ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 ноября 2021 г. № 1931

МОСКВА

Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам

В соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 6 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**

1. Утвердить прилагаемые обязательные требования к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2022 г.

Председатель Правительства Российской Федерации М.Мишустин

5311324

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 12 ноября 2021 г. № 1931

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам

1. Настоящий документ устанавливает обязательные требования к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112), в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" структурным подразделениям экстренных оперативных служб или организаций, указанных в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", обеспечивающим прием вызовов по единому номеру "112" от оператора системы-112 субъекта Российской Федерации (далее - диспетчерские службы).

2. В настоящем документе используются следующие основные понятия:

"вызов" - вызов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности

жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

"децентрализованная схема приема и обработки вызовов" - организация функционирования системы-112, при которой прием и обработка вызовов осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования;

"единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования" - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций 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;

"информационное взаимодействие" - обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим;

"интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика" - система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия операторского персонала системы-112, которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с использованием двухтонального многочастотного аналогового набора номера и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего вызова или последовательностей двухтонального многочастотного аналогового набора номера, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню;

"надежность функционирования системы-112" - свойство системы-112 сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих ее способность выполнять требуемые функции в соответствии с проектно-технической документацией и настоящим документом;

"операторский персонал системы-112" - сотрудник (сотрудники) системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

"передача карточки операторским персоналом системы-112 в диспетчерские службы" - извещение соответствующей диспетчерской службы о создании относящейся к ее компетенции карточки или внесении в нее изменений посредством функционала системы-112;

"резервный центр обработки вызовов" - объект системы-112, функционирующий на территории субъекта Российской Федерации, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования системы-112 в различных режимах работы;

"система-112" - система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

"карточка" - унифицированная карточка информационного обмена - формализованный документ базы данных системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в систему-112 (далее - заявитель), доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование. Требования к составлению карточки при функционировании системы

обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" приведены в приложении;

"уполномоченный орган субъекта Российской Федерации" - орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

"центр обработки вызовов" - объект системы-112, функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования субъекта Российской Федерации, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

"централизованная схема приема и обработки вызовов" - организация функционирования системы-112, при которой прием и обработка вызовов на территории всего субъекта Российской Федерации осуществляются операторским персоналом центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов;

"экстренное реагирование" - осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций;

"экстренные оперативные службы" - службы или организации, 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.

3. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, посредством информационного взаимодействия между системами-112 субъектов Российской Федерации.

4. Функционал системы-112 в целях осуществления информационно-аналитической поддержки государственного управления обеспечивает:

а) формирование в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них;

б) возможность предоставления в формализованном виде содержащейся в системе-112 информации пользователям, указанным в части 1 статьи 9 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

5. Функционирование и развитие системы-112 осуществляются в соответствии с принципами, определенными в статье 5 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

6. Организация, функционирование и развитие системы-112 осуществляются на основании нормативных правовых актов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и положения о системе-112, утверждаемого нормативным правовым актом уполномоченного органа субъекта Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации.

7. Организация функционирования системы-112 включает следующие этапы:

а) проектирование создания системы-112, в том числе выбор схемы приема и обработки вызовов (централизованная, децентрализованная, их комбинация), определение количества центров обработки вызовов, резервных центров обработки вызовов, центров обработки вызовов, функционирующих на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, мест их размещения, штатной численности операторского персонала системы-112 исходя из численности населения и его распределения по территории субъекта Российской Федерации, обеспечения надежности функционирования системы-112, в том числе входящих в ее состав объектов;

б) развертывание системы-112 в субъекте Российской Федерации;

в) опытная эксплуатация развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112;

г) государственные испытания развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112;

д) ввод системы-112 в постоянную эксплуатацию;

е) функционирование системы-112.

8. Порядок функционирования системы-112 включает в себя:

а) прием и обработку вызовов в системе-112 операторским персоналом системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения полей карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы;

б) карточку, имеющую общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом системы-112, и специальную часть, заполняемую персоналом диспетчерских служб;

в) формирование карточки, которое также может быть инициировано взаимодействующими с системой-112 диспетчерскими службами при организации ими реагирования на сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, поступившие в том числе по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб.

9. Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в следующем порядке:

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала системы-112 с заявителем и формируется карточка. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания;

в) распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала системы-112 с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала системы-112 вызовы, в том числе поступившие через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

д) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС", органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

ж) после отправки карточки в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112;

и) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

к) диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

л) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

м) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

н) карточка, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

о) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующий состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования

после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

п) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается двумя способами:

переключением вызова на сотрудника операторского персонала системы-112, владеющего соответствующим языком;

подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является;

р) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;

время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;

максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут;

минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него - 3 года.

10. Требования к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика:

а) в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика содержится:

приветственное обращение операторского персонала системы-112 к заявителю;

порядок использования тонального набора номера для входа в меню интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика;

информация, содержащаяся в информационных рубриках;

б) по решению органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, и (или) органа местного самоуправления в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика размещается:

экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;

правила поведения и способы защиты;

информация о дополнительных способах оповещения лиц, обратившихся по единому номеру "112", наряду с правилами передачи экстренной информации о возникающих опасностях, установленных законодательством Российской Федерации.

11. Требования к технологическим решениям, обеспечивающим надежность функционирования системы-112:

а) вероятность успешного приема вызова ($L_{пв}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

б) вероятность успешной обработки вызовов и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова) в соответствующие диспетчерские службы ($L_{оп}$) - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

в) вероятность успешного приема информации о реагировании от диспетчерских служб, в которые передана информация о происшествии ($L_{пи}$), - не менее 0,9995, определяется как отношение числа успешных реализаций указанной процедуры к 10000 запросов на выполнение этой процедуры;

г) вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 (L_{112}) - не менее 0,9985, определяется как $L_{пв} \times L_{оп} \times L_{пи}$;

д) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом - не более 0,1 процента;

е) резервирование основных элементов системы-112 с учетом территориального разнесения;

ж) возможность переадресации вызовов между объектами системы-112, а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

з) обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации.

12. Надежность системы-112 в том числе обеспечивается:

а) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

б) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

в) аппаратным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест системы-112, линий связи, источников питания.

13. Технические и программные средства, входящие в состав системы-112, функционируют круглосуточно. Допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы-112 обеспечивается в полном объеме.

14. Требования по сохранности и защите информации:

а) защита информации, содержащейся в системе-112, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) для сохранности информации, содержащейся в системе-112, применяются специальные средства сопровождения базы данных, функционал которых обеспечивает:

создание резервной копии данных;

восстановление данных в целостное состояние посредством резервной копии;

создание архива данных;

восстановление данных посредством разархивирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к обязательным требованиям
к организации и функционированию
системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру "112", в том числе
порядку и срокам осуществления
приема, обработки и передачи вызовов
по единому номеру "112"
диспетчерским службам

ТРЕБОВАНИЯ

к составлению унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

1. Унифицированная карточка информационного обмена (далее - карточка) предназначена для документирования и протоколирования работы системы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации) (далее - вызов) операторами системы-112 и диспетчерами диспетчерских служб.

2. Карточка имеет единую для всех диспетчерских служб общую информационную часть, включающую в том числе данные от Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (далее - система "ЭРА-ГЛОНАСС"), и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с каждой экстренной оперативной службой с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

3. Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой "ЭРА-ГЛОНАСС" и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме. Далее заполняются сведения о характере, типе происшествия, месте происшествия и информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации.

4. Заполнение карточки осуществляется с использованием классификаторов. В общей информационной части карточки используются следующие классификаторы и списки:

а) классификатор состояния реагирования на вызов;

б) место происшествия;

в) улица;

г) дорога;

д) язык общения;

е) объект;

ж) тип происшествия.

5. После заполнения общей части карточки производится заполнение одной или нескольких специальных частей карточки в соответствии со списком диспетчерских служб, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

6. В специальных частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

а) вид происшествия;

б) вид правонарушения;

в) рост;

г) телосложение;

д) тип транспортного средства;

е) цвет транспортного средства;

ж) вид вызова;

з) степень родства позвонившего;

и) вид несчастного случая;

к) вид заболевания;

л) поликлиника;

м) вид обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства;

н) вид террористического акта.

7. Таблицы информационных полей для реагирования по вызову диспетчерами диспетчерских служб по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб, приведены в приложениях № 1 и 2.

В процессе реагирования привлекаемые диспетчерские службы вносят в специальную часть карточки сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

8. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных диспетчерских служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специальной части карточки отображаются:

а) переданные распоряжения;

б) действия подчиненных подразделений;

в) изменения обстановки;

г) взаимодействие с подразделениями других диспетчерских служб.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к требованиям к составлению
унифицированной карточки
информационного обмена при
функционировании системы
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру "112"

Общая информационная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Наименование	Формат	Описание
Общая информационная часть заполняется оператором системы-112 или диспетчером диспетчерской службы		
Служебная информация		
Дата	дата	дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
Время	время	время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - "начало")
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)		
Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи

Наименование	Формат	Описание
Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	текст	фамилия
Имя	текст	имя
Отчество	текст	отчество
Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	ввод вручную или из списка
Дом №	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)

Наименование	Формат	Описание
Корпус	число	номер корпуса дома
Строение	число	номер строения
Владение	число	номер владения
Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
Код	число	код домофона или кодового замка
Дорога	текст	ввод вручную или из списка
Километр	число	километр дороги
Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
Рядом	логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	классификатор	определяется по классификатору ОКПО
Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
	Сведения о происшествии	
Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
Описание	текст	краткое описание происшествия
Число пострадавших	число	число людей, для которых может требоваться медицинская помощь
Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	

Наименование	Формат	Описание
Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлеченных диспетчерских службах		
Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором системы-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС""
"Флаг" наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Наименование	Формат	Описание
Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 1: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 1: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 2: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 2: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг", указывающий достоверность данных о местоположении	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Число пассажиров	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Наименование	Формат	Описание
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к требованиям к составлению
унифицированной карточки
информационного обмена при
функционировании системы
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру "112"

Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Наименование	Формат	Описание
Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны		
Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах

Наименование	Формат	Описание
Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны
Специальная часть для диспетчерской службы полиции		
Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого

Наименование	Формат	Описание
Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Наименование	Формат	Описание
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Пассажиры	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи		
Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Фамилия	текст	фамилия больного

Наименование	Формат	Описание
Имя	текст	имя больного
Отчество	текст	отчество больного
Дата рождения	дата	дата рождения больного
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	логическое значение	пол больного
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению
Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону

Наименование	Формат	Описание
		(состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы "Антитеррор"		
Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
Количество погибших	число	количество погибших людей
Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	текст	описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
Транспортные средства подозреваемых	текст	классификатор
Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт
Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт