**Единый номер вызова экстренной помощи 112 должен использоваться только в случае возникновения чрезвычайной ситуации связанной с угрозой жизни человека.**

**Ни в коем случае не набирайте номер 112 ради игры или шутки – тем самым вы отвлекаете людей, которые в данный момент должны прийти на помощь тому, кто в этом по настоящему нуждается!

 **

**Цели создания**

* ускорение реагирования и улучшения взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах населения;
* организация удобного вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
* уменьшение социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций;
* гармонизация способа вызова экстренных оперативных служб с законодательством Европейского союза.

**Решаемые задачи**

* прием оператором по номеру «112» вызовов и обеспечение психологической поддержки позвонившему лицу;
* анализ поступающей информации о происшествиях;

передача информации о происшествиях в ДДС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

* формирование статистических отчетов по поступившим вызовам;
* автоматическое определение номера позвонившего лица;
* автоматический дозвон до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения;
* регистрация и документирование всех входящих и исходящих звонков по номеру «112»;
* ведение базы данных о происшествиях и результатах реагирования;

приема вызовов на 5 иностранных языках (французский, английский, немецкий, испанский, китайский) и при необходимости дополнительных.

**Состав**

В соответствии с нормативными документами система-112 формируется на основе объединения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (ЕДДС), Межрайонных Ситуационных Центров (МСЦ), Регионального Ситуационного Центра (РСЦ) и дежурно-диспетчерских служб (ДДС) следующих экстренных оперативных служб:

службы пожарной охраны;

службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;

службы полиции

службы медицины катастроф (в плане оперативного взаимодействия с местным ТЦМК и передачи ему информации);

службы скорой медицинской помощи;

аварийной службы газовой сети;

службы «Антитеррор»;

службы теплосети;

службы электросети;

службы водоканалов;

службы коммунального хозяйства.
Причем этот список не окончательный и при необходимости может быть расширен в рамках конкретного региона по решению органов исполнительной власти.

**Компоненты системы-112**

* **Подсистема приема и обработки вызовов** предназначена для приема и обработки вызовов, поступающих в единую службу и их передачи в соответствующие дежурно-диспетчерские службы.
* **Подсистема хранения и актуализации баз данных**, обрабатывающая информацию о полученных вызовах и обеспечивающая получение информации из архива в оперативном режиме;

**Подсистема поддержки принятия решений** предназначена для информационного обеспечения диспетчера при принятии управленческих решений по экстренному реагированию на принятые вызовы и планированию мер реагирования;

* **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.

**Преимущества**

Внедрение единой системы-112 имеет ряд несомненных преимуществ, как для населения, так и для органов административной власти. Выделим некоторые из них:

* Психологические
1. Номер всего из трех цифр легко запомнить, а главное вспомнить в момент возникновения чрезвычайной ситуации. Пострадавшему совершенно не надо 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 112, которые способны грамотно классифицировать вызов и передать задачу профильным службам.
2. 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.
3. 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 позвонившего.
* Экономические
1. 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.
2. Согласно статистике, до 70 % 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
1. 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 администрации МО, в случае необходимости, оперативно реагировать на возникшие инциденты и принимать эффективные управленческие решения
2. Система-112 должна стать ещё и важным инструментом контроля над действиями спецслужб, когда каждый этап приема и реагирования на вызовы всегда можно отследить, а соответственно, оценить правильность действий участников и их эффективность
* Информационные
1. Система-112 должна аккумулировать в себе все потоки информации, идущие от населения к спецслужбам, между операторами 112 и ДДС, а также между различными ДДС. Все вызовы по всем происшествиям ко всем спецслужбам 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.
2. 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
1. Благодаря наличию единого коммуникационного и координационного центра, которым становится система-112, улучшается взаимодействие различных спецслужб и налаживается конструктивный обмен информацией с целью организации максимально эффективного реагирования.
2. 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
1. Создание полноценного аналога европейской системе вызова экстренных служб по единому номеру112 позволит России сделать ещё один большой шаг в сторону интеграции с Европой и поднимет имидж страны в лице её европейских партнеров.
2. 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 экономических аренах.
* Технологические
1. Создание комплексного технического решения для построения полноценной системы-112 потребовало от разработчиков и поставщиков оборудования разработки новых технических решений, соответствующих требованиям, прописанным в нормативных документах. Сам процесс создания проекта системы-112 уже вносит свой вклад в инновационное развитие России.
2. Универсальность системы и доступность её для приема сообщений из любых сетей требует теснейшей совместной работы местных операторов связи и поставщиков оборудования. Внедрение современных телекоммуникационных решений на морально устаревшие сети связи в ряде случаев затруднительно и нецелесообразно. Поэтому развертывание системы-112 в регионах становится мощным стимулом для модернизации сетей общего пользования и способствует повышению общего технологического уровня развития субъекта РФ.

**Проблемы внедрения системы-112 в России**

Ключевой проблемой, стоящей на пути массового развертывания, полноценных сегментов системы-112 в России стала проблема разделения полномочий между ведомствами, отвечающими за построение системы. Только в декабре 2010 года президент России Дмитрий Медведев подписал указ, где были четко прописаны зоны ответственности различных ведомств. В соответствии с этим документом МЧС России должно координировать действия по созданию, развитию и эксплуатации системы-112, а Минкомсвязи отвечает за организацию взаимодействия с сетью связи общего пользования.

Следующим препятствием на пути к быстрому развертыванию системы стала недостаточность финансирования проекта в различных регионах. Предполагалось, что финансирование будет идти из бюджетов всех уровней: местных, субъекта РФ и федерального. Однако, например, в Калужской области работы начались на средства из местного бюджета, но без финансовой поддержки центра были приостановлены.

Отдельно стоит выделить проблему отсутствия типовых проектов на создание системы-112 в России, в силу значительной разнородности экономических и географических особенностей регионов, проект для Санкт-Петербурга не подходит, например, для республики Коми. Отсутствие единых технических стандартов порождает массу вариантов решений по построению системы в каждом конкретном регионе, что затрудняет выбор и не всегда в полной мере удовлетворяет требованиям координирующих органов и финансовым возможностям региона. В декабре 2011 в региональные центры и главные управления МЧС России были направлены методические материалы по созданию системы-112 в субъекте Российской Федерации, разработанные ФГБУ ВНИИ ГОЧС в кооперации с членами ФЦНВТ, которые позволят преодолеть часть технических проблем.

В результате, к середине 2012 года единственным регионом России, где система-112 построена, обслуживает реальный поток вызовов к экстренным службам, прошла государственные испытания и экспертизу ФГБУ «Всероссийского НИИ по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций» — это Курская область.

С целью ускорения работ по внедрению системы-112 на территории России в июле 2012 правительство внесло в госдуму законопроект о едином телефонном номере «112» для вызова экстренных служб, первый этап которого должен стартовать 1 января 2013 г. Планируется, что система-112 должна заработать в течение трех лет на всей территории страны во всех муниципальных образованиях.

С 2013 года номер «112» утверждён в качестве единого номера вызова экстренных оперативных служб для приёма сообщений о пожарах и чрезвычайных ситуациях в телефонных сетях местной телефонной связи.

**Схемы построения**

* Централизованная схема.

Активно используется для построения системы-112 в Европе, оптимальна для небольших территорий с высокой плотностью населения. Характеризуется наличием единого для всей системы центра обработки вызовов (ЦОВ) и центра обработки данных (ЦОД). Построение системы по данной схеме экономически эффективно, но за счет централизации функций снижается надежность и значительно возрастает объём трафика в сети.

* Распределенная схема

Представляется оптимальным решением для территориально-распределенных регионов, позволяет учитывать специфику каждого из них. Характеризуется наличием локальных центров обработки данных, синхронизируемых с единым региональным ЦОД, и установкой центров обработки вызовов в каждом МО или для группы МО. Построение системы по данной схеме позволяет максимально учитывать географические и экономические особенности региона, но увеличивает длительность этапа проектирования.

* «Облачная» схема

Предусматривает построение системы с использованием «облачной» платформы ОАО «Ростелеком». Услуги центров обработки вызовов и данных (ЦОВ и ЦОД) предоставляются на базе сервиса ОАО «Ростелеком», что освобождает регионы от необходимости приобретать серверное оборудование. Решение представляется экономически эффективным и быстрым для внедрения, но порождает зависимость от провайдера услуги и не гарантирует полноценную защиту информации.

**Федеральный закон Российской Федерации от 11 февраля 2013 г. N 9-ФЗ "О внесении изменений в статью 11 Федерального закона "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" и статью 22 Федерального закона "О пожарной безопасности"**

Опубликовано: 15 февраля 2013 г.
в ["РГ" - Федеральный выпуск №6009](http://sarapylov-a-e.ucoz.ru/gazeta/rg/2013/02/15.html)

 Вступает в силу:12 февраля 2013 г.

**Принят Государственной Думой 25 января 2013 года**

**Одобрен Советом Федерации 6 февраля 2013 года**

**Статья 1**

Внести в статью 11 Федерального закона от 21 декабря 1994 года N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 35, ст. 3648; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 50, ст. 5284; 2011, N 1, ст. 24; 2012, N 14, ст. 1549) следующие изменения:

1) пункт 1 дополнить подпунктом "о" следующего содержания:

"о) осуществляют создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", обеспечивают ее эксплуатацию и развитие.";

2) пункт 2 дополнить подпунктом "л" следующего содержания:

"л) участвуют в создании, эксплуатации и развитии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".".

**Статья 2**

Часть седьмую статьи 22 Федерального закона от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 35, ст. 3649; 1995, N 35, ст. 3503; 1998, N 4, ст. 430; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 44, ст. 4537; 2007, N 43, ст. 5084; 2009, N 48, ст. 5717) изложить в следующей редакции:

"Для приема сообщений о пожарах и чрезвычайных ситуациях используются единый номер вызова экстренных оперативных служб "112" и телефонный номер приема сообщений о пожарах и чрезвычайных ситуациях, назначаемый федеральным органом исполнительной власти в области связи.".

**Статья 3**

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу со дня его официального опубликования, за исключением статьи 2 настоящего Федерального закона.

2. Статья 2 настоящего Федерального закона вступает в силу по истечении ста восьмидесяти дней после дня официального опубликования настоящего Федерального закона.

**Президент Российской Федерации**

**В. Путин**