

**КОМИТЕТ
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 08 сентября 2020 года

№ 18

**Об утверждении Регламента информационного взаимодействия при
обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
с использованием автоматизированной информационной системы на
территории Ленинградской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», Постановлений Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 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» от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и на основании пункта 3.9.9. Положения о Комитете цифрового развития Ленинградской области, утвержденного постановлением Правительства Ленинградской области от 05.08.2019 № 364

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием автоматизированной информационной системы на территории Ленинградской области (далее – Регламент).

2. Рекомендовать участникам системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области (далее – Система-112), определенным Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области, при осуществлении информационного взаимодействия в рамках Системы-112 руководствоваться настоящим Регламентом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель
Комитета цифрового развития
Ленинградской области



В.А. Кузнецова

УТВЕРЖДЕН
Приказом Комитета цифрового развития
Ленинградской области
от 08 сентября 2020 года № 18

Регламент
информационного взаимодействия при обеспечении вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
с использованием информационно–коммуникационной подсистемы
территориально–распределенной автоматизированной
информационно–управляющей системы
«Система-112 Ленинградской области»

Термины и определения

АИС	автоматизированная информационная система
АИУС	автоматизированная информационно–управляющая система
АРМ	автоматизированное рабочее место
АС	автоматизированная система
АСС	аварийно-спасательная служба
АЦ	административный центр
ГИС	геоинформационная система
ГКУ ЛО «РМЦ»	государственное казенное учреждение Ленинградской области «Региональный мониторинговый центр»
ГУ	главное управление
ДДС ЭОС	дежурно-диспетчерская служба экстренной оперативной службы Ленинградской области
ЕДДС	единая дежурно–диспетчерская служба муниципального образования Ленинградской области
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-112 ЛО	резервный центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ленинградской области

Система-112 ЛО	система вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области
ССОД	система связи и передачи данных
ФСБ России	Федеральная служба безопасности Российской Федерации
ТР «Система-112 ЛО»	территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система «Система-112 Ленинградской области».
ТЦМК	территориальный центр медицины и катастроф
ТфОП	телефонная сеть общего пользования
УКИО	унифицированная карточка информационного обмена
ЦАСПИ	централизованная автоматизированная система передачи извещений ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
ЦОВ-112 ЛО	основной центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области
ЦУКС ГУ МЧС России Ленинградской области	центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Ленинградской области
ЧС	чрезвычайная ситуация
ЭОС	экстренные оперативные службы
ЭРА-ГЛОНАСС	система экстренного реагирования при авариях, основанная на применении российских средств глобальной спутниковой навигации, ГЛОНАСС и систем спутникового мониторинга транспорта
SMS	короткое текстовое сообщение

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием информационно-коммуникационной подсистемы территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системы «Система-112 Ленинградской области» на территории Ленинградской области (далее – Регламент, Система-112 или Система-112 ЛО) определяет порядок, правила и последовательность действий операторов основного и резервного центров обработки вызовов Системы-112 ЛО, 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 происшествие.

1.2. Настоящий Регламент разработан 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 (сообщения о происшествии) и организации реагирования на происшествие.

1.3. В своей деятельности персонал Системы-112 ЛО, участвующий в информационном обмене, руководствуется правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами Ленинградской области, правовыми актами муниципальных образований Ленинградской области, правовыми актами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом. Перечень нормативных актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приведен в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурного персонала соответствующих служб,

действующих на территории Ленинградской области и обеспечивающих безопасность жизнедеятельности населения Ленинградской области.

1.4. Организация приема вызова по единому номеру «112» осуществляется: центром обработки вызовов (ЦОВ) и резервным центром обработки вызовов (РЦОВ) Государственного казенного учреждения Ленинградской области «Региональный мониторинговый центр» (ГКУ ЛО «РМЦ»).

Организация реагирования на поступившие вызовы по единому номеру «112» осуществляется дежурными подразделениями экстренных оперативных служб Ленинградской области (пожарной охраны, службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиции, скорой медицинской помощи, газовой сети, «Антитеррор», ТЦМК, АСС), а также едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований, расположенных на территории Ленинградской области (порядок реагирования на происшествия экстренными оперативными службами с введением в действие данного Регламента не меняется).

1.5. В настоящем Регламенте используются определения (понятия):

1.5.1. Автоматизированная система (АС) – система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

1.5.2. Автоматизированное рабочее место (АРМ) – программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала.

1.5.3. Вызов экстренных оперативных служб (сообщение о происшествии) – входящая информация от заявителя или систем мониторинга, поступающая в Систему-112 ЛО, требующая реагирования ЭОС.

1.5.4. Время поступления вызова (сообщения о происшествии) в Систему-112 ЛО – время, когда вызов (сообщение о происшествии) поступил в программно-технический комплекс ТР АИУС «Система-112 ЛО».

1.5.5. Время приема вызова оператором (сообщение о происшествии) – время, когда оператор Системы-112 ЛО ответил на входящий на входящий вызов (принял входящее сообщение).

1.5.6. Время передачи вызова (сообщения о происшествии) – время, когда оператор-112 подключил к разговору с Заявителем диспетчера ДДС ЭОС или ЕДДС и/или направил УКИО с информацией о происшествии на АРМ ДДС ЭОС или ЕДДС.

В нештатном режиме время передачи вызова (сообщения о происшествии) – время, когда оператор-112 подключил с использованием ТфОП к разговору с Заявителем диспетчера ДДС ЭОС или ЕДДС.

1.5.7. Время приема вызова диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС – время, когда диспетчер ДДС ЭОС или ЕДДС принял из ТР АИУС «Система-112 ЛО» голосовой вызов и/или подтвердил принятие информационной карточки происшествия. В нештатном режиме время приема вызова диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС – время, когда диспетчер ДДС ЭОС или ЕДДС принял голосовой вызов от ТР АИУС «Система-112 ЛО» посредством ТфОП.

1.5.8. Дежурно-диспетчерская служба (ДДС) – дежурные подразделения экстренных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, организующие непосредственное реагирование на конкретное происшествие.

1.5.9. Диспетчерский персонал дежурно-диспетчерской службы экстренной оперативной службы (ДДС ЭОС) – работники экстренных оперативных служб, уполномоченные принимать информацию о происшествиях и ответственные за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности экстренных оперативных служб.

1.5.10. Диспетчерский персонал единой дежурно–диспетчерской службы – работники единых дежурно–диспетчерских служб муниципальных образований (городского округа, муниципального района), уполномоченные осуществлять контроль за ходом реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего муниципального образования, уточнение и координацию действий привлеченных к реагированию ДДС ЭОС, проводить их информирование об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах.

1.5.11. Единая дежурная диспетчерская служба (ЕДДС) – орган повседневного управления муниципального образования, единой государственной

системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создаваемый при органе управления муниципального образования.

1.5.12. Массовые вызовы (сообщения о происшествии) – вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств, сообщающих об одном происшествии.

1.5.13. Обработка вызова (сообщения о происшествии) – действия персонала Системы-112 ЛО и ДДС ЭОС по регистрации, уточнению данных о вызове (сообщении о происшествии) и организации реагирования на него. Обработка вызова (сообщения о происшествиях) завершается внесением информации о завершении реагирования на него и основных результатов такого реагирования всеми ДДС ЭОС, участвующими в реагировании.

1.5.14. Оператор-112 Системы-112 ЛО – специалист по приему и обработке экстренных вызовов центра(ов) обработки вызовов (основного и/или резервного), уполномоченный принимать телефонные вызовы (сообщения о происшествиях), производить опрос позвонившего лица, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в Систему-112 ЛО, передавать эту информацию в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности, а также в ЕДДС для организации контроля за реагированием.

1.5.15. Оператор связи – предприятие, оказывающее услуги связи.

1.5.16. Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу – субъекту персональных данных. Система-112 ЛО является информационной системой, обрабатывающей специальные категории персональных данных, в том числе в ней обрабатываются персональные данные, касающиеся состояния здоровья субъектов персональных данных.

1.5.17. Прием вызова (сообщения о происшествии) – действия оператора (диспетчера), наделенного соответствующими полномочиями по получению вызова (сообщения о происшествии) и его обработке, в том числе и организации реагирования на происшествия (является частью обработки вызова).

1.5.18. Повторный вызов (сообщение о происшествии) – вызов (сообщение о происшествии), поступившее с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию, находящемуся в состоянии обработки, только в разное время.

1.5.19. Происшествие – событие о происшествии, требующее реагирования ЭОС.

1.5.20. Регистрация вызова (сообщения о происшествии) – присвоение каждому сообщению о происшествии порядкового номера и фиксация в учетной документации (электронном виде) кратких сведений о нем.

1.5.21. Реагирование на происшествие – действия экстренных оперативных служб, связанные с происшествиями, целью которых является оказание помощи пострадавшим, предотвращение или уменьшение вреда здоровью и материального ущерба.

1.5.22. Системы мониторинга – системы, предназначенные для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы: ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», Централизованная автоматизированная система передачи извещений ГКУ ЛО «Леноблпожспас».

1.5.23. ТР АИУС «Система-112 ЛО» – территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система «Система-112 Ленинградской области».

1.5.24. Унифицированная карточка информационного обмена (УКИО) – унифицированная карточка информационного обмена Системы-112 ЛО – структура данных, содержащая общую и специфическую части (блоки данных), однозначно соответствующая событию (обращению заявителя, сигналу системы мониторинга), обрабатываемому в системе-112.

1.5.25. Центр обработки вызовов (ЦОВ) – специально оборудованный объект (здание, помещение), в котором размещаются технические средства автоматизированных рабочих мест персонала системы и операторы, осуществляющие прием и обработку телефонных вызовов, поступающих через единый номер «112».

1.5.26. Чрезвычайная ситуация (ЧС) – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

1.5.27. Экстренные оперативные службы (ЭОС) – дежурные подразделения специальных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, действующие на территории муниципальных образований (или всей территории) субъекта Ленинградской области.

II. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках Системы-112

2.1. 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 ЧС.

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

– регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

– определение состава информации и типов перенаправляемых вызовов (сообщений о происшествиях) при информационном взаимодействии ЭОС;

- организация направления информации о вызовах (сообщениях о происшествиях) в ДДС ЭОС 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;
- 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.

III. Состав участников информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются оперативный персонал Системы-112 – центра обработки вызовов (ЦОВ/РЦОВ), единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований (городского округа, муниципальных районов) Ленинградской области, дежурно-диспетчерский персонал ТЦМК, АСС, а также диспетчерский персонал дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС), прошедших обучение в Государственно автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Ленинградской области», вызов которых осуществляется по единому номеру «112» (далее – персонал Системы-112 ЛО).

В состав ДДС ЭОС Ленинградской области входят:

№ п/п	Дежурно-диспетчерская служба	Число задействованных ДДС ЭОС	Подчиненность

1	Служба пожарной охраны	17	Федеральная, региональная
2	Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях	3	Федеральная, региональная
3	Служба полиции	1	Федеральная
4	Служба скорой медицинской помощи	19	Федеральная, региональная
5	Аварийная служба газовой сети	1	Хозяйствующий субъект
6	Служба «Антитеррор»	1	Федеральная

Перечень ДДС ЭОС и ЕДДС приведен в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Координацию информационного взаимодействия в рамках Системы-112 ЛО осуществляет ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Ленинградской области».

Государственное казенное учреждение Ленинградской области «Региональный мониторинговый центр» является координирующим органом по вопросам информационного обмена в части:

- обеспечения приёма и обработки вызовов (сообщений о происшествии) по единому номеру «112» от населения ЛО;
- обеспечения возможности передачи вызовов (сообщений о происшествии) во взаимодействующие ЕДДС и ДДС ЭОС;
- централизованного хранения информации Системы-112 ЛО;
- взаимодействия с РЦОВ для обеспечения резервирования.

ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС ЭОС в границах муниципального образования при происшествии.

ЦОВ/РЦОВ Ленинградской области функционирует на базе ГКУ ЛО «РМЦ».

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

Организация приема вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и привлечение к реагированию ДДС ЭОС и ЕДДС осуществляется центром обработки вызовов (ЦОВ/РЦОВ) Системы-112 ЛО.

Организация реагирования на поступающие вызовы по единому номеру «112» осуществляется ДДС ЭОС и ЕДДС.

Все поступающие вызовы в Систему-112 ЛО должны быть в обязательном порядке зарегистрированы и обработаны операторами-112.

IV. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия

4.1. При взаимодействии в Системе-112 ЛО осуществляется обмен оперативной и текущей информацией о вызовах экстренных оперативных служб.

Доступ операторов Системы-112 ЛО к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все операторы Системы-112 обязаны 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 Федерального закона от 27.07.2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27.07.2006 года № 152–ФЗ «О персональных данных».

4.2. К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах (сообщениях о происшествиях) экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

- сообщения граждан и иных лиц по единому номеру «112» (вызовы и короткие текстовые сообщения) с просьбой об оказании необходимой помощи;
- сообщения, инициированные системами мониторинга;
- информация о ходе организации реагирования на происшествия по указанным сообщениям;
- сообщения о происшествиях и чрезвычайных ситуациях;
- данные об изменении режима функционирования ЕДДС;
- срочная информация о развитии обстановки при происшествиях и ЧС и о ходе работ по их ликвидации

4.3. К текущей информации относятся:

- обобщенные данные о вызовах, происшествиях и основных результатах реагирования на них;
- данные о результатах ликвидации происшествий и материальном ущербе;
- обобщенные данные о функционировании систем мониторинга;
- данные о состоянии и работоспособности программно-технических средств Системы-112 ЛО (изменения в режиме функционирования);
- справочная и прогнозная информация.

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

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

При отсутствии необходимости экстренного реагирования, происшествие может быть классифицировано:

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

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

В случае умышленного ложного вызова ЭОС заявитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Предмет регулирования.

4.7.1. Территорией действия настоящего Регламента является:

- для ЦОВ/РЦОВ Системы-112 ЛО – вся территория Ленинградской области;
- для ЕДДС – территория соответствующего муниципального образования Ленинградской области;
- для ДДС ЭОС – зона ответственности на территории Ленинградской области.

4.7.2. Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются обращения граждан:

- с просьбой об оказании экстренной помощи;
- сообщение о пожаре, возгорании, задымлении;
- сообщение о дорожно-транспортном происшествии;
- сообщение о преступлении;
- сообщение об административном правонарушении;
- сообщение о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, авариях, катастрофах, массовых беспорядках, массовом отравлении людей и пр.);
- сообщение об угрозе совершения (или совершение) террористического акта;

- сообщение о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонение к потреблению таких средств;
- сообщение об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения, водоснабжения, газоснабжения и пр.);
- сообщение об аварийной ситуации на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных/оперативных служб (в том числе и не входящих в состав Системы-112 ЛО);
- другие чрезвычайные ситуации и происшествия, информация о которых поступила в Систему-112 ЛО;

Порядок привлечения к реагированию (определение) соответствующих служб в зависимости от типа происшествия (его классификации) приведен в пункте 5.4 раздела V настоящего Регламента.

4.7.3. Прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме и бесплатно для вызывающих лиц.

Временные нормативы выполнения процедур межведомственного взаимодействия участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (Системы-112 ЛО) приведены в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

Временные параметры (нормативы) реагирования сил и средств ЭОС на происшествия не меняются (время убытия, время прибытия, параметры докладов с места происшествия и пр.).

4.7.4. Основанием для отказа в приеме вызова оператором-112 (прекращением разговора с позвонившим лицом) является:

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

– ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях Системы-112.

4.7.5. Основанием для отказа в организации реагирования ДДС ЭОС и ЕДДС является:

– отказ от вызова заявителем по телефону (заявитель сам дозвонился до ДДС ЭОС, ЕДДС);

– прекращение оказания услуг ЖКХ в соответствии с действующим законодательством РФ;

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

4.7.6. Ответственность персонала ЦОВ/РЦОВ Системы-112 ЛО, ДДС ЭОС и ЕДДС за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области и должностными инструкциями.

4.7.7. При поступлении мотивированного запроса от органов государственной и муниципальной власти на неправомерные действия или бездействия персонала Системы-112 ЛО, вся необходимая информация по конкретному происшествию предоставляется ГКУ ЛО «РМЦ» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При этом к ответу прилагаются:

– на бумажном носителе – все соответствующие задокументированные действия персонала (по требованию);

– в электронной форме – все соответствующие задокументированные действия персонала в формате *.pdf и все соответствующие аудиозаписи в формате *.wav.

V. Порядок приема и обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествии)

5.1. Источники входных данных.

Вызовы в ЦОВ/РЦОВ Системы-112 ЛО могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи и от взаимодействующих сигнальных систем и комплексов (МНИС, ЦАСПИ, ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС).

Система-112 ЛО обеспечивает взаимодействие со следующими внешними системами:

- системой «ЭРА-ГЛОНАСС»;
- информационными системами операторов связи (в соответствии с приказом Минкомсвязи России от 01 декабря 2016 года № 607 «Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", и Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112"»);
- ГИС Автоматизированная система Дежурной части ГУ МВД России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области (АСДЧ);
- АПК «Безопасный город»;
- системами обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» сопредельных субъектов Российской Федерации: г. Санкт-Петербург, Вологодская область, Новгородская область, Псковская область, Республика Карелия;
- системой мониторинга подвижных объектов экстренных оперативных служб (сил и средств) РИНС ЛО (отображение текущего положения мобильных сил и средств ЭОС ДДС-01, ДДС-03, ДДС АСС Ленинградской области) реализовано на отдельном средстве визуализации общего пользования, входящего в состав ЦОВ, путем удаленного подключения к системе РИНС ЛО;
- системами мониторинга стационарных объектов на базе ЦАСПИ;
- многоуровневой информационно-навигационной системой мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС;

- фондом пространственных данных Ленинградской области.

В рамках Системы-112 ЛО реализовано 2 типа взаимодействия: оперативное и статистическое.

Оперативное взаимодействие в реальном времени и с возможностью взаимодействия по голосовой связи обеспечивается с автоматизированными информационными системами ДДС ЭОС, ЕДДС (в случае наличия внедренных систем на момент развертывания системы-112), «ЭРА-ГЛОНАСС» и системами мониторинга стационарных и подвижных объектов.

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

- голосом (телефонные звонки);
- с использованием сервисов SMS-сообщений (при наличии технической возможности).

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

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

Прием вызовов (сообщений о происшествиях) осуществляется операторами-112 Системы-112 ЛО, которые вводят в базу данных характеристики происшествия. Вся информация регистрируется, анализируется и в зависимости от типа и местонахождения происшествия, к разговору с позвонившим лицом подключается при необходимости соответствующая ЭОС.

5.2. Порядок регистрации.

Вся поступающая информация о вызове, происшествии, а также все действия персонала регистрируются в Системе-112 ЛО. Каждому вызову, поступившему в

Систему-112 ЛО, в автоматическом режиме присваивается унифицированная карточка информационного обмена со своим порядковым номером.

Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе-112 применяется унифицированная карточка информационного обмена. Под унифицированной карточкой информационного обмена, понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которой имеет персонал системы 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).

5.2.1. При приеме вызова (короткого текстового сообщения) в Системе-112 ЛО фиксируются данные о дате и времени поступления вызова (сообщения о происшествии), а также данные о номере и местоположении абонентского устройства (при поступлении данной информации от операторов связи), с которого осуществляется вызов.

5.2.2. При приеме сообщения от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» фиксируются координаты места происшествия, информация о транспортном средстве, передаваемые терминалами системы ЭРА-ГЛОНАСС.

5.2.3. При приеме информации от ЦАСПИ фиксируются данные об объекте мониторинга и факте срабатывания сигнализации.

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

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

- дата и время поступления (по системному времени);
- номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (при поступлении информации от оператора связи);
- дата и время завершения (по системному времени).

б) действия операторов-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 заявителя и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера(ов) ДДС ЭОС или ЕДДС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии).

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

- телефонные переговоры между заявителем и персоналом Системы-112 (операторами и диспетчерами от начала до завершения голосового соединения с заявителем);

- телефонные переговоры операторов-112 (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова.

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

- служебные переговоры между персоналом Системы-112 (операторами-112 и диспетчерами) при приеме вызова от заявителя;

- служебные переговоры между персоналом Системы-112 (операторами-112 и диспетчерами) при организации реагирования на происшествие.

д) сообщения о происшествиях (на основе опроса позвонившего лица):

- 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.

е) действия диспетчеров ДДС ЭОС и ЕДДС (автоматически средствами Системы-112):

– дата и время приема от Системы-112 УКИО/соединение голоса заявителя;

– действия по организации реагирования на происшествие (по системному времени);

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

– время начала реагирования:

- – экипаж выехал;
- – экипаж(бригада) в дороге;

– уточненные данные о пострадавших (при необходимости);

– уточненные данные о материальном ущербе (при необходимости);

– данные о ходе реагирования о происшествии:

- – прибытие на место;
- – развертывание, рекогносцировка;

– данные о завершении реагирования на происшествие:

- – убытие на базу;
- – возвращение на базу;
- – прибытие на базу.

Информация о происшествии вводится в Систему-112 один раз оператором-112, принимающим вызов (производящим опрос заявителя), диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС и становится доступной другим участникам информационного взаимодействия в зависимости от их полномочий и зон ответственности. Таким образом, заявитель избавляется от необходимости многократно повторять одну и ту же информацию о происшествии.

5.3. Оператор-112 несет персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность регистрации в системе данных (информации) о вызовах (сообщениях о происшествиях). Диспетчер ДДС ЭОС и ЕДДС несет персональную

ответственность за своевременный прием УКИО, за принятие мер к реагированию на происшествие, в соответствии со своими должностными обязанностями.

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

Определение ЭОС для реагирования на вызов (сообщение о происшествии) 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, проведения аварийно-спасательных работ, угрозе террористического акта, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

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

– служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка 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;

– служба скорой медицинской помощи 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 совершении или угрозе совершения террористических актов, 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.

В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств, определяемой на месте происшествия нарядом (караулом, бригадой и пр.) ЭОС, информацию об этом в УКИО вносит диспетчер данной ДДС ЭОС или ЕДДС.

При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС вводит в систему немедленно (незамедлительно). При этом такая информация становится доступна как операторам-112 ЦОВ/РЦОВ, так и диспетчерам ЕДДС соответствующего муниципального образования.

Оператор-112 ЦОВ/РЦОВ по необходимости консультируется с диспетчером ДДС ЭОС, с удержанием на линии заявителя, в следующих случаях:

– наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;

– поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову;

– необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;

– необходимость определения повода к вызову скорой медицинской помощи.

При большом количестве поступающих вызовов (сообщений о происшествии) в целях сокращения очереди ожидания оператор - 112 ЦОВ/РЦОВ производит переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

VI. Порядок действий операторов-112 при приеме и обработке вызовов

6.1 Вызов (сообщение о происшествии) от позвонившего лица по единому номеру «112» поступает в ЦОВ/РЦОВ Системы-112 ЛО для автоматической регистрации в системе.

6.2 В Системе-112 ЛО поступающие вызовы (сообщения о происшествиях) обрабатываются операторами-112, а в случае повышенной нагрузки и начальником смены-112 ЦОВ/РЦОВ. Ведется автоматическая запись всех переговоров в Системе-112 ЛО.

6.3. В случае отсутствия свободного оператора-112 в момент поступления вызова от граждан, вызов ставится в очередь на ожидание, гражданину автоматически воспроизводится голосовое извещение о прогнозируемом времени начала обслуживания вызова.

6.4. В случае прогнозируемого времени начала обслуживания вызова более 20 секунд, гражданину автоматически предоставляется интерактивное голосовое меню с возможностью выбора ЭОС, которой адресовано обращение пользователя, с дальнейшим перенаправлением вызова в ДДС ЭОС, либо продолжения ожидания ответа оператора-112.

Вызов по единому номеру «112» поступает на рабочее место оператора - 112 Системы-112 ЛО.

6.5. Алгоритм действий оператора-112 при приеме вызовов (сообщений о происшествии):

6.5.1. Оператор-112 при приеме вызова представляется заявителю: *«Здравствуйте, оператор 103 (порядковый номер оператора)»*.

6.5.2. Оператор-112 при приеме вызова производит первичный опрос заявителя, обеспечивающий получение информации, необходимой для определения, реагирование какой ЭОС требуется на вызов.

6.5.3. При поступлении вызова на иностранном языке или языке народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов Системой-112 ЛО, оператор-112 привлекает к разговору оператора-переводчика/переводчика, если сам оператор-112 не владеет языком позвонившего абонента. В этом случае за заполнение УКИО отвечает оператор-112 /переводчик.

6.5.4. При необходимости реагирования ДДС ЭОС на информацию заявителя, определяемой оператором-112 в процессе первичного опроса заявителя, на информацию от систем мониторинга, оператор-112 извещает ДДС ЭОС посредством:

- передачи в ДДС ЭОС данных УКИО без голосового соединения с заявителем;
- передачи в ДДС ЭОС данных УКИО с голосовым соединением с заявителем.

6.5.5. Передача в ДДС ЭОС блока данных УКИО без голосового соединения с заявителем может быть осуществлена в случае, если:

- необходимо комплексное реагирование;
- сообщение получено от систем мониторинга и голосовая связь с объектом или транспортным средством отсутствует;
- сообщение получено в форме короткого текстового обращения и голосовое соединение с заявителем отсутствует.

6.5.6 При передаче в ДДС ЭОС блока данных УКИО без голосового соединения с заявителем оператор - 112:

- принимает всю необходимую для организации реагирования со стороны ДДС ЭОС информацию: заполняет общую часть УКИО. В общей части обязательными к заполнению являются поля УКИО: вид происшествия, адрес места происшествия: район (районы), населенный пункт, улица, № дома, № квартиры,

причина обращения, перечень экстренных оперативных служб, необходимых для привлечения к реагированию. При наличии у заявителя информации по остальным полям любой части УКИО, их заполнение оператором-112 является обязательным. В случае, если заявитель не смог или отказался предоставить точный адрес места происшествия, то оператор-112 вносит в УКИО информацию об этом.

– завершает соединение с заявителем (или, при комплексном реагировании, если это необходимо – переводит голосовое соединение с заявителем в иную ДДС ЭОС);

– передает блок данных УКИО в ДДС ЭОС

6.6. В случае необходимости определения повода к вызову ДДС ЭОС оператор - 112 передает в ДДС ЭОС голосовое соединение с заявителем и блок данных УКИО. При этом в УКИО оператор-112 регистрирует информацию о месте происшествия и кратко причину обращения.

Решение о необходимости подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС оператор-112 должен принимать на основании оценки достоверности полученных данных с учетом возможной «необоснованности» вызова.

6.7. В случае, когда оператор-112 отправил УКИО в ДДС ЭОС, а там определили, что реагирование на УКИО должно выполняться ДДС ЭОС соседнего муниципального образования Ленинградской области, дежурный ДДС ЭОС передает УКИО в ДДС ЭОС соседнего муниципального образования.

6.8. В случае, когда оператор-112 по результатам опроса позвонившего лица определил, что телефонный вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112» поступил с территории соседнего субъекта Российской Федерации, он регистрирует такой вызов и доводит до соответствующих ЦОВ- 112 соседнего субъекта Российской Федерации.

6.9. При происшествиях, требующих участия подразделений пожарно-спасательной службы, основной опрос позвонившего лица проводит диспетчер ДДС 01, при этом оператор-112 Системы-112 ЛО вводит в систему только

результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера ДДС 01.

6.10. При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос позвонившего лица проводит дежурный персонал станции/отделения скорой медицинской помощи, при этом оператор-112 вводит в систему только результаты первичного опроса позвонившего лица 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.

6.11. В случае, когда заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи, оператор-112 переключает разговор на психолога или специалиста по оказанию услуг психологической поддержки.

6.12. При разъединении телефонного соединения оператора-112 с заявителем во время ожидания ответа сотрудника ДДС ЭОС оператор-112 производит до трех попыток автоматизированного восстановления телефонного соединения с заявителем. При наличии успешной попытки оператор-112 повторно производит перевод вызова в ДДС ЭОС.

При невозможности восстановления телефонного соединения с заявителем оператор-112 фиксирует все имеющиеся данные и передает блок данных УКИО (с пометкой о прерывании телефонного соединения) в установленном порядке в ДДС ЭОС.

6.13. При необходимости организации комплексного реагирования оператор-112 максимально полно заполняет общую часть УКИО. В случае, если заявитель не смог или отказался предоставить точный адрес места происшествия, то оператор-112 вносит в УКИО информацию об этом.

6.14. При организации комплексного реагирования на происшествие или угрозе ЧС оператор-112 определяет перечень ДДС ЭОС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов.

6.15. При поступлении массовых или повторных вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если соответствующее вызову происшествие уже зарегистрировано в ТР АИУС «Система-112 ЛО» в виде УКИО (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такое сообщение регистрируется в ТР АИУС «Система-112 ЛО» как «повторное» к ранее зарегистрированной активной УКИО и передается в ДДС ЭОС автоматически (без участия оператора-112) с указанием номера основной УКИО. При наличии новой информации по происшествию поля повторной УКИО будут заполнены уточняющей информацией. Информация о реагировании по повторным УКИО на стороне ТР АИУС «Система-112 ЛО» не фиксируется.

6.16. После отправки УКИО в ДДС ЭОС начальник смены ЦОВ-112 контролирует подтверждение ее получения и принятия диспетчером ДДС ЭОС к организации реагирования.

6.17. Оператор-112 может по мере необходимости вносить корректировки в информацию о заявителе, в описание происшествия, в данные об адресе места происшествия, список экстренных оперативных служб, привлекаемых к реагированию на происшествия.

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

6.19. Порядок действий операторов-112 Системы-112 ЛО при поступлении сообщений о происшествиях с признаками чрезвычайной ситуации.

При поступлении сообщения о происшествии, имеющего признаки чрезвычайной ситуации и социально-значимого происшествия оператор-112 обязан – осуществить прием вызова и по возможности подключить к разговору с позвонившим лицом дежурного ЦУКС ГУ МЧС России по Ленинградской области и довести информацию начальнику смены;

Снятие с контроля сообщения о происшествии с признаками чрезвычайной ситуации и социально-значимого происшествия в базе данных ЦОВ-112 осуществляет оперативный дежурный ЦУКС ГУ МЧС России по Ленинградской области.

6.20. При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка и пр. оператор-112 немедленно передает полученную информацию начальнику смены ЦОВ-112, отправляет УКИО в ДДС 02, ДДС «Антитеррор», ЦУКС и ЕДДС.

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

VII. Порядок действий дежурно-диспетчерского персонала экстренных оперативных служб при приеме и обработке вызовов

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

7.2. Порядок действий диспетчеров ДДС ЭОС.

При поступлении вызова в ДДС ЭОС от оператора-112 данных УКИО без голосового соединения с заявителем диспетчер выполняет следующие действия:

- а) подтверждает прием УКИО
- б) анализирует полученные сведения (квалифицирует вызов (сообщение о происшествии) как относящийся к сфере ответственности ЭОС, либо отказывается от принятия УКИО с указанием причины отказа);
- в) принимает решение об организации реагирования;
- г) организывает реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

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

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

ж) регистрирует в УКИО данные о ходе или завершении реагирования на вызов (сообщение о происшествии) и ликвидации последствий (например-реагирование завершено, убытие на базу, возвращение на базу).

При поступлении вызова в ДДС ЭОС от оператора-112 данных УКИО с голосовым соединением с заявителем диспетчер выполняет следующие действия:

а) подтверждает прием УКИО, с подключением к разговору с заявителем;

б) анализирует полученные сведения, при необходимости дает определенные консультации заявителю, сообщившим о происшествии;

в) принимает решение об организации реагирования;

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

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

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

ж) по завершении реагирования фиксирует сведения о ликвидации последствий (например-реагирование завершено, убытие на базу, возвращение на базу).

Решение об организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии) диспетчер ДДС ЭОС должен принимать на основании оценки достоверности

полученных данных с учётом возможной «необоснованности» вызова, типа происшествия, требований руководящих документов и инструкций, условий обстановки, а также наличия сил и средств (ресурсов) реагирования.

Введенные в систему данные становятся доступны как операторам-112, так и диспетчерам ЕДДС соответствующих муниципальных образований.

При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры ЕДДС и 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 ЛО немедленно.

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

7.3. Обработка вызова завершается «закрытием» соответствующей учетной записи по происшествию в УКИО диспетчерами всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие, только после ликвидации происшествия.

7.4. В случае сбоя в работе АРМ диспетчер ДДС ЭОС должен немедленно сообщить начальнику смены ЦОВ-112.

VIII. Порядок действий дежурно–диспетчерского персонала ЕДДС

8.1. Порядок действий дежурно–диспетчерского персонала ЕДДС муниципальных образований.

Унифицированные карточки информационного обмена и голос заявителя направляются оператором-112 непосредственно в ЕДДС при возникновении технологических нарушений на объектах жилищно–коммунального хозяйства и объектах социально–культурного назначения Ленинградской области, повлекших за собой отключение или ограничение энергоснабжения, водоснабжения и теплоснабжения населения и ЧС, произошедших на территории муниципального образования.

Диспетчеры ЕДДС в рамках взаимодействия с Системой-112 ЛО осуществляют контроль реагирования на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах;

8.2. Дежурно-диспетчерский персонал ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого произошло происшествие, выполняет следующие действия:

1. подтверждает прием УКИО (сообщения о происшествии) относящейся к зоне ответственности;

– анализирует полученные сведения от позвонившего лица, при необходимости дает определенные консультации заявителю, сообщившим о происшествии (касающиеся вопросов жизнеобеспечения населения);

– принимает решение об организации реагирования;

– организует реагирование;

– регистрирует в УКИО данные о ходе или завершении реагирования на вызов (сообщение о происшествии)

2. осуществляет контроль за исполнением всех УКИО, направленных в ДДС ЭОС:

– 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 завершение реагирования всеми привлеченными ДДС ЭОС.

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

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

В случае сбоя в работе АРМ диспетчер ЕДДС должен немедленно сообщить начальнику смены ЦОВ-112.

IX. Алгоритм действий при нештатном режиме работы

При обнаружении отсутствия сетевой связности, остановки в работе сервиса информационного взаимодействия, возникновении иной нештатной ситуации, не позволяющей использовать выделенный канал связи, начальник смены ЦОВ-112 оперативно уведомляет дежурно-диспетчерский персонал ЭОС и ЕДДС о нештатной ситуации и переходе в режим работы через каналы связи ТфОП.

В случае невозможности немедленной передачи УКИО в ЕДДС и ДДС ЭОС, оператор-112 производит прием сообщения с заполнением УКИО и доводит информацию в ЕДДС или ДДС ЭОС посредством ТфОП. При невозможности принять вызов в ЕДДС или ДДС ЭОС вызов передается посредством ТфОП в соответствии с территориальной принадлежностью.

Оператор-112 должен внести информацию о передаче голосового соединения в ЕДДС или ДДС ЭОС, отметить в УКИО «Ручной перевод». По окончании факта передачи сообщения оператор-112 завершает работу с УКИО, а начальник смены ЦОВ-112 переводит УКИО в статус «Закрытая».

При необходимости сотрудник ЭОС, находясь на месте происшествия, может сообщить в ЦОВ-112 по номеру «112» или **8-812-112-65-11** о необходимости привлечения других ЭОС для реагирования.

X. Прием и обработка сообщений о происшествии от «ЭРА-ГЛОНАСС»

Обмен информацией осуществляется между навигационно-информационным

центром (далее - НИЦ) системы "ЭРА-ГЛОНАСС" и ЦОВ/РЦОВ Системы-112 ЛО, обслуживающими территорию Ленинградской области.

Обмен информацией включает:

- передачу из НИЦ в ЦОВ/РЦОВ информации о ДТП;
- прием НИЦ из ЦОВ/РЦОВ информации о начале и завершении мероприятий экстренного реагирования по ликвидации последствий ДТП.

При этом информация о начале и завершении мероприятий экстренного реагирования по ликвидации последствий ДТП может отправляться в систему "ЭРА-ГЛОНАСС" в статистическом режиме.

При поступлении вызова из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» УКИО на рабочее место оператора -112 приходит «КАРТОЧКА ВЫЗОВА» с основной информацией о деталях дорожно-транспортного или иного происшествия и, как правило, устанавливается голосовое соединение с заявителем, находящимся в транспортном средстве (далее – ТС).

При поступлении сообщения из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» УКИО открывается автоматически.

Оператор-112 определяет реальное местоположение ТС по координатам в поле «Координаты на момент активации» на вкладке «ЭРА».

При определении типа происшествия (ДТП, пожар, необходимость медицинской помощи, противоправные действия третьих лиц и т.д.) оператор-112 осуществляет передачу информации в соответствующие ДДС ЭОС.

При получении информации из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и отсутствии голосового соединения с заявителем оператор-112 для уточнения необходимой информации, должен попытаться перезвонить на телефонный номер сим-карты. Если невозможно осуществить обратный вызов, либо отсутствует контакт с заявителем оператор-112 передает УКИО с имеющейся информацией в необходимые службы в соответствии с действующим Регламентом.

Ситуационная карта принимается в ЕДДС и ДДС ЭОС.

После направления экипажа, бригады или наряда, в УКИО в реагировании прописывается «**бригада выехала**», после выполнения мероприятий в УКИО в реагировании прописывается «**бригада прибыла**».

Приложение № 1
к Регламенту информационного взаимодействия при
обеспечении вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной системы на
территории Ленинградской области

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»

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Федеральный закон от 07 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».

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «Об утверждении Положения 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 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (вместе с «Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»).

Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 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 Минкомсвязи России от 01 декабря 2016 года № 607 «Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", и Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112"».

Совместный приказ Минтранса России, МЧС России от 01 октября 2015 года № 293/525 «Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"».

Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 года № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

Приказ ФСТЭК России от 15 февраля 2017 года № 27 «О внесении изменений в Требования о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденные Приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 года № 17».

Приказ МЧС России от 31 марта 2011 года N 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны".

Приказ МВД России от 29 августа 2014 года N 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 РФ от 20 июня 2013 года №388-н «Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи».

Областной закон от 18 июля 2016 года № 60-оз «О государственных информационных системах Ленинградской области».

Областной закон от 15 июня 2010 года № 32-оз «Об административно-территориальном устройстве Ленинградской области и порядке его изменения»;

Постановление Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 года № 396 «О государственной программе Ленинградской области «Безопасность Ленинградской области»».

Распоряжение Губернатора Ленинградской области от 18 апреля 2011 года № 155-рг «О межведомственной рабочей группе при Правительстве Ленинградской области по созданию на территории Ленинградской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112»».

Распоряжение Правительства Ленинградской области от 21 февраля 2012 года № 75-р «О мерах по созданию на территории Ленинградской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

Распоряжение Правительства Ленинградской области от 17 января 2013 года № 15-р «О создании Государственного казенного учреждения Ленинградской области «Управление по обеспечению функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области».

Распоряжением Комитета по связи и информатизации Ленинградской области от 28 ноября 2017 года № 105 «о переименовании государственного казенного учреждения «Управление по обеспечению функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ленинградской области».

Методические рекомендации по порядку использования единого номера «112» на территории субъекта Российской Федерации, утвержденные МЧС России и Минкомсвязи России от 13 марта 2015 года № 2-4-87-22-33.

Методические рекомендации МЧС России о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Приложение № 2
к Регламенту информационного взаимодействия при
обеспечении вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной системы на
территории Ленинградской области

Перечень ДДС ЭОС и ЕДДС ЛО

№ п/п	Тип ДДС, ЕДДС ЛО	Объект рабочего сегмента Системы 112 ЛО
1	ДДС-01ЛО	ДДС 119 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
2	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Волосовская межрайонная больница», отделение СМП
3	ЕДДС ЛО	ЕДДС Волосовского МР
4	ДДС-01ЛО	ДДС 127 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
5	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Кировская межрайонная больница», отделение СМП
6	ЕДДС ЛО	ЕДДС Кировского МР
7	ДДС-01ЛО	ДДС 142 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
8	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Приозерская межрайонная больница», отделение СМП
9	ЕДДС ЛО	ЕДДС Приозерского МР
10	ДДС-04	ДДС ЦДС АО «Газпром газораспределение Ленинградская область»
11	ДДС «Антитеррор»	ДДС УФСБ России по СПб и ЛО
12	ДДС МЧС РФ	ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС по ЛО»
13	ДДС АСС ЛО	Управление по обеспечению мероприятий гражданской защиты ЛО

14	ДДС-01ЛО	ДДС 124 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
15	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н. Прохорова», отделение СМП
16	ЕДДС ЛО	ЕДДС Кингисеппского МР
17	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н. Юдченко», отделение СМП
18	ЕДДС ЛО	ЕДДС Ломоносовского МР
19	ДДС-01РФ	37 ПСО ФПС по ГПС Ленинградской области»
20	ДДС-03РФ	Федеральное государственное учреждение здравоохранения "Медико-санитарная часть № 38 Федерального медико-биологического агентства"
21	ЕДДС ЛО	ЕДДС Сосновоборского ГО
22	ДДС-01РФ	18 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
23	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Гатчинская межрайонная клиническая больница», отделение СМП
24	ЕДДС ЛО	ЕДДС Гатчинского МР
25	ДДС-01ЛО	ДДС 135 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
26	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Лужская межрайонная больница», отделение СМП
27	ЕДДС ЛО	ЕДДС Лужского МР
28	ДДС-01ЛО	ДДС 145 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
29	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Сланцевская межрайонная больница», отделение СМП
30	ЕДДС ЛО	ЕДДС Сланцевский МР
31	ДДС-01ЛО	ДДС 116 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
32	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Бокситогорская межрайонная больница», отделение СМП

33	ЕДДС ЛО	ЕДДС Бокситогорского МР
34	ДДС-01ЛО	ДДС 139 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
35	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Подпорожская межрайонная больница», пост СМП
36	ЕДДС ЛО	ЕДДС Подпорожского МР
37	ДДС-01РФ	28 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
38	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова», отделение СМП
39	ЕДДС ЛО	ЕДДС Тихвинского МР
40	ДДС-01РФ	1 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
41	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Волховская межрайонная больница», отделение СМП
42	ЕДДС ЛО	ЕДДС Волховского МР
43	ДДС-01РФ	30 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
44	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Киришская межрайонная больница», отделение СМП
45	ЕДДС ЛО	ЕДДС Киришского МР
46	ДДС-01ЛО	ДДС 132 ПЧ ГКУ ЛО «Леноблпожспас»
47	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Лодейнопольская межрайонная больница», отделение СМП
48	ЕДДС ЛО	ЕДДС Лодейнопольского МР
49	ДДС-01РФ	27 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
50	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Тосненская клиническая межрайонная больница», отделение СМП
51	ЕДДС ЛО	ЕДДС Тосненского МР
52	ДДС-03ЛО	ГКУЗ ЛО «ТЦМК»

53	ДДС-01РФ	15 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
54	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Всеволожская клиническая межрайонная больница», отделение СМП
55	ЕДДС ЛО	ЕДДС Всеволожского МР
56	ДДС-01РФ	26 ПСО ФПС ГПС Ленинградской области»
57	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Выборгская межрайонная больница», отделение СМП
58	ЕДДС ЛО	ЕДДС Выборгского МР
59	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО «Токсовская районная больница»
60	ДДС-03ЛО	ГБУЗ ЛО "Сертоловская городская больница"

Приложение № 3
к Регламенту информационного взаимодействия при
обеспечении вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной системы на
территории Ленинградской области

Временные нормативы выполнения процедур межведомственного взаимодействия
участников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по
единому номеру «112» (Системы-112 ЛО)

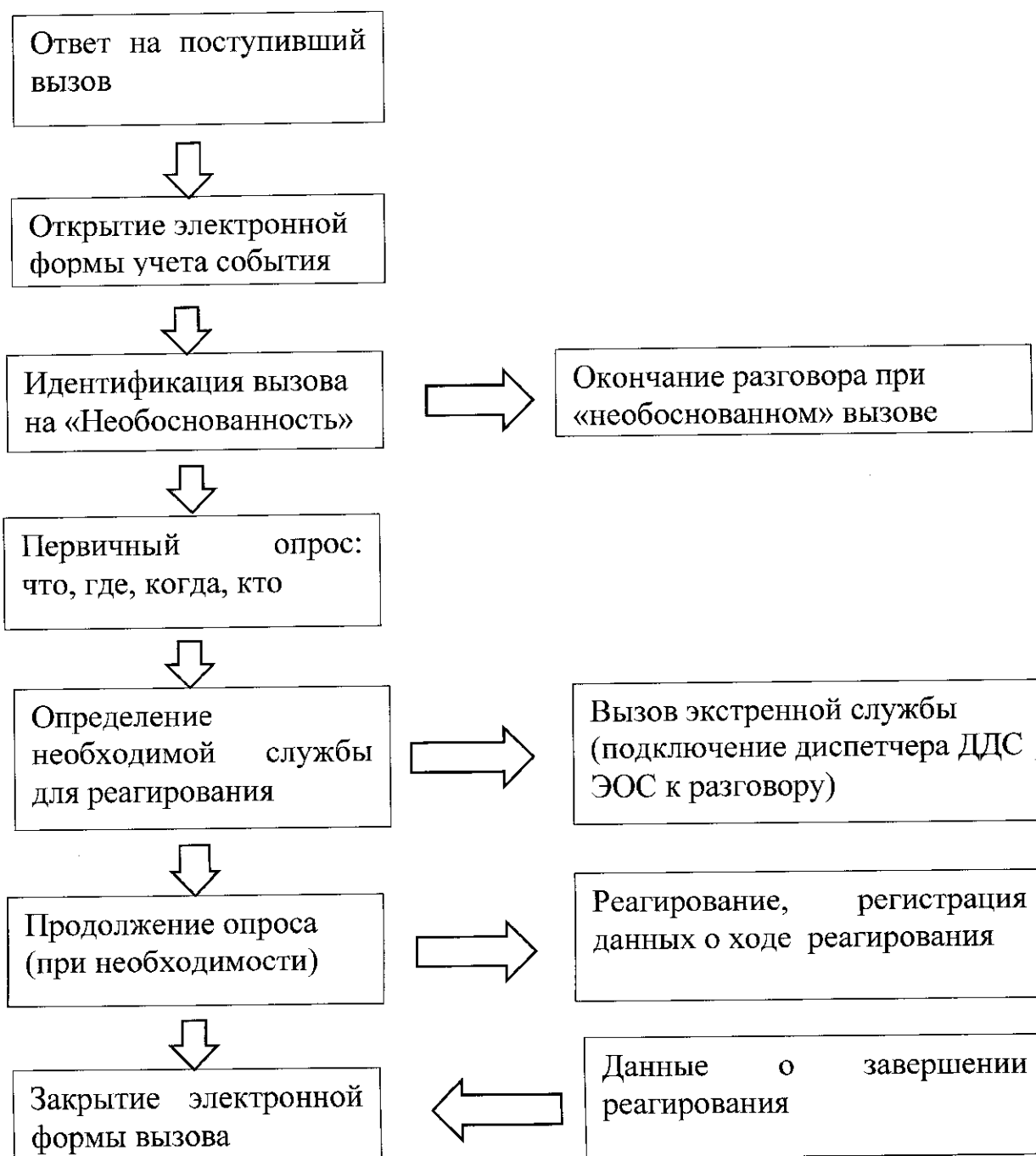
№ п/ п	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа Системы-112 (от момента завершения установления соединения до соединения с ЦОВ	20 сек. для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания, обратившегося по номеру «112» ответа оператора Системы-112 (от момента завершения установления соединения до начала опроса оператором обратившегося по номеру «112»	8 сек.
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации оператором Системы-112	75 сек.
4	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.

5	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором Системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
6	Максимальное время, в течение которого оператор Системы-112 должен инициировать обратный звонок в случае прерывания опроса обратившегося	30 сек.
7	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор Системы-112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	3 шт.
8	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы– 112 ожидает ответа абонента при обратном звонке, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	Не менее 30 сек., но не более 60 сек.
9	Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки Системой-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	30 мин.
10	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «12» ответа психолога Системы-112 (если они не входят в штатное расписание)	20 сек.
11	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	3 года

Приложение № 4
к Регламенту информационного взаимодействия при
обеспечении вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной системы на
территории Ленинградской области

**СХЕМЫ
И ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА СИСТЕМЫ-112
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИ ПРИЕМЕ ВЫЗОВА
ПО ЕДИНУМУ НОМЕРУ "112"**

1.1. Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЦОВ/РЦОВ.



1.2. Описание процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами–112 ЦОВ/РЦОВ.

№ 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 очереди входящих вызовов
2	Ответ оператора ЦОВ/РЦОВ (представляется позвонившему лицу, предупреждает о записи разговора)	Дата, время ответа, идентификационный номер оператора	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, на цифровой карте отображается его местоположение
3	Первичный опрос позвонившего лица	Слова позвонившего лица	
	– что произошло?	Тип происшествия	Определяется соответствующей ЭОС
	– где произошло?	Место происшествия	Отображение места происшествия на цифровой карте
	Подключение к	Дата, время, ДДС,	Подключение к разговору в

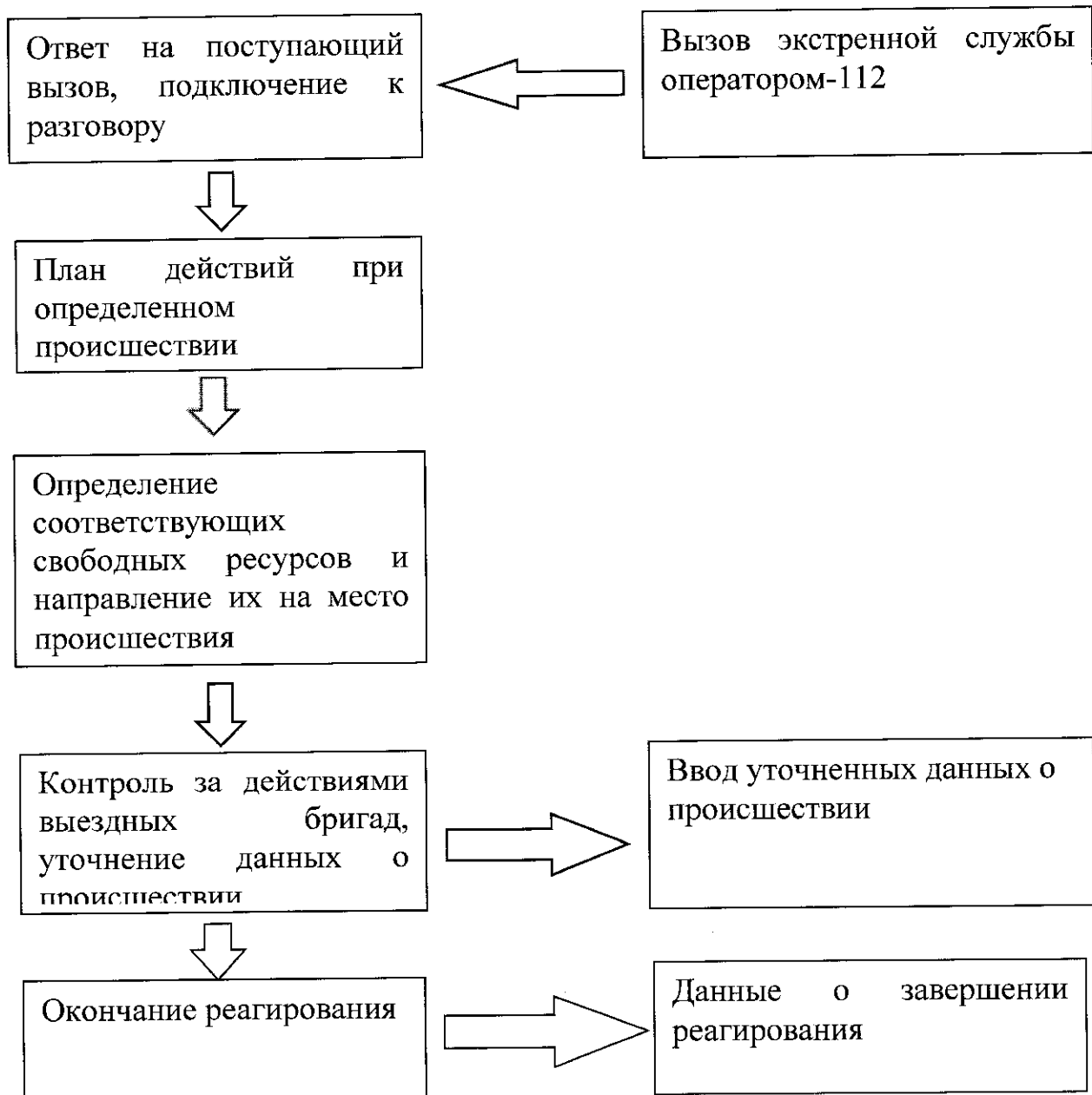
данному разговору диспетчера соответствующей ДДС ЭОС	идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	режиме "конференцсвязи" или в режиме когда позвонившее лицо не слышит диспетчера ДДС ЭОС
– наличие пострадавших	Количество пострадавших	Необходимость оказания медицинской помощи
Подключение к разговору диспетчера ДДС–03 (только в случае наличия пострадавших)	Дата, время, ДДС–03, идентификационный номер диспетчера ДДС–03	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме "конференцсвязи"
– когда случилось?	Дата и время происшествия	
– кто сообщил и способы обратной связи	Краткие данные о позвонившем лице	
4. Определение повторности информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированно го сообщения о данном происшествии	Возможность сообщения позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов

5	Определение массовости поступления информации происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированно го(-ых) сообщения о данном происшествии	Возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
6	Определение признаков ЧС	Признаки ЧС в данном происшествии	Подключение к разговору оперативного дежурного ЦУКС
7	Переключение разговора на диспетчера ДДС ЭОС. Отключение от разговора	Дата и время	Оператор ЦОВ/РЦОВ, вся ответственность переходит на диспетчера ДДС

Для сокращения времени оператор-112 ЛО в ходе опроса позвонившего лица задает уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы оператора-112 ЛО должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы.

При определенных происшествиях оператор-112 при подключении к разговору диспетчера соответствующей службы отключается от 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 ЦОВ/РЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ДДС ЭОС
2	Подключение к разговору	Дата, время, ДДС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
3	Участие в первичном опросе позвонившего лица. Консультирование оператора ЦОВ/РЦОВ	Уточняющие вопросы позвонившему лицу	Отображение на АРМ диспетчера всей информации, вводимой в Систему-112 оператором ЦОВ/РЦОВ в режиме реального времени
4	Переключение разговора с позвонившим лицом на "себя" (диспетчер ДДС становится "ведущим")	Дата, время	

5	<p>Проведение вторичного (дополнительного) опроса позвонившего лица</p>		
<p>– сбор дополнительной информации</p>	<p>Ввод дополнительных данных, необходимых для эффективного реагирования</p>	<p>Наличие опасных объектов, социальная значимость, особенности происшествия и угроза дальнейшего распространения</p>	
<p>– выдача рекомендаций (инструкций) позвонившему лицу по действиям до прибытия помощи</p>		<p>Перечень рекомендаций (конкретных обязательных действий) для позвонившего лица в сложившейся обстановке: – что нельзя делать...; – что обязательно сделать...</p>	
6	<p>Отключение от разговора</p>	<p>Дата и время</p>	
7	<p>Определение сил и средств реагирования. Направление их к месту происшествия</p>	<p>Данные о силах и средствах реагирования, дата и время убытия</p>	<p>Силы и средства реагирования направляются к месту происшествия одновременно с продолжением опроса позвонившего лица</p>

8	Уточнения данных о происшествии	Ввод уточненных данных о происшествии 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	Происшествие ставится на контроль как комплексное
10	Контроль подчиненных сил и средств реагирования	Данные о ходе реагирования	
11	Окончание реагирования	Данные об окончании и основных результатах реагирования на происшествие	Данные могут вноситься в систему по возвращению сил и средств реагирования в пункт дислокации или по результатам доклада ответственного лица с места происшествия по ведомственной связи об окончании реагирования

Для сокращения времени реагирования диспетчер ЭОС в ходе опроса позвонившего лица задает уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа

происшествия диспетчер ДДС имеет возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации о действиях в сложившейся обстановке до прибытия помощи.

2.3. Описание порядка действий диспетчера ЕДДС.

№ п/п	Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1	Поступление вызова от оператора-112 ЦОВ/РЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ЕДДС ЛО
	Подключение к разговору	Дата, время, ДДС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС, подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
	Анализ полученных данных	Ввод уточненных данных о происшествии в Систему-112	
	Привлечение средств реагирования на происшествие		
	Контроль за реагированием		
	Закрытие УКИО		

2	Поступление УКИО в ЭОС МО	Дата и время поступления вызова	
	Постановка реагирования на контроль		
	– мониторинг всех действий привлекаемых ДДС		
	– координация действий всех привлекаемых ДДС ЭОС при комплексном реагировании	Данные о ходе реагирования	
	– ввод данных обо всех изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;	Данные о ходе реагирования	
	– контроль завершения реагирования на происшествие	Дата и время завершения реагирования каждой ДДС ЭОС	
	Снятие с контроля		