



**МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЭКСТРЕННЫХ
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ В РАМКАХ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ-112.
КОМПЛЕКСНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ**

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**

Термины и определения

Система-112

•государственная территориально-распределительная автоматизированная информационная система субъекта Российской Федерации, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Объект системы-112

•объект организационной структуры системы-112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплексов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач системы-112 (далее – ЦОВ).

Объект автоматизации системы-112

•участник информационного обмена системы-112, в помещении которого установлен программно-аппаратный комплекс системы-112, обеспечивающий обмен информацией с объектами системы-112 в рамках единого информационного пространства системы-112.

Автоматизированная система (далее – АС)

•система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

Автоматизированное рабочее место

•программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала автоматизированной системы

Время поступления вызова (в систему)

•время, когда телефонный вызов поступил в программно-технический комплекс приема и обработки вызовов системы-112 и был автоматически зарегистрирован

Время приема вызова оператором

•время, в течение которого оператор системы-112 ответил на входящий телефонный звонок

Структура Регламента

1.

• **Общие положения**

1.1

• Общие сведения

1.2

• Термины и определения

1.3

• Участники информационного взаимодействия.

1.4

• Состав информации.

1.5

• Предмет регулирования

2.

• **Порядок обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях)**

2.1

• Источники входных данных

2.2

• Порядок регистрации

2.3

• Унифицированная электронная форма учета события (информационная карточка) и порядок ее заполнения

2.4

• Определение необходимой службы при организации реагирования на принятые вызовы (сообщения о происшествиях)

Структура Регламента

3.

• **Порядок действий персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов**

3.1

• Общие положения

3.2

• Порядок действий операторов системы-112

3.3

• Порядок действий операторов системы-112 при поступлении сообщений о происшествиях с признаками ЧС

3.4

• Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС

3.5

• Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований

4.

• Информационное обеспечение

5.

• Требования к персоналу системы-112

Участники информационного взаимодействия:

- дежурный оперативный персонал ЦОВ, ЕДДС МО;
- персонал ДДС ЭОС

В состав ДДС ЭОС Саратовской области

входят:

- дежурно-диспетчерские подразделения службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- дежурные смены полиции МВД России по СО;
- дежурно-диспетчерские подразделения скорой медицинской помощи СО;
- дежурная часть УФСБ России по СО;
- дежурно-диспетчерские подразделения аварийной газовой службы СО
- дежурно-диспетчерские подразделения ОГУ «Служба спасения СО».

Кроме указанного персонала системы-112, участниками информационного взаимодействия при реагировании на вызовы являются пользователи телефонных сетей фиксированной и подвижной (мобильной радиотелефонной) связи, осуществляющие вызов ЭОС по телефону (ИНИЦИАТОРЫ РЕАГИРОВАНИЯ).

Состав информации

Доступ персонала системы-112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности.

Оперативная информация
(данные, содержащие сведения о вызовах (сообщениях о происшествиях) ЭОС по единому номеру «112»

- обращения граждан с просьбой об оказании необходимой помощи;
- сообщения о происшествиях и ЧС;
- данные о ходе реагирования на принятый вызов (сообщение о происшествии);
- данные по управлению (контроль состояния) силами и средствами ЭОС;
- данные об изменении режима функционирования ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС и ДДС ЭОС;
- данные о развитии обстановки при происшествиях и ЧС и о ходе работ по их ликвидации;
- данные о результатах реагирования ЭОС на происшествия;
- данные о действиях персонала системы-112 при приеме сообщения о происшествии и реагировании на происшествия.

Текущая информация

- обобщённые данные о вызовах, происшествиях и основных результатах реагирования на них;
- данные о результатах ликвидации происшествий и материальном ущербе;
- обобщённые данные о функционировании систем мониторинга (если такие системы будут входить в состав системы-112);
- данные о состоянии сил и средств ЭОС;
- данные о состоянии и работоспособности программно-технических средств системы-112 (изменениях в режиме функционирования);
- справочная и прогнозная информация (в том числе срочная информация об изменении обстановки при ЧС).

На основании оперативной информации, введенной в систему-112, определяется категория поступившего вызова (сообщения о происшествии):

- ▣ происшествия, имеющие признаки ЧС;
- ▣ происшествия, требующие экстренного реагирования;
- ▣ происшествия, не требующие реагирования ЭОС;
- ▣ информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

При отсутствии необходимости экстренного реагирования происшествие может быть классифицировано:

- ▣ как требующее планового реагирования;
- ▣ как не требующее привлечения ЭОС;
- ▣ как требующее оказания только информационно-консультативной помощи.

При поступлении повторных или массовых вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если данное происшествие уже зарегистрировано (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такое сообщение регистрируется в системе как «прикрепленное» к уже зарегистрированному событию и больше обработке не подлежит; позвонившее лицо оповещается о ходе реагирования на такое происшествие.

Предмет регулирования

Территорией действия настоящего Регламента



вся территория
Саратовской области



зона ответственности
на территории
Саратовской области

Действие Регламента распространяется на обращения граждан, предметом которых является:

- просьба об оказании экстренной медицинской помощи;
- сообщение о пожаре, возгорании, задымлении;
- сообщение о дорожно-транспортном происшествии;
- сообщение о преступлении;
- сообщение об административном правонарушении;
- сообщение о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, авариях, катастрофах, массовых беспорядках, массовом отравлении людей и пр.);
- сообщение об угрозе (или совершении) террористического акта;
- сообщение о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонения к потреблению таких средств;
- сообщение об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения и пр.);
- сообщение об аварийной ситуации на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных/оперативных служб (в том числе и не входящих в состав системы-112);
- другие ЧС и происшествия, информация о которых поступила в систему-112;
- просьбы различного справочного характера (отдельный список вопросов).

Основание для отказа

**в приеме
вызова
(прекращения
разговора с
позвонившим
лицом)
является:**

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях системы-112.

**в организации
реагирования
является:**

- прекращение подачи газа в соответствии с действующим законодательством РФ;
- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях системы-112;
- повторность/массовость поступившего сообщения о происшествии (реагирование на данное происшествие уже начато/завершено);
- отсутствие пострадавших (заболевших) людей (в части службы скорой медицинской помощи).

Порядок обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях)

Источники входных данных

Вызовы ЭОС в систему-112 могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи.

Пользователи сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи могут осуществлять вызовы (передавать сообщения о происшествиях):

- голосом (телефонные звонки);
- с использованием сервисов SMS-сообщений (по мере готовности операторов связи);
- с использованием сервисов факсимильных сообщений (по мере готовности операторов связи);
- по электронной почте (при наличии в системе-112 соответствующего сайта или адреса в Интернете).

Операторы фиксированной и подвижной радиотелефонной связи обеспечивают коммутацию телефонных вызовов на номер «112» в программно-технические комплексы приема и обработки вызовов (ПТК ПОВ) основного ЦОВ, где эти вызовы регистрируются в автоматическом режиме.

Телефонный вызов (сообщение о происшествии) считается поступившим в систему-112 с момента соединения местным оператором связи позвонившего лица с аппаратурой приема-передачи данных системы-112. Не все телефонные вызовы могут быть сообщениями о происшествии.

При регистрации в системе-112 фиксируются данные о дате и времени поступления телефонного вызова, а также данные о номере и местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов, передаваемый оператором связи. Далее зарегистрированный телефонный вызов по выделенным каналам связи коммутируется на АРМ операторов системы-112. В случае невозможности коммутации вызова на АРМ оператора ЦОВ (оператор занят или произошел технический сбой аппаратуры приема-передачи данных) в течение 8 секунд, телефонный вызов коммутируется на АРМ свободного оператора ЦОВ.

Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторами ЦОВ (далее лицо, принимающее вызов, независимо от места нахождения его АРМ будет называться оператором системы-112), которые вводят в базу данных характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется, и в зависимости от типа и местонахождения происшествия к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер (фельдшер, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей ДДС ЭОС. О приеме заявления о происшествии оператор системы-112, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

При непосредственном обращении граждан или при обращении в ДДС ЭОС по телефонным номерам, отличным от «112», информация о происшествиях также должна быть направлена в систему-112 автоматически из другой информационной системы или в ручную диспетчером конкретной ДДС ЭОС.

Порядок регистрации

При любом из указанных выше вариантов вся поступающая информация о вызове, происшествии, а также все действия персонала регистрируются в системе-112. Каждому вызову, поступившему в систему-112, в автоматическом режиме присваивается свой порядковый номер. При наличии информации о необходимости оказания экстренной помощи вызов ставится на контроль исполнения.

В системе регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы:

технические данные телефонных вызовов (автоматически средствами системы):

- дата и время поступления (по системному времени);
- десятизначный номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по сигнализации от оператора связи);
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (в сообщениях от операторов связи по запросам системы);
- дата и время завершения (по системному времени);
- тип происшествия (от сигнальных систем);
- действия операторов (автоматически средствами системы);
- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера (-ов) ДДС ЭОС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);
- действия по передаче данных о ЧС (происшествии) к принятию решения и на контроль в ЕДДС;

телефонные переговоры (автоматически средствами системы):

- телефонные переговоры между позвонившим лицом и персоналом системы (операторами и диспетчерами, а также психологами и переводчиками) от начала до завершения телефонного вызова;
- телефонные переговоры персонала системы (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова;

служебные переговоры (автоматически средствами системы):

- служебные переговоры между персоналом системы (операторами и диспетчерами) при приёме вызова от позвонившего лица;
- служебные переговоры между персоналом системы (операторами и диспетчерами) при организации реагирования на поступившие вызовы;

сообщения о происшествиях (со слов заявителя (позвонившего лица) на основе детерминированных диалогов):

- причина обращения;
- тип (вид, характер) происшествия;
- данные о месте происшествия;
- данные о времени происшествия;
- данные о лице/заявителе, осуществляющем вызов;
- данные о лицах, которым требуется помощь;
- данные об угрозе жизни и здоровью людей;
- первичные данные о пострадавших (их состоянии);
- обстоятельства происшествия (преступления);
- приметы лиц, совершивших преступление (правонарушение);
- данные об очевидцах происшествия (преступления);
- данные об угрозе материального ущерба;
- первичные данные о материальном ущербе;
- определение признаков ЧС (автоматически средствами системы);
- причина подключения к разговору переводчика или психолога;

Примечание: в соответствии с типом и местом происшествия данные о происшествии, введенные в систему, становятся доступны персоналу системы-112 в соответствии с их полномочиями и зонами ответственности.

действия диспетчеров дежурных диспетчерских служб (автоматически средствами системы):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на вызов/подключение к разговору с позвонившим лицом (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия/бездействие по организации реагирования на происшествие (по системному времени);
- данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в систему диспетчером соответствующей ДДС ЭОС);
- время начала реагирования/команда на выезд (по системному времени);
- время прибытия группы реагирования (караула/наряда/бригады) на место происшествия (по системному времени);
- уточнённые данные о пострадавших (при необходимости);
- уточнённые данные о материальном ущербе (при необходимости);
- данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;
- данные о ходе реагирования на происшествие;
- данные о завершении реагирования на происшествие.

Информация о происшествии вводится в систему-112 один раз лицом, принимающим вызов (производящим опрос позвонившего лица), и становится доступной, в части касающейся, всем участникам процесса реагирования в зависимости от их полномочий и зон ответственности (диспетчерам ДДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований). Таким образом, предотвращается необходимость многократного повтора одной и той же информации о происшествии.

Персонал системы-112 несёт персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность регистрации в системе данных (информации) о вызовах (сообщениях о происшествиях), ходе, окончании и результатах реагирования на происшествие, состоянии сил и средств реагирования (при необходимости) в соответствии со своими должностными обязанностями.

Порядок особых условий приема и обработки вызовов описан в отдельной части данного Регламента (подраздел 3.6).

Унифицированная электронная форма учета события (информационная карточка) и порядок ее заполнения

Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в системе-112 применяется унифицированная электронная форма учета события (информационная карточка). Под унифицированной электронной формой учета события (информационной карточкой) понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеет персонал системы в соответствии со своей компетенцией. В структуре данной карточки выделяются: общая единая и доступная всем часть, а также специфические части, характерные для каждой ДДС ЭОС (соответственно, доступные только им).

Общая часть унифицированной электронной формы учета события (информационной карточки) заполняется операторами системы-112 (в некоторых случаях при поступлении вызова по телефонным номерам, отличным от «112», - диспетчерами ДДС ЭОС) при проведении первичного опроса заявителя. При этом информация, предоставляемая операторами связи (десятизначный номер абонентского устройства и его местоположение), а также данные о дате и времени поступления телефонного вызова вводятся (регистрируются) в базы данных системы-112 в автоматическом режиме.

Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы ЭРА-ГЛОНАСС, другими сигнальными системами и комплексами, также вводятся в базы данных системы-112 автоматически.

Информация о типе, времени и месте происшествия, о заявителе, наличии пострадавших и/или материальном ущербе заполняется (вводится) оператором системы-112 со слов заявителя (позвонившего лица) на основе детерминированных диалогов. Заполнение полей унифицированной электронной формы учета события происходит с использованием классификаторов.

После заполнения операторами системы-112 общей части унифицированной электронной формы учета события в зависимости от типа происшествия, на основании которого оператор определяет необходимую ДДС ЭОС и подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС ЭОС. По результатам опроса позвонившего лица, производится заполнение одной или нескольких специфических частей диспетчерами ДДС ЭОС, привлекаемыми к реагированию на поступивший вызов в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности.

В случае отсутствия связи с ДДС ЭОС (невозможности подключения диспетчера к разговору через аппаратуру ССПД системы-112) оператор системы-112 осуществляет подключение диспетчера соответствующей ДДС ЭОС в режиме конференции через телефонные линии связи общего пользования. При этом диспетчер ДДС ЭОС ведет опрос позвонившего лица, а оператор системы-112 фиксирует все данные в системе. При происшествиях, требующих реагирования скорой медицинской помощи, к разговору с позвонившим лицом подключается фельдшер станции/подстанции скорой медицинской помощи соседнего района.

В специфических частях унифицированной электронной формы учета события (в зависимости от типа происшествия и ДДС ЭОС, организующей реагирование) используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- количество пострадавших людей и их состояния;
- количество пострадавших транспортных средств;
- степень родства позвонившего;
- повод обращения в аварийную службу;
- данные об угрозе террористического акта;
- другие данные, влияющие на оперативность оказания помощи.

Заполнение специфических полей электронной формы события производится с применением всплывающих полей-подсказок в зависимости от типа происшествия.

В процессе реагирования привлекаемые ДДС ЭОС могут корректировать свою специфическую часть унифицированной электронной формы события вплоть до снятия её с контроля, о чем автоматически делается запись в соответствующих полях электронной формы.

Содержание полей и их значений унифицированной электронной формы события (информационной карточки) приведены в **Приложении Д**.

Определение необходимой службы при организации реагирования на принятые вызовы (сообщения о происшествиях)

Пожарно-спасательная служба

- привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

ЕДДС

- привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

Служба полиции

- привлекается при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии ДТП, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации об огнестрельных и ножевых ранениях, нанесении травм и увечий и иных преступлениях, и административных правонарушениях;

Определение необходимой службы

при организации реагирования на принятые вызовы

(сообщения о происшествиях)

Служба скорой медицинской помощи

- привлекается при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествий, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

Аварийная газовая служба

- привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствия газа у потребителя, пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении продуктами сгорания, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры ЖКХ;

Служба «Антитеррор»

- привлекается при угрозе совершения или совершении взрыва, угрозе захвата или захвате заложников, угрозе захвата (угона) или захвате воздушного судна, угрозе захвата (угона) или захвате железнодорожного подвижного состава, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия.
- При этом вся информация о происшествии дублируется в подразделения службы полиции, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло данное событие.

Матрица взаимодействия ЭОС и ответственности при реагировании на вызов (телефонном звонке по единому номеру «112») (Приложение В)

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие									
	Оператор системы-112	Пожарно-спасательная служба	ППС	ССМП	ОВД	ГИБДД	Аварийная газовая служба	ФСБ	ЦУКС МЧС	Диспетчер ЕДДС
Необоснованный вызов:	Р									
Пожар, возгорание, задымление:	Р		О						И	К
Есть пострадавшие				У						
Угроза развития события, выброс опасных веществ		У								
Пожар газифицированного объекта, вблизи него		У					У			
ДТП:	Р					О				К
При наличии пострадавших				У						
Возгорание или угроза возгорания			У							
Угроза развития события, выброс опасных веществ		У								
Нарушение правопорядка, насилие над личностью, угроза жизни и здоровью	Р				О					К

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие									
	Оператор системы-112	пожарно-спасательная служба	ППС	ССМП	ОВД	ГИБДД	Аварийная газовая служба	ФСБ	ЦУКС МЧС	Диспетчер ЕДДС
Наличие запаха газа (в квартире, доме, на улице)	Р						О			К
Отсутствие газа у потребителя	Р						О			К
Ситуация природного характера	Р	О							И	К
Необходимость оказания экстренной медицинской помощи:	Р			О						К
Наличие ранений и травм					У					
Предположительное отравление продуктами сгорания							У			
Угроза совершения или совершение террористических актов	Р							О	И	К
При наличии пострадавших				У						
При наличии угрозы взрыва, разрушений		У	У							
Незаконное производство, сбыт или склонение к потреблению наркотических средств	Р				О У И К					К
Аварийная ситуация на уличной дорожной сети, аварии и сбои в работе инженерного городского хозяйства и пр.	Р								И	К

В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи оператор, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и при положительном ответе переключает абонента на психолога в ЦОВ.

В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского и оператор не понимает, о чем идет речь, оператор переключает такого абонента на переводчика в ЦОВ.

В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств (в том числе и других ЭОС), определяемой на месте происшествия ответственным лицом по ведомственным ЭОС, информацию об этом в электронную форму вызова вносит диспетчер данной ДДС ЭОС и оповещает оператора ЦОВ. При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными службами оператор имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ДДС ЭОС.

Кнопки (иконки) вызова (подключения) персонала необходимых ЕДДС и ДДС ЭОС в зависимости от зон ответственности настраиваются на АРМ оператора/диспетчера системы-112 и позволяют автоматизировать процесс подключения соответствующих должностных лиц к разговору с позвонившим лицом, что существенно сокращает время реагирования на происшествие.

Также в системе-112 настраиваются подключения дополнительных телефонных номеров должностных лиц, участие которых в разговоре с позвонившим лицом поможет быстрее и качественнее оказать необходимую помощь (в том числе и в случае отказа окончательных технических средств передачи данных системы-112).

При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС вводит в систему немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна как операторам и диспетчерам ЕДДС, так и операторам основного и резервного ЦОВ.

Оператор системы-112 имеет возможность проконсультироваться с диспетчером ДДС ЭОС с удержанием на линии позвонившего лица в следующих случаях:

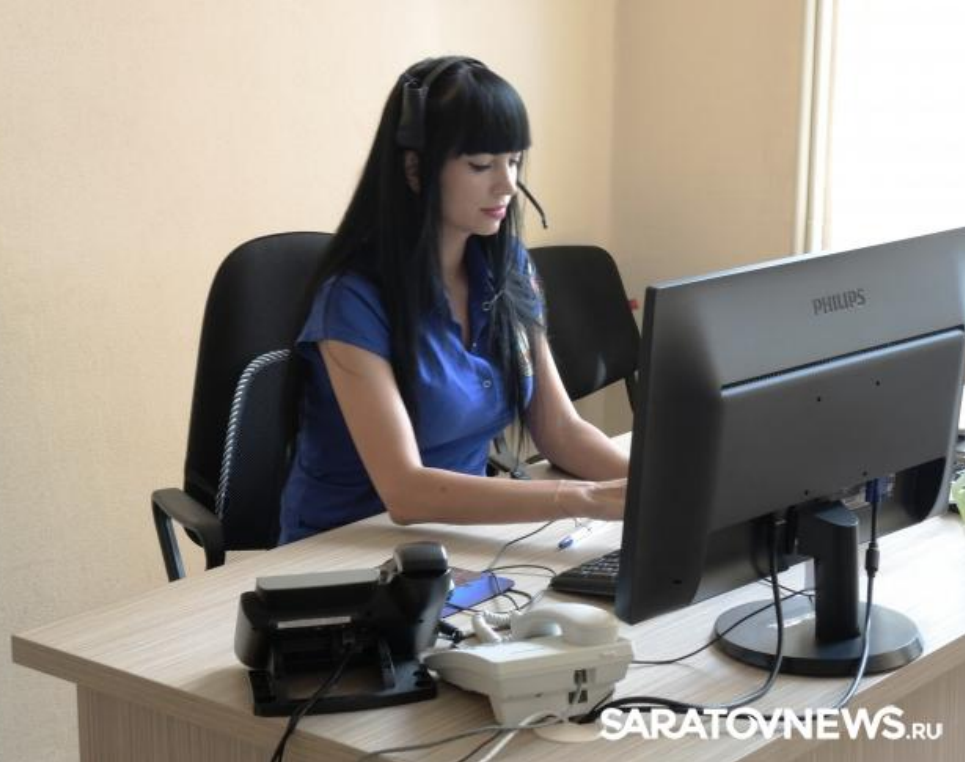
- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;
- необходимость определения повода для вызова скорой медицинской помощи.

При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 может производить переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

Диспетчер ДДС ЭОС производит переадресацию вызова оператору системы-112 в следующих случаях:

- поступление информации об угрозе или возникновении ЧС;
- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС ЭОС, затруднение в выяснении состава необходимых привлекаемых ДДС ЭОС;
- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;
- необходимость оказания позвонившему лицу квалифицированной психологической помощи;
- необходимость консультирования позвонившего лица по вопросам, выходящим за рамки компетенции данной ДДС ЭОС.

Особенности информационного взаимодействия операторов системы-112 и диспетчеров ДДС различных ЭОС (пожарно-спасательной службы, скорой медицинской помощи, полиции) приведены в **Приложении Е**.



Порядок действий персонала системы-112 при приеме и обработке ВЫЗОВОВ



Порядок действий персонала системы-112 при приеме и обработке вызовов

Общие положения

Приём вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторами системы-112, которые по результатам опроса позвонившего лица вводят в базу данных первичные характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местоположения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается диспетчер (фельдшер, радиотелефонист, дежурный и пр.) соответствующей ДДС ЭОС. О приеме заявления о происшествии оператор системы-112, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

При необходимости оператор системы-112 может подключать к разговору с позвонившим лицом переводчиков и/или психологов.

Взаимодействие операторов системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС осуществляется с использованием средств передачи данных системы-112. При этом на экранах АРМ операторов и диспетчеров информация отображается в реальном масштабе времени (с учетом их полномочий), независимо от того, кто такую информацию вводит в систему или корректирует.

Диспетчеры ДДС ЭОС в зависимости от типа происшествия в соответствии со своими ведомственными инструкциями направляют на место происшествия, имеющиеся в их распоряжении дежурные силы и средства для уточнения данных о происшествии, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествий. Диспетчеры ДДС ЭОС вводят (размещают в системе) уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия от ответственного лица по ведомственным линиям связи, а также информацию о ходе, окончании и основных результатах мероприятий по экстренному реагированию на происшествия («принято к исполнению», «выезд», «прибытие», «локализовано», «ликвидировано», «больной доставлен в ...», «оказана помощь на месте», «подозреваемый задержан» и пр.).

При передаче данных о происшествии в ДДС ЭОС такие происшествия в автоматическом режиме ставятся на контроль у диспетчера ЕДДС того муниципального образования, на территории которого произошло происшествие.

Все действия операторов системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС/ЕДДС (в том числе и переговоры) регистрируются в электронных базах данных Системы-112.

Обработка вызова завершается «закрытием» соответствующей учетной записи по происшествию в унифицированной электронной форме учета события (информационной карточке) диспетчерами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие.

Порядок действий операторов системы-112

Вызов (сообщение о происшествии) от позвонившего лица по единому номеру «112» через УОВЭОС (узел обеспечения вызовов экстренных оперативных служб) местного оператора связи поступает в соответствующий программно-технический комплекс (ПТК) приема и обработки вызовов ЦОВ системы-112 Саратовской области для автоматической регистрации в системе. При основном режиме работы телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» после регистрации на серверном оборудовании ПТК транслируется на АРМ свободному оператору. Если в момент поступления вызова все операторы ЦОВ заняты, то вызов ставится в очередь на ожидание обслуживания, о чём сообщается позвонившему абоненту с использованием системы голосового ответа (IVR). Первый из освободившихся операторов приступает к приёму и обработке вызова из очереди.

При приеме вызова:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов;
- позвонившее лицо автоматически оповещается о записи разговора (если оператор системы-112 немедленно подключился к данному вызову, то такое оповещение делает именно оператор);
- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

При этом на экране АРМ оператора системы-112 отображается следующая информация:

- префикс района вызова (код зоны вызова) конкретного муниципального образования;
- номер абонентского устройства (телефона) с которого поступил вызов.

Кроме этого, на экране АРМ оператора системы-112 может отображаться следующая информация:

- местоположение абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора телефонной связи);
- фамилия, имя, отчество владельца абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора телефонной связи).

Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце могут храниться в базах данных местных операторов связи и при прохождении телефонного вызова представляться для системы-112 по автоматическому запросу или могут находиться в базах данных системы-112, актуализированных непосредственно в ПТК ЦОВ (по данным местного оператора связи).

Перечисленные выше данные, а также данные о моменте (дате и времени) поступления вызова (сообщения о происшествии) фиксируются автоматически в унифицированной электронной форме учета события (информационной карточке) и сохраняются в базе данных вызовов. Оперативный срок хранения таких данных в системе-112 составляет 1 месяц, долговременный срок хранения – 36 месяцев.

В составе операторского персонала основного ЦОВ кроме дежурных операторов предусмотрены также:

- старший оператор смены системы-112;
- оператор системы-112 переводчик-лингвист;
- оператор системы-112 психолог.
- Старший оператор смены системы-112 выполняет следующие функции:
- организация работы дежурных операторов;
- сбор данных и формирование сводной отчетности по работе операторов и диспетчеров системы-112;
- функции дежурного оператора при повышенной нагрузке.

Оператор системы-112 переводчик-лингвист выполняет следующие функции:

- поддержка языков, отличных от русского, при общении операторов системы-112 с позвонившим лицом;
- функции дежурного оператора при повышенной нагрузке.

Оператор системы-112 психолог выполняет следующие функции:

- обеспечение психологической поддержки позвонившего лица (когда требуется его вмешательство) в двух режимах (с отключением оператора от разговора или с участием оператора в разговоре);
- функции дежурного оператора при повышенной нагрузке.

Дежурный оператор системы-112 при приеме вызова выполняет следующие действия:

- представляется позвонившему лицу;
- производит первичный опрос позвонившего лица и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую информационную часть (поля) унифицированной электронной формы учета события);
- принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика, психолога, диспетчера ДДС ЭОС;
- в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС ЭОС, которая обслуживает территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии);
- совместно с диспетчером ДДС ЭОС принимает решение о «переключении» позвонившего на диспетчера ДДС ЭОС, продолжении разговора или его завершении.

При представлении позвонившему лицу оператор системы-112 сообщает наименование ЦОВ, свою должность, имя и фамилию (или индивидуальный номер).

При опросе позвонившего лица оператор ЦОВ выясняет у позвонившего лица следующие данные:

- «Что произошло» – определяются вид происшествия и какая служба (-ы) должны осуществлять реагирование;
- «Где произошло» – определяются местоположение происшествия для определения конкретных подразделений ЭОС в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования;
- «Когда это случилось» – определяется (дата, время) оперативность сообщения и возможность дальнейшего развития события;
- «Наличие пострадавших и их состояние» – определяется необходимость привлечения скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;
- «Наличие угрозы жизни людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания» – определяется необходимость привлечения пожарно-спасательной службы вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной газовой службы при возгорании вблизи газифицированных объектов»;
- «Кто сообщил и способы обратной связи» – уточняются данные позвонившего лица с целью возможности получения дополнительной информации при необходимости.

В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи оператор, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и при положительном ответе переключает абонента на психолога в ЦОВ.

В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского и оператор не понимает, о чем идет речь, он переключает такого абонента на переводчика в ЦОВ.

В совокупности вопросы: «Где произошло?» и «Кто сообщил?» используются оператором системы-112 также для определения «обоснованности» вызова *(при этом на экране АРМ оператора с использованием цифровых карт местности сопоставляются данные о местоположении абонентского устройства, с которого поступил вызов, с местоположением, указанным позвонившим лицом, а также какие-либо иные данные по истории звонков с данного абонентского устройства (при их наличии) и пр.)*

При опросе оператор системы-112 должен использовать классификатор происшествий и опросные формы. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, оператор системы-112 вводит в систему (заполняет общие поля унифицированной электронной формы события (информационной карточки)).

Сроки совершения процедур операторами ЦОВ приведены в **Приложении Г**.

В зависимости от типа и места происшествия на экране АРМ оператора отображаются пиктограммы (кнопки вызова) соответствующих ДДС ЭОС, участие которых необходимо для реагирования на данное происшествие. Решение о необходимости подключения к разговору переводчика, психолога или диспетчера ДДС ЭОС оператор должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова. В случаях, когда оператор системы-112 по результатам опроса позвонившего лица определил, что телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» поступил с территории соседнего муниципального образования, он регистрирует такой вызов как поступивший с территории соседнего муниципального образования и переключает разговор с позвонившим лицом на оператора системы-112 соседнего Субъекта Российской Федерации.

При наличии свободного диспетчера ДДС необходимой ЭОС оператор подключает его к разговору, при этом на экране АРМ диспетчера ДДС ЭОС в режиме реального времени отображается вся информация о данном происшествии, уже введенная оператором в систему-112.

При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос позвонившего лица проводит дежурный персонал станции/подстанции скорой медицинской помощи, при этом оператор системы-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера (дежурного фельдшера/медсестру) станции/подстанции скорой медицинской помощи. Если диспетчер (дежурный фельдшер/медсестра) соответствующей станции/подстанции скорой медицинской помощи в данный момент недоступен (занят) и не может подключиться к разговору, то к разговору подключается свободный диспетчер (дежурный фельдшер/медсестра) станции/подстанции СМП соседнего района.

При очевидных происшествиях (когда позвонившее лицо самостоятельно прервало разговор или не обладает больше информацией) оператор системы-112, принявший вызов, может направлять зарегистрированные данные в соответствующие ДДС ЭОС без подключения диспетчера этой службы к разговору с позвонившим лицом.

В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение оператор системы-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «не определено» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове (происшествии) диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС.

В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения оператор системы-112 заносит данные в базу данных системы-112 с пометкой «информационный вызов» и закрывает информационную карточку (снимает с контроля) с указанием причины.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования и в зависимости от содержания заявления позвонившего лица (необходимость оказания консультационной помощи, выдачи справочной информации) оператор может переключить его на систему голосового ответа (IVR) для оказания информационно-справочной помощи по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.

В случае неисправности или сбоя серверного, или коммутационного оборудования комплекса средств автоматизации операторы системы-112 немедленно информируют об этом старшего оператора смены и специалистов технической поддержки ГКУ СО «Безопасный регион».

Более подробное описание порядка действий оператора системы-112 при опросе позвонившего лица приведено в **Приложении Ж**.

Обобщенная схема и описание процесса приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) оператором системы-112 приведены в **Приложении З**.

Порядок действий операторов системы-112 при поступлении сообщений о происшествиях с признаками ЧС

При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки ЧС:

- дежурный оператор системы-112 обязан осуществить прием вызова в соответствии с п.3.2 данного Регламента;
- при наличии признаков ЧС подключить к разговору с позвонившим лицом старшего оператора смены.

Список происшествий, имеющих признак ЧС, приведен в **Приложении И.**

Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ДДС ЭОС от операторов системы-112 (в некоторых случаях, по уточненным данным с места происшествия от сил реагирования, от диспетчеров ЕДДС муниципального образования или от ДДС другой ЭОС) диспетчер выполняет следующие действия:

1

- подтверждает приём вызова (сообщения о происшествии), подключения к разговору с позвонившим лицом;

2

- анализирует полученные сведения от позвонившего лица, при необходимости дает определенные консультации оператору системы-112 при разговоре с позвонившим лицом;

3

- переключает разговор с позвонившим лицом на себя (в этом случае оператор системы-112 от разговора отключается);

4

- принимает решение об организации реагирования;

5

- организывает реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

6

- принимает и регистрирует (размещает уточненную информацию о происшествии в системе-112) доклады сил реагирования с места происшествия о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;

7

- в некоторых случаях диспетчер ДДС ЭОС имеет возможность привлекать к реагированию на происшествие другие ЭОС, а также имеющиеся территориальные подразделения данной службы;

8

- регистрирует в системе-112 данные о ходе или завершении реагирования на вызов.

Если в момент поступления вызова все диспетчеры ДДС ЭОС заняты, вызов ставится в очередь на ожидание обслуживания. Первый из освободившихся диспетчеров (если их несколько) приступает к приёму и обработке вызова из очереди. В исключительных случаях, когда заявитель не может ждать, оператор системы-112 производит опрос позвонившего лица и всю полученную информацию регистрирует в унифицированной электронной форме учета события (информационной карточке) и отправляет такую карточку на АРМ диспетчера соответствующей ДДС ЭОС. При этом диспетчеру ДДС ЭОС становится доступна вся информация, введенная в систему, в соответствии с его полномочиями.

При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, в случаях, если диспетчер (дежурный фельдшер) соответствующей станции/подстанции скорой медицинской помощи в данный момент недоступен (занят) и не может подключиться к разговору, вызов встает на ожидание.

Решение об организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии) диспетчер ДДС ЭОС должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова, типа происшествия, требований руководящих документов и инструкций, условий обстановки, а также наличия сил и средств (ресурсов) реагирования. Создание системы-112 не предусматривает новых условий (порядка) организации реагирования на происшествия для ДДС ЭОС.

При необходимости диспетчер ДДС ЭОС может запросить у оператора системы-112, который принял и зарегистрировал вызов (сообщение о происшествии), у других источников, а при наличии возможности и у позвонившего лица, дополнительные (уточняющие) сведения о происшествии и занести их в учётные формы (унифицированная электронная форма учета события) системы-112.

В соответствии с принятым решением диспетчер ДДС ЭОС организует реагирование. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, данные о принятом решении, о реагировании, назначенных силах и средствах реагирования, а также о ходе реагирования, завершении и результатах такого реагирования на происшествия диспетчер регистрирует в базе данных системы-112 в реальном масштабе времени (немедленно) (заполняет специфические поля унифицированной электронной формы учета события (информационной карточки)).

При поступлении в ДДС ЭОС вызова по «прямому короткому телефонному номеру» (01, 02, 03, 04 или 101, 102, 103, 104) или любому другому номеру, предназначенному для вызова соответствующей ЭОС либо при непосредственном обращении граждан в дежурную службу, диспетчер ДДС ЭОС осуществляет регистрацию сообщения о происшествии (выполняет действия в соответствии с требованиями п.п. 3.2.10 - п.п. 3.2.15 данного регламента) и организует реагирование на происшествие в соответствии с требованиями руководящих документов данной ЭОС. В случае необходимости задействования (привлечения) других ЭОС по происшествию с использованием ресурсов системы-112, диспетчер ДДС ЭОС обязан подключить к реагированию необходимые соответствующие ДДС ЭОС, в том числе диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования, а при необходимости психолога и/или переводчика.

При поступлении в ДДС ЭОС вызова по «прямому короткому телефонному номеру» (01, 02, 03, 04 или 101, 102, 103, 104) или любому другому номеру, предназначенному для вызова соответствующей ЭОС либо при непосредственном обращении граждан в дежурную службу, диспетчер ДДС ЭОС осуществляет регистрацию сообщения о происшествии (выполняет действия в соответствии с требованиями п.п. 3.2.10 - п. п. 3.2.15 данного регламента) и организует реагирование на происшествие в соответствии с требованиями руководящих документов данной ЭОС. В случае необходимости задействования (привлечения) других ЭОС по происшествию с использованием ресурсов системы-112, диспетчер ДДС ЭОС обязан подключить к реагированию необходимые соответствующие ДДС ЭОС, в том числе диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования, а при необходимости психолога и/или переводчика.

● **В этом случае диспетчер ДДС ЭОС осуществляет следующие действия:**

- представляется;
- производит опрос обратившегося лица и регистрирует полученные сведения о происшествии (вводит данные в базу данных);
- принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика и/или психолога;
- при необходимости (в случае телефонного обращения) подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера другой ДДС ЭОС, к компетенции которой относится происшествие с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии).

В этом случае диспетчер ДДС ЭОС осуществляет следующие действия:

- представляется;
- производит опрос обратившегося лица и регистрирует полученные сведения о происшествии (вводит данные в базу данных);
- принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика и/или психолога;
- при необходимости (в случае телефонного обращения) подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера другой ДДС ЭОС, к компетенции которой относится происшествие с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии).

В случае неисправности или сбоя серверного, или коммутационного оборудования комплекса средств автоматизации диспетчеры ДДС ЭОС немедленно информируют об этом старшего оператора смены и специалистов технической поддержки ГКУ СО «Безопасный регион».

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ДДС ЭОС, не относящегося к ее компетенции и не соответствующего ее возможностям, диспетчер обязан перевести поступивший вызов оператору ЦОВ или старшему оператору системы-112, после чего снять данное происшествие с контроля и закрыть унифицированную электронную форму учета события (информационную карточку).

При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС ЭОС направляет запрос старшему оператору смены системы-112 на получение нормативной или справочной информации по функционированию системы обеспечения вызова ЭОС. Старший оператор смены системы-112 в соответствии с данным регламентом предоставляет имеющиеся в его распоряжении данные и документы.

Обобщенная схема и описание процесса приема и обработки информации о происшествиях диспетчером ДДС ЭОС приведены в **Приложении 3**.

Особенности информационного взаимодействия операторов системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС (пожарно-спасательной службы, скорой медицинской помощи, полиции) приведены в Приложении Е.

Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований

Информационное взаимодействие между дежурным персоналом ЕДДС и ДДС ЭОС организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ЭОС при реагировании на происшествия.

Диспетчер ЕДДС МО, в зоне ответственности которого произошло происшествие, выполняет следующие действия:

1.

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС ЭОС;

2.

- осуществляет координацию действий всех привлекаемых ЭОС;

3.

- доводит до всех ДДС ЭОС изменения оперативной обстановки в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств ЭОС по уточненным данным с места происшествия;

4.

- контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными ДДС ЭОС;

5.

- снимает с контроля унифицированную электронную форму учета события (информационную карточку) после получения подтверждения от всех ДДС ЭОС об окончании реагирования.

Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований

Матрица ответственности при реагировании приведена в **Приложении В.**

Типовой план действий (технологическая карта) приведен в **Приложении К.**

Диспетчер ЕДДС снимает происшествие с контроля после получения данных о завершении реагирования от всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие.

При поступлении сведений от ДДС ЭОС (аварийных и аварийно-восстановительных служб) о плановых работах, связанных с отключением снабжения ресурсами населения (города, поселка, деревни и пр.) муниципального образования Саратовской области (электричество, газ, водоснабжение и т.д.), диспетчер ЕДДС обязан классифицировать их как единую заявку (вызов) и ввести необходимую информацию в систему-112. В зависимости от типа и местонахождения планируемых работ проводится оповещение всех необходимых ДДС ЭОС, на деятельность которых могут негативно повлиять данные плановые работы.

Обобщенная схема и описание процесса деятельности диспетчеров ЕДДС муниципальных образований приведены в **Приложении 3.**

Обобщенная схема процесса порядка действий диспетчера ЕДДС (Приложение 3)



Описание порядка действий диспетчера ЕДДС

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1 Поступление вызова от оператора ЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ЕДДС
2 Постановка реагирования на контроль	Дата, время, ЕДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ЕДДС	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
- мониторинг всех действий привлекаемых ДДС ЭОС		
- координация действий всех привлекаемых ЭОС при комплексном реагировании	Данные о ходе реагирования	
- ввод данных обо всех изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;	Данные о ходе реагирования	
- контроль завершения реагирования на происшествие	Дата и время завершения реагирования каждой ДДС ЭОС	
3 Закрытие унифицированной электронной формы события (информационной карточки)	Дата и время завершения реагирования	
4 Информирование всех ДДС ЭОС об изменении оперативной обстановки в зоне ответственности	Данные мониторинга текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной, метеорологической и другой обстановках	Данные в плановом порядке вводятся в систему в течение суток или при изменении обстановки

Особые условия приема телефонных вызовов

При получении информации:

- о готовящихся террористических актах;
- массовых волнениях;
- нарушениях общественного порядка и пр.

оператор системы-112 немедленно подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера службы полиции, а также старшего оператора смены и дальше выполняет его указания.

Информационное обеспечение

- муниципальные образования;
- объекты повышенной опасности;
- экстренные оперативные службы;
- абоненты (пользователи) сетей связи;
- вызовы экстренных оперативных служб;
- происшествия;
- пострадавшие.

Единое информационное пространство системы-112 должно формироваться с использованием систем классификации и кодирования информации АИУС РСЧС и АИС, используемых в ЭОС.

- регистрацию в единой базе данных всех событий и действий персонала системы-112, в том числе и персонала ДДС ЭОС;
- формирование статистических отчётов по поступившим вызовам (сообщениям о происшествиях), представление информации для принятия решений по предотвращению и/или ликвидации последствий экстренных и ЧС;
- протоколирование действий персонала системы-112 для контроля вносимых изменений и исключения случаев искажения информации.

Требования к персоналу системы-112

(Необходимые качества и навыки:)

1

- хорошее владение русским языком – знание правил русского языка, особенностей письменной и устной речи;

2

- соблюдение этических норм общения, речевого и трудового этикета;

3

- знание правил ведения и специфики телефонных переговоров и телефонного общения;

4

- хорошая дикция (отсутствие ярко-выраженных дефектов речи);

5

- знание устройства компьютера, принципа его функционирования и компьютерной терминологии;

6

- позитивное отношение к жизни;

7

- умение общаться и контролировать свои эмоции;

8

- умение быстро и точно воспринимать информацию;

9

- высокая работоспособность, трудолюбие и аккуратность в работе ;

10

- стрессоустойчивость, способность сохранять «хладнокровие», общаясь с заявителями, находящимися в различных эмоциональных состояниях.



ПРИЛОЖЕНИЯ

Перечень организаций, подразделений и должностных лиц дежурной смены (Приложение Б)

Центр обработки вызовов (ЦОВ) областного государственного учреждения «Центр управления в кризисных ситуациях Саратовской области»:

- старший оператор смены системы-112;
- оператор системы-112;
- оператор системы-112 переводчик-лингвист;
- оператор системы-112 психолог.

Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Саратовской области:

- оперативный дежурный ЕДДС (старший смены);
- диспетчер ЕДДС.

Пожарно-спасательная служба:

- диспетчер – дежурный радиотелефонист.

Служба полиции:

- дежурный отдела полиции.

Служба скорой медицинской помощи:

- медицинская сестра (фельдшер) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи.

Аварийная газовая служба:

- диспетчер.

Служба «Антитеррор»:

- оперативный дежурный дежурной части УФСБ по Саратовской области.

Матрица взаимодействия ЭОС и ответственности при реагировании на вызов (телефонном звонке по единому номеру «112») (Приложение В)

Тип происшествия (события), его краткая характеристика	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие									
	Оператор системы-112	Пожарно-спасательная служба	ППС	ССМП	ОВД	ГИБДД	Аварийная газовая служба	ФСБ	ЦУКС МЧС	Диспетчер ЕДДС
Необоснованный вызов:	Р									
Пожар, возгорание, задымление:	Р		О						И	К
Есть пострадавшие				У						
Угроза развития события, выброс опасных веществ		У								
Пожар газифицированного объекта, вблизи него		У					У			
ДТП:	Р					О				К
При наличии пострадавших				У						
Возгорание или угроза возгорания			У							
Угроза развития события, выброс опасных веществ		У								
Нарушение правопорядка, насилие над личностью, угроза жизни и здоровью	Р				О					К

Где:

Р

- **регистрация вызова** (сообщения о происшествии) и ввод первичной информации о происшествии по результатам опроса позвонившего лица.

О

- **ответственная служба** за исполнение реагирования на происшествие, осуществляющая общее руководство ликвидацией происшествия.

У

- **участник реагирования** (привлекаемые силы и средства).

И

- **Информирование.**

К

- **контроль хода реагирования** на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего муниципального образования, уточнение и координация действий привлеченных к реагированию ДДС ЭОС.

Сроки совершения процедур по обеспечению вызова ЭОС по единому номеру «112» (Приложение Г)

Временной показатель	Значение
Время ответа на поступивший телефонный вызов оператором	не более 10 с
Среднее время опроса позвонившего лица или идентификации ситуации оператором	75 с
Время ожидания сервисом IVR действий абонента (позвонившего лица)	20 с
Среднее время оказания оператором консультативных услуг позвонившему лицу	3 мин
Время оповещения соответствующей ДДС о происшествии	не более 60 с
Время подтверждения получения заполненной информационной карточки и переадресованного вызова диспетчером соответствующей ДДС	не более 4 с
Время подтверждения соответствия поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС	не более 30 с
Время осуществления обратного дозвола оператором (набор номера)	не более 15 с
Время ожидания оператором ответа абонента при обратном вызове	не менее 30 с, но не более 60 с
Среднее время оказания услуг психологической поддержки	10 мин
Время ответа на звонок переводчиком и психологом (если они не входят в штатное расписание)	не более 30 с
Время хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	не менее 1 года

Порядок информационного взаимодействия операторов системы-112 и диспетчеров ДДС различных ЭОС (Приложение Е)



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях**



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **полиции**



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **скорой медицинской помощи**



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **аварийной газовой службы**



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) противопожарной службой осуществляется в установленном порядке. При этом обработка вызова должна быть завершена за возможно короткое время и не должна задерживать выезд и следование к месту пожара.



оперативных планов (карты) и пожарного учета (при наличии);

При уточнении (приеме) информации от заявителя о пожаре дежурный диспетчер должен по возможности полно установить:



При наличии технической возможности дополнительная (уточненная) информация о пожаре по имеющимся каналам радиосвязи должна незамедлительно передаваться дежурным диспетчером начальнику караула, в том числе и во время следования к месту вызова (пожара).

Руководитель тушения пожара, прибыв на место происшествия и произведя разведку, по ведомственным средствам связи докладывает уточненную информацию, которую диспетчер ДДС вводит в систему-112. Информация о необходимости привлечения дополнительных сил и средств также поступает в систему-112 через дежурного диспетчера ДДС ЭОС.



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **полиции**

Приём сообщений о происшествиях в МВД России осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции о порядке приёма, регистрации и разрешения в территориальных органах МВД РФ заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, утвержденной приказом МВД России от 29.08.2014 №736.

Сообщения о происшествиях в зависимости от его содержания и формы поступления подразделяются:



причинение вреда здоровью:





побег:



угон транспортного средства:

Подразделения ГИБДД передают в дежурные части ОВД информацию о ДТП с пострадавшими (вне зависимости от степени тяжести причиненного здоровью вреда).

Сообщения о срабатывании охранно-пожарной сигнализации и тревожной сигнализации из охраняемых особо важных объектов, объектов повышенной опасности и жизнеобеспечения, объектов, подлежащих обязательной охране полицией, подразделения вневедомственной охраны Росгвардии передают в ОВД. Если в результате реагирования выявлены признаки преступления или административного правонарушения, данное сообщение регистрируется в книге учета сообщений о преступлениях.

Возможность ведения книги учета сообщений о преступлениях в электронном виде определяется должностными инструкциями.

В ходе опроса позвонившего лица выясняются и вводятся в систему-112 данные (информация) о времени, месте и обстоятельствах происшествия (преступления), приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о происшествии (преступлении).



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **скорой медицинской помощи**

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) службой скорой медицинской помощи осуществляется в установленном порядке в соответствии со «Статистическим инструментарием станций (отделений), больниц скорой медицинской помощи», утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 2 декабря 2009 г. № 942.

Часть опросного листа специфичная для ДДС-03

Что произошло	текст	Классификатор видов вызова
Кто вызвал	текст	Классификатор видов вызывающих (прохожий, родственник и т.д.)
Консультация	текст	Признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования должно автоматически переключиться

Сведения о больных (по каждому отдельно)

Фамилия	текст	Фамилия больного
Имя	текст	Имя больного
Отчество	текст	Отчество больного
Дата рождения	текст	Дата рождения больного
возраст	текст	Возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
пол	логич.	Пол больного
повод	текст	Выбирается из классификаторов поводов к вызову медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	Описание способности к самостоятельному передвижению



Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС **службы спасения**

Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС скорой медицинской помощи

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) службой скорой медицинской помощи осуществляется в установленном порядке.

Форма 109/у (графы 1-9) – заполняются дежурным фельдшером в момент поступления вызова:

дата и время поступления вызова (заполняется автоматически с момента поднятия трубки оператором ЦОВ/ диспетчером ДДС);

фамилия, имя и отчество лица, вызывающего СМП, его телефон (заполняется либо оператором ЦОВ, либо диспетчером ДДС)

фамилия, имя и отчество больного, его возраст (заполняется либо оператором ЦОВ, либо диспетчером ДДС)

повод, по которому осуществляется вызов, подробный адрес (заполняется диспетчером ДДС).

Форма 109/у

№ заявки	Дата поступления (число, месяц, год) вызова	Время (часы, минуты)		Фамилия, имя, отчество больного	Возраст	Адрес	По какому поводу поступил вызов	Фамилия лица, вызывающего бригаду скорой медицинской помощи, и номер его телефона
		приема вызова	передачи вызова бригаде скорой медицинской помощи					

Прием и обработка сообщений о происшествиях, требующих оказания медицинской помощи, осуществляется только персоналом станций/подстанций скорой медицинской помощи!

Порядок действий оператора системы-112 при обработке вызова

- ❖ Здравствуйте, Служба-112 Саратовской области, оператор такая-то слушаю Вас.

- ❖ Скажите, что у Вас произошло?

В зависимости от вида происшествия на экране оператора высвечиваются соответствующие поля с подсказками (уточняющими вопросами):

- ❖ Уточните, пожалуйста, адрес происшествия.

При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда.

Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия.

- ❖ Будет кто-либо встречать команду (наряд, караул, бригаду)?

- ❖ Уточните, пожалуйста, Ваш адрес. Совпадает ли адрес происшествия с Вашим местоположением? Вы вблизи происшествия? Как далеко это случилось?

Данная информация необходима для определения необоснованности вызова при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов.

- ❖ Когда это случилось?

Уточняется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события).

- ❖ Есть ли пострадавшие?
- ❖ Сколько? (при наличии пострадавших)
- ❖ Какие травмы наблюдаются визуально (кровотечение, перелом, без сознания, конвульсии и пр.)?

Данная информация определяет необходимость привлечения для реагирования скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия.

- ❖ Есть ли угроза материального ущерба?

Уточнение опасности возгорания, наличия утечки газа, жидкости, цвета жидкости.

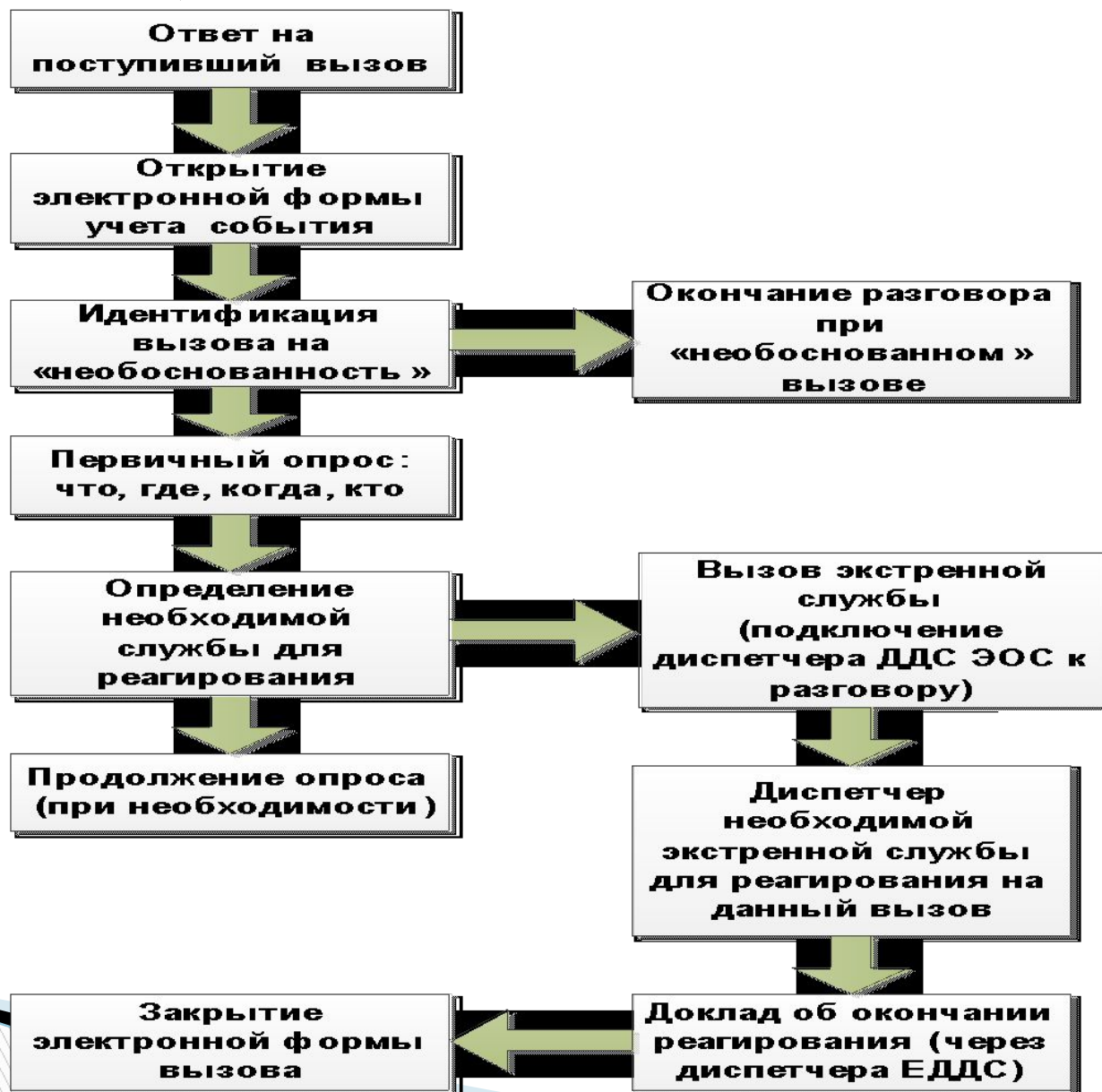
Наличие в опасной близости от пожара (возгорания) газифицированных объектов.

На экране оператора визуализируется на карте информация о местоположении абонентского устройства и места происшествия.

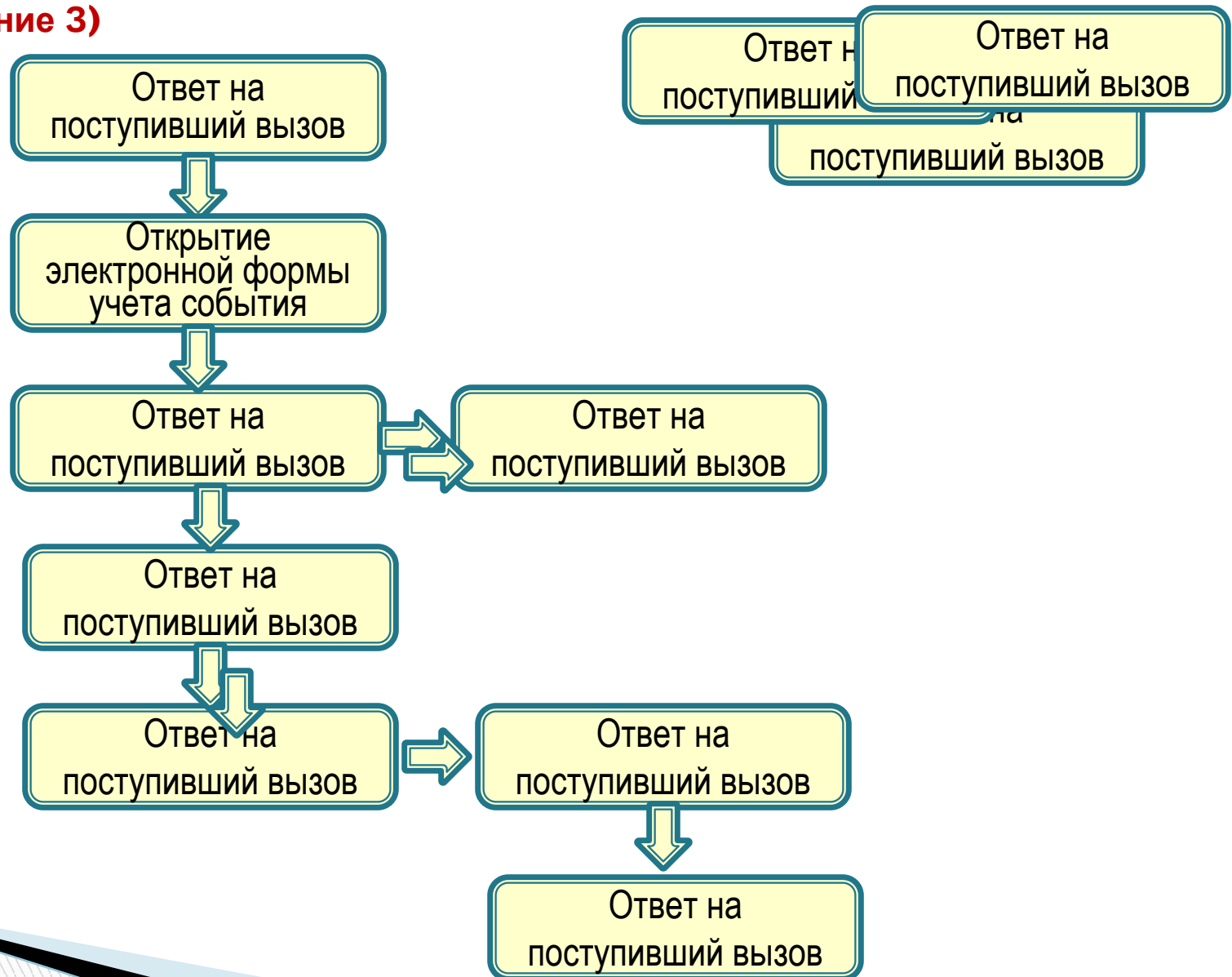
- ❖ Кто осуществил вызов?
- ❖ Свидетель происшествия, сам пострадавший (участник).
- ❖ Родственник, прохожий, сосед, участник происшествия, сам пострадавший.
- ❖ Ваш возраст?
- ❖ Ваш пол?
- ❖ **Номер Вашего телефона** (для установления источника сообщения в целях уточнения информации)?

Данная информация важна в том случае, когда происшествие произошло в незнакомом для позвонившего лица месте и может потребоваться обратная связь с позвонившим лицом для более точного определения местоположения происшествия при прибытии наряда (караула бригады).

3.1 Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами системы-112 (Приложение 3)



3.1 Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами системы-112 (Приложение 3)



Описание процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами системы-112

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1. Поступление телефонного вызова	Дата и время поступления вызова. № абонентского устройства, его местоположение (данные от оператора связи)	Индикация на экране АРМ оператора очереди входящих вызовов
2. Ответ оператора системы-112 (представляется позвонившему лицу, предупреждает о записи разговора)	Дата, время ответа, идентификационный номер оператора	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, на цифровой карте отображается его местоположение

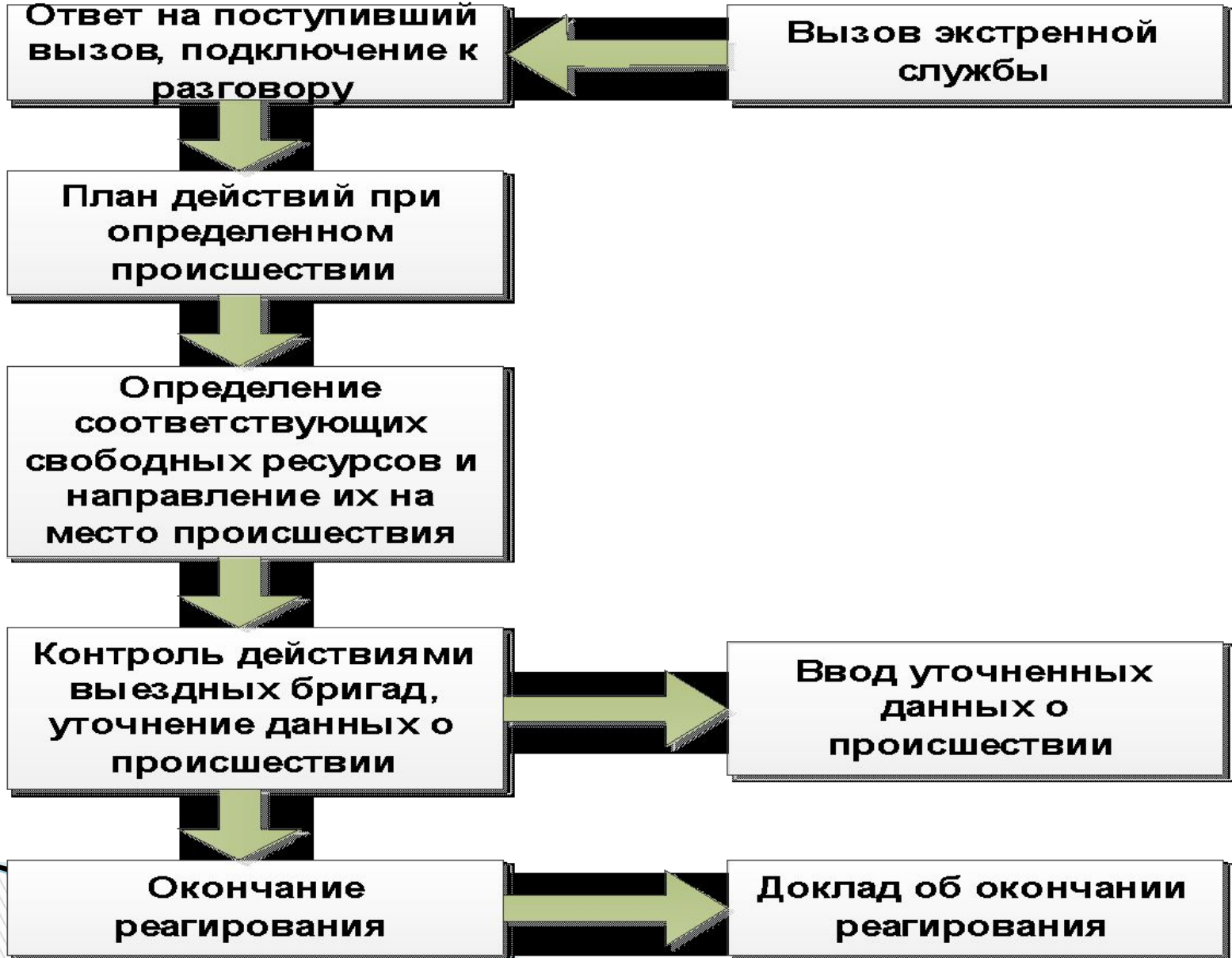
Событие	Регистрируемые данные	Примечание
3 Первичный опрос позвонившего лица	Со слов позвонившего лица	
Определение необходимости подключения к разговору переводчика/психолога	Идентификационный номер переводчика (или психолога), язык	
- что произошло?	Тип происшествия	Определяется соответствующая ЭОС
- где произошло?	Место происшествия	На цифровой карте отображается место происшествия Определяется соответствующая ДДС ЭОС, с указанием зоны ее ответственности
Подключение к данному разговору диспетчера соответствующей ДДС ЭОС	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС подключившегося к разговору	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференции» или в режиме, когда позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС
- наличие пострадавших	Количество пострадавших	Необходимость оказания медицинской помощи
Подключение к разговору диспетчера ДДС СМП (только в случае наличия пострадавших)	Дата, время, ДДС СМП, идентификационный номер диспетчера ДДС СМП	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференции» или в режиме, когда позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС
- когда случилось?	Дата и время происшествия	
- кто сообщил и способы обратной связи	Краткие данные о позвонившем лице	

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
4 Определение повторности информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
5 Определение массовости поступления информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного (-ых) сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов.
6 Определение признаков ЧС	Признаки ЧС в данном происшествии	К разговору может подключаться оперативный дежурный (помощник) ЦУКС.
7 Переключение разговора на диспетчера ДДС ЭОС. Отключение от разговора	Дата и время	Оператор ЦОВ отключается от разговора, вся ответственность переходит на диспетчера ДДС ЭОС.

□ Для сокращения времени оператор системы-112 в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы оператора ЦОВ должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия оператор системы-112, используя всплывающие подсказки, имеет возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации о действиях в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур операторами ЦОВ приведены в **Приложении Г**.

□ При определенных происшествиях (вызов скорой медицинской помощи, сообщение о террористических актах и пр.) оператор ЦОВ при подключении к разговору диспетчера соответствующей службы отключается от дальнейшего разговора.

3.3 Обобщенная схема процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС



3.1 Обобщенная схема процесса порядка действий диспетчера ЕДДС



Описание процесса приема информации о происшествии диспетчерами. ДДС ЭОС

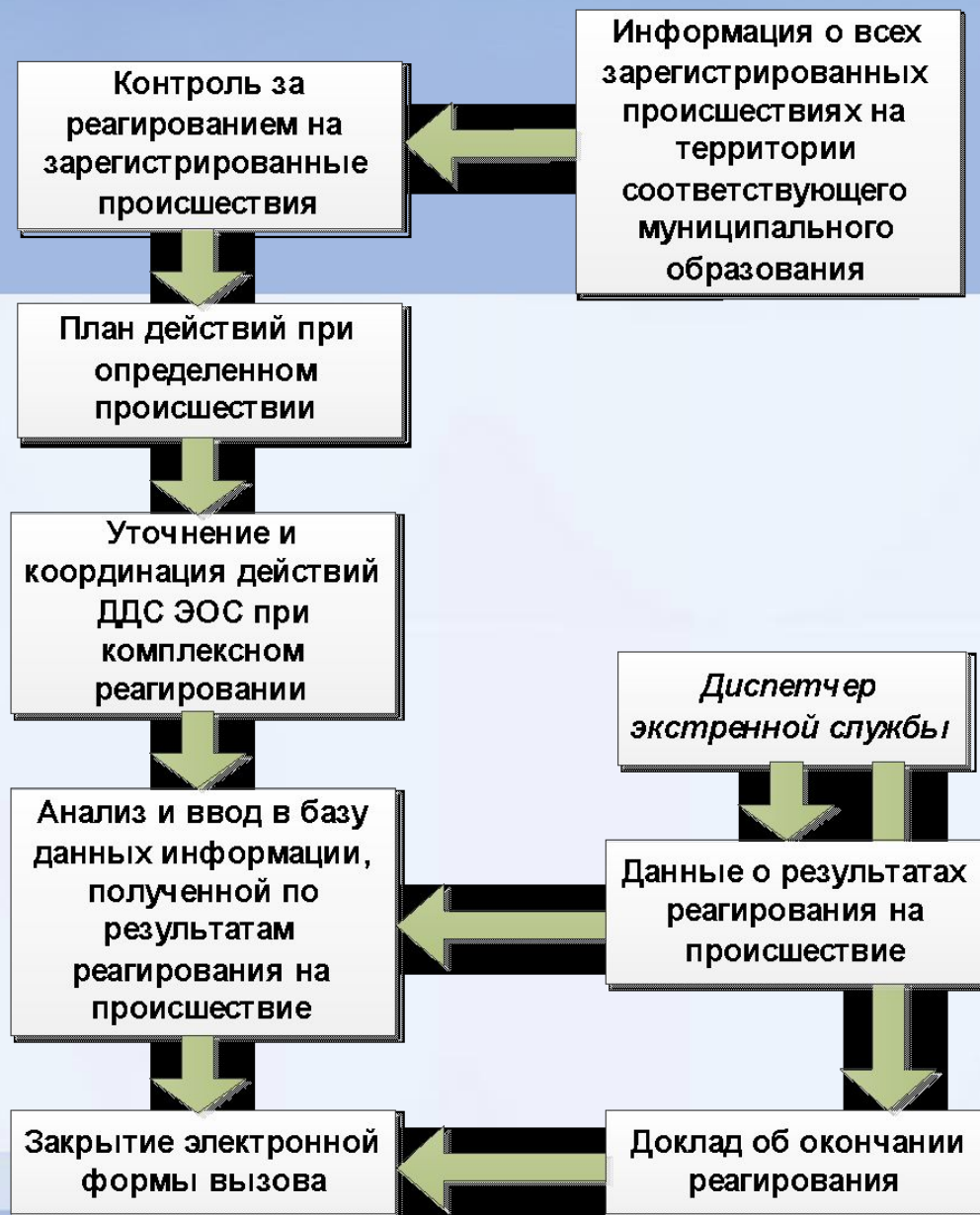
Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1 Поступление вызова от оператора ЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ДДС ЭОС
2 Подключение к разговору	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
3 Участие в первичном опросе позвонившего лица Консультирование оператора ЦОВ	Уточняющие вопросы позвонившему лицу	Вся информация, вводимая в систему оператором ЦОВ, в режиме реального времени отображается на АРМ диспетчера
4 Переключение разговора с позвонившим лицом на «себя» (диспетчер ДДС ЭОС становится «ведущим»)	Дата, время	
5 Проведение вторичного (дополнительного) опроса позвонившего лица		
- определение индекса (категории) происшествия	Присвоение индекса происшествию	Индекс происшествия определяет срочность и конкретный план реагирования (для определенных ДДС ЭОС)
- сбор дополнительной информации	Ввод дополнительных данных, необходимых для эффективного реагирования	Наличие опасных объектов, социальная значимость, особенности происшествия и угроза дальнейшего распространения
- выдача рекомендаций (инструкций) позвонившему лицу по действиям до прибытия помощи	Используются всплывающие подсказки в зависимости от типа происшествия	Перечень рекомендаций (конкретных обязательных действий) для позвонившего лица в сложившейся обстановке: - что нельзя делать ...; - что обязательно сделать ...

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
6 Отключение от разговора	Дата и время	
7 Определение сил и средств реагирования Направление их к месту происшествия	Данные о силах и средствах реагирования, дата и время убытия	Силы и средства реагирования направляются к месту происшествия одновременно с продолжением опроса позвонившего лица
8 Уточнения данных о происшествии	Ввод уточненных данных о происшествии в систему-112	Уточненные данные с места происшествия передаются по ведомственной связи ответственным лицом сил реагирования диспетчеру ДДС ЭОС
9 Необходимость привлечения дополнительных сил и средств реагирования, а также других ДДС ЭОС	Данные о необходимых дополнительных силах и средствах реагирования	Происшествие ставится на контроль как комплексное
10 Контроль подчиненных сил и средств реагирования	Данные о ходе реагирования	
11 Окончание реагирования	Данные об окончании и основных результатах реагирования на происшествие	Данные могут вноситься в систему по возвращению сил и средств реагирования в пункт дислокации или по результатам доклада ответственного лица с места происшествия по ведомственной о связи об окончании реагирования.

Для сокращения времени диспетчер ДДС ЭОС в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия диспетчер ДДС ЭОС, используя всплывающие подсказки, имеет возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации о действиях в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур диспетчерами ДДС ЭОС приведены в **Приложении Г.**

Время организации реагирования на происшествия для соответствующих ДДС ЭОС не меняется.

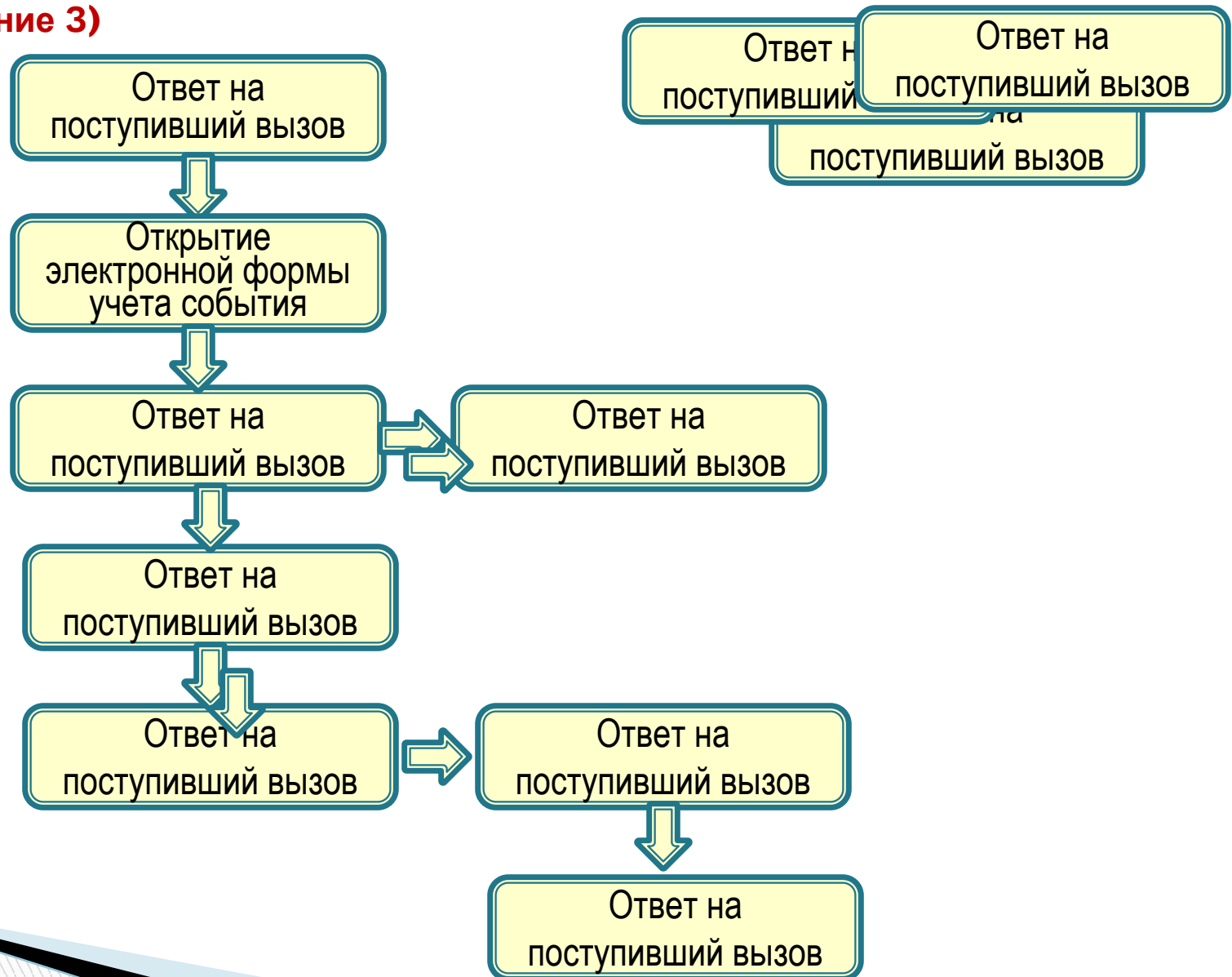
3.5 Обобщенная схема порядка действий диспетчера ЕДДС



3.1 Обобщенная схема процесса порядка действий диспетчера ЕДДС



3.1 Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами системы-112 (Приложение 3)



Описание порядка действий диспетчера ЕДДС

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1 Поступление вызова от оператора ЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ЕДДС
2 Постановка реагирования на контроль	Дата, время, ЕДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ЕДДС	Индикация на экране АРМ № абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
- мониторинг всех действий привлекаемых ДДС ЭОС		
- координация действий всех привлекаемых ЭОС при комплексном реагировании	Данные о ходе реагирования	
- ввод данных обо всех изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;	Данные о ходе реагирования	
- контроль завершения реагирования на происшествие	Дата и время завершения реагирования каждой ДДС ЭОС	
3 Закрытие унифицированной электронной формы события (информационной карточки)	Дата и время завершения реагирования	
4 Информирование всех ДДС ЭОС об изменении оперативной обстановки в зоне ответственности	Данные мониторинга текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной, метеорологической и другой обстановках	Данные в плановом порядке вводятся в систему в течение суток или при изменении обстановки

Происшествия, имеющие признаки чрезвычайной ситуации (Приложение И)

■ 1 Чрезвычайные ситуации техногенного характера

■ 1.1 Транспортные аварии и катастрофы:

- 1.1.1 Аварии и катастрофы на автомобильных дорогах;
- 1.1.2 Аварии (разрывы, взрывы, пожары) на магистральных трубопроводах;
- 1.1.3 Аварии на транспорте с выбросом токсичных, биологических и химически опасных веществ.

■ 1.2 Чрезвычайные ситуации на объектах экономики:

- 1.2.1 Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на промышленных и сельскохозяйственных объектах;
- 1.2.2 Аварии с выбросом токсичных, химически и биологически опасных веществ на предприятиях и в научно-исследовательских учреждениях;
- 1.2.3 Аварии на объектах экономики, связанные с залповыми выбросами экологически вредных веществ.

■ 1.3 Аварии на системах жизнеобеспечения населения:

- 1.3.1 Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на объектах жилого, социально-бытового и культурного назначения;
- 1.3.2 Аварии на системах энергообеспечения, на объектах коммунального хозяйства, на очистных сооружениях;
- 1.3.3 Неосторожное обращение с токсичными и взрывоопасными веществами в быту.

2 Чрезвычайные ситуации природного характера:

- 2.1 Гидрометеорологические и гелиогеофизические опасные явления;
- 2.2 Сильный ветер;
- 2.3 Очень сильный дождь (мокрый снег, дождь со снегом);
- 2.4 Сильный ливень (очень сильный ливневый дождь);
- 2.5 Крупный град;
- 2.6 Очень сильный снег;
- 2.7 Сильная метель;
- 2.8 Сильное гололедно-изморозевое отложение на проводах;
- 2.9 Сильный мороз;
- 2.10 Заморозки;
- 2.11 Высокие уровни воды (наводнения) при половодьях, дождевых паводках, заторах;
- 2.12 Низкие уровни воды;
- 2.13 Природные лесные, торфяные и степные пожары;
- 2.14 Чрезвычайная пожарная опасность.

3 Чрезвычайные ситуации биолого-социального характера

- 3.1 Инфекционные заболевания людей и пищевые отравления;
- 3.2 Инфекционные заболевания одного или нескольких видов животных;
- 3.3 Инфекционные болезни растений и сельскохозяйственных культур.

4 Чрезвычайные ситуации экологического характера.

4.1 Изменения состояния атмосферы, суши (почвы, недр, ландшафтов):

4.1.1 Переувлажнение почвы;

4.1.2 Загрязнение земель и недр токсикантами промышленного происхождения;

4.1.3 Загрязнение почв.

5 Изменения состояния гидросферы:

5.1 Покрывание пленкой (нефтяной, масляной или другого происхождения);

5.2 Негативное воздействие на флору и фауну;

5.3 Резкое ухудшение здоровья (смерть) людей, оказавшихся в зоне загрязнения, обнаружение фактов (признаков) вторичного воздействия загрязняющих веществ (и иных видов воздействия) вследствие попадания их в организм с растительными и животными продуктами питания.

6 Ситуации социально-экономического характера:

6.1 Массовые беспорядки на почве личных отношений групп населения и на национальной почве;

6.2 Нарушение общественного порядка.

Происшествия, имеющие признаки чрезвычайной ситуации (Приложение И)

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
1 Чрезвычайные ситуации техногенного характера	
1.1 Транспортные аварии и катастрофы	
1.1.1 Аварии и катастрофы на автомобильных дорогах	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда любое обрушение элементов транспортных коммуникаций
1.1.2 Аварии (разрывы, взрывы, пожары) на магистральных трубопроводах	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек истечение нефти и нефтепродуктов в объеме 20 и более тонн истечение нефти и нефтепродуктов в объеме 2 и более тонн в местах пересечения водных путей
1.1.3 Аварии на транспорте с выбросом токсичных, биологических и химически опасных веществ	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек любой случай заражения транспортных средств токсичными и химически опасными веществами 1 и 2 классов любой случай заражения на транспорте людей возбудителями инфекционных заболеваний 1 и 2 групп патогенности, заражение животных возбудителями особо опасных инфекций содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз любой случай нарушения условий транспортировки токсичных и биологически опасных веществ любой случай утраты (обнаружения) токсичных и биологически опасных веществ на транспорте

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
1 Чрезвычайные ситуации техногенного характера	
1.2 Чрезвычайные ситуации на объектах экономики	
1.2.1 Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на промышленных и сельскохозяйственных объектах	☐ число погибших 2 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ любой случай пожара на основных зданиях и сооружениях радиационно, химически и биологически опасных объектов ☐ содержание одного или нескольких веществ, превышающие максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз
1.2.2 Аварии с выбросом токсичных, химически и биологически опасных веществ на предприятиях и в научно-исследовательских учреждениях	☐ число погибших 2 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ любой случай заражения токсичными и химическими веществами 1, 2 и 3 классов опасности ☐ любой случай заражения людей возбудителями инфекционных заболеваний 1 и 2 групп патогенности, заражения животных и растений возбудителями особо опасных инфекций ☐ экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз ☐ любой случай утраты (обнаружения) токсичных и биологически опасных веществ
1.2.3 Аварии на объектах экономики, связанные с залповыми выбросами экологически вредных веществ	☐ число погибших 2 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ сброс нефти и других продуктов из нефтепроводов в количестве 10 и более тонн ☐ содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз ☐ любой случай появления запаха у воды интенсивностью более 4 баллов и несвойственного воде ранее ☐ экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ снижение содержания растворенного в воде кислорода до 2 мг/л и менее ☐ массовая гибель моллюсков, раков, рыб, других водных организмов и водной растительности ☐ покрытие пленкой поверхности водного объекта на площади 2 и более км² при его обзорной площади более 6 км²

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
1 Чрезвычайные ситуации техногенного характера	
1.3 Аварии на системах жизнеобеспечения населения	
☐ 1.3.1 Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на объектах жилого, социально-бытового и культурного назначения	☐ число погибших 2 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ влияние на функционирование других объектов экономики
☐ 1.3.2 Аварии на системах энергообеспечения, на объектах коммунального хозяйства, на очистных сооружениях	☐ число погибших 2 человек и более ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ аварийное отключение систем жизнеобеспечения в жилых кварталах на 1 и более сутки ☐ отключение теплоснабжения в холодное время года на срок более 18 часов 1 и более многоквартирных домов ☐ влияние на функционирование других объектов экономики ☐ увеличение объема сточных вод или концентрации загрязняющих веществ в 5 и более раз
☐ 1.3.3 Неосторожное обращение с токсичными и взрывоопасными веществами в быту	☐ число погибших 5 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
2 Ситуации природного характера	
2.1 Гидрометеорологические и гелиогеофизические опасные явления	☐ число погибших 2 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда
2.2 Сильный ветер	☐ скорость ветра (включая порывы) не менее 25 м/сек. на поверхности морей и в горных районах не менее 35 м/сек
2.3 Очень сильный дождь (мокрый снег, дождь со снегом)	☐ количество осадков не менее 50 мм за период не более 12 часов
2.4 Сильный ливень (очень сильный ливневый дождь)	☐ количество осадков не менее 30 мм за период не более 1 часа
2.5 Крупный град	☐ град диаметром не менее 20 мм
2.6 Очень сильный снег	☐ Количество осадков не менее 20 мм за период не более 12 часов
2.7 Сильная метель	☐ Общая или низовая метель при средней скорости ветра не и\менее 15 м/сек и видимости менее 500 м

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
2 Ситуации природного характера	
2.8 Сильное гололедно-изморозевое отложение на проводах	☐ диаметр отложения на проводах гололедного станка не менее 20 мм для гололеда, не менее 35 мм для сложного отложения или мокрого снега, не менее 50 мм для зернистой или кристаллической изморози
2.9 Сильный мороз	☐ в период ноябрь-март ожидаемое значение минимальной температуры воздуха - 40°C
2.10 Заморозки	☐ понижение температуры воздуха ниже или поверхности почвы до значений ниже 0°C на фоне положительных средних суточных температур в период активной вегетации сельскохозяйственных культур, приводящее к их повреждению
2.11 Высокие уровни воды (наводнения) при половодьях, дождевых паводках, заторах	☐ превышение особо опасных (высоких) уровней воды для конкретных населенных пунктов и объемов экономики, м: ☐ в г. _____ - р. _____ -89,0
2.12 Низкие уровни воды	☐ падение уровня воды ниже проектных отметок водозаборных сооружений и навигационных уровней на судоходных реках в течение 10 и более дней, м: ☐ в г. _____ - р. _____ -89,0
2.13 Природные лесные, торфяные и степные пожары	☐ число погибших 5 и более человек ☐ число пострадавших 10 и более человек ☐ материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда ☐ крупные неконтролируемые пожары на площади 25 и более га
2.14 Чрезвычайная пожарная опасность	☐ показатель пожарной опасности относится к 5-му классу (более 50000Спо формуле Нестерова)

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
3 Ситуации биолого-социального характера	
3.1 Инфекционные заболевания людей и пищевые отравления	• количество заболевших или отравившихся в течение 3 суток людей составляет 10 и более человек • количество людей, умерших в течение 3 суток, составляет 1 и более человек • любой случай группового заболевания и выявления этиологии в течение 1 суток • количество заболевших составляет 3 и более человека в течение 3 суток • количество умерших составляет 1 и более человек в течение 3 суток • любой случай особо опасного единичного инфекционного заболевания или заболевание карантинными инфекциями • любой случай смертности или заболеваемости на территории области в 3 раза и более превышающий годовой среднестатистический показатель
3.2 Инфекционные заболевания одного или нескольких видов животных	• массовая гибель 10 и более голов животных • массовое заболевание 20 и более голов животных
3.3 Инфекционные болезни растений и сельскохозяйственных культур	• массовая гибель растений (в том числе и вследствие набегов насекомых) на площади 50 и более га
4 Ситуации экологического характера	
4.1 Изменения состояния атмосферы, суши (почвы, недр, ландшафтов)	
4.1.1 Переувлажнение почвы	в вегетационный период года почва на глубине 10 - 12 см при визуальной оценке увлажненности характеризуется липким и текучим состоянием не менее 20 дней подряд. В отдельные дни (не более 25% продолжительности периода) допускается переход почвы в мягкопластичное состояние
4.1.2 Загрязнение земель и недр токсикантами промышленного происхождения	при попадании в природную среду из нестационарных источников загрязнения (автомобильный и железнодорожный транспорт, судов, другие плавсредства) токсичных загрязняющих веществ, веществ, для которых ПДК не установлены, нефтепродуктов в количестве 5 и более тонн
4.1.3 Загрязнение почв	наличие резких изменений в состоянии посевов (не связанных с гидрометеороусловиями), выражающихся в изреженности или повреждении посевов на площади более 50% отдельного поля наличие несанкционированных свалок токсичных отходов

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
5 Изменения состояния гидросферы	
5.1 Покрытие пленкой (нефтяной, масляной или другого происхождения)	любой случай покрытия более 1/3 поверхности водного объекта при его обозримой площади до 6 км²
5.2 Негативное воздействие на флору и фауну	- массовая гибель (заболевание) рыбы, других водных организмов и растений, отклонение от нормального развития икры, личинок и молоди рыбы, сокращение и потеря мест нагула, нереста и зимовальных ям рыбы, нарушение путей миграции рыбы и других водных организмов, приобретение посторонних запахов и привкусов, не свойственных им ранее - массовая гибель (заболевание) животных, в том числе диких, при которых уровень смертности (заболеваемости) превышает средний статистический в 3 и более раз - наличие изменений в состоянии лесных экосистем (не связанных с гидрометеороусловиями), выражающихся в усыхании древостоев, вызванном природными и техногенными факторами, - в опадании (дефолиации) или изменении окраски 30-50% хвои (листвы), не свойственных древесной и кустарниковой растительности в данной местности (сезоне), а также в наличии других признаков природного и техногенного воздействия на лесную среду
5.3 Резкое ухудшение здоровья (смерть) людей, оказавшихся в зоне загрязнения, обнаружение фактов (признаков) вторичного воздействия загрязняющих веществ (и иных видов воздействия) вследствие попадания их в организм с растительными и животными продуктами питания	при любом случае существенного отличия от прошлых лет
6 Ситуации социально-экономического характера	
6.1 Массовые беспорядки на почве личных отношений групп населения и на национальной почве	- число погибших 5 и более человек - число пострадавших 10 и более человек - сопутствующий материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда
6.2 Нарушение общественного порядка	- число погибших 5 и более человек - число пострадавших 10 и более человек - сопутствующий материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда

Образцы планов действий (Приложение К)

К.1 План действий (образец) дежурного диспетчера ЕДДС муниципального образования при получении информации об угрозе и (или) возникновении чрезвычайных ситуаций

1). Действия, общие при всех ситуациях:

- при приеме информации (сообщения);
- при докладе по подчиненности;
- при передаче информации в адрес взаимодействующих органов управления.

2). Информация, направляемая в адрес организаций при угрозе и (или) возникновении ЧС (непосредственно или через ДДС ЭОС):

Аварии с выбросом (угрозой выброса), разливом АХОВ, РВ, БВ:

- аварии на системах жизнеобеспечения;
- транспортные аварии (катастрофы) и пожары;
- внезапные обрушения зданий, сооружений; карстовые провалы;
- природные ЧС (геологические явления, метеорологические явления, гидрологические явления);
- природные пожары (лесные, хлебных массивов);
- биолого-социальные ЧС и происшествия (заболеваемость населения, особо опасные заболевания сельскохозяйственных и рыб, карантинные и особо опасные заболевания сельскохозяйственных и леса);
- обнаружение (пропажа) взрывоопасных предметов и террористические акты;
- обнаружение (пропажа) ртутьсодержащих веществ и металлической ртути.

К.2 Технологическая карта (образец) действий дежурного диспетчера ЕДДС при получении информации об отключении электроснабжения объектов здравоохранения с аппаратурой искусственного поддержания жизни

Что и когда случилось.

Время получения сигнала (информации).

Источник информации.

Имеющиеся сведения о продолжительности отключения.

Доклад в ЦУКС ГУ МЧС России по Саратовской области.

Уточнение информации о наличии пациентов, подключенных к указанной аппаратуре.

Передача информации в учреждение, обеспечивающее автономными источниками.

Контроль выполнения.



**МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЭКСТРЕННЫХ
ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ В РАМКАХ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ-112.
КОМПЛЕКСНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ**

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**