ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 22.7.03— 2021

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2021

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (Федеральный центр науки и высоких технологий), [ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)]

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 071 «Гражданская оборона, предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 сентября 2021 г. № 949-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «РСТ», 2021

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины, определения и сокращения 2
4 Общие требования 3
Библиография 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»

Общие требования

Safety in emergencies. The system of provision of emergency services calls to the single number «112». General requirements

Дата введения — 2022—02—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее — система-112), создаваемые в субъектах Российской Федерации.

Настоящий стандарт определяет общие требования к составу, архитектуре системы-112, численности и квалификации персонала, порядку создания и ввода в эксплуатацию системы-112.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 19.101 Единая система программной документации. Виды программ и программных документов

ГОСТ 34.201 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы, виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем

ГОСТ 34.601 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания.

ГОСТ Р 22.7.01 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения

ГОСТ Р 51583 Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Общие положения

ГОСТ Р 51624 Защита информации. Автоматизированные системы в защищенном исполнении. Общие положения

ГОСТ Р 56939 Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение

Издание официальное

рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;** вызов по единому номеру «112»: Поступление в систему-112 субъекта Российской Федерации информации, требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

3.1.2

государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»; ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»: Федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации (далее — сигналы ГЛОНАСС) информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в экстренные оперативные службы, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц, физических лиц, решение иных задач в области получения, обработки, хранения и передачи информации, не связанной с дорожно-транспортными и иными происшествиями на автомобильных дорогах в Российской Федерации.

[[1], статья 2]

3.1.3 **диспетчерские службы:** Структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых Правительством Российской Федерации, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора системы-112.

3.1.4

единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования; ЕДДС: Орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций.

[ГОСТ Р 22.7.01—2001, статья 2.1.5]

3.1.5 **операторский персонал системы-112:** Специалисты, осуществляющие круглосуточный прием и обработку вызовов по единому номеру «112».

3.1.6 **оператор системы-112:** Организация, создаваемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации для обеспечения функционирования системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

3.1.7 **резервный центр обработки вызовов системы-112;** РЦОВ: Центр обработки вызовов системы-112 субъекта Российской Федерации, который обеспечивает резервирование хранения информации в режиме реального времени основного центра обработки вызовов, выполнение его функций в полном объеме в случае его отказа, а также возможность проведения обучения персонала системы-112.

3.1.8 **система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации;** система-112: Региональная информационная система, создаваемая на основании правового акта органа государственной власти субъекта Российской Федерации, функционирующая на территории субъекта Российской Федерации, представляющая собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами.

3.1.9 **силы системы-112:** Оператор системы-112 и диспетчерские службы экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых Правительством Российской Федерации, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора системы-112.

3.1.10 **средства системы-112:** Технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в систему-112.

3.1.11 **унифицированная карточка информационного обмена;** УКИО: формализованный набор параметров, обеспечивающий процесс передачи информации в системе-112 и имеющий общую и специфическую части для экстренных оперативных служб.

3.1.12 **центр обработки вызовов;** ЦОВ: Объект системы-112, в котором операторским персоналом обеспечивается круглосуточный прием от граждан и организаций вызовов по единому номеру «112» с закрепленной территории, в том числе о пожарах, стихийных бедствиях, о необходимости оказания экстренной психологической помощи, обработка поступающей информации и передача информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях получателям вызовов, определенным Правительством Российской Федерации и органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

3.1.13 **центр обработки вызовов системы-112 на базе ЕДДС муниципального образования;** ЦОВ-ЕДДС: Элемент программно-аппаратного комплекса системы-112, установленный в ЕДДС муниципального образования, обеспечивающий прием и обработку вызовов и сообщений о происшествиях по единому номеру «112» с территории соответствующего муниципального образования.

3.1.14 **экстренные оперативные службы;** ЭОС: Службы или организации, органы управления (дежурно-диспетчерские службы) уполномоченных федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях).

3.2 В настоящем стандарте применены следующие сокращения.

ДДС — дежурно-диспетчерская служба;

ПО — программное обеспечение.

4 Общие требования

4.1 Система-112 должна обеспечивать:

а) прием вызовов по единому номеру «112», их обработку и передачу диспетчерским службам, в том числе находящимся на территории иных субъектов Российской Федерации, для организации реагирования;

б) организацию комплекса мер по улучшению взаимодействия и сокращению времени реагирования экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112», в рамках обеспечения общественной безопасности, сохранности имущества граждан, развития информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, противодействия угрозам техногенного и природного характера, а также террористическим актам;

в) формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их хранение и обработку;

г) прием информации о происшествиях из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и размещение информации системой-112 в ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;

д) отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которого осуществлен вызов по единому номеру «112»;

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

ж) обеспечение дистанционной психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения

угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

и) регистрацию всех входящих и исходящих вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

к) передачу вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» из центра обработки вызовов субъекта Российской Федерации, в котором вызов принят в центр обработки вызовов субъекта Российской Федерации, на территории которого требуется организация реагирования экстренных оперативных служб и (или) обеспечения дистанционной психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

л) возможность интеграции с другими информационными системами в рамках действующего законодательства.

4.2 Требования к составу объектов и оборудования системы-112

4.2.1 В состав системы-112 субъекта Российской Федерации могут входить следующие объекты:

- основной и резервный центры обработки вызовов субъекта Российской Федерации;
- центр обработки вызовов ЕДДС муниципальных образований субъекта Российской Федерации, создаваемой в соответствии с ГОСТ Р 22.7.01;
- диспетчерские службы и организации, определяемые Правительством Российской Федерации и органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

4.2.2 Состав оборудования ЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДДС определяется на этапе технического проектирования системы-112 и должен включать как минимум:

- автоматизированные рабочие места операторского персонала;
- автоматизированные рабочие места административного и обслуживающего персонала;
- активное оборудование локальной вычислительной сети;
- структурированную кабельную сеть;
- серверное оборудование;
- специализированные средства хранения и защиты данных;
- комплект оргтехники;
- средства связи;
- источники гарантированного электропитания.

В состав серверного оборудования ЦОВ должны входить центр обработки и хранения данных, объединенных выделенной высокоскоростной вычислительной сетью. Серверная платформа должна иметь подтвержденный производителем план существования и развития не менее чем на 5 лет с момента поставки, а также быть совместимой с другими элементами системы-112. В части решений серверного ядра требуется применение решений на базе отказоустойчивого серверного кластера и резервированного хранилища данных, объединенных в резервированную высокоскоростную вычислительную сеть с организацией гарантированного электропитания.

4.3 Требования к структуре системы-112

Структура система-112 определяется на этапе технического проектирования и может быть:

- централизованной — прием вызовов по единому номеру «112» с территории всего субъекта Российской Федерации осуществляется операторским персоналом ЦОВ и РЦОВ;
- децентрализованной — прием вызовов по единому номеру «112» осуществляется в каждом муниципальном образовании операторским персоналом ЦОВ-ЕДДС в пределах их полномочий, определенных проектной документацией системы-112, в административном центре субъекта Российской Федерации операторским персоналом ЦОВ. Резервирование приема вызовов по единому номеру «112» осуществляется операторским персоналом РЦОВ или ЦОВ-ЕДДС одного из муниципальных образований, определенного проектной документацией системы-112;
- комбинированной — прием вызовов по единому номеру «112» в отдельных муниципальных образованиях, определенных проектной документацией системы-112, осуществляется операторским персоналом ЦОВ-ЕДДС, с остальной территории субъекта Российской Федерации — операторским персоналом ЦОВ. Резервирование приема вызовов по единому номеру «112» осуществляется операторским

персоналом РЦОВ или ЦОВ-ЕДДС одного из муниципальных образований, определенного проектной документацией системы-112.

4.4 Требования к информационному взаимодействию системы-112

В рамках функционирования системы-112 должно обеспечиваться информационное взаимодействие с системами-112 соседних субъектов, ведомственными системами ДДС, а также внешними системами, определенными законодательством и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Для организации информационного взаимодействия заключаются соответствующие соглашения.

Для информационного взаимодействия системы-112 могут быть использованы комплексы средств автоматизации системы-112 или интеграционные компоненты с применением стандартных протоколов, не зависящих от среды и способа передачи данных.

Технические решения, протоколы, схемы взаимодействия и обмена информацией должны быть разработаны и описаны на стадии технического проектирования системы-112.

4.5 Требования к программному обеспечению системы-112

4.5.1 ПО системы-112 подразделяется на общее и специальное ПО.

В качестве программного обеспечения для функционирования системы-112 должно использоваться преимущественно отечественное ПО.

ПО системы-112 должно обеспечивать масштабируемость как по подключаемым к ней автоматизированным системам, так и по количеству пользователей.

Документация на ПО разрабатывается в соответствии с ГОСТ 19.101.

4.5.2 Общее ПО должно обеспечивать:

- создание и поддержку единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;
- функционирование оборудования и аппаратного обеспечения системы-112, а также подключение технических средств различного назначения;
- целостность информационных ресурсов системы-112 на уровне используемых операционных систем и систем управления базами данных; поддержку механизмов кластеризации; распределенное хранение данных;
- единые принципы, методы, технологии хранения, обработки и представления данных пользователям системы-112;
- достоверность, неизменность и однозначность данных;
- взаимодействие между клиентской и серверной частью оборудования;
- реализацию в заданных режимах задач и функций, возложенных на систему-112; предоставление необходимой и достаточной скорости обработки данных; безопасный авторизованный доступ.

4.5.3 Специальное ПО должно соответствовать ГОСТ Р 56939, обеспечивать выполнение общих требований к системе-112, а также:

- обеспечивать автоматическое или ручное заполнение УКИО;
- возможность передачи УКИО в другие информационные системы в рамках организации информационного взаимодействия;
- возможность идентификации сообщения с уже существующими происшествиями;
- автоматизированный ввод ключевых слов, описывающих происшествие;
- квалификацию события с помощью иерархического справочника;
- объединение нескольких сообщений по одному событию;
- возможность просмотра в реальном режиме времени заполняемых операторским персоналом системы-112 (диспетчером ДДС) унифицированных карточек информационного обмена и прослушивание соответствующих переговоров;
- фильтрацию журнала происшествий в зависимости от типа события, его состояния, времени регистрации, местоположения, оператора и других обстоятельств;
- отображение справочников адресных данных (городов, населенных пунктов, улиц, объектов);
- заполнение вышеуказанных справочников, описаний объектов, а также разработку слоев электронных карт и привязку объектов;
- запись, архивирование, поиск и воспроизведение переговоров;

- предоставлять функционал конкретному должностному лицу системы-112 в соответствии с его обязанностями, для чего должна быть предусмотрена соответствующая система настройки автоматизированного рабочего места;

- обеспечивать одновременную визуализацию графической (электронная карта) и текстовой (список, описание чрезвычайных ситуаций, происшествий, объектов и так далее) информации, в том числе:

- поиск объекта в справочнике системы;

- представление на картографическом фоне данных о больницах, учреждениях, отделах полиции и о других объектах;

- отображение и поиск чрезвычайных ситуаций и происшествий, сил и средств, объектов;

- отображение границ муниципальных районов, зон ответственности объектов системы-112;

- увеличение, уменьшение, отображение объектов, улиц, домов;

- отображение выделенной зоны в границах рабочего фрейма;

- масштабирование изображения;

- измерение расстояний между двумя выбранными точками на карте;

- анализ расположения сил и средств, определение ближайших из них (по расстоянию и расчетному времени прибытия) к месту возникновения события.

4.6 Требования к персоналу системы-112

4.6.1 Персонал системы-112 подразделяется на следующие категории:

- операторский персонал;
- эксплуатационный (обслуживающий) персонал;
- административный персонал.

К операторскому персоналу относятся лица, непосредственно участвующие в приеме и обработке вызовов по единому номеру «112».

К эксплуатационному (обслуживающему) персоналу относятся лица, обеспечивающие функционирование технических, программных средств, в том числе защиты информации системы-112, в соответствии с инструкциями по эксплуатации и обслуживанию, и выполняющие работы по их техническому обслуживанию.

К административному персоналу относятся лица, обеспечивающие организацию функционирования системы-112.

4.6.2 Операторский персонал системы-112 должен соответствовать требованиям [2].

4.6.3 Эксплуатационный (обслуживающий) и административный персонал системы-112 должен иметь образование не ниже среднего профессионального по соответствующей категории.

4.6.4 Численность персонала системы-112 рассчитывается на стадии технического проектирования с учетом средней нагрузки за временной отрезок рабочей смены, количества принимаемых вызовов, задач, возлагаемых на систему-112, в том числе ее обслуживание и эксплуатацию.

4.7 Создание системы-112 в субъекте Российской Федерации осуществляется в соответствии с ГОСТ 34.601.

4.8 Техническое задание и проектно-техническая документация на создание и эксплуатацию системы-112 разрабатывается в соответствии с ГОСТ 34.201 и согласовывается с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации и функционированию систем-112 с учетом [3].

Федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на координацию работ по организации и функционированию систем-112, проводит рассмотрение технического задания и проектно-технической документации с привлечением экспертов научных организаций, федеральных органов исполнительной власти, участвующих в создании системы-112 на территории Российской Федерации, и ведущих организаций, имеющих опыт в области проектирования и создания системы-112, а также в области разработки соответствующих нормативных и методических документов.

При выявлении недостатков техническое задание и проектно-техническая документация возвращаются на доработку, после чего вновь представляется на согласование.

4.9 Развертывание системы-112 в субъекте Российской Федерации осуществляется в соответствии с согласованным техническим проектом на создание системы-112.

4.10 Испытания системы-112 в субъекте Российской Федерации проводятся в соответствии с техническим заданием и утвержденной программой и методикой испытаний системы-112 в субъекте Российской Федерации.

4.11 Предварительные испытания системы-112 могут проводиться как для отдельных объектов системы-112, так и для системы в целом путем выполнения комплексных тестов. По результатам испытаний оформляется протокол и акт приемки системы в опытную эксплуатацию.

4.12 Опытная эксплуатация системы-112 может проводиться как на территории отдельных муниципальных образований, так и на всей территории субъекта Российской Федерации. Допускается неполная функциональная реализация отдельных подсистем системы-112, за исключением процессов доведения вызовов в систему-112, обеспечения обратного вызова и организации информационного взаимодействия органов повседневного управления РСЧС, в том числе ЕДДС муниципальных образований, а также ДДС экстренных оперативных служб.

4.13 Для начала использования единого номера «112» на этапе опытной эксплуатации органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации необходимо письменно уведомить федеральный орган исполнительной власти в области связи о начале опытной эксплуатации системы-112 с приложением схемы маршрутизации трафика по единому номеру «112», согласованной с операторами связи, и пояснительной записки к ней.

В ходе опытной эксплуатации системы-112 должны быть подписаны соглашения об информационном взаимодействии и проведены автономные испытания с системами-112 соседних субъектов Российской Федерации и с ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС».

По результатам опытной эксплуатации принимается решение о возможности предъявления системы-112 на приемочные испытания и оформляется акт о завершении опытной эксплуатации.

4.14 Приемочные (государственные) испытания системы-112 проводят для определения соответствия всей системы-112 требованиям нормативных документов, технического задания, технического проекта, оценки качества опытной эксплуатации и решения вопроса о возможности приемки системы-112 в постоянную эксплуатацию.

Для проведения приемочных (государственных) испытаний должна быть предъявлена следующая документация:

- согласованные техническое задание и технический проект на создание системы-112 субъекта Российской Федерации;
- системный проект телекоммуникационной подсистемы системы-112;
- акты приемки системы-112 в опытную эксплуатацию;
- рабочие журналы опытной эксплуатации системы-112;
- акт завершения опытной эксплуатации и допуска системы-112 к приемочным испытаниям;
- программа и методика государственных испытаний.

4.15 Приемочным (государственным) испытаниям системы-112 должна предшествовать опытная эксплуатация сроком не менее одного месяца с даты начала использования номера «112» на территории всех муниципальных образований субъекта Российской Федерации.

4.16 В ходе приемочных (государственных) испытаний проверяется функционирование всех подсистем системы-112 в соответствии с программой и методикой государственных испытаний.

4.17 По итогам проведения приемочных (государственных) испытаний составляется акт, в котором делается заключение о соответствии системы-112 требованиям технического задания, программы и методики государственных испытаний и возможности приемки системы-112 в постоянную эксплуатацию.

4.18 Для начала использования номера «112» на этапе постоянной эксплуатации органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации необходимо направить уведомительное письмо в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на координацию работ по организации и функционированию систем-112 и федеральный орган исполнительной власти в области связи о готовности системы-112 к постоянной эксплуатации на территории субъекта Российской Федерации с приложением копий следующих документов:

- акта приемочных (государственных) испытаний системы-112 на территории субъекта Российской Федерации и протокола выполнения рекомендаций государственной комиссии, в случае если они были;
- согласованных технического задания и технического проекта системы-112 субъекта Российской Федерации;
- аттестата по информационной безопасности всех объектов системы-112 субъекта Российской Федерации.

4.19 Федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на координацию работ по организации и функционированию систем-112 в течение тридцати календарных дней со дня получения указанных документов направляет в федеральный орган исполнительной власти в области связи заключение с рекомендацией о вводе номера «112» в режиме постоянной эксплуатации на территории

субъекта Российской Федерации или уведомляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации о необходимости устранения недостатков.

4.20 В случае положительного заключения федеральный орган исполнительной власти в области связи в установленном порядке издает правовой акт о начале использования единого номера «12» на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

4.21 Требования к информационной безопасности системы-112

4.21.1 Работы по обеспечению информационной безопасности системы-112 должны включать:
- формирование требований к защите информации, содержащейся в системе-112;
- разработку подсистемы защиты информации;
- внедрение подсистемы защиты информации;
- аттестацию системы-112 по требованиям безопасности информации.

4.21.2 Формирование требований к защите информации системы-112, разработка и внедрение подсистемы защиты информации должны осуществляться в соответствии с [4], [5] и с учетом ГОСТ Р 51583 и ГОСТ Р 51624.

4.21.3 Аттестация системы-112 по требованиям безопасности информации должна проводиться в соответствии с программой и методиками аттестационных испытаний, разработанных в соответствии с законодательством Российской Федерации до начала ввода системы-112 в постоянную эксплуатацию.

4.22 Общие требования к организации и функционированию системы-112

4.22.1 Для обеспечения организации и функционирования системы-112 в субъекте Российской Федерации разрабатывается положение о системе-112 субъекта Российской Федерации, которое согласовывается с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации и функционированию систем-112 и утверждается нормативным правовым актом органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

Порядок согласования положения о системе-112 аналогичен порядку согласования проектно-технической документации, изложенному в 4.8.

4.22.2 Общие требования к порядку приема и обработки вызовов по единому номеру «112»

При обращении по единому номеру «112» вызов должен поступать в ЦОВ или ЦОВ-ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента и схемы построения системы-112, обработка вызовов ЭОС, поступающих через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется только операторским составом ЦОВ и РЦОВ.

Операторский персонал системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть УКИО и передает ее в соответствующую ДДС для реагирования и ЕДДС для осуществления контроля и координации действий ДДС. Вызов ЭОС, поступивший через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», обрабатывается независимо от наличия вербального контакта с заявителем.

При необходимости операторский персонал системы-112 перенаправляет вместе с УКИО вызов в соответствующую ДДС.

Диспетчер ДДС после получения УКИО или вызова организует реагирование ЭОС. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в УКИО. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в УКИО соответствующую отметку.

Диспетчер ЕДДС, контролирующий состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС о завершении реагирования.

Параметры времени приема, обработки и передачи вызовов приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Параметры времени приема, обработки и передачи вызовов

Наименование показателя	Нормативное значение
Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа операторского персонала системы-112 (от момента установления соединения до начала опроса), не более	20 с
Время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации операторским персоналом системы-112, не более	75 с
Время консультативного обслуживания, обратившегося по номеру «112» операторским персоналом системы-112, не более	2 мин
Время оповещения операторским персоналом системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (максимальное время, в течение которого с момента начала разговора УКИО с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС), не более	75 с
Максимальное время, в течение которого после отправки операторским персоналом системы-112 УКИО с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии, не более	30 с
Максимальное время, в течение которого операторский персонал системы-112 должен инициировать обратный дозвон в случае прерывания опроса обратившегося, не более	10 с
Минимальное количество попыток обратного дозвона, которое операторский персонал системы-112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не менее	3
Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения операторский персонал системы-112 ожидает ответа абонента при обратном дозвоне, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не более	1 мин
Максимальное время в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки операторским персоналом системы-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями, не более	30 мин
Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога системы-112 (если они не входят в штатное расписание), не более	20 с

Библиография

[1] Федеральный закон от 28.12.2013 № 395-ФЗ «О Государственной автоматизированной информационной системе «ЭРА-ГЛОНАСС»

[2] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. № 618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»

[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»

[4] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

[5] Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»

УДК 614.894:006.354 ОКС 13.200

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, система-112, экстренная оперативная служба, единая дежурно-диспетчерская служба, система экстренного реагирования при авариях

Редактор *В.Н. Шмельков*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Г.Д. Мухиной*

Сдано в набор 15.09.2021. Подписано в печать 05.10.2021. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л 1,86. Уч.-изд. л 1.68.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «РСТ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru