КОМИТЕТ ПО ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЕ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫҢ ЭЛ-ЈОНДЫ КОРУЛААР, ЈЕТКЕРЛҮ АЙАЛГАЛАР ЛА ӦРТ БОЛДЫРТПАЗЫ ААЙЫНЧА КОМИТЕДИ

ПРИКАЗ **ЈАКАРУ**

от «06» 10 2023 г. г. Горно-Алтайск № 78

Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Алтай

В соответствии с пунктом 2 части 5 статьи 6 Федерального закона от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 1658 «Об утверждении правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитии 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», Законом Республики Алтай от 27 ноября 2012 года № 63-РЗ «О защите населения и территории Республики Алтай от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Законом Республики Алтай от 11 ноября 2019 года № 46-РЗ «О полномочиях органов государственной власти Республики Алтай в области гражданкой обороны», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Алтай.
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Председатель Ю.Б. Леонтьев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
УТВЕРЖДЕНО
Приказом Комитета по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай
от «06» октября 2023 г. № 78

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Алтай

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Алтай определяет цели, структуру, порядок создания и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Алтай (далее – Система-112).

2. С 26 июля 2021 года Система-112 на всей территории Республики Алтай введена в постоянную эксплуатацию.

3. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами (далее – ЭОС).

4. Система-112 предназначена в том числе для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Республики Алтай (далее – ЕДДС).

Вызов ЭОС обеспечивается каждому пользователю услугами связи также посредством набора номера, предназначенного для вызова соответствующей ЭОС: 101, 102, 103, 104.

5. Под вызовом ЭОС по единому номеру «112» понимается поступление в Систему-112 информации, требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) ЭОС, 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.

6. Под ЭОС понимаются службы или организации, обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру «112» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Под информационным взаимодействием понимается обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники

информационного взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления такого взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником информационного взаимодействия и полученной другим.

8. Под экстренным реагированием понимается реагирование на происшествия или чрезвычайные ситуации – осуществление ЭОС и иными организациями незамедлительных и взаимосвязанных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений об организации реагирования соответствующих сил и средств на происшествия или чрезвычайные ситуации.

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

а) приём вызовов по единому номеру «112» (сообщений о происшествиях);

б) получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по единому номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

в) анализ поступающей информации о происшествиях;

г) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно - диспетчерские службы (далее – ДДС) ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

д) обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по единому номеру «112»;

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

ж) регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112»;

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

и) прием вызовов (сообщений о происшествиях) на государственных языках Республики Алтай: русском, алтайском, а также иностранных языках (французском, английском, немецком, испанском, китайском).

10. Целями функционирования и развития Системы-112 являются:

а) организация вызова ЭОС по принципу «одного окна»;

б) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия ЭОС при вызовах (сообщениях о происшествиях).

11. Система-112 функционирует на базе Центра обработки вызовов Республики Алтай (далее – ЦОВ), Резервного центра обработки вызовов Республики Алтай (далее – РЦОВ), ЕДДС, ДДС ЭОС, организаций (их подразделений), обеспечивающих приём вызова (сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) и направление необходимых сил и средств для экстренного реагирования на происшествия или чрезвычайные ситуации.

12. Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством

Российской Федерации о персональных данных, о государственной тайне, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне, а лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в Системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Архивное хранение данных - 5 лет для оперативных данных (за исключением голосовых данных); архивное хранение данных 3 года – для остальной информации, в том числе голосовых данных.

II. Структура Системы-112

13. Система-112 является территориально распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой в границах Республики Алтай и построена по централизованному принципу приёма и обработки вызовов.

14. Единым программным обеспечением Системы-112 в Республике Алтай является унифицированное специальное программное обеспечение системы-112 (УСПО-112).

15. Оператором Системы-112 является казённое учреждение Республики Алтай «Управление по обеспечению мероприятий в области гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности в Республике Алтай» (далее - КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай»).

16. Предельная численность КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай» утверждена постановлением Правительства Республики Алтай от 06.10.2011 № 281 «О создании казенного учреждения Республики Алтай «Управление по обеспечению мероприятий в области гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности в Республике Алтай» путем изменения типа существующего государственного учреждения» (с изменениями). Штатная численность персонала Системы-112 регламентирована Техническим проектом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Алтай. В результате расчетов оптимальным количеством операторов в смену (в основном и резервном центрах обработки вызовов) выбрано 6 операторов, способные обработать 135 вызовов в час наибольшей нагрузки без ухудшения рекомендованного уровня обслуживания.

Штатная численность диспетчеров в смене ЕДДС должна быть не менее 2 человек. При развёртывании Системы-112 на базе существующих ЕДДС функции обслуживания Системы-112 должны по возможности быть возложены на обслуживающий персонал ЕДДС.

Персонал функциональных объектов Системы-112 включает:

дежурную смену ЦОВ (старший оператор, операторы, психолог-оператор, переводчик-оператор, системный администратор, администратор информационной безопасности);

дежурную смену РЦОВ (в штатном режиме – старший оператор, оператор, системный администратор, администратор информационной безопасности, при отключении ЦОВ дежурная смена должна быть дополнена до расчетного значения штатной численности операторов);

диспетчерский персонал ЕДДС;

дежурную смену ЭОС – служба пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной службы газовой сети, Антитеррор – в соответствии с их штатным расписанием.

Все вызовы на единый номер «112» (со всех муниципальных образований) маршрутизируются на операторов ЦОВ и РЦОВ и распределяются между ними. Операторы принимают вызовы, обрабатывают и заполняют первичную информацию, перенаправляют заполненные карточки информационного обмена (при необходимости, голосовой вызов) в районные ДДС профильных реагирующих структур. От реагирующих служб в ЕДДС и ЦОВ/РЦОВ в соответствующие контролирующие структуры передаются сведения о ходе реагирования, отработки заявки.

Исходя из численности населения и статистических данных Республики Алтай (согласно исходным данным), количество рабочих мест выбрано следующим образом:

ЦОВ – 12 рабочих мест (1 АРМ старшего оператора, 5 АРМ оператора, 1 АРМ системного администратора, 1 АРМ администратора ИБ, 2 АРМ переводчика, 2 АРМ психолога);

РЦОВ – 12 рабочих мест (1 АРМ старшего оператора, 5 АРМ оператора, 1 АРМ системного администратора, 1 АРМ администратора ИБ, 2 АРМ переводчика, 2 АРМ психолога);

ЕДДС – 2 АРМ диспетчера;

ДДС муниципальных образований – 1 АРМ диспетчера.

17. В рамках Системы-112 ЦОВ, РЦОВ:

а) обеспечивает приём и обработку вызовов, централизованное хранение и дублирование информации в Систему-112. В указанных целях осуществляет взаимодействие с органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Республики Алтай: Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Алтай (далее – ЦУКС) и ЕДДС, а также с ДДС и другими организациями в рамках Системы-112. РЦОВ обеспечивает выполнение функций ЦОВ в полном объёме в случае выхода его из строя или недоступности;

б) осуществляет приём операторами вызовов, их регистрацию и документирование;

в) осуществляет формирование информационного сообщения в целях принятия решений по вызову;

г) обеспечивает полноту и достоверность обрабатываемой с помощью Системы-112 информации, а также своевременность передачи и неизменность информации при информационном обмене;

д) обеспечивает переадресацию вызова в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на ДДС, ЕДДС, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное лицо во всех возможных вариантах взаимодействия в рамках Системы-112;

е) получает от оператора связи сведения о местонахождении абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или

подвижном объекте, с которого был осуществлён вызов по единому номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову;

ж) осуществляет формирование статистики по приёму и обработке вызовов по взаимодействию в рамках Системы-112 и размещению (в части касающейся) в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования в автоматизированном режиме по средствам специального программного обеспечения Системы-112;

з) оказывает информационную, справочную и психологическую помощь лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

Порядок оказания информационной, 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 в Республике Алтай предусмотрен в приложении № 1 к настоящему Положению.

В приложении № 2 к настоящему Положению представлен порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112» в Республике Алтай.

и) осуществляет прием и обработку информации в том числе от Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС», а также сообщений, поступающих посредством коротких текстовых сообщений (SMS);

к) осуществляет взаимодействие с ЦУКС при поступлении сообщений, связанных с угрозой возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, осуществление мониторинга за ходом реагирования на принятые вызовы ЭОС на вызов по единому номеру «112» и обязательностью размещения ими в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;

л) осуществляет соблюдение требований по защите прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных;

м) осуществляет соблюдение требований по защите информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

н) осуществляет формирование отчётных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение с целью оценки эффективности работы Системы-112 и принятия решений о проведении мероприятий по развитию и дальнейшему совершенствованию Системы-112;

о) осуществляет информационное взаимодействие с центрами обработки вызовов Системы-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Республикой Алтай, для обеспечения совместной работы при реагировании на поступившие вызовы (сообщения о происшествиях) в рамках заключенных соглашений об информационном обмене в автоматическом режиме.

Порядок организации информационного взаимодействия персонала Си-

стемы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации представлен в приложении 3 к настоящему положению.

18. В рамках Системы-112 дежурно - диспетчерский персонал единой дежурно - диспетчерской службы муниципального образования, контролирующий состояние реагирования на вызов, осуществляет:

а) прием операторами вызовов в зоне компетенции ЕДДС, их регистрацию и документирование;

б) формирование информационного сообщения в целях принятия решений по вызову;

в) контроль поступления информации о вызове в ДДС и за реагированием на происшествие, уточнение и корректировку действий, привлечённых ДДС, информирование взаимодействующих ДДС об оперативной обстановке, мониторинг организации этапов реагирования ЭОС, принятых и реализуемых мерах, в случаях отсутствия в телекоммуникационной сети системы какой-либо экстренной оперативной службы муниципального образования дежурно – диспетчерский персонал ЕДДС принимает меры по возвращению экстренной оперативной службы муниципального образования в телекоммуникационную сеть системы и до её возвращения доводит информацию на реагирование до ДДС по резервным каналам связи;

г) передачу обработанной информации, требующей реагирования в ЕДДС, находящихся на территориях соседних муниципальных образований Республики Алтай;

д) соблюдение требований по защите прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных;

е) соблюдение требований по защите информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

ж) анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования;

з) уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб;

и) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах;

к) после получения информации от каждой из привлеченных дежурно - диспетчерских служб о завершении реагирования, информирует об этом оператора ЦОВ/РЦОВ для снятия карточки с контроля.

19. В рамках Системы-112 дежурно-диспетчерский персонал дежурно-диспетчерской службы участвует в межведомственном и межуровневом информационном обмене, руководствуясь нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай, нормативными правовыми актами органов государственной власти, в ведении которых они находятся, и осуществляет:

а) прием переадресованных вызовов и (или) карточки информационного обмена из ЦОВ, РЦОВ или ЕДДС, полученных по единому номеру «112»;

б) реагирование на вызов в установленном порядке;

в) передачу информации в ЦОВ, РЦОВ или ЕДДС о мероприятиях по экстренному реагированию на принятый вызов, размещение сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;

г) информирование ЦОВ, РЦОВ или ЕДДС для организации взаимодействия при изменении оперативной обстановки по происшествию;

д) информирование ЦОВ, РЦОВ о выходе из строя технических средств, обеспечивающих функционирование сил и средств Системы-112, а также невозможности обеспечить прием вызовов по единому номеру «112» от операторов Системы-112 собственными силами;

е) внесение в карточку сведений по результатам реагирования на происшествие;

ж) соблюдение требований по защите прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных;

з) соблюдение требований по защите информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

III. Должностные обязанности Оператора

20. Обеспечение своевременного и эффективного приема вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» в соответствии с инструкциями, правилами и стандартами, принятыми и действующими на территории республики.

21. Сопровождение вызова (сообщения о происшествии) до его окончания или до перевода в случае необходимости на переводчика-112, психолога-112, диспетчера ДДС или диспетчера ЕДДС.

22. Осуществление дозвона до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения.

23. Передача информации о происшествиях в ДДС и ЕДДС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

24. Информационно-справочная поддержка позвонивших лиц по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.

25. Регистрация и документирование входящих и исходящих звонков по единому номеру «112», посредством заполнения унифицированной карточки информационного обмена.

26. Осуществление контроля за своевременностью экстренного реагирования ДДС на сообщения о происшествиях.

27. Информирование старшего оператора центра обработки вызовов, осуществляющего функции старшего дежурной смены, либо лица, его замещающего, о возникающих проблемах, связанных с обработкой входящих вызовов.

28. Соблюдение режима конфиденциальности информации, полученной в процессе выполнения своих обязанностей.

29. Прохождение переподготовки и повышения квалификации.

30. Выполнение других задач, возложенных на Оператора диспетчерской

службы начальником центра.

IV. Права

31. Оператор диспетчерской службы имеет право:

– знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей;

– вносить старшему оператору (старшему дежурной смены) центра обработки вызовов, начальнику центра предложения по вопросам, касающимся сферы деятельности центра;

– знакомиться с документами и материалами, необходимыми для выполнения возложенных на него функций.

32. Оператор диспетчерской службы имеет права, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими трудовые отношения.

V. Организация и функционирование Системы-112

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

34. Приём и обработка вызовов в Системе-112 осуществляется операторским персоналом ЦОВ, РЦОВ, который формирует базу данных путем внесения в карточки информационного обмена основных характеристик происшествия, осуществляет анализ и направляет информацию о происшествиях, в том числе вызовы (сообщения о происшествиях), в соответствующие ДДС ЭОС, а также при необходимости передачу вызовов в ДДС и ЕДДС соответствующего муниципального образования Республики Алтай.

В приложении № 4 к настоящему Положению представлен Алгоритм действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии.

Перечень сведений, регистрируемых при обращении в Систему-112, представлен в приложении № 5 к настоящему Положению.

Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых заявителю по запросу персоналом Системы-112 указан в приложении № 6 к настоящему Положению.

Порядок приёма и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению при обращении в Системе-112 представлен в приложении № 7 к настоящему Положению.

35. Контроль реагирования на происшествие, 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 осуществляет операторский персонал ЕДДС.

Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб, при обращении в Систему-112 и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии, предусмотрен приложением № 8 к настоящему Положению.

36. Если для реагирования на вызов (сообщение о происшествии) задействуются несколько ДДС, то информационная карточка операторским персоналом ЦОВ, РЦОВ автоматически направляется на рабочее место диспетчера ЕДДС, который отвечает за организацию взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по отрабатываемому вызову (сообщению о происшествии).

37. ЦОВ, РЦОВ в рамках осуществления контроля реагирования ДДС направляют информационную карточку в ЕДДС соответствующего муниципального образования Республики Алтай.

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

39. Межведомственное взаимодействие (информационный обмен) в рамках функционирования Системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Информационное взаимодействие в МВД по Республике Алтай с Системой-112 осуществляется через сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности МВД России.

40. Информационный обмен между участниками взаимодействия в рамках Системы-112, а также порядок обработки информации, определяются регламентами (соглашениями) взаимодействия, заключаемыми между участниками Системы-112.

В приложении № 9 к настоящему Положению представлен перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально-распределённых систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 получает информацию о происшествии или чрезвычайной ситуации, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызовов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме.

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

41. Использование сетей связи общего пользования, защищённых каналов передачи данных, ведомственных и иных сетей связи, а также развитие выше-

указанных сетей осуществляются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

42. Для повышения эффективности реагирования на вызовы в Системе-112 обеспечено взаимодействие между комплексами средств автоматизации в соседних муниципальных образованиях Республики Алтай, а также сопряжение с соседними ЦОВ, находящимися в субъектах Российской Федерации, граничащих с Республикой Алтай (Алтайский край, Республика Тыва, Республика Хакасия, Кемеровская область) приложение № 12 к настоящему Положению.

43. Характеристика надёжности Системы-112, требования к надёжности.

В Системе-112 регламентирован следующий перечень аварийных ситуаций:

- отказы основного и резервного каналов связи;
- отказ функционального объекта Системы-112 в целом;
- отказ аппаратного обеспечения;
- отказ программного обеспечения;
- импульсные помехи, сбои или прекращение подачи электропитания;
- отказ АРМ.

Технические и программные средства, входящие в состав Системы-112, должны функционировать в непрерывном режиме - круглосуточно. Допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы в целом должна сохраняться в полном объеме.

Технологические решения по созданию Системы-112 должны обеспечивать выполнение следующих требований:

коэффициент готовности Системы-112: не менее 99,95%;

в части приёма сообщений о происшествиях и передачи доступной информации (в т.ч. переадресации голосового вызова) в соответствующие ДДС: не менее 99,95%;

в целом: не менее 99,9%;

вероятность потери голосового соединения с вызывающим абонентом: не более 0,1 %;

географическое резервирование основных элементов Системы-112;

возможность переадресации вызовов между ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДДС, а также переадресация вызовов в объекты Системы-112 соседних субъектов Российской Федерации.

Уровень надежности Системы-112 должен зависеть от показателей надежности элементов КТС функциональных объектов Системы-112:

- автоматизированных рабочих мест;
- вычислительных серверов;
- системы хранения данных;
- системы резервного копирования;
- оборудования сети хранения данных;
- оборудования локальной вычислительной сети;
- телекоммуникационного оборудования;

- системы бесперебойного питания;
- общесистемного программного обеспечения.
- прикладного и специального программного обеспечения Системы-112;
- серверов резервирования ЦОВ-ЕДДС;
- каналов передачи данных.

Надёжность Системы-112 должна обеспечиваться аппаратным резервированием:

- серверного оборудования;
- коммуникационного оборудования;
- оборудования АРМ;
- линий связи;
- источников питания;
- функциональной избыточностью;
- наличием средств удалённой и автономной диагностики;
- наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей.

Отказом для технических средств Системы-112 является невозможность выполнения приёма и обработки вызовов, вызванная неисправностью оборудования.

Технические средства Системы-112 не должны требовать постоянного присутствия обслуживающего персонала.

Отказы технических средств или отключение электропитания не должны приводить к потере и искажению информации.

Восстановление работоспособности технических средств Системы-112 допускается производить путём замены отдельных блоков или устройств в целом.

При выборе аппаратного обеспечения конкретные (фактические) количественные значения показателей надёжности должны быть определены с использованием оценки надёжности, основанной на требованиях и положениях нормативных документов.

44. Требования по сохранности информации при авариях:

Сохранность информации Системы-112 должна обеспечиваться:

- контролем целостности данных на уровне системы управления базой данных (далее - СУБД);
- сохранением целостности данных при нештатном завершении процедуры, процесса;
- резервированием данных;
- резервным копированием базы данных средствами СУБД для восстановления работоспособности Системы-112 в случае ее логического или физического разрушения.

Сохранность информации в Системе-112 обеспечивается при следующих аварийных ситуациях:

- отказе технических средств (накопителей на жёстких магнитных дисках, оперативной памяти, блока питания сервера и пр.) любой подсистемы по

любой причине (в том числе из-за механических повреждений);

– сбое общесистемного ПО или СПО;
– потере питания из-за аварии в электрической силовой сети.

В случае возникновения аварии или сбоя в процессе выполнения пользовательских задач обеспечено восстановление базы данных (далее - БД) до состояния на момент последней завершенной системой транзакции.

В случае повреждения журналов транзакций СУБД обеспечивается восстановление состояния системы на момент создания последней резервной копии данных, но не более, чем за сутки до момента сбоя.

Для сохранности данных в системе должны быть предусмотрены специальные средства сопровождения БД, которые обеспечивают:

– создание резервной копии данных;
– восстановление данных в целостное состояние посредством резервной копии;
– создание архива данных;
– восстановление данных посредством разархивирования.

При разработке системы предусмотрен регламент, описывающий требования к средствам и способам хранения резервных копий. Предусмотрена возможность запуска средств создания резервных копий в ручном или в автоматическом режиме.

VI. Участники создания и функционирования Системы-112

45. Функционирование Системы-112 и поддержание в работоспособном состоянии ее программно-технических комплексов обеспечивают специалисты организатора – оператора Системы-112 Казенного учреждения Республики Алтай «Управление по обеспечению мероприятий в области гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности в Республике Алтай».

46. Участниками информационного взаимодействия является дежурный оперативный персонал Системы-112 - центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов, единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (городской округ, муниципальный район) Республики Алтай, а также персонал дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, вызов которых осуществляется по единому номеру «112» (далее - персонал Системы-112).

Введение единого номера «112» не отменяет существующий порядок вызова ЭОС по коротким телефонным номерам «01», «02», «03» и «04» («101», «102», «103» и «104»).

Состав экстренных оперативных служб Системы–112 Республики Алтай:

– единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований;
– дежурно-диспетчерские подразделения службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;
– дежурно-диспетчерские службы МВД по Республике Алтай;
– дежурно-диспетчерские службы скорой медицинской помощи Республики

Алтай;

– дежурно-диспетчерская служба аварийной службы газовой сети Республики Алтай;

– дежурно-диспетчерская служба УФСБ России по Республике Алтай (антитеррор);

– дежурно-диспетчерская служба ЦУКС Главного управления МЧС России по Республике Алтай (спасения);

– иные дежурно-диспетчерские службы аварийных, аварийно- спасательных и аварийно-восстановительных служб, которые могут быть определены Правительством Республики Алтай.

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

В своей деятельности должностные лица (персонал) Системы-112, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, нормативными правовыми актами муниципальных образований Республики Алтай, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств.

47. Обязанности организации-оператора и организаций-участников Системы-112.

47.1. Обязанности организации-оператора Системы-112:

обеспечивает непрерывную работоспособность технических, программных, программно-аппаратных и иных средств Системы-112 ЦОВ (РЦОВ), а также совокупности оборудования средств информационно - телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112»;

обеспечивает взаимодействие с ЕДДС, ДС ЭОС Республики Алтай, Главного управления ЦУКС МЧС России по Республике Алтай, а также с другими участниками Системы-112;

координирует работу исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Алтай, участвующих в эксплуатации Системы-112 в Республике Алтай, а также организаций, осуществляющих информационное взаимодействие с Системой-112 в Республике Алтай;

обеспечивает организационно-методическое руководство по функционированию Системы-112 в Республике Алтай, а также разработку проектов нормативных правовых актов Республики Алтай по вопросам организации, функционирования и развития Системы-112 в Республике Алтай;

осуществляет проведение мероприятий по технической поддержке КСА операторского персонала ЦОВ (РЦОВ), в том числе общего (системного) программного обеспечения;

осуществляет мероприятия по защите информации ограниченного доступа

от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации;

осуществляет организацию хранения информации, формируемой Системой-112;

осуществляет сбор, обработку и хранение статистических данных с целью оценки эффективности работы Системы-112;

планирует и осуществляет развитие Системы-112 в Республике Алтай совместно с участниками Системы-112 в Республике Алтай;

осуществляет выполнение мероприятий по внедрению новых и модернизацию имеющихся систем и технических решений для обеспечения эффективной и бесперебойной работы Системы-112, а также по оптимизации стандартных решений под региональные особенности эксплуатации Системы-112;

осуществляет интеграцию с Системой-112 в Республике Алтай других автоматизированных и информационных систем жизнедеятельности населения с Системой-112;

осуществляет подготовку, повышение квалификации операторского персонала Системы-112;

осуществляют согласование штатной численности ЦОВ РЦОВ Системы-112 в Республике Алтай;

обеспечивает контроль функционирования сегментов Системы-112 муниципального уровня;

обеспечивает предоставление информации, формируемой средствами Системы-112 в Республике Алтай в соответствии с порядком, определенным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию Системы-112;

в целях реализации настоящего Положения, в соответствии с возложенными задачами в установленном порядке осуществляет иные мероприятия, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай.

48. Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Республики Алтай, в ведении которых находятся ДС ЭОС Системы-112:

организуют информационное взаимодействие подведомственных ДС с Системой-112 и осуществляют приобретение КСА, необходимых для информационного взаимодействия ведомственных информационных систем с Системой-112, в том числе специализированные программные продукты, а также обеспечивают функционирование подсистемы обеспечения информационной безопасности;

осуществляют контроль за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных ЭОС на вызов по единому номеру «112»;

осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных ДС;

обеспечивают техническое обслуживание и поддерживают работоспособность находящихся в их ведении КСА, в том числе СПО ведомственных информационных систем, взаимодействующих с Системой-112, а также подсистемы обеспечения информационной безопасности в составе находящихся в их ведении технических средств;

устанавливают численность персонала подведомственных ДС, обеспечивающих взаимодействие с Системой-112, в количестве необходимом для надлежащего выполнения возложенных задач и функций с учетом объемов служебной (производственной) деятельности;

организуют и обеспечивают профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование диспетчерского персонала подведомственных ДС, обеспечивающих функционирование Системы-112, на базе образовательных организаций ведомственной системы на безвозмездной основе (преимущественно с применением системы дистанционных образовательных технологий), а в иных организациях и ведомствах исходя из доведенных лимитов бюджетных обязательств на данные цели.

В целях реализации настоящего Положения, в соответствии с возложенными задачами, в установленном порядке осуществляет иные мероприятия, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай.

VII. Структура подсистем Системы-112

49. В рамках технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Республики Алтай» рассматриваются следующие подсистемы:

а) Телекоммуникационная подсистема;

б) Информационно - коммуникационная подсистема;

в) Подсистема мониторинга;

г) Подсистема консультационного обслуживания населения;

д) Геоинформационная подсистема;

е) Подсистема обеспечения информационной безопасности.

49.1. Телекоммуникационная подсистема предназначена для обеспечения прохождения вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы, короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной связи в Систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от Системы-112 в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.

49.2. Информационно-коммуникационная подсистема предназначена для обеспечения хранения и актуализации баз данных, обработки информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможности 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.

49.3. Подсистема мониторинга предназначена 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 «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, из автоматизированных систем контроля окружающей среды, пожарной обстановки, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

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

49.4. Геоинформационная подсистема предназначена для отображения на основе электронных карт природно-географических, социально-демографических, экономических и другие характеристик территории, местонахождения лица, обратившегося по единому номеру «112» и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие.

49.5. Подсистема обеспечения информационной безопасности предназначена для защиты информации и средств её обработки в Системе-112.

VIII. Финансирование эксплуатации и развития Сиситемы-112

50. Расходы на реализацию мероприятий, связанных с эксплуатацией и развитием Системы-112, осуществляются за счет и в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных бюджетом Республики Алтай, бюджетами муниципальных образований Республики Алтай и иных источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации и Республики Алтай.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

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 в Республике Алтай

1. Настоящий 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 в Республике Алтай (далее – Порядок) разработан с целью упорядочения и регламентирования способов оказания заявителям информационно-справочной помощи.

2. Консультация абонента осуществляется по следующему алгоритму:
- определение типа проблемы;
- поиск решения проблемы в подсистеме консультативного облуживания или опроснике заявителя;
- передача вызова в ДДС ЭОС для оказания специализированной консультативной помощи.

3. Оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба в Республике Алтай осуществляется работниками Системы-112 с применением подсистемы консультативного обслуживания.

4. При отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

5. В случае отсутствия информации, по интересующему заявителя вопросу в подсистеме консультативного обслуживания, работник Системы-112 обязан:
- убедится в том, что жизни и здоровью заявителя ничего не угрожает;
- сообщить заявителю о том, что в настоящее время отсутствует информация по интересующему его вопросу, используя следующие типовые фразы: «Извините, я не могу предоставить Вам такую информацию. Это находится не в зоне компетенции Службы-112» или «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу» или осуществить передачу

вызова в ДДС ЭОС для оказания специализированной консультативной помощи.

6. Время консультативного обслуживания заявителя работником Системы-112 составляет 2 минуты.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112» в Республике Алтай

I. Общие положения

1. Настоящий порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112» в Республике Алтай (далее – Порядок) разработан с целью регламентации одной из основных задач предназначения Системы-112: обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по единому номеру «112».

2. Психологическая поддержка лиц, обратившихся по единому номеру «112» осуществляется на всей территории Республики Алтай бесплатно и в круглосуточном режиме.

3. Психологическая поддержка лиц, обратившихся по единому номеру «112» осуществляется силами штатных психологов ЦОВ.

II. Порядок оказания психологической поддержки

4. Порядок оказания психологической поддержки включает в себя приём и обработку работниками Системы-112 вызовов, поступающих на единый номер «112». При поступлении вызова необходимо уточнить у заявителя необходимость вызова ЭОС, внести данные в карточку, передать вызов в соответствующую ДДС ЭОС и далее – передать психологу. Оказание психологической помощи осуществляется специалистом, прошедшим обучение по специализированным программам подготовки специалистов-психологов.

5. В случае выявления работником Системы-112 проблем в приёме и обработке экстренного вызова, связанного с эмоциональным состоянием заявителя, вызов переводится на штатного психолога центра по приёму и обработке экстренных вызовов.

6. Дальнейший опрос заявителя может происходить в режиме конференцсвязи (заявитель – специалист по приёму и обработке экстренных вызовов – психолог) или заявитель – психолог. При этом психолог заполняет общую информационную часть карточки тревожной ситуации для передачи её в соответствующие дежурно-диспетчерские службы для реагирования.

7. Психологическая поддержка осуществляется в четыре этапа:

Первый этап – установление контакта, эмоциональное принятие заявителя.

Второй этап – интеллектуальное овладение ситуацией - складывается из структурирования ситуации, «снятия остроты».

Третий этап – планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации.

Четвертый этап – активная психологическая поддержка.

8. Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки – 30 минут.

III. Особенности оказания психологической поддержки

9. К основным принципам психологической поддержки относятся:

доступность;

доверительность;

конфиденциальность;

толерантность.

10. Основные правила психологической поддержки:

а) речевой контакт необходимо начинать спокойным голосом;

б) не следует класть трубку первым, даже если вы уже попрощались с абонентом (консультация может иметь продолжение);

в) необходимо придерживаться принципа «не навреди». В случае сомнений, необходимо использовать более осторожный, мягкий вариант высказываний;

г) психологическая поддержка нужна для того, чтобы абонент смог взглянуть на проблему с некоторого расстояния - «чужими глазами»;

д) нельзя навязывать абоненту свое мнение или отстаивать правоту.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
организации информационного взаимодействия персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации

Настоящий Порядок организации информационного взаимодействия персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации (далее – Порядок) регламентирует отдельные вопросы приема и регистрации обращений пользователей сетей связи общего пользования, инициированных посредством телефонного вызова и/или короткого текстового сообщения и адресованных на единый номер «112».

Порядок предназначен для взаимодействия Системы-112 с эксплуатационными организациями систем обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» других субъектов Российской Федерации.

Настоящим Порядком следует руководствоваться в случае отсутствия полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищенного информационного взаимодействия Системы-112 с системами-112 других субъектов Российской Федерации в случаях, если при первичном опросе заявителя выявлена территориальная принадлежность происшествия иному субъекту Российской Федерации: в силу технологических особенностей маршрутизации сообщений в сетях подвижной радиотелефонной связи, подвижной спутниковой связи; в силу обстоятельств происшествия, известных со слов заявителя.

В настоящем Порядке использованы следующие определения:

Субъект-1 – субъект Российской Федерации, в систему-112 которого поступил вызов по единому номеру «112»;

Субъект-2 – субъект Российской Федерации, на территории которого произошло происшествие, сообщение о котором поступило в систему-112 иного субъекта Российской Федерации;

Заявитель – лицо, обратившееся в систему-112 посредством телефонного вызова или короткого текстового сообщения, адресованного на единый номер «112»;

Работник системы-112 – работник дежурной смены центра по приёму и обработке экстренных вызовов, резервного центра по приёму и обработке экстренных вызовов системы-112 (далее - ЦОВ/РЦОВ) субъекта Российской Федерации, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация обращений, находящийся на рабочем месте и выполняющий свои должностные обязанности.

I. Общие положения

1. В целях обеспечения регистрации обращения (сообщения о происшествии) в системе-112 Субъекта-2, настоящим порядком предусматривается взаимодействие работника системы-112 Субъекта-1 с работником системы-112 Субъекта-2 посредством установления телефонного соединения в сети телефонной связи общего пользования (далее – ССОП).

2. При инициализации исходящего телефонного соединения от работника системы-112 Субъекта-1 в качестве номера вызываемой стороны используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (RNC 112), определённый для муниципального образования, являющегося административным центром субъекта Российской Федерации Субъекта-2.

3. Обслуживание исходящих телефонных соединений от работника системы-112 Субъекта-1 допускается через любое основное и/или дополнительное подключение ЦОВ/РЦОВ системы-112 к ССОП, включая подключения через узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб.

В качестве номера вызывающей стороны (А-номер) при инициализации телефонного вызова используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб Субъекта-1.

4. Данные первичной регистрации обращения в системе-112 Субъекта- 1, включая полную фонограмму телефонного соединения заявителя с работником системы-112 Субъекта-1 и подтверждения работником системы-112 Субъекта-2 приема телефонного соединения с заявителем для регистрации обращения, сохраняются в системе-112 Субъекта-1 в соответствии с действующими нормами и правилами.

5. Данные регистрации обращения, включая фонограмму телефонного соединения заявителя с работником системы-112 Субъекта-2, фонограмму детального опроса заявителя, а также все данные по организации реагирования на обращение, сохраняются в системе-112 Субъекта-2 в соответствии с действующими нормами и правилами.

6. ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-2 принимает ответственность за организацию реагирования на обращение от системы-112 Субъекта-1 в момент словесного подтверждения приема обращения к регистрации работником системы-112 Субъекта-2 в телефонном разговоре с работником системы-112 Субъекта-1[1].

II. Передача обращения на регистрацию в систему-112 другого субъекта Российской Федерации

7. Работник системы-112 Субъекта-1 на основании зарегистрированных данных (первичного опроса заявителя по телефону, либо регистрации поступившего короткого текстового сообщения) о месте происшествия и месте нахождения оконечного устройства, с которого было передано сообщение о происшествии, принимает решение о территориальной принадлежности события происшествия[2].

---

1 В том числе, в случае подтверждения при использовании услуги трехсторонней телефонной конференцсвязи с участием заявителя.

2 В случае необходимости работник системы-112, либо старшее должностное лицо дежурной смены ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-1

8. Если выявлена территориальная принадлежность события происшествия другому субъекту (субъектам) Российской Федерации (Субъекту-2):

8.1 При наличии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищённого информационного взаимодействия систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, работник системы-112 Субъекта-1 передаёт зарегистрированное сообщение о происшествии для организации реагирования в систему-112 Субъекта-2 или создаёт конференцию между позвонившим лицом и работником системы - 112 Субъекта-2, предупреждая заявителя о передаче телефонного соединения в систему-112 Субъекта-2 для продолжения опроса и регистрации обращения на основании действующих нормативных правовых и организационно - распорядительных актов, в соответствии с действующей должностной инструкцией и эксплуатационной документацией на ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-1.

8.2 При отсутствии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищенного информационного взаимодействия систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, работник системы-112 Субъекта-1 при передаче обращения, поступившего в форме телефонного вызова:

а) предупреждает заявителя о передаче телефонного соединения в систему-112 Субъекта-2 для продолжения опроса и регистрации обращения;

б) устанавливает телефонное соединение с работником системы-112 Субъекта-2 из пользовательского интерфейса АРМ оператора системы-112;

в) после ответа работника системы-112 Субъекта-2 информирует его о событии происшествия, подлежащем повторной регистрации в системе-112 Субъекта-2. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение[3];

г) по согласованию с работником системы-112 Субъекта-2, устанавливает трехстороннюю конференцсвязь с заявителем в целях контроля слышимости при передаче телефонного соединения с заявителем;

д) после подтверждения слышимости работником системы-112 Субъекта-2 и заявителем, производит передачу телефонного соединения с заявителем работнику системы-112 Субъекта-2[4];

е) убеждается в завершении телефонного соединения с заявителем[5];

ж) регистрирует и завершает сформированную по этому происшествию карточку тревожной ситуации.

8.3 При отсутствии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищённого информационного взаимодействия систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, работник системы-112 Субъекта-1 при передаче обращения, поступившего в форме короткого текстового сообщения[6]:

производит дополнительный опрос заявителя с целью уточнения зарегистрированной информации о месте происшествия.

3 При отсутствии информации о телефонном номере заявителя для принятия решения о передаче обращения на регистрацию в систему-112 Субъекта-2 рекомендуется привлекать старшее должностное лицо дежурной смены системы-112 Субъекта-1.

4 Без разъединения телефонного соединения с заявителем, средствами пользовательского интерфейса АРМ ЦОВ-112 системы-112 Субъекта-1, в соответствии технической реализации в ЦОВ/ВЦОВ системы-112 Субъекта-1.

5 В некоторых вариантах технической реализации данная индикация может отсутствовать в пользовательском интерфейсе АРМ ЦОВ-112.

6 Для принятия решения о передаче обращения на регистрацию в систему-112 Субъекта-2 рекомендуется привлекать старшее должностное лицо дежурной смены системы-112 Субъекта-1.

а) устанавливает телефонное соединение с работником системы-112 Субъекта-2 из пользовательского интерфейса АРМ ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-1;

б) после ответа работника системы-112 Субъекта-2 информирует его о происшествии, подлежащем повторной регистрации в системе-112 Субъекта-2. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение;

в) после подтверждения приёма обращения к регистрации работником системы-112 Субъекта-2 производит разъединение;

г) работник системы-112 Субъекта-1 регистрирует и завершает сформированную по этому происшествию карточку тревожной ситуации.

8.4 При невозможности установить телефонное соединение работника системы-112 Субъекта-1 с работником системы-112 Субъекта-2 по техническим причинам работник системы-112 Субъекта - 1:

а) завершает регистрацию обращения и докладывает старшему должностному лицу дежурной смены ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта- 1;

б) старшее должностное лицо дежурной смены ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-1 устанавливает телефонное соединение с работником системы-112 Субъекта-2 с использованием служебного телефона фиксированной связи или подвижной радиотелефонной связи. В качестве номера вызываемой стороны используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (RNC 112), определенный для муниципального образования, являющегося административным центром субъекта Российской Федерации Субъекта-2. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение. При этом на служебном телефоне подвижной радиотелефонной связи вызывающей стороны должна быть включена функция записи разговора;

в) при необходимости, после окончания разговора, старшее должностное лицо дежурной смены ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-1 направляет короткое текстовое сообщение с уточняющей информацией работнику системы-112 Субъекта-2 с использованием служебного телефона подвижной радиотелефонной связи;

г) ЦОВ/РЦОВ системы-112 Субъекта-2 принимает ответственность за организацию реагирования на обращение от системы-112 Субъекта-1 в момент словесного подтверждения приёма обращения к регистрации работником системы-112 Субъекта-2 в телефонном разговоре с использованием служебного телефона подвижной радиотелефонной связи с оператором системы-112 Субъекта-1;

д) данные первичной регистрации обращения в системе-112 Субъекта-1, включая полную фонограмму телефонного соединения заявителя с работником системы-112 Субъекта-1, сохраняются в системе-112 Субъекта-1 в соответствии с действующими нормами и правилами.

III. Передача обращения при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях более

чем двух субъектов Российской Федерации

9. При получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях более двух субъектов Российской Федерации, работник системы-112 Субъекта-1 выполняет действия, указанные в настоящем Порядке для всех Субъектов (Субъект-N), на территориях которых выявлено происшествие или чрезвычайная ситуация.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

АЛГОРИТМ
действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии

I. Общие положения

1. Настоящий алгоритм действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее – ЧС), в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учётом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии (далее – Алгоритм) устанавливает последовательность действий работников Системы-112 и диспетчеров ЕДДС при получении сообщения по единому номеру «112».

2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификация процессов приема, обработки и передачи информации в Систему-112.

3. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова ЭОС[7], а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии Системы-112 определено органом исполнительной власти Республики Алтай в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова, экстренных оперативных служб по единому номеру «112».[8]

4. Территорией действия Алгоритма является Республика Алтай, как зона ответственности всех ДДС ЭОС и иных, участвующих в информационном взаимодействии Системы-112.

5. На основании настоящего Алгоритма разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

6. На рисунке 1 показана последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова ЭОС по единому номеру «112» в Республике Алтай, которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие.

---

7 Перечень экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 г. № 1453.

8 Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (вместе с «Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»).

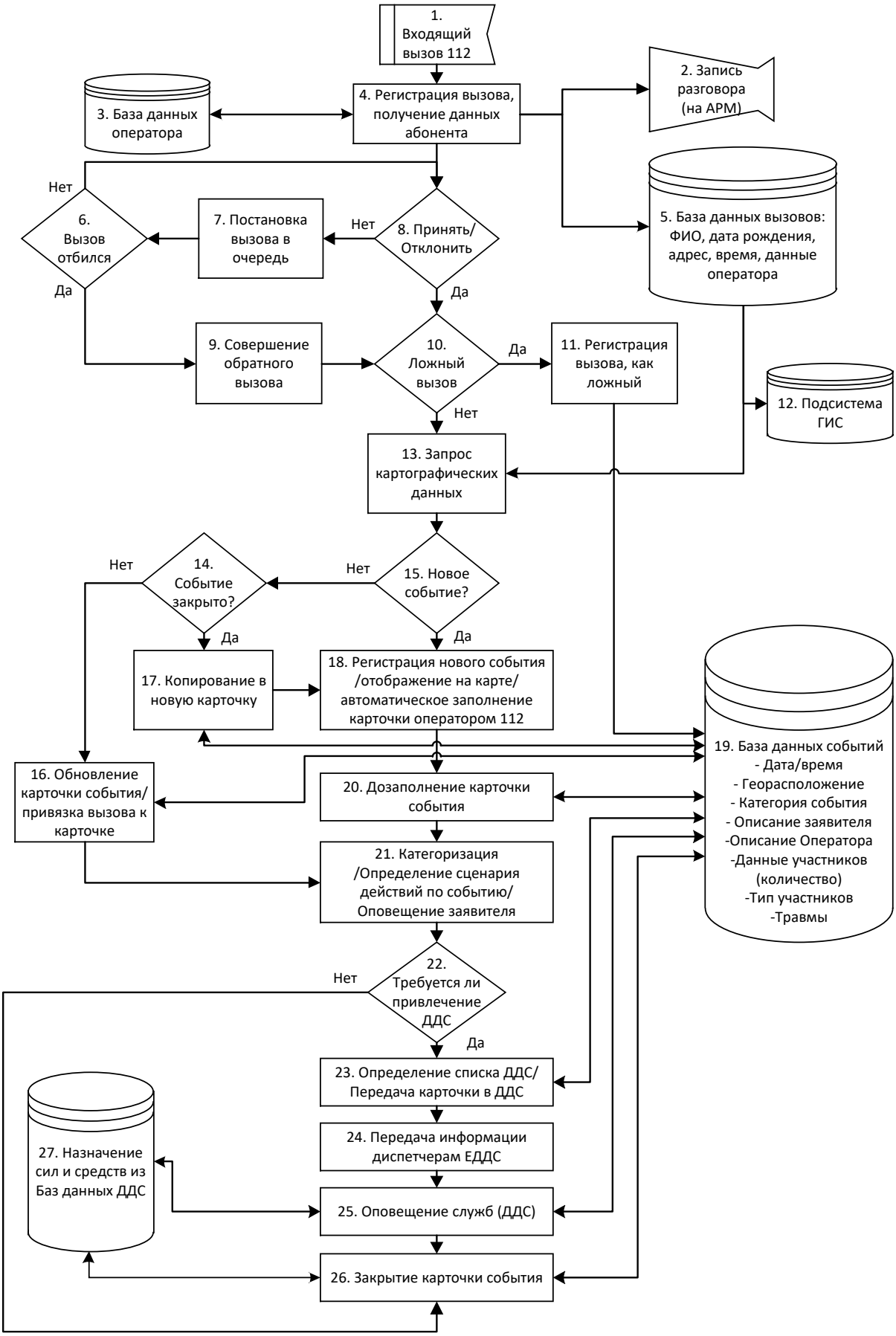

Рисунок 1. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

7. Данная последовательность указана в типовом Регламенте информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

При этом:

автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

в автоматизированном режиме от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);

осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

8. При существующей в Республике Алтай, централизованной схеме приёма и обработки вызовов, вызов поступает в ЦОВ, при отсутствии свободных работников, вызов перенаправляется в РЦОВ. При наличии нескольких свободных работников распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учётом общего времени загрузки каждого работника с начала смены.

9. Диспетчер Системы-112 при приёме вызова заполняет общую часть карточки тревожной ситуации (далее – карточка).

Под карточкой тревожной ситуации понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей карточки между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции, соответствующей ДДС.

10. При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

11. При необходимости экстренного реагирования работник Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки тревожной ситуации, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

12. При перенаправлении вызова в ДДС работник Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС карточку, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Работник Системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС, подтверждения получения заполненной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней работника Системы-112, то после получения подтверждений работник Системы-112 отключается от абонента.

13. При внезапном прерывании вызова работник Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) не менее трёх раз осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) работник Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) действуют, исходя из уже полученной информации.

14. При самостоятельном завершении вызова работник Системы-112 определяет перечень ДДС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в карточку и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам.

Автоматически карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной Системы-112.

15. После отправки карточки в ДДС работник Системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

16. Все карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЕДДС данного муниципального образования.

17. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение карточки. При привлечении нескольких ДДС диспетчер ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию. В случае отсутствия связи с ДДС ЭОС (невозможности подключения через аппаратуру ССПД Системы-112) диспетчер ЕДДС осуществляет информирование ДДС ЭОС по стационарному телефону о происшествии.

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

19. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает карточку.

20. Диспетчер ДДС после получения карточки организует реагирование на вызов.

21. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону заявителя. Предусмотренную информацию по реагированию диспетчер ДДС вносит в карточку.

22. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в карточке соответствующую отметку.

23. При передаче от работника Системы-112 информации о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть карточки и завершает вызов.

24. Карточка находится в базе данных Системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части карточки.

III. Предельные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

25. Временные параметры приёма, обработки и передачи вызовов в ДДС, при которых Система-112 сохраняет своё целевое назначение, приведены в таблице 1.

Таблица 1. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Наименование показателя	Нормативное значение
Максимальное время ожидания, обратившегося по номеру «112» ответа операторского персонала системы-112 (от момента установления соединения до начала опроса)	Не более 20 с.
Время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации операторским персоналом системы-112	Не более 75 с.
Время консультативного обслуживания, обратившегося по номеру «112» операторским персоналом системы-112	Не более 2 мин.
Время оповещения операторским персоналом системы-112 соответствующих ДДС о происшествии	Не более 75 с.
Максимальное время, в течение которого после отправки операторским персоналом системы-112 УКИО с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	Не более 30 с.
Максимальное время, в течение которого операторский персонал системы-112 должен инициировать обратный дозвон в случае прерывания опроса обратившегося, не более	Не более 10 с.
Минимальное количество попыток обратного дозвона, которое операторский персонал системы-112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не менее	3
Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения операторский персонал системы-112 ожидает ответа абонента при обратном дозвоне, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не более	1 мин.
Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки операторским персоналом системы-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не более	30 мин.
Максимальное время ожидания, обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога системы-112, не более	20 с.

IV. Особенности действий работников Системы-112 при поступлении обращения с недостаточной для организации реагирования информацией о происшествии

26. Действия работника Системы-112 при внезапном прерывании разговора с абонентом при условии наличия информации, достаточной для организации реагирования, указаны в п.13 Алгоритма.

– методом последовательных вопросов выясняется, какая служба экстренного реагирования нужна;

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

– абонент информируется о начале реагирования.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПЕРЕЧЕНЬ
сведений, регистрируемых при обращении в Систему-112

1. Все сведения, сообщаемые заявителем работнику Системы-112, заносятся в унифицированную карточку информационного обмена (далее – карточка).

2. Карточка предназначена для документирования и протоколирования работы Сиситемы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации) (далее – вызов) работниками Системы-112 и диспетчерами ДДС, в том числе и аудиозаписи телефонных переговоров:

телефонные переговоры между заявителем и операторским персоналом Системы-112;

телефонные переговоры операторского персонала Системы-112 с заявителем при необходимости обратного вызова;

служебные переговоры операторского персонала Системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС при приеме вызова от заявителя;

служебные переговоры операторского персонала Системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС при организации реагирования на происшествие.

Перечисленные выше данные фиксируются в унифицированной карточке информационного обмена (далее – УКИО) и сохраняются в базе данных Системы – 112, срок хранения таких данных составляет не менее 60 месяцев.

3. Карточка имеет единую для всех ДДС общую информационную часть, при ДТП, включающую в том числе данные от Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее – система «ЭРА-ГЛОНАСС»), с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

4. Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматизированном режиме. Далее заполняются сведения о виде, типе происшествия, месте происшествия и информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации.

5. После заполнения общей части карточки, в случае необходимости, производится заполнение одной или нескольких специальных частей карточки в соответствии со списком диспетчерских служб, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

6. В процессе реагирования привлекаемые диспетчерские службы вносят в специальную часть карточки сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

Общая информационная часть карточки тревожной ситуации при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» представлена в Таблице 1.

Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" представлена в Таблице 2.

Таблица 1. Общая информационная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Наименование	Формат	Описание
Общая информационная часть заполняется оператором Системы-112 или диспетчером диспетчерской службы		
Служебная информация		
Дата	дата	дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
Время	время	время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - "начало")
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)		
Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	адрес установки абонентского

		устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	текст	фамилия
Имя	текст	имя
Отчество	текст	отчество
Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	ввод вручную или из списка
Дом N	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
Корпус	число	номер корпуса дома
Строение	число	номер строения
Владение	число	номер владения
Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
Код	число	код домофона или кодового замка
Дорога	текст	ввод вручную или из списка
Километр	число	километр дороги

Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
Рядом	логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	классификатор	определяется по классификатору ОКПО
Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
Сведения о происшествии		
Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
Описание	текст	краткое описание происшествия
Число пострадавших	число	число людей, для которых может требоваться медицинская помощь
Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	
Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлечённых диспетчерских службах		
Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором Системы-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)

Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 1: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 1: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Координаты недавнего месторасположения N 2: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 2: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг", указывающий достоверность данных о местоположении	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Число пассажиров	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Таблице 2. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Наименование	Формат	Описание
Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны		
Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента

		начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны
Специальная часть для диспетчерской службы полиции		
Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых

		годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государ-

		ственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Пассажиры	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи		
Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Фамилия	текст	фамилия больного
Имя	текст	имя больного
Отчество	текст	отчество больного
Дата рождения	дата	дата рождения больного
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	логическое значение	пол больного
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению

Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы "Антитеррор"		
Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
Количество погибших	число	количество погибших людей
Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	текст	описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
Транспортные средства	текст	классификатор

подозреваемых		
Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт
Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» Республики Алтай

ПЕРЕЧЕНЬ
сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых заявителю по запросу персоналом Системы-112

1. Настоящий Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых заявителю по запросу персоналом Системы-112 (далее – Перечень) разработан с целью упорядочения действий работников Системы-112 при сообщении сведений об организации экстренного реагирования заявителю.

2. При приёме и обработке вызова операторский состав Системы-112 по запросу заявителя имеет право не сообщать по телефону фамилию принимающего вызов специалиста, если иное не предусмотрено руководящими документами. В этом случае заявителю должно быть предложено обратиться с письменным запросом по интересующей его информации в организацию, ответственную за приём этого вызова (обращения).

3. Сообщение сведений об организации экстренного реагирования осуществляется работником Системы-112 только после идентификации заявителя. То есть, после повторного обращения заявителя в Систему-112 (Обращение о происшествии уже поступило в Систему-112, по нему заполнена карточка, которая передана в ЭОС для реагирования).

4. Идентификация заявителя осуществляется работником Системы-112 с помощью проверки сведений о заявителе в уже имеющейся карточке тревожной ситуации, а именно: Фамилия, Имя, Отчество заявителя и номер телефона, с которого поступил первичный вызов.

5. Идентификация устройства заявителя осуществляется с помощью сверки даты и месяца рождения, которые озвучил абонент с датой и месяцем рождения, указанным в карточке тревожной ситуации.

6. Если такой вызов (такие вызовы) поступали, по ним организовано реагирование, работник Системы-112 задает заявителю контрольный вопрос (вопросы). Например: «Ваша Фамилия, Имя, Отчество» или «Назовите номер телефона, с которого Вы звоните».

7. В случае совпадения ответа заявителя с данными в карточке, работник Системы-112 может передать информацию об организации экстренного реагирования, указанную в карточке.

8. Заявителю могут быть переданы следующие сведения:

личный номер работника Системы-112, принимающего этот вызов заявителя;

информация о времени передачи сведений о происшествии в ЭОС;

информация о привлеченных к реагированию на происшествие ЭОС;

оперативная информация о докладах реагирования на происшествие ЭОС

(регистрация происшествия по службе, время выезда на место происшествия). Сведения берутся из карточки тревожной ситуации, по информации, которая заполняется ДДС;

информация о примерном месте нахождения абонента с использованием геоинформационной подсистемы Системы-112: примерное расположение абонентского оборудования, с которого осуществлён вызов, долгота и широта из сообщения терминального устройства системы «ЭРА-ГЛОНАСС» или от оператора связи, точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств с привязкой к карте (в случае наличия технической возможности);

адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных оператора, предоставляющего услуги местной телефонной связи (в случае наличия технической возможности).

9. Другие сведения об организации экстренного реагирования могут быть получены заявителем только по письменному заявлению в КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай»: как оператору Системы-112, если заявитель имеет непосредственное отношение к происшествию.

10. Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, о государственной тайне, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне. Лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в Системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению при обращении в Систему-112

I. Основные положения

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

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

3. Система-112 предназначена для оказания помощи всем категориям населения, в том числе инвалидам по слуху или по зрению.

4. В настоящем Порядке используются дополнительные понятия:

«инвалид» – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

«инвалидность по зрению» – это состояние как почти нормального зрения, так и значительные нарушения зрительных функций, вплоть до полной потери светочувствительности или полной слепоты;

«инвалидность по слуху» – это состояние как почти нормального слуха, так и значительные нарушения слуха, вплоть до полной его потери (полная глухота).

II. Порядок реагирования работников Системы-112 на обращения инвалидов по зрению

5. Для организации возможности вызова ЭОС по единому номеру «112» инвалидами по зрению, знакомые или родственники гражданина, которые не имеют ограничений по зрению, должны заранее запрограммировать в телефонном аппарате кнопку быстрого набора единого номера «112» (одним нажатием), или показать комбинацию набора единого номера «112»

на конкретной модели телефонного аппарата и обучить человека использовать телефон в экстренной ситуации.

6. При разговоре с работником Системы-112 инвалиды по зрению должны кратко указать характеристику происшествия - что случилось, какая требуется помощь и точный адрес места происшествия, в том числе, с помощью окружающих. Сообщить о том, что заявитель имеет ограничения по зрению.

7. Дальнейшее реагирование на происшествие производится с привлечением экстренных оперативных служб, в соответствии с Алгоритмом действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учётом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии, представленным в приложении № 4 к настоящему Положению, с пометкой в поле «описание» карточки, что заявитель является инвалидом по зрению.

III. Порядок реагирования работников Системы-112 на обращения инвалидов по слуху

8. Для организации возможности вызова ЭОС по единому номеру «112» инвалидами по слуху, человеку достаточно уметь печатать текстовые SMS сообщения или обратиться к родственникам, знакомым или другим лицам, находящимся рядом за помощью при обращении в экстренную службу.

9. Вызов или короткое текстовое сообщение, адресованное на единый номер «112» поступает оператору на Систему-112. При наборе SMS сообщения инвалиды по слуху должны кратко указать характеристику происшествия - что случилось, какая требуется помощь и точный адрес места происшествия, в том числе, с помощью окружающих. Сообщить о том, что заявитель имеет ограничения по слуху.

10. Дальнейшее реагирование на происшествие производится с привлечением экстренных оперативных служб, в соответствии с Алгоритмом действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учётом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии, представленным в приложении № 4 к настоящему Положению, с пометкой в поле «описание» карточки, что заявитель является инвалидом по слуху.

11. Для уведомления инвалидов по слуху о принятии вызова Системой-112 используется резервный рабочий мобильный телефон. После принятия оператором от заявителя с ограниченными возможностями SMS сообщения, заявителю отправляется текстовое SMS сообщение, содержащее информацию о реагировании на обращение, с подписью «Система – 112 Республики Алтай».

IV. Дополнительные положения

12. Во всех случаях, обращения граждан с ограниченными возможностями и инвалидов на единый номер «112», от них должна поступать информация о наличии ограничений или инвалидности, которая должна быть зафиксирована

в карточке тревожной ситуации при организации информационного обмена с экстренными оперативными службами.

13. Все лица с ограниченными возможностями по здоровью и инвалиды должны быть проинформированы об ответственности за ложный вызов экстренных оперативных служб.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб, при обращении в Систему-112 и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии

I. Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб

1. При поступлении вызова по единому номеру «112» работник Системы-112 начинает опрос заявителя и первичного заполнения карточки тревожной ситуации (далее – карточка). Если в ходе опроса выявляется необходимость привлечения к реагированию на происшествие двух и более ЭОС, организуется комплексное реагирование.

2. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию работник Системы-112 определяет состав экстренных оперативных служб, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

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

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

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

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

привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения

газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

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

привлечение ЕДДС осуществляется при авариях (происшествиях) на объектах жилищно-коммунального хозяйства, нарушение бытовых условий жизнеобеспечения, агрессивное поведение животных.

Дополнительными критериями привлечения к реагированию диспетчерских служб являются:

соглашения об информационном взаимодействии между участниками Системы-112;

таблица привлечения к реагированию ЭОС, в случае необходимости организации комплексного реагирования на происшествие.

3. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры ДДС привлекаемых ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий, задействованных сил и средств экстренных оперативных служб. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.

4. Порядок привлечения к реагированию ЭОС в случае необходимости организации комплексного реагирования на происшествие представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Привлечения к реагированию экстренных оперативных служб в случае необходимости организации комплексного реагирования на происшествие

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
1.	Служба 101	Открывание двери (с помощью сотрудников МЧС в присутствии полиции при угрозе жизни и здоровью)	Служба 101 Служба 102
2.	Служба 101	ДТП с пострадавшими и погибшими, проведение деблокации	Служба 101 Служба 102 Служба 103
3.	Служба 101	Сообщение ЭРА-ГЛОНАСС (при отсутствии связи)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
4.	Служба 101	ДТП с общественным транспортом	Служба 101 Служба 102 Служба 103
5.	Служба 101	ДТП с падением ТС в воду (реки/озера, в т.ч уход ТС под лёд) , с крутых склонов (выступов/скал)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
6.	Служба 101	ДТП, в результате которого	Служба 101

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
		произошла утечка топлива (выброс или возгорание) или существует опасность возникновения такой ситуации	Служба 102 Служба 103
7.	Служба 101	ДТП с возникновением пожара	Служба 101 Служба 102 Служба 103
8.	Служба 101	ДТП, при которых ТС с людьми в результате природных явлений попало под лавину, сель, обвал, камнепад и т.п.	Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЦУКС
9.	Служба 101	ДТП на участке железной дороги : ТС сталкивается с подвижным составом / другим ТС на ж/д переезде	Служба 101 Служба 102 Служба 103
10.	Служба 101	ДТП со спец. автотранспортом (инкассация, органы власти)	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
11.	Служба 101	ДТП с транспортным средством перевозящим опасный груз, в результате которого произошла его утечка (выброс/ возгорание) или существует опасность возникновения такой ситуации	Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЦУКС
12.	Служба 101	Пожар, возгорание, задымление (пожар в здании / сооружении)	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Служба 104 ЕДДС
13.	Служба 101	Пожар (горит автомобиль)	Служба 101 Служба 102
14.	Служба 101	Пожар (горение мусора на открытой территории / в контейнере)	Служба 101 ЕДДС
15.	Служба 101	Пожар (ландшафтный/ природный)	Служба 101 Служба 102 ЕДДС
16.	Служба 101	Короткое замыкание	Служба 101 ЕДДС
17.	Служба 101	Извлечение тел из водоемов (без сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения извлечение не	Служба 101 Служба 102 Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
		производится)	
18.	Служба 101	Обнаружение подозрительного предмета	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
19.	Служба 101	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор ЦУКС
20.	Служба 101	Помощь населению (взаимодействие со службами)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
21.	Служба 101	Падение с высотных зданий / сооружений (в т.ч. падение в шахту лифта/ ущелье)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
22.	Служба 101	Помощь экстренным оперативным службам	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Служба 104 Антитеррор
23.	Служба 101	Поиск потерявшихся людей в горно-лесной местности	Служба 101 Служба 102
24.	Служба 101	Попытка суицида (при необходимости взаимодействия со службами)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
25.	Служба 101	Спасение людей на водных объектах	Служба 101 Служба 103
26.	Служба 101	Срабатывание пожарной сигнализации	Служба 101
27.	Служба 101	Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера	Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЦУКС
28.	Служба 101	Аварийная посадка самолёта	Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЦУКС
29.	Служба 101	Катастрофа воздушного и водного транспорта	Служба 101 Служба 102 Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Антитеррор ЦУКС
30.	Служба 102	Агитация к экстремизму	Служба 102 Антитеррор
31.	Служба 102	Без вести пропавший	Служба 102
32.	Служба 102	Потерявшийся пожилой человек	Служба 102
33.	Служба 102	Брошенный транспорт	Служба 102
34.	Служба 102	Вымогательство	Служба 102
35.	Служба 102	Грабеж	Служба 102
36.	Служба 102	ДТП с пострадавшими и погибшими	Служба 103 Служба 101 Служба 102
37.	Служба 102	ДТП без пострадавших и погибших	Служба 102
38.	Служба 102	Драка	Служба 102
39.	Служба 102	Захват заложника	Служба 102 Служба 103 Антитеррор
40.	Служба 102	Кража	Служба 102
41.	Служба 102	Мародерство	Служба 102
42.	Служба 102	Массовые беспорядки с пострадавшими	Служба 102 Служба 103
43.	Служба 102	Мошенничество	Служба 102
44.	Служба 102	Нарушение в области ПДД	Служба 102
45.	Служба 102	Нарушение закона о курении	Служба 102
46.	Служба 102	Нарушение в сфере торговли	Служба 102
47.	Служба 102	Нарушение общественного порядка	Служба 102
48.	Служба 102	Нарушение, связанное с пребыванием иностранных граждан на территории РФ	Служба 102
49.	Служба 102	Нарушение неприкосновенности жилища	Служба 102
50.	Служба 102	Нарушение тишины и покоя граждан	Служба 102
51.	Служба 102	Незаконный оборот наркотических средств	Служба 102
52.	Служба 102	Незаконный оборот оружия	Служба 102
53.	Служба 102	Обнаружение склада наркотических веществ	Служба 102
54.	Служба 102	Обнаружение подозрительного предмета	Служба 102 Служба 101 Служба 103 Антитеррор

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
55.	Служба 102	Обнаружение денежных купюр с признаками подделки (фальшивомонетничество)	Служба 102
56.	Служба 102	Обнаружение взрывоопасных предметов (минирование)	Служба 102 Служба 101 Служба 103 Антитеррор
57.	Служба 102	Обнаружение тела	Служба 102 Служба 103
58.	Служба 102	Попытка суицида	Служба 102 Служба 103
59.	Служба 102	Преступление против половой неприкосновенности граждан	Служба 102 Служба 103
60.	Служба 102	Посторонние в квартире, на территории	Служба 102
61.	Служба 102	Причинение телесных повреждений	Служба 102 Служба 103
62.	Служба102	Огнестрельное / ножевое ранение	Служба 102 Служба 103
63.	Служба 102	Разбой	Служба 102
64.	Служба 102	Распитие алкогольных напитков в общественном месте	Служба 102
65.	Служба 102	В состоянии сильного алкогольного опьянения в общественном месте	Служба 102
66.	Служба 102	Семейный скандал	Служба 102
67.	Служба 102	Террористический акт (угроза)	Служба 102 Служба 101 Служба 103 Антитеррор
68.	Служба 102	Убийство	Служба 102 Служба 103
69.	Служба 102	Угон транспортного средства	Служба 102
70.	Служба 102	Угроза убийством	Служба 102
71.	Служба 102	Умышленное повреждение, уничтожение имущества	Служба 102
72.	Служба 102	Хулиганство	Служба 102
73.	Служба 103	Алкогольное опьянение (интоксикация)	Служба 103
74.	Служба 103	Аллергия	Служба 103
75.	Служба 103	Аритмия	Служба 103
76.	Служба 103	Потеря сознания	Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
77.	Служба 103	Беременность, боли в животе	Служба 103
78.	Служба 103	Беременность, высокое АД	Служба 103
79.	Служба 103	Беременность, кровотечение	Служба 103
80.	Служба 103	Беременность, судороги	Служба 103
81.	Служба 103	Беременность, температура	Служба 103
82.	Служба 103	Болевой синдром у онкобольных	Служба 103
83.	Служба 103	Боли в животе	Служба 103
84.	Служба 103	Боли в конечностях	Служба 103
85.	Служба 103	Боли в конечностях, побледнела / посинела	Служба 103
86.	Служба 103	Боли в области сердца	Служба 103
87.	Служба 103	Боль иная	Служба 103
88.	Служба 103	Боль в глазу	Служба 103
89.	Служба 103	Внезапная потеря зрения	Служба 103
90.	Служба 103	Вскрыл вены	Служба 103 Служба 102
91.	Служба 103	Попытка суицида (завершенный суицид)	Служба 103 Служба 102
92.	Служба 103	Галлюцинации	Служба 103
93.	Служба 103	Головная боль	Служба 103
94.	Служба 103	Головокружение	Служба 103
95.	Служба 103	ДТП с пострадавшими / погибшими	Служба 101 Служба 103 Служба 102
96.	Служба 103	Желудочное кровотечение (рвота кровью)	Служба 103
97.	Служба 103	Жидкий стул, рвота	Служба 103
98.	Служба 103	Задыхается	Служба 103
99.	Служба 103	Хрипит	Служба 103
100.	Служба 103	Инородное тело глаза	Служба 103
101.	Служба 103	Инородное тело конечности	Служба 103
102.	Служба 103	Инородное тело носа	Служба 103
103.	Служба 103	Инородное тело уха	Служба 103
104.	Служба 103	Констатация смерти	Служба 102 Служба 103
105.	Служба 103	Кровотечение из варикозно расширенных вен, трофических язв конечностей	Служба 103
106.	Служба 103	Кровотечение из горла	Служба 103
107.	Служба 103	Кровотечение из мочевого	Служба 103
108.	Служба 103	Кровотечение кишечное	Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
109.	Служба 103	Кровотечение маточное	Служба 103
110.	Служба 103	Кровотечение носовое	Служба 103
111.	Служба 103	Кровотечение после удаления зуба	Служба 103
112.	Служба 103	Кровохарканье	Служба 103
113.	Служба 103	Массовая катастрофа (взрыв, обвалилась стена/дом, другие неординарные ситуации)	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Служба 104 «Антитеррор» ЦУКС
114.	Служба 103	Отсутствие дыхания	Служба 103
115.	Служба 103	Огнестрельные и ножевые ранения	Служба 102 Служба 103
116.	Служба 103	Ожог термический	Служба 103
117.	Служба 103	Ожог химический	Служба 103
118.	Служба 103	Острая задержка мочи	Служба 103
119.	Служба 103	Отёк лица	Служба 103
120.	Служба 103	Отеки конечностей	Служба 103
121.	Служба 103	Отморожения, переохлаждения	Служба 103
122.	Служба 103	Отнялась / нарушилась речь	Служба 103
123.	Служба 103	Отравление бытовыми ядами	Служба 103
124.	Служба 103	Отравление грибами	Служба 103
125.	Служба 103	Отравление кислотой	Служба 103
126.	Служба 103	Отравление лекарственное	Служба 103
127.	Служба 103	Отравление неизвестным ядом	Служба 103
128.	Служба 103	Отравление продуктами питания	Служба 103
129.	Служба 103	Отравление СДЯВ	Служба 103
130.	Служба 103	Отравление щёлочью	Служба 103
131.	Служба 103	Отрыв конечности, части конечности	Служба 103
132.	Служба 103	Падение с высоты	Служба 103
133.	Служба 103	Парализовало (отнялась рука, нога)	Служба 103
134.	Служба 103	Передозировка лекарственных препаратов	Служба 103
135.	Служба 103	Передозировка наркотических веществ	Служба 103
136.	Служба 103	Перекосило лицо	Служба 103
137.	Служба 103	Повешение	Служба 103 Служба 102
138.	Служба 103	Повышенное / пониженное АД	Служба 103
139.	Служба 103	Подавился, задыхается	Служба 103
140.	Служба 103	Пожар (в здании / сооружении)	Служба 101

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Служба 103 Служба 102 Служба 104 ЕДДС
141.	Служба 103	Придавило (полностью или какую-либо часть тела)	Служба 103 Служба 101
142.	Служба 103	Психоз	Служба 103
143.	Служба 103	Ранение огнестрельное	Служба 103 Служба 102
144.	Служба 103	Рвота	Служба 103
145.	Служба 103	Ребёнок до 1 года (плачет)	Служба 103
146.	Служба 103	Роды	Служба 103
147.	Служба 103	Сахарный диабет, плохо	Служба 103
148.	Служба 103	Слабость в руке и/или ноге, онемение конечности	Служба 103
149.	Служба 103	Судороги	Служба 103
150.	Служба 103	Сыпь	Служба 103
151.	Служба 103	Повышенная температура	Служба 103
152.	Служба 103	Температура у кормящей	Служба 103
153.	Служба 103	Травма глаза	Служба 103
154.	Служба 103	Травма головы	Служба 103
155.	Служба 103	Травма грудной клетки, задыхается	Служба 103
156.	Служба 103	Травма живота	Служба 103
157.	Служба 103	Травма конечности без кровотечения	Служба 103
158.	Служба 103	Травма конечности с кровотечением	Служба 103
159.	Служба 103	Травма костей таза	Служба 103
160.	Служба 103	Травма позвоночника	Служба 103
161.	Служба 103	Угроза теракта	Антитеррор ЦУКС Служба 102 Служба 101 Служба 103
162.	Служба 103	Укус домашним животным	Служба 103
163.	Служба 103	Укус пчелой или другим насекомым	Служба 103
164.	Служба 103	Укус змеи	Служба 103
165.	Служба 103	Укус собакой	Служба 103 Служба 102
166.	Служба 103	Утопление	Служба 103 Служба 102
167.	Служба 103	Электротравма	Служба 103
168.	Служба 103	Консультация	Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
169.	Служба 104	Бесхозный газовый баллон	Служба 104
170.	Служба 104	Запах газа в здании (помещении)	Служба 104 Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЕДДС
171.	Служба 104	Запах газа на улице	Служба 104 ЕДДС
172.	Служба 104	Консультация	Служба 104
173.	Служба 104	Неисправность газового оборудования	Служба 104
174.	Служба 104	Нет газа в системе газоснабжения	Служба 104
175.	«Антитеррор»	Взрыв в здании	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102 Служба 104 ЕДДС
176.	«Антитеррор»	Взрыв на улице	Антитеррор Служба 101 Служба 103 Служба 102 ЦУКС ЕДДС
177.	«Антитеррор»	Взрыв транспортного средства	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
178.	«Антитеррор»	Захват заложника/ов	Антитеррор ЦУКС Служба 103 Служба 102
179.	«Антитеррор»	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)	Служба 101 Служба 102 Служба 103 ЦУКС Антитеррор
180.	«Антитеррор»	Сообщение об угрозе минирования/взрыва/теракта	Антитеррор ЦУКС

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Служба 101 Служба 103 Служба 102
181.	«Антитеррор»	Совершение теракта	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
182.	«Антитеррор»	Угроза применения биологического оружия	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
183.	«Антитеррор»	Угроза применения взрывного устройства	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
184.	«Антитеррор»	Угроза применения химического оружия	Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
185.	ЕДДС	Прием вызова и организация реагирования на происшествия с признаком чрезвычайной ситуации	ЕДДС Антитеррор ЦУКС Служба 101 Служба 103 Служба 102
186.	ЕДДС	Агрессивное поведение животного (-ых)	ЕДДС
187.	ЕДДС	Грызуны, змеи, насекомые	ЕДДС
188.	ЕДДС	Обработка зеленых насаждений от вредителей	ЕДДС
189.	ЕДДС	Консультация	ЕДДС
190.	ЕДДС	Низкое качество оказания (неоказание) услуг управляющей компанией (ТСЖ)	ЕДДС
191.	ЕДДС	Нарушение бытовых условий жизнеобеспечения	ЕДДС
192.	ЕДДС	Нарушение эксплуатации объекта	ЕДДС

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
		инфраструктуры	
193.	ЕДДС	Нарушение дорожных покрытий	ЕДДС
194.	ЕДДС	Происшествие на объектах электроснабжения	ЕДДС
195.	ЕДДС	Происшествие на объектах теплоснабжения	ЕДДС
196.	ЕДДС	Происшествие на объектах водоснабжения	ЕДДС
197.	ЕДДС	Происшествие на объектах водоотведения	ЕДДС
198.	ЕДДС	Происшествие на объекте жилого фонда	ЕДДС
199.	ЕДДС	Перепланировка в квартире	ЕДДС
200.	ЕДДС	Плановые работы на объектах ЖКХ	ЕДДС
201.	ЕДДС	Жалобы на внешнее благоустройство	ЕДДС
202.	ЦУКС	При необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведения таких работ	ЦУКС

5. В своей деятельности персонал Системы-112 руководствуется утверждёнными должностными инструкциями (Регламентом). Работник Системы-112 в созданной УКИО назначает ДДС ответственные за реагирование на происшествие в соответствии с Регламентом.

В иных ситуациях, не оговоренных Регламентом, работник Системы-112, исходя из полученной от Заявителя информации, подключает к работе необходимые ДДС.

II. Порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии

6. Порядок обработки вызовов, поступающих на единый номер «112», работниками Системы-112 выполняется в соответствии с Алгоритмом действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учётом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений, представленным в приложении № 4 к настоящему Положению.

7. В случае анонимного обращения, содержащего достаточные сведения для организации реагирования, работник Системы-112 делает соответствующую

отметку в карточке тревожной ситуации (поле «описание» – «заявитель отказался представляться» и перенаправляет её соответствующей / соответствующим ЭОС для реагирования.

8. При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) работник Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

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

имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения? В случае положительного ответа, абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по алгоритму, описанному в разделе II и завершающемуся закрытием карточки тревожной ситуации;

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

совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства? В случае отрицательного ответа, методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица...; работник Системы-112 одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

методом последовательных вопросов выясняется, какая служба экстренного реагирования нужна;

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

абонент информируется о начале реагирования.

9. При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) работник Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых карточек с событием по указанному адресу (номеру телефона); при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию. При отсутствии внешних признаков происшествия работник Системы-112 направляет карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга (при наличии) и других доступных методов.

10. При возможности осуществления односторонней голосовой связи (ра-

ботник Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает), работник Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения, (например: 1 щелчок - «да», 2 щелчка - «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПЕРЕЧЕНЬ
федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределённых систем, информационно - навигационных систем),
от которых Система-112 получает информацию о происшествии или чрезвычайной ситуации, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызовов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме

№	Наименование	Оператор
1	Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»	АО «ГЛОНАСС»

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 - не используются.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), основных характеристик 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), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам

Информация, получаемая и обрабатываемая Системой-112, подлежит хранению на серверах в электронном виде не менее пяти лет.

Удаление информации не допускается. С целью оптимизации хранилища сервера допускается перенос на внешние учтенные носители данных, с последующим бессрочным хранением.

Лицо, ответственное за хранение информации на внешних носителях, –администратор информационной безопасности Системы-112.

Специалисты центра обработки вызовов имеют полный или частичный доступ к информации о происшествиях согласно установленных прав на учетной записи пользователя.

Права пользователей назначаются начальником отдела центра обработки вызовов через АРМ «Администратор».

Перечень должностей КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай», имеющих доступ к указанной информации и отчетам:

Начальник КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай»;

Начальник отдела центра обработки вызовов;

Аналитик центра обработки вызовов;

Системный администратор центра обработки вызовов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПОРЯДОК
сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России

I. Общие положения

1. Настоящий порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России (далее – Порядок) устанавливает правила составления, сроки подачи и формат отчётных данных о деятельности Системы-112 в федеральные органы исполнительной власти и исполнительные органы государственной власти Республики Алтай.

2. Сбор, обобщение и передачу информации, формируемой средствами Системы-112, осуществляет КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай», как оператор Системы-112.

3. Форма и сроки предоставления сведений и информации в следственные органы осуществляются согласно требованиям, указанным в письмах этих следственных органов, с соблюдением требований Закона Российской Федерации «О персональных данных».

II. Источники и виды представления информации

4. Сбор и формирование информации об итогах деятельности Системы-112 за отчетные периоды подается в МЧС России, в Главное управление МЧС России по Республике Алтай, ДДС -01,02,03 ежемесячно.

5. Все формы информации об итогах деятельности Системы-112 подаются в электронной форме и на бумажных носителях.

6. Все формы информации об итогах деятельности Системы-112, подаваемые на бумажных носителях, заверяются ответственными исполнителями и направляются адресатам с сопроводительным письмом, подписанным руководителем КУ РА «УГОЧС и ПБ в Республике Алтай».

7. В случае направления информации в МЧС России (в том числе Главное управление МЧС России по Республике Алтай), отчёты направляются с сопроводительным письмом.

III. Формы и сроки предоставления информации

8. Формы и сроки предоставления информации представлены ниже.

Наименование формы	*Форма представления сведений о количестве вызовов по единому номеру «112», в том числе в режиме опытной эксплуатации (представляется органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации ежемесячно до 10 числа месяца следующего за отчетным)*

----------*Начало формы*----------

Форма представления сведений о количестве вызовов по единому номеру «112», в том числе в режиме опытной эксплуатации (представляется органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации ежемесячно до 10 числа месяца следующего за отчетным)

№ п/п	*Наименование субъекта Российской Федерации*	*Количество вызовов по номеру "112"*									
		Период	*Общее количество вызовов*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в пожарно-спасательную службу*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в службу полиции*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в службу скорой медицинской помощи*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в аварийную службу газовой сети*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в службу "Антитеррор"*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в ЦУКС МЧС России*	*Количество вызовов, направленных для реагирования в Единую дежурно-диспечерскую службу*	*Количество вызовов поступивших из ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*

Количество вызовов по номеру "112"											
Количество вызовов, направленных для реагирования в ЖКХ	*Количество тестовых вызовов*	*Количество вызовов, по которым абонент отказался от вызова ЭОС, либо сбросил вызов*	*Количество консультативных (справочных) вызовов*	*Количество вызовов по вопросам короновирусной инфекции COVID-19*	*Количество вызовов хар-ра "детская шалость"*	*Количество вызовов, сделанных с телефонов, не имеющих Sim-карты*	*Количество вызовов, поступивших на единый номер "112", за год*		*Среднее время комплексного реагирования****	*Количество повторных вызовов*	*Количество вызовов, по которым организовано комплексное реагирование***
13	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*	*21*	*22*	*23*	*24*

----------*Конец формы*----------

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12
к положению о системе
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру
«112» в Республике Алтай

ПЕРЕЧЕНЬ
Соглашений о взаимодействии в рамках Системы-112 в Республике Алтай с субъектами Российской Федерации

1. Соглашение об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» между Правительством Республики Алтай и Правительством Республики Хакасия, 08.12.2020 г.
2. Соглашение об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» между Правительством Республики Алтай и Правительством Алтайского края, от 15.12.2020 г.
3. Соглашение об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» между Правительством Республики Алтай и Правительством Кемеровской области, 12.05.2021 г.
4. Соглашение об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» между Правительством Республики Алтай и Правительством Республики Тыва, 04.02.2022 г.

Редакции документа | Образ документа | Карточка | Опубликование (обнародование) документа | Другие редакции

Реквизиты документа	ПРИКАЗ от 06.10.2023 № 78 Комитет по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112» В РЕСПУБЛИКЕ АЛТАЙ
Раздел	*Федеральный регистр* - *акты субъектов* РФ
Субъект РФ	Республика Алтай
Принявший орган	Комитет по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай
Тип документа	Основной
Государственный регистрационный номер	RU02000202300917 от 16.10.2023
Статус действия	Действующий
Статус нормативности	Нормативный
Статус соответствия законодательству	Соответствует ФЗ
Рубрики правового классификатора	020.010.050 Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации 020.040.040 Режим чрезвычайных ситуаций (см. также 110.010.150)