



# КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ПРАВИТЕЛЬСТВОЛÖН Т Ш Ö К Т Ö М

---

---

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19 марта 2013 г. № 94-р

г. Сыктывкар

В целях определения принципов и основ построения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми:

1. Утвердить Концепцию создания и внедрения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми (далее – Концепция) согласно приложению.

2. Рекомендовать органам исполнительной власти Республики Коми, органам местного самоуправления в Республике Коми, государственным органам Республики Коми при организации работ по созданию и внедрению системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми руководствоваться Концепцией.

3. Предложить территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, организациям всех форм собственности при организации работ по созданию и внедрению системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми руководствоваться Концепцией.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Республики Коми Ромаданова К.Ю.

Глава Республики Коми

В.Гайзер

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к распоряжению Правительства Республики Коми  
от 19 марта 2013 г. № 94-р

**КОНЦЕПЦИЯ**

создания и внедрения системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру «112» в Республике Коми

**1. Общие положения**

Для целей настоящей Концепции создания и внедрения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми (далее – Концепция) используются следующие термины и сокращения:

1) АВС – аварийные (восстановительные) и прочие диспетчерские службы, являющиеся участниками обработки вызовов, поступивших по номеру «112», перечень которых определяется уполномоченным органом исполнительной власти Республики Коми в соответствии с пунктом 8 Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958;

2) ГЛОНАСС, GSP – глобальные спутниковые системы определения местоположения, владельцы: Россия и США соответственно;

3) ДДС – дежурно-диспетчерская служба;

4) диспетчер ДДС – сотрудник ЕДДС, ДДС экстренных оперативных служб или ДДС аварийных (восстановительных) и прочих диспетчерских служб, осуществляющий прием и реагирование на вызов, перенаправленный ему оператором-112 или полученный в рамках сферы деятельности своей службы;

5) дополнительный ЦОВ-112 – дополнительный центр обработки вызовов Системы-112;

6) ЕДДС – единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований городских округов и муниципальных образований муниципальных районов в Республике Коми;

7) КСА ЦОВ-112 – комплексы средств автоматизации центров обработки вызовов городов Сыктывкар, Ухта, Печора, Воркута, которые обеспечивают обслуживание вызовов, информационный обмен и взаимодействие с ДДС, ЕДДС в зоне ответственности, определенной Концепцией-112, накопление информации в базу данных и ее репликацию с объединенной базой данных Системы-112, расположенной в ЦОД-112;

8) оператор-112 – сотрудник ЦОВ-112, принявший поступивший вызов (сообщение о происшествии);

9) основной ЦОВ-112 – основной центр обработки вызовов Системы-112, развернутый в г. Сыктывкаре;

10) ПТК-112 - программно-технический комплекс автоматизированной системы: продукция, представляющая собой совокупность средств вычислительной техники, программного обеспечения и средств создания и заполнения машинной информационной базы при вводе системы в действие, достаточных для выполнения одной или более задач автоматизированной системы;

11) резервный ЦОВ-112 – резервная (одновременно учебная) операторская площадка основного центра обработки вызовов Системы-112, развернутая в г. Сыктывкаре;

12) ТСОП – телефонные сети общего пользования;

13) УМЦ-112- учебно-методический центр Республики Коми по профилю Системы-112;

14) УЦ-112 - удостоверяющий центр Системы-112 в Республике Коми;

15) ЦОВ-112 – центр обработки вызовов Системы-112 (все виды);

16) ЦОД-112 – центр обработки данных, развернутый в г. Сыктывкаре на базе центра обработки данных государственного автономного учреждения Республики Коми «Центр информационных технологий», обеспечивает актуализацию и резервирование объединенной базы данных Системы-112, выполняя репликации баз данных, размещенных на серверах ЦОВ-112 в городах Сыктывкар, Ухта, Печора, Воркута, предоставляет доступ к объединенной базе данных компонентам Системы-112 республиканского уровня. ЦОД-112 не имеет собственного операторского персонала;

17) ЦТО-112- центр технологического обслуживания Системы-112 в Республике Коми;

18) экстренные оперативные службы – службы, минимальный перечень которых определяется Правительством Российской Федерации (на момент разработки настоящего документа включающий службы пожарной охраны, службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, службы полиции, службы скорой медицинской помощи, аварийные службы газовой сети, службы «Антитеррор»);

19) ЭРА-ГЛОНАСС– система экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС»;

20) NGN (NextGenerationNetwork) – цифровые сети нового поколения.

Настоящая Концепция разработана в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

2) Федеральным законом «О связи»;

3) Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

4) Федеральным законом «О персональных данных»;

5) Указом Президента Российской Федерации от 17 мая 2007 г. № 638 «Об использовании глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС в интересах социально-экономического развития Российской Федерации»;

6) Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

7) постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

8) 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»;

9) постановлением Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

10) постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

11) распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 1240-р;

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 апреля 2011 г. № 752-р;

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 716-р;

14) распоряжением Главы Республики Коми от 24 мая 2011 г. № 180-р;

15) постановлением Правительства Республики Коми от 27 июля 2004 г. № 121 «О Коми республиканской подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

16) постановлением Правительства Республики Коми от 29 апреля 2009 г. № 102 «О Порядке сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий Республики Коми от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

17) постановлением Правительства Республики Коми от 28 сентября 2012 г. № 423 «О Государственной программе Республики Коми «Информационное общество»;

18) распоряжением Правительства Республики Коми от 30 декабря 2008 г. № 534-р;

19) государственным стандартом Российской Федерации: ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения».

Настоящая Концепция обосновывает необходимость создания и определяет принципы, основы построения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб с любого стационарного и мобильного телефонного аппарата с использованием единого телефонного номера «112» в Республике Коми.

## **2. Необходимость обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

Забота о жизни и здоровье граждан, сохранности имущества, обеспечении личной и общественной безопасности, а также необходимость противодействия угрозам техногенного, природного характера и актам терроризма требуют развития адекватного механизма, использующего современные технологии, быстрого реагирования на угрозы.

В то же время в масштабе Республики Коми ситуации, требующие экстренного реагирования, возникают регулярно. Так, по статистике в 2010 году, в Республике Коми зарегистрированы следующие показатели:

1) по линии «01» в подразделения Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – МЧС России) поступило 1 364 220 сообщений граждан, из них 13 018 – связанные с пожарами, 4 396 – не связанные с пожарами, 21 390 – переадресованы в другие ДДС;

2) по линии «02» в территориальные отделы и управления Министерства внутренних дел по Республике Коми (далее – МВД по РК) поступило 101 251 сообщение о преступлениях, в том числе 25 321 сообщение по линии Государственной инспекции безопасности дорожного движения;

3) по линии «03» всего поступило 371 630 вызовов скорой медицинской помощи, в том числе по несчастным случаям – 44 232, по дорожно-транспортным происшествиям – 1 787.

Повышение безопасности и защищенности населения и критически важных объектов от указанных угроз является одной из важнейших задач для обеспечения безопасности и стабильного социально-экономического развития Республики Коми. Одним из методов решения этой проблемы является создание оснащенных современными технологическими системами (такими, как мультисервисные сети, системы позиционирования, навигации и картографии и др.), позволяющими сократить время от возникновения чрезвычайной ситуации до начала реагирования специальных служб, обеспечивающих оперативную помощь населению.

Опыт создания системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб через единый номер в Курской области показал, что существенного сокращения такого времени удастся достичь при создании системы, позволяющей одновременно привлечь к реагированию все необходимые службы после принятия вызова от нуждающегося (или получения соответствующего специального сообщения от технических средств в автоматическом режиме).

Создание такой системы возможно при введении единого номера вызова экстренных оперативных служб. В Российской Федерации таким номером определен трехзначный номер «112», что позволяет гармонизировать способ вызова экстренных оперативных служб с законодательством Европейского союза согласно подписанному в 1998 году соглашению.

На территории Республики Коми создание территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Коми (далее – Система-112) планируется осуществить до конца 2014 года.

Как временная мера, по состоянию на 2011 год, на территории Республики Коми все действующие операторы сотовой связи обеспечивают маршрутизацию звонка с телефонного номера «112» на «01».

В муниципальных образованиях городских округов и муниципальных образованиях муниципальных районов в Республике Коми (далее – муниципальные образования в Республике Коми) ведется работа по повышению уровня технической оснащенности ЕДДС оргтехникой, средствами связи, программным обеспечением, организуется доступ к сетям передачи данных с возможностью отправки и получения материалов по электронной почте и факсимильной связи непосредственно с рабочих мест в круглосуточном режиме.

Основным проблемным вопросом по эффективному созданию Системы-112 является необходимость четкого определения задач и функций министерств и ведомств в данной области, а также порядка их взаимодействия и зоны ответственности каждой из экстренных оперативных служб.

Работа по созданию Системы-112 возможна после разработки правил (регламентов) взаимодействия и согласования их с предполагаемыми участниками обработки вызовов, поступивших по номеру «112».

При разработке правил (регламентов) взаимодействия необходимо учитывать возможность расширения перечня участников Системы-112.

Вместе с правилами (регламентами) взаимодействия участников необходимо определить порядок подключения участников Системы-112. Порядок должен позволять подключать новых участников после начала постоянной эксплуатации Системы-112. К таким участникам могут относиться организации, эксплуатирующие системы жизнеобеспечения и жилищно-коммунального хозяйства, трубопроводы, объекты транспорта и т.п.

Дежурно-диспетчерские службы в муниципальных образованиях в Республике Коми, имеющих общую границу, должны иметь возможность координировать свои действия в рамках Системы-112.

Предполагается, что значительная доля поступающих звонков на единый номер не будет сообщениями о чрезвычайных ситуациях. Рост запросов справочной информации, также как и сообщений по вопросам работы служб жизнеобеспечения, является ожидаемым эффектом работы Системы-112 и должен быть учтен при прогнозировании нагрузки на технические средства.

С учетом размеров территории, численности населения и его распределении в Республике Коми необходимо предусмотреть:

- 1) территориально-распределенную структуру Системы-112;
- 2) достаточное резервирование технических средств для надежной работы Системы-112 и разумной стоимости ее содержания для обработки не менее 4000 звонков в сутки или 120000 в месяц;
- 3) не более чем 12-часовую смену диспетчерского состава центрального пункта приема вызовов с пиковой нагрузкой в выходные дни и с 17:00 до 20:00 часов в рабочие дни.

Организации, предоставляющие услуги наземной и подвижной связи в Республике Коми, должны быть готовы к работе Системы-112, а именно:

- 1) со всех абонентских устройств передачи голоса в телефонных сетях, функционирующих на территории Республики Коми, должна быть реализована возможность дозвона по номеру «112» (в том числе с телефонов гостиничных номеров, с телефонов, подключенных к учрежденческим автоматическим телефонным станциям и т.п.);
- 2) все объекты участников Системы-112 должны иметь возможность подключения к мультисервисной сети, в рамках которой осуществляется взаимодействие между участниками, с техническими параметрами подключения, достаточными для одновременной передачи голоса и сервисных данных.

При необходимости обеспечения взаимодействия участников Системы-112 с использованием уже функционирующих автоматизированных систем порядок такого взаимодействия должен закрепляться отдельно, например, специальным техническим заданием на реализацию регламента в электронной форме.

При выборе основных технических решений, применяемых в Системе-112, необходимо учитывать как возможности всего региона, так и возможности участников Системы-112 по ее созданию и дальнейшей эксплуатации, в том числе возможности организационного, кадрового, финансового и прочего обеспечения.

Перечень мероприятий по созданию Системы-112 и план по его реализации должны учитывать необходимость гармонизации соответствующих планов всех участников Системы-112.

Как элемент системы мониторинга рисков Система-112 должна обеспечивать дополнительный канал сбора, ресурс накопления и первичной обработки обращений граждан и сообщений средств специализированной автоматики о всех стадиях наблюдаемых «возмущений» различных сред, включая природную, бытовую, общественную и прочие. Особенностью такого канала сбора является его почти повсеместная доступность для очень большого числа наблюдателей, так как подавляющее число граждан является пользователями телефонии, в том числе мобильных устройств (мобильных телефонов).

Как элемент системы предупреждения рисков Система-112 должна являться универсальным техническим инструментом одновременного контроля нормативов. Так, например, Система-112 одновременно должна контролировать нормативное время отправки дежурных бригад всех необходимых служб при реагировании на происшествие. И если время хотя бы по одной из операций, контролируемых системой, для любой из служб превысило норматив, Система-112 предупредит об этом всех заинтересованных лиц и предупредит тем самым возможный риск перехода ситуации из управляемой в неуправляемую.

### **3. Назначение, цели создания и задачи Системы-112**

Предназначением Системы-112 предлагается определить информационное обеспечение ЕДДС, ДДС экстренных оперативных служб, прочих подключенных к ней аварийных и восстановительных служб, а также осуществление контроля за этапами и результатами реагирования указанных служб на полученные вызовы.

Вызов экстренных оперативных служб также должен быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора номера, предназначенного для вызова соответствующей экстренной оперативной службы.

Основными целями создания Системы-112 являются:

- 1) организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- 2) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях) населения;
- 3) осуществление контроля за этапами и результатами реагирования дежурно-диспетчерских служб, аварийных и восстановительных служб на полученные вызовы;
- 4) реализация гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в соответствии с установленными требованиями.



Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

- 1) прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);
- 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), включая данные, полученные с использованием систем ЭРА-ГЛОНАСС, ГЛОНАСС/GPS;
- 3) анализ поступающей информации о происшествиях;
- 4) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в ДДС экстренных оперативных служб, аварийных (восстановительных) и прочих диспетчерских служб Республики Коми в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- 5) обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;
- 6) автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;
- 7) регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;
- 8) ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- 9) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на государственных языках Республики Коми, а также на иностранных языках;
- 10) возможность осуществления контроля за этапами и результатами реагирования ДДС на полученные вызовы, автоматизированное формирование аналитической и статистической информации.

Для решения указанных задач необходимо:

- 1) сформировать необходимую нормативную правовую базу Республики Коми, разработать и согласовать регламенты взаимодействия всех участников обработки вызовов и информационного взаимодействия Системы-112;
- 2) создать на территории Республики Коми ЦОД-112 для технического обеспечения реагирования при вызовах по единому номеру «112» и поступлении автоматических сигналов от датчиков на стационарных и подвижных объектах при происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- 3) создать на территории Республики Коми основную и три дополнительных ЦОВ-112 для осуществления приема сообщений от граждан о происшествиях по единому номеру «112», а также резервную операторскую площадку для основного ЦОВ-112;

4) обеспечить коммутацию звонков, поступающих со стационарных телефонных аппаратов и мобильных устройств по номеру «112» в ЦОВ-112 (включая подготовку сетей связи общего пользования к введению трехзначного телефонного номера «112»);

5) обеспечить организационную и технологическую основу Системы-112 по обработке вызовов, поступающих на номер «112», и обеспечению информационного взаимодействия между лицом, обратившимся по номеру «112», операторским персоналом Системы-112 и всеми участниками обработки вызовов и информационного взаимодействия Системы-112, определенными настоящей Концепцией, включая автоматические сигналы от датчиков на стационарных и подвижных объектах при происшествиях и чрезвычайных ситуациях;

6) провести централизованную подготовку и аттестовать весь операторский персонал ЦОВ-112 и диспетчеров ДДС Системы-112;

7) проинформировать население Республики Коми о вводе единого номера вызова экстренных служб «112».

#### **4. Участники Системы-112**

В Систему-112 предполагается включить следующих участников:

1) центры обработки вызовов:

а) основной ЦОВ-112 с резервной операторской площадкой;

б) дополнительный ЦОВ-112, развернутый в г.Воркуте;

в) дополнительный ЦОВ-112, развернутый в г.Печоре;

г) дополнительный ЦОВ-112, развернутый в г.Ухте;

2) ЕДДС;

3) ДДС экстренных оперативных служб:

а) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;

б) служба пожарной охраны;

в) аварийно-спасательная служба;

г) дежурные части МВД по РК, территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации на районном уровне в Республике Коми;

д) Сыктывкарское линейное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации на транспорте;

е) Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Республике Коми;

ж) служба скорой медицинской помощи и центра медицины катастроф;

з) служба «Антитеррор»;

4) ДДС аварийных (восстановительных) и прочих диспетчерских служб:

а) аварийная (восстановительная) служба газовой сети;

б) аварийная (восстановительная) служба водоканала;  
в) аварийная (восстановительная) служба (ы) энергетики;  
г) аварийная (восстановительная) служба эксплуатации газо- и нефтепроводов;

д) аварийная (восстановительная) службы транспортных узлов и транспортных магистралей (аэропортов и аэродромов, авто- и ж/д вокзалов, железных и автомобильных дорог);

5) информационно-аналитические (ситуационные) центры:

а) Федеральное казенное учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Коми» (далее – ЦУКС);

б) ситуационный центр Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Коми;

в) ситуационный центр Министерства здравоохранения Республики Коми;

б) службы обеспечения функционирования Системы-112:

а) ЦОД-112;

б) ЦТО-112;

в) УМЦ-112;

г) УЦ-112.

В состав операторского персонала ЦОВ-112 предполагается включать оператора, свободно владеющего коми языком.

Для обеспечения возможности приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках, психологической и консультационной помощи могут привлекаться организации, не являющиеся участниками Системы-112.

Подразделения Министерства обороны Российской Федерации и Внутренних войск МВД России, не являясь участниками Системы-112, смогут взаимодействовать с участниками Системы-112 в установленном порядке.

Операторы связи, обеспечивающие функционирование Системы-112, относятся к внешним обслуживающим Систему-112 организациям.

Предполагается создать орган повседневного информационного взаимодействия и обеспечения координации действий ДДС на территории муниципальных образований в Республике Коми (далее – Служба-112), а также информационный центр Главы Республики Коми.

ЦОД-112, ЦТО-112, УМЦ-112 и УЦ-112 предполагается организовывать на основе существующих государственных учреждений Республики Коми.

Операторский персонал Системы-112 будет входить в организационно-штатную структуру ЦОВ-112 в соответствии с положением Службы-112.

Персонал диспетчеров ДДС экстренных оперативных и аварийных (восстановительных) и прочих служб, обрабатывающих вызовы (сообщения о происшествиях), поступившие по единому номеру «112», будет входить в организационно-штатную структуру соответствующих служб, организаций и ведомств.

## **5. Методика оценки готовности к функционированию в рамках Системы-112**

При создании Системы-112 необходимо реализовать набор организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение готовности всех участников Системы-112, операторов связи и организаций, в составе которых разворачиваются ЦОВ-112 и ЦОД-112 (далее – Участники), к функционированию в рамках Системы-112.

Особое внимание по контролю и оценке готовности необходимо уделить вновь создаваемой Службе-112.

Для определения требуемого состава организационно-технических мероприятий по подготовке Участников к функционированию в рамках Системы-112 для каждого предполагаемого Участника предполагается провести оценку готовности трех основных видов обеспечения:

- 1) нормативно-правовой базы;
- 2) организационно-методического обеспечения;
- 3) технического обеспечения.

Оценка готовности нормативно-правовой базы будет определяться степенью соответствия нормативно-правовой базы Республики Коми, регламентов обеспечения взаимодействия Участников, внутренних регламентов Участников в части регулирования деятельности Участников в соответствии с требованиями функционирования в составе Системы-112 по следующим основным критериям:

- 1) полнота и правильность отражения функций, полномочий и ответственности для каждого типа Участника;
- 2) полнота и правильность отражения порядка функционирования для каждого типа Участника;
- 3) определение зоны ответственности каждого типа Участника по предоставлению помещений и каналов связи для технического обеспечения работы в составе Системы-112.

Оценка готовности организационно-методического обеспечения функционирования в рамках Системы-112 будет определяться для каждого Участника в отдельности по следующим основным критериям:

наличие у Участника организационно выделенного и функционирующего подразделения для работы в Системе-112, наличие, численность и уровень квалификации (в том числе в области использования информационных технологий) персонала, а также согласованные мероприятия в

основных организационных документах этого подразделения (положении о подразделении, должностных инструкциях и регламентах взаимодействия), порядка его функционирования в составе Системы-112.

Оценка готовности технического обеспечения функционирования в рамках Системы-112 будет определяться для каждого Участника в отдельности по следующим основным критериям:

1) наличие, технические характеристики, защищенность и загруженность каналов связи у Участника, которые предполагается использовать для информационного взаимодействия в рамках Системы-112;

2) наличие и техническая оснащенность помещения Участника, где возможно размещение и эксплуатация телекоммуникационного оборудования Системы-112;

3) наличие и техническая оснащенность помещения и рабочих мест, где возможно размещение и эксплуатация автоматизированных рабочих мест операторов-112 и диспетчеров ДДС;

4) наличие и уровень качества технической поддержки, которую Участник планирует использовать для поддержки эксплуатации размещаемых у себя программно-аппаратных компонентов Системы-112.

Для проведения оценки готовности Участников к функционированию необходимо:

1) собрать всю необходимую информацию о текущем состоянии нормативно-правовой базы, организационно-методического и технического обеспечения деятельности Участников в составе Системы-112;

2) на основании собранной информации согласно методике и в соответствии с критериями провести оценку готовности Участников к функционированию в составе Системы-112;

3) на основании результатов оценки готовности предложить план работ по подготовке каждого Участника к функционированию в составе Системы-112.

Для осуществления сбора необходимой информации о текущем состоянии нормативно-правовой базы, организационно-методического и технического обеспечения деятельности Участников в составе Системы-112 должны быть решены следующие задачи:

1) анализ нормативно-правовой базы Республики Коми в части регулирования деятельности Участников в рамках Системы-112;

2) сбор данных о наличии организационно выделенного и функционирующего подразделения для работы в Системе-112 у Участника, наличии, численности и уровне квалификации персонала подразделения этого подразделения, а также наличие основных организационных документов подразделения (положения о подразделении, должностных инструкций и регламентов взаимодействия), регулирующих порядок функционирования в составе Системы-112;

3) сбор данных о наличии, технических характеристиках, защищенности и загруженности каналов связи у Участника, которые предполагается использовать для информационного взаимодействия Участника в рамках Системы-112;

4) сбор данных о наличии и технической оснащенности помещения Участника, где возможно размещение и эксплуатация телекоммуникационного оборудования Системы-112;

5) сбор данных о наличии и технической оснащенности помещения и рабочих мест, где возможно размещение и эксплуатация автоматизированных рабочих мест операторов-112 и диспетчеров ДДС;

6) сбор данных о наличии и уровне качества технической поддержки, которую Участник планирует использовать для поддержки эксплуатации размещаемых у себя программно-аппаратных компонентов Системы-112.

Результаты проведения оценки готовности Участников к функционированию в составе Системы-112 должны быть отражены в отчетном документе «Оценка готовности Участников к функционированию в составе Системы-112».

## **6. Предложения по структуре Системы-112**

Организационная структура Системы-112 будет строиться по территориально-распределенному принципу и включать два уровня организации:

- 1) республиканский уровень;
- 2) муниципальный уровень.

На республиканском уровне в компоненты Системы-112 будут входить:

- 1) Основной ЦОВ-112 и Дополнительные ЦОВ-112, резервная операторская площадка ЦОВ-112 и ЦОД-112 с базированием в городе Сыктывкаре;
- 2) информационно-аналитические (ситуационные) центры;
- 3) службы обеспечения функционирования Системы-112;
- 4) узлы обслуживания вызовов экстренных оперативных служб.

На муниципальном уровне в компоненты Системы-112 будут входить:

- 1) ЕДДС;
- 2) ДДС экстренных оперативных служб, ДДС аварийных (восстановительных) и прочих диспетчерских служб;
- 3) узлы обслуживания вызовов экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми.

Система-112 состоит из следующих основных подсистем, разделенных на три группы:

1) базовые функциональные подсистемы:

а) телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы, сообщения по электронной почте, факсу, SMS, от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от ЦОВ-112 в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб;

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

В одну из указанных подсистем (по умолчанию – в информационно-коммуникационную) предполагается включить функцию регистрации вызовов и записи всех телефонных переговоров в рамках функционирования Системы-112;

2) вспомогательные функциональные подсистемы:

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

б) 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;

в) 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;

3) обеспечивающие подсистемы:

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

б) подсистема обучения, предназначенная для обеспечения полного цикла обучения, повышения квалификации и аттестации персонала Системы-112, а также для подготовки операторов ЕДДС и ДДС по вопросам обработки переданных вызовов (сообщений о происшествиях), поступивших по номеру «112»;

в) подсистема технологического обеспечения, предназначенная для организации централизованного управления, мониторинга и контроля процессов функционирования Системы-112.

Базовые функциональные и обеспечивающие подсистемы будут являться обязательными компонентами Системы-112. Базовые функциональные возможности Системы-112 могут быть расширены за счет внедрения вспомогательных функциональных подсистем.

## **7. Схема развертывания ПТК-112 для Системы-112**

Основу технологического построения Системы-112 будут составлять ПТК-112 и соответствующие сети, средства и сооружения связи.

Система-112 является двухуровневой и включает компоненты республиканского и муниципального уровней.

К компонентам республиканского уровня будут относиться:

- 1) комплексы средств автоматизации ЦОД-112;
- 2) комплексы средств автоматизации основного и дополнительных ЦОВ-112 (КСА ЦОВ-112 городов Сыктывкар, Ухта, Печора и Воркута);
- 3) комплексы средств автоматизации информационно-аналитических (ситуационных) центров (далее – ИАЦ);
- 4) комплекс средств автоматизации ЦТО-112;
- 5) комплекс средств автоматизации УМЦ-112;
- 6) комплекс средств автоматизации УЦ-112;
- 7) комплексы средств автоматизации узла обслуживания вызова экстренных оперативных служб.

К компонентам муниципального уровня относятся:

- 1) комплексы средств автоматизации ЕДДС;
- 2) комплексы средств автоматизации ДДС экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС), ДДС аварийных (восстановительных) и прочих диспетчерских служб (далее – ДДС АВС);
- 3) комплексы средств автоматизации узла обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми.

Распределение подсистем по видам участников (обеспечивающие службы представлены детальнее) и операторам связи представлено в таблице 1.



Таблица 1

**Распределение подсистем по участникам и операторам связи**

Подсистемы	Виды участников				Обеспечивающие службы			Операторы связи
	ЦОВ-112	ДДС ЭОС	ЕДДС, ДДС АВС	ИАЦ	УМЦ	ЦТО	УЦ	
<b>Базовые подсистемы</b>								
Телекоммуникационная подсистема	+	+	+	+	+	+	+	+
Информационно-коммуникационная подсистема	+	+	+	+	+	+	-	-
<b>Вспомогательные подсистемы</b>								
Подсистема консультативного обслуживания	+	+	+	-	+	+	-	-
Геоинформационная подсистема	+	+	+	+	+	+	-	-
Подсистема мониторинга	+	+	+	+	+	+	-	-
<b>Обеспечивающие подсистемы</b>								
Подсистема обеспечения информационной безопасности	+	+	+	+	+	+	+	+
Подсистема обучения	+	+	+	-	+	+	-	-
Подсистема технологического обеспечения	+	+	+	+	+	+	+	+

**8. Технические режимы функционирования Системы-112**

Система-112 будет иметь возможность функционировать в трех технических режимах: штатном, резервном и нештатном.

В штатном режиме функционирования комплексы средств автоматизации ЦОВ-112 городов Сыктывкар, Ухта, Печора, Воркута обеспечивают обслуживание вызовов, информационный обмен и взаимодействие с ДДС, ЕДДС муниципальных образований городских округов и муниципальных районов в Республике Коми в зоне ответственности, определенной в таблице 2, накопление информации в базу данных (унифицированные карточки информационного обмена в Системе-112, записи зарегистрированных сообщений и т.д.) и ее репликацию с объединенной базой данных Системы-112, расположенной в ЦОД-112.

ЦОД-112 обеспечивает актуализацию и резервирование объединенной базы данных Системы-112, выполняя репликации баз данных, размещенных на серверах ЦОВ-112 в городах Сыктывкар, Ухта, Печора, Воркута, предоставляет доступ к объединенной базе данных комплексов средств автоматизации (далее – КСА) ИАЦ, КСА ЦТО-112, КСА УМЦ-112 и КСА УЦ-112.

В случае выхода из строя одного из КСА ЦОВ-112 предназначенные для него вызовы автоматически перенаправляются на КСА основного ЦОВ-112 или в случае его недоступности на ближайший доступный и из функционирующих КСА ЦОВ-112 (далее – КСА смежного ЦОВ-112) согласно установленной схеме маршрутизации. В резервном режиме КСА основного ЦОВ-112 или КСА смежного ЦОВ-112 принимает всю нагрузку вызовов на себя до восстановления работоспособности вышедшего из строя КСА ЦОВ-112.

В случае выхода из строя ЦОД-112 на время проведения восстановительных работ не будут выполняться актуализация и резервирование объединенной базы данных Системы-112 и предоставление доступа к объединенной базе данных КСА ИАЦ, КСА ЦТО-112, КСА УМЦ-112 и КСА УЦ-112. При восстановлении функционирования ЦОД-112 предоставление доступа, актуализация и резервирование объединенной базы данных Системы-112 выполняются автоматически.

Таким образом, Система-112 выполняет свои функции в полном объеме при функционировании как в штатном, так и в резервном технических режимах.

Нештатным режимом считается ситуация отсутствия связи между узлом обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми, на который поступил вызов, и всеми КСА ЦОВ-112 на территории Республики Коми.

Для поддержания информационного обеспечения ЦОВ-112 в нештатном режиме должны быть реализованы еще два канала связи между лицом, обратившимся по номеру «112», операторским персоналом Системы-112 (ЦОВ-112) и диспетчерским персоналом ДДС, ЕДДС посредством:

- 1) цифровых сетей нового поколения (NGN);
- 2) традиционных телефонных сетей общего пользования (ТСОП).

Для их использования в составе узла обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми устанавливается оборудование, автоматически переключающее поступающий вызов на функционирующий канал связи (далее – программируемый коммутатор) в следующем типовом порядке (подлежит уточнению на этапе технического проектирования):

- 1) канал связи с ЦОВ-112 (штатный режим);
- 2) канал связи с основным ЦОВ-112 или со смежным ЦОВ-112 (резервный режим);

- 3) телефонная связь с ЦОВ-112 (нештатный режим, IP-канал NGN);
- 4) телефонная связь с ЦОВ-112 (нештатный режим, канал ТСОП);
- 5) телефонная связь с ЕДДС соответствующего муниципального образования (нештатный режим, IP-канал NGN);
- 6) телефонная связь с ЕДДС соответствующего муниципального образования (нештатный режим, канал ТСОП);
- 7) телефонная связь с ДДС-01 соответствующего муниципального образования (нештатный режим, IP-канал NGN);
- 8) телефонная связь с ДДС-01 соответствующего муниципального образования (нештатный режим, канал ТСОП).

В нештатном режиме обеспечивается телефонная связь средствами связи узлов обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми. У обратившегося по номеру «112» сохраняется возможность дозвониться до ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС. Однако в этот период не будет вестись запись сообщений в базу данных телефонных переговоров Системы-112, их регистрация будет выполняться только техническими средствами ДДС, а ситуационные карточки вестись операторами-112 вручную в журнале установленной формы с последующим их переносом в базу данных Системы-112 после перехода ее в штатный или резервный режим функционирования.

Таким образом, в нештатном режиме Система-112 будет выполнять только часть своих функций.

Использование программируемого коммутатора при обработке вызова, поступающего по номеру «112» на узел обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми, позволяет автоматически переводить функционирование Системы-112 из режима в режим и обратно в зависимости от состояния ЦОВ-112 и каналов связи с ними.

## **9. Распределение муниципальных образований в Республике Коми по зонам ответственности ЦОВ-112**

Распределение ЕДДС и ДДС в муниципальных образованиях в Республике Коми по ЦОВ-112 представлено в таблице 2.

Таблица 2

### **Распределение ЕДДС и ДДС в муниципальных образованиях в Республике Коми по ЦОВ-112**

№ п/п	Муниципальное образование расположения ЕДДС и ДДС	ЦОВ-112
1.	Муниципальное образование городского округа «Сыктывкар»	Основной ЦОВ-112

№ п/п	Муниципальное образование расположения ЕДДС и ДДС	ЦОВ-112
2.	Муниципальное образование муниципального района «Сыктывдинский»	
3.	Муниципальное образование муниципального района «Корткеросский»	
4.	Муниципальное образование муниципального района «Прилузский»	
5.	Муниципальное образование муниципального района «Койгородский»	
6.	Муниципальное образование муниципального района «Сысольский»	
7.	Муниципальное образование муниципального района «Усть-Вымский»	
8.	Муниципальное образование муниципального района «Удорский»	
9.	Муниципальное образование муниципального района «Усть-Куломский»	
10.	Муниципальное образование городского округа «Ухта»	
11.	Муниципальное образование муниципального района «Сосногорск»	
12.	Муниципальное образование муниципального района «Вуктыл»	
13.	Муниципальное образование муниципального района «Княжпогостский»	
14.	Муниципальное образование муниципального района «Троицко-Печорский»	
15.	Муниципальное образование муниципального района «Печора»	Дополнительный ЦОВ-112 в г.Печора
16.	Муниципальное образование городского округа «Усинск»	
17.	Муниципальное образование муниципального района «Ижемский»	
18.	Муниципальное образование муниципального района «Усть-Цилемский»	Дополнительный ЦОВ-112 в г.Воркута
19.	Муниципальное образование городского округа «Воркута»	
20.	Муниципальное образование городского округа «Инта»	

Инфраструктура связи Системы-112 будет формироваться на основе корпоративной информационной сети органов исполнительной власти Республики Коми и сетей связи общего пользования.

Инфраструктура связи Системы-112 будет формироваться и эксплуатироваться специализированным оператором сети, предназначенной для связи объектов Системы-112 (далее - Оператор связи Системы-112).

## **10. Схема прохождения вызова в Системе-112**

Система-112 будет функционировать в круглосуточном режиме и находиться в постоянной готовности к информационному обеспечению экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в Системе-112 будет осуществляться операторским персоналом Системы-112, 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.

Операторский персонал Системы-112 размещается в операторских залах ЦОВ-112.

### **Схема прохождения вызова в Системе-112 в штатном или резервном технических режимах (типовая схема)**

1) лицо, осуществляющее вызов по номеру «112» или уведомляющее о происшествии:

а) осуществляет вызов с использованием каналов фиксированной (стационарной) телефонной или подвижной радиотелефонной (мобильной) связи;

б) направляет сообщение о происшествии с помощью SMS-сообщения на выделенный для Системы-112 номер;

в) направляет сообщение о происшествии по выделенному для Системы-112 адресу электронной почты;

г) направляет сообщение о происшествии посредством факсимильной связи по выделенному для Системы-112 номеру;

2) ПТК-112:

а) автоматически осуществляет соединение абонента с конкретным оператором-112 ЦОВ-112, в зоне ответственности которого расположено муниципальное образование, на территории которого находится позво-

нивший абонент, или с оператором основного или смежного ЦОВ-112, функционирующего в резервном режиме;

б) формирует и частично заполняет имеющимися данными (о времени поступления вызова, данными, полученными от оператора связи, о местоположении абонентского устройства, данными о владельце устройства, прочими) ситуационную карточку, и выводит ее на монитор оператора-112, принявшего вызов.

Система-112 автоматически (без участия человека) перенаправляет вызов на другой ЦОВ-112 при возникновении локального сбоя при установлении соединения позвонившего лица с оператором ЦОВ-112, в зоне ответственности которого расположено муниципальное образование, на территории которого находится позвонивший абонент, как то:

невозможно доставить вызов (сообщение о происшествии) до оператора-112;

операторы-112 не ответили на поступивший вызов.

Если в момент поступления вызова нет свободного оператора на ЦОВ-112, в зоне ответственности которого расположено муниципальное образование, на территории которого находится позвонивший абонент, вызов перенаправляется на ЦОВ-112 с имеющимися свободными операторами-112, в случае отсутствия свободных операторов-112 в доступных ЦОВ-112 вызов перенаправляется в службу «01» соответствующего муниципального образования, при его недоступности вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса IVR (система интерактивных голосовых сообщений). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками приоритетов (абоненты объектов повышенной опасности, правительственных зданий, школ, дошкольных учреждений и пр.). По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет, в соответствии с которым формируется очередь ожидания вызовов на освобождающихся операторов-112.

При поступлении вызовов (сообщений о происшествиях) от абонентов мобильных телефонов с неустановленным местоположением (то есть когда вызов невозможно определить с точностью до МО) вызов перенаправляется в Основной ЦОВ-112;

3) оператор-112, получив вызов (сообщение о происшествии):

а) осуществляет информационную обработку вызова:

проверяет, корректирует (при необходимости) автоматически внесенные данные;

вводит вручную необходимые данные;

анализирует полученную информацию, квалифицирует вызов;

б) при необходимости обеспечивает реагирование на вызов, перенаправляя вызов и ситуационную карточку диспетчеру ДДС (диспетчерам нескольких ДДС);

в) при поступлении сообщения о происшествии по электронной почте, факсу, SMS незамедлительно перенаправляет его в соответствующую ДДС, в остальных случаях в зависимости от содержания осуществляет дальнейшую обработку вызова. Если информации в сообщении, полученном по электронной почте, факсу, SMS, недостаточно для обеспечения реагирования, осуществляет уточнение информации о происшествии любым доступным образом, в том числе устанавливает связь по телефону (при наличии сведений о номере телефона заявителя), направляет электронное письмо, факс, SMS с запросом необходимой информации абоненту, приславшему сообщение;

4) диспетчер ДДС, получив вызов (сообщение о происшествии) по Системе-112:

а) осуществляет обработку вызова:

уточняет данные, внесенные в ситуационную карточку;

регистрирует (при необходимости) в ведомственной автоматизированной системе (и/или в Системе-112) необходимую дополнительную информацию;

анализирует полученную информацию, квалифицирует вызов;

б) обеспечивает реагирование на вызов;

в) размещает в Системе-112 информацию о ходе мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии);

г) по окончании мероприятий размещает в Системе-112 информацию об окончании и результатах мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов;

5) оператор-112, которому первоначально поступил вызов, осуществляет:

а) контроль за реагированием на происшествие;

б) анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования;

в) уточнение информации и координацию действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

г) информирование диспетчеров ЕДДС и взаимодействующих ДДС экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах;

д) закрытие ситуационной карточки после окончания реагирования на вызов (сообщения о происшествии).

Обмен информацией в рамках функционирования Системы-112 будет осуществляться в порядке, предусмотренном федеральным законодательством и законодательством Республики Коми, а также регламентами и соглашениями между Участниками.

Доступ к базам данных Системы-112 и статистическим отчетам дежурно-диспетчерских служб будет обеспечиваться в соответствии с законодательством.

### **Схема прохождения вызова в нештатном режиме работы**

В нештатном режиме работы связь между лицом, осуществляющим вызов по номеру «112», персоналом ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС будет вестись по телефонам цифровой или аналоговой сети – по типовой схеме, но без возможности доступа к базе данных Системы-112. Соответственно, ситуационные карточки оператором-112 в этот период будут вестись вручную в журнале установленной формы с последующим их переносом в базу данных Системы-112 после перехода ее в штатный или резервный режим функционирования. Технической возможности записи телефонных переговоров в базе данных Системы-112 не будет, и указанная запись будет осуществляться только техническими средствами, которыми укомплектованы ДДС, принявшие вызов.

Вызов, поступивший в Систему-112, функционирующую в нештатном режиме, будет автоматически перенаправлен программируемым коммутатором (настраиваемым шлюзом) узла обслуживания вызова экстренных оперативных служб в муниципальных образованиях в Республике Коми последовательно:

- 1) с ЦОВ-112, в зоне ответственности которого расположено муниципальное образование, на территории которого находится позвонивший абонент;
- 2) со службой «01» соответствующего муниципального образования.

### **11. Нормативное правовое и организационно-методическое обеспечение функционирования Системы-112**

Для создания нормативно-правовой базы функционирования Системы-112 планируется принять нормативные правовые акты Республики Коми, заключить соглашения, разработать и согласовать регламенты взаимодействия Участников Системы-112.

### **12. Подготовка и обучение персонала дежурно-диспетчерских служб**

В связи с необходимостью организации информационного взаимодействия служб в рамках функционирования Системы-112 возникает задача повышения уровня квалификации персонала дежурно-диспетчерских служб.



Для этого должно быть обеспечено проведение подготовки специалистов экстренных служб в специализированных учреждениях по программам профессиональной подготовки и дополнительного профессионального образования.

Такую подготовку планируется организовать в следующих учреждениях:

- 1) для операторов-112, диспетчеров и начальников смены - в УМЦ-112;
- 2) для руководящего состава – в образовательных учреждениях МЧС России.

Кроме того, при необходимости подготовка будет осуществляться в иных организациях, имеющих лицензию на право ведения образовательной деятельности.

Подготовку сотрудников ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС планируется завершать обязательной аттестацией практических навыков работы в Системе-112.

### **13. Информационная безопасность Системы-112**

Создание Системы-112 и обеспечение эффективного межведомственного взаимодействия экстренных оперативных служб требуют серьезного подхода к решению задач, связанных с обеспечением информационной безопасности.

Разработка системы обеспечения информационной безопасности должна быть частью работы по созданию Системы-112.

Мероприятия по проектированию системы обеспечения информационной безопасности будут проводиться одновременно с разработкой проектной документации Системы-112.

### **14. Целевые показатели создания Системы-112**

Целевыми показателями работ и мероприятий по созданию и внедрению Системы-112 являются:

- 1) количество муниципальных образований (из 20 городских округов, муниципальных районов), в которых система обеспечения вызова экстренных служб через единый номер «112» на базе ЦОВ-112 введена в эксплуатацию;
- 2) состояния ввода в эксплуатацию Системы-112 в рассматриваемых муниципальных образованиях. Предусматриваются три состояния:
  - а) не введен в эксплуатацию;
  - б) опытная эксплуатация;
  - в) эксплуатация в полном объеме.

3. Целевые показатели создания Системы-112 представлены в таблице

Таблица 3

**Целевые показатели создания Системы-112**

№ п/п	Показатель	Состояние ввода в эксплуатацию Системы-112	
		2013 г.	2014 г.
1.	ЦОД-112 и Основной ЦОВ-112	опытная эксплуатация	эксплуатация в полном объеме
2.	ЦОВ-112 г. Воркута	не введен в эксплуатацию	эксплуатация в полном объеме
	ЦОВ-112 г. Ухта	не введен в эксплуатацию	эксплуатация в полном объеме
	ЦОВ-112 г. Печора	не введен в эксплуатацию	эксплуатация в полном объеме
3.	Муниципальные образования зоны ответственности Основного ЦОВ-112	опытная эксплуатация	эксплуатация в полном объеме
4.	Муниципальные образования зоны ответственности Дополнительных ЦОВ-112	не введены в эксплуатацию	эксплуатация в полном объеме

**15. План мероприятий по обеспечению готовности к работе в рамках Системы-112**

Мероприятия по созданию и внедрению Системы-112 будут осуществляться в рамках Государственной программы Республики Коми «Информационное общество», утвержденной постановлением Правительства Республики Коми от 28 сентября 2012 г. № 423

Примерный план мероприятий по созданию и внедрению Системы-112 приведен в таблице 4.

Таблица 4

**Примерный план мероприятий по созданию и внедрению Системы-112**

Мероприятие	Длительность
1. Разработка и совершенствование нормативно-правовой базы создания и функционирования Системы-112	6 месяцев
2. Проектирование создания Системы-112	4 месяца
3. Развертывания Системы-112	20 месяцев
4. Подготовка оперативного и технического персонала Системы-112	3 месяца для каждого ЦОВ-112

5. Опытная эксплуатация Системы-112	4-12 месяцев для различных ЦОВ-112
6. Государственные испытания Системы-112	2 месяца

## **16. Ориентировочные сроки и этапы работ по созданию и внедрению Системы-112**

Мероприятия по созданию и внедрению Системы-112 планируется осуществить в 3 этапа в 2012–2014 годах (36 месяцев).

На первом этапе (2012 год) проведены отработка общих принципов функционирования Системы-112 и организация межведомственного взаимодействия ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС экстренных оперативных служб на примере опытных зон.

На этом этапе выполнено проектирование Системы-112 в объеме базовых функциональных систем, в том числе:

- 1) обследование состояния инфраструктур:
  - а) связи Республики Коми;
  - б) ЦОД-112, Основной ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС, находящихся в зоне ответственности Основного ЦОВ-112 (далее – объекты 1-й очереди);
- 2) разработка:
  - а) системного проекта связи;
  - б) технического проекта.

На втором этапе (2013 год) необходимо осуществить внедрение Системы-112 и начать опытную эксплуатацию в муниципальных образованиях в Республике Коми, находящихся в зоне ответственности Основного ЦОВ-112, выполнить доработку проектов Системы-112 по результатам опытной эксплуатации, в том числе:

- 1) доработка технического проекта;
- 2) разработка рабочей документации объектов 1-й очереди;
- 3) обследование состояния инженерно-вычислительной инфраструктуры Дополнительных ЦОВ-112, ЕДДС и ДДС, находящихся в зоне ответственности Дополнительных ЦОВ-112 (далее – объекты 2-й очереди);
- 4) разработка рабочей документации на объекты 2-й очереди;
- 5) дооснащение (по необходимости) объектов 1-й очереди;
- 6) внедрение Системы-112 на объектах 1-й очереди;
- 7) опытная эксплуатация объектов 1-й очереди.

На третьем этапе (2014 год) необходимо выполнить внедрение Системы-112 в оставшихся муниципальных образованиях в Республике Коми, провести опытную эксплуатацию и государственные испытания Системы-112, в том числе:

- 1) доработка рабочей документации на объекты Системы-112;
- 2) внедрение Системы-112 на всей территории Республики Коми;
- 3) опытная эксплуатация Системы-112;

4) государственные испытания Системы-112.

### **17. Ожидаемая экономическая, социальная и бюджетная эффективность внедрения Системы-112**

Ожидаются следующие положительные эффекты от внедрения Системы-112 по Республике Коми:

1) использование единого номера снимет с населения задачу самостоятельно решать, какая аварийная служба нужна для ликвидации последствий происшествия, и возложит данную обязанность на квалифицированного специалиста (оператора ЦОВ-112), в руках которого имеется высоко организационно и технически обеспеченная Система-112;

2) Система-112 позволит существенно расширить оперативность доступа к ряду служб, телефонные номера и сам факт существования которых может быть неизвестен населению;

3) повышение качества работы диспетчеров ДДС за счет дополнительной подготовки снизит вероятность допущения ошибки при обслуживании населения (снижение безвозвратных потерь населения, степени вреда здоровью, размера экономического ущерба);

4) позволит снизить трудозатраты на проведение статистических и аналитических расчетов за счет перехода на автоматизированное формирование отчетности средствами Системы-112;

5) инициирует применение новых средств связи и автоматизации для информационного обмена и поддержки принятия решения при ликвидации происшествий, чрезвычайных ситуаций и т.п. (в частности спутниковых систем ГЛОНАСС/GPS);

6) активизирует привлечение органов государственной власти Республики Коми и местного самоуправления к вопросам, связанным с обеспечением безопасности населения и защиты материальных ценностей на территории муниципальных образований в Республике Коми;

7) инициирует улучшение нормативного регулирования алгоритмов реагирования и информационного обеспечения принятия решений в случаях, требующих комплексного привлечения и координации взаимодействия сил и средств РСЧС на территории муниципальных образований в Республике Коми при ликвидации происшествий, чрезвычайных ситуаций и т.п.;

8) позволит контролировать показатель ожидаемости пациентом бригады скорой медицинской помощи;

9) обеспечит гармонизацию способа вызова экстренных оперативных служб по Республике Коми с законодательством Российской Федерации и Европейского Союза.

---