

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 октября 2021 года

№ 445-п

г. Омск

Об организации и проведении государственных испытаний и введении в постоянную эксплуатацию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Омской области

В целях реализации Федерального закона «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», постановления Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Правительство Омской области постановляет:

1. Утвердить Регламент информационного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Омской области (далее – система-112) согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Создать комиссию по проведению государственных испытаний системы-112 и введению данной системы в постоянную эксплуатацию на территории Омской области (далее – комиссия) и утвердить ее состав согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Комиссии в срок до 31 декабря 2021 года провести государственные испытания системы-112.

4. Министерству региональной безопасности Омской области в срок до 1 декабря 2021 года выполнить обязательные мероприятия по подготовке государственных испытаний системы-112.

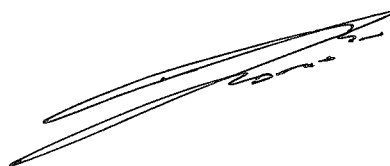
5. Министерству здравоохранения Омской области при осуществлении информационного взаимодействия в рамках системы-112 руководствоваться настоящим постановлением.

6. Рекомендовать Управлению Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Омской области, Управлению Министерства

внутренних дел Российской Федерации по Омской области, Главному управлению Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Омской области, органам местного самоуправления Омской области, организациям, имеющим в своем составе аварийные службы газовой сети, при осуществлении информационного взаимодействия в рамках системы-112 руководствоваться настоящим постановлением.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель  
Председателя Правительства  
Омской области



В.П. Бойко

**РЕГЛАМЕНТ**  
информационного взаимодействия участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории  
Омской области

Перечень принятых сокращений

АРМ	автоматизированное рабочее место – программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала
АЦ	административный центр
БУ «Центр ОМГОЗГН»	бюджетное учреждение Омской области «Центр обеспечения мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территорий Омской области от чрезвычайных ситуаций»
ДДС	дежурно-диспетчерская служба
ДДС «Антитеррор»	дежурная диспетчерская служба Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Омской области
ДДС-02	дежурно-диспетчерская служба полиции
ДДС ЭОС	дежурно-диспетчерская служба дежурных подразделений специальных экстренных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, организующих непосредственное реагирование на конкретное происшествие
ЕДДС	единая дежурно-диспетчерская служба
МО	муниципальное образование
РЦОВ	резервный центр обработки вызовов (сообщений о происшествии) (далее – вызов)
Система-112	система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Омской области
СПО-112	специальное программное обеспечение системы-112

УКИО	унифицированная карточка информационного обмена
ЦОВ	центр обработки вызовов – объект системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру «112» и передачу их на реагирование в соответствующие ДДС, а также информационное взаимодействие с органом повседневного управления единой государственной системой предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
ЦОВ-АЦ	ЦОВ, созданный на территории АЦ Омской области (г. Омск), предназначенный для обеспечения приема и обработки вызовов со всей территории Омской области
ЦОВ-ЕДДС МО	ЦОВ, развернутый на базе ЕДДС МО, оснащенный компонентами системы-112 для приема и обработки вызовов по единому номеру «112» с территории соответствующего МО
ЦУКС ГУ МЧС России по Омской области	центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Омской области
ЧС	чрезвычайная ситуация
ЭОС	дежурные подразделения специальных экстренных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, действующие на территории МО Омской области

## 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок, правила и последовательность действий персонала ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ДДС ЭОС, а также ЕДДС МО в части их информационного взаимодействия в процессе приема и обработки информации о происшествии, а также реагирования на происшествие.

2. Настоящий Регламент разработан в целях повышения оперативности и эффективности реагирования ЭОС на вызовы и упорядочения информационного обмена между дежурным персоналом различных служб, участвующих в приеме вызова и организации реагирования на происшествие.

3. В своей деятельности персонал системы-112, участвующий в информационном обмене, руководствуется правовыми актами Российской Федерации, настоящим Регламентом, иными правовыми актами Омской области, правовыми актами МО Омской области.

4. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурного персонала соответствующих служб, обеспечивающих безопасность жизнедеятельности населения Омской области.

5. Координация и организация приема вызова по единому номеру «112» на территории Омской области осуществляется ЦОВ-АЦ БУ «Центр ОМГОЗГН».

Организация реагирования на поступившие вызовы по единому номеру «112» осуществляется ЭОС (службы пожарной охраны, службы реагирования в ЧС, ДДС-02, скорой медицинской помощи, газовой сети, ДДС «Антитеррор»), а также ЕДДС МО, расположенными на территории Омской области.

6. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

1) вызов ЭОС – входящая информация от заявителя или систем мониторинга, поступающая в систему-112, требующая реагирования ЭОС;

2) время поступления вызова в систему-112 – время, когда вызов поступил в программно-технический комплекс приема и обработки вызовов системы-112 и был автоматически зарегистрирован;

3) время приема вызова оператором системы-112 – время, когда оператор системы-112 ответил на входящий вызов (принял входящее сообщение), закончил опрос позвонившего лица и сообщил ему о том, что его вызов принят;

4) время передачи вызова – время, когда оператор системы-112 подключил к разговору с заявителем диспетчера ДДС ЭОС или ЕДДС и (или) направил УКИО с информацией о происшествии на АРМ ДДС ЭОС или в ЕДДС. В случае отсутствия сетевой связности, остановки в работе СПО-112, возникновения иной ситуации, не позволяющей использовать выделенный канал связи, время передачи вызова – время, когда оператор системы-112 подключил с использованием резервных каналов связи к разговору с заявителем диспетчера ДДС ЭОС или ЕДДС;

5) время приема вызова диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС – время, когда диспетчер ДДС ЭОС или ЕДДС принял из системы-112 голосовой вызов и (или) подтвердил принятие УКИО;

6) «ЭРА-ГЛОНАСС» – федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в ЭОС, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических и физических лиц, решение иных задач в области получения, обработки, хранения и передачи информации, не связанной с дорожно-транспортными и иными происшествиями на

автомобильных дорогах в Российской Федерации;

7) диспетчерский персонал ДДС ЭОС – работники (сотрудники) ЭОС, уполномоченные принимать информацию о происшествиях и ответственные за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности ЭОС;

8) диспетчерский персонал ЕДДС – работники ЕДДС МО, уполномоченные осуществлять контроль за ходом реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего МО, уточнение и координацию действий привлеченных к реагированию ДДС ЭОС, проводить их информирование об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах;

9) ЕДДС МО – орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС, предназначенный для оперативного реагирования на угрозу или возникновение ЧС, эффективного взаимодействия привлекаемых сил и средств постоянной готовности при совместных действиях по предупреждению и ликвидации ЧС;

10) заявитель – лицо, обратившееся по единому номеру «112»;

11) конференц-связь – функция СПО-112, позволяющая общаться нескольким пользователям одновременно;

12) массовые вызовы – вызовы, поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств, сообщающих об одном происшествии;

13) обработка вызова – действия персонала системы-112 и ДДС ЭОС по регистрации, уточнению данных о вызове и организации реагирования на него. Обработка вызова завершается внесением информации о завершении реагирования на него и основных результатов такого реагирования всеми ДДС ЭОС, участвующими в реагировании;

14) оператор системы-112 – специалист по приему и обработке экстренных вызовов ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС МО, уполномоченный принимать телефонные вызовы, производить опрос позвонившего лица, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в систему-112, передавать эту информацию в ДДС ЭОС, ЕДДС в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности;

15) оперативный дежурный ДДС ЭОС (ЕДДС) – должностное лицо ЭОС, а также ЕДДС, уполномоченное принимать информацию о происшествиях (в том числе от операторов системы-112) и ответственное за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности ЭОС;

16) персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному физическому лицу – субъекту персональных данных. Система-112 является информационной системой, обрабатывающей специальные категории персональных данных;

17) повторный вызов – вызов, поступивший с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию, находящемуся

в состоянии обработки, в разное время;

18) происшествие – событие о происшествии, требующее реагирования ЭОС;

19) регистрация вызова – присвоение каждому сообщению о происшествии порядкового номера и фиксация в учетной документации (в электронном виде) кратких сведений о нем;

20) реагирование на происшествие – действия ЭОС, связанные с происшествиями, целью которых является оказание помощи пострадавшим, предотвращение или уменьшение вреда здоровью и материального ущерба;

21) УКИО – электронная форма учета события, содержащая информацию о вызове, документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют участники информационного взаимодействия системы-112 в соответствии со своей компетенцией.

## 2. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112

7. Целью осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 является повышение оперативности реагирования ЭОС на вызовы, поступающие по единому номеру «112», в том числе при угрозе или возникновении ЧС.

8. Для достижения поставленной цели при информационном взаимодействии ЭОС в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

1) регистрация всех входящих и исходящих вызовов по единому номеру «112»;

2) определение состава информации и типов перенаправляемых вызовов при информационном взаимодействии ЭОС;

3) организация направления информации о вызовах в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

4) организация предоставления оперативной информации о результатах реагирования на вызовы;

5) проведение всестороннего анализа поступающей информации о происшествиях;

6) ведение единой базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы;

7) обеспечение совместимости информационных ресурсов ЭОС в рамках системы-112.

## 3. Состав участников информационного взаимодействия

9. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС, в том числе ЕДДС МО, а также ДДС ЭОС.

Участниками информационного взаимодействия являются сотрудники ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС МО, ДДС ЭОС и аварийно-спасательных служб.

В состав ДДС ЭОС Омской области входят:

- 1) службы пожарной охраны;
- 2) службы реагирования в ЧС;
- 3) ДДС-02;
- 4) службы скорой медицинской помощи;
- 5) аварийные службы газовой сети;
- 6) ДДС «Антитеррор».

10. БУ «Центр ОМГОЗГН» обеспечивает координацию по вопросам информационного обмена в части:

1) обеспечения приема и обработки вызовов по единому номеру «112» от населения Омской области;

2) обеспечения возможности передачи вызовов во взаимодействующие ЕДДС и ДДС ЭОС;

3) централизованного хранения информации системы-112.

ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС ЭОС в границах МО.

11. Все поступающие в систему-112 вызовы должны быть зарегистрированы и обработаны операторами системы-112.

#### 4. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия

12. При взаимодействии в системе-112 осуществляется обмен оперативной и текущей информацией о вызовах ЭОС.

13. Доступ операторов системы-112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все операторы 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 федеральных законов «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и «О персональных данных».

14. Распространение обрабатываемой в системе-112 информации запрещено, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

15. К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах ЭОС по единому номеру «112», в том числе:

1) сообщения граждан и иных лиц по единому номеру «112» (вызовы и короткие текстовые сообщения) с просьбой об оказании необходимой помощи;

2) сообщения, инициированные системами мониторинга;

3) информация о ходе организации реагирования на происшествия по указанным сообщениям;



- 4) сообщения о происшествиях и ЧС;
- 5) срочная информация о развитии обстановки при происшествиях и ЧС и о ходе работ по их ликвидации.

16. К текущей информации относятся:

- 1) обобщенные данные о вызовах, происшествиях и основных результатах реагирования на них;
- 2) данные о результатах ликвидации происшествий и материальном ущербе;
- 3) обобщенные данные о функционировании систем мониторинга;
- 4) данные о состоянии и работоспособности программно-технических средств системы-112 (изменения в режиме функционирования);
- 5) справочная и прогнозная информация.

17. На основании оперативной информации, введенной в систему-112, определяется категория поступившего вызова:

- 1) происшествия, имеющие признаки ЧС;
- 2) происшествия, требующие реагирования ЭОС;
- 3) происшествия, не требующие реагирования ЭОС;
- 4) информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

18. При отсутствии необходимости экстренного реагирования происшествие может быть классифицировано:

- 1) как требующее планового реагирования;
- 2) как не требующее привлечения ЭОС;
- 3) как требующее оказания только информационно-консультативной помощи.

19. При поступлении повторных или массовых вызовов, в случае если соответствующее происшествие уже зарегистрировано (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такие вызовы регистрируются в системе-112 как «прикрепленные» к уже зарегистрированному событию и больше обработке не подлежат или позвонившее лицо оповещается о ходе реагирования на такое происшествие.

20. Территорией действия настоящего Регламента является:

- 1) для ЦОВ и РЦОВ системы-112 – вся территория Омской области;
- 2) для ЕДДС – территория соответствующего МО;
- 3) для ДДС ЭОС – зона ответственности на территории Омской области.

21. Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются обращения граждан:

- 1) с просьбой об оказании экстренной помощи;
- 2) с сообщением о пожаре, возгорании, задымлении;
- 3) с сообщением о дорожно-транспортном происшествии;
- 4) с сообщением о преступлении;
- 5) с сообщением об административном правонарушении;
- 6) с сообщением о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, аварии, катастрофе, массовых беспорядках, массовом отравлении людей);

7) с сообщением об угрозе совершения (или совершении) террористического акта;

8) с сообщением о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонения к употреблению таких средств;

9) с сообщением об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения, водоснабжения, газоснабжения);

10) с сообщением об аварийной ситуации на улично-дорожной сети (аварии, сбой в работе инженерного городского хозяйства), устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных или оперативных служб (в том числе не входящих в состав системы-112);

11) с сообщением о других ЧС и происшествиях, информация о которых поступила в систему-112.

22. Прием вызовов по единому номеру «112» осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме и бесплатно для вызывающих лиц.

23. Временные нормативы выполнения процедур приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и организации реагирования в системе-112 приведены в приложении к настоящему Регламенту.

24. Основанием для отказа в приеме вызова оператором системы-112 (прекращения разговора с позвонившим лицом) является обращение, предмет которого не соответствует целям и задачам осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112.

25. Ответственность персонала ЦОВ и РЦОВ системы-112, ДДС ЭОС и ЕДДС за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области.

26. 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 и предоставляется по официальным запросам уполномоченных должностных лиц органов государственной власти и органов местного самоуправления в пределах их компетенции.

## 5. Порядок приема и обработки поступающих вызовов

27. Вызовы в систему-112 могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи и от взаимодействующих сигнальных систем и комплексов.

28. Система-112 обеспечивает взаимодействие с:

1) системой «ЭРА-ГЛОНАСС»;

2) информационными системами операторов связи (в соответствии с приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 1 декабря 2016 года № 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»);

3) аппаратно-программным комплексом «Безопасный город»;

4) системами обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» сопредельных субъектов Российской Федерации: Томская область, Тюменская область, Новосибирская область.

29. Вся поступающая информация о вызове, а также все действия персонала регистрируются в системе-112. Каждому вызову, поступившему в систему-112, в автоматическом режиме присваивается УКИО со своим порядковым номером.

30. Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в системе-112 применяется УКИО. Она имеет общую для всех информационную (единую, доступную всем) часть и специфические части, характерные для каждой ДДС ЭОС (соответственно, доступные только им).

31. При приеме вызова (короткого текстового сообщения) в системе-112 фиксируются данные о дате и времени поступления вызова, а также данные о номере и местоположении абонентского устройства (при поступлении данной информации от операторов связи), с которого осуществляется вызов.

32. При приеме сообщения от системы «ЭРА-ГЛОНАСС» фиксируются координаты места происшествия, информация о транспортном средстве, передаваемые терминалами системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

33. В системе-112 регистрируется следующая информация о вызовах, действиях персонала и состоянии средств системы-112:

1) 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);
- данные о заявителе (при поступлении данной информации от операторов связи);
- дата и время завершения (по системному времени);

2) сведения об операторах системы-112 (автоматически средствами системы-112):

- идентификационный номер или имя (при входе и 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 (диспетчеров) ДДС ЭОС или ЕДДС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);

3) телефонные переговоры (автоматически средствами системы-112):

- между заявителем и персоналом системы-112 (операторами и диспетчерами от начала до завершения голосового соединения с заявителем);
- операторов системы-112 (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова;

4) служебные переговоры (автоматически средствами системы-112):

- между персоналом системы-112 (операторами и диспетчерами) при приеме вызова от заявителя;
- между персоналом системы-112 (операторами и диспетчерами) при организации реагирования на происшествие;

5) 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;

6) данные о действиях диспетчеров ДДС ЭОС и ЕДДС (автоматически средствами системы-112):

- дата и время приема от системы-112 УКИО;
- действия по организации реагирования на происшествие (по системному времени);

7) данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в систему-112 диспетчером соответствующей ДДС ЭОС или ЕДДС):

- информация о ходе реагирования;
- информация о привлеченных силах и средствах.

34. Информация о происшествии вводится в систему-112 один раз оператором системы-112, диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС, принимающими вызов (производящими опрос заявителя), и становится доступной другим участникам информационного взаимодействия в зависимости от их полномочий и зон ответственности.

35. Оператор системы-112 несет персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность регистрации в системе-112 данных (информации) о вызовах. Диспетчер ДДС ЭОС и ЕДДС несет персональную ответственность за своевременный прием УКИО, за принятие мер к реагированию на происшествие в соответствии со своими должностными

обязанностями.

36. Подразделения пожарной охраны привлекаются для тушения пожаров и проведения связанных с ними аварийно-спасательных работ, а также для проведения аварийно-спасательных работ и других неотложных работ при ликвидации аварий, катастроф и иных ЧС при наличии:

- 1) открытых или закрытых очагов пожара, задымления;
- 2) угрозы ЧС (происшествия), в том числе следствием которой может стать пожар;
- 3) дорожно-транспортных происшествий при необходимости деблокирования пострадавших, необходимости смыва горюче-смазочных материалов с проезжей части;
- 4) необходимости проведения аварийно-спасательных работ, связанных с обрушением конструкций зданий и сооружений.

37. ДДС-02 привлекается при необходимости обеспечения правопорядка и сохранности имущества на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС (происшествий), для ликвидации последствий которой могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации о преступлениях и административных правонарушениях.

38. Служба скорой медицинской помощи привлекается при наличии больных или пострадавших людей, угрозе ЧС (происшествия), последствия которой могут быть опасны для жизни и здоровья людей.

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

40. ДДС «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.

41. ЕДДС привлекается при возникновении технологических нарушений на объектах жилищно-коммунального хозяйства и объектах социально-культурного назначения, повлекших за собой отключение или ограничение энергоснабжения, водоснабжения и теплоснабжения населения, и ЧС, произошедших на территории МО.

42. 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 ДДС ЭОС или ЕДДС.

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

44. Оператор системы-112 ЦОВ или РЦОВ консультируется с диспетчером ДДС ЭОС с удержанием на линии заявителя в следующих случаях:

1) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;

2) поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову;

3) наличие у позвонившего необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения.

45. При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 ЦОВ или РЦОВ производит переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

## 6. Порядок действий операторов системы-112 при приеме и обработке вызовов

46. Вызов по единому номеру «112» поступает непосредственно в ЦОВ-ЕДДС МО, соответствующий территориальному расположению вызывающего абонента. При недоступности или занятости ЦОВ-ЕДДС МО вызов автоматически направляется в ЦОВ-АЦ.

47. В случае невозможности принятия вызова ЦОВ-ЕДДС МО и переадресации его в ЦОВ-АЦ функции ЦОВ-ЕДДС МО выполняет ЦОВ-АЦ в соответствии с подписанными соглашениями между соответствующими ЦОВ-ЕДДС МО и ДДС ЭОС.

48. РЦОВ Омской области выполняет функции ЦОВ-АЦ в случае выхода его из строя.

49. Если в момент поступления вызова все операторы системы-112 заняты, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса маршрутизации звонков (IVR). Сервис маршрутизации звонков (IVR) дает возможность абоненту самостоятельно выбрать необходимую ЭОС и осуществить непосредственное соединение с выбранной ДДС ЭОС.

50. Оператор системы-112 при приеме вызова производит первичный опрос заявителя, обеспечивающий получение информации, необходимой в целях определения ЭОС для реагирования на вызов.

51. В случае если язык, на котором разговаривает абонент, отличается

от русского и оператор системы-112 не понимает, о чем идет речь, оператор системы-112 переключает такого абонента на специалиста службы лингвистической поддержки.

52. При необходимости реагирования ДДС ЭОС на информацию заявителя оператор системы-112 извещает ДДС ЭОС посредством:

- 1) передачи в ДДС ЭОС данных УКИО без голосового соединения с заявителем;
- 2) передачи в ДДС ЭОС данных УКИО с голосовым соединением с заявителем.

53. Передача в ДДС ЭОС УКИО без голосового соединения с заявителем может быть осуществлена в случае, если:

- 1) необходимо комплексное реагирование;
- 2) сообщение получено от системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и голосовая связь с объектом или транспортным средством отсутствует;
- 3) сообщение получено в форме короткого текстового обращения и голосовое соединение с заявителем отсутствует.

54. При передаче в ДДС ЭОС УКИО без голосового соединения с заявителем оператор системы-112:

- 1) принимает всю необходимую для организации реагирования со стороны ДДС ЭОС информацию, заполняет общую часть УКИО, в которой обязательными к заполнению являются поля: вид происшествия, адрес места происшествия, причина обращения, перечень ЭОС, необходимых для привлечения к реагированию. В случае если заявитель не смог или отказался предоставить точный адрес места происшествия, оператор системы-112 вносит в УКИО информацию об этом;
- 2) завершает соединение с заявителем;
- 3) передает УКИО в ДДС ЭОС.

55. При направлении УКИО в ДДС ЭОС, к компетенции которой не относится реагирование на происшествия в данном МО, дежурный ДДС ЭОС передает УКИО в ДДС ЭОС соответствующего МО.

56. При выявлении признаков поступления вызова с территории смежного МО оператор системы-112 при проведении первичного опроса заявителя вносит в УКИО следующую информацию:

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

В УКИО назначается ЦОВ-ЕДДС МО, с территории которого поступил вызов, с одновременным созданием конференц-связи между заявителем и операторским персоналом ЦОВ-ЕДДС МО смежного МО.

57. В случае если оператор системы-112 по результатам опроса позвонившего лица определил, что телефонный вызов по единому номеру «112» поступил с территории соседнего субъекта Российской Федерации, он регистрирует такой вызов и доводит до соответствующих ЦОВ соседнего

субъекта Российской Федерации.

58. В случае если заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи, оператор системы-112 переключает разговор на психолога или специалиста по оказанию психологической поддержки.

59. При разъединении телефонного соединения оператора системы-112 с заявителем во время ожидания ответа сотрудника ДДС ЭОС оператор системы-112 производит до трех попыток автоматизированного восстановления телефонного соединения с заявителем. При наличии успешной попытки оператор системы-112 повторно производит перевод вызова в ДДС ЭОС.

60. При невозможности восстановления телефонного соединения с заявителем оператор системы-112 фиксирует все имеющиеся данные и передает блок данных УКИО (с пометкой о прерывании телефонного соединения) в установленном порядке в ДДС ЭОС.

61. При необходимости организации комплексного реагирования оператор системы-112 максимально заполняет общую часть УКИО.

62. При организации комплексного реагирования на происшествие или угрозу ЧС оператор системы-112 определяет перечень ДДС ЭОС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов.

63. При поступлении массовых или повторных вызовов, в случае если соответствующее вызову происшествие уже зарегистрировано в системе-112 в виде УКИО (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такое сообщение привязывается к ранее зарегистрированной активной УКИО.

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

65. При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки ЧС, оператор системы-112 обязан осуществить прием вызова и по возможности подключить к разговору ЦУКС ГУ МЧС России по Омской области.

66. Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками ЧС в базе данных ЦОВ осуществляет оперативный дежурный ЦУКС ГУ МЧС России по Омской области.

67. При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка оператор системы-112 немедленно передает полученную информацию старшему дежурной смены и назначает для реагирования в УКИО ДДС «Антитеррор», ДДС-02, ЦУКС ГУ МЧС России по Омской области и ЕДДС.



## 7. Порядок действий дежурно-диспетчерского персонала ЭОС при приеме и обработке вызовов

68. Взаимодействие операторов системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС осуществляется с использованием СПО-112, а также интегрированных информационных систем.

69. При поступлении в ДДС ЭОС от оператора системы-112 данных УКИО без голосового соединения с заявителем диспетчер ДДС ЭОС выполняет следующие действия:

- 1) открывает УКИО;
- 2) анализирует полученные сведения (квалифицирует вызов) как относящиеся к сфере ответственности ЭОС либо отказывается от принятия УКИО с указанием причины отказа);
- 3) принимает решение об организации реагирования;
- 4) организует реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);
- 5) принимает и регистрирует (размещает уточненную информацию о происшествии в системе-112) доклады сил реагирования с места происшествия, информацию о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;
- 6) регистрирует в УКИО данные о ходе или завершении реагирования на вызов и ликвидации последствий.

70. При поступлении в ДДС ЭОС от оператора системы-112 данных УКИО с голосовым соединением с заявителем диспетчер ДДС ЭОС выполняет следующие действия:

- 1) подтверждает прием УКИО с подключением к разговору с заявителем;
- 2) анализирует полученные сведения, при необходимости дает определенные консультации заявителю, сообщившему о происшествии;
- 3) принимает решение об организации реагирования;
- 4) организует реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);
- 5) принимает и регистрирует (размещает уточненную информацию о происшествии в системе-112) доклады сил реагирования с места происшествия, информацию о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;
- 6) по завершении реагирования фиксирует сведения о ликвидации последствий.

71. Обработка вызова завершается оператором системы-112 после фиксации сведений о ликвидации происшествия в УКИО диспетчерами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие.

## 8. Алгоритм действий при нештатном режиме работы

72. При обнаружении отсутствия сетевой связности, остановки в работе

СПО-112, возникновении иной нештатной ситуации, не позволяющей использовать выделенный канал связи, старший смены ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС МО оперативно уведомляет дежурно-диспетчерский персонал ЭОС и ЕДДС о нештатной ситуации и переходе в режим работы с использованием резервных каналов связи.

73. Оператор системы-112 вносит информацию о передаче голосового соединения в ЕДДС или ДДС ЭОС с соответствующей отметкой в УКИО. По окончании передачи сообщения оператор системы-112 завершает работу с УКИО.

74. При необходимости сотрудник ЭОС, находясь на месте происшествия, может сообщить в ЦОВ-АЦ, ЦОВ-ЕДДС МО по единому номеру «112» о необходимости привлечения других ЭОС для реагирования.

---

Приложение  
к Регламенту информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру «112» на территории Омской области

Временные нормативы выполнения процедур приема вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру экстренных оперативных служб «112», их обработки и организации реагирования в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»  
(далее – система-112)

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа оператора системы-112	20 сек., для 98 % вызовов экстренных оперативных служб
2	Среднее время ожидания заявителем ответа оператора системы-112 от момента установления соединения до момента ответа оператора системы-112	8 сек.
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации оператором системы-112 и становится доступна унифицированная карточка информационного обмена (далее – УКИО) (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных оператором системы-112 дежурно-диспетчерских служб	75 сек.
4	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором системы-112 УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчер соответствующей дежурно-диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
5	Максимальное время, в течение которого оператор системы-112 инициирует обратный дозвон в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	10 сек.
6	Минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	3 шт.
7	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном дозвоне	1 мин.
8	Время консультативного обслуживания заявителя оператором системы-112	2 мин.
9	Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки персоналом системы-112	30 мин.
10	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (сообщении о происшествии) в систему-112 и принятых мерах реагирования на него	3 года

### СОСТАВ

комиссии по проведению государственных испытаний системы обеспечения  
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»  
на территории Омской области и введению данной  
системы в постоянную эксплуатацию  
(далее – комиссия)

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Бойко<br>Валерий Петрович         | - первый заместитель Председателя<br>Правительства Омской области, председатель<br>комиссии   |
| Кондин<br>Андрей Иванович         | - Министр региональной безопасности Омской<br>области, заместитель председателя комиссии  |
| Горячкин<br>Станислав Геннадьевич | - заместитель Министра региональной<br>безопасности Омской области, секретарь<br>комиссии   |
| Безуглый<br>Тарас Олегович        | - заместитель начальника управления –<br>начальник отдела развития систем управления,<br>оповещения и информирования управления<br>гражданской защиты департамента<br>безопасности населения и территорий<br>Министерства региональной безопасности<br>Омской области |
| Домашов<br>Сергей Владимирович    | - эксперт по эксплуатации сетей технического<br>отдела публичного акционерного общества<br>«Вымпелком» (по согласованию)  |
| Евсеев<br>Сергей<br>Анатольевич   | - начальник управления единой дежурно-<br>диспетчерской службы города Омска<br>департамента общественной безопасности<br>Администрации города Омска<br>(по согласованию)  |
| Клубникин Антон<br>Вячеславович   | - начальник управления информационных<br>технологий и связи Главного управления<br>Министерства Российской Федерации по делам<br>гражданской обороны, чрезвычайным<br>ситуациям и ликвидации последствий<br>стихийных бедствий по Омской области<br>(по согласованию) |

- Козлов  
Дмитрий Игоревич - старший инженер Омского филиала общества с ограниченной ответственностью «Т2 Мобайл» (по согласованию)
- Колмогоров  
Сергей  
Викторович - технический директор Омского отделения публичного акционерного общества «Вымпелком» (по согласованию)
- Коршенюк  
Василий Васильевич - директор бюджетного учреждения Омской области «Центр обеспечения мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территорий Омской области от чрезвычайных ситуаций» (по согласованию)
- Кубатов  
Дмитрий  
Вадимович - заведующий оперативным отделом управления единой дежурно-диспетчерской службы города Омска департамента общественной безопасности Администрации города Омска (по согласованию)
- Леонов  
Григорий Викторович - заместитель главного врача по гражданской обороне и мобилизационной работе бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Станция скорой медицинской помощи» (по согласованию)
- Лисов  
Роман Валентинович - руководитель направления публичного акционерного общества «Ростелеком» (по согласованию)
- Марущак  
Сергей Николаевич - заместитель начальника полиции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Омской области (по согласованию)
- Матвеева  
Вера Павловна - начальник отдела контроля и надзора в сфере связи Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Омской области (по согласованию)
- Мачулкин  
Евгений Валерьевич - начальник Центральной диспетчерской службы акционерного общества «Омскоблгаз» (по согласованию)

- Никандров Роман Михайлович - начальник отдела оперативного планирования, противодействия терроризму и обеспечения антитеррористической защищенности Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Омской области (по согласованию)
- Никитенко Валентин Владимирович - начальник оперативно-диспетчерского отдела бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Территориальный центр медицины катастроф» (по согласованию)
- Пестрякова Виктория Олеговна - начальник отдела автоматизации систем управления бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Станция скорой медицинской помощи» (по согласованию)
- Полонский Алексей Витальевич - технический руководитель Омского регионального отделения публичного акционерного общества «Мегафон» (по согласованию)
- Путилов Владимир Валерьевич - заместитель технического директора акционерного общества «Омскгоргаз» (по согласованию)
- Пушкарёв Андрей Иванович - начальник отдела связи Министерства промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области
- Сергеев Александр Николаевич - эксперт функциональной группы эксплуатации коммутационной подсистемы отдела эксплуатации сети публичного акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы» (по согласованию)
- Третьяченко Виталий Николаевич - начальник отделения Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Омской области (по согласованию)

- Шилов  
Константин Николаевич - начальник отдела прикладных проектов  
публичного акционерного общества  
«Ростелеком» (по согласованию)
- Широченко  
Андрей Анатольевич - заместитель начальника отделения Управления  
Федеральной службы безопасности Российской  
Федерации по Омской области  
(по согласованию)
- Шиянова  
Светлана Александровна - заведующий оперативным отделом  
бюджетного учреждения здравоохранения  
Омской области «Станция скорой медицинской  
помощи» (по согласованию)
- Щеглаков  
Дмитрий Александрович - директор бюджетного учреждения  
здравоохранения Омской области  
«Медицинский информационно-аналитический  
центр» (по согласованию)
-