



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

**Комитет региональной безопасности
Курской области**

П Р И К А З

от 09.01.2023 № 4

г. Курск

Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Курской области

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», федеральными законами Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и в целях координации деятельности по обеспечению вызова экстренных оперативных служб Курской области по единому номеру «112» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Курской области (далее-Положение).

2. Начальнику ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области» Ю.Н. Королеву при организации деятельности по осуществлению функционирования и дальнейшего развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб Курской области по единому номеру «112» руководствоваться указанным Положением.

3. Управлению правового, кадрового обеспечения обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Губернатора и Правительства Курской области.

4. Настоящий приказ довести до государственных гражданских служащих, работников комитета, ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области» в соответствии с порядком, установленным приказом комитета от 01.04.2013 № 4 (в редакции приказа от 27.04 2015 г. № 38).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель Председателя
Правительства Курской области -
председатель комитета



М.Н. Горбунов

Положение
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по
единому номеру «112» Курской области

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Курской области (далее – Положение) определяет порядок организации, функционирования и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Курской области (далее - Система-112).

2. Система-112 на территории Курской области создана и функционирует в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», 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 законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», 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 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 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», Концепцией создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р, распоряжением Губернатора Курской области от 27.12.2013 № 1047-рг «О принятии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе

единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований в постоянную эксплуатацию».

2. Назначение Системы-112

2.1. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами.

2.2. Система-112 предназначена для организации комплекса мер, включающих информационное обеспечение, информационное взаимодействие и обеспечивающих сокращение времени организации реагирования экстренных оперативных служб Курской области при вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), в рамках обеспечения общественной безопасности, сохранности жизни, здоровья и имущества граждан, развития информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, противодействия угрозам техногенного и природного характера, а также террористическим актам.

2.3. 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, а лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в Системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Информация, содержащаяся в Системе-112, хранится в соответствии с Порядком 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 Порядком доступа к указанной информации и отчетам, утвержденными приказом ОКУ ЦОД ГОЧС Курской области».

2.4. Основной целью создания Системы-112 на территории Курской области является круглосуточное обеспечение вызова экстренных

оперативных служб по единому номеру «112» в Курской области и организация экстренного реагирования по принципу «одного окна».

2.5. Под вызовом экстренных оперативных служб понимается поступление в Систему-112 информации (сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации), требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровья, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба.

2.6. Под экстренными оперативными службами понимаются службы или организации, министерств и ведомств федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) и обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру «112», а также другие организации, определенные решением комитета региональной безопасности Курской области, которым необходимо обеспечить (организовать) информационное взаимодействие с Системой-112 в целях передачи вызова для организации реагирования.

Перечень экстренных оперативных служб и организаций, обеспечивающих в Курской области реагирование на вызовы и сообщения о происшествиях, поступившие по номеру «112», утвержден комитетом региональной безопасности Курской области в схеме функционирования Системы-112 на территории Курской области.

2.7. Под информационным взаимодействием понимается обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники информационного взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления такого взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником информационного взаимодействия и полученной другим.

2.8. Под экстренным реагированием понимается реагирование на происшествия или чрезвычайные ситуации - осуществление экстренными

оперативными службами и иными организациями незамедлительных и взаимосвязанных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и организации реагирования соответствующих сил и средств на происшествия или чрезвычайные ситуации.

2.9. Под средствами Системы-112 понимаются технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в Систему-112.

2.10. Система-112 обеспечивает:

1) прием вызовов и сообщений о происшествиях и чрезвычайных ситуациях по единому номеру «112», их обработку;

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 (сообщению о происшествии);

3) анализ поступающей информации о происшествиях;

4) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

5) обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;

6) взаимодействие с федеральными государственными информационными системами и региональными государственными и негосударственными информационными системами (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности населения Курской области), регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме, перечень которых утвержден приказом областного казенного учреждения «Центр обеспечения выполнения полномочий в области гражданской обороны, защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций Курской области» (далее – ОКУ ЦОД ГОЧС Курской области)).

Информационное взаимодействие в УМВД России по Курской области с Системой-112 осуществляется через сервис обеспечения деятельности

дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности МВД России.

7) автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;

8) регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

9) ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

10) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

3. Оператор Системы-112

3. Оператором Системы-112 является ОКУ ЦОД ГОЧС Курской области» (далее - Оператор Системы-112).

3.1. Оператор Системы-112 осуществляет мероприятия по обеспечению функционирования и развития Системы-112, осуществляет прием вызовов по единому номеру «112», их обработку и передачу диспетчерским службам.

3.2. Права и обязанности Оператора Системы-112:

3.2.1. Оператор Системы-112 имеет право:

определять порядок эксплуатации Системы-112;

осуществлять эксплуатацию Системы-112 в порядке, определенном действующим законодательством РФ.

3.2.2. Оператор Системы-112 обязан:

проводить аналитическую обработку и хранение статистических данных с целью оценки эффективности работы Системы-112;

обеспечивать непрерывную работоспособность технических, программных, программно-аппаратных и иных средств Системы-112, а также совокупности оборудования средств информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих двустороннее прохождение вызовов и сообщений о происшествиях, в том числе от системы «ЭРА-ГЛОНАСС», а так же прием сведений и данных от датчиков, расположенных на стационарных и подвижных объектах;

организовывать взаимодействие с органами управления ТП РСЧС, ДДС ЭОС, ЦУКС, ЕДДС МО и другими участниками Системы-112;

осуществлять защиту информации ограниченного доступа от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования,

копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации;

проводить мероприятия по ремонту и технической поддержке автоматизированных рабочих мест системы-112 Курской области и программного обеспечения, 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;

обеспечивать подготовку и переподготовку диспетчерского персонала Центра обработки вызовов системы 112 – ГЛОНАСС;

соблюдать соглашения о взаимодействии, регламенты, обязанности по проведению необходимых закупок, разрабатывать организационные документы, контролировать диспетчерские службы в части выполнения вышеуказанных документов, выполнять мероприятия по техническому обслуживанию программных и технических средств;

учувствовать в подготовке проектов нормативных правовых актов по организации, функционированию и развитию Системы-112;

обеспечить целостность и сохранность информации, содержащейся в Системе-112.

3.3. Оператор Системы-112 обеспечивает надежность Системы-112, в том числе:

наличием средств удаленной и автономной диагностики;

наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

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

3.4. Штатная численность Центра обработки вызовов системы 112 – ГЛОНАСС (далее – ЦОВ) Оператора Системы-112 определяется штатным расписанием, утверждаемым приказом ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области», по согласованию с комитетом региональной безопасности – органом, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112.

Минимальная численность персонала ЦОВ составляет 44 единицы, резервного ЦОВ - 16 единиц, единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования - 11 единиц.

Дежурная смена Центра обработки вызовов системы 112 – ГЛОНАСС составляет 9 единиц: старший оператор (диспетчер) – 1, оператор (диспетчер) – 7, психолог – 1.

Дежурная смена резервного Центра обработки вызовов составляет 3 единицы: оператор (диспетчер) -3.

4. Функциональный состав Системы-112

4.1. Комитет региональной безопасности Курской области обеспечивает взаимодействие Оператора системы-112 с диспетчерскими службами, Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, 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.

4.2. В состав Системы – 112 Курской области входят следующие функциональные подсистемы:

- а) телекоммуникационная подсистема;
- б) информационно-коммуникационная подсистема;
- в) подсистема консультативного обслуживания;
- г) геоинформационная подсистема;
- д) подсистема мониторинга;
- е) подсистема обеспечения информационной безопасности.

5. Структура и схема построения Системы-112

5.1. Система-112 является территориально – распределенной автоматизированной информационно – управляющей системой и создана на всей территории Курской области.

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 (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 ЦОВ, 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 единому 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, с использованием навигационной информационной системы Курской области;

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.

5.3. Схема приема и обработки вызовов, а именно последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие, приведена на рисунке 1 в приложении № 1 к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области от 22.02.2022 № 24.

5.4. Система-112 Курской области функционирует на базе унифицированного специального программного обеспечения Системы-112 (далее – УСПО-112).

5.5. Схема резервирования Системы-112 Курской области представлена в приложении № 2 к настоящему Положению.

5.6. Перечень экстренных оперативных служб и организаций, обеспечивающих в Курской области реагирование на вызовы и сообщения о происшествиях, поступающие по номеру «112»:

- а) Службы пожарной охраны;
- б) Службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) Службы полиции;
- г) Службы скорой медицинской помощи;
- д) Аварийная служба газовой сети;
- е) Служба «Антитеррор»;
- ж) Диспетчерский центр связи для глухих.

5.7. Система-112 Курской области взаимодействует с системами – 112 соседних субъектов Российской Федерации по заключенным соглашениям:

Соглашение между Администрацией Липецкой области и Администрацией Курской области от 10.07.2017 № 01-07/55;

Соглашение между Правительством Орловской области и Администрацией Курской области от 10.01.2018 № 03-27;

Соглашение между Правительством Брянской области и Администрацией Курской области от 10.01.2018 № 01-07/1;

Соглашение между Правительством Воронежской области и Администрацией Курской области от 14.09.2018 № 01-07/52;

Соглашение между Правительством Белгородской области и Администрацией Курской области от 25.02.2020 № 1/8-0154.

5.8. Нештатный режим функционирования Системы-112 подразумевает ее функционирование вне пределов заданных нормативными и другими регламентирующими документами параметров или невыполнение Системой-112 своих задач.

Условиями перехода из штатного режима функционирования системы-112 в штатный могут являться только невозможность выполнения одной или нескольких задач Системы-112, либо выход параметров функционирования за нормативные пределы.

Переход из штатного режима функционирования Системы-112 в штатный происходит при возвращении параметров функционирования в пределы, заданные нормативными документами и/или возобновлении решения системой-112 всех ее задач.

Переход Системы-112 в нештатный режим функционирования при исчерпании схем резервирования, множественном отказе узлов или по любым другим причинам должен записываться в системе и учитываться при подсчете коэффициента готовности Системы-112.

Отсутствие информации о коэффициенте готовности Системы-112 или предоставление ложной информации, равно как и выход значения коэффициента готовности за пределы нормативно-установленного влекут за собой признание функционирования Системы-112 данного субъекта Российской Федерации неудовлетворительным и требуют установления и устранения причин.

Выходы из строя объектов Системы-112, равно как и любые сбои и неисправности должны записываться в системе и передаваться ответственному обслуживающему персоналу Системы-112.

В нештатном режиме функционирования Системы-112 должны обеспечиваться целостность и информационная безопасность всех хранящихся в Системе-112 данных. Документация на Систему-112 должна описывать подробные действия персонала, как эксплуатирующего Систему -112, так и обслуживающего, при переходе ее к нештатному режиму функционирования и мероприятия, направленные на устранение и профилактику основных возможных неисправностей.

5.9. Взаимодействие с дежурно – диспетчерскими службами организовано в соответствии с Регламентом межведомственного и межуровневого взаимодействия Системы-112 Курской области, утвержденного распоряжением Администрации Курской области от 14.11.2014 № 903-ра.

5.10. Психологи ЦОВ работают в штате Оператора Системы-112. Порядок оказания психологической помощи лицам, обратившимся по номеру «112» определен в приложении № 6 к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области от 22.02.2022 № 24.

5.11. Порядок работы переводчиков определен в приложении № 3 к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области от 22.02.2022 №24. (отправить наши приложения).

5.12. Схема функционирования Системы-112 на территории Курской области представлена в приложении № 1 к настоящему Положению.

6. Порядок приема и регистрации вызовов в Системе-112

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

а) при обращении заявителя вызов поступает диспетчеру Центра обработки вызовов Системы-112 (далее – ЦОВ Системы-112) (резервного Центра обработки вызовов Системы-112 (далее – РЦОВ Системы-112)), осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора диспетчера ЦОВ Системы-112 с заявителем и формируется карточка. 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 Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. 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 диспетчера ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) с начала смены. При отсутствии свободных диспетчеров ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) вызовы, в том числе поступившие через Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», распределяются первому освободившемуся диспетчеру ЦОВ Системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ 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 Государственной автоматизированной информационной системы «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 диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ 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 в диспетчерские службы диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка 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 диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ 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 диспетчер ЦОВ Системы-112 (РЦОВ 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) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

н) карточка, 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;

о) привлекаемые диспетчерские службы экстренных оперативных служб осуществляют ввод в базу данных информации о ходе, результатах и завершении реагирования. 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;

п) прием вызовов по единому номеру «112» на территории Курской области возможен на русском, английском, испанском, китайском, немецком, французском языках.

Прием вызовов на иностранных языках обеспечивается двумя способами:

переключением вызова на диспетчера ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112), владеющего соответствующим языком;

подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является.

Диспетчеры ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) осуществляют свою деятельность в соответствии с документами, утвержденными приказом Оператора Системы-112:

Алгоритмом действий персонала Системы – 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;

Перечнем сведений, регистрируемых по обращению в Систему – 112;

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

Перечнем сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчерами ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) заявителю по запросу;

Порядком 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;

Порядком оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

Порядком организации информационного взаимодействия диспетчеров ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112), в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации;

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

7. Характеристики надежности Системы-112 Курской области

Надежность Системы-112 определяется следующими основными параметрами:

коэффициент готовности Системы-112: не менее 99,95%;

вероятность потери голосового соединения с вызывающим абонентом не более 0,1 %.

Отказом для технических средств Системы-112 является невозможность выполнения приема и обработки вызовов, вызванная неисправностью оборудования.

Технические средства Системы-112 не должны требовать постоянного присутствия обслуживающего персонала.

Отказы технических средств или отключение электропитания не должны приводить к потере и искажению информации.

Восстановление работоспособности технических средств Системы-112 допускается производить путем замены отдельных блоков или устройств в целом.

При выборе аппаратного обеспечения конкретные (фактические) количественные значения показателей надежности должны быть определены с использованием оценки надежности, основанной на требованиях и положениях нормативных документов.

Параметры надежности каналов связи Системы-112:

№ п/п	Наименование	Параметр надежности, доступности	Норма
1	Канал связи к вышестоящим системам	Коэффициент готовности	0,99995
		Время восстановления	25 мин.
2	Канал связи к смежным системам	Коэффициент готовности	0,9998
		Время восстановления	105 мин.

3	Канал связи к ДДС/ЕДДС	Коэффициент готовности	0,9998
		Время восстановления	105 мин.
4	Канал вызова к системе-112	Доля отказов в соединении в час наибольшей нагрузки	0,01

8. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов экстренных оперативных служб в диспетчерские службы

Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых Система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

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

среднее время ожидания заявителем ответа диспетчера ЦОВ от момента установления соединения до момента ответа диспетчера ЦОВ - 8 секунд;

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

максимальное время, в течение которого после отправки диспетчером ЦОВ карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии - 30 секунд;

максимальное время, в течение которого диспетчер ЦОВ инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 10 секунд;

минимальное количество попыток обратного вызова, которое диспетчер ЦОВ должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 3;

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения диспетчер ЦОВ ожидает ответа заявителя при обратном вызове - 1 минута;

время консультативного обслуживания заявителя диспетчером ЦОВ - 2 минуты;

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

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