



# **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

- круглогодично вводит уточненную информацию,

Операторский персонал 112

осуществляет анализ,

- осуществляет контроль

ЕДДС

информацию и анализ и ввод информации по

- вносит результаты

ДДС ЭОС

информации о 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.

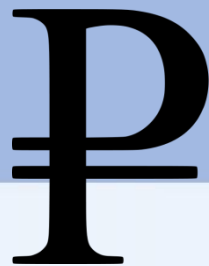
# Роли участников Системы 112



## 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 кроссов на территории Саратовской области
- разработка системы-112 (2017 г.), проекта

2017 год

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

последнее  
развертывание  
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

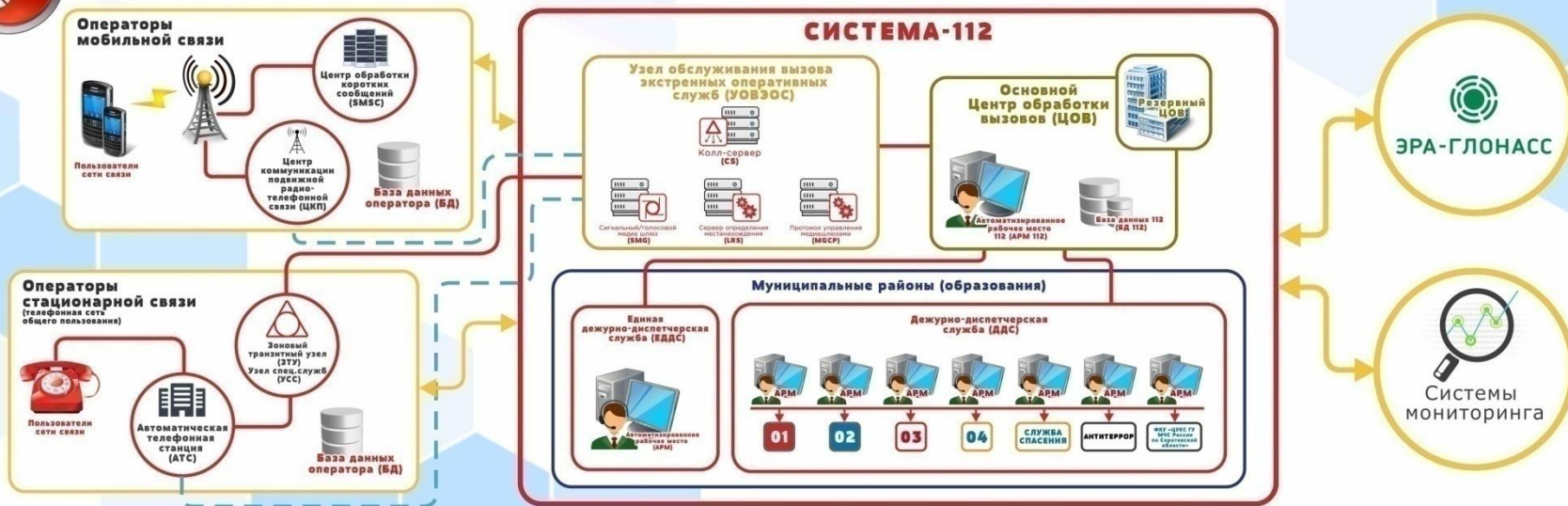




# Структура системы обеспечения вызова ЭОС через единый номер «112» на территории Саратовской области



## 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		
<a href="#">Назад к списку</a>	май22_Загорание_001 Состояние: <b>Реагирование</b>	Создана: 22.05.2013 15:12:58 (0001) Изменена: 22.05.2013 15:21:33 (1001)
<a href="#">Автоназначение служб</a>	<a href="#">Ложный вызов</a>	<a href="#">Список заявителей</a>
Дата/время: 22.05.2013 15:12:58 Тип происшествия: Загорание травы Район: Основной Уровень: Обычный Детали:		<a href="#">Изменить (Alt + O)</a>
Место происшествия: нет данных		<a href="#">Изменить (Alt + P)</a>
<b>Пожарные</b> <u>тип происшествия - не задано.</u> 22.05.2013 14:52:08 <b>Реагирование</b> Пожарная часть№1 Екатеринбург, Софьи Ковалевской, 8 (9001) <a href="#">Позвонить</a> <a href="#">Отменить</a>		<b>Силы и средства</b> Пожарные: Бригада FB1 Уведомление в 15:21 (22.05.2013) Бригада FB2 Уведомление в 15:21 (22.05.2013)
<b>Полиция</b> <u>вид преступления - не задано</u> 22.05.2013 14:52:08 <b>Отменена</b> ОВД №37 Екатеринбург, Машиностроителей, 22 (9002) <a href="#">Позвонить</a> <a href="#">Назначить</a>		
<b>Скорая</b> Скорая помощь Екатеринбург, Ленина, 53 (9003) <a href="#">Назначить</a>		
<b>Служба газа</b> GAZ1 Екатеринбург, Пехотинцев, 10 (9004) <a href="#">Назначить</a>		
<b>Служба ЖКХ</b> ЖКХ Екатеринбург, Сыромолотова, 20 (9007) <a href="#">Назначить</a>		

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

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

**Дата/время:** 16:59:15 21 мар 2016    **Тип происшествия:** ДТП    **МО:** Краснодар    **Уровень:** Обычный   

**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   

<b>Пожарные</b> <span style="color: green;">●</span> Краснодар 01 (1131)	<input type="button" value="Отменить"/> <input type="button" value="Позвонить"/>
<span style="background-color: green; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 5px;">Реагирование</span> 17:01:54 21 мар 2016 <u>данные ДДС отсутствуют</u>	
<b>Полиция</b> <span style="color: green;">●</span> Краснодар 02 (1132)	<input type="button" value="Отменить"/> <input type="button" value="Позвонить"/>
<span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">Обрабатывается</span> 15:27:13 25 мар 2016 <u>вид правонарушения - не задано, разыскиваемых - 0</u>	
<b>Скорая</b> <span style="color: green;">●</span> icl03 (1133)	<input type="button" value="Отменить"/> <input type="button" value="Позвонить"/>
<span style="background-color: red; color: white; border-radius: 10px; padding: 2px 5px;">Новая</span> 15:27:08 25 мар 2016 <u>что произошло - не задано, вызвал - не задано, кол-во больных - 0</u>	
<b>Газ</b> <span style="color: red;">●</span> Краснодар 04 (1134)	<input type="button" value="Назначить"/> <input type="button" value="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

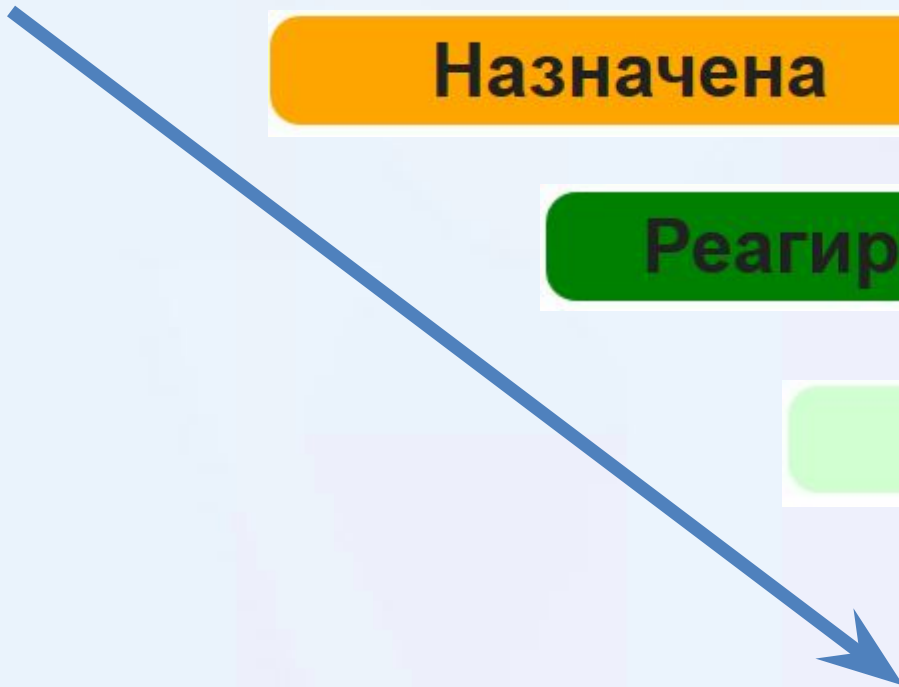
**Создана**

**Назначена**

**Реагирование**

**Завершена**

**Закрыта**



# Состояния карточки оператора ДДС

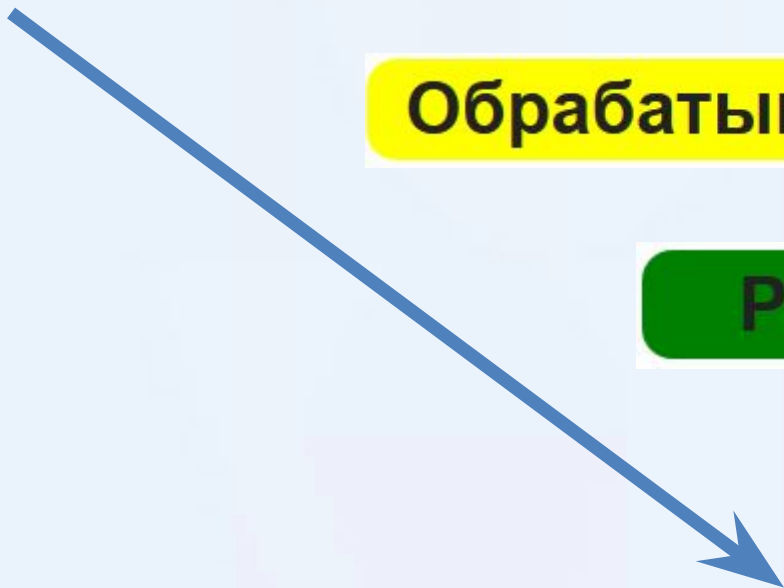
**Новая**

**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**