КОМИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«12» декабря 2022 г. г. Вологда № 149

Об утверждении Положения о государственной информационной системе «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Вологодской области»

В соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»

приказываю:

1. Утвердить Положение о государственной информационной системе «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Вологодской области» (приложение).
2. Определить оператором ГИС «Система-112» казенное учреждение Вологодской области «Центр обеспечения региональной безопасности».
3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета А.Г. Зотов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу Комитета гражданской защиты и социально безопасности области

от 12.12.2022 № 149

Положение
о государственной информационной системе «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Вологодской области» (далее - Положение)

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет статус, назначение, цели, задачи, состав, структуру, организационно-правовые основы и иные вопросы создания и обеспечения функционирования государственной информационной системы «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Вологодской области» (далее – ГИС «Система-112»).

1.2 ГИС «Система-112» представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112», для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (далее ЕДДС) и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами (далее ЭОС), является региональной составляющей системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Российской Федерации (далее система-112).

1.3 Основными целями создания ГИС «Система-112» являются:

- организация вызова ЭОС по принципу "одного окна";
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия ЭОС при вызовах (сообщениях о происшествиях).

1.4 ГИС «Система-112» предназначена для решения следующих основных задач:

- круглосуточный прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112»;
- регистрацию всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112», их обработку, формирование в автоматизированном режиме отчетных данных о вызовах и принятых мерах реагирования на них, их обработку и хранение;
- получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии) или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте и о номере абонентского

устройства, с которого осуществлен вызов по единому номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы ЭОС (далее ДДС ЭОС) в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования, информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе ЕДДС муниципальных образований, а также ДДС ЭОС;

- анализ поступающей информации о происшествиях;

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

- оказание информационно-справочной поддержки лицу, обратившемуся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

- возможность приема вызова (сообщений о происшествиях) на иностранном языке (английском или французском, или немецком, или испанском, или китайском);

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

- предоставление информации органам государственной и муниципальной власти, в соответствии с их полномочиями и действующим законодательством Российской Федерации;

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

- информационное взаимодействие между ГИС «Система-112» и системами-112 субъектов Российской Федерации для повышения эффективности и надежности функционирования.

1.5 Функционирование ГИС «Система-112» организовано по «централизованной схеме приема и обработки вызовов», при которой прием и обработка вызовов на территории области осуществляется диспетчерским персоналом центра обработки вызовов (далее ЦОВ-112) и резервного центра обработки вызовов (далее РЦОВ), территориально размещенных в г. Вологда.

1.6 Дежурные диспетчерские службы (ДДС) – структурные подразделения экстренных оперативных служб и иных учреждений и организаций, определяемых в соответствии с Законодательством, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от диспетчеров ЦОВ-112, организующие реагирование на эти вызовы (сообщения о происшествиях) на территории области и размещающие в ГИС «Система-112» информацию о ходе, результатах и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии):

- Службы пожарной охраны (далее-ДДС 01);

- Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях (далее -ЦУКС);
- Службы полиции (далее-ДДС 02);
- Службы скорой медицинской помощи (далее-ДДС 03);
- Аварийной службы газовой сети (далее-ДДС 04);
- Службы «Антитеррор» (далее-ДДС «Антитеррор»);
- Службы Департамента лесного комплекса Вологодской области (далее- ДДС РДСЛХ);
- Службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения (далее-ДДС ГИБДД);
- Аварийно- спасательной службы (далее-ДДС АСС);
- Единые дежурные диспетчерские службы.

1.7 Средствами ГИС «Система-112» являются технические, программные, программно-аппаратные и иные средства и информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в систему-112.

1.8 Базовое СПО ГИС «Система -112» (специальное программное обеспечение «ЦОВ-112 ЭОС «Svetets TMS»).

1.9 ГИС «Система -112» взаимодействует с системами-112 соседних субъектов Российской Федерации (Перечень указан в приложении № 1).

II. Функциональный состав, функционирование и структура ГИС «Система-112»

2.1 Структура ГИС «Система-112»

2.1.1 ГИС «Система-112» является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах Вологодской области.

2.1.2 ГИС «Система-112» состоит из следующих основных **подсистем**:

- телекоммуникационной подсистемы, обеспечивающей прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в ЦОВ-112, а также прохождение вызовов (сообщений о происшествии) в ДДС/ЕДДС;
- информационно-коммуникационной подсистемы, обеспечивающей хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествиях из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планирование мер реагирования. В состав указанной подсистемы входит ЦОВ-112, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в ГИС «Система-112»;

- подсистемы консультативного обслуживания, предназначенной для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

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

- подсистемы мониторинга, предназначенной 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 ЭОС, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

- подсистемы обеспечения информационной безопасности, предназначенной для защиты информации и средств ее обработки в ГИС «Система-112».

2.2 Организация и функционирование ГИС «Система-112» осуществляется на основе следующих принципов:

- общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру «112»;

- обязательность реагирования ЭОС на вызов по единому номеру «112» и размещения в ГИС «Система-112» сведений об этапах и результатах реагирования;

- полнота и достоверность обрабатываемой информации, неизменность и своевременность ее передачи для организации реагирования;

- взаимодействие сил и средств ГИС «Система-112», в том числе с силами и средствами систем-112 иных субъектов Российской Федерации и иными информационными системами;

- защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных;

- защита информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации.

2.3 Участники функционирования ГИС «Система-112»

2.3.1 Участниками функционирования ГИС «Система-112» являются: Правительство области, Комитет гражданской защиты и социальной безопасности области, казенное учреждение Вологодской области «Центр обеспечения региональной безопасности», Главное управление МЧС России по Вологодской области, УМВД России по Вологодской области, Управление Федеральной службы безопасности России по Вологодской области, Управление Федеральной службы судебных приставов по Вологодской области, департамент здравоохранения

Вологодской области, Департамент лесного комплекса Вологодской области, акционерное общество «Газпром газораспределение Вологда», органы местного самоуправления муниципальных образований Вологодской области и иные ЭОС, определяемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4 Права и обязанности органа исполнительной власти и оператора ГИС «Система-112»

2.4.1 Комитет гражданской защиты и социальной безопасности Вологодской области, уполномоченный на решение задач в области организации функционирования и развития ГИС «Система-112»:

- в пределах своих полномочий издает нормативные правовые акты по вопросам, связанным с организацией, функционированием и развитием ГИС «Система-112»;

- разрабатывает, согласовывает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и утверждает: положение о ГИС «Система-112», техническое задание и проектно-техническую документацию по развитию ГИС «Система-112»;

- определяет оператора ГИС «Система-112»;

- обеспечивает взаимодействие оператора ГИС «Система-112» с ДДС и ЕДДС, Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»), органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, иных организаций, в том числе осуществляющих деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными и аварийно-восстановительными службами;

- организует хранение информации, формируемой ГИС «Система-112», не менее чем три года и предоставляет доступ к такой информации;

- обеспечивает соблюдение оператором ГИС «Система-112» соглашений о взаимодействии, регламентов, обязательств по проведению необходимых закупок;

- разрабатывает организационные документы;

- контролирует диспетчерские службы в части выполнения заключенных соглашений, регламентов;

- обеспечивает и контролирует выполнение мероприятий по техническому обслуживанию программных и технических средств.

2.4.2 Казенное учреждение Вологодской области «Центр обеспечения региональной безопасности», являющийся оператором ГИС «Система-112»:

- обеспечивает эффективное и бесперебойное функционирование и техническое сопровождение программно-технических средств ГИС «Система-112» с соблюдением требований законодательства в сфере информационных технологий;

- по необходимости вносит изменения в программное обеспечение ГИС «Система-112»;

- актуализирует системный и технический проекты;

- проводит модернизацию ГИС «Система-112»;

- обеспечивает выполнение организационных и технических мер по защите информации, содержащейся в ГИС «Система-112», от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, распространения;

- разрабатывает методическую документацию по использованию ГИС «Система-112»;

- организует взаимодействие диспетчерского персонала ЦОВ-112 с персоналом ЕДДС и ДДС ЭОС;

- участвует в профессиональном обучении персонала ГИС «Система-112»;

- соблюдает все соглашения о взаимодействии, регламенты, обязательства по проведению необходимых закупок;

- взаимодействует с диспетчерскими службами в рамках своих полномочий в части выполнения заключенных соглашений, регламентов;

- обеспечивает выполнение мероприятий по техническому обслуживанию программных и технических средств.

2.5 Функциональный состав, функционирование и структура ГИС «Система-112»

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

2.5.2 Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в ГИС «Система-112» осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации (далее - ЧС) посредством заполнения полей унифицированной карточки информационного обмена (далее - УКИО), осуществляет анализ и передачу вызовов (сообщений о происшествиях/УКИО) в соответствующие ДДС.

2.5.3 УКИО, состоит из двух частей: общей информационной, заполняемой диспетчерами ЦОВ-112 и специализированной, заполняемой операторским персоналом ДДС ГИС «Система-112».

2.5.4 Диспетчерские службы, при организации ими реагирования на сообщения о происшествиях или ЧС, поступившие в том числе по номерам, установленным в соответствии с Российской системой и планом нумерации номеров вызовов, соответствующих экстренных оперативных служб, при наличии интеграции автоматизированной системы ЭОС и ГИС «Система-112», инициируют в автоматизированном режиме формирование УКИО.

2.5.5 Контроль за реагированием на происшествия, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах осуществляются персоналом ЕДДС муниципальных образований области.

2.5.6 Полномочия и обязанности Федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию ГИС «Система-112» предусмотрены законодательством Российской Федерации.

2.5.7 Органы исполнительной власти области, руководители организаций, в ведении которых находятся ЭОС и (или) организации, осуществляющие свою деятельность на территории области и отнесенные к ЭОС, в целях обеспечения информационного взаимодействия с ГИС «Система-112»:

а) организуют в рамках своих полномочий работу подведомственных ДДС ЭОС;

б) организуют взаимодействие с диспетчерами ЦОВ-112 и операторами ДДС ГИС «Система-112»;

в) осуществляют контроль за размещением в ГИС «Система-112» сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных ЭОС на вызов по единому номеру «112».

2.5.8 Обмен информацией в рамках функционирования ГИС «Система-112» осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

«Информационное взаимодействие» - обмен информацией о происшествии или ЧС в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения, которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим.

ГИС «Система-112» и сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационного-аналитического обеспечения деятельности УМВД России по Вологодской области (далее – «СОДЧ») осуществляют автоматизированный информационно-защищенный обмен информацией при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (при наличии технической возможности).

ГИС «Система-112» и информационная система «Региональная медицинская информационная система Вологодской области» осуществляют автоматизированный информационно-защищенный обмен информацией при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (при наличии технической возможности).

2.5.9 Функционирование и развитие сетей связи, в том числе общего пользования, ведомственных и иных, используемых в ГИС «Система-112», осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.5.10 Условия нештатного режима функционирования.

Переход ГИС «Система-112» в нештатный режим может происходить по следующим причинам:

а) нарушение работоспособности отдельных компонентов ГИС «Система-112»;

б) нарушение функционирования поддерживающей инфраструктуры – общесистемных сервисов, сетей электропитания, каналов связи и т. п.

Действия обслуживающего персонала в нештатном режиме включают:

- диагностирование инцидентов или проблем, связанных со сбоями или нештатными ситуациями в работе ГИС «Система-112»;

- восстановление при необходимости программно-аппаратной конфигурации

ГИС «Система-112» (сетевого и серверного оборудования);

- восстановление информации при ее утере средствами системы резервного копирования и восстановления;

- расследование причин нештатной ситуации и определение причин инцидента или проблемы.

2.6 Организация приема и обработки вызовов по единому номеру «112». Алгоритм действий персонала ГИС «Система-112» и перечень регистрируемых сведений

2.6.1 Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-112. К диспетчерскому персоналу ЦОВ-112 относятся лица, непосредственно участвующие в приёме и обработке вызовов.

2.6.2 Вызов (сообщение о происшествии) от лица, обратившегося по единому номеру «112» через узел обработки вызовов (далее УОВ) ЭОС местного оператора связи поступает в соответствующий программно-технический комплекс (далее ПТК) приема и обработки вызовов ГИС «Система-112» для автоматической регистрации. При основном режиме работы каждый поступивший вызов по единому номеру «112», после регистрации на серверном оборудовании ПТК, транслируется на автоматизированное рабочее место (далее - АРМ) свободному диспетчеру ЦОВ-112. Вызова распределяются операторам автоматически с учетом загруженности каждого сотрудника. Происходит автоматическая запись разговора, вплоть до его окончания, и формируется УКИО. Диспетчер ЦОВ-112 при приеме вызова заполняет общую часть УКИО и передает ее в соответствующую ДДС для организации реагирования и ЕДДС для осуществления контроля и координации действий ДДС ЭОС. При этом: позвонившее лицо автоматически оповещается о записи разговора; происходит автоматическое определение номера абонентского устройства, с которого поступил вызов; автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности).

2.6.3 При поступлении в ГИС «Система-112» вызова от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется УКИО. При этом от оператора связи и (или) информационной системы, эксплуатирующей указанный датчик, происходит передача сведений о его местонахождении, характеристиках объекта на котором он установлен, времени и причине срабатывания. Вызов ЭОС, поступивший через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», обрабатывается независимо от наличия вербального контакта с заявителем.

2.6.4 При отсутствии свободных сотрудников диспетчерского персонала ЦОВ-112 вызов автоматически (через 20 секунд) переводится на систему голосового ответа (IVR), за исключением вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и коротких текстовых сообщений (SMS-обращений). Заявитель, используя дополнительный набор, имеет возможность выбрать необходимую службу или дождался ответа диспетчера ЦОВ-112. При выборе заявителем службы с использованием дополнительного набора, вызов переводится на бесплатный единый

номер вызова выбранной службы (ЕДДС или ЭОС, установленный в соответствии с Российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих ЭОС) того муниципального образования, с территории которого поступил и уходит из ГИС «Система-112». Если заявитель продолжает оставаться на линии, вызов возвращается, ставится в очередь на ожидание обслуживания, о чём сообщается позвонившему лицу. Вызов распределится на первого из освободившихся диспетчеров ЦОВ-112.

2.6.5 На экране АРМ диспетчерского персонала ЦОВ-112 отображается информация о префиксе района вызова (код зоны вызова) конкретного муниципального образования.

2.6.6 На экране АРМ оператора/диспетчера ГИС «Система-112» отображается информация:

а) номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

б) местоположение абонентского устройства (при наличии возможности получения такой информации, переданной оператором связи);

в) фамилия, имя, отчество владельца абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора связи).

2.6.7 Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце хранятся в базах данных местных операторов связи и при прохождении вызова представляются для ГИС «Система-112» по автоматическому запросу, или могут находиться в базах, данных ГИС «Система-112», актуализированных непосредственно в ПТК приема и обработки вызовов по данным местного оператора связи. Данные о моменте (дате и времени) поступления вызова (сообщения о происшествии) фиксируются автоматически в унифицированной электронной форме учета события (вызова) и сохраняются в базе данных вызовов. Срок хранения информации (УКИО, голос) составляет не менее 36 месяцев.

2.6.8 Диспетчерский персонал ЦОВ-112 по результатам опроса позвонившего лица (анализа короткого текстового сообщения) вводят в базу данных первичные характеристики происшествия (Приложение №2). Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местоположения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается оператор (фельдшер, медицинская сестра по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей ДДС ЭОС. О приёме заявления о происшествии диспетчер ЦОВ-112, принявший сообщение, уведомляет заявителя в устной форме.

2.6.9 Диспетчерский персонал ЦОВ-112 в ходе заполнения общей части УКИО в соответствии с критериями выбора ЭОС определяет привлекаемые для реагирования ДДС и извещает их. Критерии выбора ДДС для организации реагирования, определенные законодательством РФ, учитываются при заключении соглашений/регламентов и представлены в Приложении № 3) При перенаправлении вызова в ДДС для организации реагирования диспетчер ЦОВ-112 одновременно направляет УКИО, сформированную в ходе первичного опроса заявителя. При корректировке диспетчером ЦОВ-112 УКИО, направленной для организации реагирования в ДДС, соответствующей ДДС автоматическое извещается о

корректировке УКИО.

2.6.10 Взаимодействие диспетчерского персонала ЦОВ-112 и операторского персонала ДДС осуществляется с использованием средств передачи данных ГИС «Система-112», а также интегрированных информационных систем. При этом на экранах АРМ операторов и диспетчеров информация отображается в реальном масштабе времени (с учетом их полномочий), независимо от того, кто такую информацию вводит в систему или корректирует. Все действия диспетчерского персонала ЦОВ-112 и операторского персонала ДДС ЭОС/ЕДДС (в том числе и переговоры) регистрируются в электронных базах данных ГИС «Система-112».

2.6.11 При отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю, по его запросу, предоставляются сведения информационно-справочного характера по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба из справочной базы подсистемы для консультативного обслуживания населения.

2.6.12 При перенаправлении вызова оператору ДДС для консультирования. диспетчер ЦОВ-112 закрывает УКИО со статусом «консультация».

2.6.13 При наличии необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки, диспетчер ЦОВ-112 перенаправляет вызов на специалиста-психолога. В случае необходимости привлечения для реагирования ЭОС, УКИО направляется в соответствующие ДДС ЭОС, оператор ДДС уведомляется об удержании на линии заявителя специалистом-психологом.

2.6.14 При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки ЧС и (или) социально-значимого происшествия:

- диспетчер ЦОВ-112 осуществляет прием вызова, по возможности, подключает к разговору с позвонившим лицом ведущего диспетчера или начальника смены диспетчерской группы ЦОВ-112, незамедлительно перенаправляет вызов в соответствующую ДДС для организации реагирования;

- УКИО незамедлительно направляется в ЦУКС, в ДДС АСС, а также в ЕДДС, ДДС 01, ДДС 02, ДДС 03 и ДДС 04 соответствующих муниципальных образований;

в) оператор ДДС ЭОС действует в соответствии с планом реагирования на данный вид происшествия.

2.6.15 При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка диспетчер ЦОВ-112 незамедлительно перенаправляет вызов в соответствующую ДДС для организации реагирования. передает полученную информацию ведущему диспетчеру/начальнику смены ЦОВ-112, направляет УКИО в ДДС «Антитеррор», в ЦУКС, в ДДС АСС, а также в ЕДДС, ДДС 01, ДДС 02, ДДС 03 и ДДС 04 соответствующих муниципальных образований. При необходимости ведущий диспетчер/ начальник смены диспетчерской группы ЦОВ-112 доводит информацию в дежурную часть УФСБ России по Вологодской области.

2.6.16 УКИО, направленная в ДДД ЭОС для организации реагирования, автоматически становиться доступна оператору ЕДДС того муниципального образования, в ДДС ЭОС которого направлена для организации реагирования, и

сохраняется в базе данных ГИС «Система-112».

2.6.17 После отправки УКИО в ДДС ведущий диспетчер и(или) начальник смены диспетчерской группы ЦОВ-112 ожидают от оператора ДДС подтверждения получения УКИО и, при необходимости, предоставляют уточняющую информацию.

2.6.18 Оператор ДДС, после получения УКИО для организации реагирования, вносит отметку о получении сообщения и организует реагирование по обращению.

2.6.19 Операторы ДДС ЭОС/ ЕДДС, в зависимости от типа происшествия, в соответствии: с правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится ДДС, со своими ведомственными инструкциями, направляют на место происшествия, имеющиеся в их распоряжении, дежурные силы и средства для уточнения данных о происшествии, оказания помощи пострадавшим и локализации и/или ликвидации происшествий. Операторы ДДС вводят (размещают в ГИС «Система-112») в УКИО уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия от ответственного лица по ведомственным линиям связи, а также информацию о ходе, об окончании и основных результатах мероприятий по экстренному реагированию на происшествия (например, «наряд выехал», «отмена вызова», «прибытие на место», «проведение мероприятий», «реагирование завершено», «локализовано», «ликвидировано», «подозреваемый задержан» и пр.).

2.6.20 Обработка вызова завершается «закрытием» соответствующей учетной записи по происшествию в УКИО операторами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие.

2.6.21 Оператор ДДС производит переадресацию вызова с использованием средств ГИС «Система-112» в следующих случаях:

а) поступление вызова по установленным в соответствии с Российской системой и планом нумерации номерам вызовов, соответствующих экстренных оперативных служб с сообщением об угрозе или о возникновении ЧС, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;

б) наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;

в) неверный выбор диспетчерской службы диспетчером ЦОВ-112;

г) наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой диспетчерской службы.

2.6.22 При необходимости оператор ДДС уточняет информацию по номеру телефона заявителя, указанного в УКИО.

2.6.23 УКИО, принятая в работу, находится на контроле у оператора ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или ЧС.

2.6.24 Персонал ЕДДС муниципального образования, контролирующий состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ, контроль ввода и (или) ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий, привлеченных ДДС, информационное взаимодействие ДДС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

2.6.25 Прием вызовов на иностранном языке (английском или немецком, или

испанском, или китайском, или французском) может осуществляться посредством переключения вызова на диспетчера-лингвиста ЦОВ-112, владеющего иностранным языком; либо путем подключения к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией (договор Аутсорсинга), сотрудником которой он является; посредством использования программы для переводчиков, либо иным способом.

2.6.26 Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов:
а) максимальное время ожидания, обратившегося по номеру «112» ответа ГИС «Система-112» (от момента завершения установления соединения до начала опроса диспетчером ЦОВ-112, обратившегося по номеру «112» лица) – 20 секунд;
б) среднее время ожидания, обратившегося по номеру «112» ответа ГИС «Система-112» (от момента завершения установления соединения до начала опроса диспетчером ЦОВ-112, обратившегося по номеру «112») – 8 секунд;
в) среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации диспетчером ЦОВ-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) оператору одной или нескольких диспетчерских служб, выбранных сотрудником диспетчерского персонала ЦОВ-112 - 75 секунд;
г) время консультативного обслуживания заявителя сотрудником диспетчерского персонала ЦОВ-112 - 2 минуты;
д) максимальное время, в течение которого после отправки диспетчерским персоналом ЦОВ-112 УКИО с заполненными обязательными полями, оператор ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии – 30 секунд;
е) максимальное время, в течение которого сотрудник диспетчерского персонала ЦОВ-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем - 10 секунд;
ж) минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник диспетчерского персонала ЦОВ-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями - 3;
з) максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник диспетчерского персонала ЦОВ-112 ожидает ответа абонента при обратном вызове, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями - 1 минута;
и) максимальное время, в течение которого осуществляется оказание дистанционной психологической поддержки персоналом ЦОВ-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями - 30 минут;
к) максимальное время, в течение которого с момента установления соединения диспетчер ЦОВ-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове - 1 минута;
л) минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него – 3 года.

2.6.27 Порядок действий в случае неисправности или сбоя серверного или коммутационного оборудования комплекса средств автоматизации (сбоя в работе

АРМ, неисправность, отключение электроэнергии и пр.):

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ДДС ЭОС, специалист ДДС ЭОС обязан проинформировать об этом дежурного оператора ЕДДС своего муниципального образования;

- дежурный оператор ЕДДС обязан проинформировать ЦОВ-112 о сбое в работе АРМ в соответствующей ДДС ЭОС;

- при сбое в работе АРМ ДДС 01, дежурный оператор ДДС 01 обязан дополнительно проинформировать центральный пункт пожарной связи (ЦППС) Вологодской области, по подчиненности. В экстренных случаях информация о происшествиях по линии ДДС 01 направляется в ДДС-01 вышестоящего ЦППС и в ЕДДС соответствующего муниципального образования;

- при сбое в работе АРМ ДДС 02, дежурный оператор ДДС 02 обязан доводить информацию о происшествии в ЕДДС соответствующего муниципального образования. В экстренных случаях информация о происшествиях по линии ДДС 02 доводится до вышестоящей ДДС-02 или дежурной части УМВД России по Вологодской области и направляется в ЕДДС соответствующего муниципального образования.

- при сбое в работе АРМ ДДС 03, дежурный оператор ДДС 03 обязан доводить информацию о происшествии в ЕДДС соответствующего муниципального. В экстренных случаях информация о происшествиях по линии ДДС 03 доводится с использованием иных каналов связи (городские, служебные сотовые телефоны), УКИО направляется в ЕДДС соответствующего муниципального образования.

- при сбое в работе АРМ ДДС 04, дежурный оператор ДДС 04 обязан доводить информацию о происшествии в ЕДДС соответствующего муниципального. В экстренных случаях информация о происшествиях по линии ДДС 04 направляется в ДДС 04 г. Вологды и направляется в ЕДДС соответствующего муниципального образования.

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ЕДДС, дежурный ЕДДС обязан проинформировать ЦОВ 112, ДДС ЭОС своего муниципального образования для организации взаимодействия вне ГИС «Система-112».

- при устранении неисправностей необходимо в аналогичном порядке проинформировать службы, ранее задействованные в организации взаимодействия, о приведении АРМ в рабочее состояние.

2.7 Штатная численность ЦОВ-112 ГИС «Система-112»

Численность персонала, необходимого для обслуживания вызовов, рассчитывается в техническом проекте с помощью общепринятой методики расчета нагрузки контакт-центров – концепции Эрланг С. (Приложении № 4)

2.8 Обязанности персонала по обеспечению надежности функционирования ГИС «Система-112»

Доступ персонала ГИС «Система-112» к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все

должностные лица (персонал) ГИС «Система-112» обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.9 Характеристики надежности ГИС «Система-112»

2.9.1 Для обеспечения необходимого уровня надежности и живучести ГИС «Система-112» предусмотрено дублирование каналов от УОВ ЭОС к ЦОВ-112 и РЦОВ по географически разнесенным каналам связи. Схемы такой реализации резервирования, включая организацию пути последнего выбора по аналоговым линиям на телефонный аппарат, установленный в ДДС (ЕДДС), приведены в документах, согласованных в Министерстве цифрового развития связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и операторами связи Вологодской области (Схемы маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сетях операторов связи. Пояснительная записка к схемам маршрутизации вызовов на единый номер «112» Вологодской области представлены в Приложении № 5). В результате даже при отсутствии связи на основном и резервном маршрутах имеется возможность установить соединение по аналоговой телефонной линии с диспетчером ЦОВ-112.

2.9.2 Требования к технологическим решениям, обеспечивающим надежность функционирования ГИС «Система-112»:

а) вероятность успешного приема вызова ($P_{пв}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

б) вероятность успешной обработки вызовов и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова) в соответствующие диспетчерские службы ($P_{пи}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

в) вероятность успешного приема информации о реагировании от диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии ($P_{пи}$), - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов па выполнение этой процедуры;

г) вероятность успешного выполнения целевой функции ГИС «Система-112» (P_{112}) - не менее 0,9985, определяется как $P_{пв} \times P_{пи} \times P_{пи}$;

д) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом - не более 0,1 процента;

е) резервирование основных элементов ГИС «Система-112» с учетом территориального разнесения;

ж) возможность переадресации вызовов между объектами ГИС «Система-112», а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

з) обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации.

2.9.3 Своевременное обнаружение и предотвращение нештатных ситуаций, а также минимизацию времени восстановления ГИС «Система-112» обеспечивает администрирование и диагностирование следующих программных и технических средств:

а) вычислительной техники;

б) телекоммуникационного оборудования и каналов связи;

в) общесистемного и специального программного обеспечения.

2.9.4 Диагностирование ПТК ГИС «Система-112» обеспечивается средствами подсистемы технического мониторинга.

Диагностирование предусматривает мониторинг параметров работы технических и программных средств ГИС «Система-112», выявление критических (угрожающих работоспособности) и аварийных компонентов, а также определение доступности и загруженности каналов связи между функциональными объектами ГИС «Система-112».

2.10 Алгоритм действий персонала ГИС «Система-112» и перечень регистрируемых сведений

2.10.1 Порядок действий диспетчерского персонала ЦОВ-112 при приеме и обработке вызовов:

- диспетчер ЦОВ-112 при приеме вызова представляется позвонившему лицу, сообщая: «ГИС Система-112» и свой индивидуальный номер;

- производит первичный опрос позвонившего лица и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую информационную часть (поля) УКИО);

- принимает решения: о необходимости организации экстренного реагирования, необходимости организации реагирования службы на обращение, подключения к разговору оператора ДДС;

- анализирует информацию, отображенную автоматически, предоставленную операторам связи, ГАИС «ЭРА ГЛОНАСС», предоставленную заявителем, определяет «обоснованность» вызова, используя цифровые карты местности на экране АРМ и сопоставляя данные о местоположении абонентского устройства, с которого поступил вызов с местом происшествия, указанным позвонившим лицом (при наличии технической возможности).

- в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с позвонившим лицом оператора соответствующей ДДС ЭОС, которая обслуживает территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии);

2.10.2 Общая и специальная информационная часть УКИО при функционировании ГИС «Система-112». (Приложение № 6)

2.10.3 При опросе диспетчер ЦОВ-112 должен использовать классификатор происшествий и опросные формы. Вся информация, полученная в ходе опроса позвонившего лица, вводится в ГИС «Система-112» (общие поля УКИО).

2.10.4 В зависимости от типа и места происшествия на экране АРМ диспетчера ЦОВ-112 отображаются пиктограммы (кнопки вызова) соответствующих ДДС ЭОС. Диспетчер ЦОВ-112 выбирает те, участие которых необходимо для реагирования на данное происшествие. Решение о необходимости подключения к разговору оператора ДДС ЭОС/ ЕДДС диспетчер ЦОВ-112 должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова.

2.10.5 В случаях, когда диспетчер ЦОВ-112 по результатам опроса обратившегося лица определил, что телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» поступил с территории соседнего субъекта Российской Федерации (и (или) организация реагирования требуется служб смежного субъекта Российской Федерации), он регистрирует такой вызов, сообщает начальнику смены (ведущему диспетчеру) диспетчерской группы ЦОВ-112, переключает заявителя на систему-112 требуемого смежного субъекта Российской Федерации и передает УКИО (при наличии интеграции с требуемым соседним субъектом Российской Федерации).

Если диспетчер ЦОВ-112 по результатам опроса позвонившего лица определил, что на телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» требуется организация реагирования ЭОС на территории иного субъекта Российской Федерации, то он регистрирует такой вызов, сообщает начальнику смены (ведущему диспетчеру) диспетчерской группы ЦОВ-112 и переводит заявителя на соответствующие ЦОВ/ЕДДС требуемого субъекта Российской Федерации. УКИО закрывает «в ручном режиме».

2.10.6 При наличии свободного оператора ДДС необходимой ЭОС диспетчер ЦОВ-112 подключает его к разговору, при этом на экране АРМ оператора ДДС ЭОС/ЕДДС в режиме реального времени отображается вся информация о данном происшествии, уже введенная диспетчером ЦОВ-112.

2.10.7 При происшествиях, требующих участия подразделений пожарно-спасательной службы и скорой медицинской помощи основной опрос позвонившего лица проводит оператор ДДС, при этом диспетчер ЦОВ-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на оператора ДДС.

2.10.8 В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение, диспетчер ЦОВ-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «анонимный» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (происшествии) оператору соответствующей ДДС ЭОС/ЕДДС.

2.10.9 При невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения, диспетчер ЦОВ-112 считает вызов не требующим реагирования.

2.11 Порядок принятия решений о вызове одной или нескольких ЭОС. Алгоритм действий персонала ГИС «Система-112» при получении сообщения о чрезвычайном обстоятельстве или чрезвычайной ситуации

2.11.1 «Чрезвычайное обстоятельство/социально-значимое происшествие» (далее ЧП) — событие социального характера, которое носит субъективный криминальный характер. «Чрезвычайная ситуация» — обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия.

2.11.2 При поступлении сообщения о ЧП/ЧС - диспетчер ЦОВ-112 осуществляет прием вызова, по возможности, подключает к разговору с позвонившим лицом ведущего диспетчера или начальника смены диспетчерской группы ЦОВ-112, незамедлительно перенаправляет вызов в соответствующую ДДС для организации реагирования. УКИО незамедлительно направляется в ЦУКС, ДДС АСС, а также в ЕДДС, ДДС 01, ДДС 02, ДДС 03 и ДДС 04 соответствующих муниципальных образований. Оператор ДДС ЭОС действует в соответствии с планом реагирования на данный вид происшествия.

2.11.3 Ведущий диспетчер/начальник смены диспетчерской группы ЦОВ-112 при необходимости связывается с ЦУКС.

2.11.4 Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками ЧС/ЧП в базе данных ГИС «Система-112» осуществляет оперативный дежурный ЦУКС.

2.12 Перечень сведений об организации экстренного реагирования

При наличии у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов, ведущий диспетчер/начальник смены диспетчерской группы ЦОВ-112 предоставляет ему сведения об организации экстренного реагирования (о ДДС, привлеченных к организации реагирования и о времени направления информации в ДДС ЭОС/ЕДДС), при переадресации такого вызова диспетчером ЦОВ-112 оператору ДДС, привлеченной к реагированию, последний предоставляет заявителю по запросу информацию в соответствии с правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится ДДС и со своими ведомственными инструкциями.

2.13 Порядок оказания информационно-справочной помощи

При наличии у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба, диспетчер ЦОВ-112 переадресует вызов на оператора соответствующей ДДС.

При наличии у заявителя необходимости получения консультации по стандартным вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба, диспетчер ЦОВ-112 предоставляет сведения из консультативной подсистемы ГИС «Система-112».

Для получения информации по стандартным вопросам обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения (при наличии технической возможности).

2.14 Порядок оказания дистанционной психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»

В случае, когда заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и (или) ему необходимо оказание дистанционной психологической поддержки, диспетчер ЦОВ-112 переключает разговор на диспетчера-психолога или специалиста по оказанию услуг психологической поддержки.

2.15 Порядок взаимодействия сил и средств ГИС «Система-112»

Порядок взаимодействия сил и средств ГИС «Система-112», в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС на региональном уровне соответствует установленному постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 года N 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

2.16 Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам

2.16.1 На базе основного ЦОВ развернут единый центр обработки данных (ЦОД), обеспечивающий централизованное хранение данных ГИС «Система-112».

2.16.2 Архивное хранение данных – 3 года для оперативных данных.

2.16.3 Доступ к указанной информации осуществляется персоналом ГИМ «Система-112» в соответствии с разграничениями прав доступа.

2.17 Перечень государственных информационных систем

ГИС «Система-112» взаимодействует:

- с ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;
- с государственной информационной системой «Информационно-аналитическая система Ситуационного центра Губернатора Вологодской области»
- с системами-112 сопредельных субъектов Российской Федерации (система-112 Архангельской области, система-112 Ленинградской области, система-112 Новгородской области, система-112 Тверской области, система-112 Ярославской области и система-112 Республики Карелия).

2.18 Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы, которые используются ГИС «Система-112»

Федеральная информационная адресная система (далее - ФИАС).

Предоставляет адрес место происшествия и установки пользовательского

оборудования (оконечного оборудования) оператором связи в ГИС «Система-112» в формате ФИАС.

2.19 Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых ГИС «Система-112» получает информацию о происшествии или ЧС, обеспечивают регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме.

При необходимости ГИС «Система-112» может взаимодействовать в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

2.20 Информационное взаимодействие операторского персонала ГИС «Система-112» с соседними областями

Информационное взаимодействие операторского персонала ГИС «Система-112», в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации, предусмотрено приложением № 1.

2.21 Порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по слуху и (или) речи имеется возможность вызова экстренных оперативных служб путем отправки короткого текстового сообщения (SMS-сообщения) на единый номер «112». SMS-сервис ГИС «Система-112» позволяет любому обратившемуся бесплатно отправлять SMS–сообщение на номер «112» в ГИС «Система-112» для его дальнейшей обработки и организации реагирования.

При наличии технической возможности для людей глухих, глухонемых, слабослышащих, испытывающих трудности в вербальном общении, осуществляется перевод с русского жестового языка, а также производится обработка обращений граждан, зарегистрированных в органах социальной защиты Российской Федерации, поступающих по иным, доступным для данной категории пользователей, коммуникативным каналам, включая выделенные и наложенные системы экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи, SMS-сообщения. Перевод русского жестового языка (сурдоперевод) осуществляют переводчики русского жестового языка на вынесенных полнофункциональных рабочих местах диспетчера ЦОВ-112.

2.22 Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами ГИС «Система-112»

Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами ГИС «Система-112», в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России.

Приложение № 1

Перечень соседних субъектов Российской Федерации системы-112 которых взаимодействуют с ГИС «Система -112»

Между Вологодской областью и Архангельской, Ленинградской, Новгородской, Тверской, Ярославской областями, а также Республикой Карелия организовано автоматизированное, защищенное информационное взаимодействия систем-112;

- заключены соглашения и согласованы регламенты автоматизированного информационно-защищенного обмена между системами-112:

с Архангельской областью – 14 октября 2019 года;
с Республикой Карелия –10 октября 2019 года;
с Кировской областью - временный порядок от 9 января 2019 года;
с Костромской областью – 13 марта 2019 года;
с Ленинградской областью – 12 декабря 2019 года;
с Новгородской областью – 17 мая 2019 года;
с Тверской областью – 20 мая 2018 года;
с Ярославской областью – 12 декабря 2019 года.

Кировская область согласовывает Соглашение и Регламенты между субъектами.

С остальными системами-112 субъектов Российской Федерации действует «Временный порядок информационного взаимодействия между системами обеспечения экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъектов Российской Федерации при приеме и регистрации обращений» направленный МЧС России письмом № 43-7054-33 от 26.12.2019.

Приложение №2

Порядок опроса позвонившего лица

1. Диспетчер ЦОВ-112 при приеме вызова представляется позвонившему лицу, сообщая: «ГИС Система-112» и свой индивидуальный номер.

2. Диспетчер ЦОВ-112 при приеме вызова производит первичный опрос позвонившего лица и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую информационную часть (поля) УКИО).

3. При поступлении вызова на иностранном языке диспетчер ЦОВ-112 привлекает к разговору лингвиста (специалиста переводчика), который выполняет в разговоре функцию последовательного перевода.

При первичном опросе позвонившего лица диспетчер ЦОВ-112 выясняет у позвонившего лица следующие данные:

- Что произошло? – определяются тип и вид происшествия, и какая служба (-ы) нужно привлечь для организации реагирование, необходимость организации комплексного реагирования;

- Где произошло? – определяются местоположение происшествия для определения конкретных подразделений служб в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования (район Вологодской области, населенный пункт с указанием сельского поселения/образования, улица, номер дома, корпус, номер квартиры, подъезд, этаж, код домофона;

- Наличие пострадавших, количество и их состояние? – определяется необходимость привлечения скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;

- Наличие угрозы жизни и здоровью людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания, розлива топлива или других опасных жидкостей, блокировка участников происшествия – определяется необходимость привлечения противопожарной службы (службы спасения) вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной службы газовой сети при возгорании вблизи газифицированных объектов;

- Кто сообщил и способы обратной связи? – уточняются данные позвонившего лица с целью возможности получения дополнительной информации при необходимости.

- При отказе заявителя назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный телефон, диспетчер ЦОВ-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «анонимный» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (происшествии) оператору соответствующей ДДС ЭОС/ЕДДС.

3. В совокупности вопросы: «Где произошло?» и «Кто сообщил?» используются диспетчером ЦОВ-112 также для определения «обоснованности» вызова (при этом, на экране АРМ диспетчера ЦОВ-112 с использованием цифровых карт местности, сопоставляются данные о местоположении абонентского устройства, с которого поступил вызов с местоположением, указанным

позвонившим лицом (при наличии технической возможности), а также, при их наличии, какие-либо иные данные по истории звонков с данного абонентского устройства и пр.

4. При опросе диспетчер ЦОВ-112 должен использовать классификатор происшествий и опросные формы. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, диспетчер ЦОВ-112 вводит в систему (заполняет общие поля УКИО).

5. В зависимости от типа и места происшествия на экране АРМ диспетчера ЦОВ-112 отображаются пиктограммы (кнопки вызова) соответствующих ДДС. Диспетчер ЦОВ-112 принимает решения: о выборе служб, участие которых необходимо для организации реагирования на данное происшествие; о необходимости подключения к разговору оператора ДДС.

6. В случаях, когда диспетчер ЦОВ-112 по результатам опроса обратившегося лица определил, что телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» поступил с территории соседнего субъекта Российской Федерации (и (или) организация реагирования требуется служб смежного субъекта Российской Федерации), он регистрирует такой вызов, сообщает начальнику смены (ведущему диспетчеру) диспетчерской группы ЦОВ-112, переключает заявителя на систему-112 требуемого смежного субъекта Российской Федерации и передает УКИО (при наличии технической возможности с требуемым соседним субъектом Российской Федерации).

7. В случаях, когда диспетчер ЦОВ-112 по результатам опроса обратившегося лица определил, что по поступившему вызову (сообщению о происшествии) по единому номеру «112» организация реагирования требуется служб иного субъекта Российской Федерации, он регистрирует такой вызов, сообщает начальнику смены (ведущему диспетчеру) диспетчерской группы ЦОВ-112, переключает заявителя на систему-112 требуемого смежного субъекта Российской Федерации и завершает работу с УКИО, закрыв «ручным переводом».

8. При необходимости перевода заявителя и наличии свободного оператора ДДС необходимой ЭОС диспетчер ЦОВ-112 в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с позвонившим лицом оператора соответствующей ДДС, которая обслуживает территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии). При этом на экране АРМ оператора ДДС ЭОС в режиме реального времени отображается вся информация о данном происшествии, введенная диспетчером ЦОВ-112.

9. IIри происшествиях, требующих участия подразделений пожарно-спасательной службы основной опрос позвонившего лица проводит оператор ДДС 01, при этом диспетчер ЦОВ-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на оператора ДДС 01.

10. При необходимости привлечения к организации реагирования ДДС 03 основной опрос позвонившего лица проводит оператор ДДС 03, при этом диспетчер ЦОВ-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего

лица и в обязательном порядке переключает разговор на оператора ДДС 03.

11. При поступлении массовых/повторных вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если соответствующее вызову происшествие уже зарегистрировано в ГИС «Система-112», диспетчер ЦОВ-112 регистрирует такое сообщение, как «повторное» и прикрепляет УКИО к ранее зарегистрированной активной УКИО. При наличии новой информации по происшествию заполняет поля для дополнительной/уточняющей информации.

12. Диспетчер ЦОВ-112 по мере необходимости может вносить корректировки в информацию о заявителе, описание происшествия и повод обращения, данные об адресе места происшествия. Информация о корректировке УКИО отображается на экране АРМ оператора ДДС.

13.Передача УКИО в ДДС без голосового соединения с заявителем осуществляется в случаях:

- все операторы необходимой ДДС заняты и не приняли голосовое соединение с заявителем более 30 секунд;
- соединение с заявителем прервано до начала или во время перевода соединения с заявителем и на обратный вызов от диспетчера ЦОВ-112 заявитель не ответил;
- сообщение получено от систем мониторинга, и голосовая связь с объектом/транспортным средством отсутствует;
- сообщение получено в форме короткого текстового сообщения;
- необходимо комплексное реагирование;
- экстренное реагирование не требуется.

14. При передаче УКИО в ДДС без голосового соединения для организации реагирования диспетчер ЦОВ-112 выясняет минимально необходимый набор сведений для организации реагирования: повод обращения, адрес происшествия, данные о заявителе (ФИО, адрес регистрации, контактный номер телефона), данные о лицах, которым нужна медицинская помощь (ФИО, возраст), сведения об автотранспортном средстве (марка, государственный регистрационный номер) и т.д.

15. В случае невозможности определения места и (или) вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения, диспетчер ЦОВ-112 определяет такой вызов, как не требующий реагирования (ложный), что отображает в УКИО.

Приложение №3

Определение дежурной диспетчерской службы для организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии)

При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС диспетчерский персонал ГИС «Система-112» определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

1. Служба пожарной охраны, пожарно-спасательные подразделения привлекаются:

- при наличии или угрозе возникновения открытых или закрытых очагов возгорания/пожара, сильного задымления;
- при необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий;
- при необходимости проведения аварийно-спасательных работ при угрозе ЧС или ЧП, следствием которых может стать пожар;
- при необходимости деблокирования, проведения аварийно-спасательных работ, угрозе террористического акта, а также угрозе ЧС или ЧП, в результате которых может потребоваться проведение таких работ.

2. АСС привлекается:

- при необходимости проведения аварийно-спасательных работ в случае ЧС/ЧП или угрозе ЧС/ЧП в результате которых может потребоваться проведение таких работ;
- при необходимости проведения поисково-спасательных работ в природной среде (лес/водоем);
- при необходимости проведения аварийно-спасательных работ при ДТП.

3. Служба ЦУКС привлекается:

- при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также в случае ЧС/ЧП, или угрозе ЧС или ЧП в результате которых может потребоваться проведение таких работ;
- при происшествиях, сопровождающихся поиском людей;
- в случае социально-значимого происшествия.

4. Служба полиции привлекается:

- при поступлении сообщений о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;
- при необходимости обеспечения правопорядка на месте дорожно-транспортного происшествия;
- при ЧС/ЧП для ликвидации последствий, которых необходимы силы УМВД России по Вологодской области, а также для организации охраны общественного

порядка на территориях, пострадавших от ЧС.

5. Служба ГИБДД привлекается:

-при дорожно-транспортном происшествии на территории муниципальных образований: город Вологда и/или город Череповец.

6. Служба скорой медицинской помощи привлекается при сообщениях:

- об угрозе жизни и (или) здоровью;
- о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей;
- об угрозе ЧС или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей.

7. Аварийная служба газовой сети привлекается:

- при наличии утечки/запаха бытового природного газа;
- при повреждении газового оборудования и/или газопроводов;
- при отсутствии газа у потребителя (кроме отключения за неуплату);
- при угрозе ЧС или ЧП, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;
- при пожаре/возгорании на газифицированном объекте.

8. Служба «Антитеррор» привлекается:

- при получении информации о совершении или угрозе совершения диверсионных, террористических актов;
- при захвате заложников;
- при подготовке к захвату или угону, при захвате или угоне судна воздушного или водного транспорта, либо железнодорожного подвижного транспорта;
- при обстрелах, нападениях на здания и помещения органов государственной власти, общественно-политических организаций, теле и радиоцентров, правоохранительных органов, воинских объектов;
- при захвате воинских складов, боевой техники, хищении боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, радиоактивных веществ и биологических агентов;
- при происшествиях, в результате которых пострадали или погибли государственные или общественные деятели Российской Федерации, высший командный состав Вооруженных сил Российской Федерации.

9. Служба РДСЛХ привлекается при поступлении информации:

– о лесных пожарах, возникших на территории земель лесного фонда Вологодской области;
– о фактах нарушения Правил пожарной безопасности в лесах;
– о захламлении, загрязнении (в том числе радиоактивными веществами) и иных негативных воздействиях, а также о нарушениях Правил санитарной безопасности в лесах;
– об очагах вредных организмов на землях лесного фонда области;

– об обнаружении фактов незаконного использования лесного фонда/ незаконной рубки лесов на территории области, об иных фактах нарушения лесного законодательства.

10. ЕДДС на территории обслуживаемого муниципального образования привлекается:

- при угрозе возникновения или возникновении ЧС/ЧП на территории обслуживаемого муниципального образования и/или соседних муниципальных образований;
- для решения вопросов осуществления мероприятий по гражданской обороне;
- по вопросам обеспечения безопасности людей на водных объектах;
- при происшествиях, сопровождающихся поиском людей;
- в случае социально-значимого происшествия;
- по вопросам социального обеспечения;
- по вопросам обеспечения устойчивого функционирования и бесперебойной работы систем энергообеспечения и объектов жилищно-коммунального хозяйства, аварии на коммунально-энергетических сетях и технологических линиях;
- при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью несовершеннолетних.

Приложение № 4

Штатная численность ЦОВ-112 ГИС «Система-112»

№	Структурное подразделение	Структурное подразделение	должность (специальность, профессия)	количество штатных единиц	количество рабочих мест (АРМ)
1	ЦОВ/РЦОВ		заместитель начальника учреждения, начальник ЦОВ-112	1	1
			аналитик	1	1
			главный специалист	1	1
		техническая группа	начальник группы, заместитель начальника ЦОВ-112	1	1
			ведущий инженер	1	1
			инженер по системному администрированию	не менее 5	1
			Инженер по информационной безопасности		Аутсорсинг
		диспетчерская группа	начальник группы, заместитель начальника ЦОВ-112	1	1
			начальник смены	не менее 5	1
			ведущий диспетчер	не менее 10	2
			диспетчер-психолог	не менее 5	1
			диспетчер-лингвист	Не менее 5	Аутсорсинг
			диспетчер	не менее 45	20

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Вымпел-Коммуникации»
_____
«___» _____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Ростелеком»
_____
«___» _____ 2018 г.

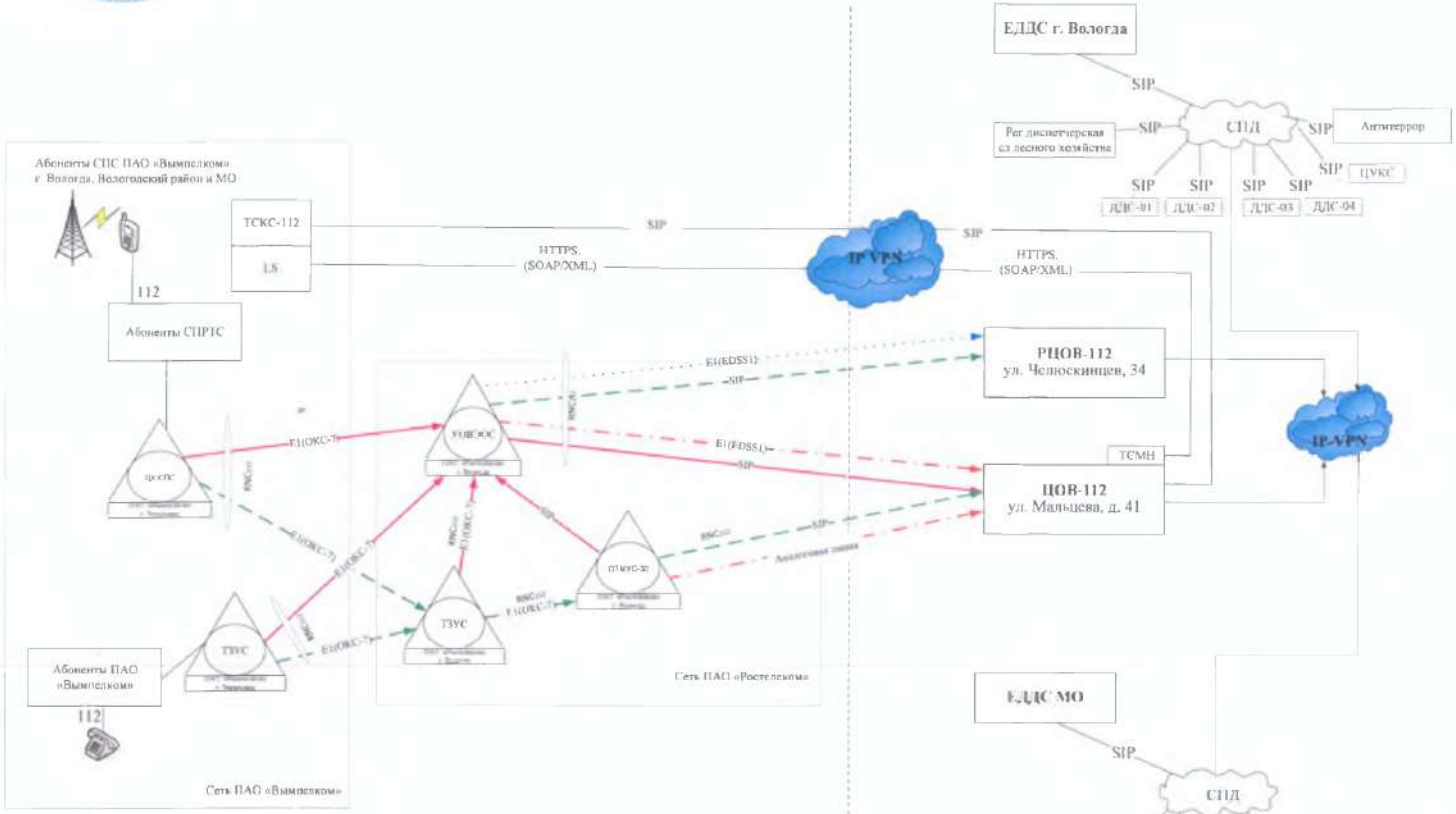
«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Главного управления МЧС России по Вологодской области
_____ В.В. Балчутов
«___» _____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Комитета информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области
_____ /А.А. Никуличев
«___» _____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Казенного учреждения Вологодской области "Центр обеспечения региональной безопасности"
_____ М.В. Сосьшников
«___» _____ 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Комитета гражданской защиты и социальной безопасности Вологодской области
_____ / А.В. Колычев
«___» _____ 2018 г.

Схема маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сети оператора ПАО «Вымпелком»



LS - информационная система оператора связи
ТСКС-112 – технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112
ТСМН – технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Мегафон»
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Ростелеком»
_____ 2018 г.

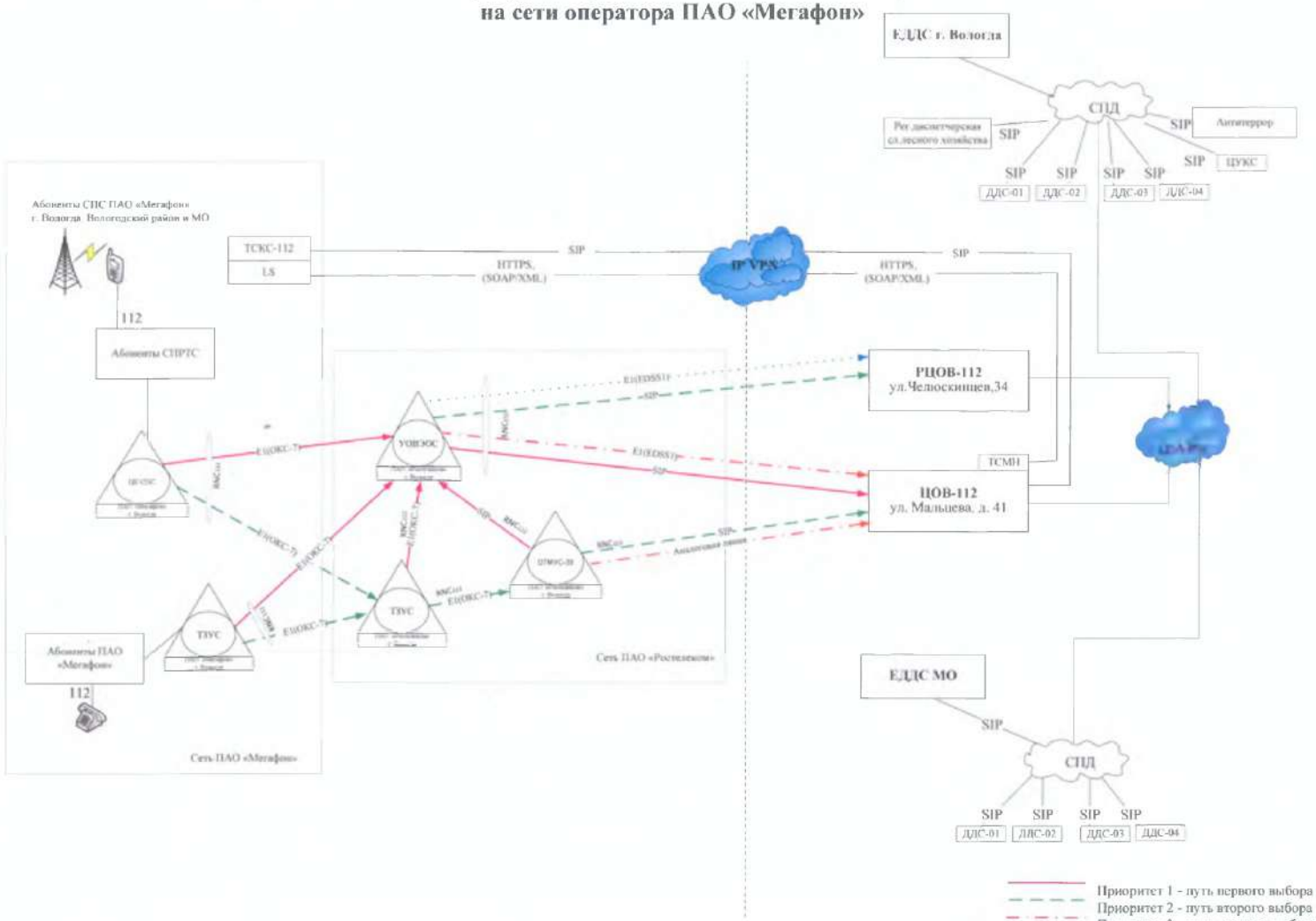
«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Главного управления МЧС
России по Вологодской области
_____ М.В. Балчугов
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Комитета
информационных технологий и
телекоммуникаций Вологодской области
_____ А.А. Никуличев
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Казенного учреждения
Вологодской области "Центр
обеспечения региональной
безопасности"
_____ И.В. Свешников
_____ 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Комитета гражданской
защиты и социальной безопасности Вологодской области
_____ / А.В. Колычев
_____ 2018 г.

Схема маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сети оператора ПАО «Мегафон»



LS - информационная система оператора связи
ТСКС-112 – технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112
ТСМН – технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодская филиал
ОАО «Теле2-Санкт-Петербург»
2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Ростелеком»
2018 г.

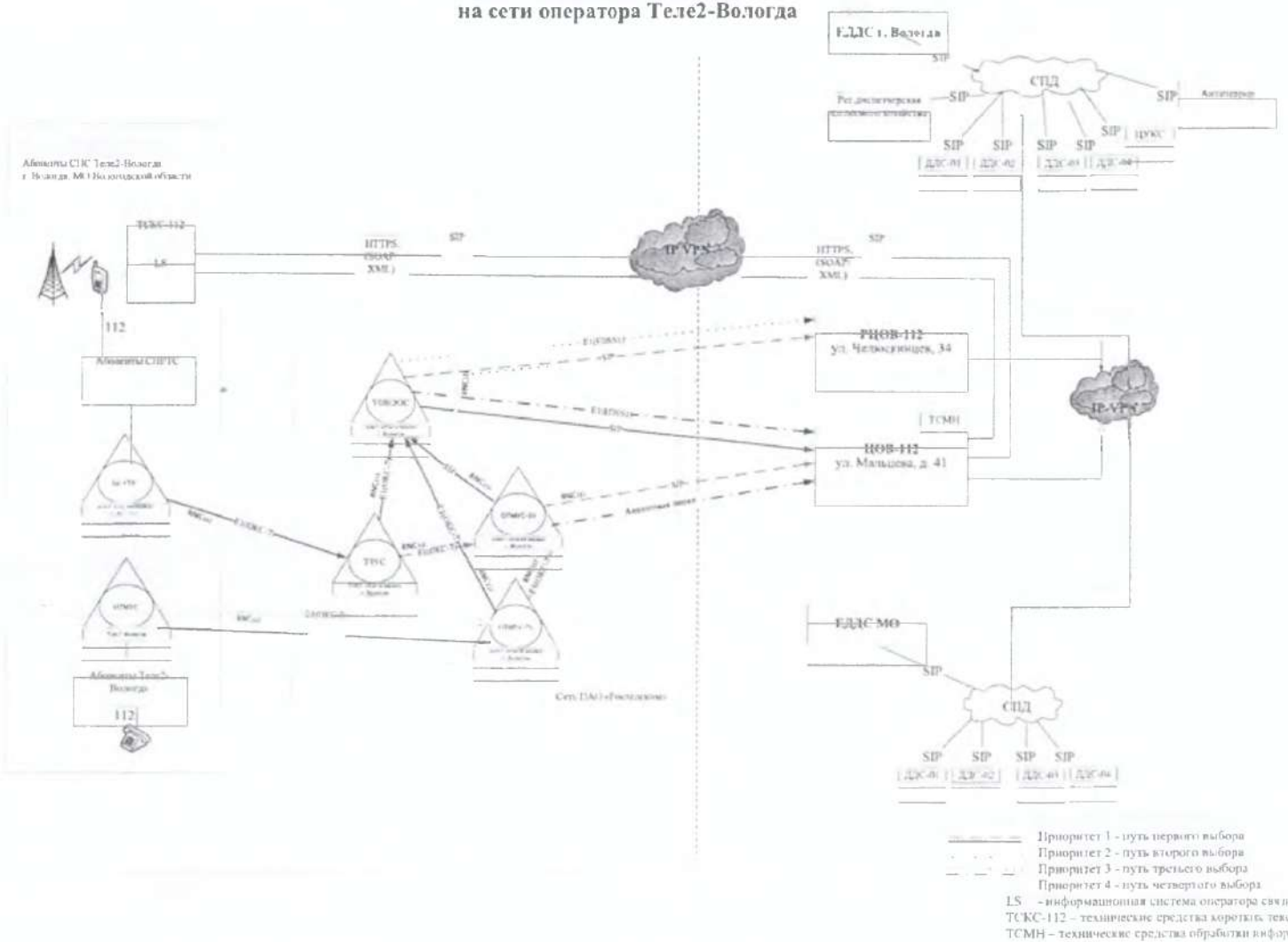
«СОГЛАСОВАНО»
Начальник
России
2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Комитета
информационных технологий и
телекоммуникаций Вологодской области
2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник
Вологодской области «Центр
обеспечения региональной
безопасности»
2018 г.

Председатель комитета гражданской
защиты и социальной безопасности Вологодской области
/ А.В. Кольчев
2018 г.

Схема маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сети оператора Теле2-Вологда



Приоритет 1 - путь первого выбора
Приоритет 2 - путь второго выбора
Приоритет 3 - путь третьего выбора
Приоритет 4 - путь четвертого выбора

RNC112 (кроме Вологодского и Череповецкого районов) - ABC112X(8,11)

RNC112 (для Вологодского и Череповецкого районов) - ABC112X(8,12)

LS - информационная система оператора связи
ТСКС-112 – технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112
ТСМН – технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Мобильные ТелеСистемы»
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Ростелеком»
_____ 2018 г.

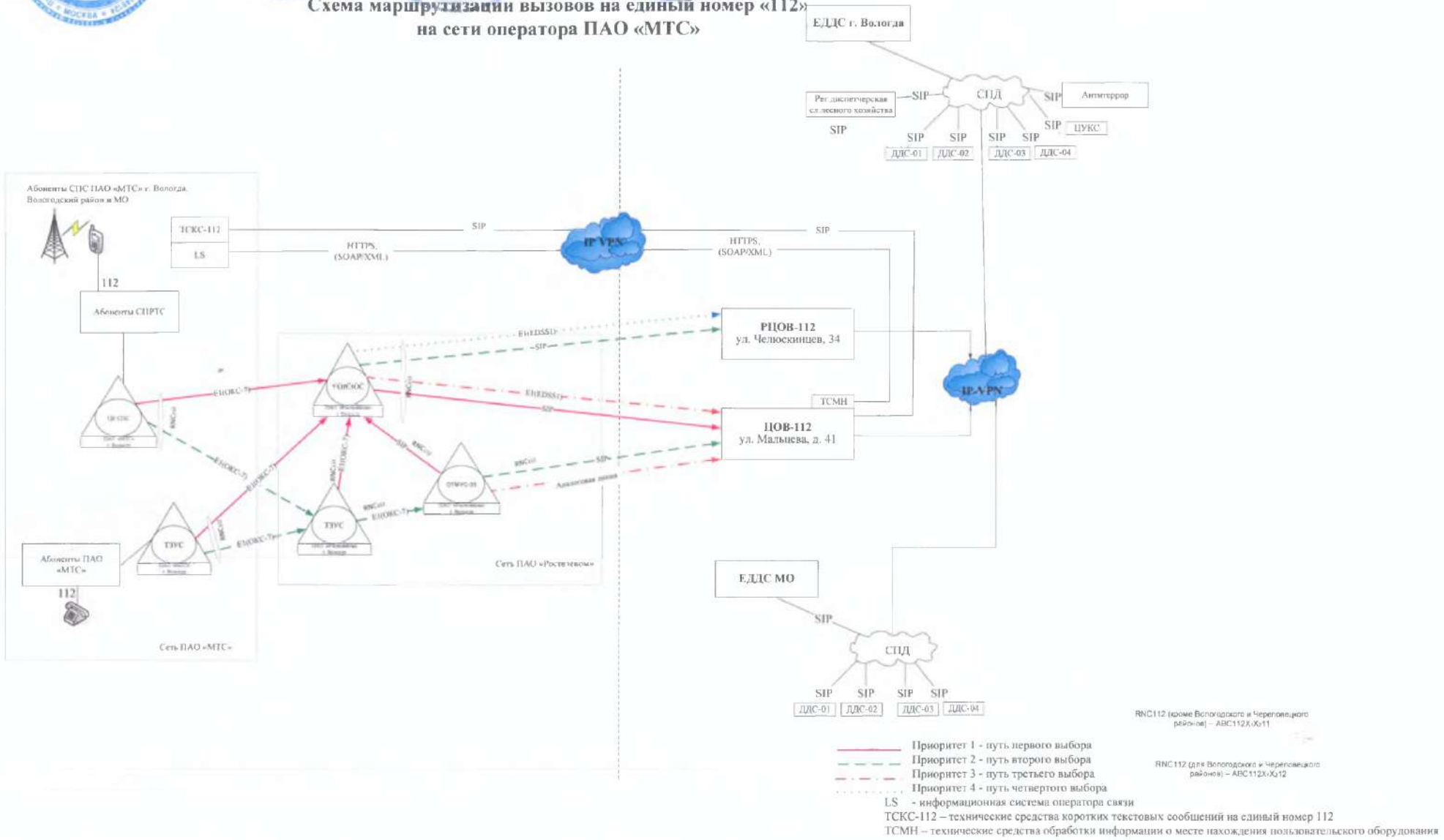
«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Главного управления МЧС России по Вологодской области
_____ В.В. Балчугов
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Комитета информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области
_____ А.А. Никуличев
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Казенного учреждения Вологодской области "Центр обеспечения региональной безопасности"
_____ Н.В. Сивинцов
_____ 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Комитета гражданской защиты и социальной безопасности Вологодской области
_____ / А.В. Колычев
_____ 2018 г.

Схема маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сети оператора ПАО «МТС»



LS - информационная система оператора связи

ТСКС-112 – технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112

ТСМН – технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

«СОГЛАСОВАНО»
Вологодский филиал
ПАО «Ростелеком»
_____ 2018 г.

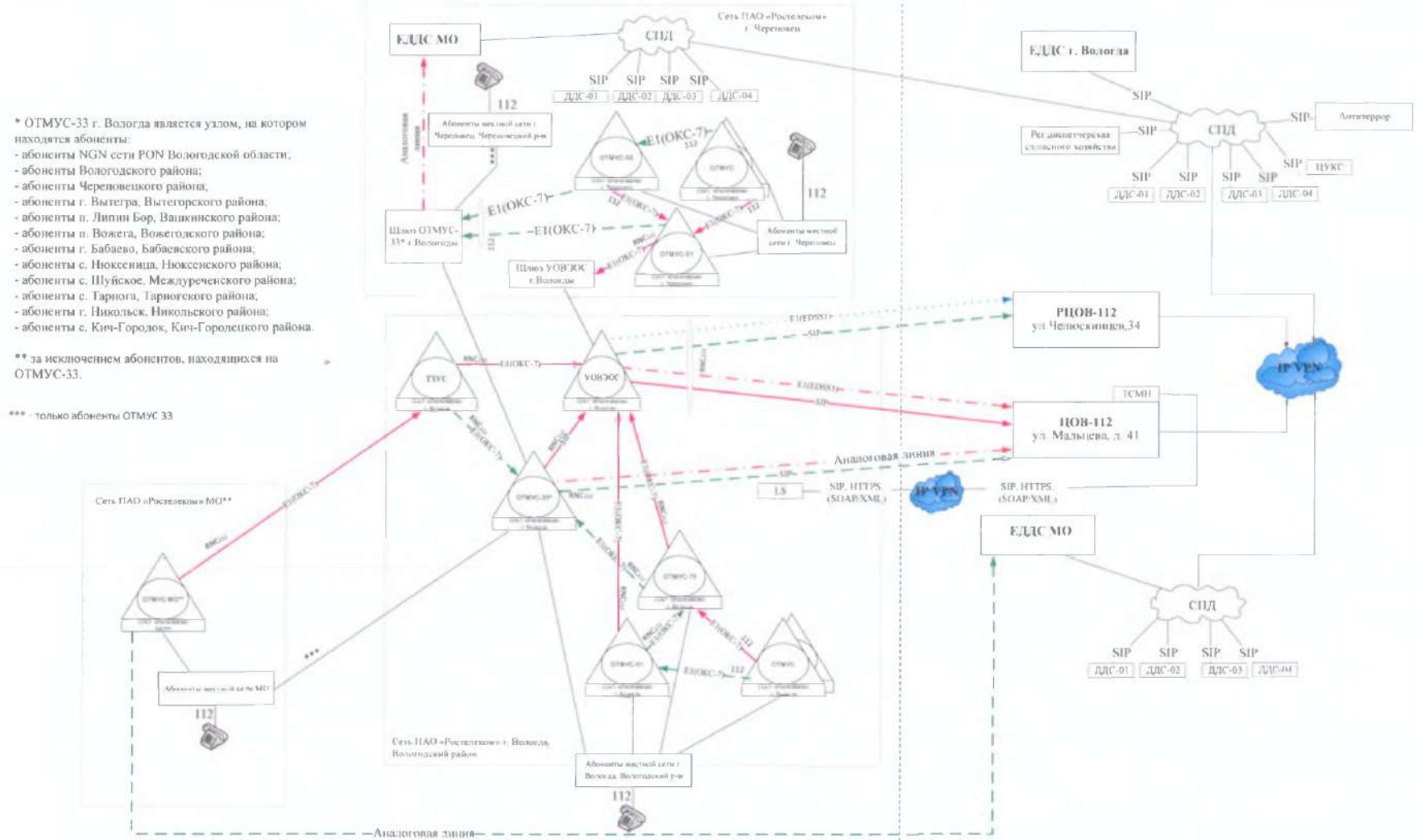
«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Главного управления МЧС
России по Вологодской области
_____ В.В. Балчутов
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Комитета
информационных технологий и
телекоммуникаций Вологодской области
_____ А.А. Никуличев
_____ 2018 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Начальник Казенного учреждения
Вологодской области «Центр
обеспечения региональной
безопасности»
_____ Н.В. Свешников
_____ 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Комитета гражданской
защиты и социальной безопасности Вологодской области
_____ А.В. Колычев
_____ 2018 г.

Схема маршрутизации вызовов на единый номер «112» на сети оператора ПАО «Ростелеком»



* ОТМУС-33 г. Вологда является узлом, на котором находятся абоненты:
- абоненты NGN сети PON Вологодской области;
- абоненты Вологодского района;
- абоненты Череповецкого района;
- абоненты г. Вытегра, Вытегорского района;
- абоненты п. Липин Бор, Вашкинского района;
- абоненты п. Вожега, Вожегодского района;
- абоненты г. Бабаево, Бабаевского района;
- абоненты с. Нюксеница, Нюксенского района;
- абоненты с. Шуйское, Междуреченского района;
- абоненты с. Тарногa, Тарногского района;
- абоненты г. Никольск, Никольского района;
- абоненты с. Кич-Городок, Кич-Городецкого района.

** за исключением абонентов, находящихся на ОТМУС-33.

*** - только абоненты ОТМУС 33

Приоритет 1 - путь первого выбора
Приоритет 2 - путь второго выбора
Приоритет 3 - путь третьего выбора
Приоритет 4 - путь четвертого выбора

RNC112 (кроме Вологодского и Череповецкого районов) – ABC112XiXi11
RNC112 (для Вологодского и Череповецкого районов) – ABC112XiXi12

LS - информационная система оператора связи
ТСКС-112 – технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112
ТСМН – технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

Пояснительная записка
к схемам маршрутизации вызовов на единый номер «112» Вологодской области

1. Обозначения и сокращения

Термин	Определение
IP/MPLS L3 VPN– VPN	виртуальная частная сеть; L3 – уровня 3; IP – интернет протокол; MPLS – мультипротокольная коммутация по меткам; виртуальная частная сеть IP уровня 3 на базе MPLS
ISDN PRI (EDSS1)	интерфейс доступа на первичной скорости (PRI) цифровой сети с интеграцией служб (ISDN) с поддержкой европейской цифровой системы абонентской сигнализации №1 (EDSS1)
ISUP	подсистема пользователя цифровой сети интегрального обслуживания системы сигнализации по общему каналу ОКС№7
SIP	протокол инициации сессий
HTTPS	защищенный протокол передачи гипертекста (Hypertext Transfer Protocol Secure)
SOAP	протокол обмена структурированными сообщениями в распределённой вычислительной среде (простой протокол доступа к объектам)
XML	веб сервисы (расширяемый язык разметки)
LS	информационная система оператора связи (Location server)
ДДС	дежурно-диспетчерская служба
ЕДДС	единая дежурно- диспетчерская служба
МО	муниципальное образование
ОКС№7	система сигнализации по общему каналу сигнализации №7
ОМУС	оконечный местный узел связи
ОТМУС	оконечно-транзитный местный узел связи
РЦОВ	резервный центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру 112
СПД	сеть передачи данных

СПС	сеть подвижной связи
ССОП	сеть связи общего пользования
ТЗУС	транзитный зоновый узел связи
УОВ ЭОС	узел обеспечения вызовов экстренных оперативных служб
ЦК СПС	центр коммутации сети подвижной связи
СПРТС	сеть подвижной радиотелефонной связи
ЦОВ-112	центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру 112
ТСКС-112	технические средства коротких текстовых сообщений на единый номер 112
ТСМН	технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования

Схемы маршрутизации вызовов на единый номер»112 экстренных оперативных служб разработаны, исходя из планируемой архитектуры системы-112, которая является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляемой системой с возможностью централизованной организации приема и обработки вызова, создаваемой на территории Вологодской области.

ГИС «Система-112» Вологодской области предусматривает региональный и муниципальный уровень организации структуры.

Региональный уровень представлен – ЦОВ-112 и РЦОВ. Муниципальный уровень представлен ЕДДС и ДДС ЭОС.

ЦОВ-112/РЦОВ созданы на территории административного центра – г. Вологда (ЦОВ-112 размещается по адресу: г. Вологда, ул. Мальцева, д.41; РЦОВ размещается по адресу: г. Вологда, ул. Челюскинцев, д.34).

ЦОВ-112/РЦОВ предназначены для обеспечения приема и обработки вызовов от населения г. Вологда и муниципальных образований Вологодской области, передачи вызовов на реагирование в соответствующие ДДС, взаимодействия с региональным ЦУКС, государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», АПК «Безопасный город» в пилотных муниципальных образованиях Вологодской области, другими взаимодействующими автоматизированными информационными системами и внешними информационными ресурсами.

Телекоммуникационная подсистема системы-112 Вологодской области в

соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»» должна обеспечивать:

– прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной телефонной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112;

– прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб.

Телекоммуникационная подсистема системы-112 создается на базе сетевых ресурсов операторов связи, обслуживающих пользователей на территории Вологодской области, а также вновь вводимых функциональных элементов, в составе:

– узла обеспечения вызовов экстренных оперативных служб (УОВ ЭОС), устанавливающего исходящие соединения к ЦОВ-112 (РЦОВ) по единому номеру «112»;

– технических средств обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования) и информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или короткому текстовому сообщению, адресованным на единый номер «112» (ТСМН);

– технических средств коротких текстовых сообщений, адресованных на единый номер вызова экстренных оперативных служб «112» (ТСКС-112).

Установление телефонных соединений от пользовательского оборудования ССОП (далее – доведение вызовов), инициированных пользователями услуг телефонной связи в сетях телефонной связи общего пользования на территории Вологодской области и адресованных на единый номер «112», до системы-112 осуществляется по пути первого выбора через УОВ ЭОС местной сети фиксированной телефонной связи, расположенный в административном центре субъекта Российской Федерации г. Вологда, в основной и резервный ЦОВ-112, расположенные в г. Вологда.

Основное подключение ЦОВ-112/РЦОВ к УОВ ЭОС выполняется на абонентском уровне с использованием технологии коммутации пакетов информации по протоколу SIP.

Дополнительное (резервное) подключение ЦОВ-112/РЦОВ к УОВ ЭОС допускается на абонентском уровне с использованием технологии коммутации каналов по линии доступа на первичной скорости (PRA) ЦСИС по протоколу EDSS1.

Предусмотрено резервное подключение ЦОВ-112 к ССОП через

территориально-распределенный узел связи ОТМУС-33 (SI3000/ИскраУралТЕЛ) Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» по сигнализации SIP.

Доведение вызова по номеру «112» пользователя фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной сети связи до УОВ ЭОС находится в сфере ответственности операторов связи и осуществляется в соответствии с действующим порядком присоединения и пропуска трафика в ССОП (Постановление Правительства Российской Федерации от 28.03.2005 № 161 «Об утверждении правил присоединения сетей электросвязи и их взаимодействия»).

Набор пользователем ССОП единого номера вызова ЭОС «112» с использованием префикса и/или индекса не допускается.

В соответствии с приказом Минкомсвязи России «Об утверждении и введении в действие российской системы и плана нумерации» от 25.04.2017 № 205 доведение вызова в ЦОВ системы-112 субъекта Российской Федерации от пользователя ССОП осуществляется с применением общедоступного маршрутного номера вызова экстренных оперативных служб (RNC).

Формат маршрутного номера вызываемого абонента, передаваемого в сообщении сигнализации при доведении вызова в систему-112:

RNC=ABC 1UV X1X2 X6X7,

где:

RNC – маршрутный номер вызова экстренных оперативных служб (передаваемый в формате национального значащего номера);

ABC – код географически определяемой зоны нумерации;

X1X2 – значения зонового телефонного номера оконечного элемента сети местной телефонной связи в пределах территории субъекта Российской Федерации, с территории муниципального образования которого был совершен вызов;

1UV – единый номер вызова экстренных оперативных служб, 1UV=112

X6X7 – вспомогательный идентификатор дежурно-диспетчерской службы, X6X7=11. При обеспечении маршрутизации вызова к соответствующим дежурно-диспетчерским службам допускается использование иных значений от 12 до 99.

В сети ПАО «Ростелеком» адресная манипуляция производится на уровне О(Т)МУС г. Вологда, ОТМУС муниципального района Вологодской области.

На сетях подвижной радиотелефонной связи адресная манипуляция производится на уровне обслуживающего ЦКП СПРТС.

Формирование маршрутных номеров вызова экстренных оперативных служб по «112» для муниципальных образований Вологодской области представлены в таблице:

Наименование муниципального района / городского округа	Значность местной телефонной сети	Значение (x1x2) зонового номера для	Значение RNC для муниципального района / городского округа

	связи в муниципальном районе / городском округе	муниципального района / городского округа	
Городской округ город Вологда	шестизначная	2*	8171122111
Вологодский муниципальный район	шестизначная	2*	8171122112
Городской округ город Череповец	шестизначная	2*	8201122111
Череповецкий муниципальный район	шестизначная	2*	8201122112
Бабушкинский муниципальный район	пятизначная	45	8171124511
Бабаевский муниципальный район	пятизначная	43	8171124311
Белозерский муниципальный район	пятизначная	56	8171125611
Вашкинский муниципальный район	пятизначная	58	8171125811
Великоустюгский муниципальный район	пятизначная	38	8171123811
Верховажский муниципальный район	пятизначная	59	8171125911
Вожегодский муниципальный район	пятизначная	44	8171124411
Вытегорский муниципальный район	пятизначная	46	8171124611
Грязовецкий муниципальный район	пятизначная	55	8171125511
Кадуйский муниципальный район	пятизначная	42	8171124211

Наименование муниципального района / городского округа	Значность местной телефонной сети связи в муниципальном районе / городском округе	Значение (x1x2) зонового номера для муниципального района / городского округа	Значение RNC для муниципального района / городского округа
Кирилловский муниципальный район	пятизначная	57	8171125711
Кичменгско-Городецкий муниципальный район	пятизначная	40	8171124011
Междуреченский муниципальный район	пятизначная	49	8171124911
Никольский муниципальный район	пятизначная	54	8171125411
Нюксенский муниципальный район	пятизначная	47	8171124711
Сокольский муниципальный район	пятизначная	33	8171123311
Сямженский муниципальный район	пятизначная	52	8171125211
Тарногский муниципальный район	пятизначная	48	8171124811
Тотемский муниципальный район	пятизначная	39	8171123911
Усть-Кубенский муниципальный район	пятизначная	53	8171125311
Устюженский муниципальный район	пятизначная	37	8171123711
Харовский муниципальный район	пятизначная	32	8171123211

Наименование муниципального района / городского округа	Значность местной телефонной сети связи в муниципальном районе / городском округе	Значение (x1x2) зонового номера для муниципального района / городского округа	Значение RNC для муниципального района / городского округа
Чагодощенский муниципальный район	пятизначная	41	8171124111
Шекснинский муниципальный район	пятизначная	51	8171125111

* В связи с организационным разделением ЕДДС соответствующего муниципального района и городского округа, с учетом принятого в Вологодской области локального приема и первичной регистрации обращений по номеру «112», а также с учетом использования в ССОП одних и тех же значений X1X2 в данных муниципальных районах и городских округах, при принято решение о разделении RNC по территориальным зонам ответственности ЕДДС по значениям X6X7.

Произведено разделение RNC по X6X7для:

- ГО Вологда и Вологодский муниципальный район;
- ГО Череповец и Череповецкий муниципальный район.

Для сетей фиксированной телефонной связи требования к передаваемой к УОВ ЭОС информации в сигнальных сообщениях следующее:

- номер вызывающего абонента обязательно включается в сообщение в формате национального значащего номера: ABCX1X2X3X4X5X6X7, где ABC = 817, 820 – код географически определяемой зоны нумерации;
- формат номера вызываемого абонента, передаваемого в сообщении:
- RNC=ABC 1UVX1X2 11(12), где X1X2- код муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

Телефонные вызовы пользователей сетей подвижной радиотелефонной связи на номер «112» маршрутизируются на УОВ ЭОС г. Вологда через точки присоединения на ТЗУС, расположенных на территории Вологодской области.

Для сетей подвижной радиотелефонной связи требования к передаваемой к УОВ ЭОС информации в сигнальных сообщениях следующие:

- номер вызывающего абонента обязательно включается в сообщение в формате национального значащего номера: DEFxxxxxxx, где DEF – негеографический код нумерации, xxxxxxx – номер абонента подвижной радиотелефонной сети;
- формат номера вызываемого абонента, передаваемого в сообщении:

– RNC=ABC 1UVX1X2 11 (12).

Функциональные элементы информационно-коммуникационной подсистемы (ЦОВ-112, РЦОВ, ЕДДС), иных подсистем системы-112, внешних информационных систем и ресурсов (ЦУКС, ДДС, ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и др.), взаимодействующих с системой-112, соединяются между собой посредством сети передачи данных системы-112 (закрытый контур), с использованием выделенных каналов связи (IP/MPLS L3VPN).

Подключение ЦОВ-112/РЦОВ, ЕДДС, ДДС к сети передачи данных, обеспечивающей формирование транспортной сети информационно-коммуникационной подсистемы системы-112 Вологодской области, осуществляется по цифровым волоконно-оптическим каналам с использованием технологии Ethernet. В качестве резервного используется подключение по технологии xDSL.

Описание маршрутизации вызова на единый номер «112» ЭОС в Вологодской области.

1. **Маршрутизации вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов сети местной телефонной связи на территории г. Вологда и Вологодского муниципального района.**

Вызовы по единому номеру «112» от абонентов, поступившие на ОТМУС-33 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком», маршрутизируются на УОВ ЭОС по направлению связи, обслуживаемому по протоколу SIP и далее к ЦОВ-112/РЦОВ (путь первого выбора).

В случае недоступности УОВ ЭОС вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от ОТМУС-33 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» направляются на ЦОВ-112 г. Вологда непосредственно по линии подключения с протоколом SIP.

В случае недоступности ЦОВ-112 вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от ОТМУС-33 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» по аналоговой абонентской линии (путь последнего выбора) доводятся в помещение ЦОВ-112.

Вызовы по единому номеру «112» от абонентов, поступившие на ОТМУС-51 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» маршрутизируются на УОВ ЭОС по направлению связи с протоколом ОКС№7 и далее к ЦОВ-112/РЦОВ (путь первого выбора).

В случае недоступности направления на УОВ ЭОС вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112», поступившие на ОТМУС-51 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» маршрутизируются на ОТМУС-75 по направлению связи с протоколом ОКС№7.

Вызовы по единому номеру «112», поступившие на ОТМУС-75 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» маршрутизируются на УОВ ЭОС по направлению связи с протоколом ОКС№7 и далее к ЦОВ-112/РЦОВ (путь первого выбора).

В случае недоступности УОВ ЭОС вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112», поступившие на ОТМУС-75 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» маршрутизируются на ОТМУС-33 по направлению связи с протоколом ОКС№7.

Вызовы по единому номеру «112» от абонентов, поступившие на ОТМУС-54 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» маршрутизируются на ОТМУС-75 по направлению связи с протоколом ОКС№7 и далее, через УОВ ЭОС в ЦОВ-112/РЦОВ (путь первого выбора).

В случае недоступности ОТМУС-75 вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов, поступивших на ОТМУС-54 Вологодского филиала ПАО «Ростелеком» по протоколу ОКС№7 направляются на ОТМУС-51, далее доведение вызовов осуществляется в соответствии с маршрутизацией, изложенной выше для ОТМУС-51.

Распределение вызовов, поступивших от пользователей (абонентов) телефонной сети связи общего пользования Вологодской области в систему-112 от УОВ ЭОС в ЦОВ-112/РЦОВ, осуществляется в следующем порядке по топологически разнесенным линиям абонентского подключения:

Первый путь: на ЦОВ-112 по протоколу SIP (линия 1);

Второй путь: на РЦОВ по протоколу SIP (линия 2);

Третий путь: на ЦОВ-112 по протоколу EDSS1 (линия 3);

Четвертый путь: на РЦОВ по протоколу EDSS1 (линия 4).

2. Маршрутизации вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов сети местной телефонной связи г. Череповец и Череповецкого района.

Вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов сети местной телефонной связи г. Череповец и Череповецкого муниципального района (кроме абонентов, подключенных на ОТМУС-33 г. Вологда) направляются на УОВ ЭОС по протоколу ОКС№7 (через шлюз в г. Череповец территориально-распределенного УОВ ЭОС) и далее в ЦОВ-112/РЦОВ (путь первого выбора).

В случае недоступности УОВ ЭОС вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов сети местной телефонной связи г. Череповец и Череповецкого муниципального района направляются по протоколу ОКС№7 на территориально-распределенный узел ОТМУС-33 г. Вологда, от ОТМУС-33 на УОВ ЭОС к ЦОВ-112/РЦОВ г. Вологда.

3. **Маршрутизации вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов местных сетей телефонной связи муниципальных образований Вологодской области.**

Вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от абонентов местных сетей телефонной связи муниципальных образований Вологодской области (за исключением абонентов ОТМУС-33) направляются на ТЗУС г. Вологда Вологодского филиала ПАО «Ростелеком по протоколу ОКС№7 на УОВ ЭОС г. Вологда к ЦОВ-112/РЦОВ г. Вологда (путь первого выбора).

В случае недоступности ТЗУС г. Вологда вызовы от абонентов сетей местной телефонной связи в муниципальных образованиях Вологодской области (за исключением абонентов ОТМУС-33) направляется по ССОП на телефонный аппарат в помещении ЕДДС муниципального образования, в местной сети фиксированной телефонной связи которого был инициирован вызов (при наличии технической возможности).

Маршрутизация вызовов на единый номер «112» ЭОС от абонентов местных сетей телефонной связи операторов связи ПАО «МТС», ПАО «ВымпелКом» и ПАО «МегаФон» осуществляется по пути первого выбора через собственные узлы связи до УОВ ЭОС г. Вологда, далее к ЦОВ-112/РЦОВ г. Вологда.

Резервное направление вызовов осуществляется через собственные узлы связи до ТЗУС ПАО «Ростелеком» г. Вологда, далее УОВ ЭОС г. Вологда к ЦОВ-112/РЦОВ г. Вологда.

4. **Маршрутизации вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от пользователей сетей подвижной радиотелефонной связи Вологодской области.**

Предусмотрено прямое присоединение ЦКП СПРТС операторов связи Вологодской области к УОВ ЭОС (при наличии технической возможности оператора связи и заключении соответствующих договоров/дополнительных соглашений к действующим договорам по организации присоединения сетей связи и пропуску трафика). Маршрут доведения вызовов на единый номер «112» путем первого выбора осуществляется по прямому интерфейсу присоединения к УОВ ЭОС. Резервный маршрут осуществляется через существующие направления связи от ЦКП к ТЗУС ПАО «Ростелеком г. Вологда (приоритет 2), далее через УОВ ЭОС к ЦОВ-112/РЦОВ.

Доведение коротких текстовых сообщений и получение информации о месте нахождения пользовательского оборудования и иной информации, необходимой для организации реагирования.

Обеспечение прохождения экстренных SMS от абонентов сетей подвижной радиотелефонной связи в систему-112 осуществляется посредством ТСКС-112, реализуемых операторами СПС в своих зонах ответственности.

ТСМН функционально выделены в составе аппаратно-программного комплекса ЦОВ-112 г. Вологда.

Адреса точек доступа к информации, предоставленные операторами связи приведены в таблице:

Оператор подвижной радиотелефонной связи	Адрес расположения точки подключения для предоставления в систему-112 Вологодской области информации о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования)

Оператор подвижной радиотелефонной связи	Адрес расположения точки подключения для предоставления в систему-112 Вологодской области информации о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования)
ПАО «МТС»	г. Вологда, ул. Ветошкина д.30, помещение «Коммутатор 1», шкаф МВН1
ПАО «ВымпелКом»	г. Череповец, ул. Беляева, д.4
ПАО «МегаФон»	г. Вологда, ул. Герцена, д. 41
ООО «Т2 - Мобайл»	г. Вологда, ул. Герцена, д. 41, помещение 311, ряд 9 место 9
ПАО «Ростелеком»	г. Вологда, ул. Герцена, д. 41

Приложение № 6

Общая информационная часть заполняется диспетчером ЦОВ-112 или оператором диспетчерской службы

Наименование	Формат	Описание
Служебная информация		
Дата	дата	дата происшествия или ЧС (автоматически выводится текущая дата)
Время	время	время начала происшествия или ЧС (автоматически выводится текущее время)
Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - "начало")
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)		
Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для

		абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	текст	фамилия
Имя	текст	имя
Отчество	текст	отчество
Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	ввод вручную или из списка
Дом N	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
Корпус	число	номер корпуса дома
Строение	число	номер строения
Владение	число	номер владения
Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
Код	число	код домофона или кодового замка
Дорога	текст	ввод вручную или из списка
Километр	число	километр дороги
Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
Рядом	логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	классификатор	определяется по классификатору ОКПО
Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
Сведения о происшествии		
Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и ЧС для всех диспетчерских служб
Описание	текст	краткое описание происшествия

Число пострадавших	число	число людей, для которых может требоваться медицинская помощь
Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак ЧС	логическое значение	
Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлеченных диспетчерских службах		
Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб диспетчером ЦОВ-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется оператором диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется оператором диспетчерской службы)
Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования (заполняется оператором диспетчерской службы)
Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб диспетчером ЦОВ-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется оператором диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется оператором диспетчерской службы)
Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования (заполняется оператором диспетчерской службы)
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из ГАИС "ЭРА-		

ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 1: широта	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 1: долгота	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 2: широта	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения N 2: долгота	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг", указывающий достоверность данных о местоположении	логическое значение	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Число пассажиров	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-

		ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"

Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Наименование	Формат	Описание
Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны		
Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и ЧС (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны

Специальная часть для диспетчерской службы полиции		
Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства,

		участвовавшего в происшествии
Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Пассажиры	число	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи		
Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Фамилия	текст	фамилия больного

Имя	текст	имя больного
Отчество	текст	отчество больного
Дата рождения	дата	дата рождения больного
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	логическое значение	пол больного
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению
Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы "Антитеррор"		
Вид	текст	выбирается из классификатора

террористического акта		
Количество погибших	число	количество погибших людей
Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	текст	описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
Транспортные средства подозреваемых	текст	классификатор
Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт
Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт