

М.5. Организация деятельности органов повседневного управления

Тема 5.3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЕДДС

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Назначение, структура системы «112» и её функциональные возможности.
2. Единая дежурно-диспетчерская служба как основа для создания системы «112». Основные подсистемы системы «112».
3. Структура и возможности комплекса технических средств ЕДДС в рамках функционирования системы «112».

Литература¹:

1. Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне».
2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера».
3. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».
4. Указ Президента РФ от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».
6. Постановление Правительства РФ № 894 от 31.12.2004 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб».
7. Распоряжение Правительства РФ от 25.08.2008 № 1240-р «О концепции создания системы обеспечения вызова экстренных служб через единый номер 112 на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».
8. Постановление правительства РФ от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"».
9. Постановление Правительства Тюменской области от 20.06.2012 № 238-П «О порядке сбора и обмена в Тюменской области информацией в области защиты

¹ Все нормативные и правовые документы рекомендуется использовать с учетом внесенных в них изменений и дополнений на момент обучения по данной теме

населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

10. Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19.11.2018 №627 «Об использовании единого номера «112» на территории Тюменской области в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи».
11. Агеев С.В., Измалков В.А., Качанов С.А. Стратегия развития системы-112 в Российской Федерации / под общ. ред. В.А. Акимова. Изд. 2-е, переработ. и дополн. МЧС России. М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2016. – 160 с.
12. Подготовка персонала в рамках функционирования системы-112. Часть I. Операторы центров обработки вызовов. СПО «Протей», СПО «Исток-СМ»: учебно-методическое пособие. / Канисев П.В. [и др.]. Под общ. ред. О.М. Латышева. СПб.: СПб университет ГПС МЧС России, 2015. –120 с.
13. Качанов С.А., Агеев С.В., Ковтун О.Б., Измалков В.А. Алгоритм действия операторов «Системы-112» при получении сообщения о происшествии // Технологии гражданской безопасности, 2012. – Т. 9. – № 3 (33). – С. 12-20.
14. Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»: электронное учебное пособие / Потемкина О.В. [и др.].
Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2015. – 161 с.
15. Подготовка персонала в рамках функционирования системы-112. Часть I. Операторы центров обработки вызовов. СПО «Протей», СПО «Исток-СМ»: учебно-методическое пособие / Корольков А.П. [и др.]. СПб.: СПб университет ГПС МЧС России, 2015. – 120 с.

Введение

Исследования по использованию служб чрезвычайной помощи, проведенные в США, показали, что менее чем 50 процентов граждан США знают номера различных экстренных специальных служб. При возникновении чрезвычайного происшествия 10 процентам граждан требуется при оказании помощи привлечение более чем одной экстренной службы. Службы «911» также позволяют более рационально использовать ресурсы чрезвычайных служб, обеспечить эффективное воздействие всех экстренных оперативных служб при их совместных действиях по ликвидации последствий происшествий.

Анализ работы служб «911», рассчитанных на обслуживание вызовов только чрезвычайного характера, показывает, что порядка 50 процентов телефонных обращений к службе «911» из общего количества вызовов не являются чрезвычайными. В результате на службы поступает значительный

процент ложных вызовов. Эти вызовы приводят к возникновению перегрузок на сетях связи, обеспечивающих работу служб "911", следствием чего является отказ или длительное ожидание обслуживания действительно чрезвычайных обращений. Данные ситуации могут приводить к трагическим последствиям - звонивший не получит своевременной помощи.

В Европе службы спасения строятся практически по тем же принципам, что и в США, но в качестве единого телефонного номера в странах ЕС принят номер «112». Как правило, номер «112» обслуживают либо пожарные, либо полиция, которые принимают необходимые меры и привлекают другие взаимодействующие службы.

В соответствии с решением Европарламента номер «112» является обязательным для вызова экстренных служб при возникновении чрезвычайной ситуации с угрозой для жизни и здоровья людей.

Европейские страны подписали в 1998 году телекоммуникационное соглашение, согласно которому единым номером экстренного вызова стал «112». В результате, находясь в любой из европейских стран, можно, в случае необходимости, набрать номер «112» и получить требуемую помощь.

Забота о жизни и здоровье граждан, сохранности имущества, обеспечении личной и общественной безопасности, а также необходимость противодействия угрозам техногенного, природного характера и актам терроризма диктуют необходимость быстрого реагирования на угрозы. Повышение безопасности населения и защищенности критически важных объектов от этих угроз являются одной из важнейших задач при обеспечении национальной безопасности и стабильного социально-экономического развития Российской Федерации. Одним из методов решения данной проблемы является создание специальных служб, обеспечивающих оперативную помощь населению.

Анализ опыта реагирования на чрезвычайные ситуации, анализ итогов реализации федеральных целевых программ в сфере безопасности, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, анализ наиболее успешных инициатив органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления, а также опыта зарубежных стран и международных организаций позволяют сделать следующий вывод:

Наиболее эффективным решением, обеспечивающим максимальные значения перечисленных факторов безопасности, является создание в Российской Федерации системы обеспечения вызова оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС.

1. Назначение, структура системы «112» и её функциональные возможности.

1.1. Нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Правовое регулирование – это осуществляемое при помощи норм позитивного права и других правовых средств воздействие на общественные отношения с целью их упорядочения.

Нормативное правовое регулирование – регулирование, осуществляемое нормами позитивного права. По сравнению с индивидуальным правовым регулированием оно является первичным и определяющим. Нормативное правовое регулирование, как и нормы права, носит общий характер, т.к. распространяется на неопределенный круг лиц.

Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2004 года №894 номер "112" назначен единым номером вызова экстренных оперативных служб на всей территории Российской Федерации.

Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) в Российской Федерации изначально создавалась на региональном и муниципальном уровнях.

Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» в статье 11 предусматривает, что органы государственной власти субъектов Российской Федерации осуществляют создание системы обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112», обеспечивают ее эксплуатацию и развитие, а органы местного самоуправления участвуют в создании, эксплуатации и развитии системы обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112». Указанные полномочия были внесены Федеральным законом от 11 февраля 2013 года № 9-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и статью 22 Федерального закона «О пожарной безопасности».

Вопросы создания системы-112 также определяются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной

безопасности»;

Федеральным законом от 07 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»; Статья 52

Бесплатный вызов экстренных оперативных служб должен быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб.

Срок передачи операторами связи вызовов в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру определяется федеральным органом исполнительной власти в области связи в отношении каждого субъекта Российской Федерации.

Оператор связи обязан предоставить операторам системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру информацию о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии, и иную необходимую для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру информацию, порядок предоставления и объем которых, в том числе правила определения места нахождения пользовательского оборудования, определяются федеральным органом исполнительной власти в области связи. Согласие пользователя услугами связи, осуществившего вызов или передачу сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб, на обработку и предоставление персональных данных, предусмотренных настоящим пунктом, не требуется.

Оператор связи обязан обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь.

Федеральным законом от 28.12.2013 № 395-ФЗ «О Государственной автоматизированной информационной системе «ЭРА-ГЛОНАСС»;

Федеральным законом от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации».

Основы правового режима системы-112 и полномочия органов исполнительной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления предусмотрены актами Президента Российской Федерации и подзаконными актами Правительства Российской Федерации, такими как:

Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года №868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

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

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

Постановление Правительства РФ от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 г. №878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. №676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. №1240-р «О Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурнодиспетчерских служб муниципальных образований».

Важным вопросом правового регулирования при создании системы-112 является вопрос доведения вызова (сообщения о происшествии) до дежурнодиспетчерских служб (далее – ДДС) соответствующих экстренных оперативных служб. Частью 2 статьи 26.3 Федерального закона от 06 октября 1999 г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» определено, что к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации по предметам совместного ведения, осуществляемым данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации (за исключением субвенций из федерального бюджета), относится решение вопросов:

□ организации оказания населению субъекта Российской Федерации первичной медико-санитарной помощи, специализированной, в том числе высокотехнологичной,

медицинской помощи, скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и паллиативной медицинской помощи, проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований в медицинских организациях, подведомственных исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации;

□ организации тушения пожаров силами Государственной противопожарной службы (за исключением лесных пожаров, пожаров в закрытых административно-территориальных образованиях, на объектах, входящих в утверждаемый Правительством Российской Федерации перечень объектов, критически важных для национальной безопасности страны, других особо важных пожароопасных объектов, особо ценных объектов культурного наследия народов Российской Федерации, а также при проведении мероприятий федерального уровня с массовым сосредоточением людей);

□ организации и осуществления на межмуниципальном и региональном уровне мероприятий по территориальной обороне и гражданской обороне, защите населения и территории субъекта Российской Федерации, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения населения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств, организации и осуществления регионального государственного надзора в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций регионального, межмуниципального и муниципального характера.

Таким образом, полномочия по доведению вызова до ДДС с использованием системы-112 установлены действующим законодательством. Для реализации указанных полномочий субъектами Российской Федерации должны быть запланированы необходимые финансовые средства.

В рамках выполнения мероприятий федеральной целевой программы «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 г. №223, оказана финансовая поддержка из федерального бюджета 76 субъектам Российской Федерации на создание базовой инфраструктуры системы-112. Оставшиеся 9 субъектов Российской Федерации приняли решение создавать систему-112 за счет региональных и местных бюджетов, а также реализации инвестиционных проектов.

В соответствии с Федеральным законом от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» организация – собственник Единой системы газоснабжения обеспечивает непрерывный диспетчерский контроль функционирования объектов Единой системы газоснабжения, а также

подсоединенных к ней объектов газоснабжения в точках их подсоединения (ст.13 Главы IV), также организация - собственник опасного объекта системы газоснабжения создает аварийно-спасательную службу или привлекает на условиях договоров соответствующие специализированные службы, а также создает инженерные системы контроля и предупреждения возникновения потенциальных аварий, катастроф, системы оповещения, связи и защиты (ст.33). В развитие положений указанного Федерального закона приказ Ростехнадзора №542 от 15 ноября 2013 года предусматривает обязательства организаций – собственников систем газоснабжения и газораспределения по созданию аварийно-диспетчерских служб.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей» определено, что аварийно-диспетчерская служба эксплуатационной организации газораспределительной сети, получившая сообщение о повреждении газораспределительной сети, направляет в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» указанную информацию, а также сведения о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятое сообщение. Исходя из вышесказанного, субъекты Российской Федерации обеспечивают связь с аварийно-диспетчерскими службами эксплуатационных организаций газораспределительной сети, а указанные службы обязаны обеспечить автоматизированное взаимодействие с системой-112.

1.2. Основными целями создания системы-112 в Российской Федерации 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);

в) реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

1.3. Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

а) прием по номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);
б) 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);
в) анализ поступающей информации о происшествиях;

г) 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;

д) обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112";

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

и) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках. Субъекты Российской Федерации вправе утверждать перечень муниципальных образований, где с учетом местных условий необходимо обеспечить прием вызовов (сообщений о происшествиях) на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации, и (или) иных языках народов, проживающих на территории субъекта Российской Федерации.

1.4. Структура системы-112.

Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах субъекта Российской Федерации.

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 информационноаналитическую 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 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 системы экстренного реагирования при авариях "ЭРАГЛОНАСС" 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 органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, а также дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, в том числе:

- а) службы пожарной охраны;
- б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) службы полиции;
- г) службы скорой медицинской помощи;
- д) аварийной службы газовой сети;
- е) службы "Антитеррор".

Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, исходя из местных условий, вправе определять организации, которым наряду с дежурнодиспетчерскими службами, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

1.5. Функционирование системы-112

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

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляется операторским персоналом, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб (далее - операторский персонал системы-112).

Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом единых дежурнодиспетчерских служб муниципальных образований.

Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб размещают в системе-112 информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Функционирование и развитие сетей связи, используемых в системе-112, осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.6. Участниками создания системы-112 являются:

□ Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий,

□ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации,

□ Министерство внутренних дел Российской Федерации,

□ Министерство здравоохранения Российской Федерации,

□ Министерство регионального развития Российской Федерации, Федеральная служба безопасности Российской Федерации,

□ другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112",

□ органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

Нормативные правовые акты, направленные на обеспечение создания и функционирования системы-112 принимают МЧС России, Минкомсвязи России, МВД России, Минздрав России, ФСБ России, другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112", а также органы государственной власти субъектов Российской Федерации при этом:

МЧС России:

- а) координирует работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы-112;
- б) разрабатывает методическую документацию по созданию и использованию системы-112;
- в) организует совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти разработку типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;
- г) согласовывает технические задания и проектно-техническую документацию на создание и эксплуатацию системы-112, за исключением разделов, определяющих реализацию оперативно-розыскных мероприятий;
- д) организует подготовку персонала системы-112 на базе образовательных учреждений Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;
- е) обеспечивает формирование и ведение реестра систем-112 субъектов Российской Федерации;
- ж) осуществляет контроль функционирования системы-112. ***Минкомсвязи***

России:

- а) осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера вызова экстренных оперативных служб "112" во всех субъектах Российской Федерации;
- б) организует взаимодействие сети связи общего пользования с системой-112 в целях обеспечения вызова пользователями услуг связи экстренных оперативных служб по единому номеру "112";
- в) осуществляет разработку и согласование системного проекта телекоммуникационной подсистемы системы-112 для каждого субъекта Российской Федерации;
- г) участвует в разработке типовых программно-технических требований и решений

по созданию системы-112;

д) участвует в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации;

е) издает нормативный правовой акт о начале использования единого номера "112" на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

ж) осуществляет контроль функционирования телекоммуникационной подсистемы системы-112.

Федеральные органы исполнительной власти, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб:

а) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

б) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) участвуют в разработке типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организуют подготовку и переподготовку персонала подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

е) участвуют в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в пределах своих полномочий:

а) организуют разработку проектной документации по созданию системы-112;

б) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

в) организуют проведение работ по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

д) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

е) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб

экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

ж) организуют и обеспечивают опытную эксплуатацию, государственные испытания и эксплуатацию системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

з) представляют в Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий информацию для формирования и ведения реестра систем-112 субъектов Российской Федерации в составе и по форме, которые устанавливаются этим Министерством;

и) организуют подготовку и переподготовку персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;

к) планируют и осуществляют развитие системы-112.

Органы местного самоуправления в пределах своих полномочий:

а) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

б) организуют проведение работ по созданию системы-112;

в) организуют взаимодействие операторского персонала системы-112 с подведомственными дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований;

г) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

д) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения такого взаимодействия;

е) участвуют в опытной эксплуатации, государственных испытаниях и эксплуатации системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

ж) организуют подготовку и переподготовку персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;

з) участвуют в планировании развития системы-112 и осуществляют ее развитие.

1.7. Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

Различают два основных варианта приема вызовов (сообщений о происшествиях): централизованный и децентрализованный.

При централизованном варианте прием вызовов (сообщений о происшествиях) с территории всего субъекта производится операторами на объектах Центр обработки вызовов административного центра (ЦОВ-АЦ) и Резервный центр обработки вызовов (РЦОВ), реагирование на происшествие осуществляется дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб того муниципального образования, с территории которого был произведен вызов. Контроль за реагированием на происшествие осуществляется диспетчерами единых дежурно-диспетчерских служб соответствующих муниципальных образований.

Организационными объектами, обеспечивающими функционирование системы-112 при централизованном варианте приема вызовов являются:

- ☐ ЦОВ-АЦ;
- ☐ РЦОВ;
- ☐ Центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС);

Ведомственные, региональные и муниципальные дежурно-диспетчерские службы:

- ☐ пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- ☐ полиции;
- ☐ скорой медицинской помощи;
- ☐ аварийной службы газовой сети;
- ☐ "Антитеррор"
- ☐ ДДС иных служб по решению субъекта РФ; ☐ Единые дежурно-диспетчерские службы.

И еще немаловажный, и может быть самый главный, аспект – номер 112 работает у всех операторов сотовой связи в режиме так называемого «ожидания» (отсутствие денег на счете, отсутствие устойчивой связи и т.п.) – в указанных случаях практически на всех современных моделях сотовых телефонов автоматически высвечивается логотип «ТОЛЬКО 112». Это означает, что человек может набрать номер 112 с любого телефона, из любого города, даже если, например, у него на телефоне закончились деньги, и получить грамотную и своевременную помощь.

По оценкам экспертов, невосполнимые ежегодные потери российского населения в результате чрезвычайных ситуаций достигают 70 тысяч человек с учетом дорожно-транспортных происшествий. Около 300 ценных объектов культурного наследия российского и всемирного значения ежегодно страдают от чрезвычайных ситуаций. Изменить такую печальную статистику можно с помощью новой единой системы вызова экстренных служб.

По расчетам специалистов, использование единого номера вызова экстренных служб даст возможность снизить время эффективного реагирования на вызов с 1 часа до 30-40 минут. Это, в свою очередь, позволит уменьшить число погибших на

10-15%, или на 7-10 тысяч человек в год.

2. Единая дежурно-диспетчерская служба как основа для создания системы «112».

2.1. Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований.

В настоящее время Россия является полноправным членом Европейской организации администраций связи и почты, которой было рекомендовано администрациями связи всех Европейских государств использовать единый код доступа к «Службе спасения» - «112».

В связи с этим Минкомсвязи совместно с МЧС России разработана Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований. Указанная Концепция одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа № 1240-р. Одновременно этим же распоряжением утверждён план мероприятий по реализации одобренной Концепции, которым предусматривается поэтапный ввод единого на всей территории России телефона «112».

При создании ЕДДС задачи между участниками распределяются следующим образом:

местные органы власти – решение и согласование организационных вопросов между различными службами; организация взаимодействия между ними, вопросы финансирования; участие в подготовке необходимых нормативно-правовых документов и др.; **местные органы управления ГОЧС** – оборудование центра управления,

согласование действий различных служб, организация подготовки кадров и др.; **службы экстренного реагирования (милиция, скорая медицинская помощь, пожарные и др.)** – подготовка кадров, организация работы непосредственно в рамках ЕДДС и др.; **телефонные компании** – модернизация оборудования и телефонных сетей, создание категоризированных сетей связи и др., что предусмотрено приказом Мининформсвязи России от 7 ноября 2006 года № 142 «Об утверждении и введении в действие Российской системы и плана нумерации» в части исключения из плана нумерации сетей местной телефонной связи телефонных номеров с первой цифрой равно «1» и перехода на использование номеров типа «1UV(x1(x2))» для доступа к экстренным оперативным службам.

При разработке проектов документов использован опыт создания в России ЕДДС и аналогичных систем в ведущих зарубежных странах.

2.2. Основные положения по формированию и организации ЕДДС-112 муниципальных образований в субъектах РФ.

Единый телефонный номер «112» для вызова в России экстренных служб определен Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 894 «Об утверждении Перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб». В утвержденный этим постановлением перечень включены четыре ранее действовавших на местных территориальных уровнях экстренные оперативные службы (пожарной охраны, милиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы), а также две вновь внедряемые службы («Антитеррор» и «Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях»). Опыт формирования и применения последних двух служб еще только начал набираться и поэтому не имеет достаточно зрелой нормативной базы.

Все службы, за исключением «Службы реагирования в ЧС», предназначены для обращения населения и организаций. Для этого они имеют свои специальные телефонные номера, как правило, одинаковые для всех местностей страны. «Служба реагирования в ЧС» не может ориентироваться на население и организации соответствующего территориального уровня для приема информации о ЧС и их угрозах. Это объясняется тем, что квалификация происшествий на предмет ЧС и установление в конкретных местностях режима ЧС есть прерогатива органов территориальной власти. Кроме того, предусмотрены еще два органа, ответственные за реагирование на ЧС. Согласно Положению о РСЧС (Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2003 г. N 794) для организации реагирования на ЧС на каждом административно-территориальном уровне предписано (п.п. 6 - 11) создавать комиссию по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности органа (КЧСиПБ) и органа повседневного управления РСЧС. Последний на уровне муниципального образования создается и именуется как единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС), а на региональном уровне как центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС).

В результате на местных территориальных уровнях, по крайней мере при возникновении ЧС или их угроз, должны действовать три-четыре органа реагирования на ЧС: «Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях» (СРЧС), региональный (межмуниципальный) ЦУКС, КЧСиПБ (муниципального или межмуниципального уровня) и ЕДДС. Возникает необходимость в определении и в однозначном разграничении их обязанностей, полномочий и сфер ответственности. Вполне очевидно, что в реагировании на ЧС последовательно задействуются два ресурса: ресурс дежурных сил постоянной готовности и мобилизационные возможности соответствующей территориальной администрации. Первым ресурсом располагают

ЦУКС и ЕДДС, а последним КЧСи ПБ. Остается нормативно неизвестным, чем и какими силами управляет СРЧС.

Согласно вышеназванному постановлению Правительства РФ (от 31 декабря 2004 г. №894) система обеспечения вызовов **экстренных служб** по номеру «112» должна быть реализована в 2008 году. Решение поставленной задачи невозможно без проведения комплекса системно-технических и организационных мероприятий по модернизации сетей связи в целях обеспечения приема от населения вызовов всех существующих и создаваемых экстренных оперативных служб для оказания необходимой помощи при любых происшествиях, в том числе и чрезвычайных, как наиболее опасных и ущербных.

Из шести служб, включенных в Перечень экстренных оперативных служб, только одна ориентирована на чрезвычайные ситуации, а остальные пять служб предназначены для реагирования на происшествия соответствующего профиля, что определяет их специализацию. Вместе с тем указанные службы в случаях обнаружения в принятой информации признаков ЧС **должны быть обязаны** проинформировать «Службу реагирования в ЧС». С другой стороны внедрение единого телефонного номера 112 вызова экстренной помощи требует создания *единой службы приема этих вызовов*.

Возможные действия этой службы после принятия вызовов:

- простая переадресация вызовов на происшествия в действующие службы по назначению;
- анализ вызовов на предмет наличия признаков ЧС и информирование службы реагирования на ЧС для организации сбора объективной информации о происшествии с признаками ЧС;
- принятие мер по поступившим вызовам на происшествия.

Отсюда вытекает целесообразность совмещения **единой службы приема вызовов** со «Службой реагирования в ЧС». Такое решение позволит специалистам (диспетчерам) этой службы полностью контролировать информационный поток по телефонному номеру 112 на предмет выявления в нем сообщений подпадающих под категорию ЧС.

Образованная в результате указанного совмещения служба должна входить в состав местной системы общественной безопасности и носить централизованный характер, т.е. быть ядром этой системы. Подобную службу рекомендуется строить на базе служб реагирования в чрезвычайных ситуациях, т.е. единых дежурнодиспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований, которые наиболее готовы к решению новых задач. Одновременно следует принять во внимание, что сложившийся в конкретной местности поток происшествий и вызванное ими число обращений физических и юридических лиц к службам экстренного реагирования,

практически не изменится с введением в данной местности единой службы общественной безопасности (Системы-112).

С началом функционирования единой службы произойдет перераспределение указанного потока с ведомственных служб на единую службу «112». Увеличение нагрузки на централизованную (единую) службу за счет уменьшения трафика (нагрузки) в ведомственных службах может быть вызвано повышением эффективности и качества комплексного реагирования единой службы на поступающие обращения. Простое переадресование принятых обращений по принадлежности в ведомственные службы экстренного реагирования увеличивает среднее время реагирования, что не способствует росту привлекательности (популярности) единого телефонного номера.

Повышение качества обслуживания возможно за счет улучшения организации взаимодействия дежурных служб и их сил в результате их централизации, а также рациональной концентрации объединенных ресурсов. Поэтому внедрение единого номера 112 непременно должно сопровождаться совместной работой в муниципальном звене служб экстренного реагирования по выработке и реализации мер по улучшению их взаимодействия.

В ходе дальнейшего снижения нагрузки на ведомственных диспетчеров может ожидать смещение акцентов в работе ведомственных служб в сторону повышения внимания на надзор, выявление и устранение причин возникающих угроз и происшествий и, как следствие, должно привести к снижению статистики (потока) происшествий. Кроме того, появление единого для конкретной территории телефонного номера, становящегося территориальным в отличие от ведомственных номеров, порождает дополнительный поток вызовов, связанных с любыми местными происшествиями, главным образом бытового и коммунального свойства. В этом случае на формируемую в данной местности службу «112» ложатся задачи: определить необходимость экстренного реагирования и, если выявляется такая необходимость, то принять соответствующие меры и определить относится ли происшествие, о котором поступило сообщение, к чрезвычайной ситуации или к ее угрозе.

В результате, главный отличительный признак в разворачивании местных систем-112 - это переход от разрозненного и автономного функционирования, когда взаимодействие осуществляется по принципу каждый с каждым, к централизованному управлению местными силами.

Вторым обязательным условием построения местных систем-112 является их включение в вертикаль реагирования на ЧС в качестве важнейшего низового звена РСЧС.

Любой вызов по единому телефонному номеру «112» должен поступать через местную сеть связи в единую диспетчерскую по месту нахождения абонента. В

качестве таких диспетчерских Положением о единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 27 мая 2005г. №335) определены единые дежурно-диспетчерские службы (ЕДДС), относящиеся согласно указанному Положению к органам повседневного управления **муниципальных образований**. Системы «112» рекомендуется создавать на базе ЕДДС, функционирующих в составе ОСОДУ **муниципальных образований**.

Таким образом, указанная Система «112» в части ЧС должна функционировать в составе РСЧС, в качестве её нижнего звена, и одновременно в части реагирования на происшествия, угрожающие жизнедеятельности, здоровью и материальным ценностям, быть муниципальной ОСОДУ, т.е. системой общественной безопасности. Следовательно, ОСОДУ и Система-112 представляют одну и ту же систему и в сущности являются синонимами. Можно считать, что ОСОДУ является начальной стадией Системы-112. Поэтому такая Единая дежурно-диспетчерская служба, являющаяся ядром этой системы и организатором взаимодействия всех входящих в неё (систему) ДДС в дальнейшем после перехода на единый телефонный номер «112» должна именоваться как ЕДДС-112.

2.3. В основу создания системы-112 положены следующие принципы:

- в случае происшествия каждый гражданин (или другое лицо, проживающее или временно находящееся на территории России), позвонивший по номеру «112», получает гарантированную незамедлительную помощь по месту возникновения ситуации;
- гражданам России (и другим категориям лиц, проживающим или временно находящимся на территории России) гарантируются единые качество и стандарты оказания помощи независимо от местоположения на территории Российской Федерации;
- оператор Системы-112 имеет возможность контролировать ход оказания экстренной помощи вплоть до его фактического завершения;
- предоставление возможности для обращения лицам с ограниченными физическими возможностями;
- поддержка обращений на иностранных и национальных языках;
- предоставление информационной и психологической поддержки.

2.4. Базовые функции Системы-112

Система-112 обладает следующими базовыми функциями:

- приём по номеру «112» сообщений о происшествиях;

- параллельное соединение с экспертом (психолог, переводчик) или последовательная переадресация;
- анализ поступающей информации о происшествиях;
- передача информации о происшествии в соответствующие дежурнодиспетчерские службы по их компетенции для организации реагирования;
- автоматическое определение номера позвонившего (номера «А»), получение имеющихся данных о местонахождении абонентского устройства с этим номером, а также иных данных от оператора связи, необходимых для обеспечения реагирования по вызову;
- автоматический дозвон до позвонившего в случае внезапного прерывания соединения;
- сопровождение и контроль завершения реагирования на полученные вызовы и сообщения, фиксация его основных результатов.

3. Структура Системы-112

Система-112 является территориально-распределенной информационной системой и объединяет на основе ЕДДС муниципальных образований дежурнодиспетчерские службы следующих экстренных оперативных служб:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиция;
- служба скорой медицинской помощи; □ аварийная служба газовой сети; □ служба "Антитеррор".

ЕДДС и дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее - ДДС) входят в соответствующие организационно-штатные структуры федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, специально уполномоченных на решение задач гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, безопасности государства, обеспечения правопорядка, безопасности жизни и здоровья граждан.

С целью обеспечения координации взаимодействия при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях) по номеру "112" ЕДДС соседних муниципальных образований связаны между собой.

Органы и организации субъекта Российской Федерации, которым необходимо обеспечить информационный обмен с ЕДДС и ДДС, определяются высшим органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации исходя из местных условий.

Категории ЕДДС определяются исходя из их организационно-штатной структуры, разрабатываемой в соответствии с методическими рекомендациями, утверждаемыми Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, и классификации в соответствии с обслуживанием ими территории со следующей численностью населения:

более 1 млн. человек; от 250 тыс. до 1 млн. человек; от 100 до 250 тыс. человек; от 50 до 100 тыс. человек; до 50 тыс. человек.

Основу технологического построения системы-112 составляют типовые унифицированные программно-технологические комплексы и соответствующие сети, средства и сооружения связи.

3.1. Основные подсистемы системы «112» Система-112

состоит из:

□ подсистемы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях), предназначенной для приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в ЕДДС от узлов обеспечения вызовов экстренных оперативных служб, принадлежащих оператору связи, и их передачи в соответствующие ДДС. В состав указанной подсистемы входит центр обработки вызовов (сообщений о происшествиях), на котором производится прием и обработка вызовов, поступающих в ЕДДС по номеру "112";

□ подсистемы хранения и актуализации баз данных, обрабатывающей информацию о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и обеспечивающей возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме;

□ подсистемы поддержки принятия решений, предназначенной для информационного обеспечения персонала ЕДДС при принятии управленческих решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования;

□ подсистемы консультативного обслуживания населения, предназначенной для оказания информационно-справочной помощи позвонившим лицам по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, в том числе через сеть Интернет;

□ геоинформационной подсистемы, отражающей на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, а также место происшествия;

□ подсистемы мониторинга, предназначенной для приема и обработки информации и сигналов, поступающих в ДДС от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах;

□ подсистемы обеспечения информационной безопасности, предназначенной для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

Инфраструктура связи системы-112 формируется на основе инфраструктуры сети связи общего пользования.

Дежурно-диспетчерский персонал системы -112 (далее - операторы "112") должен иметь техническую возможность подключения психолога к разговору с позвонившим лицом для оказания ему экстренной психологической помощи.

Поступающие в систему-112 вызовы (сообщения о происшествиях), относящиеся к компетенции экстренных оперативных служб, регистрируются, анализируются и передаются оператором "112" в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб.

Оператор "112" при получении вызова (сообщения о происшествии) от абонента с учетом имеющихся в базе данных сведений о месте расположения абонентского устройства с определившимся номером вырабатывает рекомендации для ДДС по реагированию на этот вызов (сообщение о происшествии).

3.2. Круглосуточный мониторинг обстановки и организация реагирования на угрозы возникновения и возникновение ЧС с использованием современных информационных систем.

В режиме повседневной деятельности объектовые комплексы средств автоматизации всех уровней АИУС ГО обеспечивают работу органов управления по предупреждению чрезвычайных ситуаций на подведомственной территории. При этом решаются задачи мониторинга (в том числе авиационно-космического) и прогнозирования чрезвычайных ситуаций, осуществляется повседневный контроль за состоянием природной среды и потенциально опасными объектами. Контролируется состояние, организуются тренировки и учения органов управления, сил и средств ГО, разрабатываются и совершенствуются планы действий в экстремальных условиях, перспективные планы профилактики ЧС, дальнейшего развития и совершенствования АС ГО. Решаются задачи кадрового, материальнотехнического и финансового обеспечения деятельности МЧС России и подчиненных ему органов.

В этом режиме выполняется первичный ввод и актуализация баз данных нормативно-справочной информации, создание новых и совершенствование имеющихся функциональных задач, развитие возможностей программно-технических средств АИУС ГО.

Функционирование АИУС ГО в режиме повышенной готовности обеспечивает деятельность МЧС России, региональных центров и органов управления по делам ГОЧС по приведению в готовность к возможным действиям органов управления и сил РСЧС, принятию оперативных мер по предотвращению ЧС, снижению возможного ущерба. При этом уточняются причины, вызвавшие ухудшение обстановки, осуществляется прогноз возникновения ЧС и ее развития. Усиливается контроль за состоянием природной среды и потенциально опасными объектами. Для обоснования мер по ликвидации угрозы ЧС осуществляются расчеты по привлечению сил и средств, приведению их в высшие степени готовности. При необходимости доводятся команды (распоряжения) на выдвижение части этих сил в район предполагаемого бедствия и осуществляется контроль их действий, проводится оповещение населения. Усиливаются дежурные службы эксплуатационного персонала АИУС ГО, программно-технические средства приводятся в рабочее состояние для решения соответствующих задач, в том числе подготавливаются к выводу в ожидаемый район бедствия мобильные средства АС.

При возникновении нештатной или чрезвычайной ситуации АПК «Безопасный город» позволяет сформировать управляющие сигналы подсистемы оповещения населения, рис. 1, задействование которой производится по распоряжению председателя КЧС и ОПБ.

АПК «Безопасный город» обеспечивает контроль состояния комплексов мониторинга, обеспечивающих безопасность региона, рис. 8. В сводной отчетности формируется информация о типе системы мониторинга, адресе расположения, о дате, о подрядной организации, обслуживающей указанный комплекс мониторинга с указанием телефонов и руководителей подрядной организации, состояние систем мониторинга.

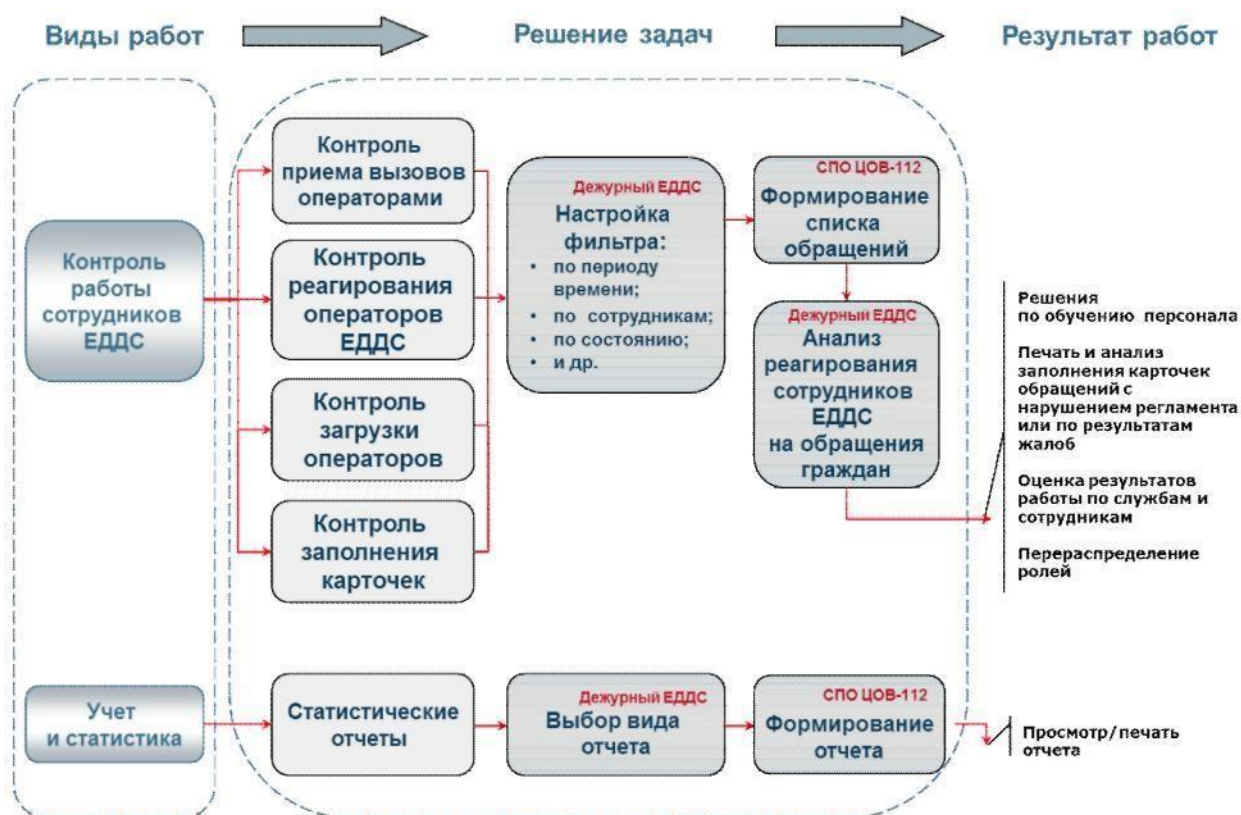
3.3. Алгоритм по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей.

ЕДДС муниципального образования в пределах своих полномочий взаимодействует со всеми ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования независимо от форм собственности по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о ЧС природного и техногенного характера и совместных действий при угрозе возникновения или возникновении ЧС.

Система-112 взаимодействует с ЕДДС и ДДС оперативных служб: пожарной охраны, реагирования в чрезвычайных ситуациях, милиции, скорой медицинской помощи, аварийной службы газовой сети и «Антитеррор». Все звонки по номеру «112»

принимаются в Центре обработки вызовов (ЦОВ) Системы-112. Возможность вызова экстренных и оперативных служб по действующим номерам (телефоны 01,02,03... или 101, 102, 103...) при этом не отменяется.

3.4. Сценарий (алгоритм) работы Дежурного ЕДДС



В докладе ГУ МЧС России по Тюменской области «О состоянии защиты населения и территории Тюменской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2018 году» отмечено:

1. Меры повышения готовности ситуационных центров, дежурнодиспетчерских служб к ликвидации ЧС

Единые дежурно-диспетчерские службы (далее – ЕДДС) муниципальных районов и городских округов являются органами повседневного управления муниципального звена ТП РСЧС.

В Тюменской области функционируют 26 ЕДДС. В целях развития ЕДДС и приведения их в соответствие требованиям руководящих документов проводится постоянная системная работа, направленная на увеличение численности персонала ЕДДС, обеспечение служб помещениями, соответствующими санитарным и техническим нормам.

В 2018 году в городе Тюмени завершён комплекс мероприятий и работ по реконструкции помещений в здании администрации города и их техническом оснащении. В результате чего ЕДДС г. Тюмени соответствует требованиям размещения и технического оснащения.

С 2018 года минимальная численность всех ЕДДС МО доведена до 9 человек, что позволило обеспечить численный состав оперативной дежурной смены, заступающей на дежурство во всех ЕДДС в количестве 2 человек, в ЕДДС г. Тюмени — 4 человека.

На выполнение указанных мероприятий из областного бюджета в 2018 году выделено 15 914 тыс. рублей.

В Тюменской области в 2018 году, в целях развития органов повседневного управления в постоянном режиме проводится работа по оказанию методической помощи органам местного самоуправления. Главным управлением МЧС России по Тюменской области разработаны и утверждены комиссией по ЧС и ОПБ Тюменской области методические рекомендации по приёму на работу и допуску к оперативному дежурству оперативных дежурных ЕДДС.

На 2019 год развитие и совершенствование ЕДДС является приоритетным направлением. Состояние органов повседневного управления муниципального звена ТП РСЧС Тюменской области отвечают требованиям руководящих документов и обеспечивают выполнение задач по назначению.

2. Организация работы по созданию систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому телефонному номеру «112»

По состоянию на 01.01.2019 года Система-112 Тюменской области находится в опытной эксплуатации согласно распоряжению Департамента информатизации

Тюменской области от 12.09.2017 № 09-р «О начале опытной эксплуатации АИС «ЭОС 112» на территории Тюменской области».

В декабре 2017 года проведены государственные приемочные испытания Системы-112 Тюменской области, по итогам которых система была рекомендована к приему в постоянную эксплуатацию при условии выполнения рекомендаций государственной приемочной комиссии.

Проведены мероприятия по обеспечению указанных требований. Для проверки проведенных мероприятий по обеспечению соответствия системы электроснабжения ЕДДС и ДДС муниципальных районов Тюменской области категории надежности не ниже второй была осуществлена выборочная выездная проверка ЕДДС и ДДС муниципальных районов Тюменской области. Результаты проверки ЕДДС и ДДС муниципальных районов Тюменской области признаны успешными.

Мероприятия по аттестации в целях подтверждения соответствия подсистемы обеспечения информационной безопасности требованиям, установленным приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11.02.2013 №17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах» проведены. Получен аттестат соответствия требованиям по безопасности информации автоматизированной информационной системы «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» в Тюменской области».

Проверка знаний персоналом ЕДДС и ДДС муниципальных районов Тюменской области должностных инструкций проводится ежемесячно путем тестирования персонала в системе электронного образования. База тестов обновляется ежемесячно. В настоящее время наблюдается положительная динамика решения тестовых заданий по проверке должностных инструкций персонала. Результаты тестирования ежемесячно рассылаются Главам муниципальных образований Тюменской области.

Обеспечена интеграция системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" Тюменской области с информационной системой ПАО «Вымпелком» и ПАО «Мегафон» (в части исполнения приказа Минкомсвязи России от 01.12.2016 № 607 «Об утверждении правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112»)), подписаны соглашения об информационном взаимодействии, а также протоколы тестирования.

Обеспечена интеграция системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" Тюменской области с системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" ХМАО и с системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112"

Свердловской области, подписаны соглашения об информационном взаимодействии с Правительством Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и Правительством Свердловской области, а также протоколы тестирования автоматизированного обмена информацией.

Также поступил запрос от Правительства Курганской области о подписании соглашения об информационном взаимодействии. На текущий момент проект соглашения направлен в адрес Правительства Курганской области.

Таким образом, на сегодняшний день все мероприятия, отражённые в акте государственных приёмочных испытаний Системы-112 Тюменской области, выполнены. Получено положительное заключение Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (Письмо официально от 18.10.2018 №43-7476-33).

Издан приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19.11.2018 №627 «Об использовании единого номера «112» на территории Тюменской области в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи».

Издано распоряжение Департамента информатизации Тюменской области от 26.12.2018 № 24-р «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» на территории Тюменской области».

Организационные мероприятия по вводу Системы-112 Тюменской области в постоянную эксплуатацию в соответствии с «Дорожной картой выполнения мероприятий по вводу в опытную эксплуатацию Системы-112 в г.Тюмени и вводу в постоянную эксплуатацию Системы-112 на всей территории Тюменской области» завершены.

Заключение

До недавнего времени основное внимание в РСЧС уделялось оперативному и действенному реагированию на возникающие ЧС. При этом на возмещение понесенного ущерба государство безвозмездно выплачивает пострадавшим немалые суммы, которые можно было бы с успехом потратить на предупреждение таких ЧС. С опытом пришло понимание, что с точки зрения существенного снижения совокупного ущерба, наносимого происходящими в стране чрезвычайными ситуациями, в РСЧС наряду с обеспечением экстренного реагирования должны постоянно отрабатываться и наращиваться мероприятия по снижению рисков и смягчению последствий ЧС, поэтому система управления природно-техногенной безопасностью субъектов РФ нуждается в дальнейшем совершенствовании с учетом реализации указанного подхода в РСЧС. Создание и внедрение в РФ системы обеспечения вызова

оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС – первый шаг на этом пути.

Приложение №1

Требования при создании системы-112 на основе модели локальной обработки и хранения данных

Система-112 создается с децентрализованным (распределенным по муниципальным районам) приемом и обработкой вызовов (сообщений о происшествиях), хранением и обработкой информации ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВЕДДС, централизованным резервированием всей информации системы-112 в ЦОВАЦ (РЦОВ). Схема системы-112 на основе модели локальной обработки данных представлена на рисунке 1.

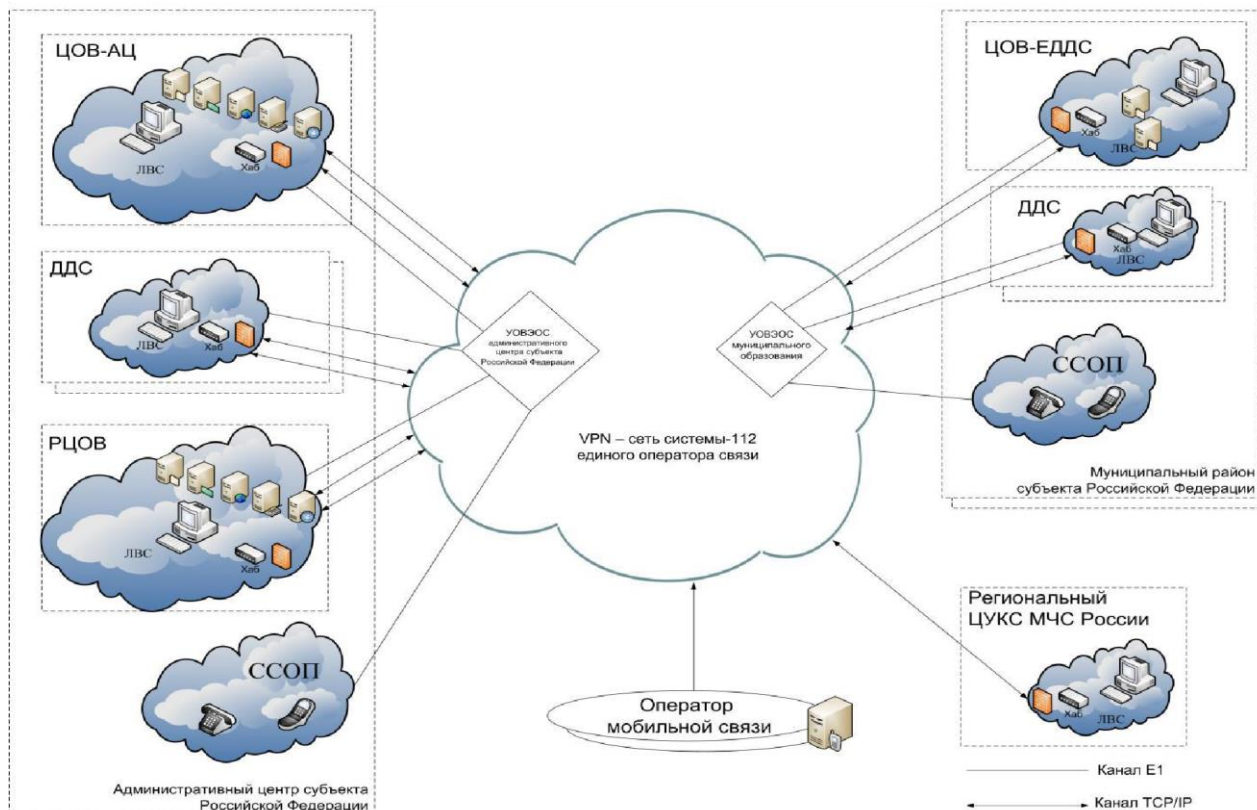


Рис. 1. Схема системы-112 на основе модели локальной обработки и хранения данных

В соответствии с требованиями типового ТЗ на проектирование системы-112 техническая документация включает:

техническое задание «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурнодиспетчерских служб муниципальных образований субъекта Российской Федерации»

(ТЗ на создание системы-112);

технический проект системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований субъекта Российской Федерации.

Приложение № 2

Требования при создании системы-112 на основе модели удаленной обработки и хранения данных

Система-112 создается с децентрализованным (распределенным по муниципальным районам) приемом и обработкой вызовов (сообщений о происшествиях) ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС, централизованным предоставлением комплекса инфокоммуникационных услуг, обеспечивающих необходимую функциональность

системы-112 (в том числе хранение информации) на базе географически резервированных удаленных технологических площадок РИВП, управляемых сторонним оператором. Схема системы-112 на основе модели удаленной обработки и хранения данных представлена на рисунке 2.

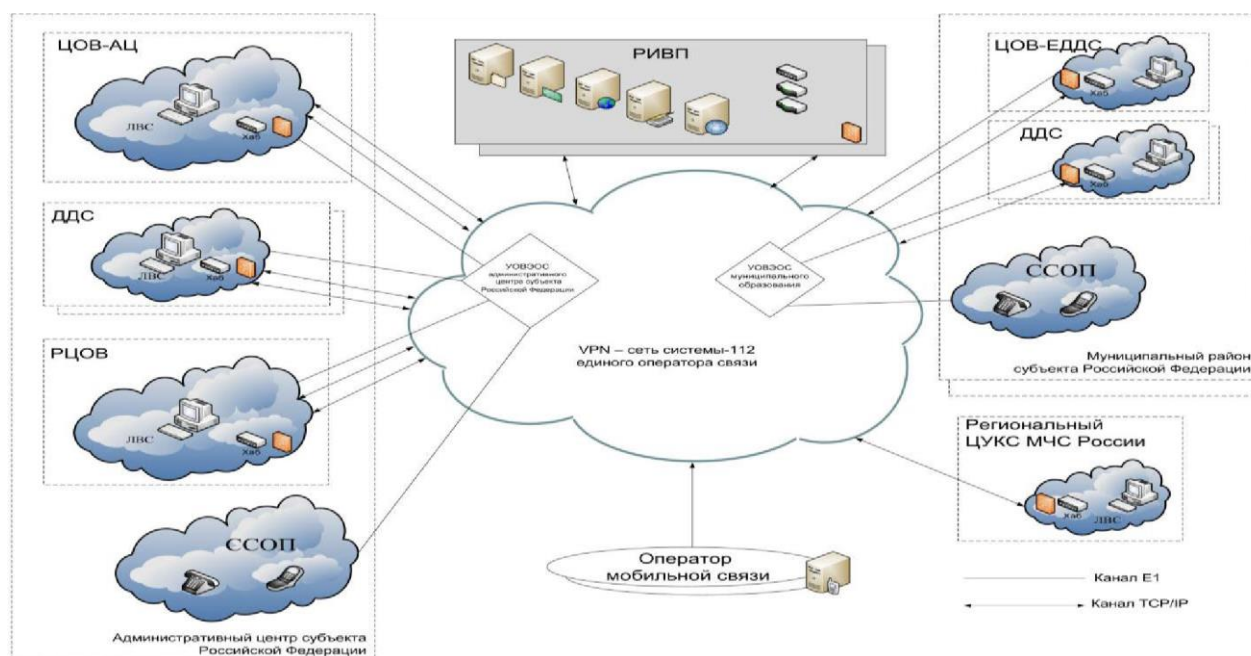


Рис.2. Схема системы – 112 на основе модели удаленной обработки и хранения данных