



СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**

Вопросы

1

- НАЗНАЧЕНИЕ, СТРУКТУРА СИСТЕМЫ «112» И ЕЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

2

- СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭОС ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ НОМЕР «112» НА ТЕРРИТОРИИ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Первый вопрос

НАЗНАЧЕНИЕ, СТРУКТУРА СИСТЕМЫ «112» И ЕЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Что такое Система 112?

Система-112 — это система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах жизни и здоровью, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.



Основные нормативные документы



Указ Президента РФ от 28.12.2010 г. №1632

«О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»



Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 г. №958

«О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»



Постановление Правительства РФ от 16.03.2013 г. №223

«О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы»



Приказ Минтруда России от 09.09.2015 г. №618н

«Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»



Постановление Правительства Саратовской области от 05.09.2013 г. №454-П

«О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Саратовской области»

Цели создания Системы 112



Прием, регистрация и обработка экстренных вызовов по принципу «одного окна»



Сокращение времени комплексного реагирования при ликвидации экстренных ситуаций



Разгрузка ведомственных экстренных служб от ложных и справочных вызовов



Гармонизация нумерации экстренных вызовов с Европейским Союзом



Автоматизация процессов приемки, обработки, учета и анализа экстренных вызовов



Работа экстренных служб различных ведомств в едином информационном пространстве.

Задачи Системы 112

- 1
• **Прием вызовов** и обращений (сообщений о происшествиях) по номеру 112
- 2
• **Получение** от оператора связи **сведений** о местонахождении лица, обратившегося по номеру 112, и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову
- 3
• **Регистрация** всех входящих и исходящих вызовов по номеру 112.
- 4
• Автоматическое **восстановление соединения** с пользовательским оборудованием лица, обратившегося по номеру 112 в случае внезапного прерывания соединения
- 5
• **Анализ** поступающей информации о происшествиях
- 6
• **Направление информации** о происшествиях, в том числе вызовов, в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования
- 7
• **Обеспечение** дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру 112
- 8
• **Ведение** базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы
- 9
• Возможность **приёма** вызовов на иностранных языках.

Структура системы-112

Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

а) телекоммуникационная подсистема

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

б) информационно-коммуникационная подсистема

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

**в) подсистема
консультативного
обслуживания**

- предназначенная для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру "112", по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

**г) геоинформационная
подсистема**

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

д) подсистема мониторинга

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

е) подсистема обеспечения информационной безопасности

- предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие:

- службы пожарной охраны
- службы реагирования
• в чрезвычайных ситуациях
- службы полиции
- службы скорой медицинской помощи
- аварийной службы газовой сети
- службы "Антитеррор"

Создание системы-112 в субъекте Российской Федерации осуществляется по следующим этапам:

Функционирование системы-112

Функционирование Системы

110

Функционирует

- **принимает вызовы**

- **Круглосуточно**

вводит информацию, осуществляет

Операторский персонал 112

анализ,

- **осуществляет контроль**

информацию и анализ и ввод информации по

ЕДДС

- **вносит**

информацию о

ДДС ЭОС

ходе и результатах реагирования.

Роли участников Системы 112



МЧС

- **Координирует** работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы-112
- **Разрабатывает** методическую документацию и типовые программно-технические требования
- **Согласовывает** техническое задание и проектно-техническую документацию
- **Организует** подготовку персонала на базе образовательных учреждений МЧС
- **Ведет** реестр систем-112 по субъектам
- **Контролирует** функционирование системы-112 в рамках РФ.

Роли участников Системы 112



**Министерство
цифрового
развития, связи
и массовых
коммуникаций**

- **Координирует** действия операторов СВЯЗИ
- **Организует** взаимодействие сети связи общего пользования с системой-112
- **Разрабатывает** и согласовывает системный проект телекоммуникационной системы для каждого субъекта
- **Участвует** в разработке программно-технических требований и приёмке
- **Издаёт акт** о начале использования номера 112 в субъекте.

Роли участников Системы 112



Противопожарная служба



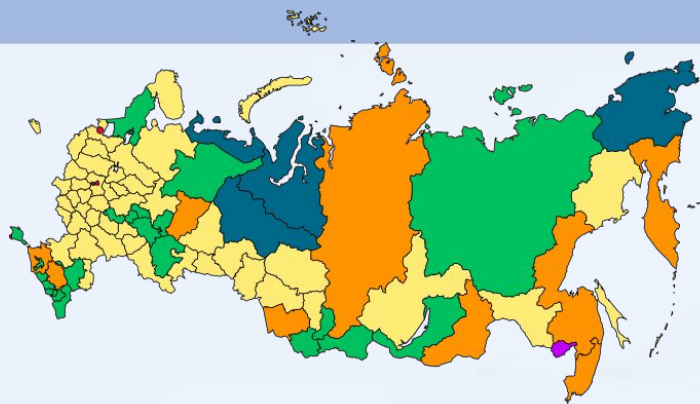
МВД



**Минздра
в**

- **Организуют** взаимодействие операторов 112 и ДДС ЭОС
- **Осуществляют** материально-техническое обеспечение
- **Участвуют** в разработке типовых требований и решений
- **Организуют** взаимодействие автоматизированных систем ДДС ЭОС с системой-112
- **Организуют** подготовку и переподготовку персонала ДДС ЭОС
- **Участвуют** в приёмке.

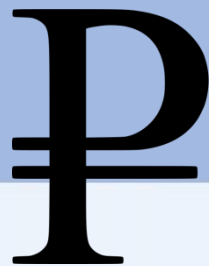
Роли участников Системы 112



Субъекты РФ

- **Разрабатывают** проектную и методическую документацию системы-112
- **Организуют** работы по созданию системы-112
- **Устанавливают** взаимодействие ДДС ЭОС с персоналом системы-112
- **Обеспечивают** опытную эксплуатацию, гос. испытания и промышленную эксплуатацию
- **Формируют** штат
- **Планируют** и осуществляют развитие системы-112 в субъекте
- Органы местного самоуправления: разрабатывают методическую документацию (помимо вышеизложенного).

Финансирование Системы 112



- **Расходы на создание и развёртывание системы-112** – федеральный бюджет, бюджет субъекта, местный бюджет
- **Расходы на ДДС ЭОС** – федеральный бюджет, выделяемый на соответствующие сферы
- **Расходы на эксплуатацию и развитие** – бюджет субъекта и местный бюджет.



Второй вопрос

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭОС ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ НОМЕР «112» НА ТЕРРИТОРИИ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Этапы создания системы-112 в Саратовской области

2016 год

- разработка технического проекта системы-112 Саратовской области;

2016-2017
годы

- подготовка сетей связи общего пользования
- **1 этап** - развертывание кнопочной системы-112 в Саратовской области
- разработка системы-112 (2017 г.), проекта

2017 год

- **2 этап** - развертывание региональной подсистемы системы-112 на всей территории Саратовской области (2018 г.)

последнее
развертывани
е
системы-112
в
Саратовской
области:

- **3 этап** - опытная эксплуатация развернутой в Саратовской области системы-112 (2019 г.)

Перечень оперативно-дежурных, дежурно-диспетчерских служб осуществляющих информационное взаимодействие в рамках системы-112

на территории Саратовской области

1. Центры обработки вызовов:

- 1.1. Основной ЦОВ-112;
- 1.2. Резервный ЦОВ-112.

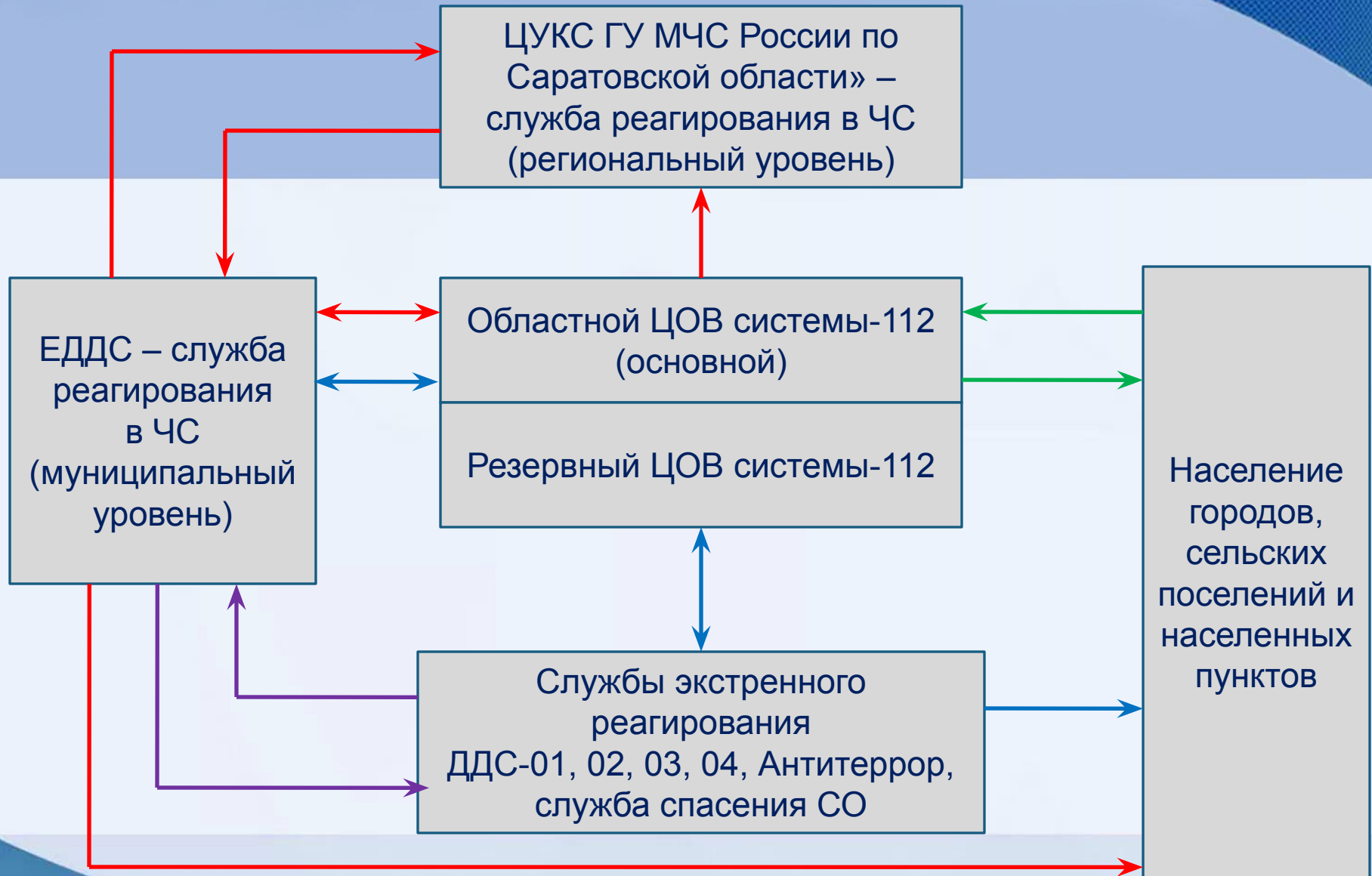
2. Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях:

- 2.1. На региональном уровне **Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Саратовской области**;
- 2.2. На муниципальном уровне единые дежурно-диспетчерские службы (**ЕДДС**) муниципальных районов и городских округов.

3. ДДС экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС):

- 3.1. Главное управление МЧС России по Саратовской области - **служба пожарной охраны**.
- 3.2. Главное управление МВД России по Саратовской области - **служба полиции**.
- 3.3. Министерство здравоохранения области - **служба скорой помощи**.
- 3.4. Газовая служба (АО "Газпром газораспределение Саратовская область", АО "Саратовгаз") - **аварийная газовая служба**.
- 3.6. Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Саратовской области - **служба "Антитеррор"**.
- 3.7. Областное государственное учреждение "Служба спасения Саратовской области" - **аварийно-спасательная служба**.

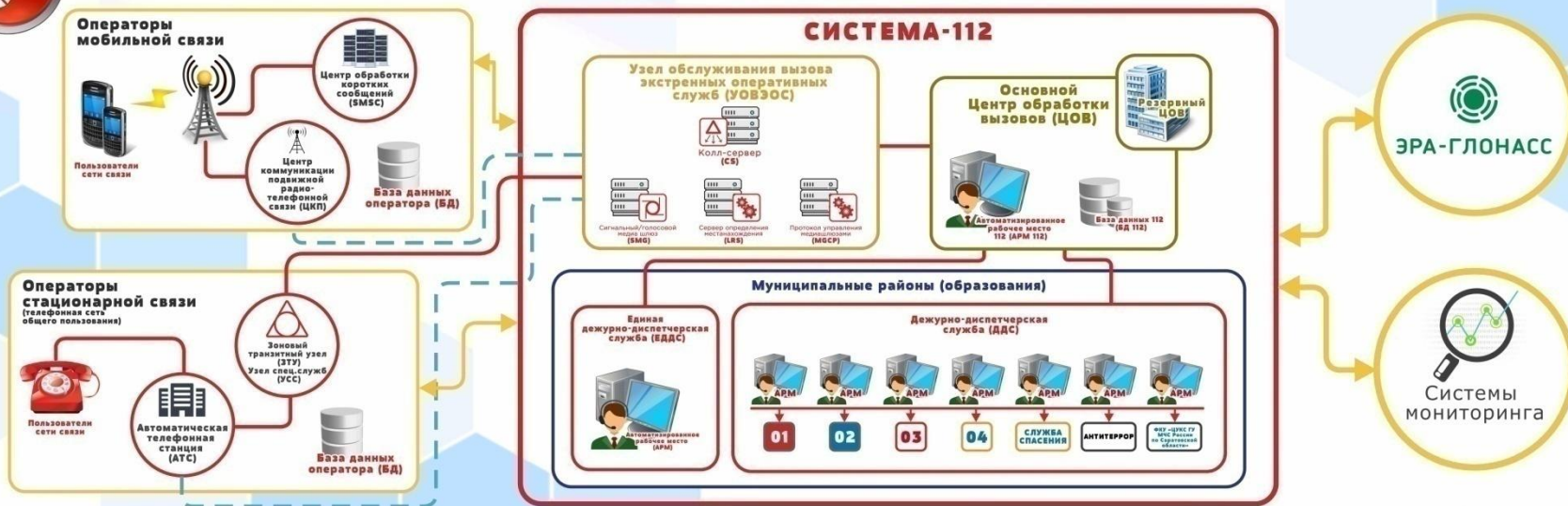
Структура системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру "112" на территории Саратовской области



Структура системы обеспечения вызова ЭОС через единый номер «112» на территории Саратовской области



Структура системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на территории Саратовской области



Основные задачи оператора 112

- 1.
 - Прием и регистрация обращений в Систему 112
- 2.
 - Создание карточек происшествий
- 3.
 - Назначение ДДС
- 4.
 - Контроль за реагированием и закрытие карточек

Основные задачи оператора ДДС

- 1.
 - Обработка карточек событий, созданных оператором 112
- 2.
 - Реагирование на происшествие:**
 - Внесение дополнительных данных
 - Назначение сил и средств
 - Контроль бригад реагирования и закрытие карточек

Карточки

Карточка обращения (унифицированная часть опросного листа)

Унифицированная часть опросного листа

Нас. пункт	Сочи	Дом	6	Телефон	2106964	Запах газа в квартире соседа. Дверь никто не открывает.
Район	Курортный	Корпус	а	Фамилия	Ложкин	
Улица	Морской пер.	Квартира	23	Имя	Георгий	
				Отчество	Викторович	

Сохранить

Содержит данные о заявителе

Карточки

Карточка происшествия (карточка информационного обмена)

Сведения о происшествии

[Назад к списку](#) май22_Загорание_001 Состояние: **Реагирование** Создана: 22.05.2013 15:12:58 (0001)
Изменена: 22.05.2013 15:21:33 (1001)

[Автоназначение служб](#) [Ложный вызов](#) [Список заявителей](#)

Дата/время: 22.05.2013 15:12:58 Тип происшествия: Загорание травы Район: Основной Уровень: Обычный Детали: [Изменить \(Alt + O\)](#)

Место происшествия: нет данных [Изменить \(Alt + P\)](#)

Пожарные
тип происшествия - не задано
22.05.2013 14:52:08 **Реагирование** Пожарная часть №1 Екатеринбург, Софьи Ковалевской, 8 (9001) [Позвонить](#) [Отменить](#)

Полиция
вид преступления - не задано
22.05.2013 14:52:08 **Отменена** ОВД №37 Екатеринбург, Машиностроителей, 22 (9002) [Позвонить](#) [Назначить](#)

Скорая
Скорая помощь Екатеринбург, Ленина, 53 (9003) [Назначить](#)

Служба газа
GAZ1 Екатеринбург, Пехотинцев, 10 (9004) [Назначить](#)

Служба ЖКХ
ЖКХ Екатеринбург, Сыромолотова, 20 (9007) [Назначить](#)

Силы и средства
Пожарные:
Бригада FB1 Уведомление в 15:21 (22.05.2013)
Бригада FB2 Уведомление в 15:21 (22.05.2013)

Содержит данные о происшествии

Унифицированная часть опросного листа

Унифицированная часть опросного листа					
Нас. пункт	Сочи	Дом	6	Телефон	21 06964
Район	Курортный	Корпус	а	Фамилия	Ложкин
Улица	Морской пер.	Квартира	23	Имя	Георгий
				Отчество	Викторович

[Сохранить](#)

Запах газа в квартире соседа.
Дверь никто не открывает.

Карточка информационного обмена

Карточка информационного обмена	
Создана: 21.03.2016 16:59:15 (ЭРАГЛОНАСС) Изменена: 25.03.2016 15:28:27 (17003)	мар21_ДТП_012 Реагирование Назад к списку
Автоназначение служб Ложный вызов Список заявителей	
Дата/время: 16:59:15 21 мар 2016 Тип происшествия: ДТП МО: Краснодар Уровень: Обычный	Изменить (Alt + O)
Детали: отсутствуют	
Уточнение: Полный ID карточки ЭРА: CardID123 Короткий ID карточки ЭРА: 33333 Местоположение ТС: 63.055556, 126.666667 Достоверность определени...	
Место происшествия: г.Лебяжья Поляна, р-н.Среднеахтубинский Муниципальный Район, Садовая, д.12	Изменить (Alt + P)
Пожарные ● Краснодар 01 (1131) Отменить Позвонить	Силы и средства Дополнительные данные
Реагирование 17:01:54 21 мар 2016 <u>данные ДДС отсутствуют</u>	Силы и средства
Полиция ● Краснодар 02 (1132) Отменить Позвонить	Пожарные: Расчет 1 Выезд в 17:02:07 (21.03.2016) Расчет 2 Уведомление в 17:01:59 (21.03.2016)
Обрабатывается 15:27:13 25 мар 2016 <u>вид правонарушения - не задано, разыскиваемых - 0</u>	
Скорая ● icl03 (1133) Отменить Позвонить	
Новая 15:27:08 25 мар 2016 <u>что произошло - не задано, вызвал - не задано, кол-во больных - 0</u>	
Газ ● Краснодар 04 (1134) Назначить Данные	

Приём карточек происшествий диспетчером ДДС ЭОС

Список карточек происшествий		
Новое происшествие		Контекстный п
№	Состояние	Идентификатор
1	Новая	мар31_не
2	Реагирование	мар31_не
3	Обрабатывается	мар31_не
4	Отменена	мар31_не
5	Завершена	мар30_не
6	Реагирование	мар30_не

**Состояния карточки,
контролируемое оператором системы-112**

23			04				ИЮН	
24	01	02	03	04	ЖКХ	АТ	Е	МЕ
25		02						

Состояния карточки оператора 112

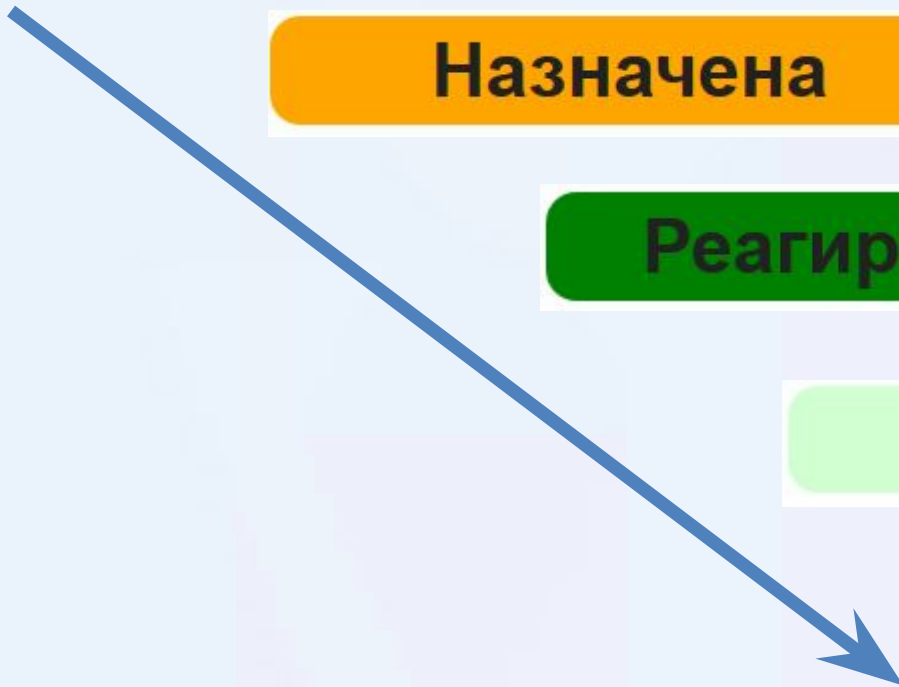
Создана

Назначена

Реагирование

Завершена

Закрыта



Состояния карточки оператора ДДС

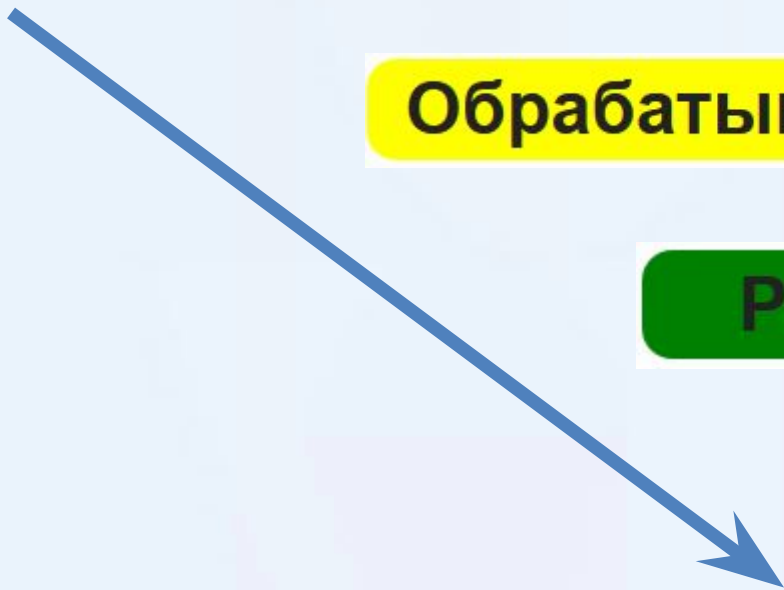
Новая

Отменена

Обрабатывается

Реагирование

Завершена

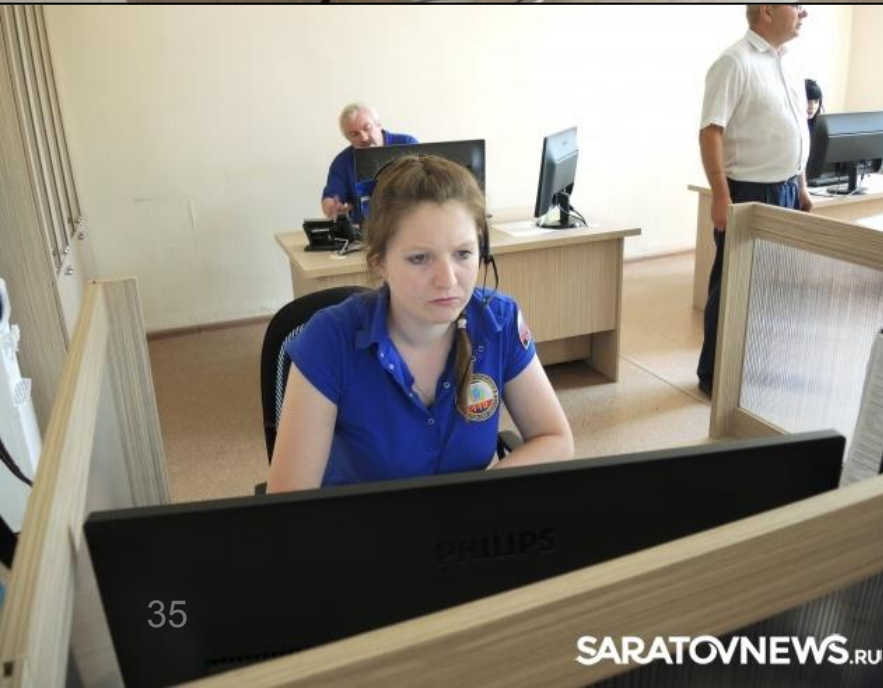
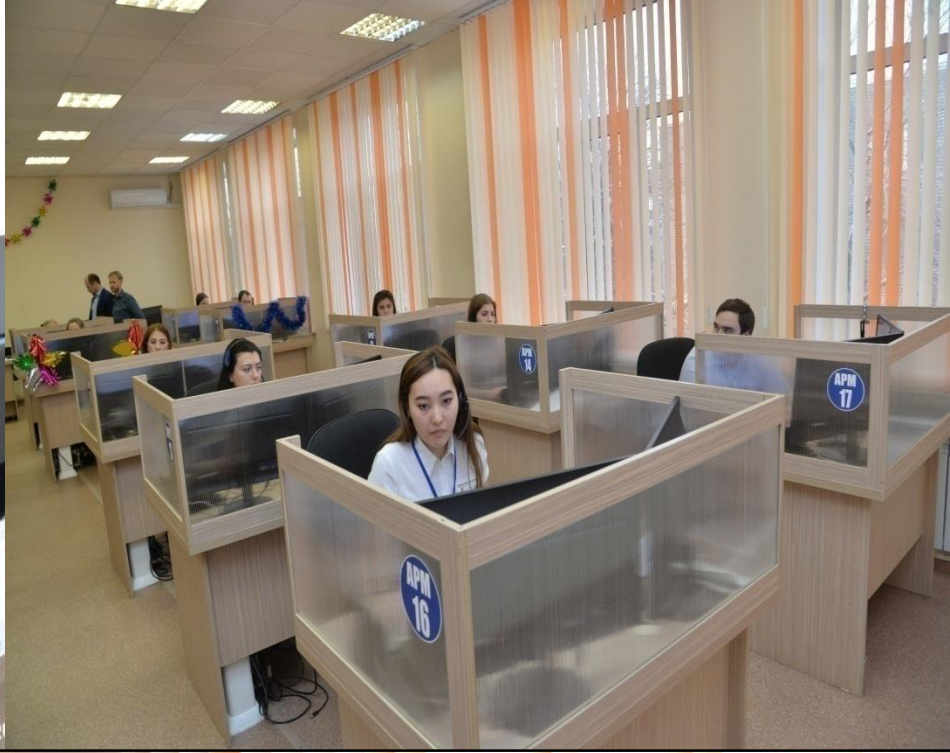


Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора 112 / ДДС



Центр обработки вызовов (ЦОВ) серверная







СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**