



## МИНИСТЕРСТВО СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ И ПО ДЕЛАМ КАЗАЧЕСТВА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

### ПРИКАЗ № 22-п

г. Петропавловск-Камчатский

«07» февраля 2020 года

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 от 21.12.1994 № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", Указа Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации", Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в соответствии с подпунктом 4<sup>2</sup> пункта 2.1 части 2 Положения о Министерстве специальных программ и по делам казачества Камчатского края, утвержденным постановлением Правительства Камчатского края 08.04.2011 № 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 к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Заместитель Председателя  
Правительства Камчатского края –  
Министр

С.И. Хабаров

Приложение  
к приказу Министерства  
специальных программ и  
по делам казачества  
Камчатского края  
от 07.02.2020 № 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 № 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
ДДС-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 службы 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 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 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 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 от 07.07.2003 № 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 № 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 от 27 июля 2006 года № 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 ДДС 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 № 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) окончных 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 службы 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, разлива 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 № 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 заполняет УКИО.

3.6. Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 при приеме вызова приведены в приложении № 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 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.

### 3.8. Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС.

При поступлении вызова в ДДС ЭОС от операторов Системы-112 (в некоторых случаях, по уточненным данным с места происшествия от сил реагирования или от ДДС другой ЭОС) диспетчер выполняет следующие действия:

1) подтверждает прием вызова путем подключения к разговору с абонентом;

2) анализирует полученные сведения от абонента, при необходимости дает определенные консультации оператору Системы-112 при разговоре с абонентом;

3) переключает разговор с абонентом на себя (в этом случае оператор Системы-112 от разговора отключается);

4) принимает решение об организации реагирования;

5) организует реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

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

7) при необходимости привлечения дополнительных сил и средств диспетчер ДДС ЭОС привлекает к реагированию другие ЭОС, а также имеющиеся территориальные подразделения данной службы и заполняет примечание в УКИО;

8) регистрирует в Системе-112 данные о ходе или завершении реагирования на вызов и ликвидации последствий. Введенные в Систему-112 данные становятся доступны как операторам Системы-112, так и диспетчерам ДДС ЭОС соответствующих МО.

3.8.1. В исключительных случаях, когда заявитель не может ждать, оператор Системы-112 производит опрос абонента и всю полученную информацию регистрирует в УКИО и отправляет такую карточку на АРМ диспетчера соответствующей ДДС ЭОС. При этом диспетчеру ДДС ЭОС становится доступна вся информация, введенная в Систему-112, в соответствии с его полномочиями.

3.8.2. Решение об организации реагирования на вызов диспетчер ДДС ЭОС должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учетом возможной "необоснованности" вызова, типа происшествия, требований руководящих документов и инструкций, условий обстановки, а также наличия сил и средств (ресурсов) реагирования.

3.8.3. При необходимости, диспетчер ДДС ЭОС может запросить у оператора Системы-112, который принял и зарегистрировал вызов, у других источников, а при наличии возможности - и у абонента, дополнительные (уточняющие) сведения о происшествии и занести их в учетные формы УКИО Системы-112.

В соответствии с принятым решением диспетчер ДДС ЭОС организует реагирование. Вся информацию, полученную в ходе опроса абонента, данные о принятом решении, о реагировании, назначенных силах и средствах реагирования, а также о ходе реагирования, завершении и результатах такого реагирования на происшествия диспетчер ДДС ЭОС регистрирует в базе данных Системы-112 в реальном масштабе времени (немедленно) заполняет специфические поля УКИО.

3.8.4. При непосредственном обращении граждан в определенную ДДС ЭОС или при поступлении туда вызова по "прямому короткому телефонному номеру" ("01", "02", "03", "04" или "101", "102", "103", "104") диспетчер ДДС ЭОС обязан осуществить регистрацию сообщения о происшествии (ввести данные) в Систему-112 в соответствии с требованиями пункта 3.5. раздела 3 настоящего Регламента (выступить в роли оператора Системы-112 при наличии интеграции программного обеспечения ДДС ЭОС с программным обеспечением Системы-112)

3.8.5. В случае необходимости задействования (привлечения) других ЭОС по происшествию с использованием ресурсов Системы-112 диспетчер ДДС ЭОС обязан подключить к реагированию необходимые соответствующие ДДС ЭОС. В этом случае диспетчер ДДС ЭОС осуществляет следующие действия:

- представляется;
- производит опрос обратившегося лица и регистрирует полученные сведения о происшествии (вводит данные в базу данных Системы-112);
- при необходимости (в случае телефонного обращения) подключает к разговору с абонентом диспетчера другой ДДС ЭОС, к компетенции которой относится происшествие с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии).

3.8.6. При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ДДС ЭОС, не относящегося по компетенции и возможностям реагирования к данной ЭОС, диспетчер ДДС ЭОС обязан перевести поступивший вызов диспетчеру ЕДДС или старшему специалисту (оператору) Системы-112 ЦОВ АЦ, после чего снять данное происшествие с контроля и закрыть карточку вызова.

3.8.7. При необходимости, для обеспечения текущей деятельности, диспетчер ДДС ЭОС направляет запрос старшему специалисту (оператору) Системы-112 ЦОВ АЦ на получение нормативной или справочной информации по функционированию Системы-112. Старший специалист (оператор) Системы-112 ЦОВ АЦ в соответствии с настоящим Регламентом предоставляет имеющиеся в его распоряжении данные и документы.

3.9. Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 при приеме вызова приведены в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

### 3.10. Порядок действий диспетчеров ЕДДС.

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

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС ЭОС;
- осуществляет координацию действий всех привлекаемых ЭОС;
- доводит до всех ДДС ЭОС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств ЭОС по уточненным данным с места происшествия;
- контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными ДДС ЭОС;
- снимает с контроля электронную форму вызова после получения подтверждения от всех ДДС ЭОС об окончании реагирования.

3.10.2. Диспетчер ЕДДС один раз в сутки направляет в ДДС ЭОС данные мониторинга текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановки, два раза в сутки направляет в ДДС ЭОС данные по метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС ЭОС или при экстренном изменении указанные данные передаются немедленно. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение этих данных.

К экстренному изменению обстановки 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;
- пожары 3-й категории сложности;
- увеличение площади природных пожаров;
- производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду;
- штормовое предупреждение;
- резкое похолодание или потепление;
- возможность ливневых дождей;
- ухудшение прогнозируемой обстановки на потенциально опасных объектах.

Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 при приеме вызова приведены в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

3.11. Порядок действий Оперативного персонала автоматизированной Системы-112 в случае сбоя в работе АРМ Системы-112 (неисправность, отключение электроэнергии и пр.):

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ДДС ЭОС, диспетчер ДДС ЭОС обязан проинформировать об этом диспетчера ЕДДС своего МО;
- диспетчер ЕДДС обязан проинформировать ЦОВ АЦ, РЦОВ АЦ и ЕДДС соседних МО о сбое АРМ Системы-112 в соответствующей ДДС ЭОС;
- при сбое в работе АРМ ДДС-01 диспетчер ДДС-01 обязан дополнительно проинформировать центральный пункт пожарной связи Камчатского края. Информация о происшествии в ДДС-01 доводится с использованием иных каналов связи (городские телефоны, радиостанции);

- при сбое в работе АРМ ДДС ЭОС информация о происшествиях в соответствующие службы доводится с использованием фиксированных сетей связи (городские телефоны);

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ЕДДС, диспетчер ЕДДС обязан проинформировать ЦОВ АЦ, РЦОВ АЦ, ДДС ЭОС своего МО и ЕДДС соседних муниципальных районов для организации взаимодействия вне Системы-112;

- если в ЕДДС не поступала информация о сбоях в работе АРМ, установленных в ДДС ЭОС, а установленный временной показатель (20 секунд) не выполняется, необходимо использовать алгоритм передачи информации о происшествиях как при сбое;

- при устранении неисправностей необходимо в аналогичном порядке проинформировать ДДС ЭОС, ЕДДС, службу реагирования в чрезвычайных ситуациях, которые были ранее задействованы в организации взаимодействия, о приведении АРМ в рабочее состояние.

Приложение № 1  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

**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"**

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года № 868 "Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий";

Указ Президента Российской Федерации от 28 августа 2003 года № 991 "О совершенствовании единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций";

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

Федеральный закон от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ "О связи";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 "О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций";

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 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";

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года № 304 "О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 641 "Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS";

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2009 года № 549 "О федеральном сетевом операторе в сфере навигационной деятельности";

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112";

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 "О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р "Об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований";

Приказ МЧС России от 8 июля 2004 года № 329 "Об утверждении критериев информации о чрезвычайных ситуациях";

Приказ МЧС России от 2 мая 2006 года № 270 "Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иных происшествиях в органах Государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий";

Приказ МЧС России от 29 июня 2006 года № 386 "Об утверждении Административного регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по исполнению государственной функции по организации информирования населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также пропаганде в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах";

Приказ МЧС России от 16 октября 2017 г. № 444 "Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ».

Приказ МВД России от 29 августа 2014 года № 736 "Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 марта 2013 года №121н "Об утверждении



Требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи, при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях";

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 июня 2013 года № 388н "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

ГОСТ Р 22.7.01-2016 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения";

Постановление Правительства Камчатского края от 28 апреля 2013 года № 179-П "Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на территории Камчатского края".

Приложение № 2  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

### **Перечень организаций, подразделений и должностей работников и сотрудников дежурной смены ДДС ЭОС**

1. Центр обработки вызовов Системы-112 Камчатского края:
  - старший специалист (оператор) по приему экстренных вызовов;
  - специалист (оператор) по приему экстренных вызовов;
  - специалист (оператор) по приему экстренных вызовов – переводчик;
  - системный администратор.
2. ЕДДС муниципальных районов, городских округов в Камчатском крае:
  - старший оперативный дежурный ЕДДС;
  - оперативный дежурный ЕДДС.
3. Служба реагирования в ЧС:
  - старший оперативный дежурный;
4. Служба пожарной охраны (ДДС-01)
  - старший диспетчер;
  - диспетчер.
5. Полиция (ДДС-02):
  - старший оперативный дежурный;
  - оперативный дежурный.
6. Скорая медицинская помощь (ДДС-03):
  - старший врач;
  - фельдшер диспетчер;
  - фельдшер эвакуатор.
7. Аварийная служба газовой сети (ДДС-04):
  - диспетчер АО "Газпром газораспределение Дальний восток".
8. Служба "Антитеррор":
  - оперативный дежурный дежурной части УФСБ России по Камчатскому краю.

Приложение № 3  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

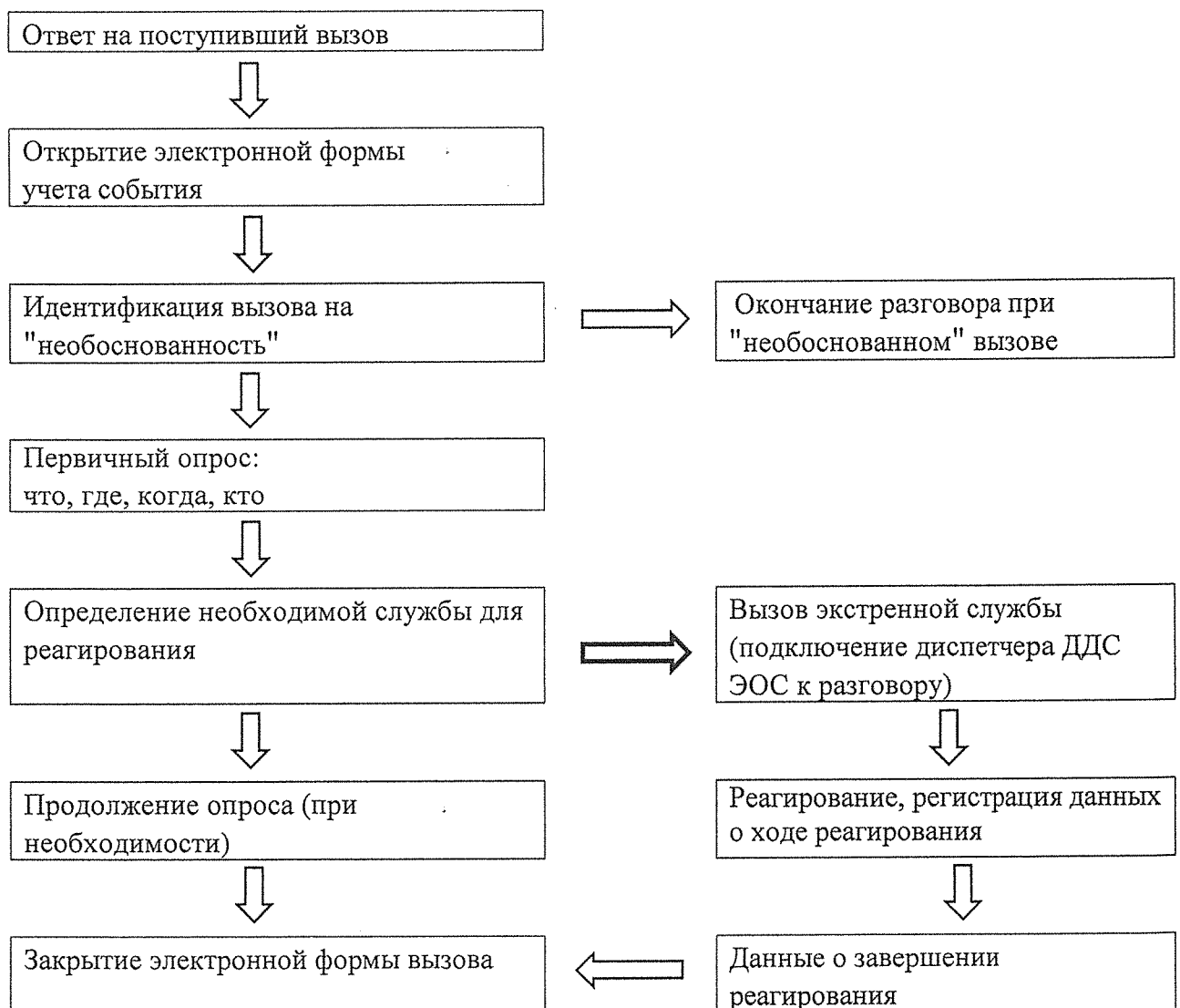
**Временные нормативы выполнения процедур межведомственного  
взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных  
оперативных служб по единому номеру "112" (Системы-112) Камчатского  
края**

№ п/п	Наименование показателя выполнения процесса (процедуры)	Нормативное значение
1.	Максимальное время ожидания заявителя по номеру "112" ответа оператора Системы-112 (от момента завершения установления соединения до начала опроса оператором Системы-112 заявителя по номеру 112)	20 сек.
2.	Среднее время голосового опроса заявителя, обратившегося по номеру "112", оператором Системы-112	75 сек.
3.	Время оповещения оператором Системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (максимальное время, в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 сек.
4.	Максимальное время в течение, которого после отправки оператором Системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями диспетчер ДДС ЭОС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
5.	Максимальное время, в течение которого оператор Системы-112 должен инициировать обратный звонок (вызов) в случае прерывания опроса заявителя	10 сек.
6.	Максимальное время в течение, которого с момента установления соединения оператор Системы-112 ожидает ответа абонента (заявителя) при обратном дозвоне (вызове)	Не менее 30 сек., но не более 60 сек. не менее 3 раз
7.	Среднее время в течение, которого осуществляется оказание психологической поддержки	10 мин.
8.	Максимальное время ожидания заявителем, обратившимся по номеру "112", от специалиста (оператора) по приему экстренных вызовов – переводчика или психолога Системы-112 Камчатского края (при наличии)	Не более 20 сек.
9.	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове либо сообщении (УКИО, при наличии технической возможности – аудиозапись)	3 года
10.	Среднее время оказания оператором Системы-112 консультативных услуг позвонившему лицу	3 мин.

Приложение № 4  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

### Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 при приеме вызова

1.1. Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова операторами Системы-112.



1.2 Описание процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами Системы-112.

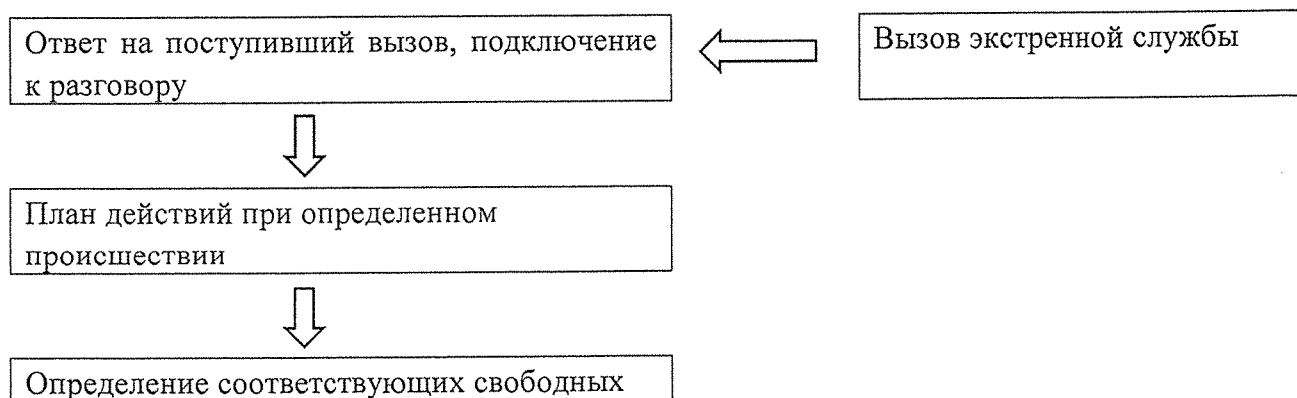
№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1.	Поступление телефонного вызова	Дата и время поступления вызова. Номер абонентского устройства, его местоположение (данные от оператора связи)	Индикация на экране АРМ оператора Системы-112 очереди входящих вызовов
2.	Ответ оператора Системы-112 (представляется позвонившему лицу, предупреждает о записи разговора)	Дата, время ответа, идентификационный номер оператора Системы-112	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, отображение его местоположения на цифровой карте
3.	Первичный опрос позвонившего лица	Со слов позвонившего лица	
	- что произошло?	Тип происшествия	Определение соответствующей ЭОС
	- где произошло?	Место происшествия	Отображение места происшествия на цифровой карте. Определение соответствующей ДДС ЭОС с указанием зоны ее ответственности
	Подключение к данному разговору диспетчера соответствующей ДДС ЭОС	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	Подключение к разговору в режиме "конференции" или в режиме, когда позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС
	Наличие пострадавших	Количество пострадавших	Необходимость оказания медицинской помощи
	Подключение к разговору диспетчера ДДС СМП (только в случае наличия пострадавших)	Дата, время, ДДС СМП, идентификационный номер диспетчера ДДС СМП	Подключение к разговору в режиме "конференции" или в режиме, когда позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС
	- когда случилось?	Дата и время происшествия	
	- кто сообщил и	Краткие данные о	

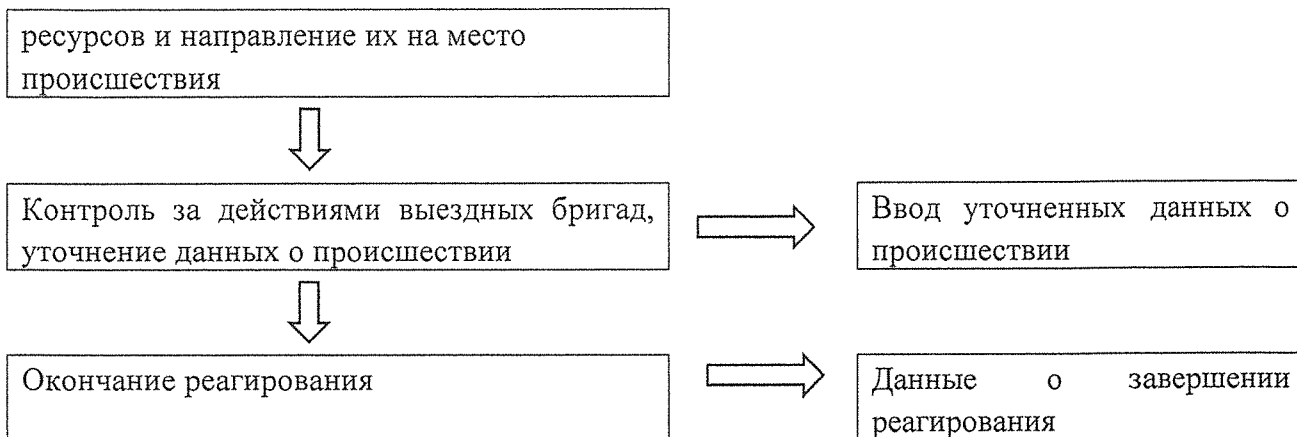
	способы обратной связи	позвонившем лице	
4.	Определение повторности информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного сообщения о данном происшествии	Возможность сообщения позвонившему лицу информации о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
5.	Определение массовости поступления информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного (-ых) сообщения о данном происшествии	Возможность сообщения позвонившему лицу информации о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
6.	Определение признаков ЧС	Признаки ЧС в данном происшествии	Подключение к разговору оперативного дежурного (помощника) ЦУКС
7.	Переключение разговора на диспетчера ДДС ЭОС. Отключение от разговора	Дата и время	Отключение от разговора оператора Системы-112, вся ответственность переходит на диспетчера ДДС ЭОС

Для сокращения времени оператор Системы-112 в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы оператора Системы-112 должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия у оператора Системы-112, с использованием всплывающих подсказок, имеется возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации, как действовать в сложившейся обстановке до прибытия помощи.

При определенных происшествиях (вызов скорой медицинской помощи, сообщение о террористических актах и пр.) оператор Системы-112 при подключении к разговору диспетчера соответствующей службы отключается от дальнейшего разговора.

## 2.1. Обобщенная схема процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС.





## 2.2. Описание процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС ЭОС.

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1.	Поступление вызова от оператора Системы-112	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ДДС ЭОС
2.	Подключение к разговору	Дата, время, ДДС ЭОС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, типа происшествия, отображение местоположения абонентского устройства и места происшествия на цифровой карте
3.	Участие в первичном опросе позвонившего лица. Консультирование оператора Системы-112	Уточняющие вопросы позвонившему лицу	Отображение на АРМ диспетчера всей информации, вводимой в Систему-112 оператором Системы-112 в режиме реального времени
4.	Переключение разговора с позвонившим лицом на "себя" (диспетчер ДДС ЭОС становится "ведущим")	Дата, время	
5.	Проведение вторичного (дополнительного) опроса позвонившего лица		
	- сбор дополнительной информации	Ввод дополнительных данных, необходимых для эффективного реагирования	Наличие опасных объектов, социальная значимость, особенности происшествия и угроза дальнейшего

			распространения
	- выдача рекомендаций (инструкций) позвонившему лицу по действиям до прибытия помощи		Перечень рекомендаций (конкретных обязательных действий) для позвонившего лица в сложившейся обстановке: - что нельзя делать; - что обязательно сделать
6.	Отключение от разговора	Дата и время	
7.	Определение сил и средств реагирования. Направление их к месту происшествия	Данные о силах и средствах реагирования, дата и время убытия	Направление к месту происшествия сил и средств реагирования одновременно с продолжением опроса позвонившего лица
8.	Уточнения данных о происшествии	Ввод уточненных данных о происшествии в Систему-112	Передача уточненных данных с места происшествия по ведомственной связи ответственным лицом сил реагирования диспетчеру ДДС ЭОС
9.	Необходимость привлечения дополнительных сил и средств реагирования, а также других ДДС ЭОС	Данные о необходимых дополнительных силах и средствах реагирования	Постановка происшествия на контроль как комплексного
10.	Контроль подчиненных сил и средств реагирования	Данные о ходе реагирования	
11.	Окончание реагирования	Данные об окончании и основных результатах реагирования на происшествие	Внесение данных в Систему-112 по возвращении сил и средств реагирования в пункт дислокации или по результатам доклада ответственного лица с места происшествия по ведомственной связи об окончании реагирования

Для сокращения времени диспетчер ДДС ЭОС в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия у диспетчера ДДС ЭОС, с использованием всплывающих подсказок, имеется возможность давать позвонившему лицу



конкретные рекомендации, как действовать в сложившейся обстановке до прибытия помощи.

Приложение № 5  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

**Классификатор видов, типов происшествий и ЧС в Системе-112**

Вид	Тип происшествия
Служба пожарной охраны	Пожар в зданиях, сооружениях. Загорание мусора. Загорание сухой травы, камыша. Короткое замыкание. Пожар в лесу. Помощь дежурным службам. Помощь населению. Прочее. Сработка пожарной сигнализации. Пожар на транспортных средствах. Задымление. Вскрытие дверей. Спасение животных. Спасение людей на водных объектах. Транспортировка больного/инвалида
Полиция	Безвестное исчезновение граждан. Бытовой конфликт. Драка. ДТП с погибшими. ДТП с пострадавшими. Механическое ДТП. Правонарушения. Обнаружение трупа. Неправомерное завладение автомобилем или иным транспортным средством без цели хищения. Хищение чужого имущества. Изготовление или сбыт поддельных денег или ценных бумаг. Совершенный взрыв или угроза взрыва. Обнаружение взрывоопасных предметов. Изнасилование. Убийство. Консультация. Прочее
Скорая медицинская помощь	Общий. Асфиксия. Без сознания.

	<p>Боли в сердце.  Боли в животе.  Зубная боль.  Боль в ухе.  Боль в спине.  Боль за грудиной.  Болят почки.  Высокая температура.  Головная боль.  Давление.  ДТП.  Жидкий стул.  Задыхается.  Избиение.  Консультация.  Ножевое ранение.  Огнестрельное ранение.  Одышка.  Ожог.  Отравление таблетками.  Перевозка крови.  Плановая перевозка.  Психоз.  Рвота.  Роды.  Травма.  Транспортировка.  Экстренная перевозка.  Эпилепсии приступ</p>
<p>Аварийная служба газовой сети</p>	<p>Авария в системе газоснабжения.  Бесхозный газовый баллон.  Высокое пламя в горелке.  Взрыв газа.  Запах газа в квартире.  Запах газа в подъезде.  Запах газа в доме.  Консультация.  Неисправность газового оборудования.  Нет газа.  Потух газовый котел.  Порыв газопровода.  Плановые работы в системе газоснабжения.  Прочее</p>
<p>Служба "Антитеррор"</p>	<p>Взрывное устройство.  Вооруженное нападение.  Диверсия.  Захват воздушных судов.</p>

	<p>Захват заложников.  Захват зданий.  Обнаружение неизвестного предмета.  Покушение и убийство.  Похищение.  Террористический акт.  Прочее.</p>
Угроза ЧС	<p>Изменение уровня воды.  Обнаружение боеприпасов.  Обнаружение радиоактивного вещества.  Опасные геологические явления.  Опасные геофизические явления (землетрясения).  Опасные гидрологические явления (половодье, низкие уровни воды, ледовые заторы).  Опасные метеорологические явления.  Угроза взрыва.</p>
ЧС	<p>Аварии на коммунальных системах жизнеобеспечения.  Аварии на электроэнергетических системах.  Аварии с выбросом АХОВ.  Аварии с выбросом патогенных микроорганизмов.  Аварии с выбросом РВ.  Авария на автомобильной дороге.  Авария на очистных сооружениях.  Авария на системе водоснабжения.  Авария на системе газоснабжения.  Авария на системе теплоснабжения.  Авария на системе электроснабжения.  Авария пассажирского поезда.  Авиакатастрофа.  Взрыв.  Выброс вредных, биологически опасных веществ.  Выброс вредных, химически опасных веществ.  Дорожно-транспортное происшествие при перевозке опасных грузов.  Железнодорожная катастрофа.  Инфекционное заболевание животных (эпизоотия).  Инфекционное заболевание людей (эпидемия).  Инфекционное поражение растений (эпифитотия).  Инфекционные, паразитные болезни и отравления людей.  Массовое отравление людей.  Обнаружение боеприпасов.  Обнаружение радиоактивного вещества.  Обнаружение радиоактивных или отравляющих веществ и заражение ими местности в количестве, опасном для жизни людей и окружающей среды.  Обрушение зданий, сооружений, пород.  Опасные геологические явления.</p>

	<p>Опасные геофизические явления (землетрясения).</p> <p>Опасные гидрологические явления (половодье, низкие уровни воды, ледовые заторы).</p> <p>Опасные метеорологические явления.</p> <p>Особо опасные болезни сельскохозяйственных животных и рыб.</p> <p>Пожар на промышленных объектах.</p> <p>ЧС.</p>
--	---

Приложение № 6  
к Регламенту межведомственного  
информационного взаимодействия  
участников системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому  
номеру "112" с использованием  
автоматизированной информационной  
системы на территории Камчатского края

**Структура унифицированной карточки информационного обмена (УКИО)  
Системы-112 Камчатского края**

<b>Внимание! Общая часть УКИО заполняется оператором Системы-112, принявшим вызов (сообщение о происшествии)</b>	
<b>Наименование поля данных УКИО</b>	<b>Описание поля данных УКИО и указания к заполнению</b>
<b>Служебная информация</b>	
Дата	Дата происшествия или ЧС. При открытии УКИО автоматически устанавливается текущая дата, которую можно отредактировать вручную
Время	Время возникновения происшествия или ЧС. При открытии УКИО автоматически устанавливается текущее время, которое можно отредактировать вручную
<b>Сведения о телефоне, с которого принят звонок (автоматическое или ручное заполнение)</b>	
Телефон	Номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение – автоматическое определение (функция АОН АТС)
Фамилия	Фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	Имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	Отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	Адрес установки абонентского устройства, с которого поступило сообщение, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта (град.)	От оператора мобильной связи посредством ТСМН
Координата: долгота (град.)	От оператора мобильной связи посредством ТСМН
Точность координат	Размер зоны поиска абонента для аппаратов мобильной связи
<b>Сведения об источнике информации (заявителе)</b>	
Фамилия	Фамилия
Имя	Имя
Отчество	Отчество
Телефон	Номер контактного телефона – автоматически дублируется номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение, можно отредактировать вручную

Язык общения	Язык общения с заявителем
Адрес	Адрес проживания (поле заполнять не обязательно)
<b>Сведения о месте происшествия</b>	
Место	Определяется техническими средствами обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования
Улица	Ввод вручную или из списка
Дом №	Ввод вручную или из списка
Корпус	Ввод вручную
Строение	Ввод вручную
Владение	Ввод вручную или из списка
Подъезд	Ввод вручную
Этаж	Ввод вручную
Квартира (офис)	Ввод вручную
Дополнительная информация	Уточняющая информация по месту происшествия, например, как проехать
<b>Сведения о происшествии</b>	
Тип происшествия	Значение выбирается из встроенного сводного классификатора видов происшествий и ЧС для всех ДДС ЭОС
Описание	Краткое описание происшествия
Число пострадавших	Число людей, для которых может требоваться медицинская помощь
Есть угроза людям (признак)	Признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей – возможно, потребуются спасательные или эвакуационные мероприятия
Является ЧС (признак)	Определяется в соответствии с критериями возникновения чрезвычайных ситуаций, определенными приказом МЧС России от 08.07.2004 № 329 "Об утверждении критериев информации о чрезвычайных ситуациях"
Дополнительная информация	
<b>Сведения о привлечённых ДДС</b>	
Наименование ДДС	Выбирается из классификатора ДДС ЭОС оператором Системы-112
Время выдачи ДДС приказа на выезд сил и средств	Время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером ДДС ЭОС)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных ДДС	Время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером ДДС)