КУРСЫ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
СЕРПУХОВ

Основы функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

01.11.2023

Единый номер вызова экстренных оперативных служб «112» в России предназначен для использования в экстренных и чрезвычайных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Единый номер вызова экстренных оперативных служб «112» является единым европейским номером телефона экстренной помощи, доступным на всей территории Европейского Союза.

История создания системы 112

Система-112 - единый номер вызова экстренных оперативных служб, основанный в 1991 году. Система действует в более 50 странах, включая Россию.

Прообразом Системы «112» является единый номер вызова экстренных служб США «911», который работает с 6 февраля 1968 года.

Если в России позвонить на номер «911», система автоматически переведет звонок в «Службу 112».

В России единый номер службы экстренного реагирования в чрезвычайных ситуациях начали создавать с середины 1990-х годов.

В 1998 году был разработан пакет документов и подписано телекоммуникационное соглашение, в котором единым номером экстренного вызова был выбран «112».

Начало использования номера «112» в РФ приходится на 2004 год.

С 2012 года система функционирует в привычном нам виде.

С 2013 года система 112 начала развертываться на территории Московской области.

С 1 июня 2015 года началась эксплуатация системы 112 в г.о. Серпухов.

Законодательство в области создания системы вызова экстренных служб по номеру «112»

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

Постановление Правительства Российской Федерации
от 21 ноября 2011 г. № 958.
«Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»,

Федеральный закон Российской Федерации
от 30 декабря 2020 г. N 488-ФЗ
«Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Федеральный закон Российской Федерации
От 28 декабря 2013 г. N 395-ФЗ
«О Государственной автоматизированной информационной системе "ЭРА-ГЛОНАСС"»

Постановление Правительства Российской Федерации
от 31 августа 2021 г. № 1453
«Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»

«Система-112» основные понятия:

Система-112 - система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Экстренные оперативные службы (ЭОС) – службы, обеспечивающие реагирование на поступивший вызов в Системе-112

Центр обработки вызовов системы 112 – место размещения технических средств, каналов связи и дежурного персонала, обеспечивающего прием вызовов в Системе-112.

«Система-112» предназначена:

для обеспечения комплексного реагирования и повышения уровня оперативности

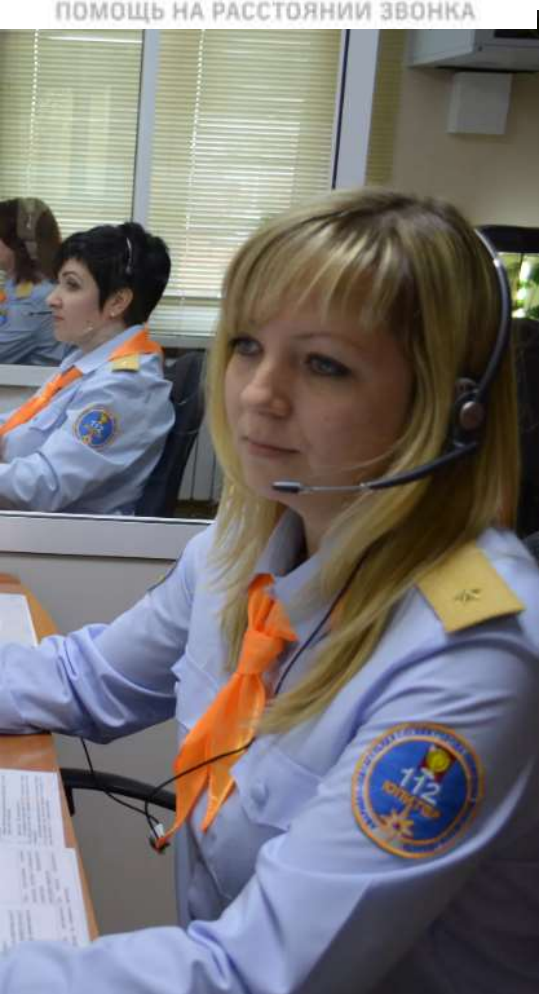
экстренных оперативных служб при оказании помощи людям в случае угрозы их жизни и здоровью

Цели создания «Системы-112»

112

СЛУЖБА СПАСЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОМОЩЬ НА РАССТОЯНИИ ЗВОНКА



Организация комплекса мер, обеспечивающее ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах в системе 112.

Организация удобного вызова экстренных оперативных служб по принципу "одного окна", позволяющая позвонившему лицу при возникновении происшествия не задумываться о том, какая именно служба ему необходима и какой номер требуется использовать для доступа к ней.

Уменьшение возможного социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций .

Реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского Союза.

Задачи, решаемые Системой-112:

1. Прием оператором по номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях) в круглосуточном режиме
2. Получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии)
3. Направление информации о происшествиях в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.
4. Автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения
5. Регистрация всех входящих и исходящих сообщений о происшествиях по номеру «112», ведение базы данных об основных характеристиках происшествий
6. Обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»
7. Возможность приема сообщений о происшествиях на иностранных языках

Основополагающие принципы работы Системы 112

Первый Доступность и бесплатность вызова

Второй Принцип одного окна

Третий Обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов

Четвертый Территориальность вызова

Пятый Отсутствие дискриминации

Шестой Защита прав и свобод гражданина при обработке персональных данных

Доступность и бесплатность вызова по телефону «112»

- **Номер «112»** всегда доступен и не может быть занят, вам всегда ответить оператор системы 112.

- **Звонок на номер «112»** с любого устройства **БЕСПЛАТНЫЙ**

- **На номер «112»** вы можете звонить с мобильного телефона, городского телефона, телефона автомата, через приложение 112.

- **На номер «112»** вы можете звонить без СИМ карты и с отрицательным балансом на телефоне.

- **Номер «112»** не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования, вы также можете звонить по номерам **с мобильного 101, 102, 103, 104, с городского 01, 02, 03, 04, 05.**

Принцип «одного окна»

«Система 112» работает по принципу одного окна.

В систему интегрированы все экстренные оперативные службы: пожарные и спасатели (101); полиция (102); скорая помощь (103); газовая служба (104); электросеть (105); Служба охраны лесов, «Антитеррор» и другие.

Бывают ситуации и происшествия, где на месте необходимо наличие сразу нескольких экстренных служб. Если вызывать их по номеру «112», то они приедут быстрее, и не нужно звонить в каждую службу отдельно.

Оператор «Системы 112» при приеме вызова определяет какие экстренные службы необходимо подключить к реагированию и в режиме реального времени оповещает их

Обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому телефону «112»

При приеме вызова в Системе 112, в зависимости от полученной информации оператор ЦОВ-112 определяет необходимые экстренные оперативные службы для обеспечения реагирования на поступившее сообщение.

Оператор «Системы 112» при опросе позвонившего заполняет электронную карточку происшествия и подключает необходимые экстренные оперативные службы, которые в режиме реального времени видят всю информацию о происшествии.

Решение на реагирование принимает дежурный диспетчер соответствующей экстренной оперативной службы (ЭОС), который делает запись в электронной карточке о начале реагирования и о ходе реагирования до момента разрешения ситуации.

Оператор ЦОВ «Системы 112», после опроса позвонившего передает электронную карточку диспетчеру ЦОВ «Системы 112» для контроля за ходом реагирования на поступивший вызов.

Завершением реагирования на поступивший вызов считается отметка всех ЭОС, привлеченных для реагирования на поступивший вызов о выполнении своих задач. Окончательно электронную карточку происшествия закрывает Диспетчер «Системы «112».

Заявитель может повторно позвонить на телефон «112» и уточнить ход реагирования.

Территориальность вызова в «Системе 112»

В Системе-112 территория Московской области разделена на зоны ответственности муниципальных центров обработки вызовов по телефону «112» (ЦОВ-112).

Находясь в зоне ответственности конкретного ЦОВ (даже если Вы следуете транзитом) и позвонив по единому номеру «112», реагирование на поступивший вызов будет организовано экстренными оперативными службами, расположенными на данной территории.

Если Ваш вызов по единому номеру «112» принял соседний муниципальный ЦОВ-112 **Вам не может быть отказано в приеме вызова.** Вся информация, полученная от Вас по происшествию будет передана в ЦОВ-112 по месту Вашего текущего нахождения, для обеспечения оперативного реагирования.

Система-112 Московской области имеет соглашения об информационном сотрудничестве с Системами-112 Москвы, Рязанской, Тверской, Владимирской, Ярославской, Тульской, Калужской и Смоленской областями, а также в телефонном режиме со всеми субъектами РФ.

Часто бывают случаи, когда жители Подмосковья обращаются на единый номер «112» с просьбой оказать помощь своим родным и близким, находящимся в другом регионе.

Оператор Системы «112» обязан принять от Вас информацию и передать её в ЦОВ-112 соответствующего субъекта РФ, для обеспечения оперативного реагирования. Для передачи информации используются возможности Системы 112 (автоматизированный режим) или же информация передается в региональные дежурные службы по телефонам (если нет соглашения об информационном сотрудничестве).

Отсутствие дискриминации при обращении по единому номеру «112»

В систему 112 люди, с нарушениями слуха и речи могут обратиться самостоятельно.

Данная категория граждан может запросить помощь экстренных служб с помощью СМС отправки сообщения на номер «112» или с использованием мобильного приложения «112 МО».

Для приема вызовов на иностранных языках в Системе 112 работают в круглосуточном режиме операторы-лингвисты готовые оказать помощь.

Когда оператор Системы-112 принимает вызов и слышит, что заявитель говорит на языке отличном от русского, он передает вызов операторам-лингвистам в региональный ЦОВ-112.

На сегодняшний день в Системе-112 принимаются вызовы на английском, немецком, французском, испанском и китайском языках, а так же на основных языках стран ближнего зарубежья.

В Системе 112 организована круглосуточная психологическая помощь и поддержка.

Чаще всего психологи включаются в работу в экстренных ситуациях, когда обратившийся находится в стрессовом состоянии и не может предпринять необходимые действия до приезда экипажа экстренной службы.

В таких случаях специалист не только оказывает психологическую поддержку заявителю, но и остается на связи до самого прибытия экстренных служб. **Значительное количество звонков поступает от людей, страдающих физическими заболеваниями или психическими расстройствами.**

В каких ситуациях необходимо звонить по единому номеру «112»

Единый номер «112» предназначен для использования в экстренных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Вопросы личной безопасности (примеры):

- пожар в квартире;
- попали в ДТП;
- требуется вызов скорой помощи;
- совершено в отношении Вас преступление;
- подверглись домашнему насилию;
- отсутствуют основные виды жизнеобеспечения;
- обнаружили запах газа в квартире;
- обнаружили подозрительный предмет, боеприпас.

Вопросы общественной безопасности (примеры):

- стали свидетелем пожара, ДТП;
- обнаружили человека в тяжелом (опасном) состоянии;
- стали свидетелем совершения преступления (правонарушения);
- стали свидетелем домашнего насилия;
- ребенок в опасности;
- обнаружили запах газа в доме (на улице);
- стали свидетелем коммунальных аварий;
- подозрительные лица (действия лиц);
- наблюдали беспилотный летательный аппарат.

В каких ситуациях необходимо звонить по единому номеру «112»

В системе «112» можно получить консультации и справочную информацию:

- о способах защиты (порядке действий) при возникновении опасных ситуаций или в чрезвычайных ситуациях;
- об информации, переданной в системе оповещения населения;
- узнать телефоны экстренных оперативных служб и дежурно-диспетчерских служб;
- узнать адреса местонахождения органов власти, правоохранительных органов, служб спасения.

Способы обращения в «Систему 112»

Телефонный звонок

112 +

Бесплатно, даже если нет средств на счете или отсутствует сим-карта.

Служба автоматически определяет местонахождение звонящего.

Для вызова также можно использовать стационарный телефон и таксофон.

SMS

Отправить SMS на номер 112

Оператор системы-112 при необходимости может уточнить информацию у заявителя также посредством SMS.

Мобильное приложение

Сделать вызов через приложение

Мобильный интернет и геолокация должны быть включены.

Оператор увидит местоположение заявителя.

Приложение «112 МО» можно скачать в Google Play и App Store.

Эра-Глонасс

Обращение происходит автоматически при ДТП или вручную при нажатии кнопки SOS

При передаче сигнала о ДТП оператору поступает вся информация о транспортном средстве и его местоположении.

Действует на авто, оборудованных системой «Эра-Глонасс»

Порядок приема вызовов по телефону «112»

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПО НОМЕРУ 112

Когда вы звоните по номеру 112 и вам требуется помощь, постарайтесь сохранять спокойствие и говорить чётко.

Основная информация, которую необходимо сообщить оператору системы-112:

- что случилось (суть происшествия); адрес, где находитесь вы (заявитель) или люди, которым требуется помощь;
- ваши Ф.И.О. и/или данные пострадавшего;
- контактный телефон.

Внимательно слушайте оператора и старайтесь отвечать на все вопросы. Это необходимо для точного определения сил и средств экстренной помощи.

Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или произнесет «ждите», «оставайтесь на линии».

Во время разговора, соблюдайте этику общения!

При звонке на телефон «112» он не может быть занят.
Вам всегда ответят!

- На прием вызова оператору системы 112 дается **до 8 секунд**.
- На обработку вызова (проведение первичного опроса заявителя) дается – **75 секунд**.
- Перевод на оператора экстренной оперативной службы для консультации – **30 секунд**.

Если, по каким либо причинам вызов, не принятый за 8 секунд перенаправляется в Региональный ЦОВ-112 Московской области

В начале разговора оператор системы 112 обязательно представляется, называя принадлежность ЦОВ-112 и свою фамилию.

Оператор ЦОВ-112 проводит опрос позвонившего задавая следующие вопросы:

- Что случилось? Когда? Где (точный адрес или место)?
- Ф.И.О. заявителя и адрес проживания (если он не совпадает с местом происшествия).
- Есть ли пострадавшие и сколько? Данные на пострадавших (по возможности: возраст, пол, характер травм, состояние).
- В зависимости от ситуации могут быть заданы уточняющие вопросы.
- Завершается опрос сообщением о начале реагирования.

Порядок обработки вызовов по телефону «112»

Рабочее место оператора системы 112

Как только оператор системы 112 ответил на вызов, автоматически формируется электронная карточка происшествия

В ходе опроса заявителя оператор системы 112 заполняет основные поля карточки и классифицирует событие.

Для принятия решения на реагирование по поступившему сообщению оператор системы 112 использует электронные алгоритмы и действует в соответствии с регламентом обработки вызовов.

В соответствии с алгоритмом оператор системы 112 подключает для реагирования необходимые экстренные оперативные службы (ЭОС). Карточка происшествия предается к ним автоматически.

Диспетчера ЭОС могут прослушивать переговоры с заявителем или непосредственно участвовать в них. Решение на реагирование принимается в режиме реального времени.

О начале реагирование заявителю сообщает оператор (диспетчер) системы 112, последним проводивший опрос

Ложные вызовы по телефону «112»

На сегодня, более 50% вызовов в системе 112 носят ложный характер.

Ошибочный вызов

Вы случайно набрали номер «112» – дождитесь ответа оператора и извинитесь за свои действия. Последствий не будет.

Ошибочный вызов со сбросом

Вы случайно набрали номер «112» и сразу сбросили вызов. Система 112 будет автоматически восстанавливать соединение занимая линию.

Хулиганский вызов

К таким вызовам относятся звонки, когда звонящий, не сообщая сути проблемы начинает оскорблять оператора 112, выражается в нецензурной форме, угрожает, хамит.

В этом случае оператор 112 может:

- прервать звонок в одностороннем порядке;
- перевести звонок в полицию;
- подключить робота информатора, который автоматически осуществляет дозвон и информирует хулигана об ответственности за подобные действия.

Как правило подобные хулиганы быстро разыскиваются и подвергаются административному наказанию.

Ложные вызовы по телефону «112»

Не давайте маленьким детям телефон вместо игрушки. Даже при отсутствии SIM карты он может случайно набрать номер «112» и надолго занять экстренную линию, сам этого не понимая.

Более старшие дети могут совершить вызов по телефону «112» из шутливых или хулиганских побуждений. За шутки несовершеннолетних ответственность несут их родители.

За заведомо ложный вызов экстренных оперативных служб предполагается административная ответственность.

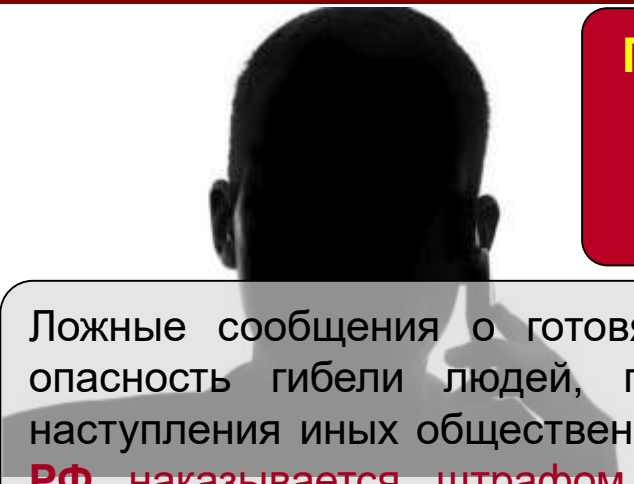
Вызвав полицию, скорую помощь или пожарно-спасательные подразделения не основываясь на существенных причинах, человек, если ему исполнилось шестнадцать лет, выплачивает штраф.

Если же он не достиг шестнадцатилетнего рубежа, дело передается в комиссию по делам несовершеннолетних, а вся административная ответственность налагается на его родителей.

В соответствии со статьей 19.13 КоАП РФ, подобные действия влекут за собой наложение штрафа в размере **от одной тысячи до одной тысячи пятисот рублей.** Кроме этого может быть взысканы по суду материальные затраты на выезд экстренных оперативных служб по ложному вызову, а это десятки и сотни тысяч.

Все звонки в системе 112 записываются

Ложные вызовы по телефону «112»



Преднамеренный ложный вызов по телефону «112» как правило совершается лицами из хулиганских побуждений и носит заведомо социально-опасный характер.

Ложные сообщения о готовящихся взрыве, поджоге или иных действиях, создающих опасность гибели людей, причинения значительного имущественного ущерба, либо наступления иных общественно опасных последствий» в соответствии **со статьей 207 УК РФ** наказывается штрафом в размере до 200 тысяч рублей, обязательными либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо принудительными работами на срок до трех лет, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до трех лет.

Вызовы по телефону «112» не относящиеся к компетенции системы 112

Данные вызовы как правило совершают пожилые и зачастую одинокие люди. Например:

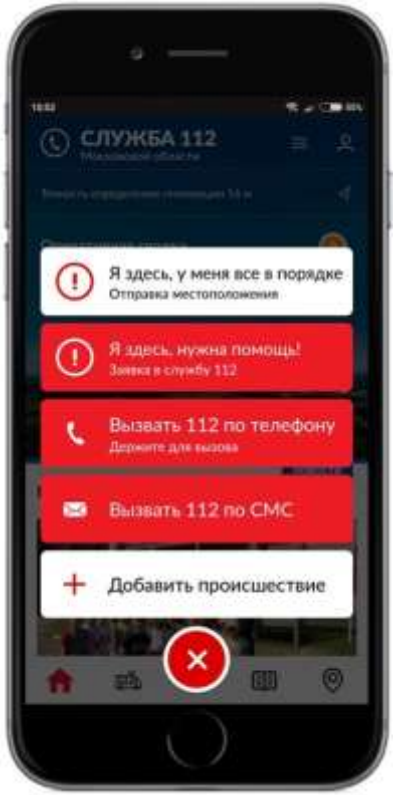
- ► получить различную справочную информацию, не относящуюся к вопросам личной или общественной безопасности;
- ► просто поговорить, надолго занимая экстренную линию.

Как правило, оператор системы 112 не отказывает в выдачи справочной информации, если она доступна, но надо помнить, что система 112 это не справочная служба.

Мобильное приложение 112 Московской области

112 СЛУЖБА СПАСЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Мобильное приложение «112 МО»



Возможности:

✓ Кнопка «112» позволяет вызвать помощь звонком, СМС сообщением, уведомлением «Я здесь, нужна помощь» или с помощью кнопки «Добавить происшествие» с привязкой к координатам Вашего устройства.

✓ Отправить фото с места события с привязкой к Вашим координатам.

✓ Получать экстренные оповещения.

✓ Предоставлять карту с нанесенными экстренными службами, учреждениями здравоохранения, образования, соц. обеспечения, а так же государственными учреждениями (адреса, телефоны, график работы).

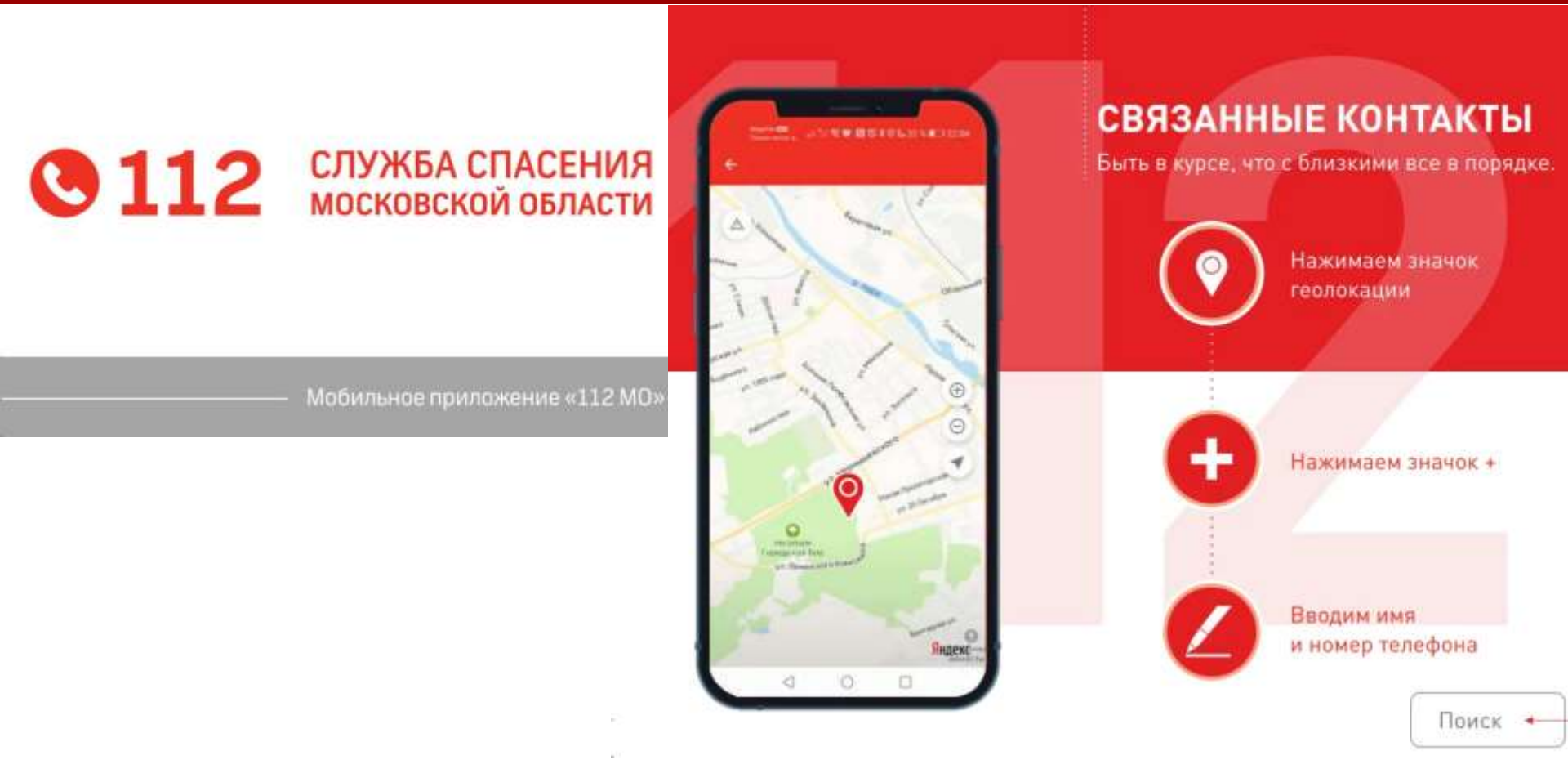
✓ Информировать о плановых отключениях, аварийных ситуациях на системах жизнеобеспечения.

✓ Вызывать скорую помощь и отследить маршрут движения бригады скорой помощи на карте и узнать расчетное время прибытия на вызов.

✓ Организовать записаться на прием к врачу.

✓ Предоставлять памятки действий в экстремальных и чрезвычайных ситуациях.

Функция Связанные контакты в мобильном приложении 112 МО



Функция «Связанные контакты» пользуется популярностью у родителей подростков и людей, у которых есть пожилые родственник или близкие с проблемами здоровья. Приложение позволяет в любой момент посмотреть, где находится человек. Более того, можно указать необходимые зоны местоположения, где часто бывают ваши дети, например, школа, спортивная секция, музыкальная школа. Когда ребенок входит на территорию учреждения или выходит из него, приложение информирует вас об этом.

Мобильное приложение 112 Московской области

Скачать и установить бесплатно можно с сервисов:
APP STORE по запросу 112МО

Разрешите приложению передачу координат.

В этом случае при обращении по телефону 112 будет точно определено ваше местоположение, что позволит оперативно прийти Вам на помощь!

Система «ЭРА-ГЛОНАСС»

ЭРА-ГЛОНАСС - система экстренного реагирования при авариях.
Ее задача - обрабатывать и передавать информацию о ДТП и иных событиях на дорогах в экстренные оперативные службы.

Для водителя это выглядит как кнопка на приборной панели или около зеркала заднего вида, или отдельное устройство, подключенное к комплексу ЭРА-ГЛОНАСС.

С 1 января 2017 на всех выпущенных в России или ввезенных в нее автомобилях обязательно должны стоять устройства вызова экстренных оперативных служб

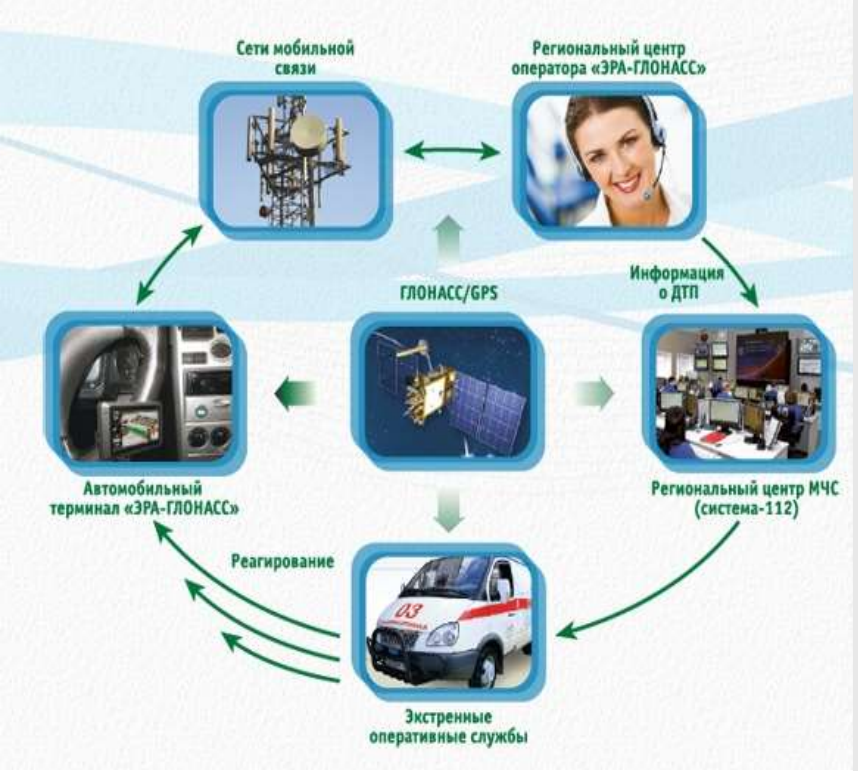
Согласно нормативным документам, в 2019 году оснащению системой ЭРА-ГЛОНАСС подлежат:

- все четырехколесные транспортные средства, предназначенные для перевозки пассажиров;
- все автомобили, используемые для перемещения грузов.

Те, кто приобрел технику до вступления в силу закона, не обязаны оборудовать свои машины этой системой. Для владельцев подержанного транспорта это сугубо добровольное дело.

Самый простой способ - посмотреть в документах на автомобиль.
Если устройство установлено и активировано - в графе «Особые отметки» свидетельства о регистрации будет запись с его номером.

Принцип работы системы «ЭРА-ГЛОНАСС»



Автоматический режим:

При аварии (ДТП) система автоматически определяет его факт по датчикам срабатывания подушек безопасности и датчику опрокидывания.

Далее специальное оборудование, установленное в автомобиле, в автоматическом режиме выполняет экстренный вызов, который с помощью любых доступных сетей мобильной связи, в приоритетном порядке передается в систему «ЭРА ГЛОНАС».

Помимо собственно сигнала SOS передается информация о точных координатах транспортного средства, времени и тяжести ДТП, данные зарегистрированного в системе автомобиля, а также открывается канал для общения оператора с людьми в машине.

Диспетчер, связавшись с водителем и получив подтверждение об аварии, организует выезд на место происшествия служб экстренного реагирования.

Если голосового подтверждения не получено, то экстренные службы выедут на место происшествия в любом случае.

Ручной режим:

Запускается нажатием кнопки SOS для голосовой связи с диспетчером, в случаях:

► совершения ДТП с пострадавшими;

► в ситуациях, угрожающих жизни и здоровью находящихся в транспортном средстве людей.

Система «112» Московской области создана

Распоряжением Губернатора Московской области
от 14.08.2013 № 305-РГ

«О создании на территории Московской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Основные положения .

112

СЛУЖБА СПАСЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Региональный Центр обработки вызовов по единому номеру «112» размещен в г.о. Подольск и осуществляет общее руководство и координацию работы системы «112» на территории МО.

Создано 57 муниципальных центров обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которые размещены на базе муниципальных ЕДДС**. Кроме этого, создано 2 резервных центра обработки вызовов.**

Центры обработки вызовов Системы «112» полиции, пожарных, скорой помощи, антитеррора, службы газа, охраны лесов, ГИБДД и т.д. интегрированы в Систему «112» и осуществляют непосредственное реагирование на поступившие вызовы по единому телефону «112».

Структура системы 112 Московской области

Региональный центр обработки вызовов системы 112 Московской области (РЦОВ-112) г.о. Подольск, резервный РЦОВ-112 «Звенигород»

Задачи, решаемые РЦОВ:

- прием вызовов от населения МО и передача информации в муниципальные ЦОВ;
- прием вызовов с мобильного приложения «112МО»;
- прием вызовов в системе «ЭРА ГЛОНАС»;
- прием вызовов на иностранных языках;
- оказание психологической помощи;
- хранение результатов реагирования на поступившие вызовы;
- хранение аудиозаписей телефонных переговоров;
- техническая поддержка работы системы 112;
- защита информации в сети системы 112.

Муниципальные центры обработки вызовов системы 112 Московской области (ЦОВ-112)

...

Экстренные оперативные службы реагирования на вызовы в системе 112