



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 января 2022 г. № 43-пП

г.Пенза

О внесении изменений в Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Пензенской области, утвержденное постановлением Правительства Пензенской области от 10.04.2013 № 239-пП (с последующими изменениями)

В целях приведения нормативного правового акта Правительства Пензенской области в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь Законом Пензенской области от 22.12.2005 № 906-ЗПО "О Правительстве Пензенской области" (с последующими изменениями), Правительство Пензенской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Пензенской области (далее - Положение), утвержденное Постановлением Правительства Пензенской области от 10.04.2013 № 239-пП "О создании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Пензенской области" (с последующими изменениями), следующие изменения:

1.1. Пункт 3.1. раздела 3 Положения изложить в следующей редакции:

"3.1. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, посредством информационного взаимодействия между системами-112 субъектов Российской Федерации."

1.2. Пункт 3.2. раздела 3 Положения изложить в следующей редакции:

"3.2. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествии) в системе-112 осуществляется в следующем порядке:

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала системы-112 с заявителем и формируется карточка. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания;

в) распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала системы-112 с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала системы-112 вызовы, в том числе поступившие через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

д) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС", органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

ж) после отправки карточки в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112;

и) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

к) диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

л) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

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

н) карточка, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

о) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

п) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается двумя способами:

переключением вызова на сотрудника операторского персонала системы-112, владеющего соответствующим языком;

подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является;

р) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;

максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;

время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;

максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут;

минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него - 3 года."

1.3. Дополнить пункт 3.2. раздела 3 Положения подпунктом 3.2.1 следующего содержания:

"3.2.1. Интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика содержит:

- приветственное обращение операторского персонала системы-112 к заявителю;

- порядок использования тонального набора номера для входа в меню интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика;

- информацию, содержащуюся в информационных рубриках;

- экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;

- правила поведения и способы защиты;

- информация о дополнительных способах оповещения лиц."

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2022 года.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете "Пензенские губернские ведомости" и разместить (опубликовать) на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Правительства Пензенской области, координирующего вопросы формирования и реализации государственной политики в области жилищно-коммунального хозяйства, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, пожарной безопасности.

Губернатор
Пензенской области **О.В. Мельниченко**

