



**ДЕПАРТАМЕНТ ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ
И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПРИКАЗ**

09. 02. 2023

№ 14

г. Салехард

Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 10 февраля 2023 года
Регистрационный № 51

**Об обеспечении функционирования системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории
Ямало-Ненецкого автономного округа**

В целях реализации Федерального закона 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», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа согласно приложению № 1;

1.2. алгоритм действий персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии согласно приложению № 2;

1.3. перечень сведений, регистрируемых по обращению в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа согласно приложению № 3;

1.4. порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии согласно приложению № 4;

1.4. порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии согласно приложению № 4;

1.5. перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа заявителю по запросу согласно приложению № 5;

1.6. порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба согласно приложению № 6;

1.7. порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112» согласно приложению № 7;

1.8. порядок взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне согласно приложению № 8;

1.9. перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа получает информацию о происшествиях или чрезвычайных ситуациях согласно приложению № 9;

1.10. перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа согласно приложению № 10;

1.11. перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа получает информацию о происшествиях или чрезвычайных ситуациях согласно приложению № 11;

1.12. порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, в том числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации согласно приложению № 12;

1.13. порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших

вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), основных характеристиках происшествия или чрезвычайных ситуациях, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайных ситуациях), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам согласно приложению № 13;

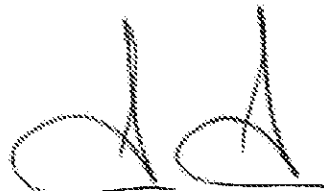
1.14. порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению согласно приложению № 14;

1.15. порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России согласно приложению № 15.

2. Определить оператором системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа государственное казенное учреждение «Управление аварийно-спасательной службы Ямало-Ненецкого автономного округа».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе принять участие в организации, функционировании и развитии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Заместитель Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного округа,
директор департамента



А.Л. Бессонов

Приложение №1
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 февраля 2023 года № 14

Положение

о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

I. Общие положения

1.1. Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Положение, Система-112, автономный округ) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 488-ФЗ);

- Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 года № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»;

- постановлением 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

приёма, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам»;

* постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 года № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

* постановлением Правительства автономного округа от 30 октября 2018 года № 1092-П «Об утверждении регламента информационного взаимодействия подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ямало-Ненецком автономном округе»;

* ГОСТ Р 22.7.03-2021. «Национальный стандарт Российской Федерации. «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Общие требования», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 сентября 2021 года № 949-ст;

1.2. Положение определяет назначение, цели, задачи, структуру, порядок функционирования и развития Системы-112 в автономном округе.

II. Основные сокращения и понятия

2.1. В Положении используются следующие сокращения:

IVR	- интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика
АРМ	- автоматизированное рабочее место
АЦ	- административный центр
ДДС	- дежурно-диспетчерская служба
БД	- база данных
ГЛОНАСС	- глобальная навигационная спутниковая система Российской Федерации
ЕДДС	- единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования
КСА	- комплекс средств автоматизации
РСЧС	- единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
РЦОВ	- резервный центр обработки вызовов
СМС	- короткое текстовое сообщение
СПО	- специализированное программное обеспечение
ТП	- территориальная подсистема
ЦОВ	- объект Системы-112, обеспечивающий круглосуточный приём вызовов, обработку и передачу в ДДС информации (о происшествиях или ЧС) для организации реагирования, в том числе экстренного
ЦОВ АЦ	- центр обработки вызовов, развернутый в административном

	центре автономного округа
ЦОВ ЕДДС	– центр обработки вызовов, развернутый на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования автономного округа
ЦУКС	– Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по автономному округу
ЧС	– чрезвычайная ситуация
ЭОС	– экстренная оперативная служба
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.

2.2. В целях реализации Положения применяются следующие понятия:

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

децентрализованная схема приёма и обработки вызовов – организация функционирования Системы-112, при которой приём и обработка вызовов осуществляются операторским персоналом ЦОВ ЕДДС, ЦОВ АЦ (РЦОВ);

единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования – орган повседневного управления муниципального звена ТП РСЧС, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в автономном округе в области защиты населения и территорий от ЧС, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации ЧС, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении ЧС;

IVR – 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;

информационное взаимодействие – обмен информацией о происшествии или ЧС 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;

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;

операторский персонал Системы-112 – сотрудник (сотрудники) Системы-112, входящий (входящие) в состав персонала ЦОВ ЕДДС и ЦОВ АЦ (РЦОВ), осуществляющий (осуществляющие) приём, обработку и передачу вызовов (сообщений о происшествии);

передача карточки происшествия операторским персоналом Системы-112 в диспетчерские службы – извещение соответствующей диспетчерской службы о создании относящейся к ее компетенции карточки происшествия или внесении в неё изменений посредством функционала СПО Системы-112;

резервный центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории автономного округа, дублирующий функции ЦОВ АЦ в целях обеспечения надежности функционирования Системы-112 в различных режимах работы;

Система-112 – система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру «112» на территории автономного округа и информационного взаимодействия органов повседневного управления РСЧС, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта исполнительного органа автономного округа, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112;

карточка происшествия – унифицированная карточка информационного обмена, 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, в зоне ответственности которых организовано реагирование;

уполномоченный орган – департамент гражданской защиты и пожарной безопасности автономного округа;

экстренное реагирование – осуществление ЭОС 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 ЧС;

экстренные оперативные службы – службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Постановлением об ЭОС, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

III. Назначение и цели Системы-112

3.1. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» на территории автономного округа, информационного взаимодействия между её участниками и предназначена для информационного обеспечения ЕДДС, экстренных оперативных служб, а также других участников Системы-112 автономного округа.

3.2. 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).

IV. Задачи Системы-112

Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

а) приём и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

б) получение от операторов 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 по вызову (сообщению о происшествии);

г) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации;

д) оказание психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни ли здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

е) автоматизированное 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 основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

и) организация приёма вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках (английском, немецком, испанском, французском,

китайском), а также на языках коренных малочисленных народов Севера, проживающих в автономном округе (ненецком, селькупском, хантыйском).

V. Структура и функциональный состав Системы-112

5.1. Система-112 является децентрализованной, территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, функционирующей на региональном и муниципальных уровнях в границах автономного округа.

Региональный уровень состоит из основного и резервного центров обработки вызовов, предназначенных для обеспечения приема вызовов от населения автономного округа по единому номеру «112» в случаях выхода из строя или невозможности принятия вызовов ЕДДС муниципального образования, централизованного хранения информации Системы-112, организации технической поддержки оборудования Системы-112, взаимодействия с ЕДДС муниципальных образований в автономном округе и ДДС ЭОС в рамках Системы-112.

Муниципальный уровень состоит из ЕДДС муниципальных образований в автономном округе, предназначенных для обеспечения приема вызовов от населения, находящегося на территории муниципального образования в автономном округе, а также ДДС ЭОС.

Информационное взаимодействие УМВД России по автономному округу и подчиненных территориальных органов МВД России на районном уровне с Системой-112 осуществляется через сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности МВД России.

Система-112 взаимодействует с автоматизированными системами:

ЭРА-ГЛОНАСС;

сервисом обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности МВД России;

многоуровневой навигационно-информационной системой мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС;

Государственной информационной системой здравоохранения автономного округа;

системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Архангельской области;

системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа;

системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми;

системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;

системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Красноярского края.

5.2. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

а) телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (СМС), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от Системы-112 в ДДС соответствующих ЭОС;

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

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

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

д) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов ЭРА-ГЛОНАСС и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

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

5.3. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие между ЦОВ ЕДДС, ЦОВ АЦ (РЦОВ), ЦУКС, ЕДДС муниципальных образований в автономном округе и ДДС ЭОС, перечень которых определен постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 года № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами», а именно:

а) службы пожарной охраны;

б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;

- в) полиции;
- г) службы скорой медицинской помощи;
- д) аварийной службы газовой сети;
- е) службы «Антитеррор».

5.4. Уполномоченный орган на региональном уровне, а также органы местного самоуправления муниципальных образований на муниципальном уровне, исходя из местных условий, вправе самостоятельно определять организации, которым наряду с ДДС, указанными в пункте 5.3. настоящего Положения, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с Системой-112.

5.5. Региональным оператором Системы-112 является государственное казенное учреждение «Управление аварийно-спасательной службы автономного округа» в составе отдела ЦОВ-112 (далее – региональный оператор).

5.6. Региональный оператор осуществляет мероприятия по организации функционирования и развития Системы-112 и обеспечивает:

- а) взаимодействие с органами повседневного управления ТП РСЧС, ДДС ЭОС, ЦУКС, а также с другими участниками Системы-112;
- б) обработку и хранение статистических данных с целью оценки эффективности работы Системы-112;
- в) непрерывную работоспособность технических, программных, программно-аппаратных и иных средств ЦОВ АЦ (РЦОВ) Системы-112, а также оборудования средств информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по номеру «112»;
- г) защиту информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- д) проведение мероприятий по бесперебойному функционированию телекоммуникационной подсистемы в целях прохождения вызовов и СМС от пользователей сетей фиксированной и подвижной радиотелефонной связи, информации из ЭРА-ГЛОНАСС, в соответствии с требованиями системного проекта телекоммуникационной подсистемы Системы-112;
- е) проведение мероприятий по бесперебойному функционированию информационно-коммуникационной подсистемы Системы-112 в ЦОВ АЦ (РЦОВ);
- ж) проведение мероприятий по обеспечению функционирования подсистемы обеспечения информационной безопасности Системы-112, в том числе ее техническую поддержку в ЦОВ АЦ (РЦОВ) и ЦОВ ЕДДС;
- з) проведение мероприятий по технической поддержке комплексов средств автоматизации операторского персонала ЦОВ АЦ (РЦОВ), в том числе общего (системного) программного обеспечения;
- и) проведение мероприятий по внедрению новых и модернизации имеющихся систем и технических решений для обеспечения эффективной и

бесперебойной работы Системы-112, а также по оптимизации стандартных решений под региональные особенности эксплуатации Системы-112;

к) организует и осуществляет интегрирование других автоматизированных и информационных систем жизнедеятельности населения автономного округа с Системой-112;

л) организацию хранения информации, формируемой Системой-112;

м) организацию функционирования ЦОВ АЦ (РЦОВ);

н) подготовку и переподготовку операторского состава ЦОВ АЦ (РЦОВ).

5.7. В рамках Системы-112 региональный оператор осуществляет:

а) приём и обработку части вызовов, поступающих и перенаправляемых из ЦОВ ЕДДС в автоматизированном режиме, централизованное хранение и дублирование информации в Системе-112. В указанных целях осуществляет взаимодействие с ЦУКС и ЦОВ ЕДДС, а также с ДДС ЭОС и другими участниками Системы-112. РЦОВ обеспечивает выполнение функций ЦОВ АЦ в полном объёме в случае выхода его из строя или недоступности;

б) формирование информационного сообщения в целях принятия решений по поступившему вызову;

в) обеспечение полноты, достоверности и своевременности передачи обрабатываемой информации при информационном обмене;

г) переадресацию вызова соответствующему участнику Системы-112, а также оператору Системы-112 другого субъекта Российской Федерации, в случае необходимости реагирования на его территории;

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

е) формирование статистики по приёму и обработке вызовов и размещению (в части касающейся) в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования по средствам специализированного программного обеспечения Системы-112;

ж) информационную, справочную и психологическую помощь лицам, обратившихся на номер «112»;

з) приём и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе из ЭРА-ГЛОНАСС и систем мониторинга транспортных средств на базе ГЛОНАСС/GPS, а также поступающих посредством СМС;

и) соблюдение требований по защите прав и свобод граждан при обработке их персональных данных;

к) формирование отчётных 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-112;

л) информационное взаимодействие с ЦОВ Системы-112 соседних субъектов Российской Федерации, для обеспечения совместной работы при

реагировании на поступившие вызовы (сообщения о происшествиях) в рамках заключенных соглашений об информационном обмене, а также с другими субъектами Российской Федерации.

5.8. ЦОВ ЕДДС, в рамках Системы-112, предназначен для приёма и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) от граждан, находящихся на территории муниципального образования.

5.9. ЦОВ ЕДДС осуществляет взаимодействие по организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии) с ДДС, ЦОВ АЦ (РЦОВ), ЦУКС, а также с ЦОВ ЕДДС и ДДС других муниципальных образований в автономном округе в рамках Системы-112.

При технической возможности ЦОВ ЕДДС самостоятельно может осуществлять взаимодействие с ЦОВ ЕДДС муниципального образования соседнего субъекта Российской Федерации для организации необходимого реагирования на поступивший вызов (сообщение о происшествии).

5.10. В рамках Системы-112 ЦОВ ЕДДС осуществляет:

а) приём, обработку и регистрацию вызовов, поступивших на номер «112»;

б) формирование в Системе-112 информационного сообщения в целях принятия решений по поступившему вызову (сообщению о происшествии);

в) обеспечение полноты и достоверности передаваемой информации, а также своевременности передачи и неизменности информации при информационном обмене;

г) переадресацию вызова (голосового сообщения) на участника Системы-112 во всех возможных вариантах взаимодействия, в соответствии с компетенцией участника в рамках Системы-112;

д) приём и обработку информации (сигналов), поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах;

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

ж) информационную и справочную помощь лицам, обратившимся на номер «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровья, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

з) соблюдение требований по защите прав и свобод граждан при обработке персональных данных;

и) 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.

5.11. В рамках Системы-112 ДДС ЭОС участвуют в межведомственном информационном обмене, руководствуясь нормативными правовыми актами Российской Федерации и автономного округа, и осуществляют:

- а) приём переадресованных вызовов и (или) карточки происшествия из ЦОВ ЕДДС или ЦОВ АЦ (РЦОВ);
- б) реагирование на вызов в установленном порядке;
- в) передачу информации в ЦОВ ЕДДС или ЦОВ АЦ (РЦОВ) о мероприятиях по реагированию на принятый вызов, размещение сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;
- г) информирование ЦОВ ЕДДС или ЦОВ АЦ (РЦОВ) для организации взаимодействия при изменении оперативной обстановки на месте реагирования;
- д) информирование ЦОВ ЕДДС или ЦОВ АЦ (РЦОВ) о выходе из строя технических средств Системы-112, а также невозможности обеспечить приём вызовов по номеру «112» собственными силами;
- е) передачу информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных или подвижных объектах, в том числе от терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;
- ж) информационную и справочную помощь лицам, обратившимся на номер «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровья, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;
- з) соблюдение требований по защите прав и свобод граждан при обработке персональных данных;
- и) 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.

5.12. Для повышения эффективности и надежности функционирования Системы-112 в целях повышения безопасности населения автономного округа обеспечивается взаимодействие Системы-112 с Системами-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с автономным округом, с соблюдением требований по информационной безопасности и в соответствии с соглашениями об информационном взаимодействии.

5.13. Схема построения Системы-112 приведена в приложении № 1 к настоящему Положению.

5.14. Расчетная штатная численность системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории автономного округа приведена в приложении № 2 к настоящему Положению.

VI. Функционирование Системы-112

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

6.2. Функционал Системы-112 обеспечивает:

а) формирование в автоматизированном режиме информации о вызове (сообщении о происшествии) и принятых мерах реагирования на него;

б) возможность предоставления в формализованном виде информации, содержащейся в Системе-112, участникам Системы-112.

6.3. Приём и обработка вызовов в Системе-112 осуществляется операторским персоналом ЦОВ ЕДДС или ЦОВ АЦ (РЦОВ).

Операторский персонал Системы-112 формирует базу данных путём внесения в карточку происшествия основных его характеристик, осуществляет анализ поступившей информации и направляет её, в том числе вызов (голосовое сообщение) в ДДС, в соответствии с их компетенцией для организации необходимого реагирования.

6.4. ЦОВ ЕДДС осуществляет приём переадресованного вызова и (или) карточки происшествия из ЦОВ АЦ (РЦОВ) для организации необходимого реагирования, а также размещает в Системе-112 информацию о ходе и результатах реагирования.

6.5. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных служб, информирование взаимодействующих ДДС об оперативной обстановке, а также о принятых и реализуемых мерах, осуществляется операторским персоналом Системы-112 ЦОВ ЕДДС муниципального образования в автономном округе.

6.6. При направлении вызова и (или) карточки происшествия из ЦОВ АЦ (РЦОВ) на ДДС, карточка происшествия автоматически направляется на АРМ операторского персонала Системы-112 ЦОВ ЕДДС того муниципального образования, где осуществляется реагирование, для выполнения обязанностей, указанных в пункте 6.5 настоящего Положения.

6.7. ДДС ЭОС, а также другие участники Системы-112, размещают в системе информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

6.8. Информационный обмен между участниками Системы-112, а также порядок обработки и прохождения информации, определяются соглашениями (регламентами) информационного взаимодействия, а также в порядке, предусмотренном законодательством автономного округа и Российской Федерации.

6.9. Соглашения (регламенты) о взаимодействии разрабатывают:

- на региональном уровне – региональный оператор;
- на муниципальном уровне – ЕДДС.

6.10. Разработанные соглашения (регламенты) устанавливают правила организации информационного взаимодействия между ЦОВ ЕДДС, ЦОВ АЦ (РЦОВ), ДДС и организациями, обеспечивающими информационное взаимодействие в Системе-112 на территории автономного округа.

6.11. На региональном уровне региональный оператор разрабатывает соглашения (регламенты), согласовывает их с федеральными органами исполнительной власти и исполнительными органами автономного округа, в ведении которых находятся ДДС ЭОС, и организациями, обеспечивающими

информационное взаимодействие с Системой-112 на территории автономного округа. Соглашения (регламенты) представляются для утверждения руководителю уполномоченного органа.

6.12. На муниципальном уровне органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе разрабатывают соглашения (регламенты) между участниками муниципального сегмента Системы-112. Соглашение (регламент) подписывается руководителем ЕДДС, утверждается главой органа местного самоуправления, согласовывается с руководителями ЭОС и руководителями организаций, обеспечивающих информационное взаимодействие в Системе-112 на территории муниципального образования.

6.13. Взаимодействие в рамках информационного обмена определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность диспетчерских служб на территории автономного округа, процесса обмена информацией между объектами Системы-112, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами.

6.14. Использование сетей связи общего пользования, защищенных каналов передачи данных, ведомственных и иных сетей связи, а также развитие вышеуказанных сетей осуществляются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.15. Для повышения эффективности реагирования на вызовы, в Системе-112 должно быть обеспечено взаимодействие между КСА соседних муниципальных образований, а также сопряжение с ЦОВ административных центров, находящихся в соседних субъектах Российской Федерации.

6.16. Функционирование и развитие Системы-112 осуществляются в соответствии с принципами, определенными в статье 5 Федерального закона № 488-ФЗ.

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

6.17. В рамках функционирования Системы-112 следует также руководствоваться документами, указанными в приложение № 3 к настоящему Положению.

VII. Участники Системы-112

7.1. Участниками Системы-112 являются:

- уполномоченный орган;
- региональный оператор;
- исполнительные органы автономного округа, в ведении которых находятся экстренные оперативные службы или организации, для которых обеспечивается информационное взаимодействие с Системой-112;

- территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в автономном округе, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру «112»;

- органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе;

- организации и учреждения, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру «112».

7.2. Уполномоченный орган:

а) в пределах своих полномочий издает нормативные правовые акты по вопросам, связанным с организацией, функционированием и развитием системы-112;

б) разрабатывает, согласовывает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и утверждает положение о системе-112, техническое задание и проектно-техническую документацию на развитие системы-112;

в) определяет оператора системы-112;

г) координирует взаимодействие оператора системы-112 с диспетчерскими службами, оператором ЭРА-ГЛОНАСС, органами повседневного управления РСЧС, определяемыми им иными организациями, в том числе осуществляющими деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными и аварийно-восстановительными службами;

д) организует хранение информации, формируемой системой-112, не менее чем три года и предоставляет доступ к такой информации.

7.3. Региональный оператор:

а) осуществляет прием, обработку, хранение информации, получаемой от участников Системы-112, организует ее защиту в соответствии с действующим законодательством;

б) осуществляет техническое и технологическое сопровождение безаварийного функционирования инфраструктуры Системы-112, мониторинг работоспособности системы в целом и ее отдельных компонентов;

в) осуществляет информационно-методическую поддержку участников Системы-112;

г) организует профессиональное обучение персонала ЦОВ АЦ (РЦОВ), обеспечивающего функционирование Системы-112;

д) координирует подготовку, обеспечивает сбор и обобщение информации об обучении всего персонала Системы-112, обеспечивающего функционирование Системы-112;

е) участвует в планировании развития Системы-112;

ж) реализует задачи эксплуатации и развития Системы-112;

з) выполняет иные функции, исполнение которых установлено законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

7.4. Исполнительные органы автономного округа, в ведении которых находятся экстренные оперативные службы и (или) организации, для которых обеспечивается информационное взаимодействие с Системой-112, выполняют следующие функции:

а) организуют информационное взаимодействие подведомственных ДДС с Системой-112 и осуществляют приобретение комплексов средств автоматизации, необходимых для работы с Системой-112, в том числе СПО (используемых ими собственных информационных систем, при их наличии), а также обеспечивают функционирование подсистемы обеспечения информационной безопасности;

б) организует взаимодействие с оператором системы-112;

в) осуществляет контроль за размещением в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112»;

г) обеспечивают техническое обслуживание и поддерживают работоспособность КСА, в том числе СПО Системы-112, либо используют собственные информационные системы (при их наличии), а также подсистемы обеспечения информационной безопасности, в круглосуточном режиме.

7.5. Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти автономного округа, в ведении которых находятся ДДС ЭОС Системы-112:

а) организуют информационное взаимодействие подведомственных ДДС с Системой-112 и осуществляют приобретение комплексов средств автоматизации, необходимых для работы с Системой-112, в том числе СПО (используемых ими собственных информационных систем, при их наличии), а также обеспечивают функционирование подсистемы обеспечения информационной безопасности;

б) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных ДДС;

в) обеспечивают техническое обслуживание и поддерживают работоспособность КСА, в том числе СПО Системы-112, либо используют собственные информационные системы (при их наличии), а также подсистемы обеспечения информационной безопасности, в круглосуточном режиме;

г) устанавливают предельную численность персонала подведомственных ДДС, обеспечивающих взаимодействие с Системой-112;

д) организуют и обеспечивают профессиональное обучение или дополнительное профессиональное образование диспетчерского персонала подведомственных ДДС, обеспечивающих функционирование Системы-112;

е) представляют уполномоченному органу (региональному оператору) сведения о функционировании Системы-112 в своей зоне ответственности.

7.6. Органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе:

а) принимают правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с организацией, функционированием и развитием системы-112;

б) принимают участие в организации, функционировании и развитии системы-112 на своей территории;

в) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных диспетчерских служб;

г) представляют уполномоченному органу (региональному оператору) сведения о функционировании Системы-112 на своей территории.

7.7. Организации и учреждения, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру «112»:

принимают локальные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с организацией, функционированием системы-112;

б) принимают участие в организации, функционировании системы-112 на своей территории;

в) осуществляют материально-техническое обеспечение своих диспетчерских служб;

г) представляют уполномоченному органу (региональному оператору) сведения о функционировании своих диспетчерских служб в Системе - 112.

7.8. В целях реализации настоящего Положения все участники Системы-112, в соответствии с возложенными задачами, в установленном порядке осуществляют иные мероприятия, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и автономного округа.

VIII. Права и обязанности организаций в рамках функционирования Системы-112

8.1. Организации, в ведении которых находятся объекты системы газоснабжения, газораспределения, а в случаях, определяемых исполнительными органами автономного округа, организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающие и теплосетевые организации, субъекты электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций), создающие в соответствии с законодательством Российской Федерации диспетчерские службы, обеспечивают направление в Систему-112 сообщений о нарушении режима функционирования указанных объектов, систем и сетей, организуют реагирование на вызов по единому номеру «112», а также направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных экстренных оперативных служб.

8.2. Иные организации, в том числе осуществляющие деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, определенные решением уполномоченного органа автономного округа, организуют информационное взаимодействие с системой-112, обеспечивают прием из системы-112 информации, требующей реагирования, находящимися в их ведении (управлении) диспетчерскими службами и размещение этими диспетчерскими

службами в системе-112 информации о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

IX. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов

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

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

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

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

г) 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;

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

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

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

з) время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала Системы-112 - 2 минуты;

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

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

X. Характеристики надежности Системы-112

10.1. Требования к технологическим решениям, обеспечивающим надежность функционирования Системы-112:

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

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

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

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

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

е) резервирование основных элементов Системы-112 с учетом территориального разнесения;

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

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

10.2. Надежность Системы-112 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

XI. Порядок приема и регистрации вызовов в Системе-112

11.1 Организация приема и регистрации вызовов в Системе-112 осуществляется в следующем порядке:

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу Системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала Системы-112 с заявителем и формируется карточка происшествия. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в Систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через ЭРА-ГЛОНАСС, осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка происшествия. 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;

в) 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 ЭРА-ГЛОНАСС, распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала Системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки 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;

д) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами, оператором ЭРА-ГЛОНАСС, органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с Системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с

критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

ж) после отправки карточки происшествия в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала Системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка происшествия автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112;

и) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, 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 экстренных оперативных служб;

к) диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

л) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

м) карточка происшествия, 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;

н) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей 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 карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

о) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является.

XII. Финансирование системы-112

12.1. Финансовое обеспечение расходов, связанных с функционированием и развитием Системы-112, осуществляется в соответствии с положением статьи 8 Федерального закона № 488-ФЗ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Приложение № 1

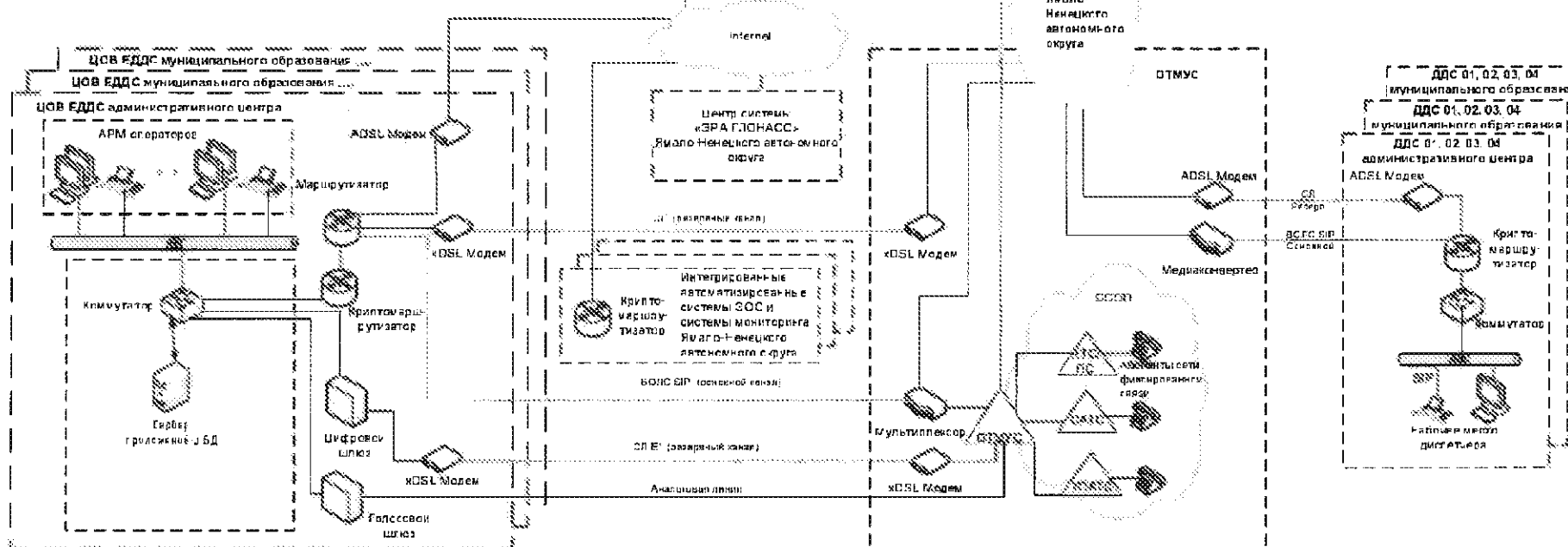
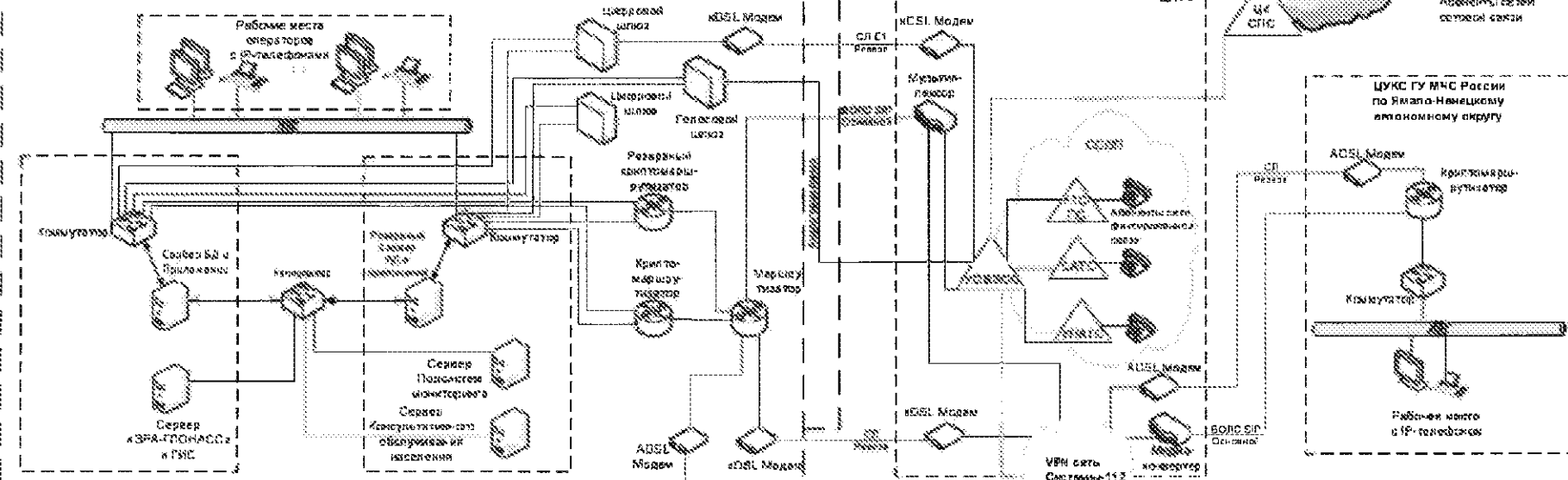
к Положению о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

Схема

построения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

ЦОДВ Ямало-Ненецкого автономного округа с центром обучения, г. Ноябрьск, ул. 80 лет СССР, 25

ЦСВ-АЦ Ямало-Ненецкого автономного округа, г. Салехард, ул. Броднева, 46а



Приложение № 2

к Положению о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

Расчетная штатная численность системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

Должность	Центр обработки вызовов единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования	Дежурно-диспетчерская служба	Центр обработки вызовов административного центра	Резервный центр обработки вызовов
	Численность персонала, человек (в смене/по штату)			
Администратор			1/5	1/5
Старший оператор/ Начальник ЦОВ ЕДДС	1/5		1/5	1/5
Операторы/Диспетчеры	1/5	1/5	4/25	1/5
Системный администратор			1/4	1/5
Администратор информационной безопасности			1/5	1
Аналитик			1/5	1
Специалист поддержки Государственной информационной системы			1/5	1
Минимальная численность персонала сопутствующих служб Системы-112. Привлекаются аутсорсинговые организации или физические лица				
Специалист службы лингвистической поддержки			1/5*	
Специалист службы психологической поддержки			1/5*	

* Для выполнения обязанностей системного администратора и администратора информационной безопасности кроме штатного персонала могут привлекаться аутсорсинговые организации или частные лица (с обязательным присутствием на объекте автоматизации).

** Для выполнения обязанностей аналитика, специалиста поддержки Государственной информационной системы, переводчиков и психологов кроме штатного персонала могут привлекаться физические организации или частные лица.

Приложение № 3

к Положению о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

Перечень

документов, необходимых для обеспечения функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

1. Алгоритм действий персонала функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - Система-112) при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии.
2. Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112.
3. Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии.
4. Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом Системы-112 заявителю по запросу.
5. Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба.
6. Порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112».
7. Порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне.
8. Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме.

9. Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112.

10. Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме.

11. Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации.

12. Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам.

13. Порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению.

14. Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России.

Приложение № 2
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 февраля 2023 года № 14

Алгоритм

действий персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии

I. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм (далее – Алгоритм) определяет действия операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Система-112) при получении сообщения о происшествии, устанавливает последовательность действий сотрудника (сотрудников), осуществляющий (осуществляющих) приём, обработку и передачу вызовов (сообщений о происшествии) центра обработки вызовов, развернутого в административном центре автономного округа, резервного центра обработки вызовов, единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЕДДС) при получении сообщения по единому номеру «112», являющихся операторами Системы-112.

1.2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификации процессов приема, обработки и передачи информации в Системе-112.

1.3. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии Системы-112 определено в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным приказом департамента гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа.

1.4. Территорией действия Алгоритма является зона ответственности всех дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (далее – ДДС, ЭОС) и иных служб, участвующих в информационном взаимодействии Системы-112.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Если при поступлении вызова в ЕДДС нет свободного оператора Системы-112, вызов переводится на оператора Системы-112 центра обработки вызовов, развернутого в административном центре автономного округа (далее – ЦОВ АЦ), при занятости операторов Системы-112 ЦОВ АЦ

вызов переводится на оператора Системы-112 резервного центра обработки вызовов (далее - РЦОВ). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками.

2.2. Оператор Системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее – информационная карточка). Под информационной карточкой понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) информационной карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

2.3. При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен перевод вызова на голосовой интерактивный автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

2.4. При необходимости экстренного реагирования оператор Системы-112 в ходе первичного заполнения информационной карточки, руководствуясь соглашениями, предусмотренными Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным приказом департамента гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа от 09 февраля 2023 года № 14 , принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

2.5. При перенаправлении вызова в ДДС оператор Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС информационную карточку, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор Системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС, подтверждения получения заполненной информационной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора Системы-112, то после получения подтверждений оператор Системы-112 отключается от абонента.

2.6. При внезапном прерывании вызова оператор Системы-112 осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор Системы-112 действует исходя из уже полученной информации.

2.7. При самостоятельном завершении вызова оператор Системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в информационную карточку и используя автоматизированную информационную систему направляет ее адресатам.

2.8. Информационная карточка автоматически сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы Системы-112.

2.9. После отправки информационной карточки в ДДС оператор Системы-112 контролирует подтверждение получения информационной карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.10. Все информационные карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЕДДС данного муниципального образования в автономном округе.

2.11. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение информационной карточки. При привлечении нескольких ДДС диспетчер ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию.

2.12. При получении любой информационной карточки диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия информационной карточки диспетчерами ДДС, анализирует данные по результатам реагирования и, при необходимости, вносит записи в специфичную часть информационной карточки, касающуюся ЕДДС.

2.13. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает информационную карточку.

2.14. Диспетчер ДДС после получения информационной карточки организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в информационную карточку. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в информационной карточке соответствующую отметку.

2.15. При передаче от оператора Системы-112 информации о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть унифицированной карточки информационного обмена и завершает вызов.

2.16. Информационная карточка вызова находится в базе данных Системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части информационной карточки.

III. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» приведены в таблице и являются предельными.

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа Системы-112 (от момента установления соединения до момента ответа оператора ЦОВ (РЦОВ)/ЕДДС)	20 с для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа оператора Системы-112 (от момента установления соединения до начала опроса)	8 с
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации оператором Системы-112	75 с
4	Время консультативного обслуживания обратившегося по номеру «112» оператором системы	2 мин
5	Время оповещения оператором Системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (среднее время, в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 с
6	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором Системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 с
7	Максимальное время, в течение которого оператор Системы-112 должен инициировать обратный дозвон в случае прерывания опроса обратившегося	10 с
8	Минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор Системы-112 должен совершить после прерывания опроса если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	3 шт.
9	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор Системы-112 ожидает ответа абонента при обратном дозвоне, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	1 мин
10	Максимальное время в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки Системой-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	30 мин
11	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога Системы-112 (если они не входят в штатное расписание)	20 с
12	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	3 года

IV. Особенности действий операторов системы-112 при поступлении обращения с недостаточной для организации реагирования информацией о происшествии

4.1. Действия оператора Системы-112 при внезапном прерывании разговора с абонентом при условии наличия информации, достаточной для организации реагирования, указаны в пункте 2.6 настоящего Алгоритма.

4.2. При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие 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 в разделе II и завершающемся 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...; оператор 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.

4.3. При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор Системы-112 выясняет нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу (при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию).

4.4. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий оператор 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.).

4.5. При отсутствии внешних признаков происшествия оператор Системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

4.6. При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) оператор Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (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.

Приложение № 3
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 08 февраля 2023 года № 14

**Перечень сведений,
регистрируемых по обращению в систему обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»
на территории Ямало-Ненецкого автономного округа**

1. Карточка происшествия специализированного программного обеспечения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Система-112, карточка происшествия) предназначена для документирования и протоколирования работы Системы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии) операторским персоналом центра обработки вызова единой дежурно-диспетчерской службы (далее – ЦОВ, ЕДДС), центром обработки вызовов административного центра (резервным центром обработки вызовов) (далее – ЦОВ АЦ, РЦОВ) и диспетчерским персоналом дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС).

2. Карточка происшествия имеет единую для всех ДДС общую информационную часть, включающую в том числе данные из ЭРА-ГЛОНАСС, и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с каждой экстренной оперативной службой (далее – ЭОС), с учётом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

3. Заполнение карточки происшествия начинается с заполнения её общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой ЭРА-ГЛОНАСС и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме. Далее заполняются сведения о характере, типе происшествия, месте происшествия и информация о лице, сообщившем о происшествии (событии), на которое необходимо реагирование соответствующих служб.

4. В общей информационной части карточки происшествия используются следующие группы сведений:

-Сведения о месте происшествия: улица, дом, корпус, строение, владение, подъезд, этаж, этажность, квартира (офис), код, дорога, км, метры, адресный участок, рядом, объект;

-Сведения о происшествии: вид происшествия – классификатор служб Системы-112, готовых к реагированию на поступивший вызов (сообщение о происшествии);

-Тип происшествия – классификатор типов происшествий, на которые привлекается выбранная служба;

-Описание – поле, куда вносится краткая текстовая информация по обращению заявителя;

-Сведения о заявителе:

-Ф.И.О., телефон, дата рождения, язык общения, адрес, квартира;

-Сведения об абоненте:

-телефон, дата рождения, Ф.И.О. владельца, адрес, квартира, местоположение. Сведения об абоненте должны предоставляться автоматически от оператора мобильной или стационарной связи.

5. После заполнения общей части карточки происшествия производится заполнение одной или нескольких специальных частей карточки в соответствии с выбранными ДДС ЭОС, привлекаемыми к реагированию на поступивший вызов (сообщение о происшествии).

Приложение № 4
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 21 сентября 2023 года № 14

**Порядок
принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных
оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и
обращений, не содержащих минимального набора сведений о
происшествии**

Порядок определяется последовательностью действий операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа по принятию решения о перенаправлении вызова (сообщения о происшествии) одной или нескольким дежурно-диспетчерским службам, на основании анализа принятой информации и определяется заключенными регламентами и соглашениями.

Приложение № 5
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от ~~08~~ ~~августа~~ 2023 года № 14

**Перечень сведений
об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа
заявителю по запросу**

1. При обращении заявителя на номер «112» для предоставления ему сведений по ходу или результатах реагирования на ранее осуществлённый звонок (обращение), операторский и диспетчерский персонал системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - Система-112) в устном порядке, по телефону, может предоставить следующую информацию:

- время направления сообщения службам для реагирования;
- каким службам сообщение передано для реагирования;
- контактный номер телефона службы реагирования для связи с ней;
- какие силы и средства были направлены на адрес реагирования.

При письменном запросе заявителя о результатах реагирования на его звонок (обращение) по номеру «112», состав и содержание информации для ответа определяет руководитель учреждения, ответственного за функционирование Системы-112, через который прошёл данный вызов (центр обработки вызовов единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования в автономном округе, центр обработки вызовов административного центра автономного округа, резервный центр обработки вызовов).

2. При приёме и обработке вызова, по запросу заявителя фамилии принимающего вызов специалиста, операторский состав Системы-112 имеет право не сообщать по телефону данную информацию, если иное не предусмотрено руководящими документами по работе сегмента Системы-112 на данной территории. В этом случае заявителю должно быть предложено обратиться с письменным запросом по интересующей его информации в организацию, ответственную за приём этого вызова (обращения).

3. 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. Лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в Системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 6
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 03 февраля 2023 года № 14

**Порядок
оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по
единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности
жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности
имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба**

Оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся на номер «112» по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба осуществляется диспетчерским или операторским составом дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС), к компетенции которой относится поступивший вызов (обращение):

« первичное определение службы, к которой необходимо переадресовать поступивший на номер «112» вызов, осуществляет оператор системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Система-112);

– приняв поступивший вызов (обращение), оператор Системы-112 вносит необходимую информацию в карточку происшествия и параллельно осуществляет её анализ с целью идентификации службы, кому необходимо перенаправить вызов (карточку происшествия);

– при передаче вызова (голосового сообщения), оператор убеждается в соединении заявителя с необходимой службой, извещает диспетчера задействованной ДДС о переводе вызова (голосового сообщения) и остаётся на линии до момента убеждения, что вызов переведён по компетенции ДДС. В случае некомпетентности задействованной ДДС по обращению, оператор просит заявителя оставаться на линии, согласовывает дальнейший перевод заявителя с начальником дежурной смены (старшим должностным лицом смены) и перенаправляет вызов на согласованную ДДС;

– если обращение заявителя не относится к деятельности ни одной из имеющихся в списке ДДС – участников Системы-112, оператор Системы-112 рекомендует заявителю обратиться со своим вопросом в письменном виде в администрацию муниципального образования, на территории которого принималось обращение по номеру «112»;

– в случае невозможности перевести вызов (голосовое сообщение) заявителя на выбранную ДДС, оператор Системы-112 регистрирует карточку происшествия в Системе-112, информирует заявителя о том, что его обращение будет направлено в Системе-112 соответствующей ДДС, что бы он ожидал соответствующего реагирования и направляет её в выбранную ДДС для оказания информационно-справочной помощи. В карточке происшествия делается пометка о необходимости оказания заявителю такой помощи;

– диспетчер ДДС, получив такую карточку происшествия, анализирует принятую информацию, идентифицирует её как относящуюся к компетенции деятельности службы, осуществляет обратный дозвон заявителю и информирует его по теме обращения. В случае невозможности дозвониться до заявителя (после 3-х попыток), диспетчер ДДС кратко вносит ответную обращению информацию в карточку происшествия, делает пометку, что не дозвонился до заявителя и завершает реагирование на переданную карточку происшествия;

– оператор Системы-112, переводивший данный вызов на ДДС, может завершить реагирование на эту карточку происшествия с учётом того, что при повторном звонке заявителя он может извлечь её из архива и предоставить информацию, оставленную диспетчером ДДС;

– при невозможности соединить заявителя со службой – участником Системы-112 для информационно-справочной помощи, оператор Системы-112 может оказать консультативную помощь абоненту самостоятельно по телефону. Для этого оператор Системы-112 в открывшейся карточке происшествия открывает блок «Консультации». На основе разговора с заявителем оператор Системы-112 определяет область необходимой консультации, выбирает нужную тему и при выборе нужного вопроса, у оператора автоматически отображаются нужные рекомендации по данному вопросу.

После получения заявителем необходимой информации по обращению, оператор Системы-112 завершает реагирование на зарегистрированную карточку происшествия поводами к завершению «Консультация» или «Справочная информация».

Приложение № 7
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 ~~сентября~~ 2023 года № 14

**Порядок
оказания психологической поддержки лицам,
обратившимся по единому номеру «112»**

Психологическая поддержка лицам, обратившимся по единому номеру «112» осуществляется на основании договора безвозмездного оказания услуг между государственным казённым учреждением «Управление аварийно-спасательной службы Ямало-Ненецкого автономного округа» и государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Ямало-Ненецкий окружной психоневрологический диспансер».

При поступлении вызова, требующего оказания психологической помощи, оператор системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Система-112) делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена и производит переадресацию вызова на специалиста психологической службы. По завершению обработки вызова вносит ее в карточку информационного обмена и делает отметку о завершении вызова.

Специалист психологической службы:

- оказывает психологическую помощь гражданам, обратившимся по номеру «112»;
- консультирует операторов Системы-112 по типовым ситуациям психологического направления возникающим в процессе обработки вызовов на единый номер «112»;
- по окончании разговора доводит необходимую информацию оператору Системы-112;
- для качественного выполнения своих обязанностей вправе запрашивать у оператора Системы-112 необходимую дополнительную информацию по поступившему вызову на номер «112».

Приложение № 8
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 03 февраля 2023 года № 112

**Порядок
взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-
Ненецкого автономного округа, в том числе с автоматизированной
информационно-управляющей системой единой государственной системы
предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
на региональном уровне**

Порядок взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Системы-112) определяется соглашениями и регламентами об информационном обмене и взаимодействии в рамках Системы-112, предусмотренными Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным приказом департамента гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа от 03 февраля 2023 года № 112, заключенными между её участниками.

Организация взаимодействия не должна нарушать принципы и цели функционирования Системы-112. Взаимодействие должно определяться как совместная и согласованная работа по реагированию на вызовы (сообщения о происшествиях) от граждан, находящихся на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Приложение № 9
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 08 февраля 2023 года № 16

**Перечень
федеральных государственных информационных систем
(автоматизированных систем, информационных систем, территориально
распределенных систем, информационно-навигационных систем), от
которых система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по
единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного
округа получает информацию о происшествиях или чрезвычайных
ситуациях**

1. Российская государственная автоматизированная информационная система (ГАИС) экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС».
2. Многоуровневая навигационно-информационная система мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС.

Приложение № 10
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 02 декабря 2023 года № 14

**Перечень
федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых
используются системой обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112» на территории
Ямало-Ненецкого автономного округа**

1. Российская государственная автоматизированная информационная система (ГАИС) экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС».
2. Многоуровневая навигационно-информационная система мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС.

Приложение № 11
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 февраля 2023 года № 14

**Перечень
региональных государственных и негосударственных информационных
систем, от которых система обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого
автономного округа получает информацию о происшествиях
или чрезвычайных ситуациях**

Единая система диспетчеризации управления скорой и неотложной
медицинской помощью (в том числе санитарной авиации) Ямало-Ненецкого
автономного округа.

Приложение № 12
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 08 февраля 2023 года № 14

Порядок
организации информационного взаимодействия операторского персонала
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, в том
числе при получении информации о происшествиях или чрезвычайных
ситуациях, произошедших на территориях двух и более
субъектов Российской Федерации

I. Общие положения.

1.1. Данный порядок регламентирует отдельные вопросы приёма и регистрации обращений пользователей сетей связи общего пользования, инициированных посредством телефонного вызова и/или короткого текстового сообщения и адресованных на единый номер вызова экстренных оперативных служб «112».

1.2. В документе использованы следующие определения:

Субъект-1 - субъект Российской Федерации, в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Система-112) которого поступил вызов по единому номеру «112»;

Субъект-2 - субъект Российской Федерации, на территории которого произошло происшествие, сообщение о котором поступило в Систему-112 иного субъекта Российской Федерации;

заявитель - лицо, обратившееся в Систему-112 посредством телефонного вызова или короткого текстового сообщения, адресованного на номер «112»;

оператор Системы-112 - сотрудник дежурной смены центра обработки вызовов Системы-112, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация обращений, находящийся на рабочем месте и выполняющий свои функции.

1.3. В целях обеспечения регистрации обращения (сообщения о происшествии) в Системе-112 Субъекта-2, настоящим Временным порядком предусматривается взаимодействие оператора Системы-112 Субъекта-1 с оператором Системы-112 административного центра Субъекта-2 посредством установления телефонного соединения в сети телефонной связи общего пользования (далее - ССОП).

1.4. При инициализации исходящего телефонного соединения от оператора Системы-112 Субъекта-1 в качестве номера вызываемой стороны используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб по

единому номеру «112» (RNCm), определенный для муниципального образования, являющегося административным центром субъекта Российской Федерации.

1.5. Обслуживание исходящих телефонных соединений от оператора Системы-112 Субъекта-1 допускается через любое основное и/или дополнительное подключение центра обработки вызовов Системы-112 к ССОП, включая подключения через узел обработки вызовов экстренных оперативных служб, на основании договора на оказание услуг связи эксплуатирующей организации Системы-112 Субъекта-1.

В качестве номера вызываемой стороны (А-номер) при инициализации телефонного вызова используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб, указанный в договоре.

1.6. Данные первичной регистрации обращения в системе-112 Субъекта-1, включая полную фонограмму телефонного соединения заявителя с оператором Системы-112 Субъекта-1 и подтверждения оператором системы-112 Субъекта-2 приёма телефонного соединения с заявителем для регистрации обращения, сохраняются в системе-112 Субъекта-1 в соответствии с действующими нормами и правилами.

1.7. Данные регистрации обращения, включая фонограмму телефонного соединения заявителя с оператором Системы-112 Субъекта-2, фонограмму детального опроса заявителя, а также все данные по организации реагирования на обращение, сохраняются в системе-112 Субъекта-2 в соответствии с действующими нормами и правилами.

1.8. Центр обработки вызовов Системы-112 Субъекта-2 принимает ответственность за организацию реагирования на обращение от Системы-112 Субъекта-1 в момент словесного подтверждения приёма обращения к регистрации оператором Системы-112 Субъекта-2 в телефонном разговоре с оператором Системы-112 Субъекта-1.

II. Передача обращения на регистрацию в систему-112 другого субъекта Российской Федерации.

2.1. Оператор Системы-112 Субъекта-1 на основании зарегистрированных данных (первичного опроса заявителя по телефону, либо регистрации поступившего короткого текстового сообщения) о месте происшествия и месте нахождения оконечного устройства, с которого было передано сообщение о происшествии, принимает решение о территориальной принадлежности события происшествия.

2.2. В случае выявления территориальной принадлежности события происшествия другому субъекту Российской Федерации (Субъекту-2), оператор выполняет следующие решения.

При наличии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищённого информационного взаимодействия Систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, оператор Системы-112 Субъекта-1 передаёт зарегистрированное сообщение о происшествии для повторной регистрации и

организации реагирования в систему-112 Субъекта-2 на основании действующих нормативных правовых и организационно-распорядительных актов субъектов Российской Федерации, в соответствии с действующей должностной инструкцией и эксплуатационной документацией на центр обработки вызовов Системы-112 Субъекта-1. В этом случае настоящий порядок не применяется.

2.2.1. При отсутствии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищенного информационного взаимодействия Систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, оператор Системы-112 Субъекта-1 при передаче обращения, поступившего в форме телефонного вызова:

2.2.1.1. предупреждает заявителя о передаче телефонного соединения в систему-112 Субъекта-2 для продолжения опроса и регистрации обращения;

2.2.1.2. устанавливает телефонное соединение с оператором системы- 112 Субъекта-2 из пользовательского интерфейса автоматизированного рабочего места оператора системы- 112;

2.2.1.3. после ответа оператора Системы-112 Субъекта-2 информирует его о событии происшествия, подлежащем повторной регистрации в системе - 112 Субъекта-2. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение;

2.2.1.4. по согласованию с оператором Системы-112 Субъекта-2, устанавливается трехсторонняя конференцсвязь с заявителем в целях контроля слышимости при передаче телефонного соединения с заявителем;

2.2.1.5. после подтверждения слышимости оператором Системы-112 Субъекта-2 и заявителем, производит передачу телефонного соединения с заявителем оператору Системы-112 Субъекта-2;

2.2.1.6. убеждается в завершении телефонного соединения с заявителем;

2.2.1.7. присваивает зарегистрированному происшествию (унифицированной карточке информационного обмена) статус «архивный».

2.2.2. При отсутствии полнофункционального, соответствующего проектной документации, защищенного информационного взаимодействия Систем-112 Субъекта-1 и Субъекта-2, оператор Системы-112 Субъекта-1 при передаче обращения, поступившего в форме короткого текстового сообщения:

2.2.2.1. устанавливает телефонное соединение с оператором Системы-112 Субъекта-2 из пользовательского интерфейса автоматизированного рабочего места оператора центра обработки вызовов Системы-112;

2.2.2.2. после ответа оператора Системы-112 Субъекта-2 информирует его о происшествии, подлежащем повторной регистрации в системе-112 Субъекта-2. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение;

2.2.2.3. после подтверждения приема обращения к регистрации оператором Системы-112 Субъекта-2 производит разъединение;

2.2.2.4. присваивает зарегистрированному происшествию (унифицированной карточке информационного обмена) статус «архивный».

2.2.3. При невозможности установить телефонное соединение оператора Системы-112 Субъекта-1 с оператором Системы-112 Субъекта-2 по техническим причинам оператор Системы-112 Субъекта-1:

2.2.3.1. завершает регистрацию обращения и докладывает старшему должностному лицу дежурной смены центра обработки вызовов Системы-112 Субъекта-1;

2.2.3.2. старшее должностное лицо дежурной смены центра обработки вызовов Системы-112 Субъекта-1 устанавливает телефонное соединение с оператором Системы-112 Субъекта-2 с использованием служебного телефона подвижной радиосвязи. В качестве номера вызываемой стороны используется маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (RNCm), определенный для муниципального образования, являющегося административным центром субъекта Российской Федерации. В обязательном порядке озвучиваются: повод обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, телефонный номер, с которого поступило обращение. При этом на служебном телефоне подвижной радиосвязи вызывающей стороны должна быть включена функция записи разговора;

2.2.3.3. При необходимости после окончания разговора старшее должностное лицо дежурной смены центра обработки вызовов Системы-112 Субъекта-1 направляет короткое текстовое сообщение с уточняющей информацией оператору Системы-112 Субъекта-2 с использованием служебного телефона подвижной радиосвязи;

2.2.3.4. Центр обработки вызовов Системы-112 Субъекта-2 принимает ответственность за организацию реагирования на обращение от Системы-112 Субъекта-1 в момент словесного подтверждения приема обращения к регистрации оператором Системы-112 Субъекта-2 в телефонном разговоре с использованием служебного телефона подвижной радиосвязи с оператором Системы-112 Субъекта-1;

2.2.3.5. Данные первичной регистрации обращения в Системе-112 Субъекта-1, включая полную фонограмму телефонного соединения заявителя с оператором Системы-112 Субъекта-1, фонограмму телефонного соединения с использованием служебного телефона подвижной радиосвязи с оператором Системы-112 Субъекта-2 и подтверждения оператором Системы-112 Субъекта-2 приема информации, содержание отправленных текстовых сообщений, сохраняются в системе-112 Субъекта-1 в соответствии с действующими нормами и правилами.

Приложение № 13
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 08 августа 2023 года № 14

Порядок

хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании 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), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам

К защите и сохранности информации предъявляются следующие требования:

а) защита и порядок доступа к информации, содержащейся в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Система-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.

Минимальный срок хранения информации о поступившем в Систему-112 вызове и принятых мерах реагирования на него составляет 3 года.

Приложение № 14
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 08 февраля 2023 года № 14

**Порядок
приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов
по слуху и инвалидов по зрению**

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Порядок, Система-112) устанавливает правила организации указанного информационного взаимодействия. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурных диспетчерских служб.

1.2. Целью разработки порядка является обеспечение возможности вызова экстренных оперативных служб по единому номеру инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении.

1.3. Дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, создается в Ямало-Ненецком автономном округе и функционирует в соответствии с Положением о данной службе, утверждаемым в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, осуществляет перевод с русского жестового языка, а также обработку обращений граждан, зарегистрированных в органах социальной защиты Ямало-Ненецкого автономного округа, поступающих по иным, доступным для данной категории пользователей, коммуникативным каналам, включая выделенные и наложенные системы экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи, короткие текстовые сообщения (SMS), факсимильную связь и т.п. Перечень обрабатываемых типов обращений граждан регламентируется Положением о данной службе.

1.5. Русский жестовый язык признается языком общения при наличии нарушений слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка Российской Федерации.

1.6. Перевод русского жестового языка (сурдоперевод, тифлосурдоперевод) осуществляют переводчики русского жестового языка (сурдопереводчики, тифлосурдопереводчики), имеющие соответствующие образование и квалификацию.

1.7. Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Ямало-Ненецкого автономного округа и органы местного самоуправления муниципальных образований Ямало-Ненецкого автономного округа в ведении которых находятся участники Системы-112 создают условия для получения инвалидами по слуху услуг по переводу, с использованием русского жестового языка.

1.8. Порядок предоставления услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) определяется департаментом гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа.

1.9. Уполномоченные органы оказывают инвалидам помощь в получении услуг по сурдопереводу, тифлосурдопереводу, предоставлении сурдотехники, обеспечении тифлосредствами.

1.10. Участниками информационного взаимодействия являются Центр обработки вызовов Системы-112 административного центра субъекта Российской Федерации (далее – ЦОВ-АЦ), резервный центр обработки вызовов Системы-112 (далее – РЦОВ) и дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении (далее – ДДС), функционирующая в Ямало-Ненецком округе.

1.11. В своей деятельности участники информационного обмена, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим порядком.

1.12. Действие порядка распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии Системы-112 определено департаментом гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

1.13. Территорией действия Порядка является зона ответственности всех ДДС ЭОС и иных, участвующих в информационном взаимодействии Системы-112.

1.14. Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении осуществляется с использованием вынесенных полнофункциональных рабочих мест операторов ЦОВ-АЦ (РЦОВ), которыми оснащается каждое рабочее место по приему обращений граждан указанных ДДС. Вызовы и сообщения о

происшествиях иных типов, адресованные на номер «112» в сетях связи общего пользования на данные рабочие места не маршрутизируются ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

1.15. На основании настоящего порядка разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Вызов (либо короткое текстовое сообщение), адресованное на единый номер «112» поступает оператору в ЦОВ-АЦ или в Центр обработки вызовов Системы -112 единой дежурно-диспетчерской службу муниципального образования автономного округа (далее - ЦОВ-ЕДДС) в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора Системы-112 с абонентом.

2.2. Если номер вызывающего абонента, полученный из сети связи общего пользования, может быть идентифицирован техническими средствами ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС, как абонируемый гражданином, являющимся инвалидом по слуху (по списку номеров за передачу и актуализацию которого отвечает указанная ДДС), вызов передается на обслуживание свободному оператору из группы рабочих мест, закрепленной за данной ДДС.

Организация очереди внутри группы производится техническими средствами ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

2.3. При наличии нескольких свободных операторов ДДС распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора ДДС с начала смены.

2.4. При поступлении обращения гражданина, зарегистрированного в органах социальной защиты Ямало-Ненецкого автономного округа, по иным, доступным для данной категории пользователей, коммуникативным каналам, включая выделенные и наложенные (по обслуживанию) системы экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи, короткие текстовые сообщения - SMS (адресованные непосредственно на номер, абонируемый ДДС), факсимильные сообщения (адресованные непосредственно на номер абонируемый ДДС) и т.п. выбор свободного оператора ДДС и диспетчирование очереди производится техническими средствами ДДС. Оператор ДДС обеспечивает идентификацию и первичный сбор доказательной базы по заведомо ложным вызовам экстренных оперативных служб и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.5. Оператор ДДС при приеме вызова или обращения иного типа заполняет общую и при необходимости специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена Системы-112 на автоматизированном рабочем месте (далее - АРМ) оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ). Порядок заполнения карточки определяется должностными инструкциями дежурной смены ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

При заполнении карточки вносится примечание, регламентирующее порядок обратного вызова к заявителю, в соответствии с его коммуникативными возможностями .

2.6. При необходимости экстренного реагирования оператор ДДС в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь инструкцией дежурной смены ДДС, принимает решение о передаче унифицированной карточки информационного обмена оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ) для организации реагирования и завершает вызов (сеанс аудиовизуальной связи, обработку сообщения).

2.7. При самостоятельном завершении вызова оператор ДДС оказывает необходимую консультативную помощь заявителю, завершает вызов (сеанс аудиовизуальной связи, обработку сообщения) и закрывает унифицированную карточку информационного обмена.

2.8. После отправки унифицированной карточки информационного обмена в ЦОВ-АЦ (РЦОВ) оператор ДДС контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.9. Оператор ЦОВ-АЦ (РЦОВ) после получения карточки информационного обмена организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями, в соответствии с действующими регламентами информационного взаимодействия.

При необходимости оператор ЦОВ-АЦ или диспетчер привлекаемой к реагированию ДДС ЭОС уточняет информацию по контактному реквизиту заявителя. Если иное не определено в соглашении об информационном взаимодействии, обратные вызовы к заявителям, обратившимся через дежурно диспетчерскую службу, предоставляющую справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, осуществляются исключительно при посредничестве оператора данной ДДС.

Все действия по реагированию диспетчера привлеченных ДДС ЭОС вносят в карточку информационного обмена. После завершения реагирования диспетчер каждой из привлеченных ДДС ЭОС ставит в карточке информационного обмена соответствующую отметку и отправляет карточку оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

2.10. Карточка информационного обмена по обращению, принятому к исполнению, находится на контроле на рабочем месте оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ), принявшего вызов. Оператор ЦОВ-АЦ (РЦОВ), контролирующий состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС ЭОС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на обращение. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования. При снятии с контроля производится информирование оператора ДДС.

III. Порядок задействования операторов ЦОВ-112 - сурдопереводчиков для оказания помощи силам и средствам ЭОС и иных служб в процессе организации реагирования.

3.1. Сотрудники привлеченных для реагирования сил ЭОС в зоне реагирования (на месте происшествия) используют русский письменный язык в качестве основного средства общения (коммуникативного канала) с лицами с ограничениями вербальной коммуникации, вовлеченными в процесс реагирования, либо являющимися субъектами оказания помощи.

3.2. При необходимости оперативной коммуникации и в иных случаях, требующих голосового общения по телефону с сотрудником(ами) привлеченных для реагирования сил ЭОС, сотрудник привлеченных для реагирования сил ЭОС устанавливает сеанс аудио-визуальной связи с использованием штатного оконечного оборудования пользователя (планшетный компьютер фельдшера бригады скорой помощи или сотрудника ГИБДД и т.п.), либо с использованием оконечного оборудования пользователя иного лица, либо с использованием выделенных и наложенных (по обслуживанию) систем экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи. Для установления сеанса используется адресация непосредственно дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении в соответствующих сетях связи и коммуникативных программных приложениях.

Синхронный перевод обеспечивается либо по аудиоканалу установленного сеанса аудиовизуальной связи, либо устанавливается телефонное соединение (обратный вызов) от Оператора ЦОВ-112 – сурдопереводчика к оконечному оборудованию пользователя, указанному сотрудником осуществляющих реагирование сил ЭОС.

3.3. Решение о завершении установленного сеанса аудиовизуальной связи принимает сотрудник осуществляющих реагирование сил ЭОС.

При необходимости тифло-сурдо-перевода Оператор ЦОВ-112 – сурдопереводчик извещает ДДС всех привлекаемых к реагированию ЭОС посредством телефонной связи и определяет порядок своего участия в организации реагирования в зависимости от конкретных обстоятельств происшествия совместно с диспетчерами ДДС ЭОС.

Приложение № 15
к приказу департамента гражданской
защиты и пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 сентября 2023 года № 4

**Порядок
сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа,
в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России**

1. Сбор и обобщение информации (отчётность), формируемой системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - Система-112), осуществляется в автоматизированном режиме, по заранее определённым формам.

При отсутствии автоматизированной формы отчётности в Системе-112 (по запросу), информация может быть подготовлена в ручном режиме, с использованием модулей специализированного программного обеспечения Системы-112, формирующих отчётные данные.

2. Сроки и формы предоставления информации (отчётности) о результатах работы Системы-112 определяют:

на федеральном уровне - Федеральные органы государственной власти Российской Федерации, ответственные за функционирование и развитие Системы-112 (Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и др.);

на региональном уровне - исполнительные органы Ямало-Ненецкого автономного округа, ответственные за функционирование и развитие Системы-112 в автономном округе;

на муниципальном уровне - органы местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе в рамках эксплуатации территориальных сегментов Системы-112.

В случае если отчетная дата выпадает на выходной или праздничный день, информация предоставляется в день, предшествующий выходному или праздничному дню.

3. Ответственные лица за предоставление информации (отчётности) о работе Системы-112 определяются локальными распорядительными документами учреждений (организаций), ответственных за функционирование Системы-112.

4. 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. Лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.