**Информация о создании, функционировании и развитии**

**системы-112 в Республике Татарстан**

Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112) в Республике Татарстан функционирует с 2009 года на основе единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112» (ЕГИС «ГЛОНАСС+112»).

**Государственные приемочные испытания системы-112** Республики Татарстан проведены в 2013 году (20-22 ноября). Результаты испытаний признаны положительными. Систему-112 в Республике Татарстан рекомендовано ввести в эксплуатацию (акт от 22.11.2013).

На территории Республики Татарстан единый номер «112» введен приказом Минкомсвязи России в апреле 2014 года.

Прием вызовов по номеру «112» со всей территории республики от абонентов всех операторов мобильной и фиксированной связи ведется в **двух центрах обработки вызовов в городах Казань и Набережные Челны** (далее - ЦОВ). Нагрузка на оба ЦОВ распределяется равномерно. При этом каждый из ЦОВ может взять на себя полную нагрузку – в случае выхода из строя второго.

В ЦОВ созданы автоматизированные рабочие места: в г. Казань - 30 АРМ, г. Набережные Челны - 60 АРМ. ЦОВ оснащены серверным оборудованием.

В целях обеспечения приема вызовов по единому номеру «112» Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.08.2014 № 588 создано государственное бюджетное учреждение Республики Татарстан **«Служба экстренных вызовов – 112»** (далее - Служба-112).

**Штатная численность Службы-112** составляет **113 человек**: специалисты по приему и обработке экстренных вызовов – **94 человека** (в том числе **6 специалистов со знанием русского жестового языка** для обеспечения принятия и обработки вызовов, поступающих от абонентов с нарушением слуха и речи), **8 психологов**.

В систему-112 подключены **45 (100%)** муниципальных образований с 100% охватом всей территории Республики Татарстан.

Все взаимодействующие экстренные оперативные службы и ЕДДС муниципальных районов оснащены автоматизированными рабочими местами (АРМ) ЕГИС «ГЛОНАСС+112» (**400 АРМ**).

Система-112 **интегрирована** с информационными системами МВД по Республике Татарстан и Министерства здравоохранения Республики Татарстан (программный продукт «Автоматизированная система управления «Скорая помощь», на базе данной системы в 2020 году внедрена региональная автоматизированная система скорой помощи и медицины катастроф).

**Участники информационного взаимодействии** в системе-112:

ГУ МЧС России по Республике Татарстан;

Министерство внутренних дел по Республике Татарстан,

УФСБ России по Республике Татарстан;

Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан;

Министерство здравоохранения Республики Татарстан,

Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан,

Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан,

Аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан,

Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Республике Татарстан,

Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан,

Управление Судебного департамента в Республике Татарстан,

Комплексный центр социального обслуживания «Доверие»,

МБУ г. Набережные Челны «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия»,

МУП «Водоканал» г. Казани,

ООО «ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ» г. Набережные Челны,

ОАО «Сетевая компания».

Со всеми перечисленными министерствами и ведомствами заключены Соглашения.

В рамках организации **межсубъектового взаимодействия** подписаны Соглашения об информационном взаимодействии системы-112 Республики Татарстан с системой-112 Республики Башкортостан, Чувашской Республики, Удмуртской Республики, Республики Марий Эл, Ульяновской, Кировской и Оренбургской областями.

Передача информации осуществляется по маршрутным номерам центров обработки вызовов систем-112 субъектов Российской Федерации, а также через ЦУКС Главного управления МЧС России по Республике Татарстан и соответствующие ЦУКС Главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации.

Проведено **сопряжение государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»** с системой-112 и АПК «Безопасный город» на территории Республики Татарстан.

В системе-112 Республики Татарстан имеются следующие **возможности**:

**определения местоположения абонентов**, обратившихся по номеру «112»;

функция **видеоконтроля;**

**переадресация телефонного номера «911» на единый номер «112»**;

прием вызовов по вопросам **конфликтов на национальной и религиозной почве**.

Имеется возможность оказания **лингвистической поддержки** обратившимся на номер «112». Вызов может быть принят на татарском, русском и английском языках. Во время проведения крупных спортивных и общественных мероприятий обеспечивается прием вызовов на языках стран-участниц мероприятия.

При проведении крупных спортивных и общественных мероприятий для оказания лингвистической поддержки абонентов привлекаются студенты-волонтеры высших учебных заведений г.Казани со знанием иностранных языков.

**В системе-112 имеется возможность принятия видеовызовов от абонентов с нарушением слуха и речи специалистами-112 со знанием русского жестового языка.**

Данные специалисты не только принимают вызов, но при необходимости выполняют функции посредника между абонентом и диспетчером экстренных служб (служба пожарной охраны, полиции, скорой помощи).

Психологами Службы-112 оказывается **круглосуточная психологическая поддержки абонентов.** В 2021 году принято 17047 вызовов в режиме оказания круглосуточной психологической поддержки абонентов.

**Статистика вызовов**

В период с 2010 по 2021 год специалистами по приему и обработке экстренных вызовов системы-112 в республике принято и обработано более **17,6 млн. вызовов**, направлено в экстренные оперативные службы более **9,3 млн**. карточек происшествий.

В среднем за сутки обрабатывается более **6 000 обращений**.

На сегодняшний день в систему-112 поступает **54%** от общего количества обращений в экстренные оперативные службы республики. При этом **32%** вызовов требуют комплексного реагирования.

Наибольшее количество обращений поступает об оказании медицинской помощи (39%), по линии полиции (28%), по направлению пожарных и спасателей (24%), по линии ЖКХ (4%), по направлению аварийной газовой службы (2%). *(В период пандемии по направлению скорой медицинской помощи поступает до 70 % обращений граждан).*

**Финансирование системы-112 в Республике Татарстан**

В Республике Татарстан ежегодно выделяются средства для функционирования системы-112.

В 2021 году объем финансирования составил **176 616,14 тыс. руб**.:

***бюджет Республики Татарстан -* 86 178,54 тыс. руб**., из них:

***48 515,2 руб.* -** на содержание службы-112;

***37 663,34 руб.*** - на техническое обслуживание системы-112 (оказание услуг по технической поддержке телекоммуникационной подсистемы системы-112; оказание услуг по сопровождению и модернизации системы-112; оказание комплекса услуг технического оператора по сопровождению системы-112; предоставление доступа к телефонной сети общего доступа с использованием цифрового потока Е1 для телефонных номеров, установленных в ЭОС системы-112;

***местный бюджет - 90 437,6 тыс. руб.*** (на содержание единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Республики Татарстан).

***Для информации:***

***Нормативные акты по функционированию системы-112 в Республике Татарстан:***

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 20.02.2018 № 103 «О развитии системы обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Татарстан;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.08.2019 № 731 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

***Прием вызовов в условиях распространения коронавирусной инфекции:***

C 24.01.2020 ведется учет обращений, поступивших на единый номер «112», содержащих упоминания о заболеваниях по признакам коронавирусной инфекции. За 2020 год принято 22 275 таких сообщений, 2021 год – 19 113.

На базе системы-112 в период с 2.04.2020 по 11.05.2020 работала вторая линия по приему вызовов о выдаче СМС-разрешений на выход из дома граждан в условиях режима самоизоляции в период распространения коронавирусной инфекции COVID-19. Всего на горячую линию за указанный период поступило 20 099 вызовов, в среднем 502 вызова в сутки.

***Переадресация вызовов на номер «122»***

Организовано взаимодействие системы-112 с колл-центрами Министерства здравоохранения, Министерства труда, занятости и социальной защиты, Министерства молодежи, Управления Роспотребнадзора Республики Татарстан, а также волонтерскими организациями, оказывающими помощь населению.

Гражданам, обратившимся на единый номер «112», оказывается информационно-справочная помощь по различным вопросам, в том числе в предоставлении номеров телефонов «горячих» линий. При необходимости осуществляется переадресация вызовов на данные линии. В системе-112 Республики Татарстан имеется возможность переадресации вызовов по оказанию консультативно-справочной поддержки по вопросам COVID-19 на телефонный номер «122» (за 2021 год – 5 965) .

***Информирование населения о номере «112»:***

Информация о едином номере вызова экстренных оперативных служб «112» размещается на объектах инфраструктуры, баннерах, автомобилях министерств и ведомств, информационных стендах в общественных местах и местах массового пребывания людей, в сети интернет.

Проводятся выступления представителей ГБУ «Служба-112» и МЧС Республики Татарстан в средствах массовой информации, занятия с муниципальными и государственными служащими, школьниками, студентами.