

Цели создания системы-112

Основными целями создания системы-112 в Российской Федерации являются:

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

Назначение системы-112

Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований и для решения следующих основных задач:

- прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);
- 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 происшествии;
- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;
- автоматическое 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);
- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

Что такое номер 112?

Несчастные случаи могут произойти в любом месте, в любое время. Это может случиться с вами, когда вы перемещаетесь по Российской Федерации и странам Европейского Союза или находитесь дома.

В случае если вы попали в экстренную ситуацию, или стали свидетелем аварии, пожара, кражи со взломом, вы можете позвонить по номеру 112, чтобы сообщить о проблеме.

В России номер 112 является единым номером вызова служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Номер 112 доступен бесплатно как с фиксированных, так и мобильных телефонов, в том числе и с общественных телефонов-автоматов.

Номер 112 не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования, вы также можете звонить по номерам 01, 02, 03, 04.

Номер 112 также является единым европейским номером телефона экстренной помощи, доступным на всей территории Европейского Союза (ЕС), бесплатно.

Номер 112 используется в некоторых странах, не входящих в ЕС (такие как Швейцария и Южная Африка) и доступен по всему миру в GSM сетях мобильной связи.

Когда вы можете позвонить по номеру 112?

Номер 112 в России предназначен для использования в экстренных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Если у вас возникла экстренная ситуация или проблема, когда требуется немедленная помощь служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Просто наберите номер 112 и вам придут на помощь. Не звоните по номеру 112 в случаях получения справочной информации иного характера, кроме экстренной ситуации. Для этого есть другие номера телефонов, найдите их в телефонных справочниках.

Детей также нужно учить, как звонить по номеру 112. Дети должны знать, что номер 112 является только для экстренного использования.

Как вы можете позвонить по номеру 112?

Чтобы позвонить по номеру 112 с домашнего телефона или телефона организации, необходимо поднять трубку телефона и набрать номер 112. Иногда при наборе номера 112 с телефона организации, требуется сначала набрать номер 9, а затем набрать 112.

Чтобы позвонить с сотового телефона, надо просто набрать 112.

Во всех случаях ваш звонок попадет в центр обработки вызовов службы 112, где у оператора отобразится ваш номер и ваше местонахождение.

Что вы должны делать, когда позвоните по номеру 112?

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите оператору системы-112, что у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

- пожарной охраны;

- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Оператор попросит вас ответить на некоторые вопросы. Вы должны ответить на все вопросы, главное будьте спокойны. Вам обязательно придут на помощь. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии».

Сообщите о характере вашего вызова: нужна пожарная охрана, Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная службы газовой сети или служба «Антитеррор, а также о месте происшествия. Самое главное это место происшествия (!). Будьте готовы отвечать на вопросы оператора детально. В опасной для жизни ситуации, оператор будет продолжать задавать вопросы, в то время как службы экстренного реагирования отправятся к месту происшествия.

В зависимости от экстренной ситуации вам зададут типовые вопросы:

- точный адрес места происшествия и/или примерные ориентиры;
- схему проезда к месту происшествия;
- номер телефона, с которого вы звоните;
- ваше имя;
- подробную информацию о происшествии.

Службу пожарной охраны следует вызывать при одном только подозрении, что где-то пахнет дымом или развивается пламя. При сообщении о пожаре, необходимо сказать, что в опасности находятся люди и имеются ли опасные вещества. Пожарной службой предусмотрен выезд по неясным, ошибочным подозрениям. Не бойтесь и не беспокойтесь вызывать их, по вашему мнению, зря – это их работа и спасение вашей жизни тоже.

Если вы оказались свидетелем или очевидцем преступления, административного правонарушения, или оно совершается на ваших глазах, вам необходимо:

- внимательно запомнить приметы злоумышленника (рост, одежда, обувь, характерные приметы);

- как можно быстрее позвонить с ближайшего телефона-автомата или сотового телефона по номеру «112» (в обоих случаях звонок бесплатный) и сообщить о совершенном правонарушении с точным указанием вида преступления, времени, места, примет злоумышленника и в каком направлении он скрылся;

- при необходимости оказать пострадавшему первую медицинскую помощь. Дождаться наряда полиции, еще раз напомнить им вид преступления, время, место, приметы злоумышленника и в каком направлении он скрылся. Если в этом участвует транспортное средство, сообщите, цвет, год выпуска, марку автомобиля и в каком направлении оно движется, если это возможно.

- если вы или ваши знакомые располагают информацией о готовящихся преступлениях, местонахождении скрывающихся преступников, местах хранения наркотиков, оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и взрывных устройств и т.п., то вы можете передать ее на условиях анонимности по номеру «112».

- при необходимости можете оставить свои контактные телефоны, для того чтобы с вами связались сотрудники соответствующих служб.

Если вы вызываете скорую помощь, то будьте готовы ответить на некоторые вопросы о пациенте или пострадавшем:

- номер телефона, с которого звоните (этот необходимо в случаях разъединения звонка, чтобы связаться с вызывающим и уточнить информацию, которую не успели записать);

- пол больного;

- приблизительный возраст;

- что случилось;

- когда случилось;

- какие проявления заставили вызвать «скорую»;

- что вы предприняли;

- адрес, где находится больной (в случаях нахождения больного на улице, необходимо указать четкие ориентиры; в случаях вызова на квартиру указать: место ближайшего заезда к дому, номер подъезда, этажа, кодового замка);

фамилию вызывающего.

Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут бригаде «скорой» быстрее приехать к больному или пострадавшему.

После того как ваш вызов передадут в службу скорой помощи диспетчер «03» сам решит, какую бригаду к вам направить. На многих подстанциях помимо линейных бригад существуют специализированные бригады. Это может быть: кардиологическая, педиатрическая, психиатрическая бригада и т. д. Для того чтоб диспетчеру было проще разобраться какой специалист нужен по конкретно вашему вызову, надо четко и правильно сообщать о случившемся. Даже в случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязательно надо указать, примерное количество пострадавших, есть ли среди пострадавших дети или нет, какова тяжесть состояния участников аварии и т.д. Если, что-либо произошло с вами или вашими знакомыми, у вас имеется транспорт и состояние больного позволяет самостоятельно добраться до близлежащего стационара, то вы можете это сделать, не дожидаясь приезда бригады скорой помощи. В любом стационаре города Вас примут и окажут первую помощь, а при необходимости госпитализируют.

Любая дополнительная информация об экстренной ситуации поможет отправить соответствующие службы и оборудование к месту происшествия.

Примеры экстренных ситуаций, когда надо звонить по номеру 112?

Во всех случаях, которые происходят сейчас или только что произошли:

- пожар;
- в подъезде, на этаже, из квартиры сильно пахнет газом;
- дорожно-транспортное происшествие;
- Вы стали жертвой домашнего насилия;
- Вы стали свидетелем преступления;
- происходит нарушение общественного порядка.

Требуется скорая медицинская помощь в следующих случаях:

- Стенокардия впервые возникшая (вдруг внезапно заболело сердце);

- Стенокардия нестабильная/прогрессирующая (стенокардия имела ранее, но прием медикаментов не дал должного эффекта);
- Не купирующийся приступ стенокардии в течение 20 минут после приема медикаментов;
- Боли в груди (внезапно возникшие, при исключении случая травмы);
- Анафилактический шок (после приема препарата внутрь/ при постановке инъекции возникшее чувство нехватки воздуха, жар, резкое головокружение);
- Резкое повышение температуры тела в сочетании с появлением судорог/потери/нарушении сознания;
- Нарушение сознания при имеющемся сахарном диабете в анамнезе;
- Свежие травмы;
- Обильно кровоточащие раны;
- Травмы головы, сопровождающиеся потерей сознания, резким головокружением, тошнотой/рвотой;
- Ушибы/ранения грудной клетки;
- Тупые травмы живота;
- Ножевые, огнестрельные и прочие ранения области живота;
- Острые, внезапно возникшие боли в животе (резкие, длящиеся более 1,5 часов, без улучшения от приема спазмолитиков);
- Кровотечения из половых путей, связанные с нарушением менструального цикла у женщин/ кровотечения у мужчин;
- Какие-либо боли в животе, возникшие на фоне беременности/нарушения цикла;
- Парализация (полная/частичная);
- Судороги;
- Экзогенные отравления (прием всевозможных лекарственных средств, превышающий дозировку, сопровождающийся нарушением сознания, приём алкоголя, наркотических средств, отравление парами угарного газа и т.п. отравляющих веществ);
- Ожоги (если поражены: лицо, промежность, либо большая площадь ожога, либо сразу появились волдыри, либо ожоги, вызванные хим. веществами);
- Поражение электротоком;
- Утопление;
- Удушение;

- Общее переохлаждение, сопровождающееся нарушением сознания;
- ДТП;
- Психические нарушения;
- Суицидальные состояния;
- Кровотечения из носа/глотки/уха;
- Инородное тело в носу/глотке/ухе;
- Инородное тело глаза, инфицированная рана, конъюнктивит.

Примеры не экстренных ситуаций

Инциденты или преступления, которые уже произошли, когда-то в прошлом и оперативное реагирование не может повлиять на результат:

- Брошенное транспортное средство;
- Громкий разговор;
- Лай собак;
- Перебои в энергоснабжении или обычные бытовые вопросы.

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-112 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, есть ли экстренная ситуация. 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.

112 SMS–сервис

112 SMS-сервис позволяет глухим, глухонемым и слабослышающим людям отправить SMS–сообщение в систему-112 для его дальнейшей обработки и доставки в службы экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Существуют ограничения на использование SMS–технологии и все пользователи сами должны знать эти условия. Если вы в состоянии сделать голосовой звонок на номер 112, лучше сделайте это.

Прежде чем пользоваться SMS–сервисом необходимо пройти регистрацию в системе-112.

Помните!

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования (пожарной, скорой помощи и полиции). Сообщите оператору системы-112, какая служба реагирования необходима в срочном порядке.

Например, автокатастрофа с серьезной травмой, потребует скорой помощи и полиции. Больше всего нужна машина скорой помощи, чтобы срочно разобраться с потерпевшим. Сообщите оператору, что требуется скорая помощь.

Система-112 имеет со всеми экстренными службами прямую связь, и в случае необходимости сообщает им для немедленного реагирования всю информацию.

Инфраструктура системы-112

Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах субъекта Российской Федерации.

**ЦОВ-АЦ
субъектов РФ**

ЦОВ-АЦ субъектов РФ

**ЦОВ-ЕДДС
муниципальных образований**

ЦОВ-ЕДДС муниципальных образований

**ДДС
экстренных оперативных служб**

ДДС экстренных оперативных служб

Основные функции, выполняемые ЦОВ-АЦ и ЦОВ-ЕДДС

- Прием, регистрация и документирование каждого поступившего вызова (сообщения о происшествии);
- Формирование информационного сообщения в целях принятия решений при угрозе или наступлении ЧС;
- Переадресацию вызова в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на ДДС, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное лицо во всех возможных вариантах взаимодействия объектов системы-112;

- Получение информации о месте установки телефона для вызовов, поступивших от абонентов телефонной сети фиксированной связи, или определение местоположения абонентского устройства сети мобильной связи при наличии технических и иных возможностей предоставления операторами связи информации о месте установки телефона или о местоположении вызывающего абонентского устройства;
- Информационное взаимодействие с ДДС, входящими в систему-112;
- Предоставление оперативной информации по происшествиям для руководства администраций муниципальных образований и входящих в их состав населенных пунктов в соответствии с их территориальной принадлежностью;
- Получение отчетов по оперативной обстановке, расходе сил и средств, статистике по происшествиям и ЧС, по приему и обработке вызовов, по взаимодействию в рамках системы-112;
- Информационную поддержку населения и организаций по вопросам безопасности, способам защиты от чрезвычайных ситуаций;
- Местонахождение лица (или абонентского устройства), обратившегося по номеру «112»;
- Место возникновения происшествия или ЧС;
- Расположения ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЕДДС, взаимодействующих ДДС и подразделений экстренных служб;
- Сбор и обработка информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе, от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS экстренных оперативных служб, из автоматизированных систем контроля окружающей среды, пожарной обстановки, производственных процессов и т.п., функционирующих на стационарных и подвижных объектах, находящихся в зоне ответственности соответствующего объекта системы-112.

Инфраструктура ЦОВ-АЦ

ЦОВ-АЦ создается на территории административного центра субъекта Российской Федерации. Инфраструктура ЦОВ-АЦ предназначена для обеспечения приема вызовов от населения административного центра субъекта РФ по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, централизованного хранения информации системы-112, взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, ЕДДС (ЦОВ-ЕДДС) и ДДС в рамках системы-112, а в случае необходимости приема вызовов с территории субъекта РФ.

Основной процесс деятельности оператора ЦОВ-АЦ

1 - Прием и обработка сообщения о происшествии

- Автоматическое определение номера абонента и его местоположения;
- Поступление вызова оператору;
- Запись переговоров;
- Принятие решения о дублировании сообщения о происшествии;
- Определение необходимости привлечения диспетчера ДДС экстренного реагирования к разговору с абонентом;
- При необходимости перевод вызова диспетчеру ДДС экстренного реагирования;
- Регистрация информации о происшествии.

2 - Передача происшествия в службы экстренного реагирования

- Выбор ДДС экстренного реагирования для передачи информации;
- Передача информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;
- Передача информации о происшествии в ЕДДС АЦ субъекта для оперативного контроля по реагированию.

3 - Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову

- Определения требуемого типа специалиста;

- Выбор специалиста;
- Перевод вызова на специалиста или подключение специалиста к разговору с абонентом.

4 - Консультация абонента

- Определение типа проблемы;
- Поиск решения проблемы в консультативной базе данных;
- Консультация абонента.

5 - Получение информации о принимаемых мерах по реагированию

- Получение информации о ходе реагирования в автоматическом режиме от служб экстренного реагирования и загрузка в базу данных системы-112;
- Оперативный контроль обстановки по происшествиям и реагированию на них в муниципальных образованиях субъекта РФ.

6 - Завершение обработки сообщения о происшествии

- Получение информации в автоматическом режиме о результатах реагирования от ДДС экстренного реагирования АЦ субъекта;
- Получение информации в автоматическом режиме о результатах реагирования в муниципальных образованиях субъекта от ЦОВ-ЕДДС;
- Принятие решения о необходимости передачи дополнительной информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;

Инфраструктура ЦОВ-ЕДДС

ЦОВ-ЕДДС создается на базе существующих ЕДДС муниципальных образований субъекта Российской Федерации. Инфраструктура ЦОВ-ЕДДС предназначена для обеспечения приема вызовов от населения, проживающего в зоне обслуживания, по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, хранения информации системы-112 в части касающейся, а также взаимодействия с ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЕДДС соседних муниципальных

образований и ДДС муниципального образования в рамках системы-112.

Основной процесс деятельности оператора ЦОВ-ЕДДС

1 - Прием и обработка сообщения о происшествии

- Автоматическое определение номера абонента и его местоположения;
- Поступление вызова оператору;
- Запись переговоров;
- Принятие решения о дублировании сообщения о происшествии;
- Определение необходимости привлечения диспетчера ДДС экстренного реагирования к разговору с абонентом;
- При необходимости перевод вызова диспетчеру ДДС экстренного реагирования;
- Регистрация информации о происшествии.

2 - Передача происшествия в службы экстренного реагирования

- Выбор ДДС экстренного реагирования для передачи информации;
- Передача информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;

3 - Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову

- Определения требуемого типа специалиста;
- Выбор специалиста;
- Перевод вызова на специалиста или подключение специалиста к разговору с абонентом.

4 - Консультация абонента

- Определение типа проблемы;
- Поиск решения проблемы в консультативной базе данных;
- Консультация абонента.

5 - Получение информации о принимаемых мерах по реагированию

- Получение информации о ходе реагирования в автоматическом режиме от служб экстренного реагирования и загрузка в базу данных системы-112;
- Оперативный контроль обстановки по происшествиям и реагированию на них в муниципальном образовании субъекта РФ.

6 - Завершение отработки сообщения о происшествии

- Получение информации в автоматическом режиме о результатах реагирования от ДДС экстренного реагирования;
- Принятие решения о необходимости передачи дополнительной информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;
- Завершение отработки сообщения о происшествии.

7 - Прием и обработка сообщения об угрозе или ЧС

- Получение информации об угрозе или ЧС;
- Оповещение ДДС экстренного реагирования, администрации муниципального образования, ЦУКС МЧС и ЦОВ-АЦ субъекта РФ;
- Анализ угрозы или ЧС в целях определения состава привлекаемых ДДС экстренного реагирования, аварийных и спасательных служб для ликвидации угрозы или ЧС;
- Оперативный контроль за ходом ликвидации угрозы или ЧС.

Инфраструктура ДДС муниципальных образований

- прием вызовов от населения муниципальных районов по телефонам экстренных оперативных служб (01, 02, 03, 04 и др.);
- переадресованных вызовов и/или информационных карточек происшествий из ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС муниципального образования полученных по единому телефонному номеру «112»;
- реагирование на происшествие в установленном порядке;
- передачу информации в ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС о начале, ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии);

- информирование ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС и ДДС взаимодействия по изменению оперативной обстановки по происшествию.

ДДС участвует в реагировании на вызовы, поступившие по телефонам экстренных оперативных служб (01, 02, 03, 04 и др.) и из ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС. В ДДС осуществляется регистрация, реагирование и последующая передача в ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС информации, относящейся к зарегистрированному происшествию.

Основной процесс деятельности ДИСПЕТЧЕРА ДДС

- 1 - Прием сообщения о происшествии
- 2 - Ввод данных о высланных силах и средствах
- 3 - Передача данных в систему-112 о высланных силах и средствах
- 4 - Регистрация информации о ходе отработки сообщения о происшествии на основе информации полученной от служб реагирования
- 5 - Передача информации о ходе отработки сообщения о происшествии в систему-112
- 6 - Регистрация результатов отработки сообщения о происшествии
- 7 - Передача в систему-112 результатов отработки сообщения о происшествии