



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

27.12.2022 № 549-Д

**Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Новосибирской области**

В соответствии с пунктом 2 части 5 статьи 6 Федерального закона 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»,

**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» Новосибирской области.

2. Государственному казенному учреждению Новосибирской области «Служба 112» (Леонов Д.А.), осуществляющему функции оператора государственной информационной системы «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Новосибирской области», обеспечить функционирование Системы-112 Новосибирской области в соответствии с утвержденным Положением.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра цифрового развития и связи Новосибирской области Жучкова П.А.

Министр

С.С. Цукарь



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 000000002241db3b438316702089630419be3cec

Владелец: Цукарь Сергей Сергеевич

Действителен с 06.10.2022 до 30.12.2023

УТВЕРЖДЕНО  
приказом министерства  
цифрового развития и связи  
Новосибирской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб**  
**по единому номеру «112» Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет назначение, структуру, порядок функционирования и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб Новосибирской области по единому номеру «112» (далее - Система-112).

2. Система-112 предназначена для информационного обеспечения органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Новосибирской области, диспетчерских служб экстренных оперативных служб, а также для решения следующих основных задач:

прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе с возможностью приема на иностранных языках (французском, английском, немецком, испанском, китайском);

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

анализ поступающей информации о происшествиях;

направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

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

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

регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на

полученные вызовы (сообщения о происшествиях).

## II. Структура Системы-112

3. Организационная структура Системы-112 построена по территориально-распределенному принципу в соответствии с организационной структурой единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС), на базе которых организованы центры обработки вызовов.

В Системе-112 функционируют следующие объекты автоматизации: основной центр обработки вызовов (далее - ЦОВ-АЦ), основной центр обработки данных (далее - ЦОД), резервный центр обработки вызовов (далее - РЦОВ), резервный центр обработки данных (далее - РЦОД), 35 центров обработки вызовов ЕДДС (далее - ЦОВ-ЕДДС).

ЦОВ-АЦ, РЦОВ являются центральными звеньями Системы-112, дублируют друг друга и обеспечивают информационное взаимодействие в рамках Системы-112 с объектами:

- диспетчерскими службами экстренных оперативных служб;
- ЦОВ-ЕДДС;

- Центром управления в кризисных ситуациях ГУ МЧС России по Новосибирской области (далее - ЦУКС);

- операторами фиксированной и подвижной радиотелефонной связи Новосибирской области;

- оператором ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;

- операторами систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Алтайского края, Кемеровской, Омской и Томской областей.

ЦОВ-ЕДДС обеспечивают информационное взаимодействие с ЦОВ-АЦ/РЦОВ Системы-112, а также через ЦОВ-АЦ/РЦОВ осуществляют информационное взаимодействие в рамках Системы-112 с объектами:

- диспетчерскими службами экстренных оперативных служб;

- ЦУКС;

- ЕДДС смежных муниципальных образований;

- операторами фиксированной и подвижной радиотелефонной связи Новосибирской области.

4. Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными и оперативными службами.

4.1. К силам Системы-112 относятся:

4.1.1. Оператор Системы-112 – государственное казенное учреждение Новосибирской области «Служба 112»;

4.1.2. ЕДДС муниципальных образований Новосибирской области;

4.1.3. Диспетчерские службы Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Новосибирской области,

Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области, Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Новосибирской области, министерства здравоохранения Новосибирской области, общества с ограниченной ответственностью «Новосибирскоблгаз», филиала общества с ограниченной ответственностью «Газпром газораспределение Томск» в Новосибирской области, государственного автономного учреждения Новосибирской области «Новосибирская база авиационной охраны лесов», государственного казенного учреждения Новосибирской области «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области», Управления ветеринарии Новосибирской области.

4.2. Средствами Системы-112 являются: государственная информационная система «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Новосибирской области», информационно-телекоммуникационные сети, сети связи, обеспечивающие прохождение вызовов по единому номеру «112».

Информация, содержащаяся в Системе-112, является государственным информационным ресурсом Новосибирской области ограниченного доступа.

#### 5. Права Оператора Системы-112:

размещать государственные заказы на поставку товаров, выполнение работ и оказания услуг для развития и обеспечения функционирования Системы-112 за счет средств областного бюджета;

формировать обоснованные предложения в областной бюджет на текущий год и плановый период по финансированию мероприятий, направленных на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования;

формировать обоснованные предложения в государственные программы Новосибирской области, направленные на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования;

инициировать проектные инициативы, направленные на развитие Системы-112 и обеспечение ее функционирования;

осуществлять контроль работоспособности технических, программных, аппаратно-программных средств Системы-112, а также соблюдения других, установленных настоящим Положением, параметров в ЦОВ-ЕДДС;

осуществлять проверки ЦОВ-ЕДДС в части наличия и соответствия установленным требованиям документов, регламентирующих функционирование Системы-112 (соглашения, регламенты, инструкции), а также соблюдение операторским персоналом ЦОВ-ЕДДС положений этих документов;

осуществлять мониторинг работоспособности оборудования, обеспечивающего прием информации о происшествиях в ЕДДС и диспетчерских службах, указанных в пункте 4.1.3. настоящего Положения;

проводить анализ заполнения диспетчерскими службами и ЕДДС унифицированных карточек информационного обмена (далее - УКИО) в сроки и объеме установленными регламентирующими документами, обоснованность внесения изменений в УКИО, о выявленных недостатках информировать руководство соответствующих диспетчерских служб и ЕДДС;

разрабатывать для ЦОВ-ЕДДС типовые соглашения, регламенты, инструкции, методические рекомендации по функционированию и развитию Системы-112.

6. Обязанности Оператора Системы-112:

обеспечивать функционирование Системы-112 в круглосуточном режиме и постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях);

обеспечивать установленные показатели надежности функционирования Системы-112;

проводить мероприятия по ремонту и технической поддержке комплексов средств автоматизации Системы-112 и программного обеспечения;

обеспечивать установленные временные параметры при приеме вызовов на единый номер «112»;

обеспечивать взаимодействие сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне в порядке, утвержденном приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 136-Д;

обеспечивать хранение зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирование отчетов на основании информации 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), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам в соответствии с порядком, утвержденным приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 136-Д;

обеспечивать сбор, обобщение и передачу информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России, в соответствии с порядком, утвержденным приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 12.07.2022 № 247-Д;

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

заключать соглашения, регламенты об информационном взаимодействии;

организовывать профессиональное обучение технического персонала;

осуществлять подготовку и переподготовку операторского персонала;

осуществлять консультационную поддержку пользователей Системы-112;

предоставлять сведения, содержащиеся в Системе-112, по запросам органов и организаций в случаях, предусмотренных нормативными, законодательными актами РФ. По запросу заявителя предоставлять сведения об организации экстренного реагирования согласно перечню, утвержденному приказом

министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 140-Д;

7. Штатная численность операторского персонала Системы-112 устанавливается в соответствии с утвержденными предельными штатными численностями Оператора Системы-112 и ЦОВ-ЕДДС из расчета суточного состава дежурной смены:

Должность	Численность персонала		
	ЦОВ-АЦ/ РЦОВ	ЦОД/ РЦОД	ЦОВ-ЕДДС
Старший оператор-112	1/1	-	1
Оператор-112	21/3	-	1
Системный администратор-112	2/2	2/2	1
Администратор ИБ-112	-	2/2	-
Переводчик-112	3	-	-
Психолог-112	10	-	-

По результатам эксплуатации Системы-112 количество переводчиков и психологов может меняться.

8. Элементы функциональной структуры Системы-112:

телекоммуникационная подсистема;

информационно-коммуникационная подсистема;

геоинформационная подсистема;

подсистема мониторинга;

подсистема консультативного обслуживания населения;

подсистема обеспечения информационной безопасности.

8.1. Телекоммуникационная подсистема обеспечивает прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые SMS-сообщения, от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от Системы-112 в диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.

Компоненты телекоммуникационной подсистемы взаимодействуют с инфраструктурой телефонной связи общего пользования и обеспечивают информационный обмен между подсистемами Системы-112, а также между компонентами Системы-112 и смежными информационными системами-112 сопредельных субъектов Российской Федерации: Алтайского края, Кемеровской, Омской и Томской областями.

Обеспечивает выполнение следующих функций:

прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые SMS-сообщения, от пользователей сетей фиксированной и подвижной связи в Систему-112;

прохождение вызовов (сообщений о происшествиях) от Системы-112 в диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб;

сопряжение посредством согласованного открытого интерфейса с информационными системами операторов стационарной и подвижной связи с целью получения при поступающем вызове необходимых доступных данных об абоненте, включая местоположение абонента или абонентской установки, ФИО абонента и пр.

8.2. Информационно-коммуникационная подсистема обеспечивает хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и получение информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также поддержки принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы и планированию мер реагирования.

В состав подсистемы входит ЦОВ, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в Систему-112.

Подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в Систему-112;

организацию процессов обслуживания вызовов, организация очередей, управление конфигурацией;

запись переговоров;

обеспечение обработки информации о полученных обращениях, регистрации происшествий, обработка команд на получение списка карточек информационного обмена, создание, редактирование карточек различных служб;

хранение и актуализацию баз данных;

сбор, обработку и предоставление информации о работе Системы-112 в различной форме и различных разрезах; получение информации о происшествии из архива в оперативном режиме;

поддержку регистрации нового происшествия, или привязку нового обращения к ранее зарегистрированному происшествию;

контроль процесса приема и обслуживания вызовов операторами Системы-112;

взаимодействия всех модулей Системы-112 со смежными и внешними системами.

8.3. Геоинформационная подсистема обеспечивает отображение на основе электронных карт природно-географических, социально-демографических, экономических и других характеристик территорий, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), места происшествия, а также местонахождение транспортных средств диспетчерских служб, привлеченных к реагированию на происшествие.

Геоинформационная подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

- отображение карт, объектов на картах и информации по ним;
- поиск объектов по различным атрибутам;
- определение координат объекта по адресу;
- отображение и поиск на карте наблюдаемых транспортных средств, отображение объектов классифицированных типов;
- отображение абонента и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов;
- отображение места происшествия.

8.4. Подсистема мониторинга обеспечивает прием и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах диспетчерских служб, привлеченных к реагированию на происшествие и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

Подсистема мониторинга обеспечивает решение задач сбора информации от разнообразных устройств объектов мониторинга, обработки и квалификации нештатной ситуации на объектах мониторинга, предоставления пользователям подсистемы целостной и актуальной информации о положении дел на объектах мониторинга, передачи информации об экстренных ситуациях на объектах мониторинга в другие подсистемы Системы-112.

Подсистема мониторинга также обеспечивает формирование и передачу в другие компоненты Системы-112 вызова по нештатной ситуации на контролируемых стационарных и подвижных объектах.

Функции подсистемы мониторинга:

- получение информации с датчиков систем мониторинга;
- прием и обработку информации и сигналов, поступающих от терминалов «ГЛОНАСС/GPS», установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб;
- прием и обработку информации и сигналов, поступающих от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС».

8.5. Подсистема консультативного обслуживания населения предназначена для оказания информационно-справочной помощи лицам по вопросам обеспечения безопасности жизнеобеспечения, в том числе через сеть Интернет общего пользования.

- Подсистема консультативного обслуживания населения обеспечивает:
- предоставление населению информации по Системе-112;
- информационную поддержку населения и организаций по вопросам безопасности, способам защиты от чрезвычайных ситуаций;
- хранение в специальной базе данных информации, предоставляемой для консультаций;



обслуживание телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой (систему маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

8.6. Подсистема обеспечения информационной безопасности (далее - ПОИБ) предназначена для защиты конфиденциальной информации, включая персональные данные, программное обеспечение и технические средства Системы-112.

Целью реализации ПОИБ является снижение вероятного ущерба от реализации угроз информационной безопасности и выполнение требований законодательства Российской Федерации в части защиты информации.

ПОИБ обеспечивает защиту компонентов, объектов подключения и информации, находящейся в зоне ответственности Системы-112 от потенциальных злоумышленников, произвольных действий и прочих угроз информационной безопасности.

ПОИБ выполняет следующие задачи:

защиту информации от несанкционированного доступа;  
регистрацию и учет активности пользователей и программного обеспечения;

защиту циркулирующей информации от несанкционированной модификации при передаче по каналам связи, хранении и обработке на средствах вычислительной техники Системы-112;

контроль сетевого доступа к ресурсам Системы-112;

обеспечение конфиденциальности информации при передаче по каналам связи с использованием криптографических методов;

защиту от проникновения компьютерных вирусов;

анализ передаваемой информации с целью обнаружения несанкционированного воздействия на программное обеспечение Системы-112;

обнаружение уязвимых версий или ошибок конфигурации программного обеспечения, используемого в Системе-112.

Для решения возложенных задач Системой-112 используются информационные ресурсы федеральных систем, перечень которых утвержден приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 136-Д.

### **III. Функционирование Системы-112**

9. 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, диспетчерских служб экстренных оперативных служб и иных организаций в соответствии с Перечнем участников информационного взаимодействия Системы-112 (приложение к Положению, далее - Перечень).

10. Информационное взаимодействие осуществляется в электронном виде путем программно-технического сопряжения Унифицированного специализированного программного обеспечения системы-112 с: Многоуровневой навигационно-информационной системой мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС, государственной информационной системой «Скорая медицинская помощь» (диспетчерские службы организаций сферы здравоохранения), сервисом обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России (диспетчерские службы территориальных органов внутренних дел), системами-112 Алтайского края, Кемеровской, Омской и Томской областей, Государственной автоматизированной информационной системой «ЭРА-ГЛОНАСС», а также функционирования автоматизированных рабочих мест Системы-112 в диспетчерских службах иных указанных в Перечне участников информационного взаимодействия.

11. Информационное взаимодействие в рамках Системы-112 обеспечивает:

11.1. ускорение реагирования и улучшение взаимодействия диспетчерских служб, указанных в Перечне, при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации;

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

12. При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках Системы-112 проводится:

12.1. 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;

12.2. документирование в Системе-112 информации о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, о типе происшествия или признаке чрезвычайной ситуации, полученной в том числе от федеральных государственных и региональных государственных и негосударственных информационных систем, перечни которых утверждены приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 136-Д;

12.3. выбор диспетчерских служб для организации реагирования;

12.4. координация действий экстренных служб, привлеченных к реагированию;

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

12.6. информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

12.7. обмен оперативной и периодической информацией.

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

13.1. оператор Системы-112;

13.2. диспетчерские службы в соответствии с Перечнем;

13.3. оператор государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

14. Между комплексами средств автоматизации Системы-112 в соседних муниципальных образованиях, в том числе находящихся в субъектах Российской Федерации, граничащих с Новосибирской областью, обеспечивается взаимодействие для повышения эффективности и надежности функционирования.

Организация информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации, осуществляется в порядке, утвержденном приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 12.07.2022 № 247-Д.

15. Информационный обмен между участниками взаимодействия в рамках Системы-112 определяется соглашениями о порядке информационного взаимодействия, заключаемыми в соответствии с пунктами 9, 10 Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 № 2071.

16. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях Алтайского края, Кемеровской, Омской и Томской областей посредством информационного взаимодействия с системами-112 этих субъектов.

17. Порядок функционирования Системы-112 включает в себя прием и обработку вызовов в Системе-112 операторским персоналом ЦОВ/РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения общей информационной части карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы, персонал которых заполняет специальную часть карточки.

Персонал диспетчерских служб, взаимодействующих с Системой-112, может инициировать формирование карточки при организации реагирования на сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, поступившие по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб.

Формирование УКИО осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 № 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 приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

18. Прием и регистрация вызовов в Системе-112 осуществляется в следующем порядке:

прием вызовов операторским персоналом в ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС осуществляется с территории, находящейся в зоне ответственности

соответствующего объекта Системы-112, в случае недоступности ЦОВ-ЕДДС вызовы маршрутизируются в ЦОВ-АЦ, РЦОВ;

распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС с начала смены, при отсутствии свободных операторов, вызовы распределяются первому освободившемуся оператору;

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

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 карточка. 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;

операторский персонал Системы-112 осуществляет действия по обработке полученного сообщения согласно алгоритму действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии, утвержденному приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 12.07.2022 № 247-Д. В ходе первичного заполнения карточки в соответствии с порядком принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядком обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии, утвержденным приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 140-Д, операторский персонал Системы-112 принимает решение о вызове экстренных оперативных служб, определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

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 об информационном взаимодействии, заключаемых в соответствии с порядком, установленным пунктом 15 Положения;

при завершении вызова заявителем операторский персонал Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора

диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

после отправки карточки в диспетчерские службы операторский персонал Системы-112 ожидает подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу операторский персонал Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Операторский персонал Системы-112 ожидает от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений операторский персонал Системы-112 завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

диспетчер диспетчерской службы после получения карточки 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;

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

при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу предоставляется информация по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращение материального ущерба в соответствии с порядком, утвержденным приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 140-Д;

прием и регистрация обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению осуществляется в порядке, утвержденном приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 12.07.2022 № 247-Д;

в случае, если заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи в соответствии с порядком оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112», утвержденным приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 12.07.2022 № 247-Д, вызов переводится на психолога, который продолжает разговор с заявителем;

прием вызовов на иностранных языках обеспечивается переключением вызова на оператора, владеющего соответствующим языком.

Вся поступающая информация о вызове (сообщении о происшествии), а также все действия операторского/диспетчерского персонала регистрируются в Системе-112. Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112, утвержден приказом министерства цифрового развития и связи Новосибирской области от 25.04.2022 № 140-Д.

Информация о происшествии вводится в Систему-112 один раз операторским персоналом, принимающим вызов, и становится доступной участникам информационного взаимодействия в соответствии с их полномочиями и зонами ответственности.

19. В Системе-112 обеспечиваются следующие характеристики надежности функционирования:

вероятность успешного приема вызова (Лпв) - 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 (Лоп) - 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 (Лпи) - не менее 0,9995 (определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10 000 запросов на выполнение этой процедуры);

вероятность успешного выполнения целевой функции Системы-112 (L112) - не менее 0,9985 (определяется как произведение Лпв, Лоп, Лпи);

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 субъектами Системы-112, а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

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

Надежность Системы-112 обеспечивается:

аппаратным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест, линий связи, источников питания;

наличием средств оперативной и автономной диагностики;

наличием групповых комплектов запасных частей и принадлежностей.

20. В Системе-112 установлены следующие требования к временным параметрам приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112»:

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

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

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации операторским персоналом Системы-112 и становится

доступна УКИО диспетчеру одной или нескольких диспетчерских служб - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки операторским персоналом Системы-112 УКИО, диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии - 30 секунд;

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

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

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

максимальное время консультативного обслуживания заявителя операторским персоналом Системы-112 - 2 минуты;

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

---

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Положению  
о системе обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб  
по единому номеру «112»  
Новосибирской области

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**участников информационного взаимодействия Системы-112**

Субъект взаимодействия	Адрес
АО «ГЛОНАСС»	г. Москва, ул. Озерковская наб., 14
<b>Городской округ Новосибирск</b>	
ЕДДС городского округа Новосибирск	г. Новосибирск, ул. Колыванская, 4
УФСБ России по Новосибирской области	г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, 49
ЦУКС ГУ МЧС России по Новосибирской области	г. Новосибирск, ул. Октябрьская, 86
Управление МВД России по городу Новосибирску	г. Новосибирск, ул. Д. Бедного, 49
Полк ДПС ГИБДД УМВД России по городу Новосибирску	г. Новосибирск, ул. Станционная, 24/1
ГБУЗ НСО «Станция скорой медицинской помощи»	г. Новосибирск, ул. Семьи Шамшиных, 42
Филиал ООО «Газпром газораспределение Томск» в Новосибирской области	г. Новосибирск, ул. Фрунзе, 124/8
ООО «Новосибирскоблгаз»	г. Новосибирск, ул. Королева, 40 к. 21
ГАУ НСО «Новосибирская база авиационной охраны лесов»	г. Новосибирск, ул. 1-я Шевцовой, 83
ГКУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области»	г. Новосибирск, ул. Никитина, 20/2
Управление ветеринарии Новосибирской области	г. Новосибирск, ул. Красный проспект, 25
<b>Городской округ Бердск</b>	
ЕДДС городского округа Бердск	г. Бердск, ул. М. Горького, 9
Пожарно-спасательная часть № 32	г. Бердск, ул. Черемушная, 1
Отдел МВД России по городу Бердску	г. Бердск, ул. Пушкина, 35
ГБУЗ НСО «Бердская центральная городская больница»	г. Бердск, ул. Островского, 53
<b>Городской округ Искитим</b>	



ЕДДС городского округа Искитим	г. Искитим, ул. Пушкина, 39
Пожарно-спасательная № 12	г. Искитим, ул. Коротеева, 30
Межмуниципальный отдел МВД России «Искитимский»	г. Искитим, ул. Пушкина, 53
ГБУЗ НСО «Искитимская центральная городская больница»	г. Искитим, ул. Пушкина, 52
<b>Городской округ Кольцово</b>	
ЕДДС городского округа Кольцово	р.п. Кольцово, ул. Центральная, 24/2
Отдел полиции № 1 «Кольцово» Межмуниципального отдела МВД России «Новосибирский»	р.п. Кольцово, Хоззона, ст. 3
ГБУЗ НСО «Новосибирская клиническая районная больница № 1»	р.п. Кольцово, а/я 231
<b>Городской округ Обь</b>	
ЕДДС городского округа Обь	г. Обь, ул. Авиационная, 12
Пожарно-спасательная часть № 46	г. Обь, ул. О. Кошевого, 26
Отделение МВД России по городу Оби	г. Обь, ул. Геодезическая, 60
ГБУЗ НСО «Обская центральная городская больница»	г. Обь, ул. Железнодорожная, 7
<b>Баганский муниципальный район</b>	
ЕДДС Баганского муниципального района	с. Баган, ул. М. Горького, 28
Пожарно-спасательная часть № 50	с. Баган, ул. Ленина, 53
Отделение полиции «Баганское» Межмуниципального отдела МВД России «Карасукский»	с. Баган, ул. Ленина, 53
ГБУЗ НСО «Баганская центральная районная больница»	с. Баган, ул. Инкубаторская, 3
<b>Барабинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Барабинского муниципального района	г. Барабинск, ул. Островского, 8
Пожарно-спасательная часть № 51	г. Барабинск, ул. Гутова, 20/1
Межмуниципальный отдел МВД России «Барабинский»	г. Барабинск, ул. Толстого, 20
ГБУЗ НСО «Барабинская центральная районная больница»	г. Барабинск ул. Ульяновская, 26
<b>Болотнинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Болотнинского муниципального района	г. Болотное, ул. Советская, 9
Пожарно-спасательная часть № 52	г. Болотное, ул. Московская, 60
Отдел МВД России по Болотнинскому району	г. Болотное, ул. Московская, 60
ГБУЗ НСО «Болотнинская центральная районная	г. Болотное, ул. Лесная, 1-а



Пожарно-спасательная часть № 57	г. Каргат ул. Советская, 156
Межмуниципальный отдел МВД России «Каргатский»	г. Каргат, ул. Ленина, 6
ГБУЗ НСО «Каргатская центральная районная больница»	г. Каргат, ул. Трудовая, 30
<b>Колыванский муниципальный район</b>	
ЕДДС Колыванского муниципального района	р.п. Колывань, ул. Советская, 41
Пожарно-спасательная часть № 63	р.п. Колывань, ул. Кирова, 88
Отделение МВД России по Колыванскому району	р.п. Колывань, ул. М. Горького, 69
ГБУЗ НСО «Колыванская центральная районная больница»	р.п. Колывань, ул. Советская, 26
<b>Коченевский муниципальный район</b>	
ЕДДС Коченевского муниципального района	р.п. Коченево, ул. Октябрьская, 43
Пожарно-спасательная часть № 62	р. п. Коченево, ул. Ипподромская, 4
Отдел МВД России по Коченевскому району	р.п. Коченево, ул. Кооперативная, 1
ГБУЗ НСО «Коченевская центральная районная больница»	р.п. Коченево, ул. Б. Кузнецкая, 176
<b>Кочковский муниципальный район</b>	
ЕДДС Кочковского муниципального района	с. Кочки, ул. Революционная, 11
Пожарно-спасательная часть № 61	с. Кочки ул. Лахина, 6
Отделение полиции «Кочковское» Межмуниципального отдела МВД России «Ордынский»	с. Кочки, ул. Некрасова, 2а
ГБУЗ НСО «Кочковская центральная районная больница»	с. Кочки, ул. Революционная, 35
<b>Краснозерский муниципальный район</b>	
ЕДДС Краснозерского муниципального района	р.п. Краснозерское, ул. Чкалова, 5
Пожарно-спасательная часть № 60	р.п. Краснозерское, ул. Почтовая, 5
Межмуниципальный отдел МВД России «Краснозерский»	р.п. Краснозерское, ул. Ленина, 37
ГБУЗ НСО «Краснозерская центральная районная больница»	р.п. Краснозерское, ул. Ленина, 81
<b>Куйбышевский муниципальный район</b>	
ЕДДС Куйбышевского муниципального района	г. Куйбышев, ул. Куйбышева, 12
Пожарно-спасательная часть № 13	г. Куйбышев,

	ул. Здвинская, 2
Межмуниципальный отдел МВД России «Куйбышевский»	г. Куйбышев, ул. Краскома, 10
ГБУЗ НСО «Куйбышевская центральная районная больница»	г. Куйбышев, ул. Володарского, 61
<b>Купинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Купинского муниципального района	г. Купино, ул. Советов, 87
Пожарно-спасательная часть № 59	г. Купино, ул. М. Горького, 21
Отдел МВД России по Купинскому району	г. Купино, ул. Советов, 83
ГБУЗ НСО «Купинская центральная районная больница»	г. Купино, ул. Лесная, 1
<b>Кыштовский муниципальный район</b>	
ЕДДС Кыштовского муниципального района	с. Кыштовка, ул. Ленина, 38
Пожарно-спасательная часть № 58	с. Кыштовка, ул. Октябрьская, 66
Отделение полиции «Кыштовское» Межмуниципального отдела МВД России «Венгеровский»	с. Кыштовка, ул. Ленина, 30
ГБУЗ НСО «Кыштовская центральная районная больница»	с. Кыштовка, ул. Роца, 10
<b>Маслянинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Маслянинского муниципального района	р.п. Маслянино, ул. Коммунистическая, 1а
Пожарно-спасательная часть № 64	р.п. Маслянино, ул. Пролетарская, 44
Отдел МВД России по Маслянинскому району	р.п. Маслянино, ул. Коммунистическая, 2в
ГБУЗ НСО «Маслянинская центральная районная больница»	р.п. Маслянино, ул. Больничная, 2
<b>Мошковский муниципальный район</b>	
ЕДДС Мошковского муниципального района	р.п. Мошково, ул. Советская, 9
Пожарно-спасательная часть № 65	р.п. Мошково, ул. Народная, 52
Отдел МВД России по Мошковскому району	р.п. Мошково, ул. Народная, 2
ГБУЗ НСО «Мошковская центральная районная больница»	р.п. Мошково, ул. М. Горького, 23
<b>Новосибирский муниципальный район</b>	
ЕДДС Новосибирского муниципального района	г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, 33а
Пожарно-спасательная часть № 37	р.п. Краснообск, ул. Северная, 101
Межмуниципальный отдел МВД России	г. Новосибирск,

«Новосибирский» Отдел полиции № 2 «Верх-Тулинский» Межмуниципального отдела МВД России «Новосибирский»	ул. Объединения, 9 с. Верх-Тула, пер. Новый, 4
Отдел полиции № 3 «Краснообский» Межмуниципального отдела МВД России «Новосибирский»	р.п. Краснообск, административное здание, 78
Отделение полиции № 4 «Криводановское» Межмуниципального отдела МВД России «Новосибирский»	с. Криводановка, ул. Садовая, 20А
Отделение полиции № 5 «Раздольненское» Межмуниципального отдела МВД России «Новосибирский»	с. Раздольное, ул. Октябрьская, 11
ГБУЗ НСО «Новосибирская клиническая центральная районная больница»	р.п. Краснообск, здание, Л-1, а/я 436
<b>Ордынский муниципальный район</b>	
ЕДДС Ордынского муниципального района	р.п. Ордынское, пр. Революции, 17
Пожарно-спасательная часть № 66	р.п. Ордынское, ул. Школьный переулок, 8
Межмуниципальный отдел МВД России «Ордынский»	р.п. Ордынское, пр. Революции, 19
ГБУЗ НСО «Ордынская центральная районная больница»	р.п. Ордынское, пр. Революции, 32
<b>Северный муниципальный район</b>	
ЕДДС Северного муниципального района	с. Северное, ул. Ленина, 14
Пожарно-спасательная часть № 67	с. Северное, ул. Октябрьская, 33
Отделение полиции «Северное» Межмуниципального отдела МВД России «Куйбышевский»	с. Северное, пер. Ленина, 1
ГБУЗ НСО «Северная центральная районная больница»	с. Северное, ул. Ленина, 30
<b>Сузунский муниципальный район</b>	
ЕДДС Сузунского муниципального района	р.п. Сузун, ул. Ленина, 51
Пожарно-спасательная часть № 68	р.п. Сузун, ул. Юбилейная, 1
Отдел МВД России по Сузунскому району	р.п. Сузун, ул. Ленина, 60
ГБУЗ НСО «Сузунская центральная районная больница»	р.п. Сузун, ул. Партизанская, 214
<b>Татарский муниципальный район</b>	
ЕДДС Татарского муниципального района	г. Татарск, ул. Ленина, 56
Пожарно-спасательная часть № 69	г. Татарск, ул. Закриевского, 47
Межмуниципальный отдел МВД России	г. Татарск,

«Татарский»	ул. Закриевского, 47
ГБУЗ НСО «Татарская центральная районная больница имени 70-летия Новосибирской области»	г. Татарск, ул. Смирновская, 109
<b>Тогучинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Тогучинского муниципального района	г. Тогучин, ул. Садовая, 9
Пожарно-спасательная часть № 70	г. Тогучин, ул. Комсомольская, 65
Отдел МВД России по Тогучинскому району	г. Тогучин, ул. Садовая, 10
Отделение полиции № 1 «Горновское» Отдела МВД России по Тогучинскому району	р.п. Горный, ул. Советская, 16
ГБУЗ НСО «Тогучинская центральная районная больница»	г. Тогучин, ул. Комсомольская, 36
<b>Убинский муниципальный район</b>	
ЕДДС Убинского муниципального района	с. Убинское, ул. Ленина, 23
Пожарно-спасательная часть № 71	с. Убинское, ул. Ленина, 27
Отделение полиции «Убинское» Межмуниципального отдела МВД России «Каргатский»	с. Убинское, ул. Ленина, 25
ГБУЗ НСО «Убинская центральная районная больница»	с. Убинское, Ленина, 18
<b>Усть-Таркский муниципальный район</b>	
ЕДДС Усть-Таркского муниципального района	с. Усть-Тарка, ул. Дзержинского, 7
Пожарно-спасательная часть № 72	с. Усть-Тарка, ул. Речная, 1
Отделение полиции «Усть-Таркское» Межмуниципального отдела МВД России «Татарский»	с. Усть-Тарка, ул. Комсомольская, 31
ГБУЗ НСО «Усть-Таркская центральная районная больница»	с. Усть-Тарка, ул. Зеленая, 28
<b>Чановский муниципальный район</b>	
ЕДДС Чановского муниципального района	р.п. Чаны, ул. Советская, 118
Пожарно-спасательная часть № 73	р.п. Чаны, ул. Ленина, 106
Отдел МВД России по Чановскому району	р.п. Чаны, ул. Победы, 113
ГБУЗ НСО «Чановская центральная районная больница»	р.п. Чаны, ул. Пионерская, 23
<b>Черепановский муниципальный район</b>	
ЕДДС Черепановского муниципального района	г. Черепаново, ул. Республиканская, 39
Пожарно-спасательная часть № 74	г. Черепаново, ул. Партизанская, 25
Отдел МВД России по Черепановскому району	г. Черепаново, ул. Партизанская, 25
ГБУЗ НСО «Черепановская центральная	г. Черепаново,

районная больница»	ул. Советская, 70
<b>Чистоозерный муниципальный район</b>	
ЕДДС Чистоозерного муниципального района	р.п. Чистоозерное, ул. Покрышкина, 11
Пожарно-спасательная часть № 75	р.п. Чистоозерное, ул. Восточная, 10
Отделение МВД России по Чистоозерному району	р.п. Чистоозерное, ул. Восточная, 10
ГБУЗ НСО «Чистоозерная центральная районная больница»	р.п. Чистоозерное, ул. Зонова, 6
<b>Чулымский муниципальный район</b>	
ЕДДС Чулымского муниципального района	г. Чулым, ул. Чулымская, 43
Пожарно-спасательная часть № 76	г. Чулым, ул. Советская, 37
Отделение МВД России по Чулымскому району	г. Чулым, ул. Кожемякина, 93
ГБУЗ НСО «Чулымская центральная районная больница»	г. Чулым, ул. Кирова, 2а
<b>Алтайский край</b>	
Краевое казенное учреждение «Управление по обеспечению мероприятий в области гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности в Алтайском крае»	г. Барнаул, ул. Взлетная, д. 2ж
ЦОВ Алтайского края	г. Барнаул, ул. Космонавтов 8/21
РЦОВ Алтайского края	г. Барнаул, ул. Взлетная, д. 2ж
<b>Кемеровская область</b>	
Государственное казенное учреждение «Агентство по защите населения и территории Кузбасса»	г. Кемерово, ул. Совхозная, 127, к. А
ЦОВ Кемеровской области	г. Кемерово, ул. Красноармейская, 59 А
РЦОВ Кемеровской области	г. Кемерово, Советский проспект, 2/8
<b>Омская область</b>	
Бюджетное учреждение Омской области «Центр обеспечения мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территорий Омской области от чрезвычайных ситуаций»	г. Омск, ул. Севастопольская, 4
ЦОВ Омской области	г. Омск, ул. Севастопольская, 4
РЦОВ Омской области	г. Омск, ул. Тимуровский проезд, 2
<b>Томская область</b>	
Областное государственное учреждение	г. Томск,

«Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Томской области»	ул. Вершинина, 48/1
ЦОВ Томской области	г. Томск, ул. Вершинина, 48/1
РЦОВ Томской области	г. Томск, ул. М. Горького, 33

---