

**ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИ  
ГРАЖДАНЛА ОБОРОНА ТАТА  
ЧРЕЗВЫЧАЙЛА ЛАРУ-ТАРУ  
ЫЙТАВЕСЕМПЕ ЁСЛЕКЕН  
ПАТШАЛАХ КОМИТЕЧЁ**

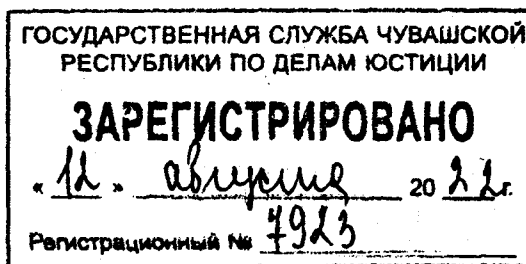


**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ  
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ  
СИТУАЦИЯМ**

**П Р И К А З**  
13.07.2022 № 91  
Шупашкар хули

**П Р И К А З**  
13.07.2022 № 91  
г. Чебоксары

Об утверждении положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Чувашской Республики



В соответствии с пунктом 1 части 5 статьи 6 Федерального закона 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), в целях организации функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», развернутой на территории Чувашской Республики (далее – Система-112) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Чувашской Республики (далее – Положение).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления Чувашской Республики, подразделениям экстренных оперативных служб или иных организаций на территории Чувашской Республики, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона, организовать взаимодействие в рамках Системы-112 в соответствии с Положением.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после для его официального опубликования.

Председатель ГКЧС Чувашии

С.Г. Павлов

Утверждено  
приказом Государственного комитета  
Чувашской Республики  
по делам гражданской обороны и  
чрезвычайным ситуациям  
от 13.07.2022 № 91

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому**  
**номеру «112» на территории Чувашской Республики**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с федеральными законами от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», 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», постановлениями Правительства Российской Федерации: 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», 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 системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 4 июля 2019 г. № 371 «Об использовании единого номера «112» на территории Чувашской Республики в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи» (Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 30 июля 2019 г., регистрационный № 55451).

1.2. Положение определяет назначение, цели, задачи, состав, структуру, архитектуру построения, основные характеристики, иные вопросы функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», развернутой на территории Чувашской Республики.

1.3. В Положении используются следующие 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 основании настоящего Положения;

центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории Чувашской Республики, 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 Чувашской Республики, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования Системы-112 в различных режимах работы;

Республиканский центр обработки данных - технологически и территориально обособленные серверные комплексы, включая рабочие станции, и технологическое оборудование, обеспечивающее функционирование серверов (стойки, источники бесперебойного питания, коммутационное оборудование и кабельные системы);

инфраструктура Системы-112 – технические, программные, программно-аппаратные и иные средства основного и резервного центра обработки вызовов, установленные в Республиканском центре обработки данных, информационно-телекоммуникационные сети и сети связи, а также иные вспомогательные системы, обеспечивающие прием, обработку и передачу вызовов по единому номеру «112»;

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;

оператор Республиканского центра обработки данных – организация, обеспечивающая функционирование инфраструктуры Системы-112.

оператор Системы -112 – организация, создаваемая органом исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, для обеспечения функционирования Системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам;

ЦУКС – центр управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций;

ЕДДС - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в Чувашской Республике 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;

ДДС - структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона 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», обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора Системы-112;

операторский персонал – сотрудник (сотрудники), входящий (входящие) в состав персонала оператора Системы-112, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

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;

карточка - формализованный документ базы данных Системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в Систему-112 (далее - заявитель), доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию, а также ЕДДС. Имеет общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом, и специальную часть, заполняемую персоналом ЕДДС, ДДС.

## **II. Назначение Системы-112**

2.1. Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

2.2. Цели Системы-112:

организация вызова ДДС по принципу «одного окна»;

организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия ДДС при вызовах;

минимизация возможного социально-экономического ущерба в следствии возникновения чрезвычайных происшествий.

2.3. Задачи Системы-112:

прием вызовов по единому номеру «112» и последующая их обработка;

передача обработанной информации, требующей реагирования, в ДДС, в том числе, на территорию иных субъектов Российской Федерации;

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

отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом объекте, с которого осуществлен вызов;

оказание психологической, информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

2.4. Принципы функционирования Системы-112:

общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру «112»;

обязательность реагирования ДДС на вызовы и размещение ими в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;

полнота и достоверность обработанной Системой-112 информации, требующей реагирования, неизменность и своевременность её передачи в ДДС;

защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных;

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

### **III. Участники организации, функционирования и развития Системы-112, их полномочия**

3.1. Участниками организации, функционирования и развития Системы-112 являются: Государственный комитет Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям (далее – ГКЧС Чувашии), Министерство цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики (далее – Минцифры Чувашии), автономное учреждение Чувашской Республики «Центр информационных технологий» Министерства цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики, казенное учреждение Чувашской Республики «Служба обеспечения мероприятий гражданской защиты», территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и органы исполнительной власти Чувашской Республики, иные организации, обеспечивающие реагирование на вызовы по единому номеру «112» в соответствии с законодательством Российской Федерации, Чувашской Республики, операторы связи.

3.2. ГКЧС Чувашии в рамках своих полномочий:

координирует работы по организации, функционированию и развитию Системы-112;

осуществляет рассмотрение предложений по организации, функционированию и развитию Системы-112;

обеспечивает организационное, нормативное и методическое сопровождение Системы-112;

организует подготовку операторского персонала Системы-112;

взаимодействует с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию Системы-112.

3.3. Минцифры Чувашии в рамках своих полномочий:

участвует в координации и обеспечивает функционирование и развитие Системы-112;

вносит предложения в ГКЧС Чувашии по вопросам, связанным с изменением функционирования и развития Системы-112;

осуществляет контроль за порядком проведения работ (оказания услуг) по организации, функционированию и развитию инфраструктуры Системы-112;

организует мероприятия по обеспечению информационной безопасности инфраструктуры Системы-112.

3.4. Органы местного самоуправления в Чувашской Республике в рамках своих полномочий:

принимают муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в рамках организации, функционирования и развития Системы-112;

осуществляют материально-техническое обеспечение ЕДДС;

обеспечивают профессиональное обучение персонала ЕДДС, взаимодействующего в Системе-112;

участвуют в организации, функционировании и развитии Системы-112 в рамках своих полномочий;

вносят предложения в ГКЧС Чувашии по вопросам, связанным с изменением организации, функционирования и развития Системы-112;

представляют в ГКЧС Чувашии сведения об организации, функционировании и развитии Системы-112 на территории муниципального образования.

3.5. Автономное учреждение Чувашской Республики «Центр информационных технологий» Министерства цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики в рамках своих полномочий:

осуществляет функции оператора Республиканского центра обработки данных;

осуществляет контроль за технической и программной работоспособностью инфраструктуры Системы-112;

осуществляет резервное копирование данных Системы-112;

предоставляет пользовательский доступ к Системе-112 путем создания учетных записей;

осуществляет техническое сопровождение, системное администрирование, эксплуатацию и модернизацию программно-технических средств и средств защиты информации инфраструктуры Системы-112;

обеспечивает эффективное и бесперебойное функционирование инфраструктуры Системы-112, ее техническую поддержку и техническое обслуживание (оказание услуг) с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации;

принимает своевременные меры по совершенствованию и модернизации программного обеспечения, технических средств и средств защиты информации инфраструктуры Системы-112, используемых для функционирования инфраструктуры Системы-112;

осуществляет контроль за порядком проведения работ (оказания услуг) по развитию, технической поддержке и обслуживанию инфраструктуры Системы-112;

осуществляет разработку и выполнение мероприятий по обеспечению защиты информации в инфраструктуре Системы-112 при техническом сопровождении, администрировании, эксплуатации, развитии и модернизации программного обеспечения, программно-технических средств и средств защиты информации инфраструктуры Системы-112;

вносит предложения в Минцифры Чувашии по вопросам, связанным с изменением функционирования и развития Системы-112.

3.6. Казенное учреждение Чувашской Республики «Служба обеспечения мероприятий гражданской защиты» в рамках своих полномочий:

выполняет функции оператора Системы-112;

осуществляет полномочия обладателя информации, обрабатываемой в Системе-112;

взаимодействует с ЦУКС, ЕДДС, ДДС на основании заключенных соглашений об информационном взаимодействии;

формирует отчетную документацию по функционированию Системы-112, предоставляет её по запросу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

осуществляет контроль работоспособности Системы-112 совместно с оператором Республиканского центра обработки данных;

обеспечивает соответствие автоматизированных рабочих мест требованиям к защите информации, установленным по результатам оценки соответствия (аттестационным испытаниям) Системы-112;

обеспечивает защиту обрабатываемой информации от неправомерного доступа, модифицирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с законодательством Российской Федерации;

вносит предложения в ГКЧС Чувашии по вопросам изменения организации, функционирования и развития Системы-112;

3.7. Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти органы исполнительной власти Чувашской Республики, иные организации, обеспечивающие в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Чувашской Республики реагирование на вызовы по единому номеру «112» в рамках своих полномочий:

организуют информационное взаимодействие подведомственных экстренных оперативных служб с Системой-112;

обеспечивают реагирование на вызовы по единому номеру «112»;

размещают в Системе-112 сведения о ходе и об окончании мероприятий по реагированию на происшествия;

заключают с оператором соглашения об информационном взаимодействии;

обеспечивают соответствие используемого оборудования требованиям к защите информации, установленным по результатам оценки соответствия (аттестационным испытаниям) Системы-112;

обеспечивают защиту обрабатываемой информации от неправомерного доступа, модифицирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с законодательством Российской Федерации;

участвуют в организации, функционировании и развитии Системы-112.

3.8. Порядок информационного взаимодействия операторского персонала, ЕДДС, ДДС и перечень участников такого взаимодействия определяется Регламентом информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Чувашской Республики, утвержденным ГКЧС Чувашии (далее – Регламент).

3.9. Операторы связи, оказывающие услуги местной телефонной связи и услуги подвижной радиотелефонной связи на территории Чувашской Республики, обеспечивают круглосуточную, бесплатную маршрутизацию вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Систему-112.

3.10. Ответственность участников, задействованных в организации и обеспечении функционирования и развития Системы-112, определяется законодательством Российской Федерации.

#### **IV. Штатная численность персонала Системы-112**

4.1. Численность персонала Системы-112 рассчитывается исходя из общей численности населения Чувашской Республики и определяется техническим проектом.

4.2. Минимальное требуемое количество операторского персонала Системы-112<sup>1</sup>:

начальник группы (старший оператор смены): в смене 1 чел.;

оперативный дежурный (оператор смены) в центре обработки вызовов: в смене 12 чел.;

оперативный дежурный (оператор смены) в резервном центре обработки вызовов: в смене 2 чел.;

психолог: в смене 1 чел.; (допускается аутсорсинг);

переводчик: в смене 1 чел.; (допускается аутсорсинг).

4.3. Минимальное требуемое количество технического персонала службы технической поддержки Системы-112:

системный администратор: в смене 2 чел.;

администратор информационной безопасности: 1 чел.

4.4. Штатная численность операторского персонала и технического персонала определяется исходя из лимитов штатной численности учреждений с учетом выполнения обязательных требований, предъявляемых к Системе-112.

4.5. Штатная численность ЕДДС, ДДС определяется регламентирующими документами данных служб.

---

<sup>1</sup> Корректируется в зависимости от реальной нагрузки на Систему-112 и занятости персонала за период не менее трех лет и с учетом требований подпункта «р» пункта 9 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1931

#### **V. Функциональный состав Системы-112**

5.1. Система-112 состоит из следующих подсистем:

телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов от абонентов сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, а также прохождение вызова к ЕДДС, ДДС;

информационно-коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы и планированию мер реагирования;

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

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



происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;

подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее – ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС») и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

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

## **VI. Структура и схема построения Системы-112**

6.1. Система-112 имеет централизованную схему построения, первичный прием, обработка и передача вызовов по единому номеру «112» осуществляется в основном и резервном центрах обработки вызовов операторским персоналом.

6.2. Система-112 имеет централизованную модель обработки и хранения данных, установленную в Республиканском центре обработки данных.

6.3. Объекты автоматизации Системы-112 определяются Регламентом

6.4. Система-112 функционирует на базе «SI3000 eCIS» - аппаратно-программного комплекса для обеспечения приема и обработки вызовов экстренных служб по единому номеру «112»

6.5. Сети связи и передачи данных инфраструктуры Системы-112 организуются на ресурсах операторов связи на основании заключенных договоров с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации;

6.6. Система-112 для выполнения основных задач взаимодействует с федеральными, региональными, негосударственными автоматизированными информационными системами на основании заключенных соглашений об информационном взаимодействии, в том числе:

информационное взаимодействие со службой полиции через сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России;

информационное взаимодействие с ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;

информационное взаимодействие с системами обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Мордовия, Республики Марий Эл, Ульяновской области, Республики Татарстан, Нижегородской области;

информационное взаимодействие со службой скорой медицинской помощи через автоматизированную систему управления «Скорая помощь»;

взаимодействие с информационными системами операторов связи, обладающими более 5% (пяти) от совокупного ресурса нумерации, выделенного оператору связи на территории Чувашской Республики;

данные для геоинформационной подсистемы Системы-112 - через Региональный портал пространственных данных Чувашской Республики.

6.7. Информационное взаимодействие со службами: пожарной охраны, реагирования в чрезвычайных ситуациях, аварийной газовой сети, «Антитеррор», а также ЕДДС осуществляется посредством автоматизированных рабочих мест Системы-112.

## **VII. Характеристики надежности Системы-112**

7.1. Технологические решения, обеспечивающие 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 диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии ( $L_{пи}$ ), - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

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;

резервирование основных элементов Системы-112 с учетом территориального разнесения;

возможность переадресации вызовов между объектами Системы-112, а также переадресация вызовов в Системы-112 других субъектов Российской Федерации;

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

7.2. Надежность Системы-112 в том числе обеспечивается:

наличием средств удаленной и автономной диагностики;

наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

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

## **VIII. Порядок приема и регистрации вызовов в Системе-112**

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

8.2. Система-112 обеспечивает прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» на русском языке и иностранных языках (английском, французском, немецком, испанском, китайском). В Чувашской Республике также

обеспечивается прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» на государственном языке Чувашской Республики – чувашском языке.

8.3. Прием и обработку вызовов в Системе-112 осуществляет операторский персонал, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также, при необходимости, передачу вызовов в ЕДДС, ДДС.

8.4. Распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала вызовы, в том числе поступившие через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала.

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

8.6. Порядок организации приема, обработки и регистрации вызовов в Системе-112 определен Регламентом.

8.7. Информационное взаимодействие оператора и ДДС, ЕДДС осуществляется на основании заключенных соглашений об информационном взаимодействии.

8.8. Доступ в Систему-112 согласовывается оператором Системы-112 и предоставляется оператором Республиканского центра обработки данных после регистрации, аутентификации, осуществляется на безвозмездной основе.

8.9. Обмен информацией в рамках функционирования Системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

#### **IX. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в Системе-112**

9.1. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в ДДС, при которых Система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

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

среднее время ожидания заявителем ответа операторского персонала от момента установления соединения до момента ответа - 8 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации операторским персоналом и становится доступна карточка ДДС - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки операторским персоналом карточки диспетчер ДДС подтверждает факт её приема – 30 секунд;

максимальное время, в течение которого операторский персонал инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 10 секунд.

минимальное количество попыток обратного вызова, которое операторский персонал должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем – 3.

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения операторский персонал ожидает ответа заявителя при обратном вызове - 1 минута.

время консультативного обслуживания заявителя - 2 минуты.

максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки - 30 минут;

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

9.2. Контроль соблюдения требований временных параметров приема, обработки и передачи вызовов осуществляется автоматически.