



**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

« 29 » ноября 2023 г.

*О вопросах функционирования  
Системы-112 Владимирской области*

Министерство региональной безопасности Владимирской области
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ <i>29. 11 2023 г.</i>
Номер государственной регистрации № <i>МРБ 2023-004</i>

№ 7-Н

В соответствии с Федеральным законом от 30.12.2020 № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»», Методическими рекомендациями Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий для разработки положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые:

- 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 учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии;
- Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112;
- 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;
- Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом Системы-112 заявителю по запросу;
- 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;

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

- Порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне;

- Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме;

- Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112;

- 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;

- Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации;

- Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам;

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

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

- Перечень соглашений об информационном взаимодействии в рамках системы-112.

2. Государственному казенному учреждению Владимирской области «Служба гражданской обороны, пожарной безопасности, защиты населения

и территорий от чрезвычайных ситуаций Владимирской области», осуществляющему функции оператора государственной информационной системы «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Владимирской области», обеспечить функционирование Системы-112 Владимирской области в соответствии с утвержденными порядками и перечнями.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.



С.В.Полузин

**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 учетом случаев отсутствия либо  
не содержащих минимального набора сведений о происшествии**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии (далее - Алгоритм) устанавливает последовательность действий операторов Системы-112 и диспетчеров единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) при получении сообщения по единому номеру «112».

1.2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификации процессов приема, обработки и передачи информации в Системе-112.

1.3. Действие Регламента распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии Системы-112 определено органом исполнительной власти субъекта РФ в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

1.4. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех дежурные диспетчерские службы экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС) и иных, участвующих в информационном взаимодействии Системы-112.

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

**II. Порядок обработки поступающих вызовов**

2.1. На рис. 1 показана последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие. Данная последовательность указана в типовом Регламенте информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

2.2. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору Системы-112 в центр обработки вызовов (ЦОВ) или ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.



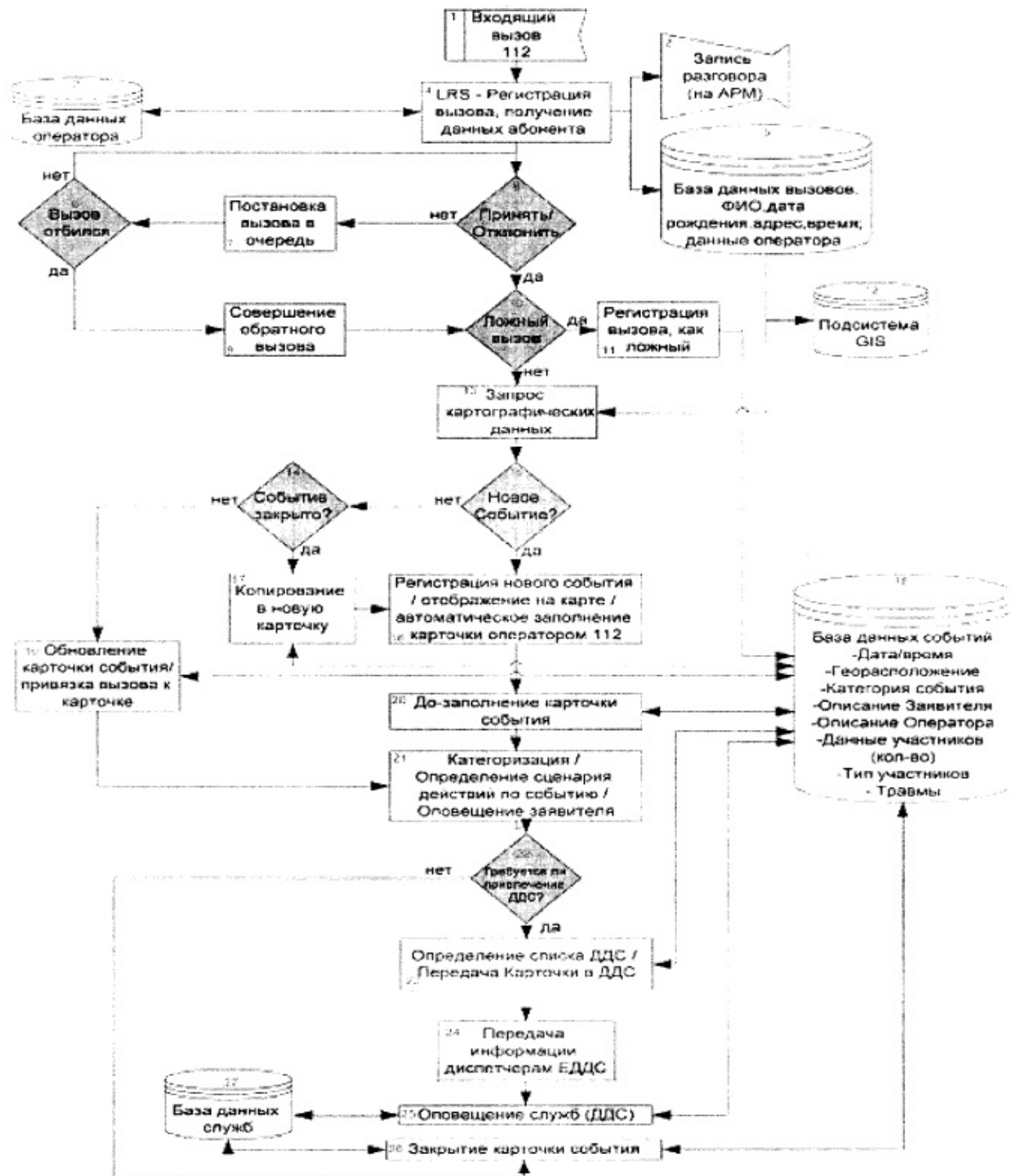


Рис.1. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

2.3. Если в момент поступления вызова в ЕДДС нет свободного оператора, вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет. При наличии нескольких свободных операторов

распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

2.4. Оператор Системы-112 при приеме вызова заполняет общую и, при необходимости, специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена (информационная карточка). Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) информационной карточки, относящейся к компетенции, соответствующей ДДС.

2.5. При необходимости экстренного реагирования оператор Системы-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия между ЕДДС и ДДС, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

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

2.7. При внезапном прерывании вызова оператор осуществляет обратный звонок до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор Системы-112 действует, исходя из уже полученной информации.

2.8. При самостоятельном завершении вызова оператор Системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства, которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам. Автоматически информационная карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы Системы-112.

2.9. После отправки унифицированной карточки информационного обмена в ДДС оператор Системы-112 контролирует подтверждение получения информационной карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.10. Если к реагированию на вызов привлекаются одна или несколько ДДС, информационная карточка автоматически направляется на рабочее место диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования.

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

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

2.13. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает информационную карточку и отправляет ее оператору Системы-112.

2.14. Диспетчер ДДС после получения информационной карточки организует реагирование на вызов.

2.15. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в информационную карточку.

2.16. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в информационной карточке соответствующую отметку и отправляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС.

2.17. При передаче от оператора Системы-112 голосового вызова о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую и специфическую части унифицированной карточки информационного обмена и завершает вызов.

2.18. Информационная карточка вызова находится в базе данных Системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части информационной карточки.

### **III. Алгоритм действий оператора Системы-112 при поступлении обращения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии**

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) оператор Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности;

- нужна ли помощь? (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений - «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа

«нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная карточка 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 информационной карточки;

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

- совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства?

В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес - административный центр или муниципальное образование, район города, улица. Оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных 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 нужна;

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

- абонент информируется о начале реагирования.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию.

При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий оператор Системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга - срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использование систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.).

При отсутствии внешних признаков происшествия оператор Системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) оператор Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (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.



### **Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112**

Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторами центров обработки вызовов (ЦОВ ЕДДС/ЦОВ Системы-112/РЦОВ Системы-112) (далее - оператор), которые вводят в базу данных характеристики происшествия.

Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местонахождения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер (фельдшер, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей дежурной диспетчерской службы экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС). О приёме заявления о происшествии оператор Системы-112, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

В системе регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы:

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

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

2) действия операторов (автоматически средствами системы):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера (-ов) ДДС ЭОС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);
- действия по передаче данных о происшествии на контроль в единую дежурно-диспетчерскую службу (ЕДДС);

3) телефонные переговоры (автоматически средствами системы):

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



4) служебные переговоры (автоматически средствами системы):

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

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

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

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

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

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

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

- время начала реагирования/ команда на выезд (по системному времени);
- время прибытия группы реагирования (караула/наряда/бригады) на место происшествия (по системному времени);
- уточнённые данные о пострадавших (при необходимости);
- уточнённые данные о материальном ущербе (при необходимости);
- данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;
- данные о ходе реагирования на происшествие; данные о завершении реагирования на происшествие.



Приложение № 3  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-Н

**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**

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

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

- служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации об огнестрельных и ножевых ранениях, нанесении травм и увечий и иных преступлениях, и административных правонарушениях;

- служба скорой медицинской помощи привлекается при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

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

- служба «Антитеррор» привлекается при угрозе совершения или совершении взрыва, угрозе захвата или захвате заложников, угрозе захвата (угона) или захвате воздушного судна, угрозе захвата (угона) или захвате железнодорожного подвижного состава, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения или совершении радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей или другие значительные негативные последствия.

Матрица взаимодействия и ответственности персонала Системы-112 при реагировании на происшествия приведена в приложении.

В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи оператор, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и, при положительном ответе, переключает абонента на психолога в центр обработки вызовов (ЦОВ-АЦ) Системы-112.

В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского и оператор не понимает, о чем идет речь, оператор переключает такого абонента на переводчика в ЦОВ-АЦ Системы-112.

В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств (в том числе и других ЭОС), определяемой на месте происшествия нарядом (караулом, бригадой и пр.) ЭОС, то информацию об этом в электронную форму вызова вносит диспетчер данной дежурно - диспетчерской службы (ДДС) ЭОС и оповещает диспетчера единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) соответствующего муниципального образования. При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными службами, диспетчер имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ДДС ЭОС.

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

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

При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС вводит в систему немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна как операторам и диспетчерам ЕДДС, так и операторам основного и резервного ЦОВ Системы-112.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию.

При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий оператор Системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга - срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использование систем видеofиксации

(наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.).

При отсутствии внешних признаков происшествия оператор Системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) оператор Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (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.

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

В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения оператор системы-112 заносит данные в базу данных системы-112 с пометкой «необоснованный вызов» и закрывает унифицированную карточку информационного обмена.



## Приложение

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

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Оператор Системы-112	ССМП	УМВД	ГИБДД*	Аварийная служба газовой сети	УФСБ	ЦУКС ГУ МЧС**	Диспетчер ЕДДС
Необоснованный вызов:	Р							
Пожар, возгорание, задымление: Есть пострадавшие Угроза развития события, выброс опасных веществ Пожар газифицированного объекта, вблизи него	Р	У			У		И	К
ДТП При наличии пострадавших Возгорание или угроза возгорания Угроза развития события, выброс опасных веществ	Р	У		О			И	К
Нарушение правопорядка, насилие над личностью, угроза жизни и здоровью При наличии пострадавших Угроза развития массовых беспорядков	Р	У	О	У		У		К
Наличие запаха газа (в квартире, доме, на улице).	Р				О		И	К
Отсутствие газа у потребителя	Р				О			К
Ситуация природного характера	Р						И	К
Необходимость оказания экстренной медицинской помощи Наличие ранений и травм Предположительное отравление продуктами сгорания	Р	О	У		У		И	К
Угроза совершения или совершение террористических актов При наличии пострадавших При наличии угрозы взрыва, разрушений	Р	У	У			О	И	К





Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Оператор Системы-112	ССМП	УМВД	ГИБДД*	Аварийная служба газовой сети	УФСБ	ЦУКС ГУ МЧС**	Диспетчер ЕДДС
	Незаконное производство, сбыт или склонение к потреблению наркотических средств	Р		О				
Аварийная ситуация на уличной дорожной сети, аварии и сбои в работе инженерного городского хозяйства и пр.	Р						И	К

Р - регистрация вызова (сообщения о происшествии) и ввод первичной информации о происшествии по результатам опроса позвонившего лица. Все поступившие звонки в обязательном порядке регистрируются операторами Системы-112, т.е. заводится карточка вызова (в том числе и при «необоснованном» вызове). В вместе с тем, в Системе предусмотрена возможность заведения карточки вызова и с АРМ диспетчера ДДС ЭОС (при поступлении вызова по «коротким номерам» или устном обращении заявителя в дежурную часть), но все равно карточка вызова становится на контроль исполнения у диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования (а при необходимости и оператора (старшего оператора) ЦОВ системы-112).

О - ответственная служба за исполнение реагирования на происшествие, осуществляет общее руководство ликвидацией происшествия.

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

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

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

Реагирование на происшествие считается «завершенным» в том случае, когда диспетчеры всех ДДС ЭОС, участвовавших в таком реагировании, ввели в Систему-112 данные о завершении реагирования и результатах такого реагирования.

\* - решение об информировании и привлечении службы принимается дежурным дежурной части УМВД (соответствующей зоны ответственности).

\*\* - информируется через оперативного дежурного ЕДДС (соответствующей зоны ответственности) или оператором ЦОВ/РЦОВ принявшего вызов (сообщение о происшествии).



Приложение № 4  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 18.11.23 № 4-Н

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

При обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу Системы-112, при этом осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала Системы-112 с заявителем и формируется карточка.

При необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их.

После получения подтверждений от привлекаемой диспетчерской службы сотрудник операторского персонала Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб.

Диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. При необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку.

Дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования по запросу заявителя дополнительно доводит:

- своевременность реагирования;
- уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб;
- информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.



**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**

При поступлении обращения по единому номеру «112» вызов может быть идентифицирован как «справочный», в случаях, когда решение проблемы позвонившего найдено при помощи подсистемы консультативного обслуживания и не требует реагирования экстренных оперативных служб, а также в случаях:

когда абоненту необходимо получить какую-либо информацию (номера телефонов, адреса и т.п.), касающуюся деятельности ЭОС системы-112;

когда абонент хочет получить информацию об отсутствии теплоснабжения, энергоснабжения, водоснабжения, а оператор системы – 112 располагает достоверной информацией от соответствующей службы;

при массовом поступлении вызовов, не связанных с деятельностью ЭОС, на которые уже зарегистрирована карточка и организовано реагирование.

Консультативная поддержка заявителя по вопросам безопасности жизнедеятельности может производиться по следующим направлениям:

1. О системе-112;
2. Консультационная поддержка:

безопасность и защита человека в техногенных чрезвычайных ситуациях;

безопасность и защита человека в чрезвычайных ситуациях природного характера;

организация защиты населения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

При поступлении обращения и идентификации его как «справочный», оператор системы-112 Владимирской области обязан:

а) определить тип проблемы;

б) выбрать в карточке соответствующий индекс оказания справочной помощи;

в) если это необходимо, то произвести переадресацию вызова в соответствующую службу для получения абонентом квалифицированной консультации специалистом, в случае невозможности произвести переадресацию, абоненту предлагается номер телефона службы (организации) для самостоятельного дозвона с целью консультирования;

г) завершить разговор с позвонившим и работу с карточкой реагирования экстренных оперативных служб.



Приложение № 6  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.2019 № 7-Н

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

При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112», специалист операторского персонала Системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего в состав дежурной смены операторского персонала центра обработки вызовов (ЦОВ-АЦ) Системы-112, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

В своей деятельности при оказании психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112», психолог ЦОВ использует рабочие инструкции и разработанные алгоритмы оказания экстренной психологической помощи в кризисных ситуациях, таких как обращение человека с суицидальными намерениями, с приступом клаустрофобии и/или панической атаки, при острых стрессовых состояниях и пр.



Приложение № 7  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-Н

**Порядок  
взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе  
автоматизированной информационно-управляющей системой единой  
государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных  
ситуаций на региональном уровне**

1. Информационное взаимодействие диспетчерских служб осуществляется:

а) на территории Владимирской области с использованием средств Системы-112 Владимирской области. Средства Системы-112 Владимирской области обеспечивают взаимодействие с информационными и автоматизированными системами, определенными положением о Системе-112 Владимирской области, в соответствии с пунктом 4 статьи 5 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», в том числе информационными системами органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках Системы-112 решаются следующие задачи:

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

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

в) выбор диспетчерских служб для организации реагирования;

г) координация действий, привлеченных к реагированию экстренных служб;

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

е) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

ж) обмен оперативной и периодической информацией.





2. Участниками информационного взаимодействия в рамках Системы-112 являются:

а) оператор Системы-112;

б) диспетчерские службы, в том числе органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований и центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Владимирской области;

в) Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»;

В целях организации информационного взаимодействия заключаются соглашения об информационном взаимодействии в рамках Системы-112 (далее - соглашение):

а) между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами;

б) между оператором Системы-112 и единой дежурно-диспетчерской службой;

в) между оператором Системы-112 и центром управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Владимирской области;

г) между оператором Системы-112 и оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС», а также операторами иных информационных систем, определенных положением о Системе-112 Владимирской области;

д) между единой дежурно-диспетчерской службой и диспетчерскими службами муниципальных образований (с каждой диспетчерской службой соответствующего муниципального образования в отдельности).

3. Дополнительные критерии привлечения к реагированию диспетчерских служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между диспетчерскими службами и оператором Системы-112.

4. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры диспетчерских служб привлекаемых экстренных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.



Приложение № 8  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-И

**Перечень  
федеральных государственных информационных систем  
(автоматизированных систем, информационных систем, территориально  
распределенных систем, информационно-навигационных систем), от  
которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС,  
обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или  
нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного  
информационного взаимодействия в электронной форме**

Федеральные государственные информационные системы (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределительных систем, информационно-навигационных систем) от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме:

1. Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС».



Приложение № 9  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-Н

**Перечень  
федеральных систем, государственные информационные ресурсы  
которых используются Системой-112**

В соответствии с заключенными соглашениями об информационном взаимодействии, обеспечена взаимная интеграция на использование информационных ресурсов федеральных систем:

1. Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»;
2. Многоуровневая навигационно-информационная система мониторинга транспортных средств МЧС России (МНИС ГЛОНАСС);
3. Сервис обеспечения деятельности дежурных частей (СОДЧ) УМВД России.



Приложение № 10  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 26.11.23 № 4-М

**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**

В целях повышения эффективности взаимодействия Системы-112 со службой скорой медицинской помощи Владимирской области, обеспечена интеграция с унифицированным программным решением для обеспечения функции диспетчеризации санитарного автотранспорта во Владимирской области (УПР ДСА).



**Порядок  
организации информационного взаимодействия операторского персонала  
Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях  
или ЧС, произошедших на территориях двух и более  
субъектов Российской Федерации**

Настоящий порядок определяет взаимодействие при организации реагирования на сопредельных территориях Владимирской области с Московской, Рязанской, Ярославской, Ивановской и Нижегородской областями в рамках Системы-112 в целях передачи вызова (сообщения о происшествии), инициированного с территории Стороны 1 и принятого, в силу технологических особенностей обработки информации в сетях электросвязи, Системой-112 Стороны 2, по принадлежности для организации реагирования.

Абонент выполняет вызов, адресованный на номер «112».

Вызов оператором связи маршрутизируется в единую дежурно-диспетчерскую службу муниципального образования (далее – ЕДДС муниципального образования) или в центр обработки вызовов (далее – ЦОВ), на территории которого расположена базовая станция сети доступа, обслуживающая данный вызов в момент его инициации. При маршрутизации вызова оператор связи, при наличии технической возможности, передаёт информацию о местонахождении абонента.

Вызов принимается оператором ЕДДС муниципального образования или ЦОВ (оператор Стороны 1). Иницируется унифицированная карточка информационного обмена (далее - УКИО).

Схема взаимодействия при передаче УКИО с передачей голосового вызова приведена на рис. 1.

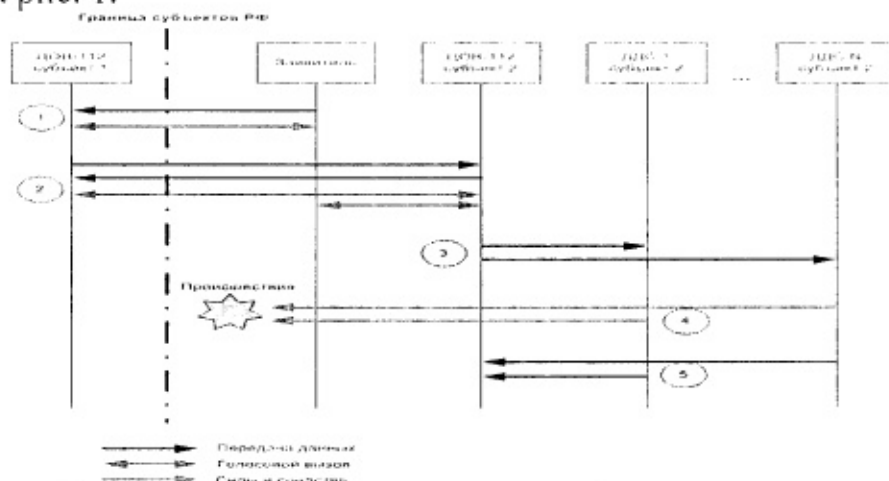


Рисунок 1. Схема взаимодействия при передаче обращения из системы-112 Стороны 1 в систему -112 Стороны 2.



Оператор Стороны 1 проводит первичный опрос пользователя и уточняет или вносит в УКИО следующие данные:

ФИО пользователя (опционально);

телефон пользователя (обязательно), если данное поле не было заполнено автоматически;

местонахождение пользователя (обязательно) адрес или/и географические координаты;

повод к вызову, адрес или географические координаты происшествия (обязательно).

Оператор Стороны 1 инициирует передачу УКИО (при наличии технической возможности) или передает информацию устно в ЦОВ Стороны 2, в зоне ответственности которого находится данный вызов.

Оператор ЦОВ, в зоне ответственности которого находится данный вызов, (оператор Стороны 2) принимает к реагированию инициированную УКИО (при наличии технической возможности) или записывает устную информацию с созданием собственной УКИО. Оператор Стороны 2 подтверждает прием события к реагированию посредством отметки в экранной форме УКИО (при наличии технической возможности) или назвав свою должность и фамилию устно.

Оператор Стороны 1, получив подтверждение приема события к реагированию Стороной 2, в виде отметки в экранной форме УКИО или устно, закрывает УКИО в Системе-112 Стороны 1, сделав соответствующие отметки.

Оператор Стороны 2 далее производит обработку обращения обычным образом, в соответствии с должностной инструкцией и передает его на реагирование в соответствующие дежурно-диспетчерские службы (ДДС) Стороны 2. Извещения о ходе реагирования в Систему-112 Стороны 1, после передачи подтверждения о приеме к реагированию, не отправляются.

Ответственность за организацию реагирования по обращению и контроль обработки обращения пользователя производится Стороной 2 в соответствии с действующими на ее территории регламентами.

Процедура передачи запроса на организацию реагирования от ЕДДС муниципального образования одной из Сторон в ЕДДС сопредельного муниципального образования другой Стороны в случаях отсутствия на территории необходимых либо достаточных сил и средств реагирования, а также в случае невозможности своевременного оперативного реагирования в силу удаленности назначенных сил и средств настоящим регламентом не предусматривается, но может быть внесена по согласованию Сторон.

Процедура координации реагирования ЕДДС муниципального образования одной из Сторон с ЕДДС сопредельного муниципального образования другой Стороны в случаях задействования сил и средств реагирования с территорией обеих Сторон в непосредственной близости от границы территории муниципальных образований настоящим регламентом не предусматривается, но может быть внесена по согласованию Сторон.

В целях осуществления автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией в рамках Системы-112 при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» для реализации обеспечения вызовов Владимирской областью заключены Соглашения с Ивановской, Московской, Нижегородской, Рязанской и Ярославской областями, в которых определены перечни муниципальных районов для взаимодействия.

### **Перечень муниципальных образований Владимирской и Ивановской областей, на которые распространяется действие Соглашения**

#### Владимирской области:

- Юрьев-Польский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:

Ильинского и Гаврилово-Посадского муниципальных районов Ивановской области;

- Суздальский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Гаврилово-Посадского, Тейковского, Лежневского и Савинского муниципальных районов Ивановской области;

- Камешковский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Савинского муниципального района Ивановской области;

- Ковровский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Савинского и Южского муниципальных районов Ивановской области;

- Вязниковский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Южского и Пестяковского муниципальных районов Ивановской области;

- Гороховецкий муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Пестяковского муниципального района Ивановской области;

#### Ивановской области:

- Ильинский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Юрьев-Польского муниципального района Владимирской области;

- Гаврилово-Посадский муниципальный район ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Юрьев-Польского и Суздальского муниципальных районов Владимирской области;

- Тейковский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Суздальского муниципального района Владимирской области;

- Лежневский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:

Суздальского муниципального района Владимирской области;

- Савинский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Суздальского, Камешковского и Ковровского муниципальных районов Владимирской области;

- Южский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Ковровского и Вязниковского муниципальных районов Владимирской области;

- Пестяковский муниципальный район Ивановской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Вязниковского и Гороховецкого муниципальных районов Владимирской области.

### **Перечень муниципальных образований Владимирской и Московской областей, на которые распространяется действие Соглашения**

#### Владимирской области:

- Петушинский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

муниципальные образования Орехово-Зуевский городской округ и Шатурский район Московской области;

- Киржачский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

муниципальные образования Павлово-Посадский городской округ, Ногинский, Щелковский районы Московской области;

- Александровский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

муниципальные образования Сергиево-Посадский, Щелковский районы Московской области;

- Гусь-Хрустальный муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

муниципальное образование Шатурский район Московской области;

- Собинский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

муниципальное образование Шатурский район Московской области;

#### Московской области:

- муниципальное образование Шатурский район Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Петушинского, Собинского, Гусь-Хрустального муниципальных районов Владимирской области;

- муниципальное образование Орехово-Зуевский городской округ Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

Петушинского муниципального района Владимирской области;

- муниципальное образование Павлово-Посадский городской округ Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:

- Киржачского муниципального района Владимирской области;
- муниципальное образование Ногинский район Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- Киржачского муниципального района Владимирской области;
- муниципальное образование Щелковский район Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- Киржачского и Александровского муниципальных районов Владимирской области;
- муниципальное образование Сергиево-Посадский район Московской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- Александровского муниципального района Владимирской области.

### **Перечень муниципальных образований Владимирской и Нижегородской областей, на которые распространяется действие Соглашения**

#### Владимирской области:

- Гороховецкий муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- Павловского и Володарского муниципальных районов Нижегородской области;
- Муромский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- муниципального образования городской округ Навашинский и Павловского муниципального района Нижегородской области;
- муниципальное образование городской округ Муром Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- муниципального образования городской округ Навашинский и Павловского муниципального района Нижегородской области;
- Меленковский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой -112 на территории:
- муниципальных образований городской округ Навашинский и городской округ Выкса Нижегородской области;

#### Нижегородской области:

- муниципальное образование городской округ Навашинский Нижегородской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:
- Муниципального образования городской округ Муром, Муромского и Меленковского муниципальных районов Владимирской области;
- муниципальное образование городской округ Выкса Нижегородской области, в части взаимодействия Системой-112 на территории:
- Меленковского муниципального района Владимирской области;
- Павловский муниципальный район Нижегородской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:
- Гороховецкого и Муромского муниципальных районов Владимирской области;

- Володарский муниципальный район Нижегородской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Гороховецкого муниципального района Владимирской области.

**Перечень муниципальных образований Владимирской и Рязанской областей,  
на которые распространяется действие Соглашения**

Владимирской области:

- Меленковский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Касимовского муниципального района Рязанской области;
- Гусь-Хрустальный муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Касимовского и Клепиковского муниципальных районов Рязанской области;

Рязанской области:

- Касимовский муниципальный район Рязанской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Меленковского и Гусь-Хрустального муниципальных районов Владимирской области;
- Клепиковский муниципальный район Рязанской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Гусь-Хрустального муниципального района Владимирской области.

**Перечень муниципальных образований Владимирской и Ярославской  
областей, на которые распространяется действие Соглашения**

Владимирской области:

- Александровский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Переславского муниципального района Ярославской области;
- Юрьев-Польский муниципальный район Владимирской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Переславского и Ростовского муниципальных районов Ярославской области;

Ярославской области:

- Переславский муниципальный район Ярославской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Александровского и Юрьев-Польского муниципальных районов Владимирской области;
- Ростовский муниципальный район Ярославской области, в части взаимодействия с Системой-112 на территории:  
Юрьев-Польского муниципального района Владимирской области.





**Порядок  
хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах  
и формирования отчетов на основании информации о поступивших  
вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС),  
основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и  
об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на  
принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок  
доступа к указанной информации и отчетам**

Системой-112 Владимирской области осуществляется использование информационно-коммуникационной системы, которая обеспечивает хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных 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 сообщения о происшествиях и планированию мер реагирования:

1. Состав информации, объем, способ ее организации, виды машинных носителей, входные, выходные документы и сообщения, последовательности обработки информации

1.1. В Системе-112 предусматривается многопоточный, многозадачный и многопользовательский режим обработки информации.

1.2. В Системе-112 обрабатывается и хранится следующая информация:

- данные о вызовах;
- данные о лицах, осуществляющих вызовы;
- данные о происшествиях;
- данные об экстренных оперативных и дежурных службах, вызов которых осуществляется по номеру «112»;
- данные о нарядах осуществляющих реагирование;
- рекомендации по действиям при типовых происшествиях;
- и др. данные.

Все данные хранятся в единой базе данных на жёстких магнитных дисках. Резервные копии так же могут храниться на магнитных лентах или других носителях.

1.3. В Системе-112 предусматривается обработка входных документов в электронном виде в XML-формате (extensible markup language), выходных - в электронном виде в XML-формате или в бумажном виде.

1.4. Предусматривается получение следующих групп отчётов:



- а) статистика по приёму и обработке вызовов:
  - отчёты о показателях обработки вызовов;
  - отчёты о работе операторов центра обработки вызовов (ЦОВ);
  - отчёты о показателях работы единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) при обработке вызовов;
- б) статистика по происшествиям:
  - отчёты о происшествиях в разрезе видов, типов происшествий;
  - отчёты о показателях ликвидации происшествий;
  - отчёты о показателях работы ДДС (ЕДДС) при ликвидации происшествий.
- в) статистика по контролируемым стационарным и подвижным объектам:
  - отображение статистической информации по всем объектам мониторинга ЦОВ;
  - статистика внештатных ситуаций по контролируемым стационарным и подвижным объектам.

## 2. Предоставление информации, формируемой средствами Системы-112

2.1. Информацию, формируемую средствами Системы-112, предоставляет Министерство региональной безопасности Владимирской области.

2.2. Информация, формируемая средствами Системы-112, предоставляется:

- а) МЧС России;
- б) Минцифры России;
- в) органам, осуществляющим полномочия по оперативно-розыскной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 12 августа 1995 года № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности»;
- г) судебным органам;
- д) прокуратуре Владимирской области;
- е) лицам, ранее обращавшимся по единому номеру «112» с сообщениями о происшествиях (чрезвычайных ситуациях).

2.3. Информация, формируемая средствами Системы-112, предоставляется в следующих объемах и в сроки:

- а) МЧС России и Минцифры России в соответствии с нормативным правовым актом МЧС России;
- б) органам, осуществляющим полномочия по оперативно-розыскной деятельности, при наличии оснований, предусмотренных статьей 7 Федерального закона от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности», в объеме и сроки, указанным в запросах. При этом в данном запросе должны быть указанные законные основания обращения;
- в) судебным органам в объеме и сроки, указанным в запросах. При этом в данном запросе должны быть указаны сведения о судебном деле;
- г) прокуратуре Владимирской области в объеме и сроки, указанные в запросе;

д) лицам, ранее обращавшимся по единому номеру «112» с сообщениями о происшествиях (чрезвычайных ситуациях), сведения о дате, времени и содержании обращения в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации запроса. При этом в запросе должно быть документальное удостоверение фамилия, имя, отчество, место жительства и почтового адреса указанного лица. Предоставление иных сведений указанным лицам не допускается.

2.4. Информация, формируемая средствами Системы-112, предоставляется в следующих видах:

а) МЧС России и Минцифры России в соответствии с нормативным правовым актом МЧС России;

б) органам, осуществляющим полномочия по оперативно-розыскной деятельности, судебным органам, прокуратуре Владимирской области в письменном виде с зарегистрированным сопроводительным письмом;

в) лицам, ранее обращавшимся по единому номеру «112» с сообщениями о происшествиях (чрезвычайных ситуациях) в письменном виде с зарегистрированным сопроводительным письмом.



Приложение № 13  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-н

**Порядок  
приема и регистрации обращения от лиц с ограниченными  
возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов  
по слуху и инвалидов по зрению**

Система-112 принимает от лиц с ограниченными возможностями следующие виды обращений:

- для слышащих – вызов по единому номеру «112»;
- для глухих (глухонемых) – SMS сообщение на номер «112».

При поступлении вызова (сообщения) от инвалида по слуху, зрению и иного лица, испытывающего трудности в вербальном общении, по доступным для данной категории пользователей способам связи:

- оператор единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС)/центра обработки вызовов (ЦОВ-АЦ) самостоятельно обеспечивает приём и обработку вызова (сообщения) и направляет унифицированную карточку информационного обмена (УКИО) в соответствующие дежурные диспетчерские службы экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС);

- в случае отсутствия необходимости привлечения ДДС ЭОС оператор ЕДДС/ЦОВ-АЦ оказывает необходимую консультативную помощь заявителю, завершает вызов и отклоняет УКИО по причине – «Справочный вызов»;

- диспетчер ДДС ЭОС после получения УКИО организует реагирование на вызов.

Действия по организации реагирования на вызов (сообщение) определяются должностными инструкциями, в соответствии с действующим Регламентом информационного взаимодействия в Системе-112.

При необходимости оператор ЕДДС/ЦОВ-АЦ уточняет информацию у заявителя.

Все действия по реагированию диспетчеры привлеченных ДДС ЭОС вносят в УКИО.

Оператор ЕДДС контролирует ход реагирования на вызов (сообщение), при необходимости координирует действия ДДС ЭОС, предпринимает дополнительные действия по реагированию. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования.



Приложение № 14  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-Н

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

1. Формы, сроки и порядок предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112) разрабатываются МЧС России в соответствии с законодательством Российской Федерации в области системы-112 (Приказ МЧС России от 14.03.2022 № 192 «Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»).

2. Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – сведения о параметрах) предоставляется оператором Системы-112 (ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области) в уполномоченный орган Владимирской области (Министерство региональной безопасности Владимирской области) ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

3. Сведения о параметрах предоставляются уполномоченным органом Владимирской области (Министерством региональной безопасности Владимирской области) в МЧС России посредством электронного документооборота ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4. Сведения о статистике вызовов, поступивших в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», предоставляются уполномоченным органом Владимирской области (Министерством региональной безопасности Владимирской области) в МЧС России посредством электронного документооборота ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

5. Сведения, передающиеся из Системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы, предоставляются в автоматизированном режиме оператором системы-112 (ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области) в диспетчерские службы, взаимодействующие с Системой-112, ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.



Приложение № 15  
к приказу Министерства  
региональной безопасности  
Владимирской области  
от 29.11.23 № 7-Н

## **Перечень соглашений об информационном взаимодействии в рамках системы-112**

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

### **Межсубъектовые соглашения об информационном взаимодействии**

1. Соглашение между администрацией Владимирской области и Правительством Ярославской области от 15.04.2018 № 4-2018-4;
2. Соглашение между администрацией Владимирской области и Правительством Ивановской области от 24.07.2018 № 24С;
3. Соглашение между администрацией Владимирской области и Правительством Рязанской области от 03.08.2018 № 121-7;
4. Соглашение между администрацией Владимирской области и Правительством Московской области от 16.07.2019 № 159;
5. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ГКУ Нижегородской области «Служба 112» от 08.08.2017.

### **Соглашения с муниципальными образованиями**

1. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Суздальского района» от 01.09.2018;
2. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба Меленковского района» от 01.11.2017;
3. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям» город Гусь-Хрустальный от 01.11.2017;

4. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление гражданской обороны и защиты населения Собинского района» от 01.11.2017;

5. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление гражданской защиты Кольчугинского района» от 01.11.2017;

6. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «ГО и МТО» Ковровского района от 01.11.2017;

7. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям» города Ковров Владимирской области от 01.11.2017;

8. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Киржачского района» от 01.11.2017;

9. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МУ «ЕДДС» Судогодского района от 29.08.2019;

10. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Административный центр Гороховецкого района» от 01.11.2017;

11. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление гражданской защиты Петушинского района» от 01.11.2017;

12. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба» Камешковского района от 01.11.2017;

13. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и администрации Селивановского района от 04.12.2017;

14. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам ГО и ЧС на территории Муромского района» от 25.12.2017;

15. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и администрацией муниципального образования Юрьев-Польского района от 01.11.2017;

16. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» Вязниковского района от 14.11.2017;

17. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» ЗАТО г. Радужный от 24.11.2017;



18. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Отдел по делам ГО, ЧС и ОБ» Гусь-Хрустального района от 01.11.2017;

19. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам ГО и ЧС Александровского района» от 06.12.2017;

20. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление по делам ГО и ЧС о. Муром» от 01.11.2017;

21. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и МКУ «Управление гражданской защиты города Владимира» от 17.01.2017.

### **Соглашения со службами экстренного реагирования**

1. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и «Главным управлением МЧС России по Владимирской области» от 24.03.2020;

2. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ГБУЗ ВО «ССМП г. Владимир» от 22.12.2016;

3. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и Управлением Федеральной службы безопасности России по Владимирской области от 30.01.2017;

4. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и УМВД России по г. Владимиру от 01.03.2017;

5. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ФКУ «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Владимирской области» от 25.12.2017;

6. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и АО «Газпром газораспределение Владимир» от 26.12.2016;

7. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ФКУ «Специальное управление федеральной противопожарной службы № 66 Министерства Российской Федерации по делам ГО и ЧС» от 01.12.2017;

8. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ГБУ Ярославской области «Пожарно-спасательная служба Ярославской области» от 04.12.2017;

9. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ГКУ Рязанской области «Рязанская областная противопожарно-спасательная служба» от 15.08.2017;

10. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ОГКУ «Управление по обеспечению защиты населения и пожарной безопасности Ивановской области» от 04.12.2017;

11. Соглашение между ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» и ГКУ Московской области «Центр вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»» от 14.11.2017.

#### **Соглашения со специализированными программно-аппаратными комплексами**

1. Соглашение об информационном взаимодействии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и Сервиса обеспечения деятельности дежурных частей ИСОД МВД России между департаментом административных органов и общественной безопасности Владимирской области и УМВД России по Владимирской области от 08.04.2020;

2. Соглашение о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и Департаментом безопасности Владимирской области от 21.04.2020;

3. Соглашение об информационном взаимодействии в рамках «Системы-112» с использованием программного комплекса «КоордКом» и УПР ДСА между Департаментом здравоохранения Владимирской области и Департаментом безопасности Владимирской области от 30.10.2020;

4. Соглашение о порядке информационного взаимодействия Многоуровневой навигационно-информационной системы мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Владимирской области между Главным управлением МЧС России по Владимирской области и ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» от 17.09.2020.

#### **Соглашения с операторами связи**

1. Соглашение о предоставлении права доступа к Базе данных ПАО «Ростелеком» для функционирования Системы-112 Владимирской области между ПАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» и ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» от 05.12.2017;

2. Соглашение о предоставлении права доступа к Базе данных Владимирского регионального отделения центрального филиала ПАО «Мегафон» для функционирования Системы-112 Владимирской области между Владимирским региональным отделением центрального филиала ПАО «Мегафон» и ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» от 01.12.2017;

3. Соглашение о предоставлении права доступа к Базе данных Владимирского филиала ООО «Т2 Мобайл» для функционирования Системы-112 Владимирской области между Владимирским филиалом ООО «Т2 Мобайл» и ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» от 01.12.2017;

4. Соглашение о предоставлении права доступа к Базе данных Владимирского филиала ПАО «Вымпелком» для функционирования Системы-112 Владимирской области между Владимирским филиалом ПАО «Вымпелком» и ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области» от 01.12.2017.

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

Согласован Главным управлением МЧС России по Владимирской области, Управлением ФСБ России по Владимирской области, Управлением МВД России по Владимирской области, Департаментом административных органов и общественной безопасности администрации Владимирской области, Департаментом здравоохранения Владимирской области, АО «Газпром, газораспределение Владимир», ГКУ ВО «Служба ГО, ПБ и ЧС Владимирской области». Утвержден Первым заместителем Губернатора Владимирской области 18.05.2017.

