



**СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ  
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»  
В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

# **Нормативная правовая база создания СИСТЕМЫ-112**

- ❖ Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».
- ❖ Решением Европейского союза 91/396/EEC от 29 июля 1991 г. определены основные требования к единому номеру помощи в чрезвычайных ситуациях "112". Эти требования дополнены Директивой 98/10/EC от 26 февраля 1998 г.
- ❖ Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 23.06.2014) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".
- ❖ Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 1240-р.
- ❖ Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

# Цели создания СИСТЕМЫ-112 в Московской области



- ❖ Уменьшение времени реагирования экстренных оперативных служб
- ❖ Организация удобного вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»
- ❖ Архивирование информации по обращениям на номер «112»
- ❖ Реагирование на обращения граждан иностранных государств
- ❖ Оказание первичной психологической помощи

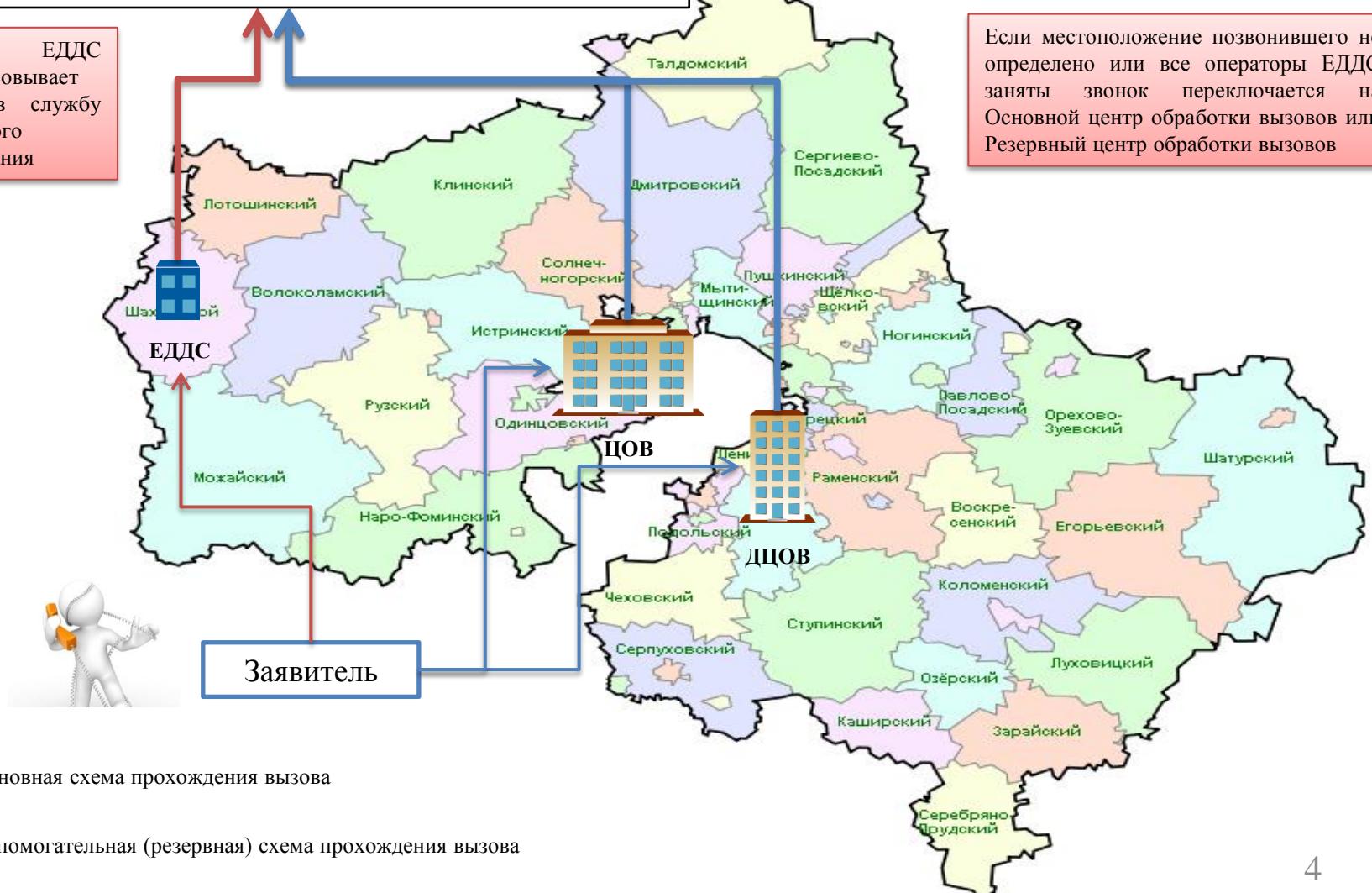
# Схема прохождения информации в СИСТЕМЕ-112



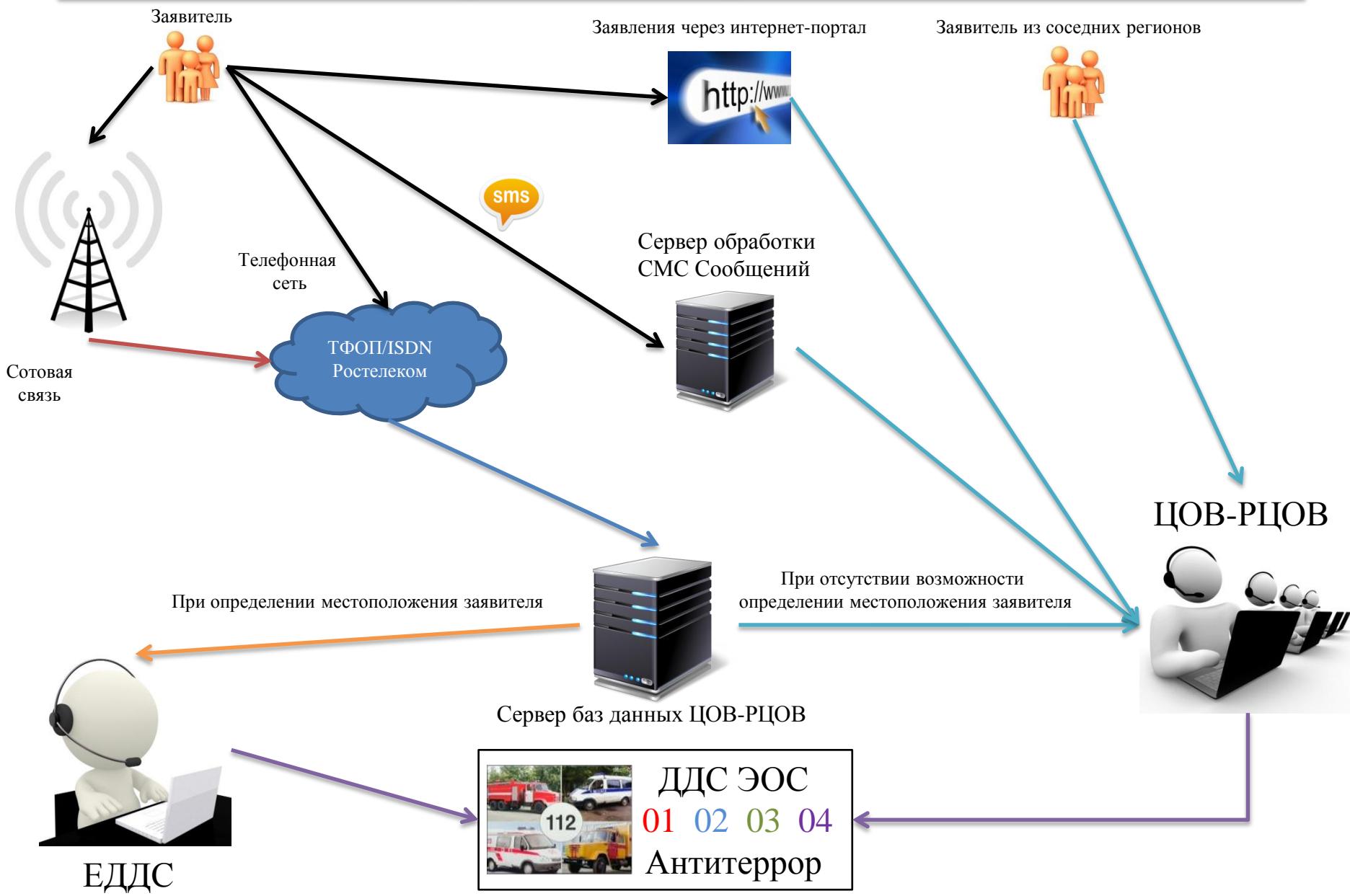
ДДС Экстренных оперативных служб  
01 02 03 04 Антитеррор

Оператор ЕДДС  
переадресовывает  
звонок в службу  
экстренного  
реагирования

Если местоположение позвонившего не  
определен или все операторы ЕДДС  
заняты звонок переключается на  
Основной центр обработки вызовов или  
Резервный центр обработки вызовов



# Принцип работы



# Типы обращений заявителей

## Обращение по фиксированной телефонной связи через основного оператора (Ростелеком)

- Вызовы переадресовываются на оператора ЕДДС Муниципального образования, из которого произошел звонок.
- Если оператор ЕДДС занят или не доступен вызов переводится на оператора ЦОВ или ДЦОВ по мере распределения нагрузки

## Обращение по фиксированной телефонной связи через присоединенного оператора

- Вызовы переадресовываются на оператора ЕДДС Муниципального образования, из которого произошел звонок.
- Если оператор ЕДДС занят или не доступен вызов переводится на оператора ЦОВ или ДЦОВ по мере распределения нагрузки

## Обращение через мобильного оператора сотовой связи

- При определении местоположения заявителя вызов поступает оператору ЕДДС Муниципального образования.
- При отсутствии возможности определения местонахождения заявителя или определения местонахождения за пределами Московской области звонок поступает в ЦОВ или РЦОВ по мере распределения нагрузки

## Обращение через СМС (не реализовано)

- Прием обращений осуществляется через сервер приема и обработки смс сообщений московской области.
- Данные сообщения приходят на старшего оператора ЦОВ и РЦОВ по мере распределения нагрузки.

## Обращения через информационный портал (не реализовано)

- Прием обращений осуществляется интернет портал Системы-112 Московской области.
- Данные сообщения приходят на старшего оператора ЦОВ и РЦОВ по мере распределения нагрузки.

# Подсистемы Системы-112

**Телекоммуникационная подсистема** предназначена для приема и обработки вызовов, поступающих в единую службу и их передачи в соответствующие дежурно-диспетчерские службы.

**Информационно-коммуникационная подсистема**, обрабатывающая информацию о полученных вызовах и обеспечивающая получение информации из архива в оперативном режиме;

**Подсистема консультативного обслуживания** населения предназначена для оказания информационно-справочной помощи по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности (в том числе через Интернет);

**Геоинформационная подсистема**, обеспечивающая отображение на электронной карте различные характеристики территории, а также место происшествия;

**Подсистема мониторинга** предназначена для приема и обработки информации и сигналов от датчиков на контролируемых стационарных и подвижных объектах;

**Подсистема обеспечения информационной безопасности** предназначена для защиты информации и средств её обработки в системе-112.

## **Система-112 Московской области включает:**

- **Основной Центр обработки вызовов** – 12 АРМ предназначенных для работы операторов Системы-112, Операторов-психологов и Операторов-лингвистов
- **Резервный (дополнительный) Центр обработки вызовов** – 12 АРМ предназначенных для работы операторов Системы-112, Операторов-психологов и Операторов- лингвистов
- **71 ЕДДС** Муниципальных образований Московской области – 250 АРМ
- **служба «01»** - 76 АРМ,
- **служба «02»** - 162 АРМ,
- **служба «03»** - 338 АРМ;
- **служба «04»** - 8 АРМ;
- **служба «Антитеррор»** - 1 АРМ.
- **технический АРМ** – 10 шт.

# Компоненты системы

## ЦОВ

### Основной центр обработки вызовов Системы -112

- ЦОВ-АЦ должен создаваться на территории административного центра Субъекта РФ, предназначен для обеспечения приема и обработки вызовов от населения административного центра Субъекта РФ и передачи на реагирование в соответствующие ДДС, взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, ЦОВ-ЕДДС, ДДС, навигационно-информационным центром системы экстренного реагирования при авариях ЭРА-ГЛОНАСС, а в случае необходимости приема и обработки вызовов со всей территории Субъекта РФ.

## РЦОВ

### Резервный центр обработки вызовов Системы-112

- РЦОВ должен создаваться на территории административного центра Субъекта РФ с учетом необходимости географического резервирования ЦОВ-АЦ. РЦОВ должен обеспечивать выполнение всех функций ЦОВ-АЦ в полном объеме в случае выхода ЦОВ-АЦ из строя (в том числе приема и обработки вызовов от населения административного центра Субъекта РФ и передачи на реагирование в соответствующие ДДС или ЕДДС, взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, ЦОВ-ЕДДС, навигационно-информационным центром системы экстренного реагирования при авариях ЭРА-ГЛОНАСС, а в случае необходимости приема и обработки вызовов со всей территории Субъекта РФ).
- РЦОВ функционирует в круглосуточном режиме.

РЦОВ должен обеспечить непрерывность решения первоочередных задач системы-112 при выходе ЦОВ-АЦ из строя и вплоть до восстановления работоспособности ЦОВ-АЦ в полном объеме обеспечить полную функциональность системы-112.

## ЕДДС

### Единая дежурно диспетчерская служба Муниципального образования Московской области

- ЕДДС является подразделением муниципального образования Субъекта РФ, предназначена для приема и передачи сигналов оповещения ГО от вышестоящих органов управления, сигналов на изменение режимов функционирования муниципальных звеньев территориальной подсистемы РСЧС, приема сообщений о ЧС (происшествиях) от населения и организаций, оперативного доведения данной информации до соответствующих ЭОС и организаций (объектов), координации совместных действий ЭОС и организаций, оперативного управления силами и средствами соответствующего звена территориальной подсистемы РСЧС, оповещения руководящего состава муниципального звена и населения об угрозе возникновения или возникновении ЧС (происшествий).

## ДДС ЭОС

### Дежурно-диспетчерская служба экстренных оперативных служб

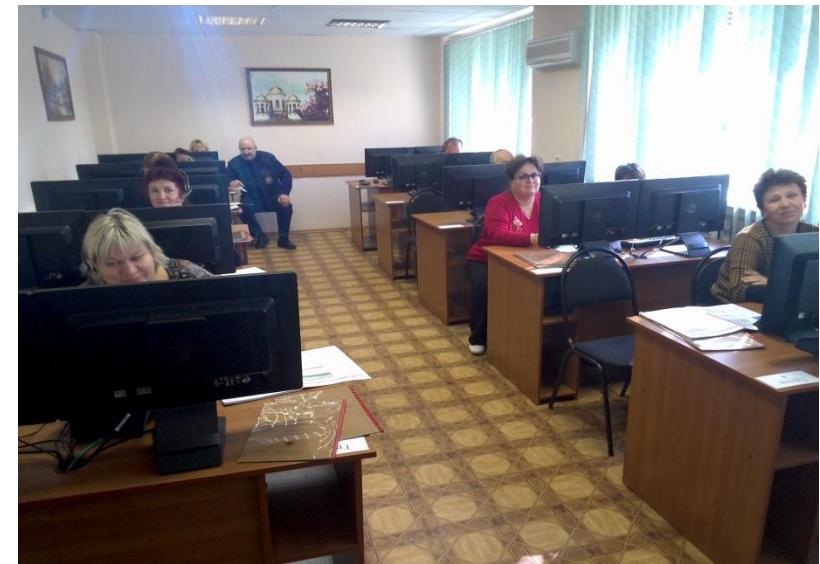
- ДДС пожарной охраны является подразделением территориальной службы пожарной охраны, располагается, как правило, в одной из частей гарнизона пожарной охраны, в оперативном отношении подчиняется оперативному дежурному и начальнику гарнизона.
- ДДС полиции является территориальным подразделением МВД России, располагается, как правило, в помещении районного органа внутренних дел, подчиняется начальнику органа внутренних дел, непосредственно подчинена начальнику дежурной части органа внутренних дел.
- ДДС скорой медицинской помощи является подразделением территориального уровня Министерства здравоохранения Российской Федерации, располагается, как правило, на территории обслуживаемого муниципального образования, непосредственно подчиняется начальнику станции скорой помощи, подчинена руководителю ЕДДС муниципального образования.
- Аварийная служба (ДДС) газовой сети является территориальным подразделением эксплуатационного управления Субъекта РФ, располагается, как правило, на территории обслуживаемого муниципального образования, подчиняется начальнику управления, непосредственно подчинена начальнику дежурной службы.
- Дежурно-диспетчерская служба «Антитеррор» является подразделением антитеррористической комиссии Субъекта РФ.
- Региональный ЦУКС МЧС России является органом повседневного управления РСЧС и предназначен для обеспечения реализации функций территориальных органов МЧС России по управлению и координации деятельности сил и средств РСЧС на территории Субъекта РФ.

# Обучение операторов Системы-112

На базе ГКУ МО Специальный центр «Звенигород» создан Учебный центр по обучению операторов и диспетчеров Системы-112.

С 18 августа 2014 года обучение проходят операторы ЕДДС муниципальных образований, диспетчера ГКУ МО «Мособлпожспас» и ГУП МО «Мособлгаз».

В настоящий момент прошли обучение и сдали зачеты 450 операторов и диспетчеров Системы-112 Московской области.



Всего необходимо обучить – 3175 операторов Системы-112, из них:

- ЦОВ/ДЦОВ – 120 чел.
- ЕДДС – 1020 чел.
- служба «01» - 490 чел. (из них федеральных – 330 чел.)
- служба «02» - 815 чел.,
- служба «03» - 665 чел.
- служба «04» - 50 чел.
- служба «Антитеррор» - 5 чел.
- технический персонал – 10 чел.