерации ограничивать доступ Участника к информации иных участников, органов и организаций;

вносить предложения по изменению и совершенствованию структуры информации Участника;

требовать от Участника подтверждения основания получения доступа к информации иных органов и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9. Участник обязан:

не позднее одного месяца с момента заключения данного Регламента представить Оператору всю информацию, необходимую для организации взаимодействия Участника с Системой-112 в электронной форме, а также для исправления ошибок, допущенных при предоставлении сведений Оператору;

содействовать Оператору в достижении договоренностей с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, государственными внебюджетными фондами иными органами и организациями, информационные системы которых подключены к системе взаимодействия, в целях определения состава и структуры информации, содержащейся в документах (сведениях), передаваемых из информационных систем Участника в информационные системы указанных органов и организаций, а также в целях определения состава и структуры информации, содержащейся в документах (сведениях), передаваемых Участнику из информационных систем иных органов и организаций;

принимать запросы, обращения, заявления и иные документы (сведения), поступившие с использованием Системы-112, в целях последующей их обработки и подготовки ответов;

обеспечивать достоверность и актуальность сведений, передаваемых из своих информационных систем в иные информационные системы, участвующие во взаимодействии, а в случае установления недостоверности сведений – обеспечивать их изменение и информировать об этом изменении и о случаях выявления недостоверности сведений заинтересованных участников взаимодействия;

в случае установления недостоверности переданной Участником информации обеспечивать ее незамедлительное изменение (актуализацию);

обеспечивать сохранность, целостность и неизменность данных, передаваемых через систему;

обеспечивать работоспособность и безопасность принадлежащих Участнику программно-аппаратных средств, необходимых для функционирования сегмента Участника в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

незамедлительно информировать Оператора об обнаруженной невозможности выполнения Регламента;

обеспечивать строгое соблюдение установленного законодательством Российской Федерации порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, получаемой и передаваемой при помощи системы, в том числе к персональным данным граждан;

не производить действия, направленные на нарушение информационной безопасности системы или информационных систем иных органов и организаций, подключенных к системе взаимодействия (деструктивные действия);

обеспечивать фиксацию факта отправления или получения Участником информации с использованием Системы-112.

3.10. Участник имеет право:

получать с использованием средств системы взаимодействия информацию о статистике информации Участника;

в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и целей настоящего Регламента получать от Оператора идентификационные данные пользователей, использующих информацию Участника, а также информацию об органах и организациях, использующих информацию Участника;

требовать исполнения обязательств настоящего Регламента от других внешних организаций, подключенных к Системе-112.

4. Требования к организации защиты информации

4.1. Система защиты информации (СЗИ) предназначена для:

исключения несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого может стать хищение, утрата, утечка, уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение персональных данных;

обеспечения постоянного доступа к персональным данным и средствам их обработки.

4.2. СЗИ должна строиться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, руководящими документами ФСТЭК России, ФСБ России.

4.3. Технологии защиты информации и применяемые в ее рамках средства защиты должны обеспечить конфиденциальность, целостность и доступность информации и информационных ресурсов.

4.4. СЗИ должна обеспечивать защиту, как от внутренних, так и внешних угроз.

4.5. Меры защиты должны соответствовать второму классу защищенности.

4.6. Применяемые средства для создания СЗИ должны быть совместимы с сетевой, канальной инфраструктурой ИС, используемым оборудованием и ПО, и не накладывать ограничений на функционирование ИС.

4.7. Применяемые средства защиты информации и режимы их функционирования должны быть совместимы с установленными криптографическими средствами защиты, общесистемным и прикладным ПО в части, их касающейся.

4.8. Для серверной части аппаратно-программные средства СЗИ должны иметь возможность осуществления резервирования настроек, резервного копирования файлов конфигураций и восстановления в случаях сбоев.

4.9. Разработка СЗИ должна проводиться с соблюдением действующих государственных стандартов в соответствии с областью их распространения.

4.10. Комплексная защита информации и информационных ресурсов должна обеспечиваться с помощью общесистемных и специализированных, программных и

аппаратно-программных средств и систем защиты, сертифицированных ФСТЭК России и ФСБ России, включая криптографические средства защиты.

4.11. Используемые в составе СЗИ средства защиты информации должны иметь соответствующие сертификаты ФСТЭК России и ФСБ России.

4.12. Программные и аппаратно-программные средства, приобретаемые у сторонних организаций, должны сопровождаться документацией, подтверждающей правомочность этих организаций поставлять данную продукцию и сопровождаться лицензионным соглашением.

5. Аттестация информационной системы

5.1. Аттестация ИС организуется обладателем информации или Оператором и включает проведение комплекса организационных и технических мероприятий (аттестационных испытаний), в результате которых подтверждается соответствие СЗИ ИС настоящим Требованиям.

5.2. В качестве исходных данных, необходимых для аттестации ИС, используются модель угроз безопасности информации, акт классификации ИС, техническое задание на создание ИС и (или) техническое задание (частное техническое задание) на создание СЗИ ИС, проектная и эксплуатационная документация на СЗИ ИС, организационно-распорядительные документы по защите информации, результаты анализа уязвимостей ИС, материалы предварительных и приемочных испытаний СЗИ ИС, а также иные документы.

5.3. Аттестация ИС проводится в соответствии с программой и методиками аттестационных испытаний до начала обработки информации, подлежащей защите в ИС. Для проведения аттестации ИС применяются национальные стандарты, а также методические документы, разработанные и утвержденные ФСТЭК России в соответствии с подпунктом 4 пункта 8 Положения о Федеральной службе по техническому и экспортному контролю, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 16.08.2004 № 1085.

5.4. По результатам аттестационных испытаний оформляются протоколы аттестационных испытаний, заключение о соответствии ИС требованиям, о защите информации и аттестат соответствия в случае положительных результатов аттестационных испытаний.

5.5. Допускается аттестация ИС на основе результатов аттестационных испытаний выделенного набора сегментов ИС, реализующих полную технологию обработки информации.

5.6. В этом случае распространение аттестата соответствия на другие сегменты ИС осуществляется при условии их соответствия сегментам ИС, прошедшим аттестационные испытания.

5.7. Сегмент считается соответствующим сегменту ИС, в отношении которого были проведены аттестационные испытания, если для указанных сегментов установлены одинаковые классы защищенности, угрозы безопасности информации, реализованы одинаковые проектные решения по ИС и ее СЗИ.

5.8. Соответствие сегмента, на который распространяется аттестат соответствия, сегменту ИС, в отношении которого были проведены аттестационные испытания, подтверждается в ходе приемочных испытаний ИС или сегментов ИС.

5.9. В сегментах ИС, на которые распространяется аттестат соответствия, оператором обеспечивается соблюдение эксплуатационной документации на СЗИ ИС и организационно-распорядительных документов по защите информации.

5.10. Особенности аттестации ИС на основе результатов аттестационных испытаний выделенного набора ее сегментов, а также условия и порядок распространения аттестата соответствия на другие сегменты ИС определяются в программе и методиках аттестационных испытаний, заключении и аттестате соответствия.

5.11. Повторная аттестация ИС осуществляется в случае окончания срока действия аттестата соответствия или повышения класса защищенности ИС. При увеличении состава угроз безопасности информации или изменения проектных решений, реализованных при создании СЗИ ИС, проводятся дополнительные аттестационные испытания в рамках действующего аттестата соответствия.

5.12. Ввод в действие ИС осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и защите информации, а также с учетом ГОСТ 34.601, при наличии аттестата соответствия.

6. Обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации системы

6.1. Обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации аттестованной ИС осуществляется оператором в соответствии с эксплуатационной документацией на СЗИ и организационно-распорядительными документами по защите информации и включает:

- управление (администрирование) СЗИ ИС;
- выявление инцидентов и реагирование на них;
- управление конфигурацией аттестованной ИС и ее СЗИ;
- контроль (мониторинг) за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в ИС.

6.2. В ходе управления (администрирования) СЗИ ИС осуществляются:

- заведение и удаление учетных записей пользователей, управление полномочиями пользователей ИС и поддержание правил разграничения доступа в ИС;

- управление СЗИ в ИС, в том числе параметрами настройки ПО, включая ПО СЗИ, управление учетными записями пользователей, восстановление работоспособности СЗИ, генерацию, смену и восстановление паролей;

- установка обновлений ПО, включая ПО СЗИ, выпускаемых разработчиками (производителями) СЗИ или по их поручению;

- централизованное управление СЗИ ИС (при необходимости);
- регистрация и анализ событий в ИС, связанных с защитой информации (далее - события безопасности);

- информирование пользователей об угрозах безопасности информации, о правилах эксплуатации СЗИ ИС и отдельных СЗИ, а также их обучение;

- сопровождение функционирования СЗИ ИС в ходе ее эксплуатации, включая корректировку эксплуатационной документации на нее и организационно-распорядительных документов по защите информации.

7. Обеспечение защиты информации при выводе системы из эксплуатации

7.1. Обеспечение защиты информации при выводе из эксплуатации, аттестованной ИС или после принятия решения об окончании обработки информации осуществляется оператором в соответствии с эксплуатационной документацией на СЗИ ИС и организационно-распорядительными документами по защите информации и в том числе включает:

- архивирование информации, содержащейся в ИС;

- уничтожение (стирание) данных и остаточной информации с машинных носителей информации и (или) уничтожение машинных носителей информации;

- архивирование информации, содержащейся в ИС, должно осуществляться при необходимости дальнейшего использования информации в деятельности оператора;

- уничтожение (стирание) данных и остаточной информации с машинных носителей информации производится при необходимости передачи машинного носителя информации другому пользователю ИС или в сторонние организации для ремонта, технического обслуживания или дальнейшего уничтожения;

при выводе из эксплуатации машинных носителей информации, на которых осуществлялись хранение и обработка информации, осуществляется физическое уничтожение этих машинных носителей информации.

8. Требования к мерам по защите информации

8.1. Организационные и технические меры защиты информации, реализуемые в ИС в рамках ее СЗИ, в зависимости от угроз безопасности информации, используемых информационных технологий и структурно-функциональных характеристик информационной системы должны обеспечивать:

- идентификацию и аутентификацию субъектов доступа и объектов доступа;

- управление доступом субъектов доступа к объектам доступа;

- ограничение программной среды;

- защиту машинных носителей информации;

- регистрацию событий безопасности;

- АВЗ;

- обнаружение (предотвращение) вторжений;

- контроль (анализ) защищенности информации;

- целостность информационной системы и информации;

- доступность информации;

- защиту среды виртуализации;

- защиту технических средств;

- защиту ИС, ее средств, систем связи и передачи данных.

8.2. Меры по идентификации и аутентификации субъектов доступа и объектов доступа должны обеспечивать присвоение субъектам и объектам доступа уникального признака (идентификатора), сравнение предъявляемого субъектом (объектом) доступа идентификатора с перечнем присвоенных идентификаторов, а также проверку принадлежности субъекту (объекту) доступа предъявленного им идентификатора (подтверждение подлинности).

8.3. Меры по управлению доступом субъектов доступа к объектам доступа должны обеспечивать управление правами и привилегиями субъектов доступа, разграничение доступа субъектов доступа к объектам доступа на основе совокупности установленных в информационной системе правил разграничения доступа, а также обеспечивать контроль соблюдения этих правил.

8.4. Меры по ограничению программной среды должны обеспечивать установку и (или) запуск только разрешенного к использованию в ИС ПО или исключать возможность установки и (или) запуска, запрещенного к использованию в ИС ПО.

8.5. Меры по защите машинных носителей информации (средства обработки (хранения) информации, съемные машинные носители информации) должны исключать возможность несанкционированного доступа к машинным носителям и хранящейся на них информации, а также несанкционированное использование съемных машинных носителей информации.

8.6. Меры по регистрации событий безопасности должны обеспечивать сбор, запись, хранение и защиту информации о событиях безопасности в ИС, а также возможность просмотра и анализа информации о таких событиях и реагирование на них.

8.7. Меры по АВЗ должны обеспечивать обнаружение в ИС компьютерных программ либо иной компьютерной информации, предназначенной для несанкционированного уничтожения, блокирования, модификации, копирования компьютерной информации или нейтрализации средств защиты информации, а также реагирование на обнаружение этих программ и информации.

8.8. Меры по контролю (анализу) защищенности информации должны обеспечивать контроль уровня защищенности информации, содержащейся в ИС, путем проведения мероприятий по анализу защищенности ИС и тестированию ее системы защиты информации.

8.9. Меры по обеспечению целостности ИС и информации должны обеспечивать обнаружение фактов несанкционированного нарушения целостности ИС и содержащейся в ней информации, а также возможность восстановления ИС и содержащейся в ней информации.

8.10. Меры по обеспечению доступности информации должны обеспечивать авторизованный доступ пользователей, имеющих права по такому доступу, к информации, содержащейся в ИС, в штатном режиме функционирования ИС.

8.11. Меры по защите технических средств должны исключать несанкционированный доступ к стационарным техническим средствам, обрабатывающим информацию, средствам, обеспечивающим функционирование ИС (далее – средства обеспечения функционирования), и в помещения, в которых они постоянно расположены, защиту технических средств от внешних воздействий, а также защиту информации, представленной в виде информативных электрических сигналов и физических полей.

8.12. Меры по защите ИС, ее средств, систем связи и передачи данных должны обеспечивать защиту информации при взаимодействии ИС или ее отдельных сегментов с иными ИС и информационно-телекоммуникационными сетями посредством применения архитектуры ИС, проектных решений по ее системе защиты информации, направленных на обеспечение защиты информации.

9. Технические условия для реализации требований к обеспечению защиты информации

9.1. Оператор Системы-112 и внешние организации в процессе взаимодействия обязаны обеспечить меры по безопасному функционированию системы, защите конфиденциальной информации и персональных данных, полученных друг от друга, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Руководители Оператора и внешних организаций несут ответственность за полноту, достоверность и актуальность сведений, внесенных ими в Систему-112.

9.3. Оператор Система-112 обязан не разглашать (не публиковать) информацию, полученную от внешних организаций, за исключением общедоступной информации.

9.4. Порядок предоставления конфиденциальной информации налоговым, правоохранительным и судебным органам осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. В целях выполнения требований по обеспечению информационной безопасности Оператор Системы-112 и внешние организации должны использовать сертифицированные ФСТЭК России по требованиям безопасности информации средства защиты от несанкционированного доступа, сертифицированное ФСТЭК/ФСБ России средство межсетевое экранирование, сертифицированное средство АВЗ, средства криптографической защиты информации (сертифицированного ФСБ России) и (или) другие сертифицированные средства защиты информации, необходимые для нейтрализации актуальных угроз безопасности персональных данных при их обработке в ГИС.

9.6. Для передачи данных должны использоваться каналы, защищенные средствами криптографической защиты информации.

9.7. После согласования Заявки на подключение внешней организации к Системе-112 организация и Оператор подписывают Протокол технологического взаимодействия (далее Протокол), который существенно зависит от условий внешней организации, и поэтому не может быть предложен в качестве типового.

В данном Протоколе стороны описывают следующие аспекты совместной работы:

- схему подключения АРМ Системы-112 на территории внешней организации;
- технические характеристики и другие аспекты используемых каналов связи по согласованию с Ростелеком;
- правила назначения ip- адресов используемых устройств;
- согласование и порядок информационного обмена между организацией и Оператором Системы- 112;
- другие технические и информационные аспекты, необходимые для совместной работы, по согласованию сторон.

Для подключения дополнительных АРМ Системы-112 внешних организаций необходимо обеспечить выполнение следующих мероприятий по защите информации:

а. Подключить АРМ к защищенной сети Системы-112 с помощью СКЗИ ViPNet Coordinator HW 100 (В или С в зависимости от числа АРМ на объекте) (номер сети ViPNet 4780) и ввести их в единый домен Windows Системы-112.

в. Приобрести и установить следующие средства защиты информации:

СЗИ от НСД Secret Net (сетевой режим) или аналогичное СЗИ, с последующим введением в домен безопасности Системы-112 (на этапе опытной эксплуатации допускается применение средств защиты информации от несанкционированного доступа сертифицированных ФСТЭК России не ниже 5 класса защищенности);

аппаратно-программный модуль доверенной загрузки (далее – АПМДЗ) «Соболь» 3.0 или аналогичное средство доверенной загрузки, имеющее сертификат соответствия ФСТЭК России (на этапе опытной эксплуатации допускается отсутствие АПМДЗ»);

антивирусное средство Dr.Web Enterprise Security Suite или аналогичное средство АВЗ, имеющее сертификат соответствия ФСТЭК России не ниже 4 класса (на этапе опытной эксплуатации допускается применение средства АВЗ не ниже 2 класса защищенности).

с. Утвердить перечень организационно-распорядительной документации по организации доступа к Системе-112 и работы с ней (в части обеспечения информационной безопасности) в соответствии с Приложением № 2 к Регламенту.

d. Провести аттестацию сегмента Системы-112, состоящего из АРМ, по требованиям второго класса защищенности ГИС.

10. Порядок приостановления взаимодействия с ГИС

10.1. Доступ к Системе-112 и передача информации посредством системы взаимодействия может быть приостановлена в случаях:

нарушения требований передачи информации и безопасности информации, предусмотренных настоящим Регламентом;

выявления фактов деструктивных действий по отношению к ГИС как со стороны Участников, так и со стороны третьих лиц;

выявления иных причин, препятствующих осуществлению передачи информации через систему взаимодействия.

10.2. В срок, не превышающий трех рабочих дней, Сторона, установившая одно или несколько нарушений, предусмотренных в пункте 4.1 настоящего Регламента, направляет другой Стороне уведомление в письменной форме с указанием основания, которое может послужить приостановлением передачи информации с использованием системы.

10.3. В случае если одно или несколько нарушений, предусмотренных п. 10.1 настоящего Регламента, будет допущено любой из Сторон настоящего Регламента, Сторона, допустившая указанное нарушение, информирует иную Сторону о сроках устранения допущенного нарушения. В случае не устранения нарушения в установленные сроки передача информации посредством системы взаимодействия приостанавливается.

10.4. При установлении или получении Оператором информации о выявлении фактов деструктивных действий Участника по отношению к Единому portalу или системе взаимодействия, доступ Участника к Единому portalу и (или) системе

взаимодействия незамедлительно приостанавливается с последующим его восстановлением после устранения выявленного нарушения.

Начальник государственного казенного
учреждения Ростовской области «Служба-112
Ростовской области»



П.А. Шило

Приложение 1
к Регламенту подключения внешних
организаций к государственной
информационной системе Ростовской
области «Система обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»
Ростовской области»

Заявка на присоединение

А. Сведения об Участнике

Наименование Участника				
Данные Участника	ИНН	ОГРН	КПП	
	о	о	о	о
Юридический адрес				
Фактический адрес				
Основание подключения	Основание (правовой акт)		Примечание	
Прочая информ.				

Б. Контактная информация

	ФИО	Конт. телефон	E-mail
Адм. Лицо ответственное за взаимодействие			
Лицо, ответственное за присоединение			
Лицо, ответственное за техническое состояние			
Контактная информация технической поддержки Участника			
Регион подключения			

В. Уполномоченное должностное лицо

Фамилия И.О.	
Должность	
Основание (устав, доверенность)	
С регламентом ознакомлен(а), с условиями согласен	
Подпись	

М.П.

(должность)

(ФИО)

Приложение 2
к Регламенту подключения внешних
организаций к государственной
информационной системе Ростовской
области «Система обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по
единому номеру «112»
Ростовской области»

Перечень
организационно-распорядительной документации по обеспечению
безопасности информации Системы- 112

№ п/п	Наименование документа
1	Приказ о назначении ответственных лиц за обеспечение безопасности информации ограниченного доступа и об утверждении внутренних документов
2	Перечень обрабатываемой информации ограниченного доступа в ГИС «Система-112»
3	Перечень лиц, допущенных к обработке информации ограниченного доступа
4	Инструкция по порядку доступа сотрудников в помещения, в которых ведется обработка информации ограниченного распространения в сегменте ГИС «Система-112»
5	Инструкция по порядку доступа сотрудников к автоматизированным рабочим местам
6	Положение об организации и обеспечении защиты информации ограниченного доступа в ГИС «ГИС «Система-112» РО»
7	Форма Обязательства о неразглашении информации ограниченного доступа (Приложение к Положению)
8	Акт классификации сегмента ГИС «ГИС «Система-112» РО»
9	Инструкция Администратору ИБ ГИС «Система-112»
10	Инструкция пользователям ГИС «ГИС «Система-112» РО»
11	Инструкция по организации обеспечения антивирусной защиты ГИС «Система-112»
12	Инструкция по организации парольной защиты в ГИС «ГИС «Система-112» РО»
13	Инструкция по модификации программного обеспечения в сегменте ГИС «Система-112»
14	Технология обработки задач в сегменте ГИС «ГИС «Система-112» РО»»
15	Матрица доступа пользователей к сегменту ГИС «ГИС «Система-112» РО»

16	Инструкция по работе с сертифицированными средствами криптографической защиты информации, предназначенными для защиты информации ограниченного доступа в сегменте ГИС «ГИС «Система-112» РО»
17	Перечень лиц, допущенных к работе с сертифицированными СКЗИ, предназначенными для защиты информации ограниченного доступа в сегменте ГИС «Система-112»
18	Форма журнала поэкземплярного учета средств криптографической защиты информации, эксплуатационной и технической документации к ним сегменте ГИС «Система-112»
19	Форма журнала регистрации, учета и выдачи сменных носителей информации ограниченного доступа в сегменте ГИС «Система-112»
20	Форма журнала учета обращений субъектов персональных данных по вопросам обработки их персональных данных в сегменте ГИС «Система-112»
21	Журнал поэкземплярного учета средств криптографической защиты информации, эксплуатационной и технической документации к ним сегменте ГИС «Система-112»
22	Журнал регистрации, учета и выдачи сменных носителей информации ограниченного доступа в сегменте ГИС «Система-112»
23	Журнал учета обращений субъектов персональных данных по вопросам обработки их персональных данных в сегменте ГИС «Система-112»
24	Технический паспорт ГИС «Система-112»

(должность)

(ФИО)

Приложение 3
к Регламенту подключения внешних
организаций к государственной
информационной системе Ростовской
области «Система обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по
единому номеру «112»
Ростовской области»

Акт
о подключении информационной системы к Системе-112 РО
(вариант 1)

№ _____ от «_____» _____ 201_ года

Государственное казенное учреждение Ростовской области «Служба-112 Ростовской области» в лице начальника Шило Петра Алексеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», составили настоящий Акт о подключении информационной системы к Системе- 112 РО (далее - Акт) о нижеследующем:

1. Стороны установили и подтверждают, что работы по подключению информационной системы к Системе- 112 РО выполнены.

2. Технические условия на подключение Участника к государственной информационной системе Ростовской области Система-112 согласно Регламенту подключения внешних организаций, к государственной информационной системе Ростовской области Система-112 (п. 9), утвержденному приказом департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области от _____ № _____ соблюдены.

3. Ответственность за обеспечение безопасности информации, полученной из подключаемой системы, лежит на операторе Системы- 112 РО.

4. Ответственность за безопасность информации подключаемой системой, полученной из Системы-112 РО, лежит на операторе подключаемой системы.

Оператор ГИС Системы -112 РО:

Участник:

Начальник ГКУ РО «Служба-112»

_____ П.А. Шило
М.П.

АКТ
готовности информационной системы к работе с государственной
информационной системой «Система обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»
Ростовской области»
(вариант 2)

г. Ростов-на-Дону

«__» _____ 201__ г.

Комиссия по контролю за выполнением требований Регламента подключения информационных систем к государственной информационной системе «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области» (далее - комиссия) в составе:

председатель комиссии

ФИО - наименование должности

члены комиссии:

ФИО - наименование должности

ФИО - наименование должности

ФИО - наименование должности

назначенная приказом от _____ № _____, рассмотрев Технические условия подключения информационной системы, организационные и технические мероприятия, предусмотренные регламентом подключения, и результаты испытаний при подключении системы, составила настоящий Акт о нижеследующем:

1. Организован канал связи, соответствующий требованиям безопасности информации, между _____ информационной _____ системой _____ и системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области.

2. Произведена настройка оборудования и программного обеспечения в соответствии с Техническими условиями (п.9).

3. Тестовая передача данных показала возможность использования транспортной среды и корректность настроек коммуникационного оборудования и программного обеспечения.

По результатам проведенных мероприятий комиссия считает, что:

1. Информационная система поставщика информации отвечает требованиям Регламента подключения информационных систем к системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области.

2. Информационная система поставщика информации может передавать информацию в систему системы-112.

3. До передачи информации в систему-112 ее достоверность и актуальность обеспечивается поставщиком информации.

4. Система-112 обеспечивает надежное хранение информации, поступающей из информационной системы поставщика информации, а оператор системы

обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ростовской области несет ответственность за полученную информацию.

5. Ответственность за безопасность информации, полученной подключаемой системой-112, лежит на операторе подключаемой системы.

Председатель комиссии:

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

Члены комиссии:

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

Наименование организации

поставщика информации

наименование должности

_____/ФИО/
(подпись)

Приложение № 6
к Положению
о системе обеспечения
вызова экстренных
оперативных служб по
единому номеру «112»
в Ростовской области

Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, территориально распределительных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме

№ п/п	Наименование
1.	Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»

Приложение № 7
к Положению
о системе обеспечения
вызова экстренных
оперативных служб по
единому номеру «112»
в Ростовской области

Перечень федеральных систем, государственных информационных ресурсов,
которые используются Системой-112

№ п/п	Наименование
1.	Федеральная информационная адресная система (ФИАС)

Приложение № 8
к Положению
о системе обеспечения
вызова экстренных
оперативных служб по
единому номеру «112»
в Ростовской области

Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме

№ п/п	Наименование
1.	Региональная информационная система «Аппаратно-программный комплекс «Безопасный город» Ростовской области
2.	Региональный сегмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Ростовской области