



# Правительство Нижегородской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.10.2018

696

№ \_\_\_\_\_

### Об обеспечении функционирования и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Нижегородской области

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" Правительство Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Нижегородской области (далее – система -112).

2. Установить, что министерство информационных технологий и связи Нижегородской области является уполномоченным органом исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющим организацию мер по обеспечению функционирования и развития системы -112 (далее – уполномоченный орган).

3. В рамках возложенных полномочий уполномоченный орган:

- планирует комплекс мероприятий по обеспечению функционирования и развития системы-112 на территории Нижегородской области и осуществляет их реализацию, в том числе через подведомственные учреждения, а также обеспечивает её безаварийную работу;

- организует и осуществляет контроль за реализацией мероприятий по

обеспечению функционирования и развития системы-112, принимает меры, направленные на повышение их эффективности;

- через уполномоченные им подведомственные учреждения организует и осуществляет мониторинг соблюдения операторским составом центра обработки вызовов (далее - ЦОВ) и резервного центра обработки вызовов системы-112 (далее – РЦОВ), диспетчерским составом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Нижегородской области (далее – ЕДДС МО) и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС) регламентов информационного обмена, осуществляемого в рамках системы-112;

- осуществляет анализ функционирования системы-112 (через подведомственные учреждения или с привлечением сторонних организаций на договорной основе);

- выполняет функции государственного заказчика в рамках выполнения мероприятий государственных программ Нижегородской области, направленных на обеспечение функционирования и развития системы-112;

- оказывает методическую помощь по вопросам функционирования и развития системы -112, а также обучения диспетчерского персонала.

4. В рамках обеспечения функционирования и развития системы-112:

4.1. Уполномоченному органу:

во взаимодействии с Главным управлением Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Нижегородской области в срок до ввода системы-112 в промышленную эксплуатацию разработать проект правового акта, определяющего перечень организаций, которым наряду с дежурно-диспетчерскими службами, указанными в пункте 2.3 Положения, утверждаемого настоящим постановлением, обеспечить информационное взаимодействие с системой-112;

подготовить проект правового акта о создании рабочей группы по

развитию и организации эксплуатации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Подготовку предложений по вопросам развития и организации эксплуатации системы-112 осуществлять, в том числе в рамках работы указанной рабочей группы.

4.2. Министерству здравоохранения Нижегородской области в пределах своих полномочий:

- обеспечить безаварийную эксплуатацию сегментов системы-112 в дежурно-диспетчерской службе скорой медицинской помощи (далее – ДДС-03), а также соблюдение согласованных им регламентов информационного обмена, осуществляемого в рамках системы-112;

- организовать и осуществлять комплекс мероприятий, направленный на обеспечение бесперебойной работы автоматизированных рабочих мест диспетчеров системы-112 в ДДС-03;

- организовать и осуществить совместно с уполномоченным органом сопряжение автоматизированных систем, приобретаемых для работы ДДС-03, с унифицированным специальным программным обеспечением системы-112;

- выполнять функции государственного заказчика в рамках выполнения мероприятий государственных программ Нижегородской области в части обеспечения функционирования и развития системы-112;

- обеспечивать необходимое профессиональное обучение диспетчерского персонала подведомственных ДДС-03.

4.3. Рекомендовать Главному управлению Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Нижегородской области, Главному управлению Министерства внутренних дел России по Нижегородской области, управлению Федеральной службы безопасности России по Нижегородской области, организациям, осуществляющим на территории Нижегородской области аварийно-диспетчерское

обслуживание систем газораспределения и газопотребления, и органам местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области в рамках своей компетенции:

- обеспечить безаварийную эксплуатацию сегментов системы-112 в ДДС ЭОС, ЕДДС МО, а также информационный обмен, осуществляемый в рамках функционирования системы-112, с учетом соблюдения согласованных ими регламентов информационного обмена;

- организовать и осуществлять материально-техническое обеспечение ДДС ЭОС и ЕДДС МО в части обеспечения бесперебойной работы автоматизированных рабочих мест диспетчеров системы-112;

- обеспечить необходимую подготовку диспетчерского персонала ДДС ЭОС и ЕДДС МО;

- учитывать необходимость обеспечения аппаратно-программного взаимодействия (интеграции) с системой-112 при внедрении в ДДС ЭОС и ЕДДС МО программно-аппаратных средств (комплексов) в рамках выполнения собственных задач и функций.

4.4. Рекомендовать Главному управлению Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Нижегородской области в рамках своих полномочий:

- осуществлять функции координатора работ по развитию системы-112 в Нижегородской области;

- осуществлять контроль функционирования системы-112;

- участвовать в мероприятиях по контролю обеспечения функционирования и развития системы-112;

- оказывать методическую помощь по эксплуатации и развитию системы-112;

- рассматривать и согласовывать в установленные сроки изменения, вносимые в проектную документацию системы-112 в рамках её дальнейшего развития.

4.5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области в рамках своих полномочий:

- разработать и принять правовые акты и методическую документацию по вопросам использования на территории муниципального образования сегмента системы-112;

- определить должностное лицо администрации муниципального образования, ответственное за функционирование муниципального сегмента системы-112;

- предусмотреть выделение средств местного бюджета на эксплуатацию и развитие муниципального сегмента системы-112;

- обеспечить информационное взаимодействие операторского персонала системы -112 с ЕДДС МО и ДДС ЭОС, а также взаимодействие комплексов средств автоматизации муниципального образования с комплексами средств автоматизации соседних муниципальных образований.

5. Признать утратившим силу постановление Правительства Нижегородской области от 7 августа 2013 г. № 525 "О создании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Нижегородской области".

6. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

И.о.Губернатора

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 024C0176900511E880FD36D5477DD4623A  
Кому выдан: Люлин Евгений Борисович  
Действителен с 25.07.2018 до 25.07.2019

Е.Б.Люлин

Утверждено  
постановлением Правительства  
Нижегородской области  
от 22.10.2018 № 696

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ  
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ  
ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ "112" В НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение определяет цели, структуру, порядок развития и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб в Нижегородской области по единому номеру "112" (далее - система-112) в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

1.2. Система-112 предназначена для обеспечения комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшения взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях) для оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, уменьшения социально-экономического ущерба при чрезвычайных происшествиях и ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Нижегородской области (далее – ЕДДС МО).

Вызов экстренных оперативных служб также обеспечивается каждому пользователю услугами связи посредством набора номера (передано сообщение на номер), предназначенного для вызова соответствующей экстренной оперативной службы.

1.3. Основными целями функционирования системы-112 являются:

а) обеспечение вызова экстренных оперативных служб по принципу "одного окна";

б) реализация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

в) уменьшение возможного социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций.

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

а) прием по единому номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);

б) получение от оператора связи сведений о местонахождении лица и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (передано сообщение о происшествиях), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествиях);

в) анализ поступающей информации о происшествиях;

г) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в соответствующие дежурно-диспетчерские службы в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования в порядке, установленном действующим законодательством;

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

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

ж) регистрация и документирование всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру "112";

з) ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на

полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

и) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках (английском, немецком, французском, испанском, китайском) и национальных языках с учетом местных условий муниципальных образований. Перечень муниципальных образований Нижегородской области, где с учетом местных условий необходимо обеспечить прием вызовов (сообщений о происшествиях) на языках народов, проживающих на данной территории, утверждается Правительством Нижегородской области;

к) формирование статистических отчетов по поступившим вызовам (сообщениям о происшествиях).

## 2. СТРУКТУРА СИСТЕМЫ-112

2.1. Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой и создается на всей территории Нижегородской области.

Система-112 реализована с учетом использования централизованной схемы приема и обработки вызовов (АРМ операторов, осуществляющих прием вызовов, развертываются в центре обработки вызовов (далее – ЦОВ) и резервном центре обработки вызовов (далее - РЦОВ), в ЕДДС МО и дежурно-диспетчерских службах экстренных оперативных служб (далее - ДДС ЭОС) размещаются АРМ диспетчерского персонала).

Региональный сегмент системы-112 состоит из программно-технического комплекса (далее – ПТК) ЦОВ и ПТК РЦОВ, обеспечивающих работу основных подсистем.

Муниципальные сегменты системы-112 состоят из ПТК ЕДДС МО и АРМ ДДС ЭОС. Количество муниципальных сегментов соответствует количеству муниципальных образований Нижегородской области.

2.2. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

а) телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение



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

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

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

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

д) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях "ЭРА-ГЛОНАСС" и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на

транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

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

2.3. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее - ТП РСЧС), в том числе ЕДДС МО и ДДС ЭОС, перечень которых в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" определяется Правительством Российской Федерации и включает:

- а) службы пожарной охраны;
- б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) службы полиции;
- г) службы скорой медицинской помощи;
- д) аварийной службы газовой сети;
- е) службы "Антитеррор".

2.4. Перечень организаций, которым наряду с дежурно-диспетчерскими службами, указанными в пункте 2.3 настоящего Положения, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112, определяется Правительством Нижегородской области.

2.5. Для повышения эффективности и надежности функционирования системы-112 должно быть обеспечено взаимодействие между комплексами средств автоматизации в соседних муниципальных образованиях. Аналогичное взаимодействие обеспечивается с комплексами средств автоматизации системы-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Нижегородской областью.

2.6. Развитие системы-112 осуществляется в следующем порядке:

2.6.1. В части интеграции с иными информационными системами:

а) определение порядка обеспечения информационного взаимодействия с системой-112 организаций, указанных в пункте 2.4 настоящего Положения;

б) внесение изменений в системный и технический проекты в соответствии с определенным порядком;

в) интеграция информационных систем организаций, указанных в пункте 2.4 настоящего Положения, с унифицированным специальным программным обеспечением системы-112 (далее – УСПО-112);

г) внесение необходимых изменений в регламенты информационного взаимодействия участников системы.

2.6.2. В части модернизации системы-112 (изменение алгоритмов приема вызовов, совершенствования существующих подсистем и т.д.):

а) определение порядка модернизации системы-112;

б) внесение изменений в системный и технический проекты в соответствии с определенным порядком;

в) осуществление модернизации системы-112 (в случае необходимости).

### 3. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

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

3.2. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляется операторским персоналом центров обработки вызовов, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия органам повседневного управления ТП РСЧС, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в соответствующие дежурно-диспетчерские службы.

3.3. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом ЕДДС МО.

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

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

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

3.7. Обеспечение функционирования системы-112 Нижегородской области осуществляется государственным казенным учреждением Нижегородской области «Служба 112» (далее - ГКУ НО «Служба 112»).

В целях обеспечения бесперебойного функционирования системы-112 ГКУ НО «Служба 112» в рамках своих полномочий обеспечивает:

1) функционирование ЦОВ/РЦОВ в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также регламентов информационного обмена, осуществляемого в рамках системы-112, включая:

- своевременный приём, анализ информации от заявителя, полноту ввода в базу данных необходимой информации, направление сформированных для реагирования данных в соответствующие дежурно – диспетчерские службы;

- мониторинг в рамках своей компетенции получения ДДС ЭОС и ЕДДС МО информации о происшествии;

2) разработку регламентов работы ЦОВ/РЦОВ и предоставление их на

согласование в министерство информационных технологий и связи Нижегородской области;

3) организацию дежурства операторского состава ЦОВ/РЦОВ в соответствии с утвержденным регламентом;

4) разработку регламента информационного обмена в рамках функционирования системы – 112 между ЦОВ/РЦОВ, ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Нижегородской области» (далее – ЦУКС), ЕДДС МО, ДДС ЭОС с учетом требований действующего законодательства, а также методических рекомендаций МЧС России (далее - Рекомендации);

5) мониторинг соблюдения операторским составом ЦОВ и РЦОВ, диспетчерским составом ЕДДС МО и ДДС ЭОС регламентов информационного обмена, осуществляемого в рамках системы-112;

6) разработку проектов регламентов информационного обмена между системой-112 Нижегородской области и системами-112 соседних субъектов Российской Федерации с учетом требований действующего законодательства, а также Рекомендаций, а также участвует в подготовке проектов межрегиональных соглашений Нижегородской области по вопросам информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

7) организацию взаимодействия с операторами, предоставляющими услуги связи на территории Нижегородской области, в части обеспечения передачи вызова (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» в систему-112;

8) безаварийное функционирование ПТК системы-112, включая:

- ежедневный мониторинг работоспособности оборудования и УСПО всех объектов системы-112 Нижегородской области, в том числе и в автоматизированном режиме;

- устранение в регламентные сроки неисправностей в функционировании системы-112;

- доведение до участников системы-112 текущей информации о

состоянии оборудования системы-112, и организацию работы по устранению выявленных неисправностей;

- проведение первичных мероприятий диагностики и восстановление, в том числе с использованием средств ГКУ НО «Служба 112», работоспособности элементов системы-112 в ЕДДС МО и ДДС-03;

- мониторинг устранения неисправностей и ввода в безаварийный режим работы вышедшего из строя оборудования в ЕДДС МО и ДДС-03;

9) выявление и обобщение отклонений в работе УСПО, подготовку предложений для доработки УСПО;

10) обеспечение каналами связи и поддержание работоспособности телекоммуникационной подсистемы системы-112;

11) техническое обслуживание ПТК ЦОВ/РЦОВ и всех подсистем системы-112;

12) обеспечение комплексной защиты информации, информационной безопасности и защите персональных данных в информационных системах, находящихся в ведении ГКУ НО «Служба 112»;

13) своевременную актуализацию баз данных геоинформационной подсистемы системы-112;

14) реализацию мер по обеспечению обученным операторским и техническим составом ЦОВ/РЦОВ, включая:

- планирование и организацию работы по обучению операторского и диспетчерского состава системы-112 в образовательных организациях, имеющих соответствующие лицензии;

- поддержание в рабочем состоянии и предоставление учебного класса ЦОВ для обучения операторского и диспетчерского состава системы-112;

15) мониторинг организации дежурств в ЕДДС МО и ДДС-03 в соответствии с регламентами информационного обмена, осуществляемого в рамках системы-112;

16) мониторинг целевого использования АРМ диспетчера-112 в ЕДДС МО и ДДС-03 в системе-112;

- 17) анализ работы диспетчерского персонала системы-112 с УСПО;
- 18) подготовку предложений по совершенствованию законодательства по вопросам функционирования и развития системы-112;
- 19) подготовку предложений по улучшению и оптимизации работы системы-112;
- 20) выполнение мероприятий по информированию населения о необходимости использования короткого номера вызова экстренных оперативных служб «112» на территории Нижегородской области на постоянной основе с предоставлением отчетов в ГУ МЧС России по Нижегородской области и министерство информационных технологий и связи Нижегородской области;
- 21) ежедневную консультационную поддержку диспетчеров ЕДДС МО, ДДС ЭОС и ЦУКС по вопросам работы системы-112.

#### 4. ФИНАНСИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

Финансирование системы-112 осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

---