



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

« 06 » 11 2025 г.

г. Махачкала

№ 125

**Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
на территории Республики Дагестан**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 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» (официальный интернет-портал правовой информации (<http://pravo.gov.ru>), 2020, 31 декабря, № 001202012300005),
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан.

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан в установленном законодательством порядке.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан Э.Р. Атаева.

Врио министра

Н. Велиханов

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, структуру, порядок функционирования и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Дагестан (далее - Система-112, Положение).

1.2. Для целей настоящего Положения под экстренными оперативными службами понимаются службы или организации, обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

Органом исполнительной власти Республики Дагестан, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, определено Министерство по делам гражданской обороны чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – уполномоченный орган).

Оператором Системы-112 является Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Служба вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру 112 Республики Дагестан».

1.3. Система-112 предназначена для:

обеспечения комплекса мер, направленных на ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112», оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья;

повышения безопасности населения и снижения социально-экономического ущерба от чрезвычайных ситуаций и происшествий на территории Республики Дагестан;

информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Республики Дагестан;

формирования в автоматизированном режиме информации о вызовах по единому номеру «112», принятых мерах реагирования на них;

осуществления информационно-аналитической поддержки государственного управления в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности и правопорядка, предотвращения угроз жизни или здоровью, предупреждения происшествий и чрезвычайных ситуаций и ликвидации их последствий;

представления отчетной информации по функционированию Системы-112 федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на координацию работ по организации, функционированию и развитию Системы-112, федеральным органам исполнительной власти, участвующим в координации работ по организации, функционированию и развитию Системы-112, органу исполнительной власти Республики Дагестан, уполномоченному на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, и органам местного самоуправления, принимающим участие в организации, функционировании и развитии Системы-112 на своей территории.

1.4. Система-112 введена в постоянную эксплуатацию распоряжением Правительства Республики Дагестан от 30 июля 2021 года № 279-р.

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

1.5. Система-112 обеспечивает:

прием вызовов по единому номеру «112», в том числе на иностранных языках: английский, немецкий, турецкий, азербайджанский и на языках народов Дагестана (лезгинский, аварский, даргинский, лакский, кумыкский, табасаранский), их обработку;

передачу обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации;

формирование сведений, в том числе отчетных данных, о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение;

отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которых осуществлен вызов по единому номеру «112»;

оказание психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

1.6. Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- 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» (далее – Федеральный закон № 488-ФЗ);

- Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 года № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приёма, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 года № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»;
- ГОСТ Р 22.7.03-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Общие требования», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 сентября 2021 года № 949-ст.

1.7. В Положении используются следующие сокращения:

IVR	- интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика
АРМ	- автоматизированное рабочее место
АЦ	- административный центр
ДДС	- дежурно-диспетчерская служба
БД	- база данных
ГЛОНАСС	- глобальная навигационная спутниковая система Российской Федерации
ЕДДС	- единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования
КСА	- комплекс средств автоматизации
РСЧС	- единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
РЦОВ	- резервный центр обработки вызовов
СМС	- короткое текстовое сообщение

СПО	- специализированное программное обеспечение
ТП	- территориальная подсистема
ЦОВ	- объект Системы-112, обеспечивающий круглосуточный приём вызовов, обработку и передачу в ДДС информации (о происшествиях или ЧС) для организации реагирования, в том числе экстренного
ЦОВ АЦ	- центр обработки вызовов, развернутый в административном центре республики
ЦУКС	- центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Дагестан
ЧС	- чрезвычайная ситуация
ЭОС	- экстренная оперативная служба
ЭРА-ГЛОНАСС	- федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации.

1.8. В Положении применяются следующие основные понятия:

"вызов" - вызов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в Систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

"единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования" - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

"информационное взаимодействие" - обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации 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;

"интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика" - система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия операторского персонала Системы-112, которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с использованием двухтонального многочастотного аналогового набора номера и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего вызова или последовательностей двухтонального многочастотного аналогового набора номера, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню;

"надежность функционирования Системы-112" - свойство Системы-112 сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и настоящим документом;

"операторский персонал Системы-112" - сотрудник (сотрудники) Системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

"передача карточки операторским персоналом Системы-112 в диспетчерские службы" - извещение соответствующей диспетчерской службы о создании, относящейся к ее компетенции карточки или внесении в нее изменений посредством функционала Системы-112;

"резервный центр обработки вызовов" - объект Системы-112, функционирующий на территории субъекта Российской Федерации, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования Системы-112 в различных режимах работы;

"Система-112" - система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112;

"карточка" - унифицированная карточка информационного обмена - формализованный документ базы данных Системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в Систему-112 (далее - заявитель), доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование.

"уполномоченный орган субъекта Российской Федерации" - орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112;

"центр обработки вызовов" - объект Системы-112, функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования субъекта Российской Федерации, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

"централизованная схема приема и обработки вызовов" - организация функционирования Системы-112, при которой прием и обработка вызовов на территории всего субъекта Российской Федерации осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов;

"экстренное реагирование" - осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций;

"экстренные оперативные службы" - службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

«автомобильные терминалы (устройство вызова экстренных оперативных служб) ЭРА-ГЛОНАСС» - устройства или системы, установленные на транспортном средстве, осуществляющие определение на основе использования сигналов ГЛОНАСС координат места нахождения транспортного средства, скорости и направления его движения и обеспечивающие формирование, передачу в некорректируемом виде информации о транспортном средстве при дорожно-транспортных и иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, а также двустороннюю голосовую связь транспортного средства с экстренными оперативными службами по сетям подвижной радиотелефонной связи

II. Структура Системы-112

2.1. Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной государственной (региональной) информационной (информационно-управляющей) системой, создаваемой в границах Республики Дагестан.

Система-112 реализована на основе централизованной схемы приема и обработки вызовов по единому номеру «112» с использованием

унифицированного специального программного обеспечения Системы-112 (ИСТОК-СМ).

2.2. Состав подсистем Системы-112:

а) телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (СМС), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, и обратно, а также прохождение вызова по единому номеру «112» от Системы-112 в диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб, а также взаимодействия с объектами системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру «112» соседних субъектов Российской Федерации в части обеспечения прохождения необходимой информации.

Цифровая сеть связи и передачи данных Системы-112 организована на базе телекоммуникационной сети операторов связи Республики Дагестан;

б) информационно-коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования.

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

Подсистема консультативного обслуживания обеспечивает оказание информационно-справочной поддержки заявителю непосредственно операторским персоналом Системы-112 с использованием базы знаний, а также предоставляет возможность получения заявителем справочной информации с помощью интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика;

г) геоинформационная подсистема, отображающая на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;

д) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов (устройств вызова экстренных оперативных служб) ЭРА-ГЛОНАСС и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

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

Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Автоматизированные информационные системы, взаимодействующие с Системой-112 с возможностью обмена данными, должны удовлетворять требованиям по защите информации, соответствующим классу защищенности К2 и второму уровню защищенности персональных данных.

2.3. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований посредством установки АРМ Системы-112, а также диспетчерских служб экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, в том числе:

а) служба пожарной охраны посредством автоматизированного взаимодействия с Многоуровневой навигационно-информационной системой мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования технологий ГЛОНАСС (ГАИС МНИС МЧС России) и установки АРМ Системы-112;

б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях посредством установки АРМ Системы-112 в ЦУКС Главного управления МЧС России по Республике Дагестан;

в) служба полиции посредством автоматизированного взаимодействия с ведомственной информационной системой МВД России - сервисом обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России (СОДЧ ИСОД МВД России);

г) служба скорой медицинской помощи посредством автоматизированного взаимодействия с Координационно-информационной системой скорой медицинской помощи (КИС СМП) и установки АРМ Системы-112;

д) аварийная служба газовой сети посредством установки АРМ Системы-112;

е) служба «Антитеррор» посредством установки АРМ Системы-112.

Перечень ДС на территории Республики Дагестан представлен в Приложении 1.

2.4. Система-112 дополнительно реализует информационное взаимодействие со следующими организациями и дежурными службами:

а) аварийной службой «Махачкалинские электросети» посредством установленного АРМ Системы-112;

б) аварийной службы Водоканал города Махачкала посредством установленного АРМ Системы-112;

в) дежурной частью УГИБДД по РД посредством установленного АРМ Системы-112

г) Дагестанским лесопожарным центром посредством установленного АРМ Системы-112

д) Каспийской флотилией.

Перечень ДС на территории Республики Дагестан представлен в Приложении 1.

2.5. Функциональность Системы-112 обеспечивают ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЕДДС, а также объекты автоматизации взаимодействующих ДДС ЭОС и организаций, функционирующие в круглосуточном режиме.

ЦОВ-АЦ расположен по адресу: Республика Дагестан, город Махачкала, улица Эрлиха 17 и предназначен для обеспечения приема и обработки вызовов от населения со всей территории Республики Дагестан по единому номеру «112» с использованием современных отечественных инновационных информационно-коммуникационных технологий, централизованного хранения информации Системы-112, взаимодействия с РЦОВ, ЕДДС, ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан и ДДС ЭОС в рамках Системы-112, Системами-112 Ставропольского края, Республики Калмыкия и Чеченской Республики.

Дежурная смена включает 23 сотрудника, в т.ч. 1 старший оператор операторского персонала Системы-112, 19 дежурных операторов, 1 переводчика и 1 психолога, выполняющих прием и обработку вызовов по единому номеру «112», а также 1 системного администратора,

Вызовы на турецком, азербайджанском и на языках народов Республики Дагестан, поступающие в ЦОВ-АЦ или РЦОВ, распределяются между сотрудниками операторского персонала смены, сформированного с учетом национальной принадлежности.

РЦОВ расположен по адресу: Республика Дагестан, город Каспийск, улица Халилова 9 и предназначен для обеспечения приема части вызовов, поступающих в ЦОВ-АЦ (распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала Системы-112 с начала смены), по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, хранения информации Системы-112 (Копия унифицированной карточки информационного обмена отправляется в РЦОВ в режиме реального времени), взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, ЕДДС и ДДС в рамках Системы-112.

Дежурная смена включает 17 сотрудников персонала, в т.ч. 1 старший оператор операторского персонала Системы-112, 15 дежурных операторов, выполняющих прием и обработку вызовов по единому номеру «112», а также 1 системного администратора.

ЕДДС взаимодействуют с ЦОВ-АЦ/РЦОВ Республики Дагестан, ДДС экстренных оперативных служб, осуществляет контроль за реагированием на происшествия, уточнение и корректировку действий ЭОС, привлеченных к реагированию, взаимодействие с ЦУКС, снятие УКИО с контроля при завершении реагирования. При занятости операторов ЦОВ-АЦ/РЦОВ или выходе из строя ЦОВ-АЦ/РЦОВ, обеспечивает прием вызовов от населения, проживающего в зоне обслуживания, по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий

(за исключением видеозвонков и сообщений чата мобильного приложения "Экстренный вызов 112", СМС и событий систем мониторинга).

Перечень ЕДДС представлен в Приложении 2.

III. Функционирование Системы-112

3.1. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обратной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам.

3.2. В штатном режиме прием и обработка вызовов от населения со всей территории Республики Дагестан по единому номеру «112» производится в ЦОВ АЦ и РЦОВ.

Вызовы, поступающие в ЦОВ-АЦ, автоматически распределяются между сотрудниками операторского персонала ЦОВ-АЦ и РЦОВ с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника с начала смены.

Вызовы в виде коротких текстовых сообщений и видеовызовы, инициируемые посредством использования мобильного приложения со всей территории Республики Дагестан, поступают в ЦОВ-АЦ и РЦОВ в автоматическом режиме.

Информационно-справочная поддержка по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, предотвращения материального ущерба дополнительно предоставляется на официальном сайте ГКУ РД «Служба-112 РД» в сети интернет.

3.3. В случае невозможности абонента при вызове по номеру «112», соединиться с оператором Системы-112 по причине его занятости, абонент переводится на голосовое меню (IVR) в целях выбора ДДС ЭОС или записи сообщения о происшествии;

При появлении в Системе-112 свободных сотрудников из числа операторского персонала и дежурных оперативных ЕДДС вызовы распределяются первому освободившемуся сотруднику.

В случае массовых вызовов по одному происшествию или ЧС может производиться информирование заявителей о наличии сведений по данной ситуации посредством озвучивания краткого голосового сообщения от лица Системы-112, озвучиваемого при наборе единого номера «112».

3.4. В случае технической невозможности приема вызовов в ЦОВ-АЦ все вызовы автоматически переадресуются в РЦОВ, операторский персонал ЦОВ-АЦ передислоцируется в РЦОВ на резервные автоматизированные рабочие места, время запуска РЦОВ в полном объеме составляет не более 1 часа.

3.5. Порядок функционирования Системы-112 включает в себя:

а) прием и обработку вызовов в Системе-112 операторским персоналом Системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или ЧС посредством заполнения полей УКИО, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или ЧС, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы;

б) УКИО, имеющую общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом Системы-112, и специальную часть, заполняемую персоналом диспетчерских служб.

Прием вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторским персоналом ЦОВ-АЦ, РЦОВ. Все обращения в Систему-112 регистрируются и, направляются дежурным диспетчерам соответствующих ЕДДС и ДДС.

Взаимодействие оперативного персонала ЦОВ-АЦ/РЦОВ с диспетчерами ЕДДС и ДДС в целом производится согласно регламенту информационного обмена и включает значительный объем как голосовой, так и текстовой информации. Текстовая информация передается в виде УКИО Системы-112. Процесс информационного обмена регламентируется соглашениями о взаимодействии, заключаемыми между ЦОВ-АЦ (РЦОВ), ЕДДС и ДДС.

Диспетчеры ДДС, при получении сообщений о происшествии, выполняют меры по реагированию в соответствии с внутренними инструкциями службы и вводят в информационную систему (Систему-112) уточненные данные по происшествию и информацию по реагированию на него.

3.6. Участниками информационного взаимодействия в рамках Системы-112 являются:

а) оператор Системы-112;

б) ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан, единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Республики Дагестан, дежурно-диспетчерские службы участников Системы-112 на территории Республики Дагестан;

в) Государственная автоматизированная информационная система "ЭРА-ГЛОНАСС";

г) иные информационные системы, определенные настоящим Положением.

Обмен информацией в рамках Системы-112 организуется на основе соглашений об информационном взаимодействии.

Информационное взаимодействие между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение операторского персонала Системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств Системы-112.

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

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу Системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала Системы-112 с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в Систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация

вызова и формируется УКИО. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование) и причине его срабатывания;

в) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 в ходе первичного заполнения УКИО в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

г) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором Системы -112 и диспетчерскими службами, оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с Системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала Системы-112 в ходе первичного заполнения УКИО в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

е) после отправки УКИО в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала Системы-112 ждет подтверждения получения ими УКИО и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

ж) УКИО автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов и сохраняется в базе данных Системы-112;

з) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы УКИО, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала Системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении УКИО и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений, сотрудник операторского персонала Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

и) диспетчер диспетчерской службы после получения УКИО вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

Взаимодействие Системы-112 Республики Дагестан с дежурно-диспетчерской службой пожарной охраны с использованием многоуровневой навигационно-информационной системой мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС реализуется с целью передачи в Систему-112 информации о силах и средствах ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

Протокол применяется при следующих типах вызовов, поступивших в Систему-112: наличие открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар, а также во всех других происшествиях, к ликвидации последствий которых должны привлекаться пожарно-спасательные подразделения федеральной противопожарной службы.

Взаимодействие Системы-112 и МНИС осуществляется путем обмена данными в виде карточки информационного обмена.

Помимо интеграции предусматривается размещение АРМ Системы-112 на площадках ДДС-01.

Переадресация голосового вызова осуществляется в рамках Системы-112 на АРМ Системы-112, установленный в ДДС-01.

Порядок информационного взаимодействия ЦОВ Системы-112 и ДДС пожарной охраны при поступлении в Систему-112

При поступлении в Систему-112 вызова о необходимости привлечения к реагированию пожарной охраны оператор ЦОВ Системы-112 осуществляет передачу УКИО и голосового вызова в ДДС пожарной охраны и МНИС.

Диспетчер ДДС пожарной охраны при получении УКИО отвечает на голосовой вызов или подтверждает поступление УКИО. Факт ответа диспетчера фиксируется в качестве факта передачи ответственности за реагирование на вызов от Системы-112.

МНИС в автоматическом режиме сохраняет полученные данные УКИО и возвращает идентификатор записи о происшествии в Систему-112 для подтверждения успешной передачи данных. В случае назначения на реагирование группы транспортных средств в МНИС, МНИС в автоматическом режиме передает в геоинформационную подсистему Системы-112 телематические данные по каждому привлекаемому транспортному средству.

СОДЧ ИСОД МВД России

Сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно—аналитического обеспечения деятельности МВД России предназначен для автоматизации процессов приема и регистрации информации, поступающей в дежурные части территориальных органов МВД России, обеспечения надлежащего качества ее сбора, обработки и хранения.

В целях интеграции СОДЧ ИСОД МВД России с Системой-112, требуется обеспечить передачу данных о происшествиях и вызовах, полученных по номе-

ру «112» с территории Республики Дагестан для непосредственного участия персонала ДДС в приеме и обработке вызовов.

При необходимости передачи голосового сообщения и УКИО в территориальный орган МВД России на районном уровне в Республике Дагестан оператором-112 (ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЕДДС) осуществляется переадресация телефонного вызова абонента и УКИО, поступившего по единому номеру «112», на АРМ Системы-112, установленный в ДДС-02.¹

Взаимодействие организуется на уровне информационно-коммуникационной подсистемы Системы-112.

Координационно-информационная система скорой медицинской помощи

Координационно-информационная система скорой медицинской помощи предназначена для поддержания в полном объеме всего процесса обработки вызовов на станциях скорой медицинской помощи на территории Республики Дагестан.

В целях интеграции АИС ДДС-03 с Системой-112, требуется обеспечить передачу данных и вызовов о происшествиях, полученных по номеру «112» с территории Республики Дагестан для непосредственного участия персонала ДДС в приеме и обработке вызовов.

Описание схемы перевода звонка от службы Системы-112 в ДДС-03:

В случае приема вызова оператор Системы-112 информирует об этом ДДС-03, регистрируя информацию по вызову. В ответ на успешную регистрацию, ДДС-03 отправляет в Систему-112 подтверждение приема в виде нового уникального идентификатора.

Оператор Системы-112 осуществляет перевод звонка на диспетчера ДС и оповещает об этом ДДС-03 (call Transfer). Звонок можно перевести только на одного оператора. Оператор при этом должен иметь статус «активен».

После окончания записи разговора происходит оповещение ДДС-03 (noticeFile) о доступности записи разговора.

ДДС-03 запрашивает файлы записи разговора у Системы-112.

При регистрации УКИО диспетчером ДДС-03 в Систему-112 от ДДС-03 приходит обновление УКИО (update).

Если диспетчер ДДС-03 принял решение о том, что переведенный звонок считается ложным, диспетчер ДДС-03 отмечает вызов как “Ложный вызов” (wrongCard).

Описание схемы обработки общей УКИО в Системе-112 и ДДС-03:

¹ АРМ Системы-112 возможно использовать для передачи голосового сообщения в территориальный орган МВД России на районном уровне до момента завершения мероприятий по реализации информационного взаимодействия с Сервисом обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации

Диспетчер ДДС-03 имеет возможность передать текстовую информацию по вызову в любой момент после регистрации и до завершения работы по вызову (sendInfo).

Оператор Системы-112 имеет возможность передать текстовую информацию по вызову в любой момент после регистрации и до завершения работы по происшествию (sendInfo).

Диспетчер ДДС-03 имеет возможность обновить информацию по вызову в любой момент после регистрации и до завершения работы по происшествию (update).

Оператор Системы-112 имеет возможность обновить первичную информацию по вызову в любой момент после регистрации и до завершения работы по происшествию (update).

При начале реагирования по происшествию (задействование техники) диспетчер ДДС-03 должен оповестить об этом Систему-112 “Начало реагирования” (startActionCode).

При задействовании техники и по прохождению ею контрольных точек ДДС-03 должен оповестить Систему-112 через вызов метода “Статус техники по карте вызова” (techInfoCard).

По окончании реагирования по происшествию ДДС-03 должен оповестить об этом Систему-112 отправкой стандартного действия диспетчера “Окончание реагирования” (endActionCode).

После обработки вызова диспетчер ДДС-03 должен отправить в Систему-112 стандартное действие диспетчера “Завершение вызова” (endingCard).

В случае ложного вызова диспетчер ДДС-03 вместо “Завершение вызова” отправляет в Систему-112 “Ложный вызов” (wrongCard).

В случае ложного вызова оператор Системы-112 вместо “Завершение вызова” отправляет в ДДС-03 “Ложный вызов” (wrongCard).

к) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в УКИО. После завершения реагирования диспетчер ставит в УКИО отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

л) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

м) УКИО, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

н) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих

диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля УКИО производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

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

максимальное время ожидания заявителем ответа Системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала Системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала Системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала Системы-112 - 8 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала Системы-112 и становится доступна УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала Системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала Системы-112 УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала Системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала Системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала Системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;

время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала Системы-112 - 2 минуты;

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

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

Операторский персонал Системы-112 и диспетчеры диспетчерских служб несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения УКИО, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

3.8. Технологические решения обеспечивают выполнение следующих требований по надежности функционирования Системы-112: вероятность успешного приема вызова ($L_{пв}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

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

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

вероятность успешного выполнения целевой функции Системы-112 (L_{112}) - не менее 0,9985, определяется как $L_{пв} \times L_{оп} \times L_{пи}$;

надежность с коэффициентом готовности - не менее 0,9995 (без учета Кг сети передачи данных);

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

резервирование основных элементов Системы-112 с учетом территориального разнесения;

возможность переадресации вызовов между объектами Системы-112, а также переадресация вызовов в объекты Системы-112 других субъектов Российской Федерации;

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

3.9. Функционирование и развитие сетей связи, используемых в Системе-112, осуществляется в соответствии с требованиями соответствующих нормативных правовых актов РФ.

IV. Участники Системы -112

4.1. Федеральный орган исполнительной власти, участвующий в координации работ по организации, функционированию и развитию Системы-112:

1) организует в рамках своих полномочий работу подведомственных экстренных оперативных служб;

2) организует взаимодействие с оператором Системы-112;

3) осуществляет контроль за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112».

Осуществление указанных полномочий федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации,

функционированию и развитию Систем-112, в части Системы-112 осуществляют в том числе их территориальные органы.

4.2. Уполномоченный орган:

1) в пределах своих полномочий издает нормативные правовые акты по вопросам, связанным с организацией, функционированием и развитием Системы-112;

2) разрабатывает, согласовывает в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и утверждает положение о Системе-112, техническое задание и проектно-техническую документацию на развитие Системы-112;

3) определяет оператора Системы-112;

4) обеспечивает взаимодействие оператора Системы-112 с диспетчерскими службами, Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, определяемыми им иными организациями, в том числе осуществляющими деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными и аварийно-восстановительными службами;

5) организует хранение информации, формируемой Системой-112, не менее чем три года и предоставляет доступ к такой информации.

4.3. Орган исполнительной власти Республики Дагестан, в ведении которого находятся экстренные оперативные службы и (или) организации, указанные в пунктах 2.3. и 2.4. настоящего Положения, в целях обеспечения информационного взаимодействия с Системой-112:

1) организует в рамках своих полномочий работу подведомственных экстренных оперативных служб и (или) организаций;

2) организует взаимодействие с оператором Системы-112;

3) осуществляет контроль за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру «112».

Перечень указанных органов исполнительной власти Республики Дагестан приведен в Приложении 3.

4.4. Органы местного самоуправления:

1) в пределах своих полномочий принимают правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с организацией, функционированием и развитием Системы-112;

2) принимают участие в организации, функционировании и развитии Системы-112 на своей территории;

3) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных диспетчерских служб;

4) представляют уполномоченному органу сведения о функционировании Системы-112 на своей территории.

4.5. Оператор Системы-112 обеспечивает функционирование Системы-112 согласно ее предназначению, указанному в п.1.3. настоящего положения, в том числе:

круглосуточный прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» и их обработку с установленными временными параметрами и показателями надежности;

получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов по единому номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову по единому номеру «112»;

анализ поступающей информации о происшествиях;

направление информации о происшествиях, в том числе вызовов по единому номеру «112», в диспетчерские службы в соответствии с их компетенцией для организации реагирования путем передачи УКИО и, при необходимости, перенаправления голосового вызова;

оказание дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по единому номеру «112»;

оказание информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

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

регистрацию всех входящих и исходящих вызовов по единому номеру «112»;

ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах реагирования на полученные вызовы по единому номеру «112»;

обеспечивать формирование средствами Системы-112 отчетов и предоставление информации, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России и уполномоченным органом;

возможность приема вызовов по единому номеру «112» на иностранных языках: английский, немецкий, азербайджанский, турецкий;

возможность приема вызовов по единому номеру «112» на языках народов Республики Дагестан;

осуществление приема и обработки информации от региональных систем мониторинга;

размещение в Системе-112 информации о ходе и окончании мероприятий по реагированию на принятый вызов по единому номеру «112»;

функционирование Системы-112 в круглосуточном режиме и постоянной готовности к организации реагирования на вызовы по единому номеру «112»;

взаимодействие с дежурными службами, государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, иными организациями, в том числе осуществляющими деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковыми, аварийно-спасательными службами;

взаимодействие с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне в формате, устанавливаемом МЧС России, и в порядке, установленном нормативными правовыми актами МЧС России;

защиту информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных действий в отношении такой информации;

хранение информации, зарегистрированной в Системе-112, не менее чем 3 года и предоставление доступа к такой информации;

контроль соблюдения порядка действий операторского персонала Системы-112 и диспетчерского персонала ДС при приеме и обработке вызовов;

осуществление анализа и мониторинга процессов функционирования Системы-112;

проведение мероприятий по внедрению новых и модернизации имеющихся систем, оборудования и технических решений для обеспечения эффективной и бесперебойной работы Системы-112, а также по оптимизации стандартных решений под региональные особенности эксплуатации Системы-112;

организацию и осуществление взаимодействия с Системой-112 других автоматизированных информационных систем обеспечения общественной безопасности, общественного порядка и безопасности среды жизнедеятельности;

расширение по решению уполномоченного органа функциональности Системы-112, в том числе путем обеспечения взаимодействия Системы-112 с дополнительными диспетчерскими службами, а также взаимодействия с федеральными государственными информационными системами, региональными государственными и негосударственными информационными системами, ведомственными автоматизированными системами (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности).

обеспечение надежности функционирования Системы-112 посредством:

а) организации работы технической поддержки программного обеспечения Системы-112;

б) наличия группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

в) поддержки аппаратного резервирования серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест Системы-112, линий связи, источников питания;

г) проведения контроля и необходимого технического обслуживания объектов автоматизации и оборудования;

централизованное материально-техническое обеспечение сегментов Системы-112, размещенных на объектах, указанных в приложениях 1 и 2;

оказание методической помощи участникам Системы-112, разработка методической документации по функционированию Системы-112;

разработку организационно-распорядительной документации в области информационной безопасности Системы-112;

функционирование защищенной (зашифрованной) сети передачи данных Системы-112;

администрирование и обеспечение информационной безопасности, защищенной (зашифрованной) сети передачи данных Системы-112;

своевременное обновление средств защиты информации;

своевременное обновление антивирусных средств;

расследование инцидентов нарушения информационной безопасности Системы-112;

построение, внедрение, поддержку системы защиты информации в Системе - 112;

проведение оценки эффективности принятых мер по защите информации в Системе-112;

централизованное материально-техническое обеспечение подсистем защиты информации Системы-112, размещенных на объектах, указанных в Приложениях 1 и 2;

инициацию внесения изменений в нормативные правовые акты Республики Дагестан, касающиеся функционирования и развития Системы-112;

разработку необходимых для организации работы и информационного обмена в Системе-112 документов в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

контроль соблюдения требований, определяющих организацию работы и информационный обмен в Системе-112 документов участниками Системы-112, в том числе требует их безусловного и незамедлительно выполнения;

проведение технических и организационных проверок участников Системы-112 в рамках функционирования Системы-112;

размещение государственных заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг для развития и обеспечения функционирования Системы-112 за счет средств республиканского бюджета Республики Дагестан;

формирование обоснованных предложений в республиканский бюджет Республики Дагестан по финансированию мероприятий, направленных на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования;

формирование обоснованных предложений в государственные программы Республики Дагестан, направленные на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования;

проведение планирования и организации мероприятий, направленных на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования, инициацию

в соответствующие проектные инициативы;

организацию обучения, в том числе проведение тренировок операторского (диспетчерского) персонала Системы-112;

осуществление вывода из эксплуатации объектов автоматизации Системы-112.

4.6. Организации, в ведении которых находятся объекты системы газоснабжения, газораспределения, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающие и теплосетевые организации, субъекты электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций), создающие в соответствии с законодательством Российской Федерации диспетчерские службы, обеспечивают направление в Систему-112 сообщений о нарушении режима функционирования указанных объектов, систем и сетей, организуют реагирование на вызов по единому номеру «112», а также направляют в Систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных экстренных оперативных служб.

Перечень указанных организаций приведен в Приложении 4.

4.7. Иные организации, в том числе осуществляющие деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, определенные решением уполномоченного органа Республики Дагестан, организуют информационное взаимодействие с Системой-112, обеспечивают прием из Системы-112 информации, требующей реагирования, находящимися в их ведении (управлении) диспетчерскими службами и размещение этими диспетчерскими службами в Системе-112 информации о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

Перечень указанных организаций приведен в Приложении 5.

V. Финансирование Системы-112

5.1. Расходы, связанные с функционированием, развитием и содержанием Системы-112, включая ЦОВ-АЦ и РЦОВ, сети связи и передачи данных, телекоммуникационного оборудования и средств защиты информации осуществляются за счет средств республиканского бюджета Республики Дагестан, в части содержания ЕДДС – за счет средств местных бюджетов.

5.2. Органы и организации, являющиеся участниками Системы-112, в ведении которых находятся дежурные службы, осуществляют обеспечение функционирования и развития подведомственных сил и средств в рамках своих полномочий за собственный счет.

Перечень ДС на территории Республики Дагестан

№ п/п	Наименование ДС	Адрес подразделения(объекта) ДС, количество АРМ* Системы-112	Зона ответственности подразделения (объекта) ДДС**
1.	ДДС-01 г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Эрлиха, 17 (1 АРМ)	Республика Дагестан
2.	ДДС-02 г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Пушкина 25 (1 АРМ)	г. Махачкала
3.	ДДС-02 Ленинского района	г. Махачкала, ул. Пушкина 25 (1 АРМ)	г. Махачкала, Ленинский район
4.	ДДС-02 Советского района	г. Махачкала, ул. Шамсулы Алиева 16 (1 АРМ)	г. Махачкала, Советский район
5.	ДДС-02 Кировского района	г. Махачкала, ул. Буганова 2А (1 АРМ)	г. Махачкала, Кировский район
6.	ДДС-03 г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Магомедтагирова, 2 проезд, д.22 (1 АРМ)	г. Махачкала
7.	ДДС-04 г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Атаева, 7А (1 АРМ)	г. Махачкала
8.	ДДС-04 ЦДС г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Абубакарова, 13 (1 АРМ)	Республика Дагестан
9.	ЦУКС	г. Махачкала, ул. Эрлиха, 17 (1 АРМ)	Республика Дагестан
10.	Электросети г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Абубакарова, 119 (1 АРМ)	г. Махачкала
11.	Антитеррор ФСБ г. Махачкала	г. Махачкала, ул. Эмирова, 2 (1 АРМ)	Республика Дагестан
12.	Водоканал г. Махачкалы	г. Махачкала, ул. Г. Гаджиева, 16 (1 АРМ)	г. Махачкала
13.	Дагестанский Лесопожарный Центр	г. Махачкала, пос. Ленинкент, ул. Интернатская, 2, (1 АРМ)	Республика Дагестан
14.	УГИБДД по РД	г. Махачкала, ул. Поповича, 25 (1 АРМ)	Республика Дагестан

15.	ДДС-01 г. Каспийск	г. Каспийск, ул. Абдулманапова, 10 (1 АРМ)	г. Каспийск, Карабудахкентский район
16.	ДДС-02 г. Каспийск	г. Каспийск, ул. Байрамова, 17 (1 АРМ)	г. Каспийск
17.	ДДС-03 г. Каспийск	г. Каспийск, ул. Эрлиха, 17 (1 АРМ)	г. Каспийск
18.	ДДС-01 г. Дербент	г. Дербент, ул. Коммунаров, 19/6 (1 АРМ)	г. Дербент, г. Дагестанские Огни, Дербентский, Кайтагский, Табасаранский и Дахадаевский районы
19.	ДДС-02 г. Дербент	г. Дербент, ул. Агасиева, 10 (1 АРМ)	г. Дербент
20.	ДДС-03 г. Дербент	г. Дербент, ул. Пушкина, 66 (1 АРМ)	Дербентский район
21.	ДДС-01 г. Кизилюрт	г. Кизилюрт, ул. Дачная, 12 (1 АРМ)	г. Кизилюрт
22.	ДДС-02 г. Кизилюрт	г. Кизилюрт, ул. Малагусейнова, 110 (1 АРМ)	г. Кизилюрт
23.	ДДС-03 г. Кизилюрт	г. Кизилюрт, Аскерханова, 11 (2 АРМ)	г. Кизилюрт
24.	ДДС-01 г. Буйнакск	г. Буйнакск, ул. Крылова, 20 (1 АРМ)	г. Буйнакск, Буйнакский и Унцукульский районы
25.	ДДС-02 г. Буйнакск	г. Буйнакск, ул. Джамала-Кумухского, 7 (1 АРМ)	г. Буйнакск
26.	ДДС-03 г. Буйнакск	г. Буйнакск, ул. Ленина, 85 (2 АРМ)	г. Буйнакск
27.	ДДС-01 г. Южно-Сухокумск	г. Южно-Сухокумск, ул. Комарова, 14 (1 АРМ)	г. Южно-Сухокумск
28.	ДДС-02 г. Южно-Сухокумск	г. Южно-Сухокумск, ул. Пионерская, 13 (1 АРМ)	г. Южно-Сухокумск
29.	ДДС-03 г. Южно-Сухокумск	г. Южно-Сухокумск, ул. Комарова, 18 (1 АРМ)	г. Южно-Сухокумск
30.	ДДС-01 г. Дагестанские Огни	г. Дагестанские Огни, ул. Козленко, 16 (1 АРМ)	г. Дагестанские Огни
31.	ДДС-02 г. Дагестанские Огни	г. Дагестанские Огни, ул. Революции, 52 (1 АРМ)	г. Дагестанские Огни
32.	ДДС-01 г. Избербаш	г. Избербаш, ул. Индустриальная, 1 (1 АРМ)	г. Избербаш, Каякентский

			и Сергокалинский районы
33.	ДДС-02 г. Избербаш	г. Избербаш, ул. Гамидова, 12 (1 АРМ)	г. Избербаш
34.	ДДС-03 г. Избербаш	г. Избербаш, ул. Ленина, 4 (1 АРМ)	г. Избербаш
35.	ДДС-01 г. Кизляр	г. Кизляр, ул. Октябрьская, 1 (1 АРМ)	г. Кизляр, Кизлярский и Бабаюртовский районы
36.	ДДС-02 г. Кизляр	г. Кизляр, ул. Тополка, 12 (1 АРМ)	г. Кизляр
37.	ДДС-03 г. Кизляр	г. Кизляр, ул. Победы, 48 (2 АРМ)	г. Кизляр
38.	ДДС-01 г. Хасавюрт	г. Хасавюрт, ул. Буйнакского, 59 (1 АРМ)	г. Хасавюрт, г. Кизилюрт, Хасавюртовский, Кизилюртовский, Новолакский и Казбековский районы
39.	ДДС-02 г. Хасавюрт	г. Хасавюрт, ул. Даибова, 4 (1 АРМ)	г. Хасавюрт
40.	ДДС-03 г. Хасавюрт	г. Хасавюрт, ул. Алиева, 21 (2 АРМ)	г. Хасавюрт
41.	ДДС-02 Агульского района	1.392 с. Тпиг, ул. Багар, 23 (1 АРМ)	Агульский район
42.	ДДС-03 Агульского района	с. Тпиг (1 АРМ)	Агульский район
43.	ДДС-01 Акушинского района	с. Акуша (1 АРМ)	Акушинский район
44.	ДДС-02 Акушинского района	с. Акуша, ул. Али-Гаджи Акушинского, 1 (1 АРМ)	Акушинский район
45.	ДДС-03 Акушинского района	с. Акуша, ул. Алимахова, 2 (1 АРМ)	Акушинский район
46.	ДДС-01 Ахвахского района	с. Карата (1 АРМ)	Ахвахский район
47.	ДДС-02 Ахвахского района	с. Карата, ул. Бокохинская, 13а (1 АРМ)	Ахвахский район
48.	ДДС-03 Ахвахского района	с. Карата (1 АРМ)	Ахвахский район
49.	ДДС-02 Ахтынского района	с. Ахты, ул. Ленина, 7 (1 АРМ)	Ахтынский район
50.	ДДС-03 Ахтынского района	с. Ахты, ул. Ленина, 10 (1 АРМ)	Ахтынский район

51.	ДДС-01 Бабаюртовского района	с. Бабаюрт, ул. Горького, 4 (1 АРМ)	Бабаюртовский район
52.	ДДС-02 Бабаюртовского района	с. Бабаюрт, ул. Ленина, 38 (1 АРМ)	Бабаюртовский район
53.	ДДС-03 Бабаюртовского района	с. Бабаюрт, ул. И. Казака, 13 (1 АРМ)	Бабаюртовский район
54.	ДДС-01 Бежтинского участка	с. Бежта (1 АРМ)	Бежтинский участок
55.	ДДС-03 Бежтинского участка	с. Бежта (1 АРМ)	Бежтинский участок
56.	ДДС-01 Ботлихского района	с. Ботлих, ул. Аэропортовская, 16 (1 АРМ)	Ботлихский, Ахвахский, Гумбетовский, Цумадинский и Цунтинский районы
57.	ДДС-02 Ботлихского района	с. Ботлих, ул. И. Шамиля, 54 (1 АРМ)	Ботлихский район
58.	ДДС-03 Ботлихского района	с. Ботлих, (1 АРМ)	Ботлихский район
59.	ДДС-02 Буйнакского района	г.Буйнакск, ул. Алхулаева, 10 (1 АРМ)	Буйнакский район
60.	ДДС-02 Гергебильского района	с. Гергебиль, ул. Наиба Идриса, 5 (1 АРМ)	Гергебильский район
61.	ДДС-03 Гергебильского района	с. Гергебиль (1 АРМ)	Гергебильский район
62.	ДДС-01 Гумбетовского района	с. Мехельта (1 АРМ)	Гумбетовский район
63.	ДДС-02 Гумбетовского района	с. Мехельта, ул. Центральная, 104 (1 АРМ)	Гумбетовский район
64.	ДДС-03 Гумбетовского района	с. Мехельта (1 АРМ)	Гумбетовский район
65.	ДДС-01 Гунибского района	с. Гуниб, ул. Центральная, 132 (1 АРМ)	Гунибский район
66.	ДДС-02 Гунибского района	с. Гуниб, ул. Пирогова, 41 (1 АРМ)	Гунибский район
67.	ДДС-03 Гунибского района	с. Гуниб, ул. Пирогова, 13 (1 АРМ)	Гунибский район
68.	ДДС-01 Дахадаевского района	с. Уркарах (1 АРМ)	Дахадаевский район
69.	ДДС-02 Дахадаевского района	с. Уркарах, ул. Мира-труда, 6 (1 АРМ)	Дахадаевский район
70.	ДДС-03 Дахадаевского района	с. Уркарах (1 АРМ)	Дахадаевский район
71.	ДДС-02 Дербентского района	г. Дербент, ул. Канделаки, 41 (1 АРМ)	Дербентский район

72.	ДДС-01 Докузпаринского района	с. Усухчай (1 АРМ)	Докузпаринский район
73.	ДДС-02 Докузпаринского района	с. Усухчай (1 АРМ)	Докузпаринский район
74.	ДДС-03 Докузпаринского района	с. Усухчай, ул. Багишева (1 АРМ)	Докузпаринский район
75.	ДДС-02 Казбековский район	с. Дылым, ул. Абдулгапурова А.А., 1 (1 АРМ)	Казбековский район
76.	ДДС-03 Казбековский район	с. Дылым, ул. Саида-Афанди, 5 (1 АРМ)	Казбековский район
77.	ДДС-01 Кайтагского района	с. Маджалис (1 АРМ)	Кайтагский район
78.	ДДС-02 Кайтагского района	с. Маджалис, ул. Алисултанова, 27 (1 АРМ)	Кайтагский район
79.	ДДС-03 Кайтагского района	с. Маджалис, ул. Больничная, 16 (1 АРМ)	Кайтагский район
80.	ДДС-01 Карабудахкентского района	с. Карабудахкент (1 АРМ)	Карабудахкентский район
81.	ДДС-02 Карабудахкентского района	с. Карабудахкент, пр. Буйнакского, 1 (1 АРМ)	Карабудахкентский район
82.	ДДС-03 Карабудахкентского района	с. Карабудахкент, ул. Космонавтов, д.1 (1 АРМ)	Карабудахкентский район
83.	ДДС-02 Каякентского района	с. Карабудахкент (1 АРМ)	Каякентский район
84.	ДДС-03 Каякентского района	(1 АРМ)	Каякентский район
85.	ДДС-02 Кизилюртовского района	г. Кизилюрт (1 АРМ)	Кизилюртовский район
86.	ДДС-02 Кизлярского района	(1 АРМ)	Кизлярский район
87.	ДДС-02 Кулинского района	г. Кизляр, ул. Грозненская 107 (1 АРМ)	Кулинский район
88.	ДДС-03 Кулинского района	с. Вачи (1 АРМ)	Кулинский район
89.	ДДС-02 Кумторкалинского района	с. Коркмаскала, ул. Ленина, 2 (1 АРМ)	Кумторкалинский район
90.	ДДС-03 Кумторкалинского района	с. Коркмаскала (1 АРМ)	Кумторкалинский район
91.	ДДС-02 Курахского района	Курах, ул. Умарова, 17 (1 АРМ)	Курахский район
92.	ДДС-03 Курахского района	с. Курах (1 АРМ)	Курахский район
93.	ДДС-02 Лакского района	с. Кумух, ул. Сурхайхана, 2 (1 АРМ)	Лакский район
94.	ДДС-03 Лакского района	с. Кумух (1 АРМ)	Лакский район

95.	ДДС-01 Левашинского района	с. Леваши (1 АРМ)	Левашинской, Акушинский, Гергебильский, Гунибский, Кулинский, Лакский и Чародинский районы
96.	ДДС-02 Левашинского района	с. Леваши, ул. М.Омарова, 1 (1 АРМ)	Левашинский район
97.	ДДС-03 Левашинского района	с. Леваши (1 АРМ)	Левашинский район
98.	ДДС-01 Магарамкентского района	с. Магарамкент, ул. Комсомольская, 72 (1 АРМ)	Магарамкентский, Ахтынский, Докузпаринский и Рутульский районы
99.	ДДС-02 Магарамкентского района	с. Магарамкент, ул. Лезгинцева, 1 (1 АРМ)	Магарамкентский район
100.	ДДС-03 Магарамкентского района	с. Магарамкент, ул. Буйнакского, 1 (1 АРМ)	Магарамкентский район
101.	ДДС-02 Новолакского района	с. Новолакское, ул. Мирзоева, 38 (1 АРМ)	Новолакский район
102.	ДДС-03 Новолакского района	с. Новолакское, ул. Ленина, 2 (1 АРМ)	Новолакский район
103.	ДДС-02 Ногайского района	с. Терекли-Мектеб, ул. Буйнакского, 1 (1 АРМ)	Ногайский район
104.	ДДС-03 Ногайского района	Терекли-Мектеб, ул. К.Маркса, 43 (1 АРМ)	Ногайский район
105.	ДДС-02 Рутульского района	с. Рутул, ул. Центральная (1 АРМ)	Рутульский район
106.	ДДС-03 Рутульского района	с. Рутул (1 АРМ)	Рутульский район
107.	ДДС-02 Сергокалинского района	с. Ашагастал, ул. 1-я Шоссейная, 27 (1 АРМ)	Сергокалинский район
108.	ДДС-03 Сергокалинского района	с. Сергокала (1 АРМ)	Сергокалинский район
109.	ДДС-01 Сулейман-Стальского района	с. Сардаркент (1 АРМ)	Сулейман-Стальской, Агульский, Хивской и Курахский районы
110.	ДДС-01 Сулейман-Стальского района	с. Касумкент (1 АРМ)	Сулейман-Стальский

			район
111.	ДДС-02 Сулейман-Стальского района	с. Касумкент, ул. Дзержинского, 6 (1 АРМ)	Сулейман-Стальский район
112.	ДДС-03 Сулейман-Стальского района	с. Касумкент (1 АРМ)	Сулейман-Стальский район
113.	ДДС-01 Табасаранского района	с. Хучни (1 АРМ)	Табасаранский район
114.	ДДС-02 Табасаранского района	с. Хучни, ул. Набережная, 49 (1 АРМ)	Табасаранский район
115.	ДДС-03 Табасаранского района	с. Хучни, ул. Больничная (1 АРМ)	Табасаранский район
116.	ДДС-01 Тарумовского района	с. Тарумовка, ул. Пионерская, 11 (1 АРМ)	г. Южно-Сухокумск, Тарумовский и Ногайский районы
117.	ДДС-02 Тарумовского района	с. Тарумовска, ул. Пионерская, 31 (1 АРМ)	Тарумовский район
118.	ДДС-03 Тарумовского района	с. Тарумовка, ул. Колхозная, 33 А (1 АРМ)	Тарумовский район
119.	ДДС-03 Тарумовского района	с. Кочубей (1 АРМ)	Тарумовский район
120.	ДДС-02 Тляратинского района	с. Тох-Орда (1 АРМ)	Тляратинский район
121.	ДДС-03 Тляратинского района	с. Тох-Орда (1 АРМ)	Тляратинский район
122.	ДДС-01 Унцукульского района	пос. Гимри (1 АРМ)	Унцукульский район
123.	ДДС-02 Унцукульского района	п.г.т. Шамилькала, ул. Махача Дахадаева, 1 (1 АРМ)	Унцукульский район
124.	ДДС-03 Унцукульского района	с. Унцукуль (1 АРМ)	Унцукульский район
125.	ДДС-02 Хасавюртовского района	г. Хасавюрт, ул. Интернационалистов, 1 (1 АРМ)	Хасавюртовский район
126.	ДДС-03 Хасавюртовского района	(1 АРМ)	Хасавюртовский район
127.	ДДС-02 Хивского района	с. Хив, ул. Ломоносова, 3 (1 АРМ)	Хивский район
128.	ДДС-03 Хивского района	с. Хив (1 АРМ)	Хивский район
129.	ДДС-01 Хунзахского района	с. Арани (1 АРМ)	Хунзахский,

			Шамильский, Тлярагинский районы и Бежтинский участок
130.	ДДС-02 Хунзахского района	с. Арани, ул. Набикураева, 4 (1 АРМ)	Хунзахский район
131.	ДДС-03 Хунзахского района	с. Арани (1 АРМ)	Хунзахский район
132.	ДДС-01 Цумадинского района	с. Агвали (1 АРМ)	Цумадинский район
133.	ДДС-02 Цумадинского района	с. Агвали, ул. Правосудия, 17 (1 АРМ)	Цумадинский район
134.	ДДС-03 Цумадинского района	с. Агвали (1 АРМ)	Цумадинский район
135.	ДДС-01 Цунтинского района	с. Кидеро (1 АРМ)	Цунтинский район
136.	ДДС-02 Цунтинского района	с. Кидеро, ул. Н.Гаджиева, 33 (1 АРМ)	Цунтинский район
137.	ДДС-03 Цунтинского района	(1 АРМ)	Цунтинский район
138.	ДДС-01 Чародинского района	с. Цуриб (1 АРМ)	Чародинский район
139.	ДДС-02 Чародинского района	с. Цуриб, ул. Х.Магомедова, 3 (1 АРМ)	Чародинский район
140.	ДДС-03 Чародинского района	с. Цуриб (1 АРМ)	Чародинский район
141.	ДДС-01 Шамильского района	с. Хебда (1 АРМ)	Шамильский район
142.	ДДС-02 Шамильского района	с. Хебда, ул. С.Асиятилова, 5 (1 АРМ)	Шамильский район
143.	ДДС-03 Шамильского района	с. Хебда (1 АРМ)	Шамильский район

*В случае сопряжения посредством установки АРМ Системы-112 на объектах ДС

**с учетом пп. 34 и 37 Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.1.2021 № 2071

Перечень ЕДДС на территории Республики Дагестан

№ п/п	Наименование ЕДДС	Адрес ЕДДС	Зона ответственности ЕДДС	Количество диспетчерского персонала Системы-112 (на смене/ всего)
1.	г.Махачкала	г.Махачкала, пл. Ленина, 2	г. Махачкала	6
2.	г.Каспийск	г.Каспийск, ул. Халилова, 9	г. Каспийск	5
3.	г.Дербент	г. Дербент, ул. Курбанова, 22А	г. Дербент	2
4.	г.Хасавюрт	г. Хасавюрт, ул. Магидова, 120	г. Хасавюрт	1
5.	г.Кизляр	г. Кизляр, ул.Первомайская, 17	г. Кизляр	2
6.	г.Кизилюрт	г. Кизилюрт, ул. Гамзата Цадаса, 5	г. Кизилюрт	2
7.	г.Буйнакск	г. Буйнакск, Муса Ясула, 9	г. Буйнакск	1
8.	г.Избербаш	г. Избербаш ул. Ленина, 2	г. Избербаш	1
9.	г.Дагестанские Огни	г. Дагестанские Огни, ул. Ленина, 26	г. Дагестанские Огни	1
10.	г.Южно-Сухокумск	г. Южно-Сухокумск, ул. Пионерская, 13	г. Южно-Сухокумск	1
11.	Агульский район	с. Тпиг ул. Багар, 23	Агульский район	1
12.	Акушинский район	с. Акуша ул. Даргинская	Акушинский район	2
13.	Ахвахский район	с. Карата ул. Букукинская, 11а	Ахвахский район	1
14.	Ахтынский район	с. Ахты ул. Байрамова, 23	Ахтынский район	1
15.	Бабаюртовский район	с. Бабаюрт, ул. Ленина, 31	Бабаюртовский район	1
16.	Бежтинский участок	с. Бежта ул. Ленина, 11	Бежтинский участок	1
17.	Ботлихский район	с. Ботлих ул. Центральная, 130	Ботлихский район	1
18.	Буйнакский район	г. Буйнакск, ул. Ленина, 61	Буйнакский район	1
19.	Гергебильский район	с. Гергебиль ул. Нахибашева, 19	Гергебильский район	1
20.	Гумбетовский район	с. Мехельта, ул.Центральная, 1	Гумбетовский район	1

21.	Гунибский район	рядом с селом Коммуна	Гунибский район	2
22.	Дахадаевский район	с. Уркарах, ул. Абдулгамида Алиева, 9	Дахадаевский район	1
23.	Дербентский район	г. Дербент, ул. Гагарина, 23	Дербентский район	1
24.	Докузпаринский район	с. Усуччай, ул. Багишева, 43	Докузпаринский район	2
25.	Казбековский район	с. Дылым, ул. И. Шамиля, 26	Казбековский район	1
26.	Кайтагский район	с. Маджалис, ул. Алисултанова, 23А	Кайтагский район	1
27.	Карабудахкентский район	с. Карабудахкент, ул. Советская, 3	Карабудахкентский район	1
28.	Каякентский район	с. Новокаякент, ул. Эмирова, 21	Каякентский район	2
29.	Кизилюртовский район	г. Кизилюрт, ул. Гагарина, 52 "А"	Кизилюртовский район	1
30.	Кизлярский район	г. Кизляр, ул. Советская, 13	Кизлярский район	2
31.	Кулинский район	с. Вачи, ул. Мирона Гаджиева, 1	Кулинский район	1
32.	Кумторкалинский район	с. Коркмаскала, ул. Краснодарская, 21	Кумторкалинский район	1
33.	Курахский район	с. Курах, ул. Советская, 1	Курахский район	1
34.	Лакский район	с. Кумух, ул. Сурхайхана, 15	Лакский район	1
35.	Левашинский район	с. Леваша, ул. Ленина, 12	Левашинский район	1
36.	Магарамкентский район	с. Магарамкент, ул. Гагарина, 2	Магарамкентский район	2
37.	Новолакский район	с. Новолакское, ул. Юсупа Мирзоева, 20	Новолакский район	2
38.	Ногайский район	с. Терекли-Мектеб, ул. ЭДГ, 45	Ногайский район	1
39.	Рутульский район	с. Рутул, ул. Центральная, 54	Рутульский район	2
40.	Сергокалинский район	с. Сергокала, ул. 317 Стрелковой	Сергокалинский район	2

		дивизий, 5		
41.	Сулейман-Стальский район	с. Касумкент, ул. Ленина, 26	Сулейман-Стальский район	2
42.	Табасаранский район	с. Хучни, ул. Советская, 17	Табасаранский район	1
43.	Тарумовский район	с. Тарумовка, ул. Советская, 19	Тарумовский район	1
44.	Тляратинский район	с. Тлярата, ул. Победы, 129	Тляратинский район	1
45.	Унцукульский район	с. Шамилькала, ул. Махача Дахадаева, 3	Унцукульский район	1
46.	Хасавюртовский район	г. Хасавюрт, ул. Спортивный пе- реулок, 1	Хасавюртовский район	2
47.	Хивский район	с. Хив, ул. Советская, 3	Хивский район	1
48.	Хунзахский район	с. Хунзах, ул. М. Алиханова	Хунзахский район	1
49.	Цумадинский район	с. Агвали, ул. Абакарова, 95/2	Цумадинский район	1
50.	Цунтинский район	с. Гутатли, ул. Гаджиева	Цунтинский район	1
51.	Чародинский район	с. Цуриб, ул. Шамяля, 2	Чародинский район	1
52.	Шамильский район	с. Хебда, ул. Шамяля, 50	Шамильский район	1

Перечень органов исполнительной власти Республики Дагестан – участников Системы-112

Наименование органов исполнительной власти СРФ	Наименование подведомственных ДС и организаций
Министерство по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Дагестан	ДДС-01
Министерство здравоохранения Республики Дагестан	ДДС-03
Комитет по лесному хозяйству Республики Дагестан	Дагестанский Лесопожарный Центр

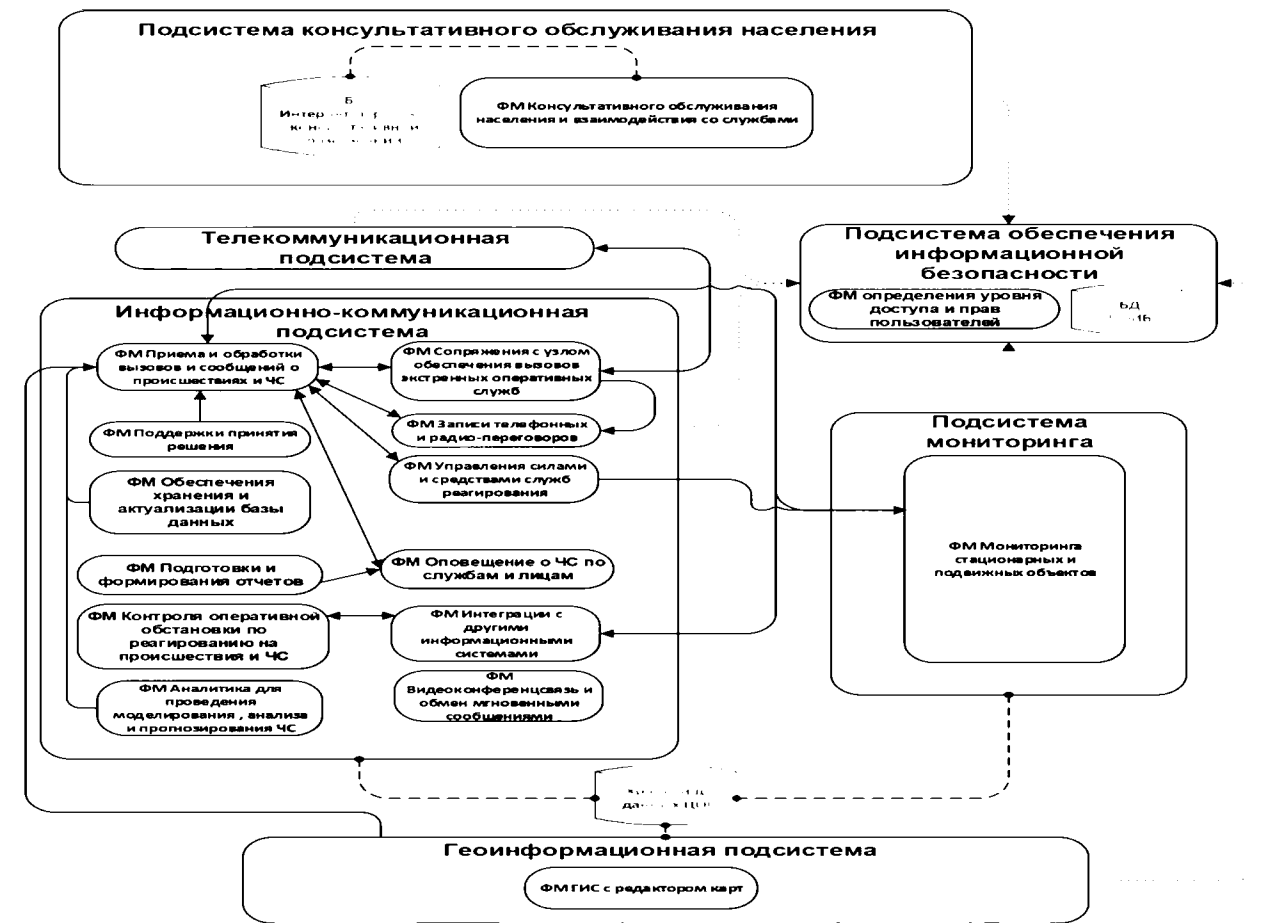
Перечень организаций на территории Республики Дагестан, в ведении которых находятся объекты системы газоснабжения, газораспределения, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и водоотведение, теплоснабжение и теплосетевые организации, субъекты электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций), создающие, в соответствии с законодательством Российской Федерации, диспетчерские службы – участники Системы-112

Наименование организации	Наименование подведомственных ДДС
ООО «Газпром Межрегионгаз Махачкала»	ДДС-04 г. Махачкала ЦДС
АО «Газпром газораспределение Махачкала»	ДДС-04 г. Махачкала
ОАО «Махачкалаводоканал»	Служба Водоканал г. Махачкала
ОАО «Махачкалинские Горэлектросети»	Служба Электросети г. Махачкала

Перечень организаций на территории Республики Дагестан, в том числе осуществляющих деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, определенный решением уполномоченного органа Республики Дагестан – участников Системы-112

Наименование организации	Наименование подведомственных ДС
Комитет по лесному хозяйству Республики Дагестан	Дагестанский Лесопожарный Центр

Схема построения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан



Расчетная штатная численность системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан

Должность	Центр обработки вызовов административного центра		Резервный центр обработки вызовов
	Численность персонала, человек (в смене/по штату)		
Старший оператор смены (главный специалист)	1/5		1/5
Дежурный оператор по приему и обработке вызовов (ведущий специалист)	19/85		15/67
Диспетчер ЕДДС-112/ДДСЭОС-112	-		-
Переводчик	1/5		-
Психолог	1/5		-
Системный администратор	1/4		1/4
Аналитик	0/1		-
Администратор информационной безопасности (специалист по защите информации)	0/1		0/1
Специалист поддержки ГИС	0/1		-

* Для выполнения обязанностей системного администратора и администратора информационной безопасности кроме штатного персонала могут привлекаться аутсорсинговые организации или частные лица (с обязательным присутствием на объекте автоматизации).

** Для выполнения обязанностей аналитика, специалиста поддержки Государственной информационной системы, переводчиков и психологов кроме штатного персонала могут привлекаться физические организации или частные лица.

Алгоритм действий операторского персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации

1. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм действий операторского персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии (далее – Алгоритм) устанавливает последовательность действий операторского персонала Системы-112 при получении сообщения по единому номеру "112".

1.2. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии системы-112 определено в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан (далее Положение).

1.3. Территорией действия Алгоритма является зона ответственности всех ДС ЭОС и иных служб и/или организаций, участвующих в информационном взаимодействии Системы-112 на территории Республики Дагестан.

1.4. На основании настоящего Алгоритма разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

2. Порядок действий операторского персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации

2.1. Принять вызов. Представиться: *Здравствуйте, Служба-112, оператор* (идентификационный номер), *что у Вас произошло?*

2.2. В зависимости от вида происшествия произвести опрос, обеспечивающий идентификацию заявителя, места и обстоятельств происшествия, наличие пострадавших, возможных угроз и иной информации, необходимой для выбора реагирующих ЭОС и заполнения УКИО, в соответствии с приложением 10 к Положению.

2.3. Заполнить обязательные поля общей части УКИО:

место происшествия - при уточнении адреса места происшествия определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, как лучше подъехать. Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры.

описание происшествия – поле, куда вносится краткая текстовая информация по обращению заявителя;

информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации сведения о заявителе: Ф.И.О., телефон, дата рождения, адрес, квартира, язык общения;

при наличии у заявителя информации по остальным полям УКИО, полученные сведения вносятся в соответствующие поля.

выбрать тип вызова, тип происшествия и задействованные службы, в зависимости от полученной информации о происшествии. При получении сведений о

происшествиях, попадающих под действия приказа МЧС России от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о ЧС природного и техногенного характера», в УКИО дополнительно ставится отметка в поле «Угроза ЧС» либо «Угроза людям» и выбирается из списка «Тип ЧС» для доведения информации в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

2.4. Направить УКИО в привлекаемые службы с вызовом/без вызова, в соответствии с предъявляемыми требованиями и необходимости дальнейшего опроса диспетчерскими службами.

2.5. Убедиться в прохождении УКИО в соответствующие ДС ЭОС и ее своевременном открытии диспетчером ДС ЭОС, а также в успешном соединении при направлении УКИО с голосовым вызовом.

3. Особенности порядок действий операторского персонала Системы-112 при получении вызова

3.1. В случае, если местоположение заявителя определяется как находящееся в сопредельном субъекте Российской Федерации, либо в другом субъекте Российской Федерации, операторский персонал Системы-112 действует в соответствии с Порядком, предусмотренным приложением 23 к Положению, в зависимости от наличия автоматизированного защищенного информационного взаимодействия Системы-112.

3.2. В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи, операторский персонал Системы-112, принимающий вызов уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки, и при положительном ответе, действует в соответствии с порядком, представленном в п. 1 приложения 18 к Положению.

3.3. В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского, и операторский персонал Системы-112 не понимает, о чем идет речь, он действует в соответствии с порядком, представленном в п. 2 приложения 22 к Положению.

3.4. В случае поступления вызова от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению, операторский персонал Системы-112 действует в соответствии с порядком, представленном в приложении 16 к Положению.

3.5. В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение, операторский персонал Системы-112 действует в соответствии с порядком, представленном в приложении 5 к Положению.

3.6. При поступлении вызова, по которому не требуется привлечения ЭОС, при запросе гражданина об оказании информационно-справочной помощи, операторский персонал Системы-112 действует в соответствии с порядком, представленным в приложении 17 к Положению.

3.7. В случае поступлении вызова, по которому не требуется организация реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба, операторским персоналом Системы-112, указанный вызов квалифицируется как

«Ложный» или «Детская шалость», о чем делается соответствующая отметка в поле «Тип вызова».

4. Порядок обработки сообщений, поступивших из социально-значимых объектов в виде коротких голосовых сообщений.

4.1. При поступлении входящего вызова в виде коротких голосовых сообщений о происшествии в социально-значимом объекте, операторский персонал Системы-112 вносит сведения о полученном сообщении в УКИО, сверяет контактные данные указанного объекта и направляет УКИО в ДДС ЭОС, для организации комплексного реагирования.

4.2. Порядок определения состава привлекаемых ДДС ЭОС по реагированию на сообщения, поступившие из социально-значимых объектов в виде коротких голосовых сообщений, определен в приложении 4 к настоящему Положению.

Порядок обработки сообщений о происшествиях или ЧС, не содержащих минимального набора сведений о происшествии

При внезапном прерывании вызова операторский персонал Системы-112 осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента в течение времени, и количестве попыток, установленных в пункте 3.6 настоящего Положения. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) операторский персонал Системы-112 действует, исходя из уже полученной информации.

При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает), операторский персонал Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающих однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

- нужна ли помощь? (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, карточка закрывается;

- имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения? В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации;

- абоненту предлагается, в случае необходимости, перевести телефон в беззвучный режим;

- совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства? В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица...; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

- методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;

- методом последовательных вопросов выясняется тип происшествия, характерный для данной службы;

- абонент информируется о начавшемся реагировании.

При поступлении вызова от абонента фиксированной телефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) операторский персонал Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием

по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий, операторский персонал Системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга – срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использованием систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушение здания, ДТП и др.). При отсутствии внешних признаков происшествия операторский персонал Системы-112 направляет карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (операторский персонал Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает), операторский персонал Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше принципу последовательных вопросов (например, 1 щелчок – «да», 2 щелчка - «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.

Перечень сведений, регистрируемых при обработке вызова в Системе-112

В Системе-112 Республики Дагестан информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы регистрируются в унифицированной карточке информационного обмена (далее - УКИО), предназначенной для документирования и протоколирования работы Системы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации) (далее - вызов) операторами Системы-112 и диспетчерами диспетчерских служб.

Карточка имеет единую общую информационную часть, включающую в том числе данные от государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее – система «ЭРА-ГЛОНАСС») и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с участниками информационного обмена, с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

Карточка автоматически формируется в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в Систему-112 с регистрацией следующих данных:

- дата и время поступления;
- десятизначный номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
- сведения об операторе, принявшем вызов.
- заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме. Далее заполняются сведения о характере, типе происшествия, месте происшествия и информация о заявителе, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации.

Заполнение карточки осуществляется с использованием классификаторов. В общей информационной части карточки используются следующие классификаторы и списки:

- классификатор состояния реагирования на вызов;
- место происшествия;
- улица;
- дорога;
- язык общения;
- объект;
- тип происшествия.

После заполнения общей части карточки производится заполнение специальных частей карточки, в соответствии со списком диспетчерских служб, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

В специальных частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- вид правонарушения;
- рост;
- телосложение;
- тип транспортного средства;
- цвет транспортного средства;
- вид вызова;
- степень родства позвонившего;
- вид несчастного случая;
- вид заболевания;
- поликлиника;
- вид обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства;
- вид террористического акта.

В процессе реагирования привлекаемые диспетчерские службы вносят в специальную часть карточки сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных диспетчерских служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специальной части карточки отображаются:

- переданные распоряжения;
- действия подчиненных подразделений;
- изменения обстановки;
- взаимодействие с подразделениями других диспетчерских служб.

Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб

При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию операторский персонал Системы-112 определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

- привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

- привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях 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;

- привлечение службы скорой медицинской помощи осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

- привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

- привлечение службы "Антитеррор" осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

При поступлении в Систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему «ЭРА-ГЛОНАСС», а также вызовов, поступивших из социально-значимых объектов в виде коротких голосовых сообщений, когда определить характер происшествия первоначально не представляется возможным, к комплексному реагированию привлекаются службы скорой медицинской помощи, полиции и пожарной охраны.

Дополнительные критерии привлечения к реагированию диспетчерских служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами.

**Порядок
обработки анонимных обращений, основания для отказа в организации
реагирования и прекращения разговора.**

1. Порядок обработки анонимных обращений

1.1. При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от заявителя с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) операторский персонал Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу. При совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию.

1.2. В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение операторский персонал Системы-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой "анонимный" и в соответствии с типом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (сообщении о происшествии) диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС.

1.3. В случае невозможности определения места и типа происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения операторский персонал Системы-112 заносит данные в базу данных Системы-112 с пометкой "справочный вызов" и закрывает УКИО (снимает с контроля) с указанием причины.

2. Основания для отказа в организации реагирования и прекращения разговора.

2.1. Основанием для прекращения разговора с позвонившим лицом по единому номеру «112» являются:

- ведение разговоров на темы, не относящиеся к сообщениям о происшествии или чрезвычайной ситуации, требующим организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

- грубое, оскорбительное, агрессивное общение заявителя с операторским персоналом Системы-112, продолжающееся после предупреждения заявителя о недопустимом поведении и прекращении разговора с ним. При этом прекращение разговора не является основанием для отказа в реагировании, в случае поступления информации от данного заявителя о происшествии или чрезвычайной ситуации.

2.2. Основанием для отказа в организации реагирования являются:

- обращения заявителей, не относящиеся к сообщениям о происшествии или чрезвычайной ситуации, требующим организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности

жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

- личный отказ заявителя от вызова;

- обращения заявителей с сообщениям, по которым уже было организовано реагирование, и при этом в обращении не приводятся новые факты или обстоятельства.

Порядок обработки обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии

В случае, если заявитель не смог предоставить точный адрес места происшествия, операторский персонал Системы-112 вносит в карточку информацию со слов заявителя с примерным описанием места происшествия, указанием значимых ориентиров, координат, при наличии устройства определения геолокации.

При завершении вызова по инициативе заявителя, отказе заявителя от дальнейшего общения, но наличия в сообщении признаков происшествия или чрезвычайной ситуации, сотрудник операторского персонала Системы-112 заполняет карточку, исходя из полученной информации, в соответствии с критериями определения состава диспетчерских служб определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их.

При невозможности определения вида вызова (причины обращения), а также места происшествия по причине отказа заявителя сообщить эти сведения, операторским персоналом в карточку вносятся данные с пометкой «информационный вызов», карточка закрывается (снимается с контроля) с указанием причины.

При признании вызова ложным (заявитель в результате опроса признался, что вводит в заблуждение сотрудника операторского персонала), операторский персонал Системы-112 сообщает заявителю о возможных последствиях ложного вызова, в части нарушения прав иных граждан на безопасность и оказание экстренной помощи, и закрывает карточку с реквизитом «ложный вызов».

При применении заявителем оскорблений и обценной лексики, операторский персонал Системы-112 вправе прервать общение с таким заявителем. Операторский персонал Системы-112 уведомляет заявителя о прекращении приема вызова, закрывает карточку с реквизитом «оскорбительный вызов».

Алгоритм работы операторского персонала при нештатном режиме функционирования

Нештатный режим функционирования – режим, который позволяет использовать доступные ресурсы Системы-112 для сохранения информации, правильного закрытия информационных массивов, работающих приложений и операционных систем. Нештатный режим используется для выполнения минимально необходимых операций в условиях аварийного энергоснабжения компонентов Системы-112 или выхода из строя части оборудования. Переход Системы-112 в штатный режим может происходить по следующим причинам:

- сбой общесистемного или прикладного программного обеспечения Системы-112 (отдельного АРМ или сервера(ов) баз данных;
- нарушение работоспособности отдельных компонентов Системы-112;
- сбой или выход из строя активного накопителя на жестком магнитном диске;
- нарушение функционирования поддерживающей инфраструктуры;
- импульсные помехи, нарушение общесистемных сервисов, сбой или прекращение электропитания, нарушение каналов связи и т. п.

Действия в штатном режиме включают:

- диагностирование инцидентов или проблем, связанных со сбоями или штатными ситуациями в работе Системы-112;
- восстановление при необходимости программно-аппаратной конфигурации Системы-112 (сетевое и серверное оборудование);
- восстановление информации при ее утере средствами системы резервного копирования и восстановления;
- расследование причин штатной ситуации и определение причин инцидента или проблемы.

Реагирование на штатные ситуации включает оповещение обслуживающего персонала, принятие контрмер, необходимое восстановление информации, выработку и проведение профилактических мероприятий.

При выходе из строя серверного оборудования ЦОВ АЦ АРМ дежурной смены регистрируются на серверном оборудовании РЦОВ и продолжают работу.

При выходе из строя оборудования операторского зала ЦОВ АЦ или РЦОВ, дежурная смена аварийного объекта (ЦОВ АЦ или РЦОВ) перемещается на действующий объект (соответственно, РЦОВ или ЦОВ АЦ), размещается на резервных АРМ и продолжает работу.

После устранения причин штатной ситуации, штатный режим переходит в штатный режим.

**Порядок обработки повторного вызова (сообщения о происшествии)
операторским персоналом Системы-112**

При поступлении массовых или повторных вызовов, в случае если соответствующая вызову УКИО уже создана, при отсутствии новых сведений, значительно влияющих на порядок реагирования ЭОС (возникновение новых рисков и опасностей, необходимость привлечения дополнительных ЭОС или их подразделений и т.п.), операторским персоналом системы-112 вызов определяется как «Повторный» и делается соответствующая отметка в поле «Тип вызова». При наличии в вызове сведений, значительно влияющих на порядок реагирования ЭОС, повторная УКИО направляется в соответствующие ДС ЭОС, с указанием новых сведений и номера первичной УКИО.

**Перечень сведений об организации экстренного реагирования,
сообщаемых персоналом Системы-112 заявителю по запросу**

При обращении заявителя по номеру «112» для предоставления ему сведений о ходе или результатах реагирования на ранее осуществлённый звонок (обращение), операторский и диспетчерский персонал системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан (далее - Система-112) в устном порядке, по телефону, может предоставить следующую информацию:

- время направления сообщения службам для реагирования;
- каким службам сообщение передано для реагирования;
- контактный номер телефона службы реагирования для связи с ней;
- какие силы и средства были направлены на адрес реагирования.

При письменном запросе заявителя о результатах реагирования на его звонок (обращение) по номеру «112», состав и содержание информации для ответа определяет руководитель Оператора Системы-112.

При приёме и обработке вызова, по запросу заявителя фамилии принимающего вызов специалиста, операторский состав Системы-112 имеет право не сообщать данную информацию, если иное не предусмотрено руководящими документами по работе сегмента Системы-112 на данной территории. В этом случае заявителю должно быть предложено обратиться с письменным запросом по интересующей его информации к Оператору Системы-112.

Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, о государственной тайне, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне. Лица, виновные в нарушении режима размещения, хранения и предоставления информации, содержащейся в Системе-112, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Предоставление информации из архива Системы-112 производится на основании письменного запроса, направленного в адрес Оператора Системы-112, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам,
обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения
безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью,
сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального
ущерба**

Вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» может быть идентифицирован как справочный в случаях, когда решение проблемы заявителя найдено при помощи подсистемы консультативного обслуживания населения и не требует реагирования экстренных оперативных служб, а также в случаях:

- а) запроса информации, касающейся деятельности диспетчерских служб (номера телефонов, адреса и т.п.);
- б) запроса информации об отсутствии теплоснабжения, энергоснабжения, водоснабжения;
- в) массового поступления вызовов, на которые организовано реагирование.

Операторский персонал Системы-112 Республики Дагестан:

- а) осуществляет прием вызова;
- б) производит опрос заявителя;
- в) определяет тип проблемы;
- г) вносит информацию в карточку;
- д) принимает решение о необходимости оказания информационно-справочной помощи абоненту и консультации абонента;
- е) осуществляет поиск решения проблемы с использованием подсистемы консультативного обслуживания;
- ж) информирует абонента;
- з) завершает разговор с заявителем и работу с карточкой без организации реагирования экстренных оперативных служб;
- и) при наличии у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции определенной диспетчерской службы, производит переадресацию вызова дежурно-диспетчерскому персоналу соответствующей диспетчерской службы.

В случае невозможности произвести переадресацию, заявителю предлагается номер телефона службы (организации) для самостоятельного дозвона с целью консультирования.

Дежурно-диспетчерский персонал диспетчерской службы при получении от операторского персонала Системы-112 вызова, требующего оказания информационно-справочной помощи:

- а) принимает вызов;
- б) осуществляет консультацию заявителя;

в) завершает разговор с заявителем без организации реагирования экстренных оперативных служб.

Для консультации населения по вопросам безопасности, способом защиты от чрезвычайных ситуаций предусмотрен интернет портал «sos112.ru».

Для получения консультации через интернет портал необходимо выполнить следующие действия:

- открыть интернет и зайти на официальный сайт «www.rd.ru
- выбрать блок «Информация для населения»;
- из представленных вкладок выбрать соответствующий раздел требуемой консультации, в котором будут отражены необходимые действия, при данной ситуации.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам.

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

Оказание психологической помощи заявителю, обратившемуся по единому номеру «112», осуществляется штатным специалистом отдела психологической поддержки – ведущим психологом, входящим в дежурную смену центра обработки вызовов Системы-112.

При поступлении по единому номеру «112» вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки заявителю, операторский персонал Системы-112:

- а) осуществляет прием вызова;
- б) проводит опрос заявителя, заполняет общую часть карточки;
- в) принимает решение о привлечении к вызову специалиста-психолога;
- г) делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова ведущему психологу центра обработки вызовов.

Ведущий психолог центра обработки вызовов:

- а) осуществляет разговор с заявителем;
- б) по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку;
- в) в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

В случае если абонент заявляет о необходимости оказания ему психологической помощи, специалист-психолог в ходе беседы выясняет наличие и характер психологической проблемы, принимает решение о методах оказания психологической помощи. Убедившись, что состояние абонента оптимизировано, специалист завершает вызов и классифицирует его как психологическую поддержку.

В случае если проблема, озвученная абонентом, требует пролонгированной помощи, то специалист-психолог предоставляет абоненту информацию, включающую в себя адреса и номера организаций, которые предоставляют данную помощь населению (психоневрологические диспансеры, центры помощи семье и детям, другие социальные службы).

В случае если абонент сообщает о своем намерении нанести вред себе (суицидент) или другому человеку, специалист-психолог формирует и направляет карточку в соответствующие службы (служба полиции, служба скорой помощи). Далее специалист-психолог поддерживает связь с абонентом на время существования опасности совершения действия, которое может повлечь за собой нанесение вреда жизни и здоровью самого заявителя или лица, находящегося под угрозой.

**Порядок
взаимодействия сил и средств Системы-112 Республики Дагестан, в том числе с
автоматизированной информационно-управляющей системой единой
государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных
ситуаций на региональном уровне**

Организация приема и обработки вызовов в Системе-112 определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Информационное взаимодействие диспетчерских служб на территории Республики Дагестан осуществляется с использованием средств Системы-112 Республики Дагестан.

Средства Системы-112 Республики Дагестан обеспечивают взаимодействие с информационными и автоматизированными системами, определенными настоящим Положением.

Целями осуществления информационного взаимодействия экстренных служб в рамках Системы-112 являются:

1. организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб и служб иных организаций, определенных решением органа исполнительной власти Республики Дагестан в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - экстренные службы), при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации;

2. формирование средствами Системы-112 в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них.

При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках Системы-112 решаются следующие задачи:

1) определение состава информации, типа происшествия или признака чрезвычайной ситуации при вызове от пользователя услугами связи или от датчика с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации и поступлении этой информации в Систему-112;

2) документирование в Системе-112 информации о происшествии, об угрозе или о возникновении ЧС, о типе происшествия или признаке ЧС, полученной в том числе от датчиков, других информационных систем и посредством передачи коротких текстовых сообщений, а также данных, необходимых для организации реагирования экстренных служб;

3) выбор диспетчерских служб для организации реагирования;

4) координация действий привлеченных к реагированию экстренных служб;

5) размещение в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных служб;

6) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

7) обмен оперативной и периодической информацией.

Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, а также диспетчерских служб экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, а также иными организациями и дежурными службами, указанными в приложении 1 настоящего Положения.

Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации об основных результатах реагирования, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, а также информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляются дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы, в соответствии с территориальностью.

В целях организации информационного взаимодействия заключаются соглашения об информационном взаимодействии в рамках Системы-112 (далее - соглашение) (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации):

1. между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами;
2. между оператором Системы-112 и единой дежурно-диспетчерской службой;
3. между оператором Системы-112 и центром управления в кризисных ситуациях;
4. между оператором Системы-112 и оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС", а также операторами иных информационных систем, определенных настоящим Положением;
5. между единой дежурно-диспетчерской службой и диспетчерскими службами муниципальных образований (с каждой диспетчерской службой соответствующего муниципального образования в отдельности).

Соглашение в соответствии с настоящим Порядком устанавливает:

1. критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки представления. Технологически критерии выбора диспетчерской службы реализуются в функционале Системы-112;
2. формы для формирования списка приоритетных телефонных номеров и должностных лиц, ответственных за осуществление информационного взаимодействия между диспетчерскими службами, единой дежурно-диспетчерской службой, центром управления в кризисных ситуациях и операторами взаимодействующих информационных систем в рамках Системы-112;
3. регламент информационного взаимодействия между участниками информационного взаимодействия.

В соответствии с настоящим Порядком разрабатываются следующие документы:

- должностные инструкции для операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб;

- программы обучения операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб.

Обмен информацией между участниками информационного взаимодействия осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с настоящим Порядком и на основании соглашений.

Информация, передаваемая между диспетчерскими службами в рамках Системы-112, подразделяется на оперативную и периодическую.

К оперативной информации относятся:

1. информация о вызовах от заявителей или от датчиков;
2. информация диспетчерских служб о результатах реагирования на вызовы;
3. информация по экстренному управлению силами и средствами;
4. экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;
5. срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайной ситуации и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;
6. информация подсистемы мониторинга Системы-112;
7. информация о состоянии сил и средств экстренных служб;
8. справочная и прогнозная информация.

К периодической информации относятся:

1. статистическая информация о результатах реагирования экстренных служб на вызовы;
2. статистическая информация о результатах ликвидации и предотвращения происшествий и чрезвычайных ситуаций, материальном ущербе;
3. статистическая информация, которая отражает:
 - качественные и количественные показатели хода реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации привлеченных экстренных оперативных служб и служб обеспечения жизнедеятельности;
 - показатели, характеризующие оперативность информационного взаимодействия Системы-112 с диспетчерскими и экстренными службами;
 - сводные показатели, характеризующие действия экстренных служб по результатам реагирования.

Информационное взаимодействие между оператором Системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение операторского персонала Системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств Системы-112.

В целях автоматизации процесса информационного взаимодействия диспетчерских служб, средства Системы-112 обеспечивают выполнение задач, указанных в пункте 5 настоящих Правил, в том числе заполнение и передачу между диспетчерскими службами карточки, включая извещение соответствующей диспетчерской службы о создании, корректировке, закрытии указанной карточки, относящейся к ее компетенции.

Голосовое телефонное общение операторов и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова в центр обработки вызовов и квалификации его как относящегося к компетенции соответствующей экстренной службы.

Необходимость голосового телефонного общения операторского персонала Системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб определяется в ходе проведения первичного опроса, обратившегося по единому номеру "112" заявителя.

Обмен оперативной и периодической информацией осуществляется в соответствии с установленными в соглашении сроками, а также по запросу одного из участников информационного взаимодействия в рамках Системы-112 в адрес другого участника.

Организация приема и обработки вызовов в Системе-112 осуществляется в соответствии с нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации, предусмотренным статьей 6 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Операторский персонал Системы-112 и диспетчеры диспетчерских служб несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

Переадресация поступивших вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия диспетчерских служб в рамках Системы-112. Под переадресацией понимаются перенаправление карточки и (или) соединение заявителя с диспетчерской службой в соответствии с их компетенцией.

Операторский персонал Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

1. наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;
2. поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же диспетчерскую службу;
3. наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;
4. наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

Операторский персонал Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы скорой медицинской помощи в следующих случаях:

- необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;
- необходимость получения заявителем квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

Операторский персонал Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы "Антитеррор" в следующих случаях:

- получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;
- принятие вызова с информацией, которая может быть использована для организации и обеспечения действий подразделений службы "Антитеррор".

Операторский персонал Системы-112 производит переадресацию вызова в центр управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты

населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, и в единые дежурно-диспетчерские службы в случаях наличия признаков чрезвычайной ситуации.

Диспетчеры диспетчерских служб при получении переадресованного вызова отвечают за заполнение специфических частей карточки в соответствии со своей сферой ответственности.

Диспетчер диспетчерской службы производит переадресацию вызова с использованием средств Системы-112 или операторского персонала Системы-112 в следующих случаях:

1. 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 чрезвычайной ситуации, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;

2. наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;

3. неверный выбор диспетчерской службы операторским персоналом центра обработки вызовов;

4. наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;

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

Взаимодействие Системы-112 с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне обеспечивается оперативным информированием операторским персоналом Системы-112 оперативного дежурного центра управления в кризисных ситуациях о возможности возникновения чрезвычайной ситуации.

Для передачи в центр управления в кризисных ситуациях информации о происшествии при наличии признаков чрезвычайной ситуации, операторским персоналом Системы-112 при заполнении общей части УКИО, дополнительно ставится отметка в поле «Угроза ЧС» либо «Угроза людям» и выбирается из списка «Тип ЧС». Дежурный персонал центра управления в кризисных ситуациях самостоятельно переносит указанную информацию в автоматизированную информационно-управляющую систему единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Особенности порядка взаимодействия сил и средств Системы-112 с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне

Автоматизированная информационно-управляющая система единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее - АИУС РСЧС) предназначена для сбора, комплексной обработки оперативной информации о чрезвычайных ситуациях и информационного обмена между различными подсистемами и звеньями РСЧС, передачи органами повседневного управления, силам и средствам необходимых указаний при ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Так как АИУС РСЧС не готова к интеграции до ввода ее в эксплуатацию (планируемая дата ввода в эксплуатацию 31.12.2026), то в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан устанавливается автоматизированное рабочее место Системы-112. Диспетчер ЦУКС осуществляет передачу информации из Системы-112 в АИУС РСЧС вручную.

Перечень информационных систем (ресурсов) различных уровней и принадлежности, с которыми обеспечивается информационное взаимодействие Системы-112

Федеральные государственные информационные системы (автоматизированные системы, информационные системы, территориально распределенные системы, информационно-навигационные системы), от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких ЭОС в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме:

- Российская государственная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС».

Федеральные системы, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112:

- федеральные классификаторы.

Региональные государственные и негосударственные информационные системы, от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких ЭОС в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме:

- Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Калмыкия.

- Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Чеченской Республики.

- Государственное казенное учреждение «Противопожарная и аварийно-спасательная служба Ставропольского края» - Система обработки вызова и информации Ставропольского края.

Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112

1. Вызовы по единому номеру «112» поступают в основной или резервный центры обработки вызовов, на автоматизированное рабочее место свободного сотрудника операторского персонала Системы-112.

При наличии нескольких свободных сотрудников операторского персонала Системы-112, распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме, с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника с начала смены.

Если в момент поступления вызова нет свободного сотрудника операторского персонала Системы-112, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту возможности выбора нужной службы путем тонального набора.

Дежурная смена резервного центра обработки вызовов (далее – РЦОВ) работает совместно с дежурной сменой центра обработки вызовов (далее – ЦОВ АЦ). При выходе из строя ЦОВ АЦ переход на РЦОВ осуществляется поэтапно: на первом этапе обработку вызовов осуществляет дежурная смена РЦОВ и сотрудники РЦОВ, допущенные к несению дежурства; на втором этапе к приему и обработке вызовов подключаются прибывающие для усиления сотрудники дежурной смены ЦОВ АЦ.

2. Операторский персонал Системы-112 осуществляет приём, регистрацию, обработку и документирование вызовов по единому номеру «112», заполняет общую часть и при необходимости специфическую часть карточки. При этом ведется автоматическая запись разговора операторского персонала Системы-112 с заявителем.

В случае необходимости обеспечения абоненту психологической поддержки, производится переадресация вызова ведущему психологу ЦОВ АЦ.

В случае, когда язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, сотрудник операторского персонала Системы-112 производит переадресацию на ведущего переводчика ЦОВ АЦ.

Карточка вызова, принятого к исполнению, находится на контроле у диспетчерского персонала ЕДДС соответствующего муниципального образования Республики Дагестан.

3. Взаимодействие операторского персонала Системы-112 с операторским персоналом Систем-112 субъектов, сопредельных Республике Дагестан, в случае наличия вызова, принятого и обработанного в Системе-112 одного субъекта, но требующего реагирования с привлечением сил и средств экстренных оперативных служб, дислоцированных на территории другого субъекта, осуществляется без наличия прямого взаимодействия между Системой-112 с диспетчерскими службами экстренных оперативных служб другого субъекта.

Информационное взаимодействие Системы-112 с Системами-112 соседних субъектов РФ обеспечивает выполнение следующих функций:

- а) автоматизированный обмен информацией о происшествиях;
- б) взаимную передачу карточки и голосовых вызовов.

После получения карточки операторский персонал Системы-112 подтверждает факт приема сообщения о происшествии путем выбора соответствующего статуса и передачи карточки на реагирование.

В Системы-112 регионов, информационные системы которых не интегрированы с Системой-112, информация передается голосом по маршрутным номерам телефонов.

В случае технических сбоев информационных систем, оповещение производится по телефону.

При голосовом способе передачи информации регистрируются время и данные оператора, принявшего информацию, номер наряда.

4. Задействованными компонентами Системы-112 являются телекоммуникационная и информационно-коммуникационная подсистемы.

Порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112 при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации

Данным порядком определяется взаимодействие операторского персонала Системы-112 при получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях (далее-ЧС), произошедших одновременно на территории Республики Дагестан и на территории одного или нескольких граничащих с территорией Республики Дагестан субъектов Российской Федерации: Чеченская Республика, Ставропольский край, Республика Калмыкия.

При поступлении информации о происшествии (или ЧС), затрагивающем одновременно территорию Республики Дагестан и территорию соседнего (соседних) субъекта Российской Федерации (например, наводнение, лесной пожар, землетрясение и т.д.), требующего совместного реагирования экстренных служб обоих субъектов Российской Федерации, операторский персонал Системы-112 проводит первичный опрос заявителя, устанавливает территорию и масштаб происшествия, заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее-УКИО), выставляет в программе СПО «Исток-СМ» тип вызова «Взаимодействие с субъектами РФ», и осуществляет передачу УКИО посредством программного функционала СПО «Исток-СМ»:

- в Систему-112 каждого субъекта Российской Федерации, территория которого затронута происшествием;

- в диспетчерские службы экстренных оперативных служб Республики Дагестан, перечень которых определяется в зависимости от типа происшествия, для организации реагирования на происшествие на территории Республики Дагестан;

- в центр управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС) ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

При поступлении в Систему-112 Республики Дагестан информации о подобном происшествии (ЧС) из Системы-112 соседнего субъекта Российской Федерации, операторский персонал подтверждает получение информации и осуществляет передачу УКИО посредством программного функционала СПО «Исток-СМ»:

- в диспетчерские службы экстренных оперативных служб Республики Дагестан, перечень которых определяется в зависимости от типа происшествия, для организации реагирования на происшествие на территории Республики Дагестан;

- в центр управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС) ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

При передаче в ЦУКС информации о ЧС, операторским персоналом Системы-112, при заполнении общей части УКИО, дополнительно выставляется отметка в поле «Угроза ЧС» либо «Угроза людям» для организации реагирования на ЧС.

Координацию действий экстренных оперативных служб по реагированию на ЧС на территории Республики Дагестан, а также взаимодействие с органами повседневного управления РСЧС соседних субъектов Российской Федерации осуществляет ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

В случае поступления в Систему-112 Республики Дагестан дополнительных сведений о ЧС (повторные вызовы по единому номеру «112», информация из Систем-

112 соседних субъектов Российской Федерации) операторский персонал осуществляет передачу полученной информации в службы и организации, привлеченные к реагированию согласно критериям, указанным выше.

Порядок взаимодействия с системами-112 субъектов Российской Федерации, с которыми организована интеграция

1. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности экстренных служб, операторский персонал Системы-112 заполняет общую часть карточки и проводит переадресацию вызова в центр обработки вызовов того субъекта Российской Федерации, в зону ответственности которого входит территория, на которой требуется организация реагирования. Операторский персонал Системы-112, которому был переадресован вызов, организует реагирование.

2. В целях организации информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 на отдельных участках территорий субъектов Российской Федерации между высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, граничащими между собой, с учетом мнения органов местного самоуправления соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) могут заключаться соглашения об установлении территориальных зон ответственности экстренных оперативных служб.

Указанными соглашениями определяются участки территорий, входящие в зону ответственности экстренных оперативных служб соседнего субъекта Российской Федерации и его муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) с указанием наименований соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов), а также условия финансового и материально-технического обеспечения реализации указанных соглашений, срок действия соглашений, ответственность сторон соглашения, основания и порядок их досрочного расторжения и иные вопросы, связанные с выполнением положений соглашения.

3. При наличии полнофункционального защищенного информационного взаимодействия Системы-112 Республики Дагестан с Системой-112 других субъектов, операторский персонал Системы-112 при приеме обращения относящегося территориально к компетенции другого субъекта Российской Федерации:

производит опрос заявителя в соответствии с пунктами 2.1-2.3 приложения 6 Положения;

направляет УКИО в Систему-112 соответствующего субъекта, установив Тип вызова «Межрегиональный» и выбрав соответствующий Регион;

производит телефонное соединение с ЦОВ соответствующего субъекта для уточнения статуса о получении УКИО, при необходимости производит телефонное соединение заявителя с операторским персоналом ЦОВ соответствующего субъекта (из пользовательского интерфейса АРМ);

предупреждает заявителя о передаче телефонного соединения в Систему-112 другого субъекта.

после завершения телефонного соединения с заявителем, контролирует изменение статусов и завершения реагирования (в случае отсутствия статусов о реагировании производит уточнение в ЦОВ соответствующего субъекта о ходе

реагирования и присваивает зарегистрированному происшествию (УКПО) статус «Отработана» по наличию информации о завершении реагирования).

Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС)

1. Настоящий Порядок определяет правила хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или ЧС о начале, завершении, а также об основных результатах реагирования, в том числе экстренного на принятый вызов, устанавливает правила доступа к указанной информации и отчетам, определяет организацию хранения информации, обрабатываемой в Системе-112, а также порядок предоставления доступа к информации из архива Системы-112.

2. Информация о поступивших вызовах по единому номеру «112», основных характеристиках происшествия или ЧС о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также формировании отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112», формируется средствами Системы-112 в автоматизированном режиме.

3. Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, коммерческой тайне, служебной тайне и иной охраняемой законом тайне.

4. Для обработки и хранения информации в системе-112 используются встроенные (стационарно устанавливаемые в корпус средств вычислительной техники) носители информации (жесткие магнитные диски) серверов и систем хранения данных.

Запрещено хранить информацию, обрабатываемую в Системе-112, на портативных (съемных) носителях информации (таких, как: внешние жесткие магнитные диски, USB флэш-накопители, карты флэш-памяти, оптические носители и др.).

Использование портативных (съемных) машинных носителей информации в Системе-112 допускается для проведения технического обслуживания, резервного копирования и архивирования информации.

Базы данных Системы-112 хранятся на серверной группировке национальной облачной платформы сроком 3 года.

5. Право доступа к информационным ресурсам Системы-112 предоставляется пользователям только в случае необходимости такого права для выполнения своих

должностных или договорных обязанностей и только в минимально необходимом объеме.

При предоставлении права доступа к информационным ресурсам Системы-112 необходимо использовать встроенные функции контроля доступа системного и прикладного программного обеспечения, требующие перед получением доступа обязательного прохождения аутентификации с минимально возможными требованиями использования механизмов аутентификации на основе учетной записи и пароля.

6. При обработке информации в Системе-112 принимаются правовые, организационные и технические меры для защиты информации от неправомерного доступа копирования, предоставления, распространения, уничтожения, модифицирования, блокирования, а также от иных неправомерных действий.

7. Обеспечение безопасности информации в Системе-112 достигается за счет выполнения следующих мероприятий:

а) назначение лиц, ответственных за обработку, защиту, хранение и предоставление информации в Системе-112;

б) определение перечня информации, обрабатываемой в Системе-112;

в) определение перечня лиц, допущенных к информационным ресурсам Системы-112;

г) создание системы защиты информации Системы-112;

д) организация режима обеспечения безопасности помещений, в которых размещены автоматические рабочие места Системы-112, препятствующего возможности неконтролируемого проникновения или пребывания в этих помещениях лиц, не имеющих права доступа в эти помещения;

е) определение порядка предоставления доступа к информации Системы-112;

ж) организация учета машинных носителей информации;

з) обнаружение фактов несанкционированного доступа к информации Системы-112 и принятие мер по данным фактам;

и) проведение периодических проверок соблюдения порядка обработки и обеспечения безопасности информации в Системе-112;

к) прохождение обучения и ознакомление пользователей, непосредственно осуществляющих обработку информации в Системе-112, с положениями законодательства Российской Федерации в области защиты информации.

Порядок формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС)

1. В Системе-112 возможны следующие типы отчетов:

а) статистики по приему и обработке вызовов:

отчеты о показателях обработки вызовов;

отчеты о работе операторского персонала ЦОВ/РЦОВ, принимающего вызовы по номеру «112»;

отчеты о показателях работы диспетчерских служб, ЦОВ-АЦ/РЦОВ, ЕДДС при обработке вызовов.

б) статистики по происшествиям:

отчеты по происшествиям по видам и типам происшествий;

отчеты о показателях реагирования на происшествия;

отчеты о показателях работы диспетчерских служб, ЦОВ-АЦ/РЦОВ, ЕДДС при реагировании на происшествия.

в) статистики по контролируемым стационарным и подвижным объектам:

отображение статистической информации по всем объектам мониторинга Системы-112;

статистика нештатных ситуаций (событий) по контролируемым стационарным и подвижным объектам.

2. Генерация отчетов может производиться по дате и времени.

Порядок доступа к информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС) и соответствующим отчетам

Информация о поступивших вызовах по единому номеру "112" (сообщениях о происшествиях или чрезвычайных ситуациях), основных характеристиках происшествия или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), фиксируется в унифицированной электронной форме события (УКИО) и сохраняется в базе данных вызовов Системы-112 с минимальным сроком хранения не менее 3 лет.

Каждая диспетчерская служба, подключаемая к Системе-112 должна обеспечить требования по безопасности информации в установленном законодательством Российской Федерации порядке и иметь подтверждающий выполнение требований безопасности информации документ (Заключение или Аттестат соответствия требованиям безопасности информации).

Доступ к информации о поступивших вызовах по единому номеру "112" осуществляется лицами, авторизованными в Системе-112, в соответствии со своей компетенцией.

Передача информации, содержащейся в УКИО осуществляется по мотивированным запросам органов государственной власти (МВД, ФСБ, Судебные органы, Прокуратура, Следственный комитет и другим, имеющим полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации), а также по надлежаще оформленным адвокатским запросам.

Запись файлов с карточками происшествий и аудиофайлов производится только на новые оптические диски (CD, DVD), не подвергавшиеся до этого записи/перезаписи информации. Диск с записанной информацией с сопроводительным письмом отправляются специальной почтой или заказным отправлением в адрес запрашивающей организации или выдается нарочному представителю, при наличии доверенности, с росписью получателя на втором экземпляре сопроводительного письма, а также в порядке, предусмотренном Уголовно-процессуальным Кодексом Российской Федерации.

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

1. Прием и регистрация обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению, осуществляется путем приема информации по номеру "112", в том числе текстовых сообщений в виде SMS-сообщений в соответствии с Алгоритмом действий операторского персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии.

2. При приеме вызова от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по зрению, операторский персонал Системы-112 должен выяснить:

2.1. адрес места происшествия (населенный пункт, улица, номер дома и квартиры и другие ориентиры, которые помогут найти заявителя);

2.2. контактные данные заявителя;

2.3. какая помощь необходима заявителю.

3. Полученные при приеме вызова сведения вносятся в УКИО, ДДС ЭОС, в компетенции которой находится обеспечение реагирования на вызов, уведомляется о том, что заявитель является лицом с ограниченными возможностями здоровья.

4. При отсутствии необходимости экстренного реагирования, заявителю предоставляется консультативная информация.

5. При поступлении вызова от лица, являющегося инвалидом с нарушением слуха или испытывающего трудности в вербальном общении, обработка вызова осуществляется в соответствии с Соглашением, заключенным Дагестанским региональным отделением общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» (далее – ВОГ), предоставляющее справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении и функционирует в Республике Дагестан в соответствии с Положением о данной организации, утверждаемым в соответствии с действующим законодательством.

5.1. При поступлении вызова, либо короткого текстового сообщения, на единый номер «112» операторскому персоналу в ЦОВ-АЦ (РЦОВ) от лица, являющегося инвалидом с нарушением слуха или испытывающего трудности в вербальном общении:

5.1.1. Осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала Системы-112 с заявителем и формируется УКИО. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

5.1.2. Если при опросе заявителя, выясняется, что он испытывает трудности в вербальном общении (не слышит, не может говорить), операторский персонал

Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений.

5.1.3. При невозможности выяснить у заявителя необходимую для реагирования информацию, ему посредством имеющихся технических возможностей предоставляются сведения о способах связи с диспетчерской службой Дагестанского регионального отделения общероссийского общества организации инвалидов ВОГ, установленных Соглашением.

5.1.4. Операторский персонал Системы-112 сообщает о поступившем вызове в диспетчерскую службу Дагестанского регионального отделения Всероссийского общества глухих с предоставлением имеющихся контактных данных заявителя. Вся информация заносится в УКИО. До получения детальной информации по происшествию вызов считается «справочным».

5.1.5. При поступлении детальной информации по происшествию, операторский персонал Системы-112, определяет тип вызова и передает его в соответствующие ДДС ЭОС с уведомлением о том, что заявитель является лицом с ограниченными возможностями здоровья и сведениями о контактном лице диспетчерской службы Дагестанского регионального отделения ВОГ, общавшимся с заявителем.

5.2. При поступлении в диспетчерскую службу Дагестанского регионального отделения ВОГ сообщения от лица, являющегося инвалидом с нарушением слуха или испытывающего трудности в вербальном общении:

5.2.1. диспетчер Дагестанского регионального отделения ВОГ доступными способами проводит опрос заявителя для получения следующей информации:

- причина обращения (тип происшествия) и описание происшествия;
- данные о месте и времени происшествия;
- данные о лице, осуществляющем вызов (ФИО, место жительства, способ связи с заявителем);
- данные о лицах, которым требуется помощь;
- другие данные, необходимые для организации реагирования.

5.2.2. После получения информации, диспетчер Дагестанского регионального отделения ВОГ передает ее на единый номер вызова экстренных оперативных служб «112», либо непосредственно в ДДС ЭОС, в зависимости от типа происшествия.

5.2.3. При отсутствии необходимости организации экстренного реагирования, заявителю предоставляется справочно-консультативная информация.

5.3. При поступлении в диспетчерскую службу Дагестанского регионального отделения Всероссийского общества глухих сообщения от операторского персонала Системы-112 об обращении лица, испытывающего трудности в вербальном общении:

5.3.1. диспетчер Дагестанского регионального отделения ВОГ записывает имеющиеся контактные данные заявителя и инициирует вызов по средствам связи, обеспечивающим аудиовизуальное общение для опроса заявителя и передачи полученной информации в соответствии с пунктами 5.2.1. и 5.2.2.

5.3.2. в случае передачи полученной информации о происшествии непосредственно в соответствующую ДДС ЭОС, диспетчер Дагестанского регионального отделения ВОГ дополнительно сообщает об этом по единому номеру «112» для внесения данных операторским персоналом Системы-112 в УКИО.

Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России

1. Информация о функционировании Системы-112 Республики Дагестан представляется в соответствии с приказом МЧС России от 14.03.2022 № 192 «Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

2. Перечень представляемой информации включает следующие показатели:

2.1. Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы – предоставляются в МЧС России посредством электронного документооборота ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

2.2. Сведения о статистике вызовов, поступивших в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб – предоставляются в МЧС России посредством электронного документооборота ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

2.3. Сведения, передающиеся из Системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы – предоставляются в автоматизированном режиме оператором Системы-112 в диспетчерские службы, взаимодействующие с Системой-112 ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3. Ответственным за предоставление указанной информации в указанные сроки является Государственное казенное учреждение «Служба спасения и защиты населения в чрезвычайных ситуациях Республики Дагестан».

4. Отчетные формы о поступивших в Систему-112 вызовах не должны содержать персональных данных и другой информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации ограниченного доступа.

**Решение уполномоченного органа субъекта Российской Федерации по
определению дополнительного перечня взаимодействующих с Системой-112
организаций на его территории**

ГКУ РД «Служба-112 РД» дополнительно взаимодействует со следующими организациями:

Комитет по лесному хозяйству Республики Дагестан;

Управление Каспийской флотилии.

Перечень соглашений об информационном взаимодействии в рамках Системы-112

- Соглашение от 30 марта 2021 г. №34 «Об информационном взаимодействии в области обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан» между ГКУ РД «Служба-112 РД» и ГУ МЧС России по РД (Центр управления в кризисных ситуациях);
- Соглашение от 30 марта 2021 г. №33 «Об информационном взаимодействии в области обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан» между ГКУ РД «Служба-112 РД» и ГУ МЧС России по РД (Отряд Федеральной противопожарной службы Государственной противопожарной службы; Центральный пункт пожарной связи службы пожаротушения; местные пожарно-спасательные гарнизоны Республики Дагестан);
- Соглашение от 8 апреля 2021 г. «Об информационном взаимодействии в области обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан» между ГКУ РД «Служба-112 РД» и ГКУ РД «ППС РД» (Отдел пожаротушения и профилактики пожаров).
- Соглашения об информационном взаимодействии в области обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории МО Республики Дагестан» .

№	Номер	Дата	ЕДДС районов
1.	Б.н.	29.04.2021	Агульский район
2.	Б.н.	28.05.2021	Акушинский район
3.	Б.н.	2021	Ахвахский район
4.	Б.н.	18.05.2021	Ахтынский район
5.	Б.н.	30.06.2021	Бабаюртовский район
6.	Б.н.	2021	Бежтинский участок
7.	Б.н.	2021	Ботлихский район
8.	Б.н.	21.07.2021	Буйнакский район
9.	Б.н.	01.07.2021	Гергебильский район
10.	Б.н.	23.04.2021	Гумбетовский район

11.	Б.н.	2021	Гунибский район
12.	Б.н.	30.06.2021	Дахадаевский район
13.	Б.н.	18.05.2021	Дербентский район
14.	Б.н.	25.05.2021	Докузпаринский район
15.	Б.н.	2021	Казбековский район
16.	Б.н.	31.05.2021	Кайтагский район
17.	Б.н.	20.05.2021	Карабудахкентский район
18.	Б.н.	2021	Каякентский район
19.	Б.н.	2021	Кизилюртовский район
20.	Б.н.	12.06.2021	Кизлярский район
21.	Б.н.	2021	Кулинский район
22.	Б.н.	30.06.2021	Кумторкалинский район
23.	Б.н.	2021	Курахский район
24.	Б.н.	08.06.2021	Лакский район
25.	Б.н.	31.05.2021	Левашинский район
26.	Б.н.	30.06.2021	Магарамкентский район
27.	Б.н.	2021	Новолакский район
28.	Б.н.	2021	Ногайский район
29.	Б.н.	28.06.2021	Рутульский район
30.	Б.н.	2021	Сергокалинский район
31.	Б.н.	31.05.2021	Сулейман-Стальский район
32.	Б.н.	26.04.2021	Табасаранский район

33.	Б.н.	2021	Тарумовский район
34.	Б.н.	14.07.2021	Тляратинский район
35.	Б.н.	2021	Унцукульский район
36.	Б.н.	18.06.2021	Хасавюртовский район
37.	Б.н.	23.04.2021	Хивский район
38.	Б.н.	28.06.2021	Хунзахский район
39.	Б.н.	31.05.2021	Цумадинский район
40.	Б.н.	01.06.2021	Цунтинский район
41.	Б.н.	2021	Чародинский район
42.	Б.н.	22.04.2021	Шамильский район

**Перечень
организаций на территории Республики Дагестан, имеющих сопряжение
с Системой-112 с целью передачи сигналов оповещения от технических средств
тревожной сигнализации или пожарной сигнализации или от систем передачи
тревожных сообщений**

№ п/п	Наименование организации	Адрес объекта	Примечание
1. Объекты с помещениями для хранения оружия и боеприпасов юридических лиц, имеющие сопряжение с Системой-112 с целью передачи сигналов оповещения от технических средств тревожной сигнализации или пожарной сигнализации			
1.1	отсутствуют		
2. Объекты (территории) Министерства просвещения Российской Федерации, относящиеся к сфере деятельности Министерства просвещения Российской Федерации			
2.1	отсутствуют		
3. Объекты (территории) Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и подведомственные ему организации, объекты (территории), относящиеся к сфере деятельности Министерства науки и высшего образования Российской Федерации			
3.1	отсутствуют		