



Утверждаю

Директор ГБОУ Республики Марий Эл  
«Гуманитарная гимназия «Синяя птица»  
на Иштриковой Т.В.»  
С.В. Иштриков

## ПАМЯТКА

### по вопросам вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Система-112 – это система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Система-112 предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.

#### Цели создания:

1. Ускорение реагирования и улучшения взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах населения.
2. Организация удобного вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна».
3. Уменьшение социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций.
4. Гармонизация способа вызова экстренных оперативных служб с законодательством Европейского союза.

### **Решаемые задачи:**

1. Прием оператором по номеру «112» вызовов и обеспечение психологической поддержки позвонившему лицу.
2. Анализ поступающей информации о происшествиях.
3. Передача информации о происшествиях в ДДС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.
4. Формирование статистических отчетов по поступившим вызовам.
5. Автоматическое определение номера позвонившего лица.
6. Автоматический дозвон до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения.
7. Регистрация и документирование всех входящих и исходящих звонков по номеру «112».
8. Ведение базы данных о происшествиях и результатах реагирования.
9. Прием вызовов на языках коренных национальностей региона и на иностранных языках.

### **Состав:**

В соответствии с нормативными документами система-112 формируется на основе программно-технического объединения Центра обработки вызовов (ЦОВ), единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (ЕДДС) и дежурно-диспетчерских служб (ДДС) следующих экстренных оперативных служб:

- службы пожарной охраны;
- службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (МЧС);
- службы полиции (МВД);
- службы скорой медицинской помощи (службы медицины катастроф);
- аварийной службы газовой сети;
- службы «Антитеррор»

## **Преимущества внедрения единой системы-112:**

### *Психологические:*

Номер из трех цифр легко запомнить, а главное вспомнить в момент возникновения чрезвычайной ситуации. Пострадавшему совершенно не нужно задумываться в какую экстренную службу и по какому номеру стоит звонить. С внедрением единого номера доступ для населения к экстренным службам значительно упрощается, так как выбор и оповещение ответственных за реагирование служб ложится на операторов системы-112, которые способны грамотно классифицировать вызов и передать задачу профильным службам.

Любое обращение фиксируется в системе и не дает возможности оставить его без внимания. Граждане могут быть уверены, что ни одна заявка не останется без реакции со стороны ответственных служб и все действия по разрешению ситуации будут обязательно записаны. Это осознание повышает уверенность людей в собственной безопасности и снижает уровень стресса в нештатной ситуации.

Предусматривается возможность подключения к разговору оператора с абонентом соответствующих специалистов, что позволяет снизить психологическое давление на человека в критической ситуации, добиться более детальной и четкой картины происшествия и разумных действий со стороны пострадавшего.

### *Экономические:*

Использование системы-112 подразумевает максимальную автоматизацию работы операторов. При звонке на систему-112 у оператора, принимающего вызов, происходит автоматическое формирование и частичное заполнение специальной ситуационной карточки. Например, по данным АОН в карточке уже появляется номер телефона, с которого осуществляется вызов и информация по этому номеру (владелец номера, его паспортные и иные данные). Чем меньше работы оператору, тем быстрее пострадавшему придут на помощь и предотвратят или снизят последствия ЧС.

Согласно статистике, до 70 процентов вызовов, поступающих в экстренные службы, являются ложными или просто справочными. Операторы системы-112 принимают эту нагрузку на себя, что позволяет снизить количество диспетчеров экстренных служб и минимизирует «бесполезный» трафик на профильные ДДС.

### *Административные:*

Внедрение системы-112 предусматривает полное документирование всех этапов обработки вызовов от поступления запроса в систему до внесения в базу данных результатов реагирования. Все этапы обработки сообщений фиксируются в специальных карточках происшествий (ситуационные карточки), ни одно действие в отношении вызова не останется незамеченным. Фиксирование и регламентация действий операторов позволяют строго контролировать ход выполнения реагирования на запрос, что увеличивает количество данных в системе, но дает полную и достоверную картину происшествия и отображает всю последовательность работы с ним. Наличие подобной информации и доступ к ней дает возможность муниципальному образованию, в случае необходимости, оперативно реагировать на возникшие инциденты и принимать эффективные управленческие решения.

Система-112 должна стать еще и важным инструментом контроля над действиями специальных служб, когда каждый этап приема и реагирования на вызовы всегда можно отследить, а соответственно, оценить правильность действий участников и их эффективность.

### *Информационные:*

Система-112 должна аккумулировать в себе все потоки информации, идущие от населения к специальным службам, между операторами системы-112 и ДДС, а также между различными ДДС. Все вызовы по всем происшествиям ко всем экстренным службам попадают в единое пространство хранения, что существенно упрощает и ускоряет обработку информации по инцидентам. Формирование отчетов по происшествиям сводится к выбору критериев фильтрации или просто к использованию необходимых шаблонов, а не многочисленным и долгим межведомственным запросам.

Немаловажным преимуществом внедрения системы-112 становится возможность оценки общей ситуации по безопасности в регионе. На основании различных отчетов по работе системы-112 и их грамотного анализа можно выявить «слабые» места в региональной системе безопасности и в работе спецслужб, а, соответственно, принять меры по их устранению.

### *Коммуникационные:*

Благодаря наличию единого коммуникационного и координационного центра, которым становится система-112, улучшается взаимодействие различных экстренных служб и налаживается конструктивный обмен информацией с целью организации максимально эффективного реагирования.

Полноценный коммуникационный процесс невозможно наладить без обратной связи. Поэтому система-112 способна не только принимать информацию о происшествиях, но и при необходимости информировать население о ЧС в определенном районе, например, с помощью телефонного обзвона или рассылки SMS-оповещений.

### *Политические:*

Создание полноценного аналога европейской системе вызова экстренных служб по единому номеру «112» позволит России сделать еще один большой шаг в сторону интеграции с Европой и поднимет имидж страны в лице ее европейских партнеров.

Повышение эффективности реагирования на происшествия и контроль обстановки в регионах будет способствовать улучшению общей ситуации с безопасностью в стране в целом, что позволит России повысить свой статус на международной политической и экономической аренах.

### **Некоторые запреты по номеру «112»**

**Никогда не делайте пробный вызов по номеру «112».** Пробные звонки занимают оператора и телефонные линии. В системе-112 всегда должны быть свободные линии доступные для людей, которые звонят по экстренным ситуациям.

Если вы случайно позвонили в систему-112, не вешайте трубку, пусть оператор знает, что вы случайно набрали номер. При наборе номера «112» система выдает оператору как номер телефона, с которого был вызов, так и местонахождение телефона.

В случаях, когда звонок был сброшен, оператор системы-112 будет пытаться вам перезвонить для проверки наличия экстренной ситуации. Если оператору не удастся перезвонить, то к вам будет направлена служба

реагирования. Это гарантирует, что человек, который является недееспособным, может получить помощь без разговора по телефону. К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.

### **О создании и функционировании системы-112 в Республике Марий Эл**

В Республике Марий Эл с декабря 2015 года проводится опытная эксплуатация сегмента системы обеспечения экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

#### Структура

На сегодняшний день в системе-112 в Республике Марий Эл созданы и функционируют:

- центр обработки вызовов (в структуре РГКУ «Информационный центр Республики Марий Эл»);
- единая дежурно-диспетчерская служба города Йошкар-Олы;
- дежурно-диспетчерская служба пожарной охраны (в структуре Главного управления МЧС России по Республике Марий Эл);
- дежурно-диспетчерская служба службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (в структуре Главного управления МЧС России по Республике Марий Эл);
- дежурно-диспетчерская служба полиции (в структуре МВД по Республике Марий Эл);
- дежурно-диспетчерская служба скорой медицинской помощи (в структуре Йошкар-Олинской станции скорой медицинской помощи и всех центральных районных больницах);
- дежурно-диспетчерская служба аварийной службы газовой сети (в структуре ООО «Газпром газораспределение Йошкар-Ола»);
- дежурно-диспетчерская служба «Антитеррор» (в структуре Управления ФСБ по Республике Марий Эл);

В 2017 году планируется оснащение программно-техническими комплексами системы-112 и организация дежурства операторов на рабочих местах ЕДДС всех муниципальных образований республики, а к концу года государственная приемка и ввод в промышленную эксплуатацию системы-112 на территории всей республики.

### Обработка вызовов:

При обращении граждан по номеру «112» (получении информации по электронной почте, SMS), оператор ЦОВ с использованием программно-технических и телекоммуникационных средств обрабатывает вызов (определяет потребность реагирования необходимых служб экстренного реагирования) либо переадресует вызов (телефонный разговор) непосредственно диспетчеру вызываемой службы. При этом ведется регистрация необходимых сведений, получаемых от обратившихся граждан, позволяющих повысить эффективность реагирования соответствующих служб на вызов.

Речевые, текстовые сообщения в цифровом формате записываются на электронные носители информации и хранятся в базе данных системы-112.

До завершения реагирования на вызов экстренных оперативных служб вызов находится на контроле у диспетчера ЕДДС муниципального образования и у оператора ЦОВ системы-112. Сведения о завершении реагирования службами оформляются и направляются в электронном виде автоматизированным способом.

Позвонить оператору ЦОВ системы-112 можно с мобильного телефона при отсутствии SIM-карты и нулевом балансе.

Аппаратно-программный комплекс системы-112 автоматически определяет номер абонента, обратившегося к оператору ЦОВ, и позволяет восстановить прерванную связь обратным дозвоном. Существует техническая возможность аппаратуры и с 2017 года операторы сотовой связи (при нормативно-правовом урегулировании вопроса) будут предоставлять услугу определения местонахождения абонента, вызывающего экстренную помощь.

Вызов экстренных оперативных служб по номер «112» (телефонный звонок) для граждан бесплатный.

В республике Марий Эл обратиться за экстренной помощью можно послав по электронной почте, зайдя на сайт [sos112.ru](http://sos112.ru), в ЦОВ системы-112 сообщение, заполнив поля по установленной форме или отправив SMS на номер +79613778314 (номер временный на период опытной эксплуатации).

---

Данная памятка разработана на основе письма Департамента экологической безопасности, природопользования и защиты населения Республики Марий Эл.