Приказ Министерства специальных программ и по делам казачества Камчатского края от 7 февраля 2020 г. N 22-п  
"Об утверждении Регламента межведомственного информационного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" с использованием автоматизированной информационной системы на территории Камчатского края"

В целях реализации [Федерального закона](https://internet.garant.ru/#/document/10107960/entry/0) от 21.12.1994 N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", [Указа](https://internet.garant.ru/#/document/55170228/entry/0) Президента Российской Федерации от 28.12.2010 N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации", [Постановления](https://internet.garant.ru/#/document/55172604/entry/0) Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 N 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в соответствии с подпунктом 4.2 пункта 2.1 части 2 Положения о Министерстве специальных программ и по делам казачества Камчатского края, утвержденным [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/25916500/entry/0) Правительства Камчатского края 08.04.2011 N 132-П

Приказываю:

1. Утвердить Регламент межведомственного информационного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" с использованием автоматизированной информационной системы на территории Камчатского края согласно [приложению](https://internet.garant.ru/#/document/73528526/entry/1000) к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его [официального опубликования](https://internet.garant.ru/#/document/73528527/entry/0).

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель Председателя Правительства Камчатского края - Министр | С.И. Хабаров |

Приложение  
к [приказу](https://internet.garant.ru/#/document/73528526/entry/0) Министерства  
специальных программ и по делам  
казачества Камчатского края  
от 7 февраля 2020 г. N 22-п

Регламент  
межведомственного информационного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" с использованием автоматизированной информационной системы на территории Камчатского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент межведомственного информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" с использованием автоматизированной информационной системы на территории Камчатского края (далее - Регламент) определяет порядок, правила и последовательность действий операторов основного и резервного центров обработки вызовов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, а также единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований в части их информационного взаимодействия в процессе приема и обработки информации о происшествии, а также реагирования на происшествия в целях повышения оперативности и эффективности реагирования экстренных оперативных служб на вызовы (сообщения о происшествиях) и упорядочения информационного обмена между дежурным персоналом различных служб, участвующих в приеме вызова и организации реагирования на происшествия.

Межведомственное информационное взаимодействие определяется как постоянная, совместная и осуществляемая по согласованным правилам деятельность участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Камчатского края обеспечивающих безопасность жизнедеятельности населения Камчатского края.

1.2. Межведомственное информационное взаимодействие в рамках функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Камчатского края осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, по защищенным каналам связи с использованием унифицированного специального программного обеспечения системы (далее - УСПО-112). УСПО-112 сопрягается с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (при наличии технической возможности) и Государственной автоматизированной информационной системой "ЭРА-ГЛОНАСС" (далее - система "ЭРА-ГЛОНАСС").

Перечень нормативных правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы (сообщения о происшествиях) экстренных оперативных служб по единому номеру "112", приведен в Приложении N 1 к настоящему Регламенту.

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие сокращения:

|  |  |
| --- | --- |
| SMS | короткое текстовое сообщение |
| АИС | автоматизированная информационная система |
| АИУС | автоматизированная информационно-управляющая система |
| АРМ | автоматизированное рабочее место |
| АС | автоматизированная система |
| АЦ | административный центр |
| ДДС | дежурно-диспетчерская служба |
| ДДС "Антитеррор" | дежурная диспетчерская служба Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации |
| ДЦС-01 | дежурно-диспетчерская служба пожарной охраны |
| ДДС-02 | дежурно-диспетчерская служба полиции |
| ДДС-03 | дежурно-диспетчерская служба скорой медицинской помощи |
| ДДС-04 | дежурно-диспетчерская аварийной служба газовой сети |
| ДДС ЭОС | дежурно-диспетчерская служба экстренной оперативной службы |
| ЕДДС | единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (городского округа, муниципального района) |
| МВД России | Министерство внутренних дел Российской Федерации |
| МО | муниципальное образование (городской округ, муниципальный район) |
| МЧС России | Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий |
| ПК | программный комплекс |
| ПТК | программно-технический комплекс |
| ПТК ПОВ | программно-технический комплекс приема и обработки вызовов |
| РСЧС | единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций |
| РЦОВ | центр обработки вызовов резервный |
| Система-112 | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Камчатского края |
| ТфОП | телефонная сеть общего пользования |
| УКИО | унифицированная карточка информационного обмена |
| УФСБ России | Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации |
| ЦОВ | центр обработки вызовов основной |
| ЦОВ ЕДДС | центр обработки вызовов единой дежурно-диспетчерской службы |
| ЦУКС ГУ МЧС России по Камчатскому краю | центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Камчатскому краю |
| ЧС | чрезвычайная ситуация |
| ЭОС | экстренные оперативные службы |

1.3.1. В настоящем Регламенте используются следующие определения (понятия):

**Абонент** - лицо, обратившееся по единому номеру "112".

**Автоматизированная система** - система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций ([ГОСТ Р 22.7.01-2016](https://internet.garant.ru/#/document/71634022/entry/0) Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения).

**Время поступления вызова в Систему-112** - время (24-часовой формат времени), когда телефонный вызов поступил в программно-технический комплекс приема и обработки вызовов Системы-112 и был автоматически зарегистрирован.

**Время приема вызова оператором** - время (24-часовой формат времени), когда оператор Системы-112 ответил на входящий телефонный звонок.

**Время приема вызова диспетчером ДДС ЭОС** - время, когда диспетчер ДДС ЭОС закончил разговор с абонентом и сообщил ему о том, что его "вызов принят".

**Время передачи вызова** - время, когда оператор Системы-112 подключил к разговору с абонентом диспетчера ДДС ЭОС (и/или направил формализованное сообщение о происшествии на рабочее место диспетчера ДДС ЭОС).

**Вызов** - поступление по различным каналам связи (голосовой вызов, SMS, карточка вызова системы "ЭРА-ГЛОНАСС") операторам Системы-112 информации о необходимости оказания помощи абоненту или организации реагирования на происшествие.

**Дежурно-диспетчерская служба экстренных оперативных служб** - дежурный или диспетчерский орган службы, действующей на территории муниципального образования, входящей в подсистему РСЧС муниципального уровня и имеющей силы и средства постоянной готовности ([ГОСТ Р 22.7.01-2016](https://internet.garant.ru/#/document/71634022/entry/0) Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения).

**Диспетчер дежурно-диспетчерской службы экстренной оперативной службы** - сотрудник дежурно-диспетчерской службы экстренной оперативной службы, являющейся объектом Системы-112, участвующий в процессе ввода в базу данных и обработки информации, организации реагирования на вызовы по единому номеру "112", принятые оператором Системы-112.

**Диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы** - сотрудник единой дежурно-диспетчерской службы, являющейся объектом Системы-112, осуществляющий контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах при реагировании на вызовы по единому номеру "112".

**Единая дежурная диспетчерская служба** - орган повседневного управления подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, предназначенный для координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб, действующих на территории муниципального образования, и создаваемый при органах управления, специально уполномоченных на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органах местного самоуправления ([ГОСТ Р 22.7.01-2016](https://internet.garant.ru/#/document/71634022/entry/0) Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения).

**Оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии ([Федеральный закон](https://internet.garant.ru/#/document/186117/entry/0) от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи").

**Оператор Системы-112** - работник операторского персонала Системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру "112" в ЦОВ АЦ, РЦОВ АЦ и ЕДДС.

**Оператор ЦОВ Системы-112** - сотрудник ЦОВ АЦ, РЦОВ АЦ, уполномоченный принимать телефонные вызовы (сообщения о происшествиях) производить опрос абонента, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в Систему-112, передавать эту информацию в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности, а также в ЕДДС для организации контроля за реагированием.

**Оперативный персонал автоматизированной Системы-112** - лица, осуществляющие автоматизируемую деятельность (операторы ЦОВ АЦ/РЦОВ АЦ, диспетчера ЕДДС, диспетчера ДДС ЭОС).

**Происшествие** - событие, к реагированию на которое требуется привлечение сил и средств ДДС ЭОС.

**Центр обработки вызовов** - объект Системы-112, оснащенный необходимым оборудованием, персонал которого осуществляет прием и обработку вызовов по единому номеру "112".

1.4. Участниками межведомственного информационного взаимодействия являются: ЦОВ АЦ/РЦОВ АЦ, ЕДДС и ДДС ЭОС Камчатского края, вызов которых осуществляется по единому номеру "112" в том числе:

- служба пожарной охраны;

- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;

- полиция;

- скорая медицинская помощь;

- аварийная служба газовой сети;

- служба "Антитеррор".

Перечень организаций, подразделений и должностей работников ДДС ЭОС дежурной смены приведен в приложении N 2 к настоящему Регламенту.

Введение единого номера "112" не отменяет существующий порядок вызова ЭОС по коротким телефонным номерам "01", "02", "03" и "04" ("101", "102", "103" и "104").

1.5. В своей деятельности участники межведомственного взаимодействия в Системе-112 руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

1.6. Организация приема вызова ЭОС по единому номеру "112" осуществляется: ЦОВ АЦ, РЦОВ АЦ и ЕДДС Камчатского края.

Все поступающие в Систему-112 телефонные вызовы должны быть в обязательном порядке зарегистрированы и обработаны оператором Системы-112.

1.7. Организация реагирования на поступившие вызовы по единому номеру "112" осуществляется ДДС ЭОС, расположенных на территории Камчатского края (порядок реагирования на происшествия ДДС ЭОС с введением в действие настоящего Регламента не меняется).

1.8. Координацию межведомственного информационного взаимодействия в рамках Системы-112 осуществляет государственное казенное предприятие Камчатского края "Единый ситуационно-мониторинговый центр" (далее - ГКП ЕСМЦ).

Об изменениях существенных параметров своей деятельности (адрес, номера телефонов, график работы, количество операторов в смене, состав смены, зона ответственности, руководители, формы собственности) ЕДДС и ДДС ЭОС в Камчатском крае обязаны незамедлительно (не позднее 4-х часов) сообщать в ГКП ЕСМЦ.

ЦОВ АЦ Камчатского края функционирует на базе ГКП ЕСМЦ.

1.9. Состав информации.

Информация, циркулирующая в Системе-112, делится на оперативную и текущую.

Доступ операторов Системы-112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Персонал автоматизированной Системы-112 обязан соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц, в соответствии с требованиями" и [Федерального закона](https://internet.garant.ru/#/document/12148567/entry/0) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.9.1. К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах ЭОС по единому номеру "112", в том числе:

- обращения граждан;

- вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии (ДТП), поступающие из системы "ЭРА-ГЛОНАСС";

- экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте ЧС, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий ЧС;

- информация об изменении режима функционирования ЕДДС;

- срочная информация о развитии обстановки при происшествиях и ЧС и о ходе работ по их ликвидации;

1.9.2. К текущей информации относятся:

- информация о результатах реагирования Д ДС ЭОС на вызовы в рамках Системы-112;

- информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

- информация подсистемы мониторинга;

- информация о состоянии сил и средств ДДС ЭОС;

- справочная и прогнозная информация.

1.9.3. На основании оперативной информации, введенной в Систему- 112, определяется категория поступившего вызова:

- происшествия, имеющие признаки ЧС;

- происшествия, требующие экстренного реагирования;

- происшествия, не требующие реагирования ЭОС;

- информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

При отсутствии необходимости экстренного реагирования, происшествие может быть классифицировано:

- как требующее планового реагирования;

- как не требующее привлечения ЭОС;

- как требующее оказания только информационно-консультативной помощи.

При поступлении повторных или массовых вызовов в случае, если данное происшествие уже зарегистрировано (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такое сообщение регистрируется в Системе-112 как "справочное" к уже зарегистрированному событию и больше обработке не подлежит, или абонент оповещается о ходе реагирования на такое происшествие.

1.10. Предмет регулирования.

1.10.1. Территорией действия настоящего Регламента является:

- для ЦОВ АЦ и РЦОВ АЦ - вся территория Камчатского края;

- для ЕДДС - территория соответствующего МО Камчатского края;

- для ДДС ЭОС - зона ответственности в рамках своей компетенции на территории Камчатского края.

1.10.2. Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются:

- обращения граждан по оказанию экстренной помощи;

- пожар;

- дорожно-транспортное происшествие (при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб);

- криминальная ситуация (сообщение о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении), угроза террористического акта;

- аварийная ситуация на объектах газораспределения и газопотребления устранение которых требует подключения сил и средств оперативных служб или происшествия, результатом которых могут стать повреждения сетей газораспределения и газопотребления;

- аварийная ситуация на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских оперативных служб;

- другие ЧС и происшествия, информация о которых поступила в Систему-112.

Порядок привлечения к реагированию (определение) соответствующих ЭОС в зависимости от типа происшествия (его классификации) приведен в пункте 2.6. раздела 2 настоящего Регламента.

1.10.3. Прием вызовов по единому номеру "112" осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме и бесплатно для абонента.

Временные нормативы выполнения процедур межведомственного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (Системы-112) Камчатского края приведены в приложении N 3 к настоящему Регламенту.

Временные параметры (нормативы) реагирования сил и средств ДДС ЭОС на происшествия определены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.10.4. Основанием для отказа в приеме вызова (прекращением разговора с абонентом) является:

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- ошибочное представление абонента о назначении и возможностях Системы-112.

1.10.5. Основанием для отказа в организации реагирования является:

- отказ от вызова заявителем по телефону;

- невозможность определения местонахождения заявителя (или места происшествия) или отказ заявителя назвать место происшествия;

- повторность/массовость поступившего сообщения о происшествии (реагирование на данное происшествие уже начато/завершено);

- прекращение оказания услуг жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (по информации представителей ресурсоснабжающей организации, организации, оказывающей техническое обслуживание многоквартирных жилых домов);

- отсутствие пострадавших (заболевших) людей (в части скорой медицинской помощи).

1.10.6. Ответственность операторов Системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края и должностными инструкциями.

1.11. При поступлении письменного запроса от органов государственной и муниципальной власти на предоставление звуковых файлов для использования их в расследовании происшествий и преступлений вся необходимая информация предоставляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Источники входных данных.

Вызовы ЭОС в Систему-112 могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи и от взаимодействующих сигнальных систем и комплексов.

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

а) голосом (телефонные звонки);

б) с использованием сервисов SMS-сообщений (при наличии технической возможности);

в) по электронной почте (при наличии в Системе-112 соответствующего сайта или адреса в Интернете).

Операторы фиксированной и подвижной радиотелефонной связи обеспечивают коммутацию телефонных вызовов на номер "112" в ПТК ПОВ ЦОВ АЦ и/или РЦОВ АЦ, где эти вызовы в автоматическом режиме регистрируются.

2.2. Телефонный вызов считается поступившим в Систему-112 с момента соединения оператором связи абонента с аппаратурой приема-передачи данных Системы-112. Не все телефонные вызовы могут быть сообщениями о происшествии.

Прием вызовов осуществляется операторами Системы-112, которые вводят в базу данных характеристики происшествия. Вся информация регистрируется и анализируется, в зависимости от типа и местонахождения происшествия, к разговору с абонентом подключается диспетчер соответствующей ДДС ЭОС.

2.3. Порядок регистрации.

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

При регистрации в Системе-112 фиксируются данные о дате и времени поступления телефонного вызова, а также данные о номере и местоположении абонентского устройства (при наличии технической возможности), с которого осуществляется вызов, которые передает оператор связи.

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

1) технические данные телефонных вызовов (автоматически средствами Системы-112):

- 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 (при наличии технической возможности);

- дата и время завершения (по системному времени);

- тип происшествия (от сигнальных систем);

2) действия оперативного персонала автоматизированной Системы-112 (автоматически средствами Системы-112):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из Системы-112);

- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);

- действия по опросу абонента и классификации происшествия;

- действия по подключению диспетчера(-ов) ДДС ЭОС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);

- действия по передаче данных о происшествии на контроль в ЕДДС;

3) телефонные переговоры (автоматически средствами Системы-112):

- телефонные переговоры между абонентом и оперативным персоналом автоматизированной Системы-112 от начала до завершения телефонного вызова;

- телефонные переговоры оперативного персонала автоматизированной Системы-112 с абонентом в случае необходимости обратного вызова;

4) служебные переговоры (автоматически средствами Системы-112):

служебные переговоры между оперативным персоналом автоматизированной Системы-112 при приеме вызова от абонента;

служебные переговоры между оперативным персоналом автоматизированной Системы-112 при организации реагирования на поступившие вызовы;

5) сообщения о происшествиях (на основе опроса (со слов заявителя) абонента при использовании детерминированных диалогов):

- причина обращения;

- тип (вид, характер) происшествия;

- данные о месте происшествия;

- данные о времени происшествия;

- данные о лице/заявителе, осуществляющем вызов;

- данные о лицах, которым требуется помощь;

- данные об угрозе жизни и здоровью людей;

- первичные данные о пострадавших (их состоянии);

- обстоятельства происшествия (преступления);

- приметы лиц, совершивших преступление (правонарушение);

- данные об очевидцах происшествия (преступления);

- данные об угрозе материального ущерба;

- первичные данные о материальном ущербе;

- определение признаков ЧС;

6) действия диспетчеров ДДС ЭОС (автоматически средствами Системы-112):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из Системы-112);

- дата и время ответа на вызов/подключение к разговору с абонентом (по системному времени);

- действия по опросу абонента и классификации происшествия;

- действия/бездействия по организации реагирования на происшествие (по системному времени);

7) данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в Систему- 112 диспетчером соответствующей ДДС ЭОС):

- время начала реагирования;

- уточненные данные о пострадавших (при необходимости);

- уточненные данные о материальном ущербе (при необходимости);

- данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;

- данные о ходе реагирования на происшествие;

- данные о завершении реагирования на происшествие.

Информация о происшествии вводится в Систему-112 один раз лицом, принимающим вызов (производящим опрос абонента), и становится доступной другим участникам процесса реагирования (диспетчерам ДДС ЭОС и ЕДДС) в зависимости от их полномочий и зон ответственности. Таким образом, абонент избавляется от необходимости многократно повторять одну и ту же информацию о происшествии.

2.4. Порядок особых условий приема и обработки вызовов.

При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка, оператор Системы-112 немедленно передает полученную информацию старшему оператору Системы-112, отправляет УКИО в ДДС-02 и ДДС "Антитеррор" и доводит информацию по телефону в ДДС-02 и в ДДС УФСБ России по Камчатскому краю.

2.5. УКИО и порядок ее заполнения.

Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе-112 применяется УКИО. Под УКИО понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеет оперативный персонал автоматизированной Системы-112 в соответствии со своей компетенцией. Она имеет общую для всех информационную (единую, доступную всем) часть и специфические части, характерные для каждой ДДС ЭОС (соответственно доступные только им).

2.5.1. Общая часть УКИО заполняется операторами Системы-112 (в некоторых случаях диспетчерами ДДС ЭОС) при проведении первичного опроса абонента. При этом информация, предоставляемая операторами связи (десятизначный номер абонентского устройства и его местоположение (если есть техническая возможность), а также данные о дате и времени поступления телефонного вызова вводятся (регистрируются) в базы данных Системы-112 в автоматическом режиме.

2.5.2. Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы "ЭРА-ГЛОНАСС", другими сигнальными системами и комплексами, также вводятся в базы данных Системы-112 автоматически (при наличии технической возможности).

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

После заполнения оператором Системы-112 общей части УКИО, в зависимости от типа происшествия, оператор Системы-112 определяет необходимую ДДС ЭОС и подключает к разговору с абонентом диспетчера соответствующей ДДС ЭОС. По результатам опроса абонента производится заполнение одной или нескольких специфических частей УКИО диспетчерами ДДС ЭОС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности.

В случае отсутствия связи с ДДС ЭОС (невозможности подключения диспетчера к разговору через аппаратуру система связи и передачи данных Системы-112), оператор Системы-112 осуществляет подключение диспетчера соответствующей ДДС ЭОС в режиме конференции через телефонные линии связи общего пользования. При этом диспетчер ДДС ЭОС ведет опрос абонента, а оператор Системы-112 фиксирует все данные в Системе-112.

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

2.6. Определение необходимой ЭОС при организации реагирования на принятые вызовы.

Определение ЭОС для реагирования на вызов производится по следующим критериям:

- служба пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий и при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар, при необходимости деблокирования;

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

- полиция привлекается при необходимости обеспечения правопорядка и сохранности имущества на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации о преступлениях и административных правонарушениях;

- скорая медицинская помощь привлекается при наличии погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей, а также при необходимости консультативной помощи;

- аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствии газа у потребителя (кроме отключения за неуплату), пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении газом или продуктами горения газа, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры;

- служба "Антитеррор" привлекается при угрозе совершения или совершении взрыва, угрозе захвата или захвате заложников, угрозе захвата (угона) или захвате воздушного судна, угрозе захвата (угона) или захвате железнодорожного подвижного состава, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения или совершении радиационного, химического или бактериологического заражения, которое может повлечь гибель людей и другие значительные негативные последствия.

При этом вся информация о происшествии дублируется в подразделения службы полиции, ДДС ЭОС, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло данное событие.

В случае повышенной возбужденности абонента или несвязной речи, оператор Системы-112, принимающий вызов уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки, и при положительном ответе, переключает абонента на психолога.

В случае, когда язык, на котором разговаривает абонент, отличается от русского и оператор Системы-112 не понимает, о чем идет речь, оператор Системы-112 переключает такого абонента на специалиста (оператора) по приему экстренных вызовов - переводчика в ЦОВ АЦ.

В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств (в том числе и других ЭОС), определяемой на месте происшествия нарядом (караулом, бригадой и пр.) ЭОС, информацию об этом в электронную форму вызова вносит диспетчер данной ДДС ЭОС и оповещает диспетчера ЕДДС соответствующего МО. При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными службами диспетчер ДДС ЭОС имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ДДС ЭОС.

2.7. Кнопки (иконки) вызова (подключения) персонала необходимых ЕДДС и ДДС ЭОС в зависимости от зон ответственности настраиваются на АРМ оператора Системы-112 и позволяют автоматизировать процесс подключения соответствующих служб к разговору с абонентом, что существенно сокращает время реагирования на происшествие.

Также в Системе-112 настраиваются подключения дополнительных телефонных номеров взаимодействующих служб, участие которых в разговоре с абонентом поможет быстрее и качественнее оказать необходимую помощь (в том числе и в случае отказа (поломки) оконечных технических средств передачи данных Системы-112).

2.8. При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС вводит в Систему-112 немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна операторам Системы-112.

2.9. Оператор Системы-112 по необходимости консультируется с диспетчером ДДС ЭОС, с удержанием на линии абонента, в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС вызову;

- необходимость у абонента получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;

- необходимость определения повода к вызову службу скорой медицинской помощи.

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

2.11. Диспетчер ДДС ЭОС производит переадресацию вызова оператору Системы-112 в следующих случаях:

- поступление информации об угрозе или возникновении ЧС;

- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС ЭОС, если выяснение состава необходимых привлекаемых ДДС ЭОС вызывает затруднение;

- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС ЭОС;

- необходимость консультирования абонента по вопросам, выходящим за рамки компетенции данной ДДС ЭОС.

2.12 В случае, когда вызов, требующий комплексного реагирования, поступает в ЦОВ АЦ, оператор ЦОВ Системы-112 после привлечения всех необходимых ДДС ЭОС доводит информацию о происшествии в ЕДДС, на чьей территории произошло происшествие.

3. Порядок функционирования Системы-112 при приеме и обработке вызовов

3.1. Зарегистрированные вызовы, поступившие на единый номер "112", маршрутизируются в ЦОВ АЦ и ставятся в очередь ожидания обработки. При недоступности ЦОВ АЦ либо продолжительности ожидания обработки в очереди более 15 секунд, вызов перенаправляется на обработку в РЦОВ.

При невозможности маршрутизации вызова как в ЦОВ АЦ, так и в РЦОВ, либо продолжительности ожидания в очереди обработки РЦОВ более 15 секунд, вызов маршрутизируется в ЕДДС соответствующего МО, с территории которого он поступил. При наличии ЦОВ ЕДДС в соответствующем МО, такой вызов маршрутизируется через закрытый контур Системы-112. При отсутствии ЦОВ ЕДДС в соответствующем МО такой вызов маршрутизируется через ТфОП.

При продолжительности ожидания в очереди обработки вызова в ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) более 15 секунд и доступности ЦОВ АЦ либо РЦОВ АЦ, вызов снова маршрутизируется в ЦОВ АЦ либо РЦОВ.

При наличии нескольких свободных операторов Системы-112 распределение вызовов между ними осуществляется автоматически с учетом общего времени загрузки (работы в АС Системе-112) каждого оператора Системы-112 с начала работы очередной дежурной смены.

3.2. При приеме вызова:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);

- абонент автоматически оповещается о записи разговора (при технической возможности), если оператор Системы-112 немедленно подключился к данному вызову, то такое оповещение делает именно оператор Системы-112;

- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

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

- префикс района вызова (код зоны вызова) конкретного МО;

- номер абонентского устройства (телефона), с которого поступил вызов.

Кроме этого, на экране АРМ оператора Системы-112 может отображаться также информация:

- местоположение абонентского устройства (при наличии возможности получения такой информации, полученной от оператора связи);

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

Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце хранятся в базах данных местных операторов связи и при прохождении телефонного вызова предоставляются для Системы-112 по автоматическому запросу или находятся в базах данных. Системы-112, актуализированных непосредственно в ПТК ПОВ по данным местного оператора связи.

Перечисленные выше данные, а также данные о моменте (дате и времени) поступления вызова (сообщения о происшествии) фиксируются автоматически в унифицированной электронной форме учета события (вызова) (карточке вызова) и сохраняются в базе данных вызовов Системы-112. Срок хранения таких данных в Системе-112 составляет 36 месяцев.

3.3. Прием вызовов осуществляется операторами Системы-112, которые по результатам опроса абонента вводят в базу данных первичные характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местоположения происшествия, к разговору с абонентом подключается диспетчер (фельдшер, медицинская сестра по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи, радиотелефонист, дежурный полиции и пр.) соответствующей ДДС ЭОС. О приеме заявления о происшествии оператор Системы-112, принявший сообщение, сообщает абоненту в устной форме.

При необходимости оператор Системы-112 может подключать к разговору с абонентом переводчиков и/или психологов (при наличии).

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

Диспетчеры ДДС ЭОС, в зависимости от типа происшествия, в соответствии со своими ведомственными инструкциями, направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении дежурные силы и средства для уточнения данных о происшествии, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествий. Диспетчеры ДДС ЭОС вводят (размещают в Системе-112) уточненные данные о происшествии, полученные с места происшествия по ведомственным линиям связи, а также информацию о ходе, об окончании и основных результатах мероприятий по экстренному реагированию на происшествия (например, "принято к исполнению", "назначен на задание", "отмена вызова", "прибытие на место", "проведение мероприятий", "реагирование завершено", "локализовано", "ликвидировано", "подозреваемый задержан" и пр.).

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

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

Обработка вызова завершается "закрытием" соответствующей учетной записи по происшествию в УКИО диспетчерами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие, только после ликвидации происшествия и согласования с координирующим органом (ЕДДС).

3.5. Порядок действий операторов Системы-112.

3.5.1. Оператор Системы-112 при приеме вызова выполняет следующие действия:

- представляется абоненту;

- производит первичный опрос абонента и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую информационную часть (поля) унифицированной электронной формы учета события);

- принимает решение о необходимости подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС;

- в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с абонентом диспетчера соответствующей ДДС ЭОС,

обслуживающей территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии);

- совместно с диспетчером ДДС ЭОС принимает решение о "переключении" абонента на диспетчера ДДС ЭОС, продолжении разговора или о завершении разговора.

При представлении абоненту оператор Системы-112 сообщает: "Служба-112", для ЦОВ АЦ - свой индивидуальный номер, для РЦОВ АЦ - Ф.И.О. или индивидуальный номер, для ЕДДС - наименование МО, Ф.И.О. или индивидуальный номер.

3.5.2 При опросе абонента оператор Системы-112 выясняет у абонента следующие данные:

- Что произошло? - определяются вид происшествия и какая(-ие) служба(-ы) должны осуществлять реагирование;

- Где произошло? - определяется местоположение происшествия для определения конкретных подразделений ЭОС в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования;

- Когда произошло? - определяется (дата, время) оперативность сообщения и возможность дальнейшего развития события;

- Наличие пострадавших, количество и их состояние? - определяется необходимость привлечения скорой медицинской помощи, вне зависимости от вида происшествия;

- Наличие угрозы жизни и здоровью людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания, розлива топлива или других опасных жидкостей, блокировка участников происшествия - определяется необходимость привлечения службы пожарной охраны, вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной службы газовой сети при возгорании вблизи газифицированных объектов;

- Кто сообщил и способы обратной связи? - уточняются данные абонента с целью возможности получения дополнительной информации при необходимости.

3.5.3. При опросе оператор Системы-112 должен использовать классификатор видов и типов происшествий и опросные формы. Классификатор видов, типов происшествий и ЧС в Системе-112, приведен в Приложении N 5 к настоящему Регламенту.

Всю информацию, полученную в ходе опроса абонента, оператор Системы-112 вводит в Систему-112 (заполняет общие поля УКИО).

В зависимости от типа и места происшествия на экране АРМ оператора Системы-112 отображаются пиктограммы (кнопки вызова) соответствующих ДДС ЭОС, участие которых необходимо для реагирования на данное происшествие. Решение о необходимости подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС оператор Системы-112 должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учетом возможной "необоснованности" вызова.

3.5.4. В случаях когда оператор Системы-112 по результатам опроса абонента определил, что телефонный вызов по единому номеру "112" поступил с территории сопредельного муниципального образования (городского округа, муниципального района) Камчатского края, он регистрирует такой вызов как поступивший с территории сопредельного муниципального образования (городского округа, муниципального района) и переключает разговор с абонентом на соответствующую ДДС ЭОС этого муниципального образования (городского округа, муниципального района).

3.5.5. В случаях когда оператор Системы-112 по результатам опроса абонента определил, что телефонный вызов по единому номеру "112" поступил с территории сопредельного субъекта Российской Федерации, он регистрирует такой вызов и доводит до соответствующих ЦОВ АЦ, ЦОВ ЕДДС сопредельного субъекта Российской Федерации.

3.5.6. При происшествиях, требующих участия службы пожарной охраны, основной опрос абонента проводит диспетчер ДДС-01, при этом оператор Системы-112 вводит в Систему-112 только результаты первичного опроса абонента и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера ДДС-01.

3.5.7. При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос абонента проводит дежурный персонал станции/отделения скорой медицинской помощи, при этом оператор Системы-112 вводит в систему-112 только результаты первичного опроса абонента и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера (дежурного фельдшера/медицинскую сестру по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи) станции/отделения скорой медицинской помощи.

3.5.8. В случае, когда абонент находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи, оператор Системы-112 переключает разговор на психолога (при наличии) или специалиста по оказанию услуг психологической поддержки.

3.5.9. В случае, когда язык, на котором разговаривает абонент, отличается от русского, оператор Системы-112 переключает такого абонента на специалиста (оператора) - переводчика ЦОВ АЦ.

3.5.10. В случае отказа абонента назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение оператор Системы-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой "анонимный" и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС.

3.5.11. В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа абонентом сообщить эти сведения, оператор Системы-112 вносит в базу данных информацию о происшествии с пометкой "Ложный" считая вызов не требующим реагирования и не заполнят УКИО.

3.6. Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 при приеме вызова приведены в приложении N 4 к настоящему Регламенту.

Вопросы реагирования на полученные вызовы регулируются соответствующими организационно-распорядительными документами.

3.7. Порядок действий операторов Системы-112 при поступлении сообщений о происшествиях с признаками ЧС.

При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки ЧС:

а) оператор Системы-112 обязан осуществить прием вызова в соответствии с [разделом 3](https://internet.garant.ru/#/document/73528526/entry/300) настоящего Регламента, по возможности подключить к разговору с абонентом старшего оператора Системы-112;

б) старший оператор Системы-112 обязан незамедлительно направить информацию (УКИО) в службу реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками ЧС в базе данных Системы-112 осуществляет старший оперативный дежурный службы реагирования в чрезвычайных ситуациях.