

ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

2023 г.

№

г. Кострома

Об утверждении положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Костромской области

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 постановлением губернатора Костромской области от 12 января 2018 года № 2 «О реорганизации управления региональной безопасности Костромской области в форме преобразования в департамент региональной безопасности Костромской области и присоединения к нему управления по обеспечению деятельности мировых судей Костромской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Костромской области (приложение);

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Директор департамента

С.Л. Баранов

УТВЕРЖДЕНО
приказом департамента
региональной безопасности
Костромской области
от _____ 20__ г. № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Костромской области (далее – Положение) определяет назначение, цели, задачи, состав, структуру, архитектуру построения, основные характеристики, иные вопросы функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Костромской области (далее - система-112) и обобщает нормативные положения, алгоритмы, порядки действия, перечни информации, касающиеся основных моментов функционирования системы-112.

2. Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (далее - ЕДДС). Она обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Костромской области, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, а также диспетчерских служб экстренных оперативных служб.

3. Система-112 создана и функционирует для достижения следующих целей:

- а) организации вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- б) организации комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- в) реализации требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Костромской области с законодательством Европейского союза.

4. Основными задачами системы-112 являются:

- а) прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);

б) получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен 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 диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

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

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

ж) регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по 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) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

5. Положение о системе-112 определяет:

а) права и обязанности оператора системы-112 (приложение №1);

б) функциональный состав системы-112 (приложение №2);

в) характеристики надежности системы-112 (приложение №3);

г) схему построения системы-112 (приложение №4);

д) порядок приема и регистрации вызовов в системе-112 (приложение №5);

е) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов экстренных оперативных служб в диспетчерские службы (приложение №6);

ж) штатную численность персонала системы-112 (приложение №7).

II. СТРУКТУРА СИСТЕМЫ-112

6. Система-112 является территориально распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, функционирует на всей территории Костромской области и представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между диспетчерскими службами экстренных оперативных службам и организаций.

7. В состав сил системы-112 входят оператор системы-112, диспетчерские службы экстренных оперативных служб или иных организаций, указанных в пункте 9 настоящего Положения (далее -

диспетчерские службы, ДС).

8. Структура системы-112 определена техническим проектом на создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на территории Костромской области (далее - технический проект) исходя из функциональных задач и порядка организации информационного взаимодействия между компонентами системы.

На уровне административного центра компонентами Системы-112 оснащается основной центр обработки вызовов Системы-112 (далее - ЦОВ), расположенный в административном центре Костромской области г. Кострома. ЦОВ предназначен для обеспечения приема вызовов от населения г. Кострома по единому номеру «112» и передачи на реагирование в соответствующие ДС, взаимодействия с ЦУКС Главного управления МЧС России по Костромской области, ЦОВ-ЕДДС, ДС, а в случае необходимости приема и обработки вызовов со всей территории Костромской области.

Резервный центр обработки вызовов Системы-112 (далее - РЦОВ) территориально разнесен с ЦОВ и расположен на объекте ОГБУ «Центр обеспечения мероприятий ГО, защиты в ЧС и обработки вызовов «112» в г. Кострома, с целью резервирования ЦОВ и обучения персонала системы-112. РЦОВ обеспечивает выполнение всех функций ЦОВ в полном объеме в случае выхода ЦОВ из строя

На муниципальном уровне, на базе шести единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Костромской области развернуты муниципальные ЦОВ (ЦОВ-ЕДДС), предназначенные для приема вызовов от населения, проживающего в зоне обслуживания в соответствии с территориальной принадлежностью, по единому номеру «112».

Зоны обслуживания ЦОВ-ЕДДС определяются техническим проектом.

9. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие:

а) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Костромской области;

б) диспетчерских служб экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации (органов и подразделений, расположенных на территории Костромской области):

- службы пожарной охраны;
- службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (ЦУКС Главного управления МЧС России по Костромской области);
- полиции;
- службы скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети (районные аварийно-диспетчерские участки и производственно-диспетчерская служба АО «Газпром газораспределение Кострома»);
- службы «Антитеррор»;

в) диспетчерских служб организаций, определенных в соответствии с пунктом 4 части 5 статьи 6 Федерального закона от 30.12.2020 № 488-ФЗ

«Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»:

- диспетчерской службы ПАО «Россети Центр»;
- диспетчерской службы ОГБУ «Костромская база охраны лесов»;
- диспетчерской службы ОГКУ «Областная диспетчерская служба жилищно-коммунального хозяйства»;
- диспетчерской службы ОГБУ «Костромское областное управление автомобильных дорог общего пользования Костромаавтодор»;
- диспетчерской службы ОГБУЗ «Костромская областная станция скорой медицинской помощи и медицины катастроф».

10. Система-112 обеспечивает взаимодействие оператора системы-112 с Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС».

11. Система-112 обеспечивает на территории Костромской области прием обращений по единому номеру «112» на русском языке, а также на иностранных языках. Перечень иностранных языков, на которых обеспечивается прием обращений по единому номеру «112» на территории Костромской области определяется нормативным правовым актом департамента региональной безопасности Костромской области на основании технического проекта на систему-112.

Алгоритм приема вызовов на иностранных языках приведен в приложении №8.

12. В соответствии с пунктом 4 статьи 5 Федерального закона «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», средства системы-112 Костромской области обеспечивают взаимодействие с информационными и автоматизированными системами органов государственной власти и организаций, в ведении которых находятся экстренные оперативные службы, а также системами-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Костромской областью.

Информационное взаимодействие УМВД России по Костромской области с системой-112 осуществляется через сервис обеспечения деятельности дежурных частей (далее - СОДЧ) единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России.

13. Построение системы-112 осуществляется на основании проектно-технической документации с размещением компонентов системы-112 в ЦОВ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, ДС экстренных оперативных служб и организаций.

14. Система-112 Костромской области обеспечивает взаимодействие с федеральными государственными информационными системами и региональными государственными и негосударственными информационными системами (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности населения Костромской области), от которых получает информацию о происшествиях или

чрезвычайных ситуациях, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме. Перечень данных систем определяется нормативным правовым актом департамента региональной безопасности Костромской области.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

15. Организация функционирования системы-112 включает следующие этапы:

а) проектирование создания системы-112, в том числе выбор схемы приема и обработки вызовов (централизованная, децентрализованная, их комбинация), определение количества центров обработки вызовов, резервных центров обработки вызовов, центров обработки вызовов, функционирующих на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, мест их размещения, штатной численности операторского персонала системы-112 исходя из численности населения и его распределения по территории Костромской области, обеспечения надежности функционирования системы-112, в том числе входящих в ее состав объектов;

б) развертывание системы-112 в Костромской области;

в) опытная эксплуатация развернутой в Костромской области системы-112;

г) государственные испытания развернутой в Костромской области системы-112;

д) ввод системы-112 в постоянную эксплуатацию;

е) функционирование системы-112.

16. Система-112 Костромской области функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, посредством информационного взаимодействия между системами-112 субъектов Российской Федерации.

Порядок функционирования системы-112 включает в себя:

а) прием и обработку вызовов в системе-112 операторским персоналом системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения полей карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы;

б) карточку, имеющую общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом системы-112, и специальную часть, заполняемую персоналом диспетчерских служб;

в) формирование карточки, которое также может быть инициировано взаимодействующими с системой-112 диспетчерскими службами при организации ими реагирования на сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, поступившие, в том числе, по номерам, установленным в соответствии с российской системой, и планом нумерации номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб.

17. Порядок приема и регистрации вызовов в системе-112, а также временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в экстренные оперативные службы устанавливаются на основании нормативных правовых актов уполномоченных федеральных органов государственной власти.

18. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Костромской области.

19. Диспетчерские службы размещают в системе-112 информацию о начале, о ходе и окончании мероприятий по реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

20. Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

При приеме вызовов (сообщений о происшествиях) и организации реагирования на них, информационное взаимодействие оператора системы-112 с диспетчерскими службами реализуется через компоненты системы-112 (автоматизированные рабочие места), установленные в соответствующих диспетчерских службах и (или) через интегрированные с системой-112 информационные системы, предусмотренные пунктом 14 настоящего приложения.

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

22. Порядок взаимодействия сил и средств системы-112 Костромской области, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне и перечень сведений, регистрируемых по обращению в систему-112 Костромской области

устанавливаются нормативными правовыми актами департамента региональной безопасности Костромской области.

IV. УЧАСТНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ-112

23. Участниками организации и функционирования системы-112 на территории Костромской области являются:

- департамент региональной безопасности Костромской области;
- территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, в ведении которых находятся экстренные оперативные службы, указанные в пункте 9 настоящего Положения;
- органы исполнительной власти Костромской области, в ведении которых находятся экстренные оперативные службы и (или) организации, указанные в пункте 9 настоящего Положения;
- органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;
- акционерное общество «Газпром газораспределение Кострома»;
- публичное акционерное общество «Россети Центр»;
- оператор системы-112.

24. УМВД России по Костромской области, Главное управление МЧС России по Костромской области, УФСБ России по Костромской области:

- а) организуют в рамках своих полномочий работу подведомственных экстренных оперативных служб;
- б) организуют взаимодействие с оператором системы-112;
- в) осуществляют контроль за размещением в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112»¹.

25. Департамент региональной безопасности Костромской области:

- а) в пределах своих полномочий издает нормативные правовые акты по вопросам, связанным с организацией, функционированием и развитием системы-112;
- б) разрабатывает, согласовывает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и утверждает положение о системе-112, техническое задание и проектно-техническую документацию на развитие системы-112;
- в) определяет оператора системы-112;
- г) обеспечивает взаимодействие оператора системы-112 с диспетчерскими службами, Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного

¹ Согласно унифицированной карточки информационного обмена, предусмотренной постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 1931.

управления ТП РСЧС Костромской области, определяемыми им иными организациями;

д) организует хранение информации, формируемой системой-112, не менее чем три года и предоставляет доступ к такой информации.

26. Департамент здравоохранения Костромской области, департамент лесного хозяйства Костромской области, департамент строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области, департамент транспорта и дорожного хозяйства Костромской области:

а) организуют в рамках своих полномочий работу подведомственных экстренных оперативных служб и (или) организаций;

б) организуют взаимодействие с оператором системы-112;

в) осуществляют контроль за размещением в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112».

27. Акционерное общество «Газпром газораспределение Кострома», публичное акционерное общество «Россети Центр»:

а) обеспечивают направление в систему-112 сообщений о нарушении режима функционирования эксплуатируемых объектов, систем и сетей;

б) организуют реагирование на вызов по единому номеру «112»;

в) направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных оперативных служб.

28. Органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области:

а) принимают правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с организацией, функционированием и развитием системы-112;

б) принимают участие в организации, функционировании и развитии системы-112 на своей территории;

в) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных диспетчерских служб;

г) представляют в департамент региональной безопасности Костромской области сведения о функционировании системы-112 на своей территории.

29. Оператор системы-112 Костромской области в соответствии с законодательством Российской Федерации и в пределах предоставленных полномочий, принимает локальные акты по вопросам деятельности оперативного персонала системы-112, в том числе определяющие:

а) перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом системы-112 заявителю по запросу;

б) порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности

имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

в) 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 характеристиках происшествия или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам;

г) порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению;

д) критерии, на основании которых оперативным персоналом системы-112 принимается решение о привлечении к разговору лингвистической или психологической служб;

е) порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами системы-112 в порядке, по форме и в сроки, установленным МЧС России.

ж) алгоритм действий операторов центра обработки вызовов системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

з) порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

и) порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

к) порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы-112 Костромской области, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации.

30. Штатная численность персонала системы-112 определяется в соответствии с техническим проектом на систему-112 с учетом функций ЦОВ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС.

31. Координацию по организации, функционированию и развитию системы-112 Костромской области осуществляет Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

32. Мероприятия по техническому обслуживанию и ремонту комплекса технических средств и техническая поддержка функционирования программных средств системы-112, предусмотренных проектно -

технической документацией на систему, организуются оператором системы-112 Костромской области путем заключения государственных контактов (договоров) с организациями и гражданами, либо соглашений с организациями, которым установлено государственное задание на выполнение соответствующих работ (оказание услуг).

V. ФИНАНСИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

33. Финансовое обеспечение расходов, связанных с вызовом экстренных оперативных служб по единому номеру «112», осуществляется за счет и в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных федеральным органам исполнительной власти в федеральном бюджете на выполнение функций в установленной сфере деятельности, за счет средств бюджета Костромской области, средств местных бюджетов муниципальных образований Костромской области, а также средств организаций, являющихся участниками организации, функционирования и развития системы-112, и иных источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации.

Права и обязанности оператора системы-112

1. Оператор системы-112 - организация, создаваемая органом исполнительной власти Костромской области, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, для обеспечения функционирования системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

2. Исходя из целей создания организации - оператора системы-112, на него возлагаются следующие обязанности:

а) обеспечивать функционирование в заданных режимах всех предусмотренных проектно-технической документацией подсистем, входящих в систему-112;

б) обеспечивать эксплуатацию средств центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов системы - 112;

в) обеспечивать прием вызовов по единому номеру «112», их обработку и передачу диспетчерским службам;

д) осуществлять сбор, обобщение и передачу до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в департамент региональной безопасности Костромской области информации, формируемой средствами системы-112 по формам, установленным МЧС России;

е) разрабатывать и заключать с участниками функционирования системы-112 Костромской области и систем-112 субъектов Российской Федерации соглашения и иные совместные документы, необходимые для обеспечения информационного взаимодействия в процессе приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам;

ж) осуществлять оптимальную расстановку операторского персонала центров обработки вызовов, обеспечивающую непрерывный процесс функционирования системы-112;

з) обеспечивать сохранность технических средств, входящих в состав центров обработки вызовов, а также находящихся на хранении;

и) обеспечивать выполнение требований по защите информации, циркулирующей в системе-112 и отнесенной законодательством Российской Федерации к информации ограниченного доступа;

к) разрабатывать и утверждать локальными актами организации документы, регламентирующие работу операторского персонала, в том числе:

- перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом системы-112 заявителю по запросу;

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

- 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 характеристиках происшествия или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам;

- порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению;

- критерии, на основании которых оперативным персоналом системы-112 принимается решение о привлечении к разговору лингвистической или психологической служб;

- порядок сбора, обобщения и передачи в департамент региональной безопасности Костромской области информации, формируемой средствами системы-112 по формам, установленным МЧС России;

- алгоритм действий операторов центра обработки вызовов системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

- порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

- порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

- порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы-112 Костромской области, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации;

л) осуществлять подготовку технических документов (заданий, расчетов, обоснований и других) для определения потребности в финансировании и проведения процедур закупок товаров, работ и услуг для функционирования системы-112;

м) оказывать методическую помощь единым дежурно-диспетчерским службам муниципальных образований Костромской области, диспетчерским службам экстренных оперативных служб и организаций по вопросам технической эксплуатации средств системы-112 и ведения унифицированных карточек информационного обмена;

н) организовывать обучение оперативного персонала системы-112;

о) иметь полный комплект актуальных нормативных правовых актов Российской Федерации по вопросам организации и функционирования системы-112, своевременно доводить их требования до соответствующих должностных лиц.

3. При реализации оператором системы-112 возложенных на него обязанностей, ему предоставлены следующие права:

а) запрашивать в органах государственной власти, местного самоуправления и организациях информацию, необходимую для обеспечения функционирования системы-112;

б) осуществлять координацию деятельности диспетчерских служб участников функционирования системы-112 по вопросам прохождения экстренных вызовов и наполнения в установленном порядке унифицированной карточки информационного обмена;

в) взаимодействовать с операторами связи на территории Костромской области по вопросам функционирования линий, каналов и сетей связи (передачи данных) используемых системой-112;

г) издавать локальные акты по вопросам организации деятельности персонала центров обработки вызовов и технической эксплуатации средств системы-112;

д) принимать участие в семинарах, конференциях, совещаниях, комиссиях и иных коллегиальных мероприятиях, проводимых по вопросам организации и функционирования системы-112;

е) отказывать в предоставлении информации, содержащейся в системе-112, в случае отсутствия предусмотренных законодательством Российской Федерации основания для ее предоставления;

ж) своевременно получать от департамента региональной безопасности Костромской области и (или) Главного управления МЧС России по Костромской области информацию об актуальных нормативных правовых актах Российской Федерации по вопросам организации и функционирования системы-112 (в части касающейся)

з) заключать с организациями и гражданами договоры и соглашения, связанные с обеспечением функционирования системы-112.

Функциональный состав системы-112

1. Функциональный состав системы – 112 определяется совокупностью установленных технических процессов, реализуемых как в автоматизированном режиме аппаратно-программными средствами, так и оперативным (техническим) персоналом.

2. В состав системы-112 входят:

а) телекоммуникационная подсистема¹, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в соответствующие диспетчерские службы;

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

в) подсистема консультативного обслуживания, предназначенная для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

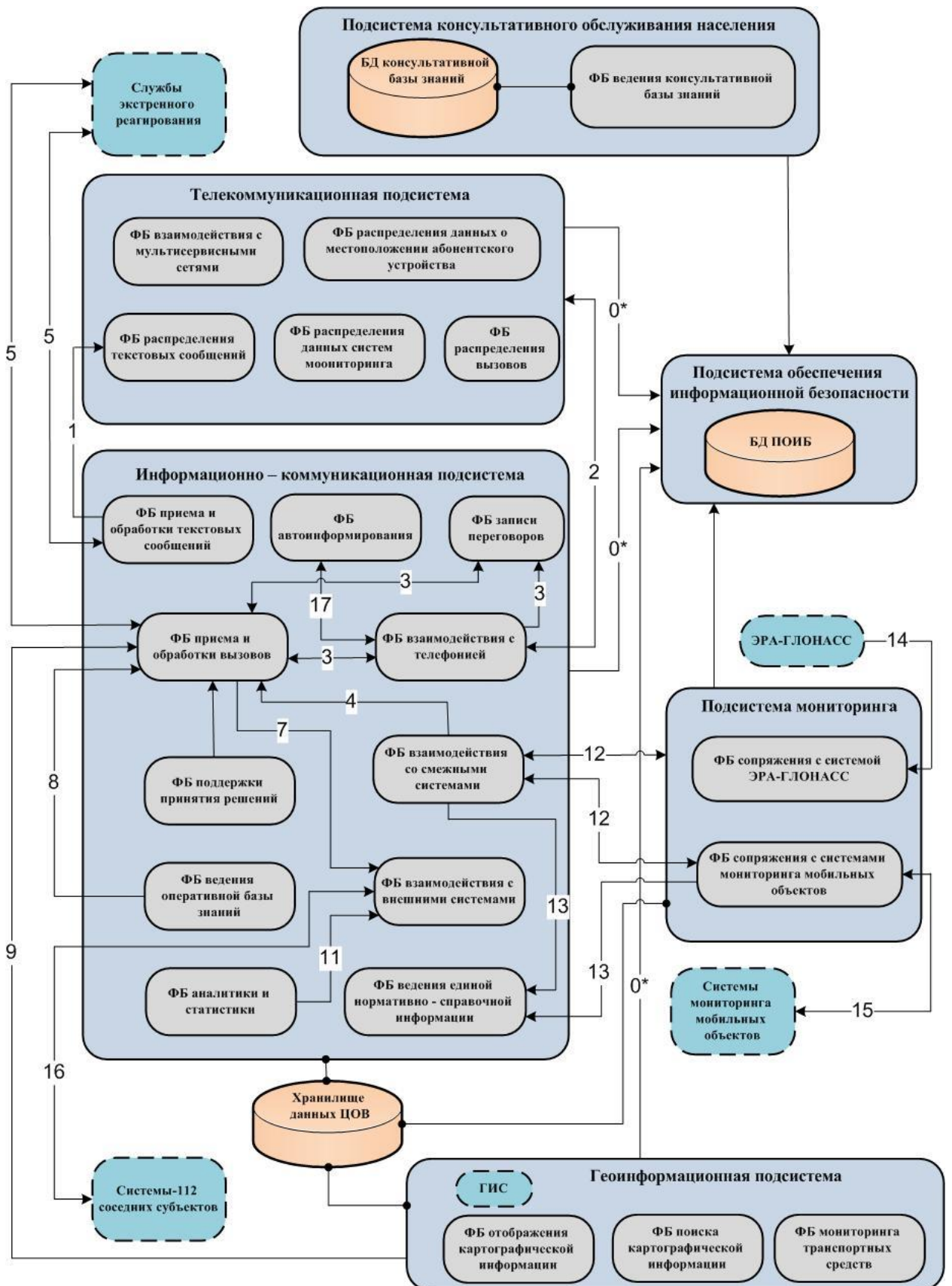
г) геоинформационная подсистема, отображающая на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия;

д) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах мониторинга, а также сопряжения с Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС»;

е) подсистема обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

¹ Построение телекоммуникационной подсистемы регулируется системным проектом, а также нормативными и методическими документами, утвержденными Минцифры России.

Рисунок. Схема функциональных подсистем и информационных потоков



На схеме приведены следующие информационные потоки Системы-112:

0* - журналы выполнения операций для их анализа Подсистемой обеспечения информационной безопасности;

1 - информация о происшествии, полученная по SMS;

2 - информация о звонках, очередях входящих вызовов, о массовых рассылках информации по телефону/SMS;

3 - информация о звонке и записанной копии разговора операторов, управляющая информация о переадресации и подключению вызовов;

4, 12, 16, 17 - информация о происшествии;

5 - информация о происшествии, уточненная информация о происшествии, о реагировании на происшествие;

6 - информация о регламентах реагирования на происшествия, сценарии опросов абонентов;

7 - информация о происшествии с вероятным ЧС, информация о подтверждении или отклонении статуса ЧС;

8 - информация о типичных проблемах и способах их решения, регламенты обработки обращений;

9 - картографическая информация;

11 - статистическая информация о работе Системы-112;

13 - обновленная нормативно-справочная информация систем мониторинга ТС;

14 - информация о ДТП;

15 - информация о происшествиях, о реагировании на происшествия, обновленная нормативно-справочная информация системы мониторинга ТС, координаты ТС.

Характеристики надежности системы-112

1. Показатели надежности функционирования системы-112:

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Надежность системы-112 достигается следующими основными способами:

а) на этапе разработки:

введением структурной избыточности элементов (устройств);

применением элементов, имеющих более высокие показатели надежности (предпочтение отдано оборудованию известных вендоров);

постоянным резервированием избыточных элементов (каналов связи, устройств);

б) на этапе эксплуатации:

организацией улучшенных условий эксплуатации системы (средств поддержания оптимального микроклимата для эксплуатируемого оборудования);

организацией интенсивного профилактического обслуживания системы и отдельных ее элементов;

применением комплекса мер, направленных на защиту системы от случайных или преднамеренных действий, которые могут повлечь нарушение запрограммированного процесса управления;

технической диагностикой системы.

3. Надежность аппаратных средств системы-112 обеспечивается:

наличием средств удаленной и автономной диагностики;

наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

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

использованием оборудования с коэффициентом готовности не менее 0,9995;

резервированием и кластеризацией основных элементов по схеме N+1;

географическим резервированием объектов инфраструктуры;

наличием на объектах автоматизации запасных изделий и принадлежностей (ЗИП).

4. Надежность программных средств системы-112 обеспечивается:

контролем целостности данных на уровне СУБД;

сохранением целостности данных при нештатном завершении процедуры, процесса;

сохранением работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя;

резервированием программного обеспечения и данных;

резервным копированием базы данных средствами СУБД для восстановления работоспособности Системы-112 в случае ее логического или физического разрушения.

Перечень возможных аварийных ситуаций и средства восстановления работоспособности системы-112:

Отказ основных каналов связи - после сбоя осуществляется автоматическое переключение на резервные каналы связи и переход на функционирование в аварийном режиме. После восстановления основных каналов связи, осуществляется автоматическое обратное переключение и переход на функционирование в штатном режиме.

Отказ основного и резервного каналов связи - после сбоя система-112 функционирует в нештатном режиме, при этом информация системы-112 обрабатывается децентрализованно на уровне муниципальных образований Костромской области. После восстановления каналов связи система реплицирует данные, накопленные в муниципальных образованиях, и переходит на функционирование в штатном режиме.

Отказ ЦОВ г. Кострома - после сбоя осуществляется переключение на РЦОВ и переход на функционирование в нештатном режиме. После восстановления работоспособности ЦОВ осуществляется автоматическое

обратное переключение с РЦОВ на ЦОВ и переход на функционирование системы-112 в штатном режиме.

Отказ ЦОВ-ЕДДС - после сбоя осуществляется переключение на ЦОВ г. Кострома и переход на функционирование в нештатном режиме. После восстановления работоспособности ЦОВ-ЕДДС, осуществляется автоматическое обратное переключение и переход на функционирование системы-112 в штатном режиме.

Отказ аппаратного обеспечения - после сбоя система-112 функционирует без потери работоспособности, переключение нагрузки с неисправного устройства осуществляется автоматически. Неисправное устройство передается на ремонт в авторизованный сервисный центр. В случае, если аналогичное исправное устройство имеется в составе ЗИП, то неисправное устройство заменяется на исправное.

Отказ программного обеспечения - после сбоя осуществляется восстановление базы данных (до состояния, существующего в момент окончания последней нормально завершенной перед сбоем операции (транзакции)).

Импульсные помехи, сбои или прекращение подачи электропитания не приводят к выходу из строя технических средств или нарушению целостности данных в БД системы-112. После прекращения подачи электропитания система-112 функционирует в штатном режиме не менее 30 минут с задействованием средств оповещения пользователей о прекращении подачи электропитания.

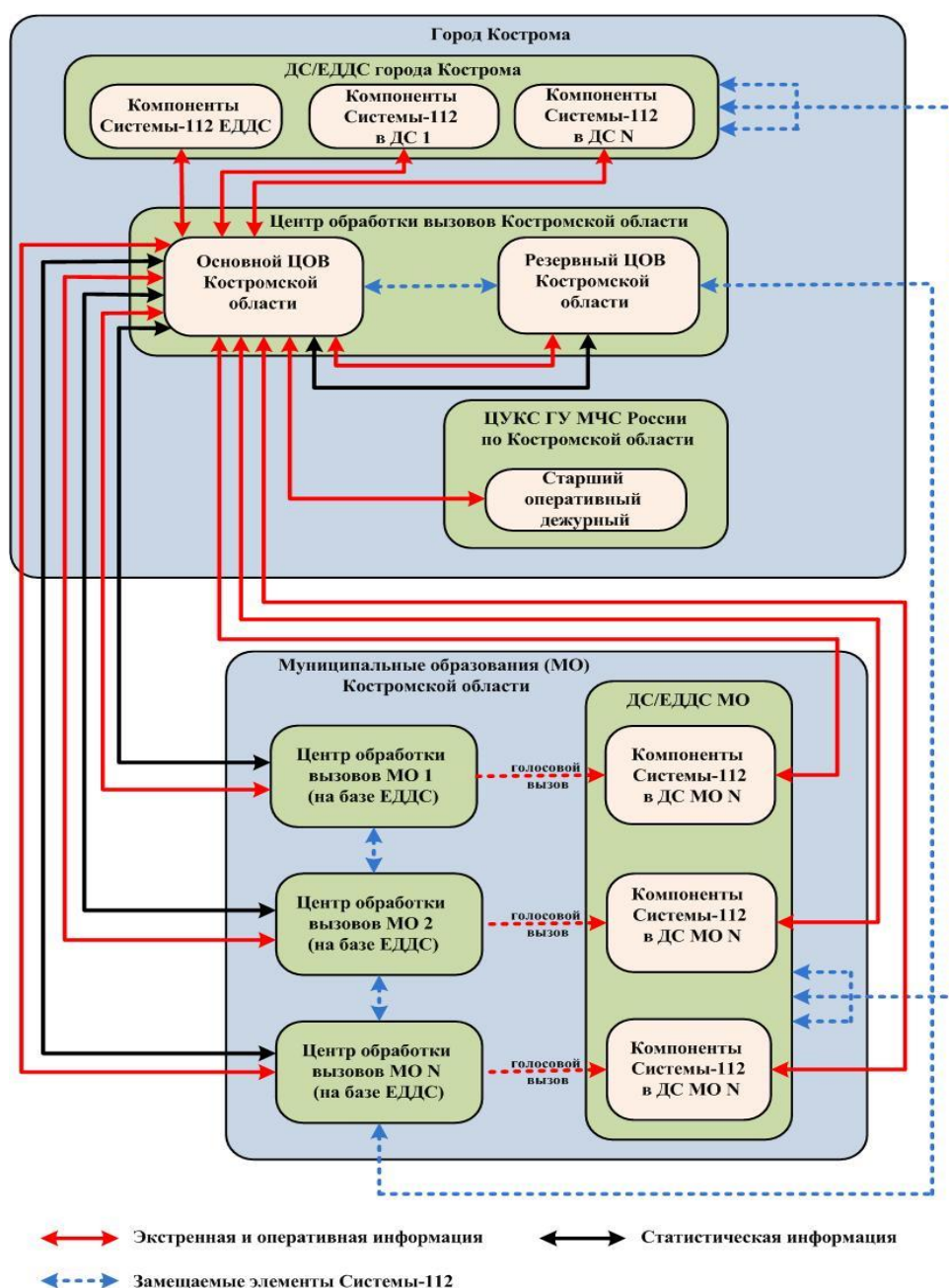
Полная потеря оперативных данных системы-112 - в случае потери данных, размещенных в системе хранения данных и системе резервного копирования, восстановление данных осуществляется из архивных копий. Такой вариант может привести к перерыву в работе системы-112, утере части оперативной информации и является наихудшим вариантом развития событий, при этом вероятность его возникновения крайне мала (не превышает 0,01%).

Отказ АРМ - не оказывает влияния на работу системы в целом. Нагрузка автоматически переносится на другое АРМ объекта, т.к. все АРМ резервированы по схеме N+1. Оборудование неисправного АРМ заменяется на исправное из состава ЗИП.

Схема построения системы-112

1. Система-112 Костромской области построена по децентрализованной схеме приема и обработки вызовов, в соответствии с которой прием и обработка вызовов осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования.

Рисунок. Схема построения системы-112 Костромской области



2. Система-112 имеет двухуровневую линейную структуру. Верхний уровень иерархии - региональный уровень, нижний - муниципальный уровень.

На нижнем уровне в муниципальных образованиях реализуется основной функционал системы по приёму и обработке вызовов, а также реагирование на них (подсистема муниципального образования), а на верхнем, региональном уровне организуется технологическое управление системой.

Порядок приема и регистрации вызовов в системе-112

1. Прием, обработка и регистрация вызовов в системе-112 Костромской области осуществляется в порядке, установленном пунктом 9 постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 № 1931 года «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам» с учетом требований пункта 4 («Алгоритм решения») документа «Технический проект на создание системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб через единый номер «112» на территории Костромской области. Описание алгоритма».

2. Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторами системы-112, которые по результатам опроса позвонившего лица вводят в базу данных первичные характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местоположения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер соответствующей ЕДДС муниципального образования либо диспетчерской службы экстренной оперативной службы и(или) организации. О приёме заявления о происшествии оператор системы-112, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

При необходимости оператор системы-112 может подключать к разговору с позвонившим лицом переводчика и/или психолога.

3. Взаимодействие операторов системы-112 с диспетчерами ДС и ЕДДС осуществляется с использованием средств передачи данных системы-112. При этом на экранах АРМ операторов и диспетчеров информация отображается в реальном масштабе времени (с учетом их полномочий), независимо от того, кто такую информацию вводит в систему или корректирует.

Диспетчеры ДС и ЕДДС в зависимости от типа происшествия, в соответствии со своими ведомственными инструкциями, направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении дежурные и иные силы и средства для уточнения данных о происшествии, оказания помощи пострадавшим и ликвидации последствий происшествий. Диспетчеры ДС и ЕДДС вводят (размещают в системе) уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия от ответственного лица, а также информацию о ходе (промежуточных результатах), об окончании и основных результатах мероприятий по реагированию на происшествие.

При передаче данных о происшествии в ДС и ЕДДС такие происшествия в автоматическом режиме ставятся на контроль у оператора системы-112.

4. Все действия операторов системы-112, диспетчеров ДС и ЕДДС (в том числе и переговоры) регистрируются в электронных базах данных системы-112.

При завершении реагирования на вызов, диспетчер диспетчерской службы вносит данные по реагированию и закрывает карточку информационного обмена. Вызов считается завершенным.

При классификации вызова как «ложный», «злонамеренный», «консультация» диспетчер диспетчерской службы, ЕДДС или оператор системы-112 после внесения соответствующей отметки закрывают карточку информационного обмена. Вызов считается завершенным.

Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов экстренных оперативных служб в диспетчерские службы

1. Интервалы времени, в пределах которых оператор системы-112 Костромской области обязан обеспечить прием, обработку и передачу вызовов экстренных оперативных служб в диспетчерские службы, не должны выходить за крайние значения, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

2. Установлены следующие временные параметры:

Наименование показателя	Нормативное значение
Максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112	20 сек. (для 98 % вызовов экстренных оперативных служб)
Среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112	8 сек.
Среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб	75 сек.
Максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.

Максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	10 сек.
Минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	3
Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове	1 мин.
Время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112	2 мин.
Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки	30 мин.
Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него.	3 года

Штатная численность персонала системы-112

Целевым показателем определения минимального необходимого количества дежурного персонала системы-112 является 90% вероятность немедленного ответа оператора на входящий звонок в час наибольшей нагрузки.

В соответствии с техническим проектом, минимальное необходимое количество сотрудников для обеспечения 90% вероятности немедленного ответа в разрезе ЦОВ/ РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС составляет:

Кустовой центр	Количество сотрудников
ЦОВ/РЦОВ	4
ЦОВ-ЕДДС г.Волгореченск	2
ЦОВ-ЕДДС г.Буй	2
ЦОВ-ЕДДС г.Галич	2
ЦОВ-ЕДДС г.Макарьев	2
ЦОВ-ЕДДС г.Шарья	2
ЦОВ-ЕДДС п.Вохма	2

ЦОВ/РЦОВ объединены в одной строке, поскольку функционируют по принципу взаимозаменяемости. Своя «независимая» смена в РЦОВ отсутствует, на его технические мощности происходит передислокация дежурной смены ЦОВ в случае возникновения ситуаций, мешающих нормальному функционированию ЦОВ.

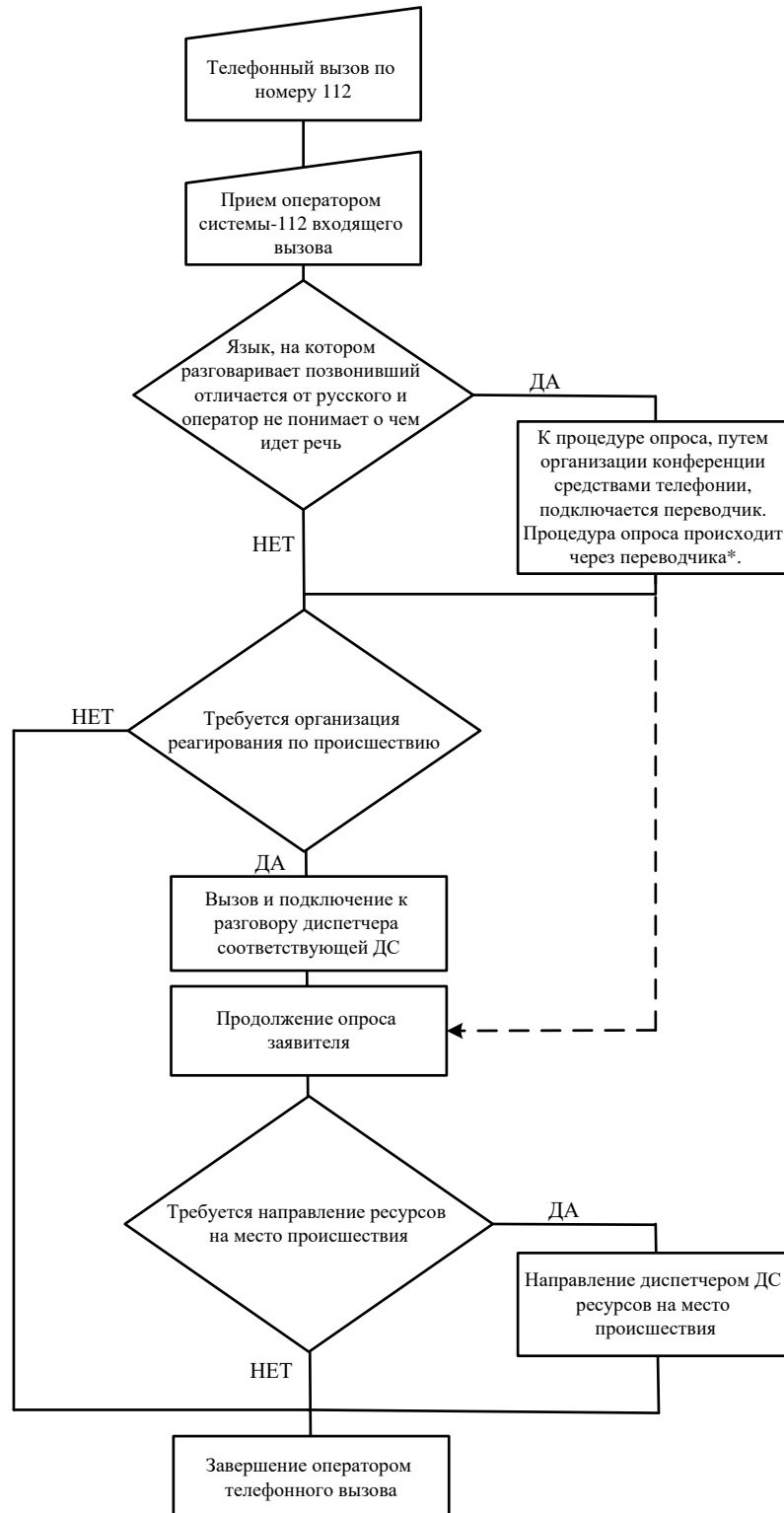
Указанная численность предусматривает ситуацию, когда один ЦОВ-ЕДДС (с наибольшей плановой нагрузкой) недоступен, и звонки, адресованные ему, обрабатываются в ЦОВ/РЦОВ.

В состав персонала системы-112 штатные психологи и переводчики не входят.

Служба психологической поддержки организуется на принципах аутсорсинга. Для этого оператором системы-112 заключаются договоры с организациями и/или частными лицами о предоставлении психологических услуг по телефону.

В целях обеспечения требований по обслуживанию вызовов на иностранных языках, путем заключения оператором системы-112 договоров с организациями и/или частными лицами о предоставлении услуг по телефону привлекаются внештатные переводчики. Количество внештатных переводчиков определяется исходя из знания ими иностранных языков, на которых должен обеспечиваться прием вызовов (сообщений о происшествиях).

Алгоритм приема вызовов на иностранных языках



* - решение об отключении переводчика от процедуры опроса позвонившего принимается оператором системы-112