



**ОБЛАСТНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ В ОБЛАСТИ
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ И ТЕРРИТОРИИ
ОТ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

П Р И К А З

22 февраля 2022г.

Курск

№ *24*

**Об организации работы Центра обработки вызовов
Системы 112 – ГЛОНАСС**

В целях реализации Федерального закона от 30.12.2020 № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 № 1931 «Об утверждении обаятельных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерскими службами», постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1 Алгоритм действий диспетчера Центра обработки вызовов Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

1.2 Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему – 112;

1.3 Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

1.4 Перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчером Центра обработки вызовов Системы-112 заявителю по запросу;

1.5 Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

1.6 Порядок оказания психологической помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

1.7 Порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне;

1.8 Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 Курской области получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме;

1.9 Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112;

1.10 Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме;

1.11 Порядок организации информационного взаимодействия диспетчера Центра обработки вызовов Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации;

1.12 Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам;

1.13 Порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению;

1.14. Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112 в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России для Курской области.

2. Приказ довести до работников ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области» в части их касающейся, в порядке, установленном приказом ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области» от 15.03.2021 № 30.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
начальника ОКУ «ЦОД
ГОЧС Курской области»

 Ю.Н. Королев

**Алгоритм
действий диспетчера Центра обработки вызовов
системы-112 - ГЛОНАСС при получении сообщения о происшествии
или чрезвычайной ситуации, в том числе при получении сообщения о
происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия
либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии**

I. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм действий диспетчера Центра обработки вызовов системы 112 - ГЛОНАСС (далее – ЦОВ Системы-112) при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии (далее – Алгоритм) устанавливает последовательность действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения по единому номеру «112».

1.2. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии Системы-112 определено в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Курской области.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие, приведена на рисунке 1.

2.2. В унифицированной карточке информационного обмена (далее - карточка) 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 (при технической возможности), осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

2.3. Диспетчер ЦОВ Системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть карточки. Под карточкой понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеют все диспетчерские службы,

диспетчерскими службами понимается извещение соответствующей диспетчерской службы о создании (корректировке) карточки, относящейся к ее компетенции.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен перевод вызова на голосовой интерактивный автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

2.4. При необходимости экстренного реагирования диспетчер ЦОВ Системы-112 в ходе первичного заполнения карточки, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия, принимает решение о привлечении для реагирования диспетчерских служб и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую диспетчерскую службу.

2.5. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу одновременно в автоматизированном режиме передает карточку, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 дожидается от диспетчерской службы подтверждения о получении заполненной карточки.

2.6. При внезапном прерывании вызова диспетчер ЦОВ Системы-112 осуществляет обратный звонок до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) диспетчер ЦОВ Системы-112 действует, исходя из уже полученной информации.

2.7. При самостоятельном завершении вызова диспетчер ЦОВ Системы-112 определяет перечень диспетчерских служб, силы и средства, которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС) в унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам. Автоматически карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы Системы-112.

2.8. После отправки карточки в диспетчерскую службу диспетчер ЦОВ Системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.9. Все карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера единой дежурно- диспетчерской службы (далее – ЕДДС) данного муниципального образования.

2.10. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение карточки. При привлечении нескольких ДДС диспетчер ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию.

2.11. При получении любой карточки диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия карточки диспетчерами диспетчерских служб, анализирует данные по результатам реагирования и, при необходимости, вносит записи в специфичную часть карточки, касающуюся ЕДДС.

2.12. После завершения реагирования всеми участвующими диспетчерскими службами диспетчер ЕДДС закрывает карточку.

2.13. Диспетчер диспетчерской службы после получения карточки организует реагирование на вызов.

2.14. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону заявителя. Все действия по реагированию диспетчер диспетчерской службы вносит в карточку.

2.15. После завершения реагирования диспетчер диспетчерской службы ставит в карточке соответствующую отметку.

2.16. При передаче от диспетчера ЦОВ Системы-112 информации о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть карточки и завершает вызов.

2.17. Карточка вызова находится в базе данных Системы-112 и доступна всем диспетчерским службам, привлеченным к реагированию. Каждая диспетчерская служба имеет возможность корректировки своей специфической части карточки.

III. Особенности действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при поступлении обращения с недостаточной для организации реагирования информацией о происшествии

3.1. Действия диспетчера ЦОВ Системы-112 при внезапном прерывании разговора с абонентом при условии наличия информации, достаточной для организации реагирования, указаны в п.2.6.

3.2. При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) диспетчер ЦОВ Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

- нужна ли помощь? (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений - «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»);

- при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная карточка закрывается;

- имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения?

– абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим.

– совпадает ли адрес происхождения с адресом абонентского устройства?

В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова, реагирование организуется при получении достаточного количества информации по алгоритму, описанному в разделе II и завершающемуся закрытием информационной карточки;

В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица. Диспетчер ЦОВ Системы -112 одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу, при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

Методом последовательных вопросов выясняется необходимая служба и выбирается тип происшествия, характерный для данной службы.

Абонент информируется о начале реагирования.

3.3. При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) диспетчер ЦОД Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу. При совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию.

3.4. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий диспетчер ЦОВ Системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга — срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использованием систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.).

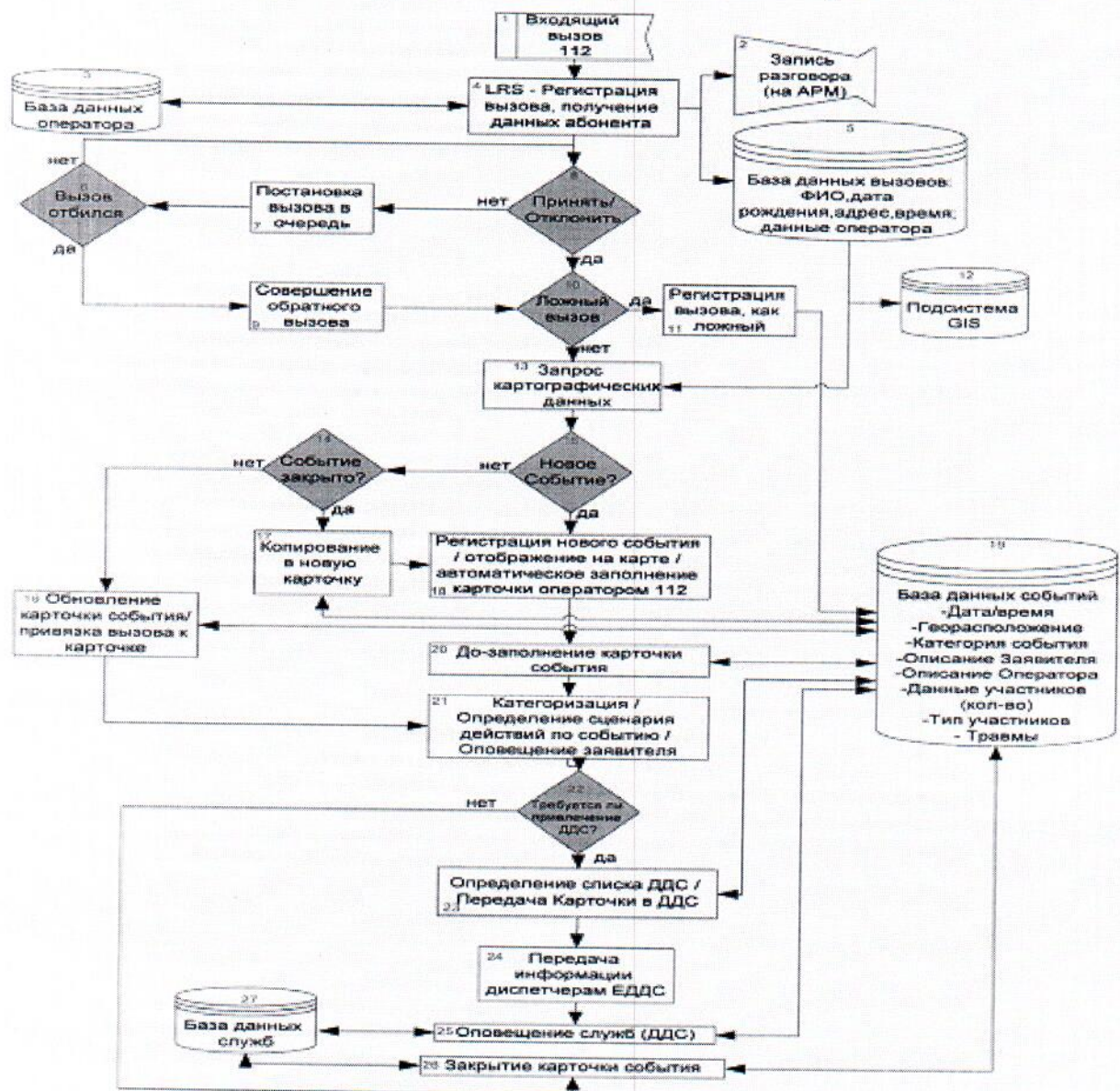
При отсутствии внешних признаков происшествия диспетчер ЦОВ Системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС.

Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

3.5. При возможности осуществления односторонней голосовой связи (диспетчер ЦОВ Системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) диспетчер ЦОВ Системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (например 1 щелчок - «да», 2 щелчка - «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.

Рисунок 1
к алгоритму действий диспетчера
ЦОВ Системы-112 при получении
сообщения о происшествии или
чрезвычайной ситуации, в том
числе при получении сообщения о
происшествии или чрезвычайной
ситуации с учетом случаев
отсутствия либо не содержащих
минимального набора сведений о
происшествии

Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»



**Перечень сведений, регистрируемых по обращению в
Систему - 112 Курской области**

I. Общие положения

1.1. Настоящий перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему - 112 Курской области (далее - Перечень), устанавливает сведения, регистрируемые в Системе - 112 Курской области.

**II. Перечень сведений, регистрируемых по каждому обращению
в Систему-112**

- 2.1. Сведения о телефонных вызовах и SMS на единый номер «112»:
- дата и время поступления (по системному времени);
 - номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
 - данные о местоположении пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов;
 - дата и время завершения (по системному времени).
- 2.2. Сведения о действиях диспетчеров Центра обработки вызовов системы 112 - ГЛОНАСС (далее – ЦОВ Системы-112) или резервного Центра обработки вызовов системы 112 - ГЛОНАСС (далее – РЦОВ Системы-112), диспетчеров диспетчерских служб (далее – ДС) и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (далее – ЕДДС МО):
- идентификационный номер или имя диспетчера ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112);
 - идентификационный номер или имя диспетчера ДС и ЕДДС МО;
 - дата и время ответа на поступивший вызов или приема SMS (по системному времени);
 - действия диспетчера ЦОВ Системы-112 (РЦОВ Системы-112) по опросу заявителя и классификации происшествия;
 - дата и время направления сформированной карточки в ДС и ЕДДС МО;
 - дата и время открытия сформированной карточки диспетчером ДС и ЕДДС МО;
 - действия диспетчера ДС и ЕДДС МО по дополнительному опросу заявителя и дополнению сведений в карточке;

- дата и время создания новой карточки диспетчером ДС и ЕДДС МО при обращении заявителя по телефонным номерам, отличным от единого номера «112», по социальным сетям, при личной явке;

- действия диспетчера ДС и ЕДДС МО по опросу заявителя и классификации происшествия;

- дата и время открытия сформированной карточки диспетчером ДС и ЕДДС МО;

- дата и время начала реагирования экстренных оперативных служб (далее – ЭОС);

- дата и время завершения реагирования ЭОС;

- дата и время закрытия УКИО.

2.3. Аудиозаписи телефонных переговоров:

- телефонные переговоры между заявителем и диспетчером ЦОВ Системы-112;

- телефонные переговоры диспетчера ЦОВ Системы-112 с заявителем в случае обратного вызова;

- служебные переговоры диспетчера ЦОВ Системы-112 при приеме вызова от заявителя;

- служебные переговоры диспетчера ЦОВ Системы-112 при организации реагирования на происшествие.

2.4. Сведения о происшествиях:

- 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.

2.5. Сведения о реагировании:

- время начала реагирования:

- экипаж выехал;

- экипаж (бригада) в дороге;

- уточненные данные о пострадавших (при необходимости);

- уточненные данные о материальном ущербе (при необходимости);

- данные о ходе реагирования о происшествии:

- прибытие на место;
- развертывание, рекогносцировка;
- данные о завершении реагирования на происшествие;
- убытие на базу;
- возвращение на базу;
- прибытие на базу.

2.6. Сведения, регистрируемые по каждому обращению в Систему-112, содержатся в защищенной базе данных Системы-112, хранятся в течение 3 лет с момента их создания.

2.7. Запрещается модификация и уничтожение сведений, регистрируемых по каждому обращению в Систему-112.

Порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии (далее – Порядок) устанавливает критерии вызова одной или нескольких экстренных оперативных служб, и порядок действий диспетчеров ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типам.

II. Критерии привлечения экстренных оперативных служб

2.1. Служба пожарной охраны 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;

2.2. Служба реагирования в ЧС привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

2.3. Служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

2.4. Привлечение службы скорой медицинской помощи происходит при наличии на месте происшествия пострадавших и больных людей с угрозой для их жизни и здоровья, как в режиме повседневной деятельности, так и во время ЧС;

2.5. Привлечение аварийной службы газовой сети производится при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе ЧС или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры ЖКХ;

2.6. Привлечение службы «Антитеррор» производится при совершении или угрозе совершения террористического акта – взрыва, захвата заложников, захвата (угона) воздушного судна или железнодорожного

подвижного состава, посягательства на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядков, радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и других значительных негативных последствий.

2.7. Поисково-спасательная служба привлекается к организации и проведению поисково-спасательных (аварийно-спасательных) и восстановительных работ при возникновении ЧС природного и техногенного характера, осуществления контроля за готовностью обслуживаемых объектов и территорий к проведению на них работ по ликвидации ЧС и происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

2.8. Аварийная служба теплосети привлекается для устранения повреждений и неисправностей оборудования котельных, тепловых сетей и систем центрального отопления, предупреждения аварийных ситуаций, локализации и ликвидации аварий (в телефонном режиме);

2.9. Аварийная служба водоканала привлекается для устранения повреждений системы водоснабжения и водоотведения, предупреждения аварийных ситуаций, локализации и ликвидации аварий, в случае аварийных и плановых отключений водоснабжения, пожара/возгорания, при угрозе ЧС или иных происшествиях, результатом которых могут стать повреждения системы водоснабжения и водоотведения (в телефонном режиме);

2.10. Аварийная служба электросети привлекается в случае аварийных и плановых отключений электроэнергии, пожара/возгорания на электрифицированном объекте, угрозе ЧС или иных происшествиях, результатом которых могут стать повреждения электро-инфраструктуры ЖКХ (в телефонном режиме).

III. Критерии привлечения нескольких экстренных оперативных служб

3.1. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых диспетчерских служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений.

В специфической части карточки отображаются:

- переданные распоряжения;
- действия подчиненных подразделений;
- изменения обстановки;
- взаимодействие с подразделениями других диспетчерских служб.

3.2. Информацию об изменениях обстановки диспетчерская служба передает в единую дежурно-диспетчерскую службу муниципального образования (далее – ЕДДС МО) немедленно.

3.3. Диспетчер ЦОВ Системы-112 осуществляет контроль реагирования на вызов, который им принят.

3.4. При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) диспетчер ЦОВ Системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных

карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию.

3.5. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий диспетчер ЦОВ Системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга – срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использование систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.).

3.6. При отсутствии внешних признаков происшествия диспетчер ЦОВ Системы-112 направляет карточку диспетчеру ЕДДС МО. Диспетчер ЕДДС МО в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

3.7. Диспетчерский персонал ЕДДС МО:

- осуществляет мониторинг действий, привлекаемых диспетчерских служб;
- осуществляет координацию действий всех привлекаемых диспетчерских служб;
- доводит до всех диспетчерских служб изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств по уточненным данным с места происшествия;
- контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными диспетчерскими службами;
- снимает с контроля (в автоматическом или ручном режиме) карточку после получения подтверждения о завершении реагирования от всех диспетчерских служб.

IV. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «пожарная охрана»

4.1. При поступлении информации через унифицированное специальное программное обеспечение Системы-112 Курской области (далее - УСПО-112) о любом факте возгорания, задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, аварий, ЧС или происшествий, следствием которых может стать пожар, диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- адрес (город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, код замка на входной двери этажность здания или сооружения);
- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем;

- внешние признаки пожара (открытый огонь или дым);
- характер повреждения здания.

б) определить необходимость привлечения дополнительных экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 и привлечь их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в карточке. Получить подтверждение о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр»;

в) получить подтверждение о принятии вызова диспетчером службы пожарной охраны, либо о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр» - цветовая индексация «бирюзовый цвет» состояния карточки и осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке;

г) осуществлять контроль за реагированием на происшествие и завершать работу с карточкой после реагирования всех служб экстренного реагирования;

4.2. При необходимости переключения абонента на диспетчера службы пожарной охраны диспетчером ЦОВ Системы-112 в карточке заполняются поля «ФИО» заявителя, «Адрес», в поле «Описание» при необходимости делается запись: «Требуется консультация» и произносится фраза «Оставайтесь на линии, переключая вас на пожарно-спасательную службу» (переключение производится с помощью вкладки «Конференция»).

Переадресация вызова диспетчеру службы пожарной охраны производится в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в службу пожарной охраны вызову;
- при необходимости получения позвонившим квалифицированной консультации по вопросам направления деятельности противопожарной службы.

4.3. Максимальное время, в течение которого после отправки диспетчер ЦОВ Системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии – 30 секунд, если через 30 секунд после передачи карточки цветовая индикация статуса «зелёный» - подключение не загорается, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой.

4.4. В случае отсутствия связи со службой пожарной охраны через УСПО-112 осуществляется подключение диспетчера службы пожарной охраны в режиме конференции через телефонные линии связи общего пользования (далее - ТфОП), прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчер ЦОВ Системы-112.

4.5. Информирование о поступившем вызове старшего оперативного дежурного Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Курской области (далее - СОД ЦУКС) (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке) осуществляется в следующих случаях:

- при присвоении признака ЧС для конкретного происшествия;
- при необходимости использования информационной базы и систем мониторинга оперативной дежурной смены ЦУКС Главного управления МЧС России по Курской области.

V. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «полиция»

5.1. При поступлении информации через УСПО-112 о любом факте готовящегося или совершенного преступления, административного правонарушения, нарушения общественного порядка, дорожно-транспортном происшествии, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- причина вызова;
- адрес (город, улица, номер дома, корпус, код замка на входной двери);
- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем;

б) определить необходимость привлечения дополнительных экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 и привлечь их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в УСПО-112;

в) получить подтверждение о принятии вызова диспетчером экстренной оперативной службы «02», либо о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр» - бирюзовый цвет. Если через 30 секунд после передачи карточки цветовая индикация статуса «зелёный» - подключение не загорается, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой;

г) осуществлять контроль за реагированием на происшествие и завершать работу с карточкой после реагирования всех служб экстренного реагирования.

5.2. При необходимости переключения абонента на диспетчера службы полиции диспетчером ЦОВ Системы-112 в карточке заполняются поля

«ФИО» заявителя, «Адрес», в поле «Описание» при необходимости делается запись: «Требуется консультация» и произносится фраза «Оставайтесь на линии, переключая Вас на службу полиции» (переключение производится с помощью вкладки «Конференция»).

5.3. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу диспетчер ЦОВ Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений диспетчер ЦОВ Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб.

Переадресация вызова диспетчеру службы полиции производится в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в службу полиции вызову;
- при необходимости получения позвонившим квалифицированной консультации по вопросам направления деятельности службы полиции.

5.4. В случае отсутствия связи со службой полиции через УСПО-112 осуществляется подключение диспетчера службы полиции в режиме конференции через ТфОП, прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчером ЦОВ Системы-112.

5.5. Информировать о поступившем вызове СОД ЦУКС (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке) необходимо в следующих случаях:

- при присвоении признака ЧС для конкретного происшествия;
- при необходимости использования информационной базы и систем мониторинга оперативной дежурной смены ЦУКС Главного управления МЧС России по Курской области.

VI. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «скорая помощь»

6.1. При поступлении вызовов через УСПО-112 по оказанию скорой помощи, в том числе осуществляемой в экстренной форме, при любых происшествиях, связанных с угрозой жизни и здоровью людей диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- причину вызова;

- ФИО и возраст, кому требуется скорая медицинская помощь;
- адрес (город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, код замка на входной двери), в случае, если адрес не представляется возможным заполнить во вкладках «Округ», «Улица», то он заполняется в поле «Доп. инфо»;

- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем;

б) определить необходимость привлечения дополнительных экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 и привлечь их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в УСПО-112. Получить подтверждение о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр»;

в) получить подтверждение о принятии вызова диспетчерской службой «03», приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр». Если через 30 секунд после передачи карточки цветовая индикация статуса «зелёный» - подключение не загорается, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой;

г) осуществлять контроль за реагированием на происшествие служб экстренного реагирования.

6.2. В случае отсутствия связи с диспетчерской службой скорой помощи через УСПО-112 подключение с диспетчерской службой скорой помощи осуществляется в режиме конференции через ТфОП, прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчером ЦОВ Системы-112.

6.3. Переадресация вызова диспетчерской службе скорой помощи производится в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному вызову в диспетчерскую службу скорой помощи;

- при необходимости получения позвонившим квалифицированной консультации по вопросам направления деятельности диспетчерской службы скорой помощи.

6.6. Информирование о поступившем вызове СОД ЦУКС (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке) необходимо в следующих случаях:

- при присвоении признака ЧС для конкретного происшествия;
- при необходимости использования информационной базы и систем мониторинга оперативной дежурной смены ЦУКС Главного управления МЧС России по Курской области.

VII. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «служба газа»

7.1. При поступлении информации через УСПО-112 о происшествии, связанным с утечкой бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе ЧС или происшествии, результатом которого могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства, диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- причина вызова;
- адрес (город, улица, номер дома, корпус, код замка на входной двери этажность здания или сооружения);
- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем.

б) определить необходимость привлечения дополнительных экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 и привлечь их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в УСПО-112. Получить подтверждение о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр»;

в) получить подтверждение о принятии вызова диспетчерской службой «03», приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр». Если через 30 секунд после передачи карточки цветовая индикация статуса «зелёный» - подключение не загорается, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой;

г) осуществлять контроль за реагированием на происшествие служб экстренного реагирования.

7.2. В случае отсутствия связи со службой газа через УСПО-112, необходимо осуществить подключение диспетчера службы газа в режиме конференции через ТфОП, прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчером ЦОВ Системы-112.

7.3. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу диспетчер ЦОВ Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 ждет от диспетчера службы газа подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений диспетчер ЦОВ

Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных.

7.4. В случае отсутствия связи с диспетчерской службой газа через УСПО-112 подключение с диспетчерской службой газа осуществляется в режиме конференции через ТфОП, прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчером ЦОВ Системы-112.

7.5. Информирование в телефонном режиме (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке о поступившем вызове СОД ЦУКС производится в следующих случаях:

- при присвоении признака ЧС для конкретного происшествия;
- при необходимости использования информационной базы и систем мониторинга оперативной дежурной смены ЦУКС Главного управления МЧС России по Курской области.

VIII. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «Антитеррор»

8.1. При поступлении информации о происшествии через УСПО-112 о любом факте совершения или угрозы совершения террористического акта- взрыва, захвата заложников, захвата (угона) воздушного судна или железнодорожного подвижного состава, посягательства на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядков, радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия, диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- причина вызова;
- адрес (город, улица, номер дома, корпус, код замка на входной двери этажность здания или сооружения);
- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем;

б) при угрозе совершения или совершении террористического акта незамедлительно добавить в УСПО-112 службу «Антитеррор» и службу полиции посредством специализированных отметок в УСПО-112, переключить абонента на службу полиции;

в) получить подтверждение о принятии вызова диспетчерской службой, либо о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр». Если через 30 секунд, после передачи карточки статус не меняется, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке;

д) определить необходимость привлечения дополнительных экстренных оперативных служб в рамках Системы -112 и привлечь их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в УСПО-112. При необходимости продублировать в телефонном режиме, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой;

е) передать информацию о происшествии в телефонном режиме (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке) в СОД ЦУКС;

ж) осуществлять контроль за реагированием на происшествие служб экстренного реагирования.

8.2. В случае отсутствия связи со службой полиции через УСПО-112 осуществляется подключение диспетчера службы полиции в режиме конференции через ТфОП, прикрепив вызов к карточке. При этом опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в системе ведется диспетчером ЦОВ Системы-112.

VIV. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «ЖКХ»

9.1. При поступлении информации через УСПО-112 о происшествии (аварийных ситуациях) на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение тепло-, водо-, электроснабжения), улично-дорожной сети, аварий, сбоев в работе инженерно-городского хозяйства, устранение которых требует подключения городских аварийно-оперативных служб, диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) уточнить у заявителя предварительную информацию о сложившейся обстановке и масштабе происшествия с одновременным внесением данных в карточку:

- причину вызова;
- адрес (город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, код замка на входной двери), в случае, если адрес не представляется возможным заполнить во вкладках «Округ», «Улица», то он заполняется в поле «Доп. инфо»;
- наличие и количество пострадавших;
- данные о лице (заявителе), сообщаемом о происшествии, способы обратной связи с заявителем;

б) получить подтверждение о принятии вызова диспетчерской службой о приеме карточки по изменению статуса заявки на «Просмотр». Если через 30 секунд после передачи карточки цветовая индикация статуса «зелёный» - подключение не загорается, то осуществить дозвон до диспетчерской службы с целью информирования его о принятом вызове, прикрепив вызов к карточке и получить подтверждение о принятии карточки диспетчерской службой.

9.2. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу диспетчер ЦОВ Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений диспетчер ЦОВ Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных.

9.3. Диспетчер ЦОВ Системы-112 производит информирование в телефонном режиме (посредством телефонного вызова через УСПО-112, привязав его к карточке) о поступившем вызове СОД ЦУКС в следующих случаях:

- при присвоении признака ЧС для конкретного происшествия;
- при необходимости использования информационной базы и систем мониторинга оперативной дежурной смены ЦУКС МЧС России по Курской области.

Х. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типам вызова «ложный» и «детская шалость»

10.1. При поступлении информации через УСПО-112, которая не может быть идентифицирована, т.е. не имеет отношения к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, не отвечает назначению и возможностям Системы-112, заведомо не связана с выполнением задач Системы-112 (рекламная информация, телефонное хулиганство, детская шалость, неаккуратное обращение со средствами связи), не слышно абонента, пустое SMS-сообщение, диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

- осуществить дозвон до абонента, в случае молчания при получении вызова;
- разъяснить предназначение номера «112», в случае получения вызова, характеризующийся, как «детская шалость».

10.2. Поля в карточке, касающиеся информации об абоненте, остаются незаполненными, диспетчер ЦОВ Системы-112 завершает работу с карточкой без организации реагирования экстренных оперативных служб.

ХІ. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типу вызова «повторный»

11.1. Поступивший вызов о происшествии, в котором есть погибшие или пострадавшие, либо имеется материальный ущерб, может быть идентифицирован как «повторный» в следующих случаях:

– если по данному происшествию, заявитель уже звонил ранее, есть зарегистрированная карточка и вызов поступил с целью уточнения информации по данному происшествию;

– при массовом поступлении вызовов по происшествию, на которое уже зарегистрирована карточка и организовано реагирование.

11.2. При поступлении обращения и идентификации его как «повторный» диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан внести в карточку ФИО заявителя.

11.3. В случае, поступления повторного вызова от абонента с целью уточнения информации от диспетчерской службы о произведенном вызове экстренной оперативной службы (например, длительное время не приезжает бригада скорой медицинской помощи, или заявитель в ожидании экстренной оперативной службы вынужден изменить свое местоположение), то производится переадресация вызова на диспетчерскую службу оператором Системы-112 в карточке заполняются поля «ФИО» заявителя, «Адрес» и произносится фраза «Оставайтесь на линии, переключая Вас на службу ...» (переключение производится с помощью вкладки «Конференция»).

ХII. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии в виде SMS-сообщения

12.1. При поступлении информации через УСПО-112 в виде SMS-сообщения диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

а) перезвонить абоненту, если в SMS-сообщении есть информация с просьбой об оказании помощи, привязав вызов к карточке и далее, в зависимости от ответа абонента, квалифицировать вызов;

б) квалифицировать вызов как «ложный», если в SMS-сообщении отсутствует какая-либо информация;

в) квалифицировать вызов как «ложный», если написанная в SMS-сообщении информация не имеет отношения к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности и не отвечает назначению и возможностям Системы-112.

ХIII. Порядок действий диспетчера ЦОВ Системы-112 при получении сообщения о происшествии по типам вызова «переводчик»

13.1. При поступлении обращения через УСПО-112 вызов может быть идентифицирован как «переводчик» при необходимости оказания позвонившему квалифицированной лингвистической поддержки (английский, немецкий языки).

13.2. Диспетчер ЦОВ Системы-112 при поступлении вызова на иностранном языке, привлекает к разговору с заявителем переводчика в области иностранных языков, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов Системой-112 в Курской области (английский,

немецкий), на котором общается заявитель.

13.3. При поступлении вызова на иностранном языке диспетчер ЦОВ Системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на переводчика.

Опрос позвонившего лица и фиксация всех данных в Системе-112 ведется переводчиком. Переводчик определяет необходимость привлечения экстренных оперативных служб в рамках Системы-112 и привлекает их к реагированию на происшествие посредством специализированных отметок в УСПО-112.

13.4. При привлечении организации, осуществляющей оказание услуг в области иностранных языков на договорной основе, переводчик по окончании разговора предоставляет необходимую информацию диспетчеру ЦОВ Системы-112, который вносит ее в карточку.

13.5. Если указанная организация выполняет функции только синхронного перевода, то диспетчер ЦОВ Системы-112, принявший вызов, производит подключение к разговору специалиста - переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть карточки, с указанием языка в карточке, а также при необходимости производит переадресацию вызова в диспетчерскую службу без отключения переводчика. При переадресации вызова в диспетчерскую службу переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

Переводчик в этом случае не отвечает за заполнение общей части карточки. При необходимости он подключает к разговору диспетчера диспетчерской службы, к сфере ответственности которой относится поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

**Перечень сведений об организации экстренного реагирования,
сообщаемых диспетчером ЦОВ Системы-112 заявителю по запросу**

I. Общие положения

1.1. Настоящий перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых диспетчером ЦОВ Системы-112 заявителю по запросу (далее – Перечень), устанавливает основную информацию, которая подлежит доведению до заявителя.

II. Основные сведения предоставляемые заявителю по запросу

2.1. При перенаправлении вызова в диспетчерскую службу, диспетчер ЦОВ Системы - 112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Диспетчер ЦОВ Системы-112 ждет от диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений, диспетчер ЦОВ Системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб.

2.2. Информация об организации экстренного реагирования сообщается заявителю по запросу.

2.3. При поступлении мотивированного запроса на неправомерные действия или бездействие диспетчера ЦОВ Системы-112 от органов государственной власти, вся необходимая информация по конкретному происшествию предоставляется руководителем ОКУ «ЦОД ГОЧС Курской области». При этом к ответу прилагаются:

– на бумажном носителе	– все соответствующие
задокументированные действия персонала;	
– в электронной форме	– все соответствующие
задокументированные действия персонала и все соответствующие	
аудиозаписи.	

2.4. Диспетчеры ЦОВ Системы-112 и диспетчеры диспетчерских служб несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

Порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба (далее – Порядок) регулирует прием, обработку и передачу вызовов, относящихся к информационно-справочной помощи, а так же вызовы по вопросам консультативного обслуживания населения с помощью интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика

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

II. Порядок оказания информационно-справочной помощи

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

2.2. Интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика - система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия диспетчера ЦОВ Системы-112, которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с

использованием двухтонального многочастотного аналогового набора номера (далее - ДМАНН) и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего вызова или последовательностей ДМАНН, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню.

2.3. При поступлении обращения через УСПО-112 вызов может быть идентифицирован как «справочный», в случаях, когда решение проблемы позвонившего найдено при помощи подсистемы консультативного обслуживания и не требует реагирования экстренных оперативных служб, а также в случаях:

- когда абоненту необходимо получить какую-либо информацию (номера телефонов, адреса и т.п.), касающуюся деятельности экстренных оперативных служб Системы-112;

- когда абонент хочет получить информацию об отсутствии теплоснабжения, энергоснабжения, водоснабжения, а диспетчер ЦОВ Системы – 112 располагает достоверной информацией от соответствующей службы;

- при массовом поступлении вызовов, не связанных с деятельностью экстренных оперативных служб, на которые уже зарегистрирована карточка и организовано реагирование.

2.4. Консультативная поддержка заявителя по вопросам безопасности жизнедеятельности может производиться по следующим направлениям:

- безопасность и защита человека в техногенных ЧС;
- безопасность и защита человека в ЧС природного характера;
- организация защиты населения и ликвидации последствий ЧС;
- законы и другие нормативно-правовые акты Российской Федерации по обеспечению безопасности человека.

2.5. При поступлении обращения и идентификации его как «справочный», диспетчер ЦОВ Системы-112 обязан:

- внести в карточку данные о лице (заявителе), обратившемся за консультацией (при данном типе вызова информация об абоненте может быть внесена в карточку не полностью, т.е. поля адрес и ФИО могут не заполняться);

- определить тип проблемы;

- произвести переадресацию вызова в соответствующую службу для получения абонентом квалифицированной консультации специалистом, в случае невозможности произвести переадресацию, абоненту предлагается номер телефона службы (организации) для самостоятельного дозвона с целью консультирования;

- завершить разговор с позвонившим и завершить работу с карточкой без организации реагирования экстренных оперативных служб.

Порядок оказания психологической помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112»

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок оказания психологической помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112» (далее – Порядок), устанавливает последовательность действий психолога ЦОВ Системы-112 при получении сообщения по единому номеру «112».

II. Порядок оказания психологической помощи

2.1. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112», диспетчер ЦОВ Системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова нажав «Конференция» на психолога ЦОВ Системы-112, входящего в состав дежурной смены.

2.2. Психолог ЦОВ Системы-112 проводит беседу с заявителем по следующему алгоритму:

1. «Здравствуйте!»:
 - «Здравствуйте, я Вас слушаю...»;
 - «Добрый день, Вас соединили с психологом Центра обработки вызовов системы 112 – ГЛОНАСС ...»;
 - «Здравствуйте, психолог Центра обработки вызовов Системы 112 – ГЛОНАСС ...».
2. Пауза. Если абонент молчит, то:
 - 1) выдержать паузу;
 - 2) сказать фразу, приглашающую к разговору:
 - «Я подожду, пока Вы соберетесь с мыслями...»;
 - «Я буду готов Вас слушать тогда, когда Вы захотите...»;
 - «Вы хотели бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»;
 - «Я могу как-нибудь помочь Вам в начале беседы?»;
 - 3) не торопить человека, быть терпеливым;
 - 4) если пауза затянулась:
 - «Вы можете позвонить нам в любой момент, когда будете готовы»;
 - 5) познакомиться:
 - «Назовите свое имя»;
 - «Как мне к вам обращаться»;
 - «Как мне Вас называть?».

3. Выслушивание:

1) заявитель говорит сам и продолжительное время:

- слушать;
- не отвлекаться;
- поощрять к разговору:
 - «да-да»;
 - «я слушаю»;
 - «угу»;
 - «хорошо»;
 - «продолжайте»;
 - «я внимательно слушаю»;
- не задавать вопросов;
- фиксировать в памяти основную информацию;
- следить за проявлениями чувств;
- анализировать манеру общения, характер речи, темпоритмический рисунок. Думать о присоединении;
- дать выговориться до конца, чтобы абонент почувствовал себя свободно.

Цель:

- установление раппорта (взаимопонимания);
 - эмоциональный контакт;
 - доверие, комфорт;
- 2) клиент предлагает диалоговый режим (ждет вашей реакции, заинтересован в быстрой обратной связи):
- присоединиться к темпу и манере речи;
 - использовать фразы, приглашающие к продолжению:
 - «дальше»;
 - «было ли что-нибудь потом»;
 - «что-нибудь этому предшествовало»;
 - «расскажите подробнее»;
 - «интересно, чем все закончилось»;
 - «Вы бы хотели говорить об этом?»;
 - пытаться определить мотив обращения;
 - слушать активно:
 - пользоваться парафразами (пересказывайте другими словами монолог): «Сейчас Вы рассказываете о том, как трудно Вам отказаться от прежних привычек»;
 - редактировать сказанное (выделяйте, на ваш взгляд, главное): «Из всех причин, которые Вы сейчас затронули, основной, на ваш взгляд, является последняя измена Вашего мужа»;
 - отслеживать реакцию, определяйте акценты: «Судя по интонации, более всего вас тревожит то, что дочь разговаривала с вами пренебрежительно»;
 - расширять информацию, выслеживая другой нюанс: «Сказав о том, что ваша дочь – трудный подросток, Вы имели в виду, что Вам трудно ее понять?»);

- отражать чувства абонента:
 - «В ваших словах я ощущаю грусть»;
 - «Мне показалось, что Вы расстроены»;
 - «Я чувствую, что сейчас Вы испытываете отчаяние»;
- отражать собственные чувства (не часто, но это оправданно):
 - «Мне тоже стало тревожно за Вас»;
 - «После Ваших агрессивных слов я испытываю раздражение»;
- если абонент эмоционально возбужден, снижать напряжение:
 - вводить суггестивные моменты: незаконченные фразы с интонацией вниз; повторение последних слов; успокаивающая интонация и соответствующая моменту громкость;
- говорить о чувствах и ощущениях, разделяйте чувства во времени: «В течение разговора Вы были очень злы на него, сейчас Вы успокоились»; по отношению к разным людям и событиям: «Вы рассержены на жену, а к детям испытываете жалость», «Вы ненавидите его тогда, когда он пьет»; находить точное слово для обозначения ощущения, чтобы знать уровень эмоционального напряжения: «Это была ярость или отчаяние?», «Вы относитесь к этому равнодушно или с беспокойством?»;
- определять для себя те параметры, которые создадут клиенту комфорт в общении с психологом (громкость, темп, слова, тембр, способ снятия напряжения и т.д.);
 - постараться понять запрос, с которым абонент позвонил:
 - «То есть, Вы бы хотели понять, правильно ли Вы поступили?»;
 - «Мне показалось, что Вы ожидаете совета по поводу своего развода»;
 - «Вам хочется обсудить это событие со мной»;
 - перепроверить, так ли вы его поняли;
 - если запрос абонента кажется невыполнимым или неадекватным проблеме, то его можно:
 - изменить: «Давайте вместо того, чтобы ругать вашего мужа, вместе поищем факты, говорящие о его безволии»;
 - частично признать: «Вряд ли я могу изменить обстоятельства вашей жизни, но поговорить об изменении вашего отношения к некоторым фактам вполне возможно»;
 - переформулировать: «Мне кажется, что «вылечить мужа-алкоголика» посредством нашей беседы невозможно, но поговорить об изменении вашего поведения по отношению к алкоголизму мужа – реальная цель»;
 - отказаться от запроса: «Дать вам деньги на операцию – не в моей компетенции», «Похлопотать за вас в соцзащите не является моей задачей как консультанта».

Цель:

- проявление эмпатии;
- определение запроса;
- прояснение и оценка эмоционального состояния.

4. «В чем проблема?».

1) Если абонент сам определяет и формулирует проблему – стоит посвятить время консультированию проверке достоверности проблемы и формулировкам смыслов возникших трудностей.

2) Если абонент не определяет, что лежит в основе его состояния, посвящаем этому шагу более долгое время в масштабе интервью:

– прояснить проблему с помощью присоединения чувств к содержанию: «Я услышала в Ваших словах горечь по поводу семейных отношений. Не могли бы Вы рассказать об отношениях супруга с Вашим сыном?»;

– сначала задавать открытые вопросы, спрашивающие разрешение у клиента говорить на данную тему.

Цели консультирования – не «допрашивать подозреваемого», а сопровождать абонента в его понимании собственной проблемы, создавая для этого комфортные психологические условия. Излишняя торопливость во «внедрении в тему» будет препятствовать раппорту:

- «Хотели бы Вы обсудить это событие?»;

- «Был ли кто-нибудь еще втянут в ваши отношения с мужем?»;

- «Вы согласитесь подробнее разобрать вашу ссору с начальником?»;

– по мере раскрытия сужать фокус проблемы закрытыми вопросами:

- «Расскажите конкретно о том, что произошло»;

- «Кто она?»;

- «Кто и что говорил»;

– собирать более полную информацию обо всём, что связано с проблемой: люди, обстоятельства, отношения, ощущения, прошлое, настоящее;

– найти противоречие, которое лежит в основе проблемы:

- в основании ссор дочери 14 лет и отца лежат разные представления того и другого о правилах поведения подростков;

- ссоры мужа-азербайджанца и русской жены основаны на культурных противоречиях в вопросах роли женщины в семье;

– выяснить, как сам клиент видит свою проблему – обсудить его точку зрения;

– постараться понять, из каких принципов, установок, ценностей он исходит, создавая проблемную ситуацию;

– если возможно, выяснить отношение к данной проблеме других участников:

- «Как вам кажется, она тоже переживает по поводу конфликта? Чем она объясняет свое поведение?»;

– сформулировать вместе с абонентом данную проблему;

– раскрыть свои возможности как консультанта:

- «Я могу обсудить с Вами...»;

- «Я помогу Вам разобраться ситуацию...»;

- «Мы вместе проанализируем...»;

- «Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»;

- «Я буду рассуждать вместе с Вами...».

5. «Ваши ожидания?».

1) Выявить идеалы клиента:

– его идеальные образы (супругов, партнера, любимого сына, родительских отношений, детства и т.д., т.е. тех понятий, которые участвуют в разрешении его проблемы);

– шаблоны и эталоны (поведения, отношений в семье, коллег и т.д.):

• «Как, по вашему мнению, должен вести себя любящий сын по отношению к истерикам матери?»;

• «Каким Вам представлялся хороший начальник до прихода в фирму?».

2) Идентифицировать идеальное отношение к собственному «Я»:

– как абонент представляет себя;

– совпадает ли его представление о себе с отношением к нему окружающих.

3) Сравнить реальное и идеальное «Я», т.е. что он хочет изменить в себе.

4) Выяснить истинные ожидания от будущего:

• «Что будет, если Вы избавитесь от этого?»;

• «Удовлетворит ли Вас, если произойдет то, что Вы хотите?»;

• «Представьте, что всё идеально разрешилось. Опишите Ваши ощущения».

5) Смоделировать вместе то будущее, которое клиент ожидает:

• «Чего Вы ожидаете в результате разрешения проблемы?».

6) Поговорить об ответственности:

• «Вы лучше знаете свою ситуацию, я могу лишь проанализировать Ваши ожидания от разрешения проблемы, но выбор остается за Вами».

6. Выборы и альтернативы.

1) Выяснить, какие варианты выхода из проблемы видит сам абонент.

2) Проиграть все эти варианты по схеме:

– что изменится в жизни клиента;

– как поведут себя окружающие;

– появится ли удовлетворенность от данного решения;

– что или кто может быть препятствием к осуществлению этого выбора.

3) Если варианты не устраивают абонента, выработать все возможные и «невозможные» альтернативы. Бывает, что самый парадоксальный вариант (т.е. лежащий вне видения обоих), становится лучшим для ситуации клиента.

4) Выбрать наиболее простой и легко осуществимый способ.

5) Приложить его к обстоятельствам, условиям, личности абонента. Примеряет эту альтернативу к своей реальности сам абонент, психолог помогает.

• «Представьте, что Вы пришли к учительнице своей дочери и говорите ей о том, что Вас не устраивает внедрение педагога в жизнь вашей семьи, передача сплетен и шантаж по поводу сдачи экзаменов. Найдете ли Вы силы сказать это? Как может повести себя учительница? Как это может отразиться на успеваемости дочери? Осудит ли вас дочь за подобный поступок?».

6) Оценить способ со всех сторон, его приемлемость, полезность для решения проблемы.

7. Шаг к поступку.

1) Обсудите, что нужно изменить для выбранного решения

проблемы:

- образ мысли;
- чувства;
- поведение;
- способы реагирования.

2) Если абонент сопротивляется изменениям, поработать со страхом перемен:

- «Любые изменения требуют мужества, готовы ли Вы к преодолению трудностей?»

3) Наметить первый реальный шаг к совершению поступка:

- «Итак, завтра Вы позвоните маме и договоритесь о встрече»;
- «Вы готовы подумать о том, когда сделаете предложение Вашей девушке?»;

- «После праздников Вы решили забрать заявление об увольнении»;
- «Ты расскажешь об изнасиловании своей маме».

8. До свидания.

1) Если абонент прощается сам:

- постараться, чтобы у него осталось позитивное чувство от разговора:

- «Я надеюсь, что помог Вам»;
- «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»;
- «Мне кажется, Вам стало лучше»;
- «Я слышу, голос у Вас повеселел»;
- «Хорошо, что мы с Вами поговорили об этом»;

- оставить «дверь открытой»:

- «Я готов поддержать Вас в трудную минуту».

2) Если абонент разговаривает долго и не собирается прощаться, то:

- вывести его на завершение разговора:

- «Мы достаточно долго обсуждали Ваш случай, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, мне кажется, Вам необходимо время для обдумывания этой информации».

- проговорить основные моменты беседы;

- подвести итоги:

- «Мы с Вами пришли к выводу...»;
- «Мы решили...»;

- спросить о его ближайших намерениях:

- «Вы хотели обсудить что-то еще?»;
- «Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели»;
- «Мы можем завершить нашу беседу».

Консультация может завершаться:

- благодарностью абонента;

- словами прощания;

- обещанием позвонить;

- молчанием;

- плачем;

- прерваться на полуслове;

– связь может оборваться, но в любой момент времени психолог ЦОВ Системы-112 должен быть готов подвести итог данному этапу беседы и оставить для абонента позитивный настрой на решение его жизненной задачи.

2.4. Психолог ЦОВ Системы-112 по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

2.5. В случаях, если в ЕДДС МО не представлена штатная должность «психолог», то диспетчер ЦОВ Системы-112 имеет право переключить разговор с позвонившим на психолога ЦОВ Системы-112, при этом произнеся фразу: «Оставайтесь на линии, переключая Вас на психолога». В карточке при этом заполняется описание: «оказание психологической помощи», в графе «тип вызова» делается соответствующая отметка, муниципальный округ определен автоматически, если это не граничащая территория, не изменяется.

Порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне (далее – Порядок) устанавливает последовательность взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

II. Взаимодействие сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

2.1. Обмен информацией между участниками информационного взаимодействия осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно.

2.2. Информация, передаваемая между диспетчерскими службами в рамках Системы-112, подразделяется на оперативную и периодическую.

К оперативной информации относятся:

- а) информация о вызовах от заявителей или от датчиков;
- б) информация диспетчерских служб о результатах реагирования на вызовы;
- в) информация по экстренному управлению силами и средствами;
- г) экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;
- д) срочная информация о развитии обстановки при ЧС и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;
- е) информация подсистемы мониторинга Системы-112;
- ж) информация о состоянии сил и средств экстренных служб;
- з) справочная и прогнозная информация.

К периодической информации относятся:

а) статистическая информация о результатах реагирования экстренных служб на вызовы;

б) статистическая информация о результатах ликвидации и предотвращения происшествий и чрезвычайных ситуаций, материальном ущербе;

в) статистическая информация, которая отражает:

– качественные и количественные показатели хода реагирования на происшествия и ЧС привлеченных экстренных оперативных служб и служб обеспечения жизнедеятельности;

– показатели, характеризующие оперативность информационного взаимодействия Системы-112 с диспетчерскими и экстренными службами;

– сводные показатели, характеризующие действия экстренных служб по результатам реагирования.

2.3. Информационное взаимодействие между диспетчером ЦОВ Системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение диспетчера ЦОВ Системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств Системы-112.

2.4. Голосовое телефонное общение операторов и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова в ЦОВ Системы-112 и квалификации его как относящегося к компетенции соответствующей экстренной службы.

2.5. Обмен оперативной и периодической информацией осуществляется в соответствии с установленными в соглашении сроками, а также по запросу одного из участников информационного взаимодействия в рамках Системы-112 в адрес другого участника.

2.6. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС диспетчер ЦОВ Системы-112 определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

а) привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

б) привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

в) привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

г) привлечение службы скорой медицинской помощи осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе ЧС или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

д) привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

е) привлечение службы «Антитеррор» осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

2.7. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры диспетчерских служб привлекаемых экстренных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.

2.8. Дежурно-диспетчерский персонал ЕДДС:

а) контролирует ход реагирования на происшествие дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

б) анализирует введенную в базу данных информацию, полученную по результатам реагирования дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) уточняет и корректирует действия привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

г) информирует взаимодействующие дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

2.9. Переадресация поступивших вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия диспетчерских служб в рамках Системы-112. Под переадресацией понимаются перенаправление карточки и (или) соединение заявителя с диспетчерской службой в соответствии с их компетенцией.

2.10. Диспетчер ЦОВ Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

а) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;

б) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же диспетчерскую службу;

в) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;

г) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

2.11. Диспетчер ЦОВ Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы скорой медицинской помощи в следующих случаях:

а) необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

б) необходимость получения заявителем квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

Диспетчер ЦОВ Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы «Антитеррор» в следующих случаях:

а) получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;

б) принятие вызова с информацией, которая может быть использована для организации и обеспечения действий подразделений службы «Антитеррор».

2.12. Диспетчер ЦОВ Системы-112 производит переадресацию вызова в ЦУКС ГУ МЧС России по Курской области и в ЕДДС МО в случаях наличия признаков ЧС.

2.13. Диспетчеры диспетчерских служб при получении переадресованного вызова отвечают за заполнение специфических частей карточки в соответствии со своей сферой ответственности.

2.14. Диспетчер диспетчерской службы производит переадресацию вызова с использованием средств Системы-112 или диспетчера ЦОВ Системы-112 в следующих случаях:

а) поступление вызова по установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номерам вызовов соответствующих экстренных оперативных служб с сообщением об угрозе или о возникновении ЧС, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;

б) наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;

в) неверный выбор диспетчерской службы диспетчером ЦОВ Системы-112;

г) наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;

д) наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой диспетчерской службы.

2.15. Диспетчер ЦОВ Системы-112 привлекает к разговору с заявителем специалиста в области иностранных языков или языков народов Российской Федерации, осуществляющего передачу информации, содержащейся в устной речи или тексте заявителя, на русском языке (далее - специалист-переводчик), при поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов Системой-112 в субъекте Российской Федерации, если специалист операторского персонала Системы-112 не владеет языком, на котором общается заявитель.

2.16. При поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации диспетчер ЦОВ Системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на переводчика, входящего в состав дежурной смены ЦОВ Системы-112, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку.

Специалист-переводчик в этом случае отвечает за заполнение общей части карточки. При необходимости он подключает к разговору диспетчера диспетчерской службы, к сфере ответственности которой относится поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

2.17. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности экстренных служб муниципального образования Курской области, диспетчер ЦОВ Системы-112 заполняет общую часть карточки и производит переадресацию вызова дежурно-диспетчерскому персоналу того муниципального образования, в зону ответственности которого входит территория, на которой требуется организация реагирования. Дежурно-диспетчерский персонал, которому был переадресован вызов, организует реагирование.

2.18. Для повышения оперативности и оптимизации процесса реагирования на поступившие вызовы при значительной удаленности места размещения экстренных служб муниципального образования от его границы к реагированию на вызов могут привлекаться силы и средства экстренных служб соседнего муниципального образования, размещенные в относительной близости от указанной границы.

Приложение №8
к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС
Курской области»
«22» февраля 2022 г.
№ 24

Перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 Курской области получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме

1. Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС».

Приложение № 9
к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС
Курской области»
«22» февраля 2022 г.
№ 24

Перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112 Курской области

1. Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС».

Приложение № 10
к приказу ОКУ «ЦОД ГОЧС
Курской области»
«22» февраля 2022 г.
№ 24

Перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых Система-112 Курской области получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме

1. Региональная информационно-навигационная система Курской области.

**Порядок организации информационного взаимодействия
диспетчера ЦОВ Системы-112, в том числе при получении информации
о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более
субъектов Российской Федерации**

I. Общие положения

Настоящий порядок организации информационного взаимодействия диспетчера ЦОВ Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации (далее – Порядок) устанавливает перечень критериев, определяющих привлечение служб к реагированию, а так же организацию взаимодействия с прилегающими муниципальными образованиями.

**II. Перечень критериев, определяющих привлечение служб к
реагированию**

2.1. Система-112 круглосуточно находится в постоянной готовности к приему вызовов от населения (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» и организации экстренного реагирования на них.

2.2. ЦОВ Системы-112 или ЕДДС МО осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112» (в том числе прием от населения, организаций и диспетчерских служб сообщений об угрозе или факте возникновения ЧС).

2.3. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС диспетчер ЦОВ Системы-112 (ЕДДС МО) определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

а) привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

б) привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

в) привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

г) привлечение службы скорой медицинской помощи осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

д) привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

е) привлечение службы «Антитеррор» осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

2.4. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры диспетчерских служб привлекаемых экстренных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.

III. Порядок организации взаимодействия с прилегающими муниципальными образованиями Курской области

3.1. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности экстренных служб муниципального образования Курской области, диспетчер ЦОВ Системы-112 заполняет общую часть карточки и производит переадресацию вызова дежурно-диспетчерскому персоналу того муниципального образования, в зону ответственности которого входит территория, на которой требуется организация реагирования. Дежурно-диспетчерский персонал, которому был переадресован вызов, организует реагирование.

3.2. С граничащими субъектами участки территорий, входящие в зону ответственности экстренных оперативных служб соседнего субъекта Российской Федерации и его муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов), урегулированы соглашениями об информационном взаимодействии.

3.3. Если происшествие произошло на территории субъекта Российской Федерации, с которым не подписано соглашение об информационном взаимодействии, диспетчер ЦОВ Системы-112 передает информацию в соответствующий ЦОВ Системы-112 по телефону, «привязав» данный звонок к УКИО, заполняет в описании ФИО диспетчера ЦОВ Системы-112, принявшего информацию и далее закрывает карточку, поставив тип вызова «Справочный».

Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам (далее – Порядок) устанавливает хранение информации о поступивших вызовах, зарегистрированной в Системе-112 Курской области.

II. Хранение зарегистрированной информации о поступивших вызовах

2.1. Независимо от варианта поступления вызова, вся информация о вызове (сообщении о происшествии), происшествии, действиях диспетчера ЦОВ Системы-112, состоянии средств системы регистрируется в Системе-112 Курской области. Каждому вызову в автоматическом режиме присваивается свой порядковый номер.

2.2. При наличии информации о необходимости оказания экстренной помощи вызов ставится на контроль исполнения.

2.3. В Системе-112 Курской области регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств системы:

а) 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);
- координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы «ЭРА-ГЛОНАСС», другими сигнальными системами и комплексами;
- дата и время завершения (по системному времени сервера);
- тип происшествия (от сигнальных систем).

действия операторского персонала (автоматически средствами системы):

- идентификационный номер оператора (при входе/выходе из системы);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
- запись опроса позвонившего лица;
- действия по подключению диспетчера (-ов) диспетчерских служб экстренных оперативных служб к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии).

б) телефонные переговоры (автоматически средствами системы):

- между позвонившим лицом и персоналом (диспетчерами, психологами, переводчиками) ЦОВ Системы-112 от начала до завершения телефонного вызова;
- диспетчера ЦОВ Системы-112 с заявителем в случае необходимости обратного вызова.
- служебные переговоры (автоматически средствами системы):
- между диспетчером и старшим диспетчером ЦОВ Системы-112 при приёме вызова от позвонившего лица.

в) 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;
- приметы лиц, совершивших преступление;
- данные об очевидцах происшествия;
- данные об угрозе материального ущерба;
- первичные данные о материальном ущербе;
- определение признаков ЧС (автоматически средствами системы);

- причина подключения к разговору переводчика или психолога.
- г) действия диспетчеров диспетчерских служб экстренных оперативных служб (автоматически средствами системы):
 - идентификационный номер диспетчера диспетчерской службы (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).
- д) данные о реагировании на происшествие (вводятся в систему диспетчером соответствующей диспетчерской службы):
 - время начала реагирования/команда на выезд (по системному времени сервера);
 - 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, том числе и других экстренных оперативных служб;
 - данные о ходе реагирования на происшествие;
 - данные о завершении реагирования на происшествие.

2.4. Срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него составляет 3 года.

**Порядок приема и регистрации обращений от лиц с
ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от
инвалидов по слуху и инвалидов по зрению**

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (далее – Порядок) устанавливает работу по приему обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению.

II. Порядок приема и обработки вызовов

2.1. Вызовы от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению осуществляет диспетчер-переводчик русского жестового языка Центра связи для глухих (далее – диспетчер-переводчик РЖЯ).

2.2. Ежедневно диспетчер-переводчик РЖЯ сообщает информацию о начале и окончании дежурства по телефону старшему диспетчеру ЦОВ Системы.

2.3. При возникновении необходимости вызова экстренных оперативных служб от заявителя диспетчер-переводчик РЖЯ передает информацию в ЦОВ Системы-112 или в ЕДДС того муниципального образования, в котором необходима помощь.

3.3. ЦОВ Системы-112, ЕДДС МО выполняют возложенные на них задачи по контролю за реагированием на вызовы по единому номеру «112» от населения и в случае необходимости, принятию экстренных мер.

2.5. Диспетчер-переводчик РЖЯ вносит информацию о результатах реагирования задействованных экстренных служб в базу обращений.

Порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России

I. Общие положения

Настоящий порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112 Курской области, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России (далее – Порядок) устанавливает перечень отчетных форм, предоставляемых в МЧС России.

II. Перечень отчетных форм, предоставляемых в МЧС России:

1. В соответствии с указаниями МЧС России, до 10 числа следующим за отчетным периодом (месяц, квартал, год) оператором Системы – 112 Курской области, по форме, установленной МЧС России, передаются обобщённые количественные и качественные показатели функционирования Системы – 112 Курской области:

- сведения о количестве вызовов по единому номеру «112» (на 1 число каждого месяца);
- количественные показатели функционирования Системы-112 Курской области (на 1 число каждого месяца);
- сведения о сбоях и иных недостатках при эксплуатации Системы-112 Курской области (на 1 число каждого месяца);
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы Системы-112 Курской области в части приема вызовов от абонентов фиксированной связи (на 1 число каждого месяца);
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы Системы-112 Курской области в части приема вызовов от абонентов подвижной радиотелефонной связи (на 1 число каждого месяца);
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы Системы-112 Курской области в части предоставления информации о месте нахождения абонентов подвижной радиотелефонной связи (на 1 число каждого месяца);
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы Системы-112 Курской области в части приема-передачи вызовов в формате коротких текстовых сообщений (на 1 число каждого месяца).