ДЕПАРТАМЕНТ
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ И ТЕРРИТОРИИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

14.07.2023 № 11

Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области

В целях реализации федерального закона Российской Федерации от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области согласно приложению к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник департамента С.Т. Лукин

Департамент защиты населения и территории Томской области * ОГРН 1187031070467 ИНН 7017454385 Для документов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом Департамента защиты
населения и территории
Томской области
от 14.07.2023 № 11

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

I. Общие положения

1. Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. N 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», Федеральными законами от 30 декабря 2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 488-ФЗ), от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», постановлениями Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 г. № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи», от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», от 12 ноября 2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»[1], в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам», от 27 ноября 2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», от 30 сентября 2021 г. № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому «112» субъекта Российской Федерации».

2. Настоящее Положение определяет цели, структуру, порядок создания и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области (далее – «Система-112»).

3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

«Система-112» - система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на

---

[1] Далее - постановление Правительства № 1931

основании нормативного правового акта органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

«оператор «Системы-112» - организация, создаваемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования «Системы-112», а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам;

«операторский персонал «Системы-112» - сотрудник (сотрудники) «Системы-112», входящий (входящие) в состав центра обработки вызовов административного центра, резервного центра обработки вызовов и центров обработки вызовов единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Томской области, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

«диспетчерские службы» - структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 488-ФЗ, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от операторского персонала «Системы-112»;

«центр обработки вызовов» - объект «Системы-112», функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования субъекта Российской Федерации, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

«резервный центр обработки вызовов» - объект «Системы-112», функционирующий на территории Томской области, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования «Системы-112» в различных режимах работы;

«вызов» - вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в «Систему-112» информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

«децентрализованная схема приема и обработки вызовов» - организация функционирования «Системы-112», при которой прием и обработка вызовов осуществляется операторским персоналом «Системы-112;

«единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования» - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

«УКИО» - унифицированная карточка информационного обмена – формализованный документ базы данных «Системы-112», автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя

услугами связи (далее – заявитель) в «Систему-112», доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование;

«средства «Системы-112» - 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 (далее – датчик) в «Систему-112»;

«экстренные оперативные службы» - службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи заявителю, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызов;

«экстренное реагирование» - осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона № 488-ФЗ, незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий, или чрезвычайных ситуаций;

«передача карточки операторским персоналом «Системы-112» в диспетчерские службы» - извещение соответствующей диспетчерской службы о создании относящейся к ее компетенции карточки или внесении в нее изменений посредством функционала «Системы-112»;

«надежность функционирования «Системы-112» - свойство «Системы-112» сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и настоящим документом;

«информационное взаимодействие» - обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим;

«интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика» - система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия операторского персонала «Системы-112», которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с использованием двухтонального многочастотного аналового набора номера и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего вызова или последовательностей двухтонального многочастотного аналового набора номера, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню.

II. Назначение «Системы-112»

1. «Система-112» предназначена для информационного обеспечения единых дежурно -диспетчерских служб муниципальных образований Томской области, а также для обеспечения комплекса мер, направленных на 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.

2. Основными целями «Системы-112» являются:

а) организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;

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

в) формирование средствами «Системы-112» в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них.

3. «Система-112» предназначена для решения следующих основных задач:

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

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

в) анализ поступающей информации о происшествиях;

г) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее - ДС ЭОС) в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

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

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

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

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

и) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках;

к) формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение.

III. Силы и средства «Системы-112»

1. К силам «Системы-112» относятся:

– центр обработки вызовов административного центра (далее — ЦОВАЦ), резервный центр обработки вызовов (далее — РЦОВ), являющиеся подразделениями областного государственного учреждения «Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Томской области» (далее – ОГУ

«УГОЧСПБ ТО»), обеспечивающие круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

– центры обработки вызовов единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Томской области (далее — ЦОВ-ЕДДС), обеспечивающие круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

– диспетчерские службы «Системы-112» (далее – ДС ЭОС), являющиеся структурными подразделениями экстренных оперативных служб и иных организаций, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от операторского персонала «Системы-112» и осуществляющие экстренное реагирование.

2. Средствами «Системы-112» являются территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система (далее – ТР АИУС) и совокупность информационно-телекоммуникационных сетей, сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112».

IV. Права и обязанности оператора «Системы-112», в том числе по обеспечению надежности функционирования «Системы-112»

1. Оператором «Системы-112» является ОГУ «УГОЧСПБ ТО» (распоряжение Департамента защиты населения и территории Томской области от 15.12.2021 № 94 «О вводе в постоянную эксплуатацию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области»).

2. Оператор «Системы-112» обязан обеспечивать:

- функционирование «Системы-112» в круглосуточном режиме и постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщение о происшествии);

- установленные показатели надежности функционирования «Системы-112»;

- условия для приема вызовов на единый номер «112» ЦОВАЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС с установленными временными параметрами;

- психологическую поддержку лицам, обратившимся на единый номер «112»;

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

- условия для взаимодействия операторского персонала «Системы-112» с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне в формате, устанавливаемом МЧС России;

- хранение зарегистрированной информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), основных характеристиках происшествия или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации);

- формирование отчетов и предоставление информации, формируемой средствами «Системы–112», в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России;

- контроль функционирования сегментов «Системы-112» муниципального уровня;

- прием вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112» на иностранных языках.

3. Оператор «Системы-112» вправе:

- размещать государственные заказы на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг для развития и обеспечения функционирования «Системы-112» за счет средств областного бюджета Томской области;

- формировать обоснованные предложения в областной бюджет на текущий год и плановый период по финансированию мероприятий, направленных на развитие «Системы-112» и обеспечение ее функционирования;

- формировать обоснованные предложения в государственные программы Томской области, направленные на развитие «Системы-112» и обеспечение ее функционирования;

- инициировать проектные инициативы, направленные на развитие «Системы-112» и обеспечение ее функционирования;

- пользоваться в установленном порядке базами данных «Системы-112» для решения возложенных на нее задач;

- получать в установленном порядке от диспетчерских служб объектов системы газоснабжения, газораспределения, организаций, осуществляющих горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающих и теплосетевых организаций, субъектов электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций) сообщения о нарушении режима функционирования указанных объектов, систем и сетей, а также сведения о начале, завершении и основных результатах реагирования ЕДДС/ДС ЭОС;

- осуществлять информационное взаимодействие с организациями, осуществляющими деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектами транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными и аварийно-восстановительными службами и обеспечивать направление диспетчерским службам, находящимся в их ведении (управлении), информации, требующей реагирования;

- принимать участие в разработке и рассмотрении нормативных правовых актов, относящихся к «Системе- 12».

V. Штатная численность персонала «Системы-112»

1. Штатная численность персонала «Системы-112» Томской области рассчитана с учетом статистических данных по результатам продолжительности обработки вызовов экстренных оперативных служб и количества вызовов в сутки по всем службам на территории каждого муниципального района и городского округа, согласована с МЧС России и указана в «Техническом проекте системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области» (Приложение № 1 к Положению).

VI. Функциональный состав «Системы-112»

1. «Система-112» функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов (сообщений о происшествиях), их обработке и

передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов РФ, посредством информационного взаимодействия между «Системами-112» субъектов РФ.

2. «Система-112» состоит из следующих основных подсистем:

а) телекоммуникационная система предназначена для обеспечения прохождения вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения от пользователей (абонентов) сетей фиксированной телефонной или подвижной радиотелефонной связи в «Систему-112», а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от «Системы-112» в соответствующие ДС ЭОС;

б) информационно-коммуникационная подсистема предназначена для обеспечения хранения и актуализации баз данных, обработки информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях), а также информационно-аналитическую поддержки принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования;

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

г) геоинформационная подсистема предназначена для отображения на основе электронных карт местонахождения лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия и объекты мониторинга;

д) подсистема мониторинга предназначена для обеспечения приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе, от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS экстренных оперативных служб, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

е) подсистема обеспечения информационной безопасности предназначена для защиты информации и средств ее обработки в «Системе-112».

3. Функциональный состав представлен в приложении № 3 к Положению.

VII. Структура «Системы-112»

1. «Система-112» является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, созданной на территории Томской области.

2. Схема построения «Системы-112» Томской области - децентрализованная.

3. «Система-112» функционирует на базе ЦОВ-ЕДДС, ЦОВАЦ, РЦОВ, диспетчерских служб или организаций (их подразделений), обеспечивающих прием вызова (сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) и направление необходимых сил и средств для экстренного реагирования на происшествия или чрезвычайные ситуации.

4. В рамках «Системы-112» ЦОВАЦ, РЦОВ выполняют следующие задачи:

- обеспечивают прием и обработку вызовов, поступающих и перенаправляемых из ЦОВ-ЕДДС в автоматизированном режиме без участия операторов ЦОВАЦ, РЦОВ по единому номеру «112», централизованное хранение и дублирование информации в «Системе-112». В указанных целях осуществляется взаимодействие с органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Томской области: ЦУКС и ЕДДС, а также с ДС ЭОС и другими организациями в рамках «Системы-112». РЦОВ обеспечивает выполнение функций ЦОВАЦ в полном объеме в случае выхода его из строя или недоступности;

- осуществляют прием операторами вызовов, их регистрацию и документирование;

- осуществляют формирование информационного сообщения в целях принятия решений по вызову;

- обеспечивают полноту и достоверность обрабатываемой с помощью «Системы-112» информации, а также своевременность передачи и неизменность информации при информационном обмене;

- обеспечивают переадресацию вызова в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на ДС ЭОС, ЦОВ-ЕДДС, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное во всех возможных вариантах взаимодействия в рамках «Системы-112»;

- получают от оператора связи сведения о месте нахождении абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которого был осуществлен вызов по единому номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову;

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

- осуществляют прием и обработку вызовов с территорий муниципальных образований Томской области в случае недоступности ЦОВ-ЕДДС (занятости всех операторов) и при необходимости передачу вызовов в ДС ЭОС муниципальных образований Томской области;

- оказывают информационно-справочную помощь по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности и дистанционную психологическую поддержку лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

- осуществляют прием вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках;

- осуществляют прием и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и систем мониторинга транспортных средств на базе ГЛОНАСС/GPS, а также поступающих посредством коротких текстовых сообщений (SMS);

- осуществляют взаимодействие с ЦОВ-ЕДДС и ДС ЭОС в рамках приема вызовов, поступающих по единому номеру «112» и ЦУКС при поступлении сообщений, связанных с угрозой возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, осуществление мониторинга за ходом реагирования на принятые вызовы экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112»;

- осуществляют соблюдение требований по защите прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных;

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

- осуществляют формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение с целью оценки эффективности работы «Системы-112» и принятия решений о проведении мероприятий по развитию и дальнейшему

совершенствованию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Томской области;

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

5. ЦОВ-ЕДДС предназначены для приема и обработки вызовов от населения, проживающего в зоне обслуживания соответствующего муниципального образования Томской области, по единому номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, хранения информации «Системы-112», а также для организации взаимодействия с ЦОВАЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС других муниципальных образований Томской области, ДС ЭОС и другими организациями в рамках «Системы-112».

В рамках «Системы-112» ЦОВ-ЕДДС выполняют следующие задачи:

- прием и обработку операторами вызовов, их регистрацию и документирование;

- формирование информационного сообщения в целях принятия решений по вызову;

- обеспечение полноты и достоверности обрабатываемой с помощью «Системы-112» информации, а также своевременности передачи и неизменности информации при информационном обмене;

- переадресацию вызова в трех режимах (путем передачи унифицированной карточки информационного обмена без установления голосового соединения, с отключением оператора от разговора или конференции, с участием оператора в разговоре или конференции) на ДС ЭОС, ЦОВ-ЕДДС другого муниципального образования, ЦОВАЦ, РЦОВ, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное лицо во всех возможных вариантах взаимодействия в рамках «Системы-112»;

- получение от оператора связи сведений о местонахождении абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которого был осуществлен вызов по единому номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову;

- оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112» по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровья, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

- прием и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и систем мониторинга транспортных средств на базе ГЛОНАСС/GPS, а также поступающих посредством коротких текстовых сообщений (SMS);

- взаимодействие с ЦУКС в рамках приема вызовов, поступающих по единому номеру «112», связанных с угрозой возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций;

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

- соблюдение требований по защите информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования,

предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

- передача обработанной информации, требующей реагирования, в ЦОВ-ЕДДС, находящихся на территориях соседних муниципальных образований Томской области.

6. «Система-112» обеспечивает информационное взаимодействие с органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Томской области, с едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Томской области, а также с ДС ЭОС, в том числе:

а) службой пожарной охраны;

б) службой реагирования в чрезвычайных ситуациях;

в) службой полиции[2];

г) службой скорой медицинской помощи;

д) аварийной службой газовой сети;

е) службой "Антитеррор";

ж) поисково-спасательной службой.

В рамках развития и совершенствования «Системы-112» Томской области организуется взаимодействие «Системы-112» с федеральными государственными информационными системами, региональными государственными и негосударственными информационными системами, которым из «Системы-112» передается информация о происшествии (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности населения).

7. Департамент защиты населения и территории Томской области, исходя из местных условий, вправе определять организации, которым наряду с дежурно-диспетчерскими службами, указанными в пункте 6 настоящего Положения, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с «Системой-112».

8. Для повышения эффективности и надежности функционирования «Системы-112» обеспечивается взаимодействие между комплексами средств автоматизации в соседних муниципальных образованиях Томской области, а также комплексами средств автоматизации «Системы-112» Новосибирской, Тюменской, Омской, Кемеровской областей, Красноярским краем, Ханты-Мансийским автономным округом с соблюдением требований по информационной безопасности.

9. Межведомственное взаимодействие (информационный обмен) в рамках функционирования «Системы-112» определяется регламентами (соглашениями), заключенными между участниками «Системы-112».

10. Соглашения об информационном взаимодействии разрабатывают на региональном уровне – оператор «Системы-112», на муниципальном уровне – ЦОВ-ЕДДС.

Оператор «Системы-112» заключает соглашения:

- между оператором «Системы-112» и ДДС ОЭС;

- между оператором «Системы-112» и ЕДДС;

- между оператором «Системы-112» и центром управления в кризисных ситуациях (далее - ЦУКС);

- между оператором «Системы-112» и оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС.

---

[2] Информационное взаимодействие УМВД России по Томской области с «Системой-112» осуществляется через сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности МВД России

ЦОВ-ЕДДС заключают соглашения между ЕДДС и ДС муниципальных образований (с каждой диспетчерской службой соответствующего муниципального образования в отдельности).

11. Соглашения должны содержать:

- критерии выбора ЕДДС/ДС ОЭС, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки представления;
- формы для формирования списка приоритетных телефонных номеров и должностных лиц, ответственных за осуществление информационного взаимодействия между ДС ОЭС, ЕДДС, ЦУКС и операторами взаимодействующих информационных систем в рамках «Системы-112»;
- регламент информационного взаимодействия между участниками информационного взаимодействия.

12. Схема организационной структуры представлена в приложении № 2 к Положению.

VIII. Схема построения «Системы-112»

Система построена с использованием модели удаленной обработки и хранения данных, расположенная на платформе ПАО «Ростелеком».

Распределенная информационно-вычислительная платформа (РИВП) предоставляет необходимый для функционирования ЦОВАЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДС ЭОС в автоматизированном режиме комплекс инфокоммуникационных услуг в части доступа к серверам, системам хранения данных, общему и прикладному программному обеспечению, включающих предоставление:

- услуг связи для обеспечения приема вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112»;
- необходимого для функционирования «Системы-112» общего и специального программного обеспечения, развернутого на оборудовании РИВП;
- необходимого для функционирования указанного программного обеспечения и хранения информации оборудования РИВП;
- услуг связи для обеспечения доступа пользователей ЦОВАЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, ДС ЭОС к услуге.

РИВП предоставляет указанные услуги в полностью автоматизированном режиме без участия человека (кроме настройки, технического обслуживания и ремонта оборудования).

Необходимое оборудование и программное обеспечение размещено на географически резервированных технологических площадках и принадлежат оператору РИВП.

IX. Характеристика надежности «Системы-112»

1. Надежность функционирования «Системы-112» - свойство «Системы-112» сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и законодательством Российской Федерации.

2. Требования к технологическим решениям, обеспечивающим надежность функционирования «Системы-112»:

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

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

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

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

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

- географическое резервирование основных элементов «Системы-112»;

- необходимую переадресацию вызовов между ЦОВАЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДДС, а также переадресацию вызовов в объекты «Системы-112» смежных субъектов Российской Федерации;

- обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации;

- устойчивость к сетевым перегрузкам;

- количество ДДС, с которыми гарантируется работоспособность «Системы-112» – не менее 300;

- количество регистрируемых обращений в «Систему-112» - 12 000 в сутки;

- режим функционирования - 24х7х365;

- предельное время ожидания ответа оператора - 8 секунд;

- суммарное время функционирования «Системы-112» в нештатном режиме - 2 часа в год;

- время однократного перевода «Системы-112» в нештатный режим функционирования – 10 минут для «Системы-112» в целом (невозможность выполнения всех функций и задач где-либо на территории Томской области);

- 3 часа для отдельного объекта «Системы-112» (если обеспечивается полнофункциональное резервирование указанного объекта);

- время функционирования КТС ЦОВ-ЕДДС и ДС (в части функциональности «Системы-112») при прекращении подачи электропитания - 30 мин.

«Система-112» обеспечивает следующие показатели назначения:

- постоянную доступность для осуществления экстренного вызова по прямому номеру «112» со всего пользовательского оборудования фиксированных телефонных и подвижных радиотелефонных сетей связи вне зависимости от эксплуатирующих их операторов связи (исключение могут составлять телефонные терминалы корпоративных сетей связи, где набору «112» может предшествовать цифра (цифры) выхода в сеть связи общего пользования);

- уровень автоматизации «Системы-112» должен обеспечивать время реагирования (от поступления вызова до доведения команды до сил реагирования) ДС ЭОС, определяемое соответствующими нормативами;

- единый пользовательский интерфейс оператора (диспетчера) УСПО-112 в виде одного приложения для доступа к функциям системы и возможность взаимодействия с приложениями электронной картографии;

- распределенную структуру: АРМ операторов, диспетчеров и администраторов работают в единой системе, обеспечивая заданную функциональность, необходимый уровень надежности и свободный выбор местоположения операторов и диспетчеров, включая изменение функций без перезапуска УСПО-112;

- возможность смены версий УСПО-112, обслуживание, подключение и отключение АРМ операторов и диспетчеров без прекращения работы системы;

- возможность расширения состава реализуемых функций и технологий, а также масштабирования «Системы-112»;

- изменение конфигурации «Системы-112» (включая число ДС и внешний вид информации о происшествии) без доработки программного обеспечения;

- однократный ввод данных: данные о происшествиях в «Систему-112» должны вводиться только один раз и быть доступны для других приложений без их копирования.

Указанные характеристики «Системы-112» в целом обеспечиваются за счёт:

- комплексной автоматизации процессов приёма, обработки вызовов и управления реагированием на вызовы;

- использования УСПО-112;

- резервирования компонентов «Системы-112»;

- своевременного обслуживания и диагностирования оборудования;

- применения комплекса организационно-технических мер.

3. Надежность «Системы-112» в том числе обеспечивается:

а) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

б) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

в) аппаратным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест «Системы-112», линий связи, источников питания.

4. Технические и программные средства, входящие в состав «Системы-112», функционируют круглосуточно. Допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность «Системы-112» обеспечивается в полном объеме.

5. Техническое обслуживание программно-аппаратных средств и ремонт оборудования производится организациями, указанными в приложении № 4.

6. Требования по сохранности и защите информации:

а) защита информации, содержащейся в «Системе-112», осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) для сохранности информации, содержащейся в «Системе-112», применяются специальные средства сопровождения базы данных, функционал которых обеспечивает:

- создание резервной копии данных;

- восстановление данных в целостное состояние посредством резервной копии;

- создание архива данных;

- восстановление данных посредством разархивирования.

7. Информация, содержащаяся в «Системе-112», является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, о государственной тайне, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне, а лица, виновные в нарушении

режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в «Системе-112», несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Доступ персонала «Системы-112» к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все должностные лица (персонал) «Системы-112» обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

X. Порядок приема, обработки, регистрации и передачи вызовов в «Системе-112»

1. Прием вызовов (сообщений о происшествии) осуществляется операторами «Системы-112», находящимися в ЦОВАЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС в соответствии с их зоной ответственности. В случае недоступности ЦОВ-ЕДДС (занятости всех операторов) вызовы, поступившие с территории соответствующего муниципального образования, маршрутизируются в ЦОВАЦ и РЦОВ и распределяются в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора.

2. Организация приема и обработки вызовов в «Системе-112» осуществляется в следующем порядке:

– при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу «Системы–112», осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала «Системы–112» с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов. Заполнение общей информационной части УКИО осуществляется согласно Приложению № 1 к требованиям к составлению УКИО при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» постановления Правительства № 1931;

– при поступлении в «Систему–112» вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется УКИО. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания;

– распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала «Системы–112» с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала «Системы–112» вызовы, в том числе поступившие через Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала «Системы–112»;

– при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала «Системы–112» в ходе первичного заполнения УКИО в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования

диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

– при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала «Системы–112» в ходе первичного заполнения УКИО определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

– после отправки УКИО в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала «Системы–112» ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости, предоставляет уточняющую информацию;

– УКИО автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных «Системы-112»;

– при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала «Системы–112» одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы УКИО, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала «Системы–112» ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала «Системы–112» извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова ЭОС;

– диспетчер диспетчерской службы после получения УКИО вносит в нее отметку о получении вызова, и организует реагирование на вызов. Направляет на место происшествия имеющиеся в их распоряжении силы и средства реагирования для уточнения обстановки, оказания помощи пострадавшим и ликвидации последствий происшествия и размещает в «Системе-112» информацию о ходе и окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии). Заполнение специальной части УКИО осуществляется согласно Приложению № 2 к требованиям к составлению УКИО при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» постановления Правительства № 1931;

– при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в УКИО отметку для снятия вызова ЭОС с контроля;

– при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

– УКИО, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

– дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующий состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля УКИО производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального

образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования.

3. При приеме вызовов на иностранных языках сотрудник операторского персонала «Системы–112», принявший вызов, производит подключение к разговору специалиста-переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть УКИО, а также при необходимости производит переадресацию вызова в диспетчерскую службу без отключения специалиста-переводчика. При переадресации вызова в диспетчерскую службу специалист-переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

При отсутствии в штате специалиста-переводчика, оператор «Системы-112» в соответствии с законодательством Российской Федерации заключает государственный контракт на предоставление услуг по устному последовательному переводу телефонных обращений (вызовов), поступающих в «Систему-112», с иностранных языков на русский, а также с русского языка на иностранные.

4. Определение 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 и при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар, при необходимости деблокирования, проведения аварийно-спасательных работ, угрозе террористического акта, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка и сохранности имущества 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 о преступлениях и административных правонарушениях;

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

- аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствии газа у потребителя (кроме отключения за неуплату), пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении газом или продуктами горения газа, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры;

- служба «Антитеррор» привлекается при совершении или угрозе совершения террористических актов, 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, которое может повлечь гибель людей и другие значительные негативные последствия. При этом вся информация о происшествии

дублируется в подразделения службы полиции, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло указанное событие.

В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств, определяемой на месте происшествия нарядом (караулом, бригадой и пр.) ЭОС, информацию об этом в УКИО вносит диспетчер данной диспетчерской службы или ЕДДС.

При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых диспетчерских служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДС ЭОС вводит в систему немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна как операторскому персоналу «Системы–112», так и диспетчерам ЕДДС соответствующего муниципального образования.

Сотрудник операторского персонала «Системы–112» при необходимости консультируется с диспетчером ДС ЭОС, с удержанием на линии заявителя, в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДС ЭОС вызову;

- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;

- необходимость определения повода к вызову скорой медицинской помощи.

При большом количестве поступающих вызовов (сообщений о происшествии) в целях сокращения очереди ожидания операторский персонал «Системы-112» производит переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение, сотрудник операторского персонала «Системы–112» вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «аноним» или «не определено» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (происшествии) диспетчеру соответствующей ДС ЭОС.

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

6. Порядок приема, регистрации и реагирования на обращения от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению осуществляется в соответствии с приложением № 5.

7. Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала «Системы-112» в случае получения информации о происшествии на территории смежного субъекта РФ включает в себя следующие этапы:

- прием, обработка вызова (сообщения о происшествии) операторским персоналом и его передача в ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации;

- прием вызова (сообщения о происшествии) и передача информации о вызове (сообщении о происшествии) в экстренные оперативные службы операторским

персоналом ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации.

7.1. Операторский персонал при приеме вызова (сообщения о происшествии) проводит первичный опрос заявителя и вносит в УКИО следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- телефон заявителя, если данное поле не было заполнено автоматически;
- тип происшествия (события) и его краткое описание;
- адрес или географические координаты места происшествия.

В УКИО в окне назначения ДДС в разделе «Система-112 соседнего субъекта» назначается ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации, на территории которого произошло происшествие, и УКИО передается в ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации одновременно с созданием конференц-связи между заявителем и операторским персоналом ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации. При создании конференц-связи операторский персонал должен дождаться ответа, представиться, убедиться в том, что осуществлено соединение заявителя с операторским персоналом ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации, после чего отключиться от разговора.

7.2. Прием вызова (сообщения о происшествии) и передача информации о вызове (сообщении о происшествии) в экстренные оперативные службы операторским персоналом ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации.

7.2.1. Операторский персонал ЦОВАЦ после получения УКИО из Системы-112 смежного субъекта Российской Федерации и подключения к конференц-связи продолжает общение с заявителем, заполняет адресную информацию и другие необходимые поля УКИО, после чего передает информацию о происшествии в необходимые экстренные оперативные службы.

7.3. В случаях невозможности создания конференц-связи и передачи УКИО взаимодействие операторского персонала осуществляется средствами фиксированной или мобильной телефонной связи с использованием номеров телефонов.

Информация о поступившем вызове (сообщении о происшествии) передается непосредственно в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования смежного субъекта Российской Федерации, на территории которого произошло происшествие. При невозможности соединения с ЦОВ-ЕДДС информация о происшествии передается в ЦОВАЦ смежного субъекта Российской Федерации.

При этом, прием вызова (сообщения о происшествии) и его обработка осуществляется операторским персоналом путем создания УКИО в ручном режиме.

После передачи информации в ЦОВ смежного субъекта РФ вне «Системы-112», оператор в УКИО делает отметку о том, что информация по принятому вызову передана по другим каналам связи.

Для получения информации о завершении информационного взаимодействия на вызов (сообщение о происшествии) в «Системе-112» используются статусы в УКИО, которые должны автоматически отображаться в рамках интеграции «Систем-112» взаимодействующих субъектов.

Если статус о завершении реагирования на переданный вызов (сообщение о происшествии) не отобразился у инициатора передачи вызова в УКИО автоматически, то старший смены может сделать запрос взаимодействующей стороне о результате реагирования.

8. Информационное взаимодействие с ПК "АДИС" осуществляется путем автоматизированного обмена данными в соответствии с регламентом о взаимодействии между «Системой-112» и скорой медицинской помощью (приложение № 6).

9. При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) сотрудник операторского персонала «Системы-112» осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающих 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 выше 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…; сотрудник операторского персонала «Системы-112» 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) сотрудник операторского персонала «Системы-112» выясняет, нет ли в базе данных незакрытых УКИО с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий, операторский персонал «Системы-112» инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга – срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использованием систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.). При отсутствии внешних признаков происшествия сотрудник операторского персонала «Системы-112» направляет УКИО диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистем мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (сотрудник операторского персонала «Системы-112» говорит и слушает, абонент только слушает) сотрудник операторского персонала «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.

При поступлении вызова от заявителя, ошибочно набравшего номер «112» или имеющего неверное представление о назначении «Системы-112», сотрудник операторского персонала «Системы-112» завершает вызов и сообщает заявителю основные цели функционирования «Системы-112».

10. При поступлении сообщения о происшествии, имеющего признаки чрезвычайной ситуации и социально значимого происшествия, операторский персонал «Системы-112» заполняет общую часть УКИО, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДС ЭОС, по возможности подключает к разговору с заявителем оперативного дежурного ЦУКС ГУ МЧС России по Томской области и доводит информацию до оперативного дежурного ОГУ «УГОЧСПБ ТО».

Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками чрезвычайной ситуации и социально значимого происшествия осуществляет оперативный дежурный ЦУКС ГУ МЧС России по Томской области.

При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка операторский персонал «Системы-112» немедленно передает полученную информацию оперативным дежурным ЦУКС ГУ МЧС России по Томской области, ОГУ «УГОЧСПБ ТО» и отправляет УКИО в ДС «02», «Антитеррор».

11. Основанием для отказа в приеме вызова операторским персоналом «Системы-112» (прекращением разговора с позвонившим лицом) является:

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях «Системы-112»;

- при поступлении заведомо ложного вызова (заявитель в результате опроса признался, что вводит в заблуждение оператора) операторский персонал сообщает заявителю о том, что ложный вызов приводит к возможным последствиям, нарушая права иных граждан на безопасность и оказание экстренной помощи, и закрывает карточку с реквизитом «Ложный вызов»;

- при применении заявителем оскорбительной, обсценной лексики и отсутствии необходимости экстренного реагирования оперативных служб на вызов, операторский персонал вправе прервать общение с таким заявителем. Операторский персонал уведомляет заявителя о прекращении приема вызова, закрывает карточку с реквизитом «Оскорбительный вызов».

При поступлении в «Систему-112» ложных, злонамеренных, оскорбительных вызовов организация, в ведении которой находится операторский персонал «Системы-112», вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

XI. Информация, формируемая «Системой-112»

1. «Система-112» обеспечивает взаимодействие со следующими федеральными государственными информационными системами:

- ИСОД СОДЧ МВД России – программное обеспечение (сервис) обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного – аналитического

обеспечения деятельности МВД России, предназначенное для автоматизации деятельности дежурных частей службы полиции, приема заявлений о происшествиях от заявителей, организации, мониторинга и фиксации результатов реагирования на происшествия;

- ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» – автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации (ГЛОНАСС) информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в экстренные оперативные службы, а также доступ к этой информации.

Перечень федеральных государственных информационных систем может быть дополнен.

Информационное взаимодействие с указанными системами осуществляется в соответствии с Регламентами (соглашениями) информационного взаимодействия.

2. Система-112» обеспечивает взаимодействие со следующими региональными государственными и негосударственными информационными системами:

- ПК «АДИС» скорой медицинской помощи – программный комплекс автоматизации диспетчерской службы станций скорой помощи. ПК «АДИС» является неотъемлемой частью информационной системы «Регионального фрагмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Томской области (ИС РФ ЕГИСЗ)»;

- «Система-112» Новосибирской, Тюменской областей (обеспечена с использованием унифицированного специального программного обеспечения УСПО-112);

- «Система-112» Омской, Кемеровской областей и Красноярского края (обеспечена с использованием программного комплекса ЗАО «ИскраУралТел»);

- «Система-112» Ханты-Мансийского автономного округа (обеспечена с использованием СПО «ИСТОК-СМ» разработки ЗАО «Научно-техническая лаборатория «НЭКСТ ТЕХНИКА»»);

- «Система-112» пожарной охраны, реагирования в чрезвычайных ситуациях, аварийной газовой сети; «Антитеррор»; поисково-спасательной службой, а также ЕДДС муниципальных образований посредством автоматизированных рабочих мест «Система-112» (обеспечена УСПО-112 – унифицированным специальным программным обеспечением «Системы-112»»;

- информационными системами операторов связи (в соответствии с приказом Минкомсвязи России от 1 декабря 2016 г. № 607 «Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», и Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112»).

Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем может быть дополнен.

Информационное взаимодействие с указанными системами осуществляется в соответствии с Регламентами (соглашениями) информационного взаимодействия.

Вызовы в «Систему-112» могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи и от взаимодействующих сигнальных систем и комплексов (МНИС, ЦАСПИ, ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»).

В рамках «Системы-112» реализовано 2 типа взаимодействия: оперативное и статистическое.

Пользователи сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи могут осуществлять вызовы (передавать сообщения о происшествиях):

- голосом (телефонные звонки);
- с использованием сервисов SMS-сообщений.

Операторы фиксированной и подвижной радиотелефонной связи обеспечивают коммутацию телефонных вызовов на номер «112» в программно-технические комплексы приема и обработки вызовов (ПТК ПОВ) ЦОВАЦ/РЦОВ/ЦОВ-ЕДДС «Системы-112», где эти вызовы в автоматическом режиме регистрируются.

Вызов (сообщение о происшествии) считается поступившим в «Систему-112» с момента соединения местным оператором связи позвонившего лица с аппаратурой приема-передачи данных «Системы-112». Не все телефонные вызовы могут быть сообщениями о происшествии.

Прием вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторским персоналом «Системы-112», которые вводят в базу данных характеристики происшествия. Все информация регистрируется, анализируется и в зависимости от типа и местонахождения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается при необходимости соответствующая ЭОС.

3. В «Системе-112» регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы:

а) Технические данные телефонных вызовов (автоматически средствами «Системы-112»):

- дата и время поступления (по системному времени);
- номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (при поступлении информации от оператора связи);
- дата и время завершения (по системному времени);
- тип происшествия.

б) Действия операторского персонала «Системы-112» (автоматически средствами «Системы-112»):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из «Системы-112»);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
- действия по опросу заявителя и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера(ов) диспетчерских служб или ЕДДС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии).

в) Телефонные переговоры (автоматически средствами «Системы-112»):

- телефонные переговоры между заявителем и операторским персоналом «Системы-112» (операторами и диспетчерами от начала до завершения голосового соединения с заявителем);
- телефонные переговоры операторского персонала «Системы-112» (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова.

г) Служебные переговоры (автоматически средствами «Системы-112»):

- служебные переговоры в «Системе-112» (между операторским персоналом «Системы-112» и диспетчерами ДС) при приеме вызова от заявителя;
- служебные переговоры в «Системе-112» (операторским персоналом «Системы-112» и диспетчерами ДС) при организации реагирования на происшествия.

д) Сообщения о происшествиях (на основе опроса позвонившего лица):

- 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;
- причина подключения к разговору переводчика или психолога.

е) Действия операторского персонала «Системы-112» и диспетчеров ДС (автоматически средствами «Системы-112»):

- идентификационный номер или имя (при входе в «Систему-112»);
- дата и время приема от «Системы-112» УКИО/соединение голоса заявителя;
- действия по организации реагирования на происшествие (по системному времени).

ж) Данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в «Систему-112» диспетчером соответствующей диспетчерской службы и операторским персоналом «Системы-112»):

- время начала реагирования:
    1) экипаж выехал;
    2) экипаж (бригада) в дороге;
- уточненные данные о пострадавших (при наличии);
- уточненные данные о материальном ущербе (при наличии);
- данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;
- данные о ходе реагирования о происшествии:
    1) прибытие на место;
    2) развертывание, рекогносцировка;
- данные о завершении реагирования на происшествие:
    1) убытие на базу;
    2) возвращение на базу;
    3) прибытие на базу.

Информация о происшествии вводится в «Систему-112» один раз сотрудником операторского персонала «Системы-112», принимающим вызов (производящим опрос заявителя), диспетчером диспетчерской службы или ЕДДС и становится доступной другим участникам информационного взаимодействия в зависимости от их полномочий и зон ответственности. Таким образом, заявитель избавляется от необходимости многократно повторять одну и ту же информацию о происшествии.

4. Сведения, регистрируемые по каждому обращению в «Систему-112», содержатся в защищенной базе данных «Системы-112» и хранятся в течение:

- архивное хранение данных - 5 лет для оперативной информации (за исключением голосовых данных);

- архивное хранение данных - 3 года для остальной информации, в том числе голосовых данных.

Служебная информация хранится локально на сервере, основные информационные ресурсы «Системы-112» (карточки, записи переговоров) размещаются на выделенном оборудовании с целью длительного хранения.

Контроль данных в базах данных «Системы-112» осуществляется с помощью встроенных средств систем управления базами данных. В случае повреждения данных, обеспечивает восстановление состояния системы на момент создания последней резервной копии данных, но не более чем за сутки до момента сбоя.

Для сохранности данных в «Системе-112» предусмотрены специальные средства сопровождения БД, которые обеспечивают:

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

В ЦОВ-ЕДДС размещаются локальные карточные платформы на оборудовании Tiger.MSC. В случае отсутствия сетевой связности с серверной группировкой, карточки создаются на локальном сервере, при восстановлении связи реплицируются на основной сервер карточек.

Доступ к соответствующей информации для ее добавления, модификации либо удаления сотрудниками операторского персонала «Системы-112» и сотрудниками диспетчерских служб исключается.

5. Информация, формируемая средствами «Системы-112», предоставляется ОГУ «УГОЧСПБ ТО» по мотивируемому запросу с указанием необходимого объема сведений и сроков исполнения:

- Департаменту информационных технологий и связи МЧС России;
- Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;
- органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность в соответствии с Федеральным законом от 12 августа 1995 г. № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности»;
- судебным органам;
- следственным органам;
- прокуратуре Томской области;
- лицам, ранее обратившимся 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 должны быть указаны: фамилия, имя, отчество, место жительства и почтовый адрес указанного лица. Предоставление иных сведений указанным лицам не допускается.

6. Информация, формируемая средствами «Системы-112» Томской области, предоставляется в соответствии с порядком, определенным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию «Системы-112».

XII. Перечень иностранных языков, на которых обеспечивается прием обращений по единому номеру «112» на территории Томской области.

Прием вызовов на иностранных языках по единому номеру «112» на территории Томской области осуществляется на русском, английском, китайском, немецком, французском, испанском языках, путем подключения к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках государственного контракта, заключенного с организацией, сотрудником которой он является.

Администрация Томской области вправе утверждать перечень муниципальных образований, где с учетом местных условий необходимо обеспечить прием вызовов (сообщений о происшествиях) на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации, и (или) иных языках народов, проживающих на территории Томской области.

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

В «Системе-112» устанавливаются следующие требования к временным параметрам приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112»:

- 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 ЭОС);
- среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала «Системы – 112» от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала «Системы – 112» - 8 секунд;
- 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;
- 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;
- максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала «Системы – 112» инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 10 секунд;
- минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала «Системы–112» должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 3;
- максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала «Системы–112» ожидает ответа заявителя при обратном вызове - 1 минута;
- время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала «Системы–112» - 2 минуты;
- максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки - 30 минут;
- минимальный срок хранения информации о поступившем вызове ЭОС и принятых мерах реагирования на него - 3 года.

XIV. Финансирование развития и функционирования «Системы-112»

1. Расходы, связанные с функционированием и развитием ТП АИУС, содержанием операторского персонала «Системы-112», осуществляются за счет средств бюджета Томской области.

2. Расходы, связанные с созданием, деятельностью и развитием диспетчерских служб экстренных оперативных служб, осуществляются за счет средств органов, в ведении которых они находятся.

Приложение № 1
к Положению о системе обеспечения
вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» на территории
Томской области

Усл. № объекта	Наименование объекта	Адрес объекта	Количество операторов/ диспетчеров в смену	Количество операторов/ диспетчеров в штате
Город Томск				
1	ЦОВАЦ	г. Томск, ул. Вершинина, 48/1	6	30
2	РЦОВ	г. Томск, ул. Максима Горького, 33	2*	10
3	ЦУКС ГУ МЧС России по ТО	г. Томск, пр-т Мира, 26	1	5
4	ЦОВ-ЕДДС города Томска	г. Томск, пер. Сакко, 2	6	30
5	ДС 01 по городу Томску	г. Томск, пр-т мира, 26	2	10
6	ДС 02 по городу Томску	г. Томск, ул. Елизаровых, 48/9	6	30
7	ДС 04 по городу Томску	г. Томск, пр-т Фрунзе, 170	1	5
8	УФСБ по Томской области	г. Томск, пр-т Кирова, 18а	1	4
9	ДС ПСС по Томской области	г. Томск, пер. Путевой, 38	1	5
Томский район				
10	ЕДДС Томского МР	г. Томск, ул. Карла Маркса, 56	1	5
11	ДС 01 Томского МР	г. Томск, с. Тимирязевское, ул. Некрасова, 5	1	5
12	ДС 02 Томского МР	г. Томск, Иркутский тракт, 198/1 стр. 3	1	5
13	ДС 03 Томского МР	г. Томск, с. Тимирязевское, ул. Больничная, 27, стр. 3	1	5
ЗАТО Северск				
14	ЦОВ-ЕДДС города Северска	г. Северск, пр. Коммунистический, 116	3	15
15	ДС 01 города Северска	г. Северск, ул. Транспортная, 8	1	5
16	ДС 02 города Северска	г. Северск, ул. Свердлова, 11	2	10
17	ДС 03 города Северска	г. Северск, пер. Чекист, 6	1	5
Колпашевский МР				
18	ЦОВ-ЕДДС Колпашевского МР	г. Колпашево, ул. Кирова, 26	2	10
19	ДС 01 Колпашевского МР	г. Колпашево, ул. Кирпичная, 72/1	1	5
20	ДС 02 Колпашевского МР	г. Колпашево, ул. Портовая, 70, стр. 1	1	5
21	ДС 03 Колпашевского МР	г. Колпашево,	1	5

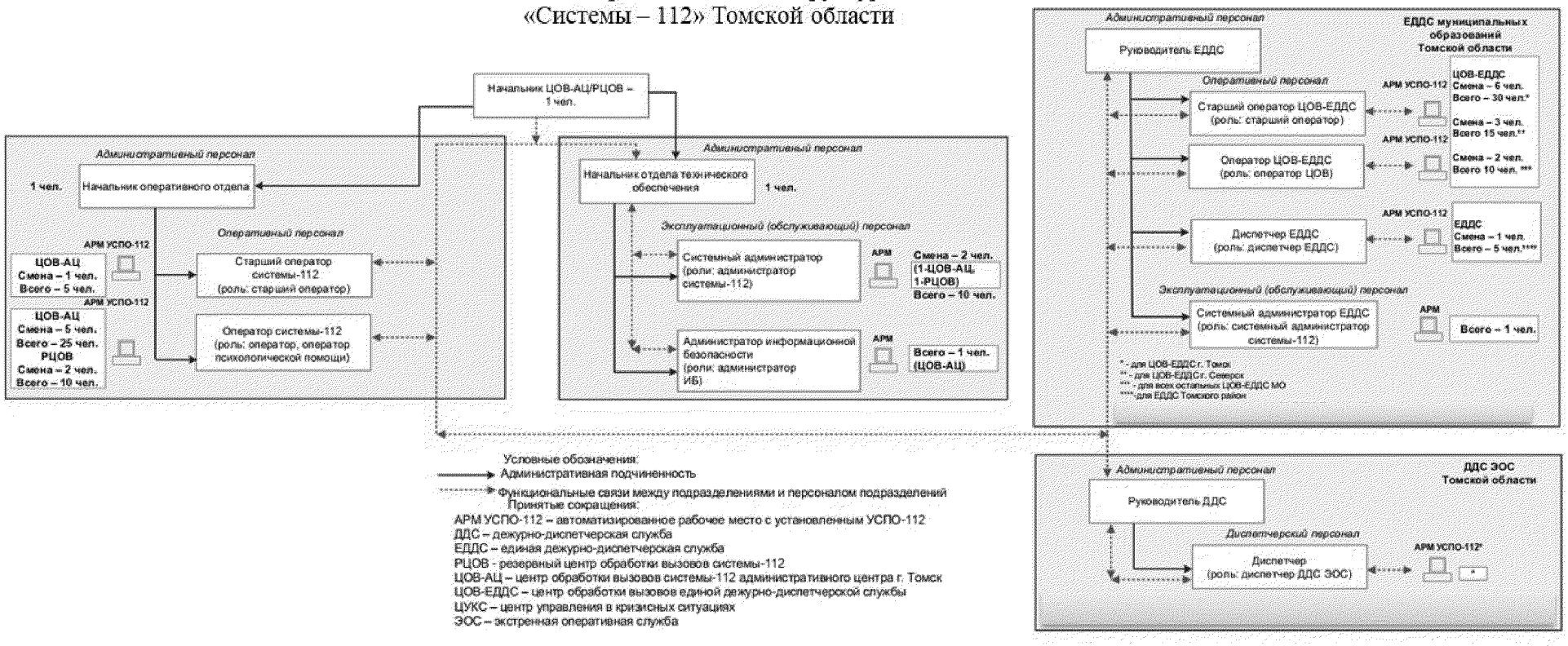
Усл. № объекта	Наименование объекта	Адрес объекта	Количество операторов/ диспетчеров в смену	Количество операторов/ диспетчеров в штате
		ул. Победы, 117		
Парабельский МР				
22	ЦОВ-ЕДДС Парабельского МР	с. Парабель, ул. Советская, 14	2	10
23	ДС 01 Парабельского МР	с. Парабель, ул. 30 лет Победы, 100Б	1	5
24	ДС 02 Парабельского МР	с. Парабель, ул. Шишкова, 28	1	5
25	ДС 03 Парабельского МР	с. Парабель, ул. Советская, 3	1	5
Кривошеинский МР				
26	ЦОВ-ЕДДС Кривошеинского МР	с. Кривошеино, ул. Ленина, 26	2	10
27	ДС 01 Кривошеинского МР	с. Кривошеино, ул. Энергетиков, д. 2а	1	5
28	ДС 02 Кривошеинского МР	с. Кривошеино, ул. Октябрьская, 6	1	5
29	ДС 03 Кривошеинского МР	с. Кривошеино, ул. Коммунистическая, 64/4	1	5
Город Стрежевой				
30	ЦОВ-ЕДДС города Стрежевой	г. Стрежевой, ул. Строителей, 12Б	2	10
31	ДС 01 города Стрежевой	г. Стрежевой, ул. Коммунальная, 10, стр. 1	1	5
32	ДС 02 города Стрежевой	г. Стрежевой, 4 мкр., 441	1	5
33	ДС 03 города Стрежевой	г. Стрежевой, ул. Строителей, 1	1	5
Город Кедровый				
34	ЦОВ-ЕДДС города Кедровый	г. Кедровый, 1-й микрорайон, 39/1	2	10
35	ДС 01 города Кедровый	г. Кедровый, 1 мкр., 29	1	5
36	ДС 02 города Кедровый	г. Кедровый, 1-й микрорайон, 29	1	5
37	ДС 03 города Кедровый	г. Кедровый, 2 мкр., 15	1	5
Александровский МР				
38	ЦОВ-ЕДДС Александровского МР	с. Александровское, ул. Ленина, 8	2	10
39	ДС 01 Александровского МР	с. Александровское, ул. Толпарова, 10а	1	5
40	ДС 02 Александровского МР	с. Александровское, ул. Лебедева, 2	1	5
41	ДС 03 Александровского МР	с. Александровское, ул. Толпарова, 20, стр. 3	1	5
Каргасокский МР				
42	ЦОВ-ЕДДС Каргасокского МР	с. Каргасок, ул. Пушкина,31	2	10
43	ДС 01 Каргасокского МР	Каргасокский р-н,	1	5

Усл. № объекта	Наименование объекта	Адрес объекта	Количество операторов/ диспетчеров в смену	Количество операторов/ диспетчеров в штате
		п. Геологический, ул. Проезжая, 2/4		
44	ДС 02 Каргасокского МР	с. Каргасок, ул. Пушкина, 17	1	5
45	ДС 03 Каргасокского МР	с. Каргасок, ул. Красноармейская, 66, стр. 6	1	5
Верхнекетский МР				
46	ЦОВ-ЕДДС Верхнекетского МР	р.п. Белый Яр, ул. Гагарина,15	2	10
47	ДС 01 Верхнекетского МР	р.п. Белый Яр, ул. Сщвхозная, 1а	1	5
48	ДС 02 Верхнекетского МР	р.п. Белый Яр, ул. Гагарина, 16, стр. 1	1	5
49	ДС 03 Верхнекетского МР	р.п. Белый Яр, ул. Российская, 3 (стр. 2)	1	5
Бакчарский МР				
50	ЦОВ-ЕДДС Бакчарского МР	с. Бакчар, ул. Ленина, 53	2	10
51	ДС 01 Бакчарского МР	с. Бакчар, пер. Рабочий, 25	1	5
52	ДС 02 Бакчарского МР	с. Бакчар, ул. Ленина, 56	1	5
53	ДС 03 Бакчарского МР	с. Бакчар, пер. Больничный, 1	1	5
Чаинский МР				
54	ЦОВ-ЕДДС Чаинского МР	с. Подгорное, ул. Ленинская, 11	2	10
55	ДС 01 Чаинского МР	с. Подгорное, ул. Томская, 15	1	5
56	ДС 02 Чаинского МР	с. Подгорное, ул. 60 лет ВЛКСМ, 7	1	5
57	ДС 03 Чаинского МР	с. Подгорное, ул. Лесная, 32, стр. 3	1	5
Тегульдетский МР				
58	ЦОВ-ЕДДС Тегульдетского МР	с. Тегульдет, ул. Ленина, 97	2	10
59	ДС 01 Тегульдетского МР	с. Тегульдет, ул. Октябрьская, 31	1	5
60	ДС 02 Тегульдетского МР	с. Тегульдет, пер. Береговой, 4	1	5
61	ДС 03 Тегульдетского МР	с. Тегульдет, ул. Ленина, 35	1	5
Молчановский МР				
62	ЦОВ-ЕДДС Молчановского МР	с. Молчаново, ул. Димитрова, 25	2	10
63	ДС 01 Молчановского МР	с. Молчаново, ул. Валикова, 1	1	5
64	ДС 02 Молчановского МР	с. Молчаново, ул. Димитрова, 47	1	5
65	ДС 03 Молчановского МР	с. Молчаново, ул. Димитрова, 34 стр. 1	1	5

Усл. № объекта	Наименование объекта	Адрес объекта	Количество операторов/ диспетчеров в смену	Количество операторов/ диспетчеров в штате
Шегарский МР				
66	ЦОВ-ЕДДС Шегарского МР	с. Мельниково, ул. Калинина, 51	2	10
67	ДС 01 Шегарского МР	с. Мельниково, ул. Промышленная, 45	1	5
68	ДС 02 Шегарского МР	с. Мельниково, ул. Ленина, 11	1	5
69	ДС 03 Шегарского МР	с. Мельниково, ул. Коммунистическая, 37	1	5
Асиновский МР				
70	ЦОВ-ЕДДС Асиновского МР	г. Асино, ул. имени Ленина, 49	2	10
71	ДС 01 Асиновского МР	г. Асино, ул. Боровая, 14	1	5
72	ДС 02 Асиновского МР	г. Асино, ул. Советская, 50	1	5
73	ДС 03 Асиновского МР	г. Асино, ул. Ленина, 90 офис 1	1	5
Кожевниковский МР				
74	ЦОВ-ЕДДС Кожевниковского МР	с. Кожевниково, ул. Гагарина, 17	2	10
75	ДС 01 Кожевниковского МР	с. Кожевниково, пер. Южный, 4а	1	5
76	ДС 02 Кожевниковского МР	с. Кожевниково, ул. Гагарина, 18	1	5
77	ДС 03 Кожевниковского МР	с. Кожевниково, ул. Гагарина, 4	1	5
Первомайский МР				
78	ЦОВ-ЕДДС Первомайского МР	с. Первомайское, ул. Ленинская, 38	2	10
79	ДС 01 Первомайского МР	с. Первомайское, ул. Ленинская, 106а	1	5
80	ДС 02 Первомайского МР	с. Первомайское, пер. Молодежный, 7	1	5
81	ДС 03 Первомайского МР	с. Первомайское, ул. Больничная, 3, стр. 9	1	5
Зырянский МР				
82	ЦОВ-ЕДДС Зырянского МР	с. Зырянское, ул. Советская, 10	2	10
83	ДС 01 Зырянского МР	с. Зырянское, пер. Калинина, 4	1	5
84	ДС 02 Зырянского МР	с. Зырянское, ул. Ленина, 8	1	5
85	ДС 03 Зырянского МР	с. Зырянское, ул. Ефанова, 22, стр. 1	1	5

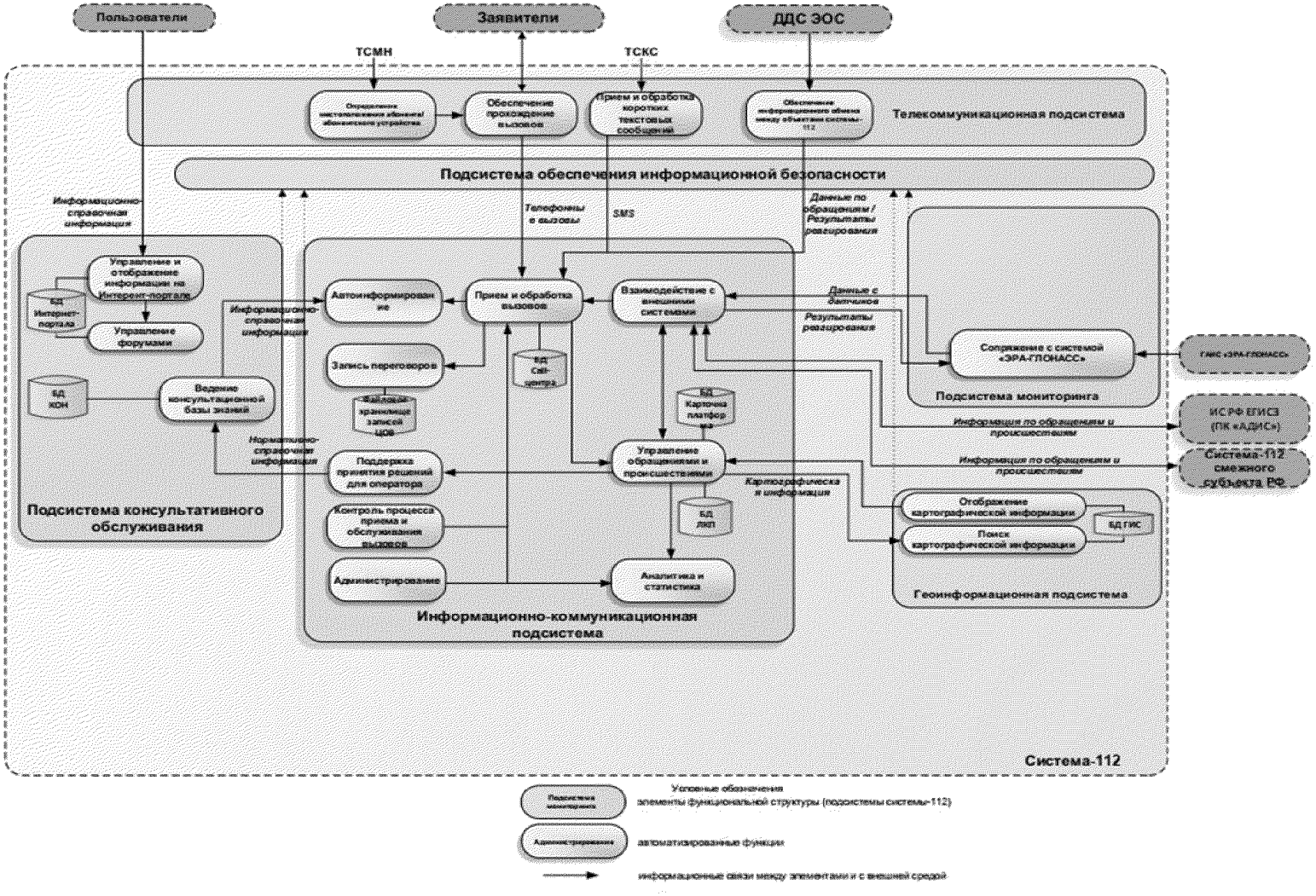
Приложение № 2
к Положению о системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Томской области

Схема организационной структуры «Системы – 112» Томской области



Приложение № 3
к Положению о системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Томской области

Функциональный состав «Системы – 112»
Томской области



Приложение № 4
к Положению о системе обеспечения
вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» на территории
Томской области

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций, осуществляющих техническое обслуживание
программно-аппаратных средств и ремонт оборудования

Наименование службы	**Организация**	**Примечанием**
ЦОВАЦ	Ответственный за выполнение данных работ – исполнитель государственного контракта	Техническое обслуживание, ремонт оборудования входит в государственный контракт на оказание комплексной информационно-коммуникационной услуги, обеспечивающей прием и обработку вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Томской области (контракт заключается ежегодно)
РЦОВ		
ЦОВ-ЕДДС		
ПСС		
ДДС «01»	ГУ МЧС России по Томской области	
ДДС «02»	УМВД России по Томской области	
ДДС «03» г.Томск, муниципальные районы области	Департамент здравоохранения Томской области	
ДДС «03» Северск	ФГБУ «СибФНКЦ ФМБА России»	
ДДС «04»	ООО «Газпром газораспределение Томск»	
«Антитеррор»	УФСБ России по Томской области	

Приложение № 5
к Положению о системе обсечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Томской области

СОГЛАШЕНИЕ

об организации информационного взаимодействия

г. Томск «15» июня 2022 г.

Областное государственное учреждение «Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Томской области» (далее – ОГУ «УГОЧСПБ ТО») в лице директора Петрова Алексея Анатольевича, действующего на основании Устава, муниципальное казенное учреждение «Оперативно-дежурная служба города Томска» (далее – МКУ «ОДС г. Томска») в лице директора Мальцева Максима Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Томское региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» (далее – ТРО ОО ОИ ВОГ) в лице председателя Попелло Анны Анатольевны, действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем Сторонами, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

I. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение устанавливает основные направления взаимодействия Центра обработки вызовов административного центра (Резервного центра обработки вызовов) ОГУ «УГОЧСПБ ТО» (далее – ЦОВАЦ (РЦОВ)), Центра обработки вызовов МКУ «ОДС г. Томска» (далее – ЦОВ-ЕДДС) с ТРО ОО ОИ ВОГ в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – «Система-112»).

1.2. Предметом настоящего Соглашения является выполнение Сторонами согласованных и взаимосвязанных по целям, задачам, месту, времени, объемам и способам совместных действий в рамках информационного обмена при поступлении сведений о происшествиях от глухих и слабослышащих граждан.

1.3. ЦОВАЦ (РЦОВ) размещаются в административных зданиях, расположенных по адресам: г. Томск, ул. Вершинина, 48/1, ул. М. Горького, 33.

1.4. ЦОВ-ЕДДС размещается в административном здании, расположенном по адресу: г. Томск, пер. Сакко, 2.

1.5. ЦОВАЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС осуществляют прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112».

1.6. ТРО ОО ОИ ВОГ размещается по адресу: г. Томск, пер. Карповский, 12 и осуществляет прием и обработку вызовов, поступающих по мессенджеру WhatsApp вызовов (8-923-415-18-83), а также по видеосвязи «Skype», логин: dispetchervog@yandex.ru.

1.7. В своей деятельности ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчерская служба ТРО ОО ОИ ВОГ, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Томской области, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, Регламентом организации информационного взаимодействия ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчерской службой ТРО ОО ОИ ВОГ, а также настоящим Соглашением.

1.8. Информационное взаимодействие в рамках «Системы-112» осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы программно-технического комплекса «Системы-112» с одной стороны, и по телефонам фиксированной сети связи, с другой стороны.

II. Порядок взаимодействия.

2.1. Информационное взаимодействие между Сторонами осуществляется в соответствии с прилагаемым Регламентом, который является неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

2.2. Взаимодействие осуществляется на основе принципа приоритета сохранения жизни, здоровья и имущества глухих и слабослышащих граждан.

III. Срок действия, порядок изменения и расторжения Соглашения.

3.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания и действует неограниченный срок.

3.2. Настоящее Соглашение составлено в трех подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

3.3. Вопросы, возникающие при реализации настоящего Соглашения, решаются путем переговоров и консультаций.

3.4. По взаимному согласию Сторон в текст Соглашения могут вноситься изменения и дополнения, которые оформляются в письменной форме в виде Дополнительного Соглашения и действительны с момента его подписания Сторонами.

3.5. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по инициативе любой из сторон, о чем необходимо уведомить другую сторону не позднее, чем за два месяца до дня расторжения.

Подписи сторон:

ОГУ «УГОЧСПБ ТО»	МКУ «ОДС г. Томска»	ТРО ОО ОИ ВОГ
634034, г. Томск,	634009, г. Томск,	634009, г. Томск,
ул. Вершинина, 48/1	пер. Сакко, 2	пер. Карповский, 12
8 (3822) 468-001	8 (3822) 469-600	8 (3822) 409-136
cancelary@gochs.tomsk.gov.ru	edds@admin.tomsk.ru	Vogtomsk@mail.ru
_____ А.А. Петров	_____ М.А. Мальцев	_____ А.А. Попелло

Приложение № 1
к Соглашению об организации
информационного взаимодействия
от _____№ ____

Регламент
информационного взаимодействия
ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчерской службой ТРО ОО ОИ ВОГ

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчерской службой ТРО ОО ОИ ВОГ, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги глухим и слабослышащим гражданам, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Регламент) устанавливает правила организации указанного информационного взаимодействия. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурных смен ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с нормативными документами:

– Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 г. №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

– Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 г. №334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

– Распоряжение Администрации Томской области от 10 августа 2012 г. № 734-ра «О дополнительных мерах по совершенствованию на территории Томской области системы оповещения о чрезвычайных ситуациях»;

– Методические материалы по созданию «Системы-112» в субъектах Российской Федерации (утв. МЧС 2017 г.).

1.3. Действие Регламента распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб гражданами с нарушением слуха и иными лицами, испытывающими трудности в вербальном общении, на территории Томской области.

1.4. Обмен информацией между ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчерской службой ТРО ОО ОИ ВОГ в обоих направлениях, осуществляется в форме совершения телефонных вызовов.

1.5. Целью разработки Регламента является обеспечение возможности вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» для глухих и слабослышащих граждан.

II. Порядок обработки поступающих вызовов операторским составом ЦОВАЦ, ЦОВ-ЕДДС

2.1. Операторский персонал ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС принимает обращения от глухих и слабослышащих граждан посредством коротких текстовых сообщений (SMS).

2.2. Алгоритм действий дежурной смены ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС при поступлении вызова от диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ.

2.2.1. Вызов по единому номеру «112» от населения поступает:

- из муниципального образования «Город Томск» – в ЦОВ-ЕДДС;
- из муниципального образования «Томский район» – в ЦОВАЦ (РЦОВ);
- из муниципальных образований Томской области - в единую дежурно-диспетчерскую службу муниципального образования Томской области (далее – ЕДДС МО), в зависимости от территориального расположения абонента.

2.2.2. В случае невозможности принятия вызовов ЦОВ-ЕДДС, ЕДДС МО (в силу различных причин, в том числе технического характера), они автоматически перенаправляются в ЦОВАЦ (РЦОВ).

2.2.3. Операторский персонал ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС, ЕДДС МО при обработке вызова (сообщения о происшествии) от диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ действует в соответствии с Обязательными требованиями к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1931, Правилами взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 2071, в том числе:

- получает информацию от диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ;
- заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее – УКИО);
- привлекает необходимые диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДС ЭОС).

2.3. Алгоритм действий операторского персонала ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС при поступлении SMS-сообщения от глухого или слабослышащего гражданина:

2.3.1. Глухие и слабослышащие граждане направляют SMS с коротким текстом на единый номер «112». Сотрудник операторского персонала ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС принимает сообщение, обрабатывает (заполняет общую часть УКИО), принимает решение о направлении его в службы экстренного реагирования и передает информацию о происшествии диспетчеру ТРО ОО ОИ ВОГ по телефону 8-923-415-18-83 для проведения подробного опроса заявителя, с обязательным указанием идентификатора УКИО, ФИО и номера телефона лица, обратившегося на единый

номер «112». Аудиозапись телефонных разговоров операторского персонала ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС и диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ фиксируется в УКИО.

2.3.2. При поступлении вызова в ЦОВ-ЕДДС, ЦОВАЦ (РЦОВ) от диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ, касающегося ранее поступившего в «Систему-112» SMS-сообщения, операторский персонал фиксирует полученную информацию и делает соответствующую отметку в УКИО *(например: В дополнение к УКИО №_____)*.

2.3.3. ЦОВ-ЕДДС уведомляет ЦОВАЦ (РЦОВ) о необходимости направления SMS-сообщения глухому или слабослышащему гражданину с указанием идентификационного номера УКИО.

2.3.4. ЦОВАЦ (РЦОВ) направляет абоненту сообщение в виде короткой текстовой информации *«например: Ожидайте. Скорая (полиция, пожарные) едет»*.

III. Порядок обработки вызовов, поступающих в диспетчерскую службу ТРО ОО ОИ ВОГ

3.1. Алгоритм действий диспетчера ТРО ОО ОИ ВОГ.

3.1.1. Диспетчер ТРО ОО ОИ ВОГ оказывает консультации глухим и слабослышащим гражданам, обратившимся посредством мессенджера WhatsApp (8-923-415-18-83) и видеосвязи «Skype», логин: dispetchervog@yandex.ru.

3.1.2. При поступлении информации (вызова) о происшествии от глухих и слабослышащих граждан непосредственно в ТРО ОО ОИ ВОГ, диспетчер совершает вызов на единый номер «112», представляется, и в режиме конференц-связи (заявитель – диспетчер - оператор «Системы-112») сообщает повод обращения, адрес происшествия, Ф.И.О., детали происшествия и контактный номер телефона обратившегося.

3.1.3. При поступлении информации от ЦОВАЦ (РЦОВ) о происшествии, связанным с глухим или слабослышащим гражданином, диспетчер ТРО ОО ОИ ВОГ совершает попытку связаться с заявителем (доступным способом) с целью выяснения деталей происшествия. Полученные сведения диспетчер ТРО ОО ОИ ВОГ передает в ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС по единому номеру «112», сообщив идентификатор УКИО.

IV. Заключительные положения

4.1. Рекомендованная типовая форма SMS-сообщения для глухих и слабослышащих граждан представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту. Распространение информации о взаимодействии и ознакомление с предложенной типовой формой SMS-сообщения координирует и осуществляет ТРО ОО ОИ ВОГ.

Подписи сторон:

ОГУ «УГОЧСПБ ТО»	МКУ «ОДС г. Томска»	ТРО ОО ОИ ВОГ
634034, г. Томск,	634009, г. Томск,	634009, г. Томск,
ул. Вершинина, 48/1	пер. Сакко, 2	пер. Карповский, 12
8 (3822) 468-001	8 (3822) 469-600	8 (3822) 409-136
cancelary@gochs.tomsk.gov.ru	edds@admin.tomsk.ru	Vogtomsk@mail.ru
_____ А.А. Петров	_____ М.А. Мальцев	_____ А.А. Попелло

Приложение № 1
к Регламенту информационного
взаимодействия ЦОВАЦ (РЦОВ), ЦОВ-ЕДДС
и диспетчерской службой ТРО ОО ОИ ВОГ

Пример короткого текстового SMS-сообщения

SMS-сообщение о происшествии должно содержать следующую информацию:

1. **Имеющиеся ограничения**: глухой или слабослышащий;

2. **Повод обращения по единому номеру «112»:** заблудился, высокое давление, пожар, ДТП, кража и т.д.;

3. **Адрес места происшествия:** город (поселение), улица, дом, квартира, подъезд, этаж, код домофона и т.д.;

Примечание: при отсутствии адреса сообщить ориентиры или направление движения: близлежащие населенные пункты, рядом расположенные транспортные магистрали и объекты.

4. **Свои данные:** Ф.И.О., возраст и контактный номер телефона, а также возможные дополнительные способы связи (Skype, мессенджер WhatsApp и иное).

Пример SMS-сообщения:

«Я глухой, высокое давление, г. Томск ул. Ленина 1 квартира 1, подъезд 1, этаж 1, домофон есть. Иванов Иван Иванович 34 года, телефон 8-900-900-12-34»

Приложение № 6
к Положению о системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Томской области

СОГЛАСОВАНО
Начальник Главного управления МЧС
России по Томской области
М.В. Бегун
«02» 03 2018 г.

СОГЛАСОВАНО
И.о. Начальника Департамента здравоохранения
Томской области
В.А. Бойков
«01» 03 2018 г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель Комитета по вопросам ГО и ЧС
Администрации Томской области
В.Н. Уйманов
«01» 03 2018 г.

Регламент
информационного обмена между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Томской области и Областным государственным автономным учреждением здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» Города Томска

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент информационного обмена между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Томской области (далее «Служба–112») и Областным государственным автономным учреждением здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» (далее ОГАУЗ «ССМП») на территории Города Томска (далее - Регламент) устанавливает правила организации информационного взаимодействия.

Информационное взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность по обмену информацией в целях обеспечения приема вызова службой скорой медицинской помощи по единому номеру «112» на территории Города Томска в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Томской области.

1.2. Правовые основы информационного взаимодействия.

Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон Российской Федерации от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Приказ министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи».

Приказ министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17.05.2012 № 565н «Об утверждении порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий».

1.3. Цели разработки Регламента.

- повышение оперативности реагирования на вызовы, связанные с происшествиями, в результате которых имеются пострадавшие или больные люди, или угрозами происшествий, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;
- регламентация процесса информационного взаимодействия между «Службой–112» и ОГАУЗ «ССМП».

1.4. Ситуациями, на которые распространяется действие Регламента, являются обращения граждан, связанные с происшествиями, в результате которых имеются пострадавшие или больные люди, или угрозами происшествий, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей.

1.5. Территорией действия Регламента является Муниципальное образование Город Томск.

1.6. «Служба-112» является координирующим органом по вопросам информационного взаимодействия «Системы-112» и ОГАУЗ «ССМП».

1.7. Информационное взаимодействие между «Службой-112» и ОГАУЗ «ССМП» осуществляется в реальном времени, в соответствии с установленными настоящим Регламентом критериями межведомственного защищенного информационно-телекоммуникационного взаимодействия.

1.8. Информационное взаимодействие между «Службой-112» и ОГАУЗ «ССМП» осуществляется в рамках Универсального специального программного обеспечения «Системы-112» (далее - УСПО-112) по следующим формам:

- переадресация голосового вызова с одновременной передачей данных, содержащихся в унифицированной карточке информационного обмена (далее - УКИО);
- передача данных, содержащихся в УКИО;
- переадресация голосового вызова.

1.9. Взаимодействие между ОГАУЗ «ССМП» и «Службой-112» осуществляется в форме передачи данных, содержащихся в УКИО с одновременной передачей голосового вызова.

Регламент вступает в силу с момента подписания сторонами.

2. Порядок обработки вызовов, поступающих по номеру «112».

2.1. При поступлении вызова, оператор «Системы-112» осуществляет опрос заявителя с одновременным заполнением УКИО в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.2. Оператор «Системы-112» заполняет УКИО и одновременно с переводом голосового вызова направляет УКИО в ОГАУЗ «ССМП», при этом УКИО заполняется в следующем минимально необходимом объеме данных (приложение № 1):

- тип вызова;
- контактный номер телефона.

2.3. При переадресации вызова (создании конференц-связи) оператор «Системы-112» должен дождаться от диспетчера ОГАУЗ «ССМП» ответа, представиться, после чего отключиться от конференц-связи.

2.4. Диспетчер ОГАУЗ «ССМП» при получении вызова от оператора «Системы - 112» продолжает начатый оператором «Системы-112» диалог с заявителем, во время которого продолжает заполнять УКИО, полученную от оператора «Системы-112», после чего организует реагирование на вызов.

2.5. Действия диспетчера ОГАУЗ «ССМП», осуществляющего организацию и контроль выполнения вызова, определяются должностной инструкцией.

2.6. При поступлении вызова, где необходимо комплексное привлечение экстренных оперативных служб и заведомо известно о наличии пострадавших, оператор «Системы-112» осуществляет опрос заявителя, заполняя УКИО, с обязательным указанием:

- тип вызова - «скорая помощь»;
- контактный номер телефона.

Далее передает вызов диспетчеру ОГАУЗ «ССМП» г. Томск (приложение № 2).

2.7. При поступлении вызова, где необходимо комплексное привлечение экстренных оперативных служб и привлечение сил ОГАУЗ «ССМП» не является приоритетным, оператор «Системы–112» осуществляет опрос заявителя, заполняя УКИО, и передает вызов в соответствующую экстренную оперативную службу. При этом для диспетчера ОГАУЗ «ССМП» в УКИО заполняется поле «Доп. инфо» к месту происшествия (приложение № 3):

- тип происшествия;
- количество пострадавших.

Так же указывается контактный номер телефона.

При невозможности определения количества пострадавших, в «Доп. инфо» оператор «Системы-112» прописывает следующее (Приложение№ 4):

- тип происшествия;
- «неизвестно».

2.8. Диспетчер ОГАУЗ «ССМП» при получении вызова от оператора «Системы-112» продолжает начатый оператором «Системы-112» диалог с заявителем, во время которого редактирует УКИО, полученную от оператора «Системы-112», после чего организует реагирование на вызов.

3. Информационное взаимодействие в рамках Системы-112 в нештатном режиме.

3.1. Нештатным считается режим функционирования «Системы-112», который позволяет использовать доступные ресурсы «Системы-112» для сохранения информации, правильного закрытия информационных массивов, работающих приложений и операционных систем. Нештатный режим используется для выполнения минимально необходимых операций в условиях аварийного энергоснабжения компонентов «Системы-112» или выхода из строя части оборудования.

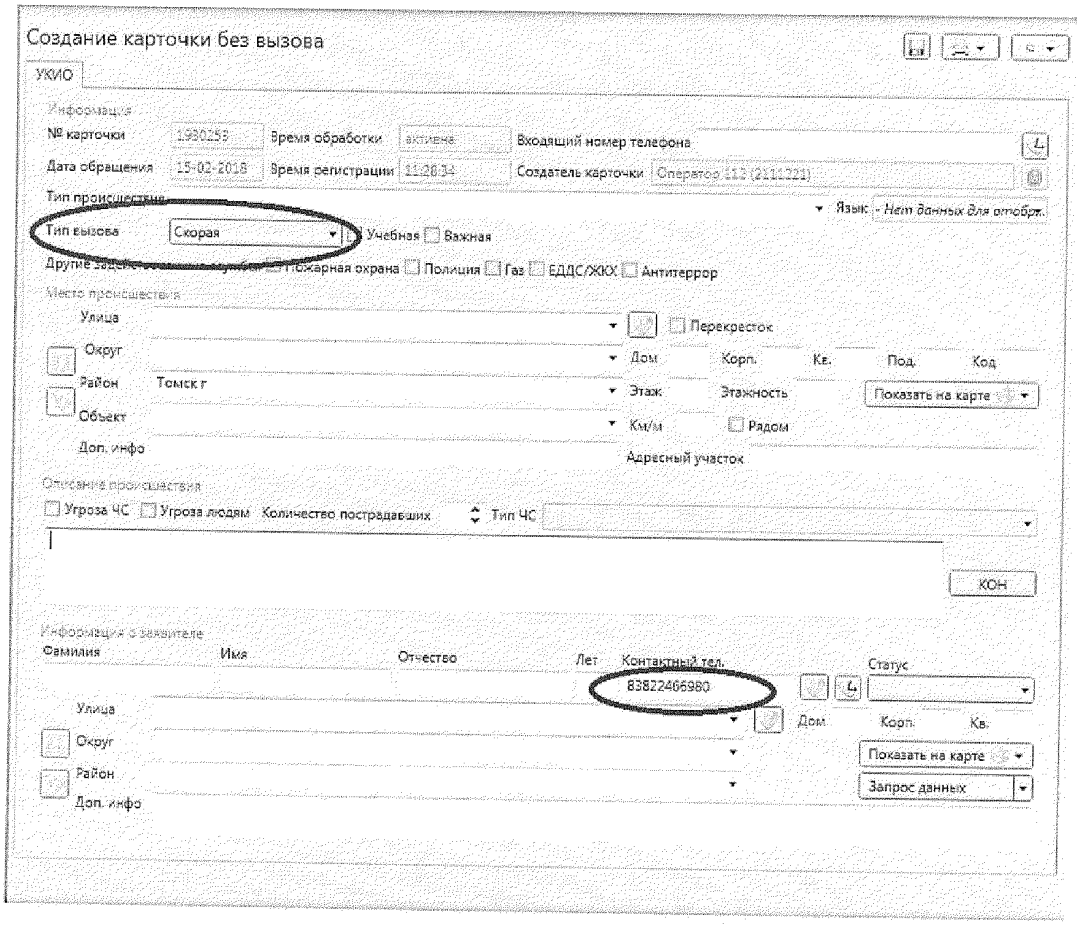
3.2. Обмен информацией о введении нештатного режима взаимодействия осуществляется между старшим дежурной смены «Системы-112» и старшим смены ОГАУЗ «ССМП». Способ взаимодействия определяются характером возникшей неисправности.

3.3. В случае невозможности штатного взаимодействия «Системы-112», ОГАУЗ «ССМП» и других экстренных оперативных служб, непосредственное взаимодействие осуществляется доступными альтернативными видами связи.

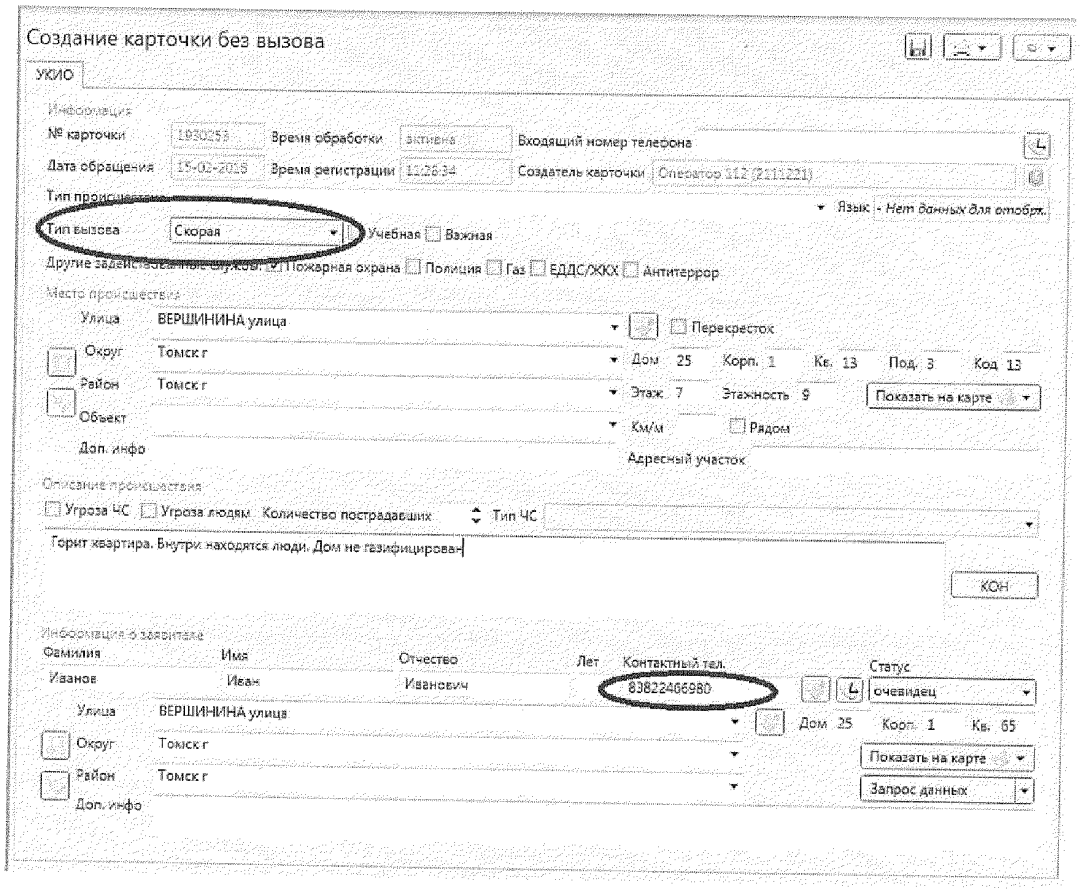
Директор областного государственного учреждения «Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Томской области» А.А. Пономарев

Главный врач областного государственного автономного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» Н.В. Родионов

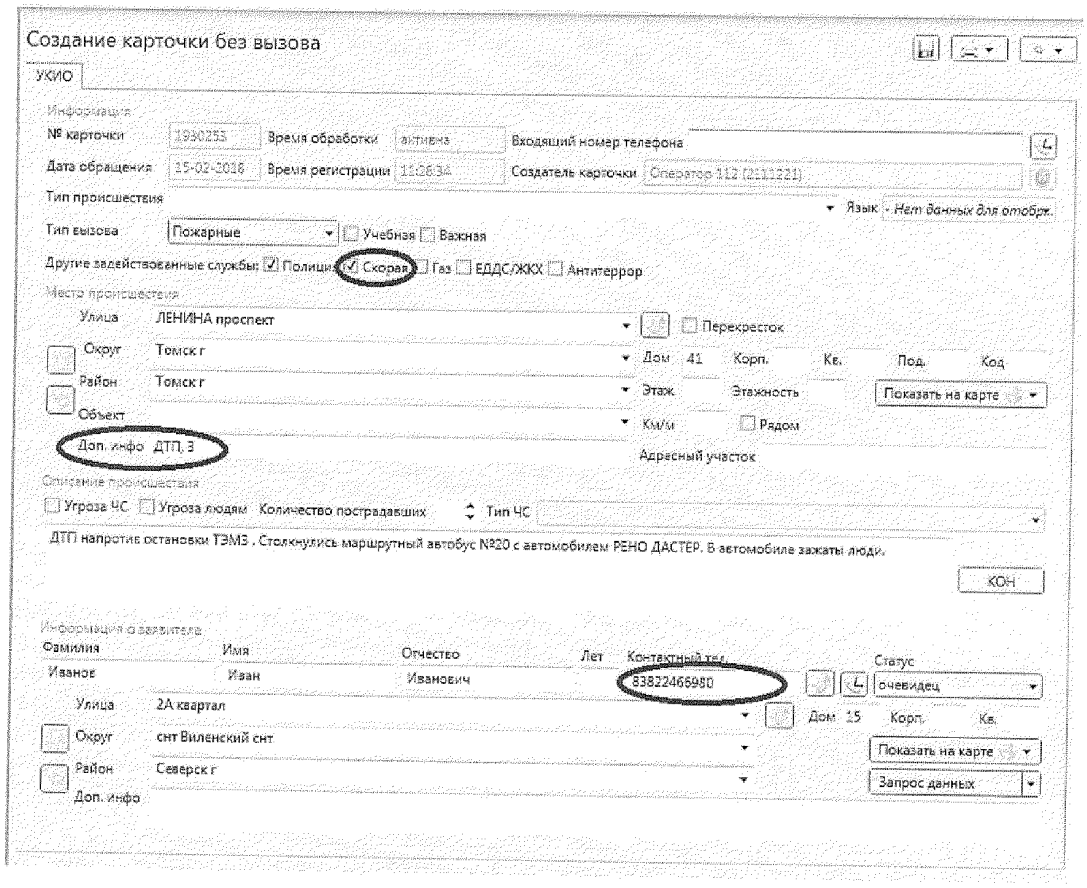
Приложение № 1



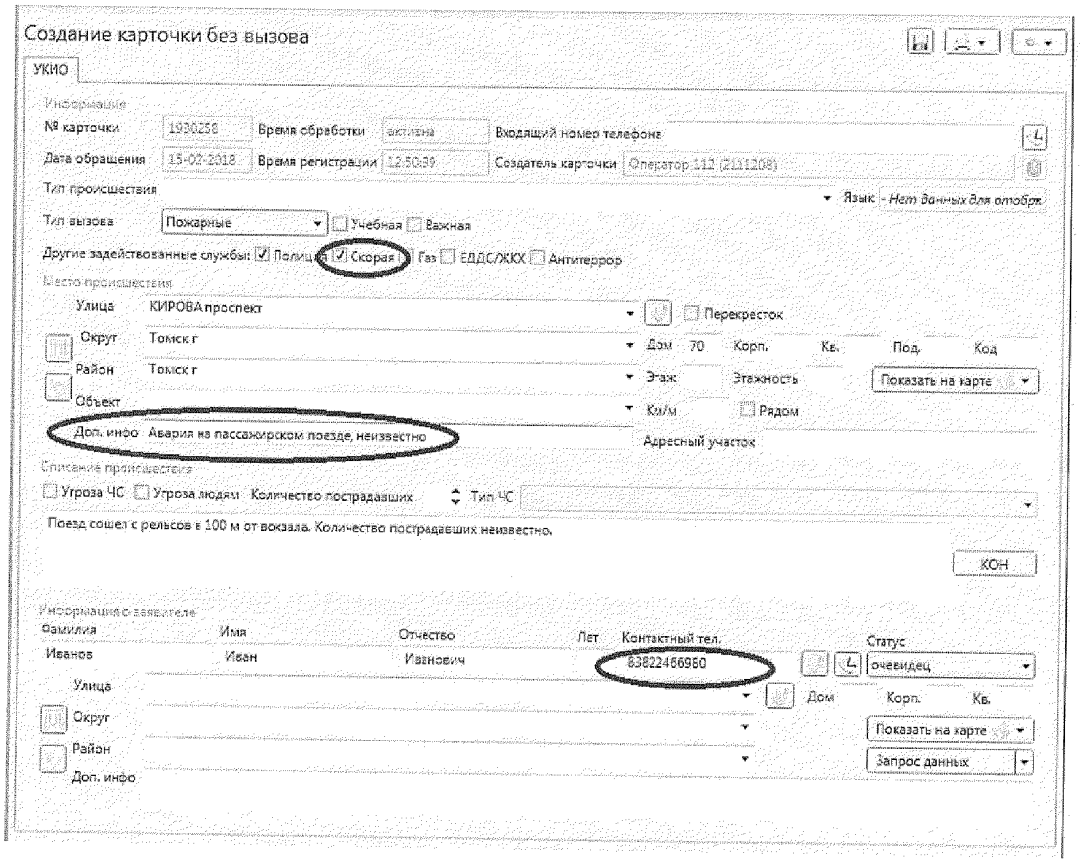
Приложение № 2



Приложение № 3



Приложение № 4



Примечание:

В «Системе-112» Томской области база данных ложных, злонамеренные и оскорбительных вызовов не ведется, так как такие вызовы носят единичный, эпизодический характер. Кроме того, велика вероятность того, что владелец номера телефона может поменяться или ему понадобится экстренная оперативная помощь.

Обработка ложных, злонамеренных и оскорбительных вызовов осуществляется в соответсвии с п. 11 раздела X настоящего Положения.

