

Правительство
Республики Ингушетия



ГалгIай Республика
Правительство

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«13» сентября 2017 г. № 144

г. Магас

Об утверждении Положения об информационном взаимодействии экстренных оперативных служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в целях повышения безопасности населения Республики Ингушетия путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Правительство Республики Ингушетия **п о с т а н о в л я е т:**

Утвердить прилагаемое Положение об информационном взаимодействии экстренных оперативных служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Председатель Правительства
Республики Ингушетия



Р. Гагиев



Утверждено
решением Правительства
Республики Ингушетия
от «13» сентября 2017 г. № 144

**Положение
об информационном взаимодействии экстренных оперативных служб в рамках
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112»**

1. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает правила организации информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112). Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность экстренных оперативных служб (далее - ЭОС).

2. Целью разработки данного Положения является создание условий для информационного обеспечения деятельности экстренных оперативных служб в рамках системы-112 и принятия управленческих решений.

3. Территорией действия настоящего Положения является территория Республики Ингушетия. Действие указанного Положения распространяется на все дежурно-диспетчерские службы (далее - ДДС) ЭОС, участвующих в информационном взаимодействии, а также на другие организации по решению Управления Республики Ингушетия по обеспечению деятельности по защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций (далее – Управление РИ по ОД ЗНТ ЧС).

4. Информационное взаимодействие ДДС ЭОС в рамках системы-112 осуществляется с использованием комплексов средств автоматизации (далее - КСА) системы-112 Республики Ингушетия, имеющих единое программное обеспечение, информационное пространство и объединенных в единую сеть. КСА сопрягаются с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих ДДС ЭОС.

5. На основании настоящего Положения в Республике Ингушетия разрабатываются следующие документы:

- соглашения об информационном обмене между ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну;

- регламент информационного взаимодействия ДДС в рамках системы обеспечения вызова ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну;

- должностные инструкции для персонала системы-112.

Кроме того, с учетом настоящего Положения разрабатываются программы обучения персонала системы-112 Республики Ингушетия.

2. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112

1. Целью осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 является повышение оперативности реагирования ЭОС на вызовы, поступающие по единому номеру «112», в том числе при угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации (далее - ЧС).

2. Для достижения поставленной цели при информационном взаимодействии ЭОС в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

- определение состава информации и типов перенаправляемых вызовов при информационном взаимодействии ЭОС;
- организация направления информации о вызовах (сообщения о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- организация предоставления оперативной информации о результатах реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях);
- проведение всестороннего анализа поступающей информации о происшествиях;
- регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;
- ведение единой базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- обеспечение совместимости информационных ресурсов ЭОС в рамках системы-112.

3. Состав участников информационного взаимодействия

1. Участниками информационного взаимодействия являются ЭОС, перечень которых определен постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. № 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб», в том числе:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- служба полиции;
- служба скорой медицинской помощи;
- аварийная служба газовой сети;
- служба «Антитеррор».

Участниками информационного взаимодействия в рамках системы-112 по решению Управления РИ по ОД ЗНТ ЧС могут стать и другие организации, которым необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

2. В своей деятельности ЭОС, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Ингушетия, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Положением.

3. Единая дежурно-диспетчерская служба (далее – ЕДДС) является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС ЭОС при решении задач системы-112.

ЕДДС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, заключает двухсторонние соглашения об информационном взаимодействии ЭОС в рамках системы-112 (далее - Соглашения) с каждой ДДС ЭОС соответствующего муниципального образования в отдельности. Подписанные Соглашения утверждаются руководством органов исполнительной власти Республики Ингушетия и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, в ведении которых находятся соответствующие ДДС, и руководителем Управления РИ по ОД ЗНТ ЧС.

Соглашения должны:

- устанавливать основные направления взаимодействия между ЭОС в рамках системы-112;
- регулировать осуществление информационного обмена между ЭОС в рамках системы-112 в различных режимах функционирования персонала этих служб;
- определять формы для формирования списка приоритетных телефонных номеров и указания должностных лиц, ответственных за осуществление информационного обмена между ЭОС, в рамках системы-112.

4. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия

1. Обмен информацией между ЭОС осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с настоящим Положением и на основании заключенных Соглашений. Соответственно информация, передаваемая между ЭОС, в рамках системы-112 делится на оперативную и периодическую.

2. К оперативной информации относится информация о вызовах ЭОС по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан;
- экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайных ситуаций, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайных ситуациях и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;
- информация о результатах реагирования ДДС на вызовы ЭОС в рамках системы-112;
- информация подсистемы мониторинга;
- информация о состоянии сил и средств ДДС;
- справочная и прогнозная информация.

3. К периодической информации относятся:
- статистическая информация о результатах реагирования ДДС на вызовы ЭОС в рамках системы-112;
 - статистическая информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;
 - информация подсистемы мониторинга;
 - информация о состоянии сил и средств ДДС.

5. Способы обмена информацией в рамках системы-112

1. Информационный обмен между ЭОС в рамках системы-112 осуществляется посредством КСА системы-112, имеющих единое программное обеспечение и информационное пространство и объединенных в единую сеть, речевого телефонного общения операторов и диспетчеров при переадресации вызовов, а также периодического обмена необходимыми документами.

2. КСА предназначены для автоматизации выполнения всех задач, возложенных на систему-112. В целях автоматизации процесса информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 КСА обеспечивают заполнение и передачу между ДДС ЭОС карточек информационного обмена. Под передачей карточки информационного обмена между ДДС ЭОС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

3. Речевое телефонное общение операторов и диспетчеров ЭОС при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова по единому номеру «112» в центр обработки вызовов (далее - ЦОВ) и квалификации вызова как относящегося к компетенции, соответствующей ЭОС. Необходимость речевого телефонного общения операторов и диспетчеров определяется в ходе проведения первичного опроса позвонившего абонента.

4. Периодический обмен необходимыми документами происходит либо по определенному в Соглашении графику, либо по запросу одного из участников информационного обмена в адрес другого участника.

6. Порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов.

1. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору системы-112 в основной (резервный) ЦОВ Республики Ингушетия.

2. Оператор системы-112 при приеме вызова производит первичный опрос, заполняет общую часть карточки информационного обмена и при необходимости экстренного реагирования определяет привлекаемые для реагирования ДДС ЭОС, извещает их посредством КСА и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

При перенаправлении вызова в ДДС ЭОС оператор системы-112 одновременно с передачей в автоматизированном режиме карточки информационного обмена при необходимости посредством речевого телефонного общения сообщает диспетчеру ДДС ЭОС информацию, полученную в ходе первичного опроса. При отсутствии возможности немедленного перенаправления

вызова диспетчеру ДДС ЭОС информационный обмен осуществляется только посредством передачи карточки информационного обмена. Минимальные знания для проведения тематического опроса по направлению каждой ЭОС для заполнения карточки информационного обмена должны входить в программу обучения операторского персонала системы-112. Диспетчер ЭОС при получении карточки информационного обмена заполняет специфическую часть карточки информационного обмена и при необходимости осуществляет обратный звонок для получения уточняющей информации по происшествию.

3. После отправки информации в ДДС ЭОС оператор системы-112 контролирует подтверждение ее получения, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

4. Диспетчер ДДС ЭОС после получения информации организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в КСА с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена.

5. Контроль состояния вызова, при необходимости координацию действий ДДС ЭОС осуществляет диспетчер ЕДДС. Снятие с контроля производится автоматически после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования.

6. При поступлении справочных вызовов, относящихся к компетенции какой-либо ЭОС, оператор системы-112 в соответствии с заключенными Соглашениями после заполнения карточки информационного обмена переадресует вызовы в ДДС соответствующей ЭОС. Для обработки остальных справочных вызовов оператор системы-112 в зависимости от содержания вопроса задействует базу знаний подсистемы консультативного обслуживания населения системы-112 (или IVR).

7. Операторы системы-112 и диспетчеры ДДС ЭОС несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки информационного обмена, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

7. Порядок информационного взаимодействия при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС

1. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС оператор системы-112 определяет составы ЭОС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

- привлечение службы пожарной охраны происходит 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;

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

- привлечение службы полиции происходит при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

- привлечение службы скорой медицинской помощи происходит при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

- 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 жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ);

- привлечение службы «Антитеррор» производится при совершении или угрозе совершения террористических актов.

2. Дополнительные критерии привлечения к реагированию ЭОС определяются в соглашениях об информационном обмене между ЭОС.

3. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры ДДС всех привлекаемых ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС вносит в карточку информационного обмена системы-112 с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну.

4. Диспетчер ЕДДС:

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС;
- доводит до всех ДДС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;
- контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС.

8. Порядок информационного взаимодействия при ежедневном обмене информацией

1. Механизм информационного обмена определен в соглашении об информационном взаимодействии между ЦОВ ЕДДС и ДДС муниципального образования в рамках системы-112.

2. С целью совершенствования деятельности, улучшения планирования координации совместных действий ЭОС и формирования отчетности в рамках системы-112 между участниками информационного взаимодействия осуществляется обмен периодической информацией. Как правило, такой обмен происходит в течение суток по утвержденному графику.

3. Оператор системы-112 один раз в сутки контролирует автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ЭОС.

Подобная информация также предоставляется по обоснованному запросу ЭОС вне графика. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной периодической информации. При экстренном опасном изменении обстановки указанная информация передается немедленно, при этом формируется карточка информационного обмена. К контролируемым параметрам подсистемы мониторинга в рамках обмена периодической информацией относятся:

- превышение установленных норм радиационного фона;
- превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;
- превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;
- повышение номера (ранга) пожара, пожар наивысшего номера (ранга);
- увеличение площади природных пожаров;
- производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.

4. Диспетчер ЕДДС в целях обеспечения информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 один раз в сутки направляет в ЭОС информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. Подобная информация также предоставляется по обоснованному запросу ЭОС вне графика. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной информации. При экстренном изменении указанная информация передается немедленно. К контролируемым ЕДДС параметрам метеорологической обстановки в рамках обмена периодической информацией относятся:

- штормовое предупреждение;
- резкое похолодание или потепление;
- возможность ливневых дождей;
- ухудшение прогнозируемой обстановки на потенциально опасных объектах.

5. Диспетчер ДДС один раз в сутки с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, направляет диспетчеру ЕДДС обобщенную информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы обеспечения вызова ЭОС.

6. При необходимости для обеспечения текущей деятельности ЭОС в рамках системы-112 могут направлять запросы другим участникам информационного обмена на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова ЭОС, результатов ликвидации ЧС, состояния сил и средств. Ответ на запрос направляется в срок, установленный в Соглашениях, заключаемых между ЭОС в рамках системы-112.

9. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала ЭОС

1. Согласно Положению о системе обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112», утвержденному постановлением Правительства РФ от 21 ноября 2011 г. № 958, система-112 предназначена для информационного обеспечения ЕДДС муниципальных образований.

Согласно Положению о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования, одобренному протоколом Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 21 октября 2011 г. № 5, ЕДДС функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации для мирного времени.

Режимы функционирования для ЕДДС и ДДС ЭОС устанавливает руководитель органа местного самоуправления.

В режиме повседневной деятельности ЕДДС осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновение ЧС (происшествий).

2. В режиме повышенной готовности и чрезвычайной ситуации для мирного времени координацию взаимодействия между ДДС ЭОС осуществляет оперативный дежурный ЕДДС.

В режим повышенной готовности ЕДДС и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при угрозе возникновения ЧС.

3. В режиме повышенной готовности при осуществлении информационного взаимодействия ЭОС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- оперативный дежурный ЕДДС в соответствии со сроками, определенными начальником государственного казенного учреждения «Служба 112» (далее – ГКУ «Служба 112»), но не реже чем один раз в каждые 4 часа, передает в привлекаемые ЭОС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановках в зоне возможной ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передает в ЭОС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения ее последствий;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передает в ЭОС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.

Информация о действиях привлекаемых сил и средств каждой ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, вносится в карточку информационного обмена системы-112 соответствующей службой.

4. В режим чрезвычайной ситуации ЕДДС и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при возникновении ЧС.

В режиме чрезвычайной ситуации при осуществлении информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- оперативный дежурный ЕДДС в соответствии со сроками, определенными начальником ГКУ «Служба 112», но не реже чем один раз в час, передает в привлекаемые ЭОС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановках в зоне ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передает в ЭОС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для ликвидации последствий ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передает в ЭОС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передает в ЭОС указания комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.

Информация о действиях привлекаемых сил и средств каждой ДДС ЭОС с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, вносится в карточку информационного обмена системы-112 соответствующей службой.

5. Порядок информационного взаимодействия ДДС при приведении в готовность гражданской обороны и в военное время осуществляется в соответствии с инструкциями системы-112, ЕДДС и ДДС ЭОС по действиям в условиях особого периода.

10. Правила переадресации вызовов, привлечения к разговору дополнительных специалистов (переводчика, психолога)

1. Переадресация вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112. Под переадресацией понимается перенаправление вызова в ЭОС в соответствии с ее компетенцией.

2. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС пожарной охраны в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся пожарной безопасности;
- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы пожарной охраны;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС пожарной охраны вызов.

3. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС реагирования в чрезвычайных ситуациях в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения;
- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС реагирования в чрезвычайных ситуациях вызов;
- необходимость у позвонившего в получении квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения.

4. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС полиции в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся охраны правопорядка;
- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы полиции;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС полиции вызов;
- необходимость у позвонившего в получении квалифицированной консультации по вопросам охраны правопорядка.

5. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС скорой медицинской помощи в следующих случаях:

- необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;
- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы скорой медицинской помощи;
- необходимость у позвонившего в получении квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

6. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру аварийной службы аварийной газовой сети в следующих случаях:

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы аварийной газовой сети;
- необходимость у позвонившего в уточнении деталей или обсуждении результатов предыдущих вызовов службы газовой сети;
- необходимость у позвонившего в получении квалифицированной консультации по вопросам аварийной службы газовой сети.

7. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы «Антитеррор» в следующих случаях:

- получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;

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

8. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова оперативному дежурному ЕДДС в случаях отнесения происшествия к ЧС.

9. Диспетчеры ДДС ЭОС при переадресации вызова отвечают за заполнение специфических частей карточек информационного обмена в соответствии со своей сферой ответственности с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну.

При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 может производить переадресацию вызова в соответствующую ДДС непосредственно после выяснения причины вызова. В этом случае диспетчер ДДС ЭОС также заполняет общую часть карточки информационного обмена.

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

- поступление вызова с сообщением об угрозе или возникновении ЧС;
- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС если выяснение состава привлекаемых ДДС вызывает затруднение;
- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;
- необходимость оказания позвонившему квалифицированной психологической помощи;
- необходимость консультации позвонившего по вопросам, выходящим за рамки компетенции данной ДДС.

11. Оператор системы-112 привлекает к разговору переводчика при поступлении вызова на иностранном языке или языке народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов системой-112 в Республике Ингушетия, если сам оператор системы-112 не владеет языком позвонившего абонента. Навыки определения языка абонента из указанного списка входят в программу обучения операторского персонала системы-112.

В зависимости от принятого в Республике Ингушетия варианта реализации службы переводчиков персонал указанной службы может выполнять либо функции оператора-112 при приеме вызовов, либо функции синхронного перевода при разговоре оператора системы-112 с абонентом.

Если персонал службы переводчиков выполняет функции операторов системы-112, то оператор системы-112, принявший вызов, после идентификации языка производит переадресацию вызова на оператора, владеющего соответствующим языком, и отключается от разговора. Переводчик в этом случае отвечает за заполнение всех частей карточки информационного обмена. При необходимости он подключает к разговору диспетчера ДДС ЭОС, к сфере ответственности которой относится данный поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

Если персонал службы переводчиков выполняет только функции синхронного перевода, то оператор системы-112, принявший вызов, после идентификации языка производит подключение к разговору переводчика,

владеющего соответствующим языком. При этом оператор системы-112 в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть карточки информационного обмена, при необходимости производит переадресацию вызова в ДДС ЭОС без отключения переводчика. При переадресации вызова в ДДС ЭОС переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера ДДС ЭОС с абонентом.

12. При поступлении вызова, требующего оказания психологической помощи, оператор системы-112 делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена и производит переадресацию вызова на специалиста службы психологов. Если специалист службы психологов входит в штат дежурной смены операторов системы-112, то по окончании разговора он вносит необходимую информацию в карточку информационного обмена и делает отметку о завершении обработки вызова. При привлечении службы психологов удаленно на договорной основе специалист службы психологов по окончании разговора доводит необходимую информацию оператору системы-112, который вносит ее в карточку информационного обмена и делает отметку о завершении обработки вызова.

11. Особенности информационного взаимодействия ЭОС при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках системы-112

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

2. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности ЭОС муниципального образования, оператор системы-112 заполняет общую часть карточки информационного обмена и производит переадресацию вызова диспетчеру ЕДДС того муниципального района, в зону ответственности которого входит территория, с которой поступил вызов. Оператор системы-112, которому был переадресован вызов, организует реагирование на него по стандартному алгоритму.

3. В целях организации информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112 при обработке вызовов, поступающих с территории соседнего региона Республики Ингушетия, заключаются межсубъектовые двусторонние соглашения, которые утверждаются органами исполнительной власти обоих регионов. В соответствии с такими соглашениями устанавливаются территориальные зоны ответственности ЭОС приграничных муниципальных образований Республики Ингушетия. Территориальные зоны ответственности ЭОС Республики Ингушетия могут распространяться на территорию соседнего региона, ЭОС которого размещаются на гораздо большем удалении от его границы. Соглашения также определяют порядок координации действий сил и средств разных регионов, привлекаемых для реагирования на один вызов. Как правило, за координацию таких действий отвечает ЕДДС того муниципального образования, к территориальной зоне ответственности которого относится место происшествия.

4. При наличии подписанных межрегиональных двусторонних соглашений алгоритм обработки поступающих вызовов в приграничных муниципальных образованиях совпадает с алгоритмом обработки вызовов при межмуниципальном информационном взаимодействии ЭОС в рамках системы-112 на территории Республики Ингушетия.

12. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена

1. Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 используется Унифицированная карточка информационного обмена (далее - карточка) согласно приложению к настоящему Положению.

2. Карточка имеет единую для всех ДДС информационную часть и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы.

3. Карточка заполняется операторами системы-112 и диспетчерами ДДС.

4. Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме с возможностью ручной корректировки.

Далее заполняются сведения о происшествии, месте происшествия и информация о заявителе.

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

- классификатор состояния реагирования на вызов;
- место происшествия;
- улица;
- дорога;
- язык общения;
- объект;
- тип происшествия.

6. После заполнения общей части карточки производится заполнение с учетом ведомственных нормативных правовых актов и требований по обеспечению защиты сведений, составляющих государственную тайну, одной или нескольких специфических частей карточки в соответствии со списком ДДС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

7. В специфических частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- вид правонарушения;
- рост;
- телосложение;
- тип транспортного средства (далее – ТС);
- цвет ТС;
- вид вызова;
- степень родства позвонившего;
- вид несчастного случая;
- вид заболевания;
- поликлиника;

- вид обращения в ЖКХ;
- вид террористического акта.

В процессе реагирования привлекаемые ДДС могут корректировать свою часть карточки вплоть до снятия карточки с контроля.

Приложение
к Положению об информационном взаимодействии
экстренных оперативных служб в рамках
системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»

Унифицированная карточка информационного обмена в системе-112

Наименование	Формат	Описание
Унифицированная часть опросного листа заполняется оператором (диспетчером), первым принявшим вызов (112, 01, 02, 03, 04)		
Служебная информация		
Дата	дата	дата происшествия или ЧС (должна автоматически выводиться текущая дата с возможностью ее редактирования)
Время	время	время начала происшествия или ЧС (должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования)
Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - «начало»)
Сведения о телефоне, с которого принят звонок (автоматическое или ручное заполнение)		
Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение - автоматическое определение (функция АОН АТС) или сообщение терминального устройства ГЛОНАСС
Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступило сообщение, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта (град.)	число	из сообщения терминального

Наименование	Формат	Описание
		устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Координата: долгота (град.)	число	из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для аппаратов мобильной связи
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	текст	фамилия
Имя	текст	имя
Отчество	текст	отчество
Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение)
Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	ввод вручную или из списка
Дом №	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
Корпус	число	номер корпуса дома
Строение	число	номер строения
Владение	число	номер владения
Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком «-»)
Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
Код	число	код домофона или кодового замка
Дорога	текст	ввод вручную или из списка
км	число	километр дороги
м	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	поименованный участок местности, не имеющий адреса в стандартном виде, например, Микрорайон № 5 или усадьба Шереметьева
Рядом	логический	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удастся формализовать
Объект	классификатор	определяется по

Наименование	Формат	Описание
		классификатору ОКПО
Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия, например, как проехать
Сведения о происшествии		
Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и ЧС для всех ДДС
Описание	текст	краткое описание происшествия
Число пострадавших	число	число людей, которым может потребоваться медицинская помощь
Угроза людям	логический	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак ЧС	логический	
Дополнительная информация	текст	

Специфичная часть карточки информационного обмена в системе-112

Часть опросного листа, специфичная для ДДС «01» (заполняется в ДДС «01» или диспетчером системы-112)		
Характер происшествия	текст	классификатор вида происшествий и ЧС (пожар, короткое замыкание, запах дыма ...)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание, ввод ручную или из списка
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логический	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот,

		шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логический	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны
Часть опросного листа, специфичная для ДДС «02» (заполняется в ДДС «02» или диспетчером системы-112)		
Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество ТС	число	число транспортных средств (ТС), участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логический	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого «на вид»
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логический	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип ТС	текст	выбирается из классификатора типов ТС для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Цвет ТС	текст	выбирается из классификатора цвета ТС для каждого ТС,

		участовавшего в происшествии	в
Государственный номер	текст	государственный регистрационный номер ТС для каждого ТС, участвовавшего в происшествии	
Регион	текст	для каждого ТС, участвовавшего в происшествии	
Скрылось	логический	признак того, что ТС скрылось с места происшествия	
Часть опросного листа, специфичная для ДДС «03» (заполняется в ДДС «03» или диспетчером системы-112)			
Что произошло	текст	классификатор вида вызовов	
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и т. п.)	
Консультация	логический	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)	
Сведения о больных (по каждому отдельно)			
Фамилия	текст	фамилия больного	
Имя	текст	имя больного	
Отчество	текст	отчество больного	
Дата рождения	дата	дата рождения больного	
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах	
Пол	логический (м/ж)	пол больного	
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи	
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению	
Часть опросного листа, специфичная для ДДС «04» (заполняется в ДДС «04» или диспетчером системы-112)			
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в службу «04»	
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и/или заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)	
Консультация	логический	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования должно автоматически	

		переключиться на «завершено»)
Часть опросного листа, специфичная для ДДС ЖКХ (заполняется в ДДС ЖКХ или диспетчером системы-112)		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения по телефону ДДС ЖКХ
Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника экстренных служб ЖКХ муниципального образования
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной коммунальной службе)
Консультация	логический	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)
Служба «Антитеррор» лишь подтверждает получение карточки о произошедшем террористическом акте или его угрозе		