



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.11.2022 № 1288/41

г. Красногорск

О внесении изменений в Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Московской области

Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемые изменения в Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Московской области, утвержденное постановлением Правительства Московской области от 25.02.2016 № 143/5 «Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Московской области» (с изменениями, внесенными постановлениями Правительства Московской области от 14.06.2017 № 422/19, от 04.12.2019 № 919/41, от 02.03.2020 № 76/5, от 27.08.2021 № 744/27, от 17.12.2021 № 1363/43).

2. Министерству информационных и социальных коммуникаций Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Ежедневные новости. Подмосковье», «Информационном вестнике Правительства Московской области», размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый Вице-губернатор
Московской области – Председатель
Правительства Московской области



И.Н. Габдрахманов

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Московской области
от 30.II.2022 № 1288/4I

ИЗМЕНЕНИЯ

в Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Московской области

1. В подпункте 4 пункта 4 слова «дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб» заменить словами «структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций (далее – диспетчерские службы)».
2. В подпункте 2 пункта 4¹ слова «дежурно-диспетчерским службам экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерским службам».
3. Дополнить подпунктом 4^{1.1} следующего содержания:
«4^{1.1}. Принципы организации и функционирования системы-112:
 - 1) общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру «112»;
 - 2) обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112» и размещения ими в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;
 - 3) полнота и достоверность обработанной системой-112 информации, требующей реагирования экстренных оперативных служб, неизменность и своевременность ее передачи диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, для организации реагирования экстренных оперативных служб;
 - 4) взаимодействие сил и средств системы-112 с силами и со средствами систем-112 иных субъектов Российской Федерации, а также системы-112 с иными информационными системами, в том числе информационными системами органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, посредством информационно-телекоммуникационных сетей;
 - 5) защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных;

б) защита информации ограниченного доступа от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации.».

4. В пункте 4³:

1) подпункт 1 дополнить абзацами следующего содержания:

организация мероприятий по обеспечению надежности функционирования системы-112, в том числе входящих в ее состав объектов;

мониторинг состояния безопасности информации и совершенствование мер защиты информации в системе-112;

организация хранения данных о вызовах по единому номеру «112».»;

2) подпункт 2 признать утратившим силу.

5. В пункте 5:

1) в абзаце втором слова «дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерскими службами»;

2) в абзаце третьем слова «дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерских служб»;

3) абзац четвертый признать утратившим силу;

4) дополнить абзацами следующего содержания:

«Функционально, по технологии приема и обработки вызовов, муниципальный уровень имеет два подуровня: Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области (верхний подуровень); диспетчерские службы (нижний подуровень).

Центр обработки вызовов, резервный центр обработки вызовов, единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и диспетчерские службы функционируют в круглосуточном режиме.».

6. Дополнить пунктом 5¹ следующего содержания:

«5¹. Система-112 построена по децентрализованной схеме обработки вызовов. Поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются операторским персоналом системы-112 единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов. Центр обработки вызовов и резервный центр обработки вызовов системы-112 обеспечивают резервирование приема и обработки вызовов, поступающих на единый номер «112», при этом:

автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);

осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

При возникновении чрезвычайной ситуации регионального и межмуниципального характера возможна реализация схемы распределения вызовов, поступающих на номер «112» единых дежурно-диспетчерских служб соседних муниципальных образований Московской области. Решение о маршрутизации вызовов принимает оператор системы-112 по согласованию с Уполномоченным органом.».

7. В пункте 6:

1) в подпункте 6.1:

в абзаце первом слова «дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерские службы»;

2) дополнить абзацем следующего содержания:

«Перечень информационных систем, участвующих в информационном взаимодействии с системой-112, определяется Уполномоченным органом.»;

3) в подпункте 6.4:

в абзаце третьем слова «дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерских служб»;

в абзаце четвертом слова «дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерских служб».

8. В пункте 7:

1) в абзаце первом слова «дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерскими службами»;

2) в абзаце восьмом слова «Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб» заменить словами «Диспетчерские службы».

9. Дополнить пунктами 7¹ – 7³ следующего содержания:

«7¹. Участниками информационного взаимодействия (далее – участники системы-112) являются:

1) центр обработки вызовов;

2) резервный центр обработки вызовов;

3) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области;

4) диспетчерские службы.

7². Центр обработки вызовов и резервный центр обработки вызовов осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками системы-112 на территории Московской области.

Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и диспетчерские службы осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками системы-112, в зоне ответственности которых организовано реагирование.

Информационное взаимодействие участников системы-112 осуществляется

с момента получения вызова (сообщения о происшествии).

7³. Минимальная штатная численность операторского персонала системы-112 определяется в соответствии с техническим проектом системы-112 и составляет:

1) в единых дежурно-диспетчерских службах муниципальных образований Московской области из расчета один специалист по приему и обработке экстренных вызовов в дежурной смене на 50 тысяч обслуживаемого населения, но не менее двух;

2) в центре обработки вызовов и резервном центре обработки вызовов из расчета 17 специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в дежурной смене в каждом (включая 5 специалистов технической поддержки).

Штатная численность диспетчеров диспетчерских служб определяется регламентирующими документами данных диспетчерских служб.».

10. В пункте 8 слова «дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерскими службами».

11. Пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Система-112 находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).».

12. Дополнить пунктом 10¹ следующего содержания:

«10¹. Функционирование системы-112 обеспечивается комплексом средств автоматизации системы-112, состоящим из программно-технических комплексов, автоматизированных рабочих мест и средств связи и передачи данных.

К силам системы-112 относятся оператор системы-112 и диспетчерские службы, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от операторского персонала системы-112.».

13. Абзац второй пункта 12 изложить в следующей редакции:

«Все вызовы и сообщения регистрируются и направляются дежурным диспетчерам соответствующих диспетчерских служб. В случае непринятия вызова (в силу различных причин, в том числе технического характера) операторским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области вызов автоматически перенаправляется в центр обработки вызовов (резервный центр обработки вызовов). Принятые и обработанные вызовы направляются в диспетчерские службы, с территории муниципальных образований Московской области которых поступил вызов.».

14. Дополнить пунктами 12¹-12¹⁷ следующего содержания:

«12¹. Необходимость голосового телефонного общения операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб определяется в ходе проведения первичного опроса, обратившегося по единому номеру «112» заявителя.

12². Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

1) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;

2) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же экстренную оперативную службу;

3) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;

4) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

12³. Принятие решения о привлечении для реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию одной или нескольких экстренных оперативных служб операторским персоналом системы-112 производится по следующим критериям:

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

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

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

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

5) привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

6) привлечение службы «Антитеррор» осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

Дополнительные критерии привлечения к реагированию экстренных оперативных служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между экстренными оперативными службами и оператором

системы-112.

12⁴. Информационное взаимодействие между операторским персоналом системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств системы-112.

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

Операторы связи предоставляют абонентам возможность вызова диспетчерских служб через единый номер «112» в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также обеспечивают прохождение вызова на номер «112», предоставляют в систему-112 сведения об абонентском устройстве, с которого осуществляется вызов (номер и местоположение).

12⁶. Прием вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка осуществляется операторским персоналом системы-112. Вызов (сообщение о происшествии) может поступать от граждан-абонентов фиксированной телефонной, подвижной радиотелефонной и спутниковой связи:

- 1) голосом (телефонные звонки);
- 2) с использованием комплексов программно-технических средств приема и отправки СМС-сообщений;
- 3) видео-вызовом;
- 4) с использованием комплексов программно-технических средств Мобильного приложения системы-112.

12⁷. В случае приема вызова, не содержащего сведений, требующих организацию реагирования диспетчерской службы, операторский персонал системы-112:

- 1) проводит дополнительный опрос заявителя (при необходимости автоматизированное восстановление телефонного соединения);
- 2) производит определение местоположения заявителя (при необходимости направляет СМС-сообщение).

12⁸. В случае приема вызова, не требующего реагирования диспетчерской службы, вызов считается информационно-справочным. К информационно-справочным относятся вызовы по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, в том числе:

- 1) поведения в экстренных ситуациях (проблемы безопасности,

затрагивающие интересы населения и отдельных групп граждан);

2) поведения в чрезвычайных ситуациях (ситуациях, угрожающих безопасности большей по своей численности группе людей);

3) размещения в сети интернет документов нормативно-правового обеспечения по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

4) предоставление населению информации о системе-112.

12⁹. Система-112 обеспечивает возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на наиболее распространенных иностранных языках: английском, немецком, французском, китайском, испанском.

Операторский персонал системы-112 привлекает к разговору с заявителем специалиста в области иностранных языков, входящего в состав центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызова, осуществляющего передачу информации, содержащейся в устной речи или тексте заявителя, на русском языке (далее – специалист-переводчик), при поступлении вызова на иностранном языке, если специалист операторского персонала системы-112 не владеет языком, на котором общается заявитель.

12¹⁰. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112», специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в унифицированной карточке информационного обмена (далее – карточка) и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего в состав дежурной смены центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызова, 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.

12¹¹. Организация приема видео-вызова от заявителя осуществляется центром обработки вызовов.

Рассмотрение вызова (сообщения о происшествии) от заявителей с нарушением слуха и передачу их вызова в диспетчерскую службу обеспечивает специалист операторского персонала системы-112 со знанием языка жестов (далее – специалист-сурдопереводчик).

Вызов считается поступившим в систему-112 с момента подключения специалиста-сурдопереводчика центра обработки вызовов к видео-вызову (получения сообщения) от заявителя с нарушениями по слуху.

12¹². В случае отсутствия возможности у операторского персонала системы-112 перевода на специалиста-переводчика, специалиста психологической поддержки, специалиста-сурдопереводчика поддержка заявителей может быть организована на договорной основе с организациями, оказывающими

соответствующие услуги.

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

1) максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 – 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

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

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

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

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

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

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

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

9) максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, – 30 минут;

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

12¹⁴. Характеристика надежности системы-112:

1) вероятность успешного приема вызова (Лпв) – не менее 0,9995;

2) вероятность успешной обработки вызовов и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова) в соответствующие ДС (Lоп) – не менее 0,9995;

3) вероятность успешного приема информации о реагировании от ДС, в которые передана информация о происшествии (Lпи), – не менее 0,9995;

4) вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 (L112) – не менее 0,9985, определяется как $(Lпв)X(Lоп)X(Lпи)$;

5) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом – не более 0,1 процента;

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

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

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

12¹⁵. Система-112 находится в режиме высокой доступности, уровень доступности 99,95 %. Режим работы подсистем системы-112: 24x7x365.

12¹⁶. Надежность системы-112 обеспечивается:

1) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

2) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей.

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

12¹⁷. Необходимое количество и уровень обеспеченности группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей системы-112 утверждается Уполномоченным органом.».

15. Пункт 13 изложить в следующей редакции:

«13. Контроль своевременного реагирования на происшествие, анализ и ввод в базу данной информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах осуществляется операторским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области.».

16. Пункт 14 признать утратившим силу.

17. В пункте 15 слова «дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерские службы».

18. В пункте 16 слова «дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб» заменить словами «диспетчерские службы».

19. Пункт 17 изложить в следующей редакции:

«17. Организация и функционирование системы-112, порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» в диспетчерские службы, взаимодействие сил и средств системы-112 осуществляются в соответствии с регламентами, утверждаемыми Уполномоченным органом.».

