



**АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЗАЩИТЫ ОТ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ И ПОЖАРНОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от д.д. Р.Р. д.д.д.д. 119

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении Регламента информационного взаимодействия при
реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской
области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ», указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2020 года № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств системы обеспечения вызова

**ИНСТРУМЕНТ АГЕНТСТВА
ПО ДЕЛАМ ГО, ЧС И НБ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

О.С. ГАЙКАЛОВА
д.д. Р.Р. д.д.д.д.

экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 августа 2019 года № 440 «Об использовании единого номера «112» на территории Сахалинской области в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи», приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 5 июля 2021 года № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера», Законом Сахалинской области от 13 июня 2007 года № 50-ЗО «О защите населения и территории Сахалинской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», постановлением правительства Сахалинской области от 17 октября 2019 года № 475 «О приемке системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Сахалинской области в постоянную эксплуатацию», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Регламент информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области.

2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель агентства



А.В. Михеева

РЕГЛАМЕНТ

информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области

Оглавление

1. Термины и определения.....	6
2. Общие положения	11
2.1. Цели Регламента.....	12
2.2. Распространение Регламента	13
2.3. Ответственность участников Системы-112.....	14
3. Участники организации, функционирования и развития Системы-112	15
3.1. Перечень участников Системы-112.....	15
3.2. Областное казенное учреждение «Управление обеспечения мероприятий в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности Сахалинской области»	16
3.3. Главное управление МЧС России по Сахалинской области	17
3.4. Областное казенное учреждение «Управление противопожарной службы Сахалинской области»	18
3.5. Управление МВД России по Сахалинской области	19
3.6. Министерство здравоохранения Сахалинской области	19
3.7. Производственно-эксплуатационное управление Сахалинской области акционерного общества «Газпром газораспределение Дальний Восток»	20
3.8. Открытое акционерное общество «Сахалиноблгаз»	21
3.9. Управление ФСБ России по Сахалинской области	22

3.10. Органы местного самоуправления Сахалинской области	22
3.11. Акционерное общество «ГЛОНАС»	23
4. Порядок обработки поступающих вызовов.....	24
4.1. Общая часть	24
4.1.1. Режимы функционирования Системы-112	24
4.1.2. Поступление вызовов.....	27
4.1.3. Перечень информации, предоставляемой заявителю.....	30
4.1.4. Порядок обработки вызовов, поступивших с (на) территории(ю) другого субъекта РФ	30
4.1.5. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».....	31
4.1.6. Регистрируемая информация	32
4.1.7. Унифицированная карточка информационного обмена	35
4.2. Действия сотрудника операторского персонала Системы-112 или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме	37
4.2.1. Порядок регистрации вызова	37
4.2.2. Опрос заявителя в телефонном режиме.....	38
4.2.3. Опрос заявителя при поступлении SMS-сообщения.....	40
4.2.4. Критерии выбора диспетчерских служб	43
4.2.5. Назначение диспетчерских служб	45
4.2.6. Переадресация вызовов	46
4.2.7. Осуществление обратного вызова.....	48
4.2.8. Обработка ложного вызова	49
4.2.9. Обработка повторного вызова	49
4.2.10. Обработка дублированного вызова	50

4.2.11. Оказания дистанционной психологической поддержки	50
4.2.12. Прием вызовов на иностранном языке	51
4.2.13. Оказания информационно-справочной поддержки	52
4.2.14. Завершения вызова	53
4.3. Действия диспетчера диспетчерской службы	54
4.3.1. Порядок регистрации вызова	54
4.3.2. Опрос заявителя диспетчером диспетчерской службы	55
4.3.3. Переадресация вызова	55
4.3.4. Завершение реагирования на вызов	56
4.4. Действия диспетчера ЕДДС	56
4.4.1. Порядок регистрации вызова	56
4.4.2. Опрос заявителя диспетчером ЕДДС	56
4.4.3. Контроль реагирования на вызов	57
4.4.4. Завершения вызова	57
5. Информационное обеспечение	58
6. Требования к операторскому персоналу Системы-112	59

1. Термины и определения

В Регламенте информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области (далее – Регламент) используются следующие термины и определения:

«АРМ» – автоматизированное рабочее место – программно-технический комплекс системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности операторского персонала Системы-112, диспетчеров ЕДДС и диспетчерских служб.

«ВЫЗОВ» – вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в Систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

«SMS-сообщение» – короткое текстовое сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации, поступление информации по единому номеру «112», требующем организации реагирования ЭОС и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

«система ЭРА-ГЛОНАСС» – Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС» – федеральная

государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в экстренные оперативные службы, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных, юридических лиц, физических лиц, решение иных задач в области получения, обработки, хранения и передачи информации, не связанной с дорожно-транспортными и иными происшествиями на автомобильных дорогах в Российской Федерации.

«диспетчерские службы» – структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 4 Федерального закона от 30.12.2020 № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора Системы-112.

«диспетчер» – сотрудник (сотрудники) диспетчерской службы, входящий (входящие) в состав диспетчерской службы, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов в том числе и от сотрудников операторского персонала Системы-112.

«ЕДДС» – единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования – орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами,

предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций.

«ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме» – объект Системы-112, имеющий возможность осуществления приема и обработки вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие диспетчерские службы в муниципальных образованиях Северо-Курильский городской округ, «Курильский городской округ» и «Южно-Курильский городской округ» в случае недоступности каналов связи со средствами Системы-112.

«информационное взаимодействие» – обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим.

«IVR» – интерактивная информационно-справочная система голосового автоответчика – система, предназначенная для получения заявителем информации по телефону в соответствии с темой запроса без участия операторского персонала Системы-112, которая представляет собой программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий возможность построения многоуровневых голосовых меню для предоставления различных информационно-справочных сервисов. Диалог с заявителем осуществляется с использованием двухтонального многочастотного аналогового набора номера и обеспечивает заявителю возможность перемещения по пунктам меню и выбора информационных рубрик на основе параметров входящего вызова или последовательностей двухтонального многочастотного аналогового набора номера, введенных заявителем при нахождении в определенном пункте меню.

«массовые вызовы» – телефонные вызовы, поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств и сообщающие об одном происшествии.

«обработка вызовов» – действия сотрудников операторского персонала Системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб по регистрации, уточнению данных о вызовах и организации реагирований на них. Обработка вызова завершается снятием с контроля УКИО диспетчерским персоналом ЕДДС муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования и основных результатов такого реагирования.

«обработка персональных данных» – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, с персональными данными, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение.

«оператор связи» – предприятие, оказывающее услуги фиксированной и подвижной радиотелефонной связи.

«оператор Системы-112» – организация, создаваемая органом исполнительной власти Сахалинской области, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, для обеспечения функционирования Системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

«операторский персонал Системы-112» – сотрудник (сотрудники) Системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов.

«персональные данные» – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту

персональных данных). Система-112 является информационной системой, обрабатывающей специальные категории персональных данных, так как в ней обрабатываются персональные данные, касающиеся состояния здоровья субъектов персональных данных.

«повторный вызов» – вызов, поступивший с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию в разное время.

«РЦОВ» – Резервный центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории Сахалинской области, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования Системы-112 в различных режимах работы.

«Система-112» – система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия на территории Сахалинской области органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта органа исполнительной власти Сахалинской области, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112.

«СОД Системы-112» – сотрудник операторского персонала Системы-112, являющийся старшим дежурной смены центра обработки вызовов и резервного центра обработки вызовов.

«средства Системы-112» – технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков (далее – датчик) в Систему-112.

«УКИО» – Унифицированная карточка информационного обмена – формализованный документ базы данных Системы-112, автоматически

формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи (далее – заявитель) в Систему-112, доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование.

«ЦОВ» – центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории административного центра Сахалинской области, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного.

«экстренное реагирование» – осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций;

«экстренные оперативные службы» – службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

2. Общие положения

Регламент определяет порядок организации, правила и последовательность действий участников Системы-112 в части их

межведомственного информационного взаимодействия в процессе приема, обработки и реагирования на вызов.

Взаимодействие сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне осуществляется исключительно с использованием средств Системы-112 в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

Прием и обработку вызовов в Системе-112 осуществляется операторским персоналом Системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения полей УКИО, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также при необходимости – передачу вызовов в диспетчерские службы муниципальных образований.

Организация реагирования на поступивший вызов по единому номеру «112», осуществляется диспетчерскими службами муниципальных образований Сахалинской области.

Контроль за реагированием на поступивший вызов по единому номеру «112», анализ и ввод в базу данных информации об основных результатах реагирования, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, а также информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляются диспетчерским персоналом ЕДДС муниципального образования.

2.1. Цели Регламента

а) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия диспетчерских служб, в том числе органов повседневного управления единой государственной системы

предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, ЕДДС и центра управления в кризисных ситуациях территориального органа федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации;

б) формирование средствами Системы-112 в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них;

в) повышение безопасности населения Сахалинской области путем совершенствования процесса обмена информацией между участниками Системы-112 и взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами.

2.2. Распространение Регламента

Действие Регламента распространяется на обращения заявителей, предметом которых является:

а) просьба об оказании экстренной и (или) неотложной медицинской помощи;

б) сообщение о пожаре, возгорании, задымлении;

в) сообщение о дорожно-транспортном происшествии;

г) сообщение о преступлении;

д) сообщение об административном правонарушении;

е) сообщение о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, авариях, катастрофах, массовых беспорядках, массовом отравлении людей и т.д.);

ж) сообщение об угрозе (или совершении) террористического акта;

з) сообщение о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонения к потреблению таких средств;

и) сообщение об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения и т.д.);

к) сообщение об аварийной ситуации на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных служб (в том числе не входящих в состав Системы-112);

л) обращение об оказании психологической помощи;

м) сообщение об иных происшествиях или чрезвычайных ситуациях, информация о которых поступила в Систему-112;

н) обращение за информацией справочного характера.

2.3. Ответственность участников Системы-112

Доступ операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями, утвержденными должностными регламентами (инструкциями).

Весь операторский персонал Системы-112 и персонал диспетчерских служб обязан соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей, которая связана с правами и законными интересами заявителей 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 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Ответственность операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб за своевременность обработки, полноту и правильность регистрации в Системе-112 данных о вызовах, ходе, окончании и результатах реагирования на происшествие, состоянии сил и средств реагирования, сохранность информации определяется законодательством Российской

Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области и должностными инструкциями.

В случае ложного вызова экстренных оперативных служб заявитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Участники организации, функционирования и развития Системы-112

3.1. Перечень участников Системы-112

Информационное взаимодействие в рамках функционирования Системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, нормативными правовыми актами органа исполнительной власти Сахалинской области, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, нормативными правовыми актами муниципальных образований Сахалинской области, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, участвующих в информационном взаимодействии, а также настоящим Регламентом.

Участниками информационного взаимодействия в рамках Системы-112 являются:

- а) Областное казенное учреждение «Управление обеспечения мероприятий в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности Сахалинской области»;
- б) Главное управление МЧС России по Сахалинской области;
- в) Областное казенное учреждение «Управление противопожарной службы Сахалинской области»;
- г) Управление МВД России по Сахалинской области;
- д) Министерство здравоохранения Сахалинской области;

е) Производственно-эксплуатационное управление Сахалинской области акционерное общество «Газпром газораспределение Дальний Восток»;

ж) Открытое акционерное общество «Сахалиноблгаз»;

з) Управление ФСБ России по Сахалинской области;

и) Органы местного самоуправления Сахалинской области;

к) Акционерное общество «ГЛОНАСС»;

л) Иные организации, определенные в соответствии со статьей 4 Федерального закона от 30.12.2020 № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Кроме вышеперечисленных, участниками информационного взаимодействия при реагировании на вызовы являются заявители осуществляющие вызовы:

а) голосом (телефонные звонки);

б) с использованием комплексов программно-технических средств приема и отправки SMS-сообщений;

в) с использованием комплексов программно-технических средств мобильных приложений Системы-112;

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

д) с использованием системы ЭРА-ГЛОНАСС.

3.2. Областное казенное учреждение «Управление обеспечения мероприятий в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности Сахалинской области»

Является оператором, обеспечивающим бесперебойное функционирование, эксплуатацию, сопровождение и развитие Системы-112, в обязанности которого входит:

а) организация приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;

б) анализ поступающей информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях;

в) направление информации о происшествии или чрезвычайной ситуации в диспетчерские службы в соответствии с их компетенцией для организации реагирования;

г) ведение базы данных об основных характеристиках происшествий или чрезвычайных ситуаций, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученный вызов;

д) осуществление информационного обмена с участниками Системы-112 для обеспечения реагирования на вызов.

3.3. Главное управление МЧС России по Сахалинской области

Служба пожарной охраны, спасательные службы федерального подчинения и центр управления в кризисных ситуациях в Системе-112 функционируют на базе диспетчерских служб Главного управления МЧС России по Сахалинской области, в обязанности которого входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных диспетчерских служб;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Сахалинской области является органом повседневного управления РСЧС на территории Сахалинской области и предназначен для координации деятельности органов повседневного управления Сахалинской территориальной подсистемы РСЧС и гражданской обороны (в том числе управления силами и средствами Сахалинской территориальной подсистемы РСЧС, силами и средствами гражданской обороны), организации информационного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления и организаций при решении задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны, а также при осуществлении мер информационной поддержки принятия решений в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны в установленном порядке на региональном уровне.

3.4. Областное казенное учреждение «Управление противопожарной службы Сахалинской области»

Служба пожарной охраны областного подчинения в Системе-112 функционируют на базе диспетчерских служб обособленных структурных подразделений областного казенного учреждения «Управление противопожарной службы Сахалинской области», в обязанности которого входит:

- а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных диспетчерских служб;
- б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;
- в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

3.5. Управление МВД России по Сахалинской области

Служба полиции в Системе-112 функционирует на базе дежурных частей территориальных органов МВД России на районном уровне (далее – территориальные органы) подчиненных Управлению МВД России по Сахалинской области, в обязанности которого входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы дежурных частей территориальных органов Управления МВД России по Сахалинской области;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования дежурных частей территориальных органов Управления МВД России по Сахалинской области на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых дежурными частями территориальных органов Управления МВД России по Сахалинской области с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств территориальных органов и подразделений Управления МВД России по Сахалинской области.

3.6. Министерство здравоохранения Сахалинской области

Служба скорой медицинской помощи в Системе-112 функционирует на базе единой диспетчерской службы скорой медицинской помощи Сахалинской области и бригад скорой медицинской помощи, дислоцированных в муниципальных образованиях Сахалинской области.

Служба медицины катастроф в Системе-112 функционирует на базе ГБУЗ «Сахалинский территориальный центр медицины катастроф и мобилизационного резерва», являющегося органом повседневного управления Всероссийской службы медицины катастроф в пределах Сахалинской области.

Обе службы находятся в структурах учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Сахалинской области, на которое в рамках настоящего Регламента возлагаются следующие обязанности по:

а) организации работы диспетчерских служб подведомственных учреждений;

б) организации взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществлению контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организации взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организации своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

3.7. Производственно-эксплуатационное управление Сахалинской области акционерного общества «Газпром газораспределение Дальний Восток»

Аварийная служба газовой сети южной части о. Сахалин в Системе-112 функционируют на базе диспетчерской службы производственно-эксплуатационного управления Сахалинской области акционерного общества

«Газпром газораспределение Дальний Восток», в обязанности которого входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных диспетчерских служб;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

3.8. Открытое акционерное общество «Сахалиноблгаз»

Аварийная служба газовой сети северной части о. Сахалин в Системе-112 функционируют на базе диспетчерской службы открытого акционерного общества «Сахалиноблгаз», в обязанности которого входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных диспетчерских служб;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

3.9. Управление ФСБ России по Сахалинской области

Служба «Антитеррор» в Системе-112 функционируют на базе диспетчерской службы Управления ФСБ России по Сахалинской области, в обязанности которого входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных диспетчерских служб;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых подведомственными диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организация своевременного реагирования и прибытие на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств подведомственных диспетчерских служб.

3.10. Органы местного самоуправления Сахалинской области

Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Сахалинской области в Системе-112 функционируют в структуре учреждений, подведомственных администрациям муниципальных образований Сахалинской области, в обязанности которых входит:

а) организация в рамках своих полномочий работы подведомственных единых дежурно-диспетчерских служб;

б) организация взаимодействия с оператором Системы-112;

в) осуществление контроля за размещением в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных единых дежурно-диспетчерских служб на вызов по единому номеру «112»;

г) организация взаимодействия автоматизированных систем, используемых едиными дежурно-диспетчерскими службами с Системой-112, а также модернизация соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия.

Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования является органом повседневного управления муниципального звена территориальной подсистемы РСЧС и предназначена для координации действий диспетчерских служб, в обязанности которого входит:

а) организация взаимодействия в установленном порядке в целях оперативного реагирования на происшествия или чрезвычайные ситуации с органами управления РСЧС, администрацией МО, органами местного самоуправления, диспетчерскими службами;

б) информирование диспетчерских служб, силы РСЧС, привлекаемые к ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций, об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах;

в) организация своевременного реагирования и прибытия на место происшествия или чрезвычайной ситуации соответствующих сил и средств муниципального звена территориальной подсистемы РСЧС;

г) осуществление контроля за реагированием диспетчерских служб, задействованных на происшествиях или чрезвычайных ситуациях.

3.11. Акционерное общество «ГЛОНАС»

Акционерное общество «ГЛОНАСС» является оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС», в обязанности которого входит:

а) организация обработки экстренных вызовов, осуществляемых с использованием автомобильных систем/устройств через сети радиотелефонной связи, а именно автоматическое формирование, обработка, хранение экстренных сообщений о дорожно-транспортных происшествиях;

б) организация формирования, хранения и доведения информации о дорожно-транспортных и иных происшествиях на автомобильных дорогах на территории Сахалинской области, поступивших в систему «ЭРА-ГЛОНАСС»;

в) осуществление обработки экстренных вызовов с целью исключения ложных вызовов для предотвращения фактов необоснованного привлечения сил и средства экстренных оперативных служб, при инициировании экстренного вызова;

г) обеспечение установления двухсторонней голосовой связи между средствами Системы-112 и заявителями, находящимися в транспортном средстве.

4. Порядок обработки поступающих вызовов

4.1. Общая часть

4.1.1. Режимы функционирования Системы-112

Система-112 обеспечивает круглосуточную бесперебойную работу в режиме 24/7/365 и имеет штатный и нештатный основные режимы функционирования.

Переход Системы-112 в нештатный режим может происходить по следующим причинам:

- а) нарушение работоспособности отдельных компонентов Систмы-112;
- б) нарушение функционирования поддерживающей инфраструктуры – общесистемных сервисов, сетей электропитания, каналов и узлов связи и т.п.

Действия обслуживающего персонала в нештатном режиме включают:

- а) диагностирование инцидентов или проблем, связанных со сбоями или нештатными ситуациями в работе Системы-112;

б) восстановление при необходимости программно-аппаратной конфигурации Системы-112 (сетевого и серверного оборудования);

в) восстановление информации при ее утере средствами системы резервного копирования и восстановления;

г) расследование причин нештатной ситуации и определение причин инцидента или проблемы.

Реагирование на нештатные ситуации включает оповещение обслуживающего персонала, принятие контрмер, необходимое восстановление информации, выработку и проведение профилактических мероприятий.

После проведения диагностики, определения и устранения причин нештатной ситуации, нештатный режим переходит в штатный.

4.1.1.1. Штатный режим функционирования

Штатный режим является основным режимом функционирования. В данном режиме Система-112 выполняет функции в соответствии с техническими и организационными инструкциями.

В штатном режиме АРМ операторского персонала Системы-112 и диспетчеров всех диспетчерских служб зарегистрированы на оборудовании ЦОВ. Дежурная смена операторского персонала Системы-112 размещается в операторском зале ЦОВ. Сигнальная информация об обращениях по номеру «112» с территории всей Сахалинской области поступает и обрабатывается средствами Системы-112 в ЦОВ.

4.1.1.2. Нештатный режим функционирования

Нештатным режимом считаются все ситуации, изменяющие штатный режим функционирования. Нештатный режим позволяет использовать доступные ресурсы Системы-112 для сохранения информации, правильного закрытия информационных массивов, работающих приложений и операционных систем. Нештатный режим используется для выполнения минимально необходимых операций в условиях аварийного энергоснабжения компонентов Системы-112 или выхода из строя части оборудования.

Основными ситуациями, приводящими к нештатному режиму функционирования, являются:

а) недоступно оборудование ЦОВ (отказ оборудования, недоступность каналов и (или) узлов связи);

б) недоступен операторский зал ЦОВ (не работают АРМ, недоступны каналы и (или) узлы связи, все операторы заняты);

в) недоступно оборудование ЦОВ и РЦОВ для ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме из-за недоступности каналов связи.

В случае отказа оборудования ЦОВ, в работу включается оборудование РЦОВ. Все АРМ, которые были зарегистрированы на оборудовании ЦОВ, автоматизировано перерегистрируются на оборудование РЦОВ. После того, как процесс регистрации закончен, обработка вызовов осуществляется согласно установленному режиму, вызовы с территории всей Сахалинской области принимаются в операторском зале ЦОВ. При восстановлении нормального функционирования оборудования и (или) каналов связи ЦОВ, АРМ автоматизировано перерегистрируются на оборудование ЦОВ. Собранные в течение прерывания связи информация заносится в базу данных (далее – БД) Системы-112 на оборудовании ЦОВ (центральная БД ЦОВ и резервная БД в РЦОВ синхронизируются между собой). Система-112 возвращается в штатный режим функционирования.

В случае недоступности оборудования операторского зала ЦОВ или каналов связи к оборудованию ЦОВ все вызовы от населения по единому номеру «112» направляются на оборудование РЦОВ. При этом дежурная смена (либо ее часть) из ЦОВ перемещается в РЦОВ. В случае занятости всего операторского персонала Системы-112, средствами IVR заявителю предлагается выбрать диспетчерскую службу (донабор префикса в тональном режиме) для непосредственного обращения к ним. В случае недоступности диспетчерской службы, либо отсутствии действий (выбора диспетчерской службы) со стороны заявителя, вызов маршрутизируется на ЕДДС муниципального образования по месту нахождения заявителя.

В случае недоступности оборудования ЦОВ и РЦОВ для ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме из-за недоступности каналов связи, в работу включается локальное оборудование ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме: контакт-центр (сервер контроля установления соединения и распределения вызовов между рабочими местами) и приложение оператора (сервер рабочих процессов). Все АРМ данного муниципального образования, которые были зарегистрированы на оборудовании ЦОВ, автоматизировано перерегистрируются на оборудование ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме и муниципальное образование переходит в автономный режим работы. После того, как процесс регистрации закончен, прием и обработка вызовов на единый номер «112» с территории данного муниципального образования осуществляется в ЕДДС муниципального образования. В случае занятости всех диспетчеров ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме во время работы в автономном режиме, средствами IVR заявителю предлагается выбрать диспетчерскую службу (донабор префикса в тональном режиме) для непосредственного обращения к ним. При восстановлении нормального функционирования каналов связи, АРМ автоматизировано перерегистрируются на оборудование ЦОВ. Собранная в течении прерывания связи информация заносится в БД Системы-112 в ЦОВ (центральная БД ЦОВ и локальная БД ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме синхронизируются между собой). Система-112 возвращается в штатный режим функционирования.

4.1.2. Поступление вызовов

Прием вызовов по единому номеру «112» для заявителей осуществляется бесплатно, круглосуточно в непрерывном режиме.

Телефонный вызов от заявителя по единому номеру «112» через узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб оператора связи поступает в соответствующий комплекс программно-технических средств Системы-112 для автоматической регистрации и формирования УКИО. При

этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов, заявитель автоматически оповещается о записи разговора. В штатном режиме работы телефонный вызов по единому номеру «112» после регистрации средствами Системы-112 распределяется в автоматическом режиме, с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала Системы-112 с начала смены, свободному сотруднику операторского персонала ЦОВ Системы-112. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала ЦОВ Системы-112 вызовы маршрутизируется на РЦОВ.

Если в момент маршрутизации телефонного вызова на РЦОВ все сотрудники операторского персонала РЦОВ Системы-112 заняты, то средствами IVR заявителю предлагается выбрать диспетчерскую службу (донабор префикса в тональном режиме) для непосредственного обращения к ним. В случае недоступности диспетчерской службы, либо отсутствии действий (выбора диспетчерской службы) со стороны заявителя, вызов маршрутизируется на ЕДДС муниципального образования по месту нахождения заявителя.

Вызов поступивший посредством отправки заявителем SMS-сообщений по единому номеру «112», через SMS центр оператора связи, в сети которого зарегистрирован абонент в «шлюз SMS», который осуществляет декодирование принятого сообщения и осуществляет передачу данной информации в средства Системы-112 с последующим формированием УКИО по событию.

Вызов от заявителя с использованием системы ЭРА-ГЛОНАСС осуществляется через фильтрующий контакт-центр системы ЭРА-ГЛОНАСС посредством выполнения процедуры регистрации устройства вызова экстренных оперативных служб в одной из сетей подвижной радиотелефонной связи с последующей передачей в средства Системы-112 для автоматической регистрации одновременно с передачей установленного голосового

соединения с аварийным транспортным средством. Из информации, полученной Системой-112 от системы ЭРА-ГЛОНАСС, формируется УКИО. При штатном режиме работы вызов с использованием системы ЭРА-ГЛОНАСС после регистрации средствами Системы-112 распределяется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала Системы-112 с начала смены свободному сотруднику операторского персонала ЦОВ Системы-112. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала ЦОВ Системы-112 вызовы маршрутизируется на РЦОВ.

При поступлении в Систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через систему «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется УКИО. 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.

Кнопки вызова (подключения) диспетчеров необходимых ЕДДС и диспетчерских служб в зависимости от компетенции и территории деятельности настраиваются в программном справочнике средств Системы-112 и позволяют автоматизировать процесс подключения соответствующих должностных лиц к разговору с заявителем, что существенно сокращает время реагирования на происшествие.

Также в программном справочнике средств Системы-112 настраиваются подключения дополнительных телефонных номеров должностных лиц, участие которых в разговоре с заявителем поможет быстрее и качественнее оказать необходимую помощь (в том числе и в случае отказа окончательных технических средств передачи данных Системы-112).

4.1.3. Перечень информации, предоставляемой заявителю

При запросе заявителем сведений об организации экстренного реагирования, операторский персонал Системе-112 сообщает информацию согласно перечню:

- а) консультация по вопросам безопасности жизнедеятельности;
- б) информацию о реагировании диспетчерских служб на происшествие;
- в) информацию об отключениях в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- г) информацию о плановых проверках системы оповещения населения;
- д) телефонные номера справочных служб, при поступлении вызова информационно-справочного характера;
- е) идентификационный номер, при необходимости представиться заявителю.

4.1.4. Порядок обработки вызовов, поступивших с (на) территории(ю) другого субъекта РФ

При поступлении вызовов с территории другого субъекта Российской Федерации, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме выполняет действия в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

При получении информации о происшествиях или чрезвычайных ситуациях на территории другого субъекта и (или) на территориях двух и более субъектах Российской Федерации сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме принимающий вызов производит следующие действия:

- а) первичный опрос, убедившись в том, что заявителю требуется помощь экстренных оперативных служб;
- б) заполняет общую и при необходимости специальную часть УКИО;
- в) производит соединение в режиме конференцсвязи через телефонные линии связи общего пользования заявителя с Системой-112 субъекта

Российской Федерации на территории которого произошло происшествие или ЧС;

г) при невозможности произвести соединение с Системой-112 субъекта РФ, завершить разговор с заявителем и передать информацию о происшествии в Систему-112 субъекта РФ через телефонные линии связи общего пользования;

д) в случае отсутствия связи с Системой-112 субъекта Российской Федерации через телефонные линии связи общего пользования передает информацию о происшествии в Центр управления в кризисных ситуациях субъекта Российской Федерации на территории которого произошло происшествие или ЧС.

4.1.5. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых Система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

1) 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);

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

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

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

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

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

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

8) время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала Системы-112 - 2 минуты;

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

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

4.1.6. Регистрируемая информация

В Системе-112 регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, об угрозах или возникновении чрезвычайной ситуации, действиях операторского персонала Системы-112, персонала диспетчерских служб и состоянии средств Системы-112:

1) технические данные вызовов (автоматическими средствами Системы-112):

а) дата и время поступления в средства Системы-112 (по системному времени);

б) одиннадцатизначный номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по сигнализации от оператора связи);

в) данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (в сообщениях от операторов связи по запросам Системы-112);

г) дата и время завершения (по системному времени).

2) действия сотрудников операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб (автоматическими средствами Системы-112):

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

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

в) действия по опросу заявителя и классификации происшествия;

г) действия по подключению диспетчера диспетчерской службы к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);

д) действия по передаче данных о происшествии, об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации к принятию решения и на контроль в ЕДДС;

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

а) телефонные переговоры между заявителем, операторским персоналом Системы-112 и персоналом диспетчерских служб от начала до завершения телефонного вызова;

б) телефонные переговоры операторского персонала Системы-112 и персонала диспетчерских служб с заявителем в случае необходимости обратного вызова;

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

а) служебные переговоры между операторским персоналом Системы-112 и персоналом диспетчерских служб при приеме вызова от абонента;

б) служебные переговоры между операторским персоналом Системы-112 и персоналом диспетчерских служб при организации реагирования на поступившие вызовы;

5) сообщения о происшествиях, об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации (со слов абонента на основе детерминированных диалогов):

- а) причина обращения;
- б) тип (вид, характер) происшествия;
- в) данные о месте происшествия;
- г) данные о времени происшествия;
- д) данные о лице, осуществляющем вызов;
- е) данные о лицах, которым требуется помощь;
- ж) данные об угрозе жизни и здоровью людей;
- з) первичные данные о пострадавших (их состоянии);
- и) обстоятельства происшествия (правонарушения);
- к) приметы лиц, совершивших правонарушение;
- л) данные об очевидцах происшествия (правонарушения);
- м) данные об угрозе материального ущерба;
- н) первичные данные о материальном ущербе;
- о) определение признаков чрезвычайных ситуаций;
- п) причина подключения к разговору лингвиста или психолога;

б) действия диспетчеров диспетчерских служб (автоматически средствами Системы-112):

- а) идентификационный номер (при входе в Систему-112);
- б) дата и время ответа на вызов и подключения к разговору с заявителем (по системному времени);
- в) действия по опросу заявителя и классификации происшествия;
- г) действия (бездействие) по организации реагирования на происшествие (по системному времени);

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

- а) время начала реагирования (по системному времени);
- б) время прибытия группы реагирования (караула, наряда, бригады) на место происшествия (по системному времени);
- в) уточненные данные о пострадавших (при наличии);
- г) уточненные данные о материальном ущербе (при наличии);
- д) данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;
- е) данные о ходе реагирования на происшествие;
- ж) данные о завершении реагирования на происшествие.

Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце могут храниться в базах данных операторов связи и при прохождении вызова представляться для Системы-112 по автоматическому запросу, или могут находиться в базах данных Системы-112 и актуализироваться в соответствии с данными, предоставляемыми операторами связи.

4.1.7. Унифицированная карточка информационного обмена

УКИО предназначена для документирования и протоколирования работы Системы-112 по каждому сотруднику операторского персонала Системы-112 и диспетчерами диспетчерских служб.

УКИО имеет единую для всех диспетчерских служб общую информационную часть, включающую в том числе данные от системы «ЭРА-ГЛОНАСС», и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с каждой экстренной оперативной службой с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

Заполнение УКИО начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме. Далее заполняются

сведения о характере, типе происшествия, месте происшествия и информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации.

Заполнение УКИО осуществляется с использованием классификаторов. В общей информационной части УКИО используются следующие классификаторы и списки:

- а) классификатор состояния реагирования на вызов;
- б) место происшествия;
- в) улица;
- г) дорога;
- д) язык общения;
- е) объект;
- ж) тип происшествия.

После заполнения общей части УКИО производится заполнение одной или нескольких специальных частей УКИО в соответствии со списком диспетчерских служб, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

В специальных частях УКИО используются следующие классификаторы и списки:

- а) вид происшествия;
- б) вид правонарушения;
- в) рост;
- г) телосложение;
- д) тип транспортного средства;
- е) цвет транспортного средства;
- ж) вид вызова;
- з) степень родства позвонившего;
- и) вид несчастного случая;
- к) вид заболевания;
- л) поликлиника;

м) вид обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства;

н) вид террористического акта.

Таблицы информационных полей для реагирования по вызову диспетчерами диспетчерских служб по единому номеру «112», приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

В процессе реагирования привлекаемые диспетчерские службы вносят в специальную часть УКИО сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных диспетчерских служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специальной части УКИО отображаются:

- а) переданные распоряжения;
- б) действия подчиненных подразделений;
- в) изменения обстановки;
- г) взаимодействие с подразделениями других диспетчерских служб.

4.2. Действия сотрудника операторского персонала Системы-112 или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме

4.2.1. Порядок регистрации вызова

Сотрудник операторского персонала Системы-112 при поступлении вызова отвечает за заполнение общей информационной части УКИО в соответствии с разделом 4.1.7. настоящего Регламента, вносит в нее отметку о получении вызова и производит:

- 1) опрос заявителя в телефонном режиме (подраздел 4.2.2.) или посредством SMS-сообщений (подраздел 4.2.3.), в случае необходимости подключает лингвиста-переводчика (подраздел 4.2.12.), при этом определив:
 - а) обоснованность поступившего вызова (подраздел 4.2.8.);
 - б) повторность вызова (подраздел 4.2.9.) и дублированность вызова (подраздел 4.2.10.);

в) необходимость оказания дистанционной психологической поддержки (подраздел 4.2.11.);

г) необходимость (запрос от заявителя) оказания информационно-справочной поддержки (подраздел 4.2.13.);

д) необходимость предоставления информации заявителю (подраздел 4.1.3.);

е) необходимость классификации происшествия как чрезвычайная ситуация (Приложение № 3 к настоящему Регламенту).

2) анализ поступившей информации, классификацию (переклассификацию) типа УКИО (подраздел 4.2.4.) и назначение диспетчерских служб (подраздел 4.2.5.);

3) переадресацию вызова в диспетчерскую службу (подраздел 4.2.6.);

4) обратный вызов заявителю в течение 10 секунд с момента прерывания соединения (подраздел 4.2.7.).

4.2.2. Опрос заявителя в телефонном режиме

По запросу от заявителя сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме сообщает идентификационный номер.

При опросе заявителя сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, методом последовательных вопросов, выясняет следующую информацию о происшествии:

а) «Что произошло» – определяются вид происшествия и какая диспетчерская служба(-ы) должна(-ы) осуществлять реагирование;

б) «Где произошло» – определяются местоположение происшествия для определения состава диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования. При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж,

этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда. Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия;

в) «Присутствие лиц на месте происшествия» - определяется наличие на месте происшествия лиц, имеющих возможность встретить и сопроводить прибывающие экстренные оперативные службы;

г) «Местоположение заявителя» - определяется обоснованность вызова (при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов);

д) «Когда это случилось» – определяется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события) и возможность дальнейшего развития события;

е) «Наличие пострадавших и их состояние» – определяется необходимость привлечения службы скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;

ж) «Наличие угрозы жизни людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания» – определяется необходимость привлечения службы пожарной охраны вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной газовой службы при возгорании вблизи газифицированных объектов»;

з) «Кто сообщил и способы обратной связи при необходимости» – уточняются данные заявителя (возраст, пол, номер телефона), а также отношение к вызову (свидетель происшествия, сам пострадавший (участник), родственник, прохожий, сосед) с целью получения дополнительной информации при необходимости.

В совокупности вопросы: «Где произошло?» и «Кто сообщил?» используются сотрудником операторского персонала Системы-112 или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме также для определения обоснованности вызова.

После получения достаточной информации для организации реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 назначает соответствующую диспетчерскую службу в соответствии с требованиями пунктов настоящего Регламента.

4.2.3. Опрос заявителя при поступлении SMS-сообщения

При поступлении SMS-сообщения от заявителя сотрудник операторского персонала Системы-112 определяет способ общения с заявителем и достаточность информации для организации реагирования.

1) Для определения способа общения с заявителем сотрудник операторского персонала Системы-112 руководствуется информацией содержащейся в тексте SMS-сообщения, а при её отсутствии совершает обратный звонок до заявителя:

а) В случае наличия в SMS-сообщении информации о заявителе имеющего нарушения слуха и (или) речи, сотрудник операторского персонала Системы-112 вносит информацию в УКИО, о возможности общения с заявителем только посредством SMS-сообщений;

б) В случае наличия в SMS-сообщении информации о невозможности общения с заявителем в телефонном режиме, сотрудник операторского персонала Системы-112 о возможности общения с заявителем только посредством SMS-сообщений;

в) В случае установления телефонного соединения с заявителем сотрудник операторского персонала Системы-112 предупреждает заявителя о возможном вызове для получения дополнительной информации, а также вносит информацию в УКИО, о возможности общения с заявителем в телефонном режиме.

2) При достаточном объёме информации для реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 назначает соответствующую диспетчерскую службу в соответствии с требованиями настоящего Регламента, информирует заявителя о начале реагирования и назначенных

диспетчерских служб посредством SMS-сообщений и (или) в телефонном режиме.

После назначения соответствующей диспетчерской службы сотрудник операторского персонала Системы-112 ждет подтверждения получения ими УКИО и при необходимости предоставляет уточняющую информацию.

Если общая информационная часть УКИО заполнена операторским персоналом Системы-112, при необходимости диспетчер диспетчерской службы уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в УКИО.

3) При недостаточной для начала реагирования информации сотрудник операторского персонала Системы-112, методом последовательных вопросов, выясняет следующую информацию о происшествии посредством SMS-сообщений и (или) в телефонном режиме:

а) «Что произошло» – определяются вид происшествия и какая диспетчерская служба(-ы) должна(-ы) осуществлять реагирование;

б) «Где произошло» – определяются местоположение происшествия для определения состава диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования. При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда. Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия;

в) «Присутствие лиц на месте происшествия» - определяется наличие на месте происшествия лиц, имеющих возможность встретить и сопроводить прибывающие экстренные оперативные службы;

г) «Местоположение заявителя» - определяется обоснованность вызова (при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов);

д) «Когда это случилось» – определяется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события) и возможность дальнейшего развития события;

е) «Наличие пострадавших и их состояние» – определяется необходимость привлечения службы скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;

ж) «Наличие угрозы жизни людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания» – определяется необходимость привлечения службы пожарной охраны вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной газовой службы при возгорании вблизи газифицированных объектов»;

з) «Кто сообщил и способы обратной связи при необходимости» – уточняются данные заявителя (возраст, пол, номер телефона), а также отношение к вызову (свидетель происшествия, сам пострадавший (участник), родственник, прохожий, сосед) с целью получения дополнительной информации при необходимости.

После получения достаточной информации для организации реагирования сотрудник операторского персонала Системы-112 назначает соответствующую диспетчерскую службу в соответствии с требованиями настоящего Регламента, информирует заявителя о начале реагирования и назначенных диспетчерских служб посредством SMS-сообщений и (или) в телефонном режиме. После назначения соответствующей диспетчерской службы сотрудник операторского персонала Системы-112 ждет подтверждения получения ими УКИО и при необходимости предоставляет уточняющую информацию.

Если общая информационная часть УКИО заполнена операторским персоналом Системы-112, при необходимости диспетчер диспетчерской службы уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в УКИО.

4) При необходимости взаимодействия диспетчера диспетчерской службы с заявителем в случае невозможности общения в телефонном режиме:

Диспетчер диспетчерской службы, посредством голосовой связи с SIP-телефона Системы-112 связывается со СОД Системы-112 в целях получения дополнительной информации от заявителя.

СОД Системы-112, посредством SMS-сообщений, уточняет дополнительную информацию у заявителя.

Диспетчер диспетчерской службы, посредством голосовой связи с SIP-телефона Системы-112, связывается с СОД Системы-112 для информирования заявителя о прибытии наряда (расчёта, бригады) на место происшествия и в иных целях.

СОД Системы-112, посредством SMS-сообщений, информирует заявителя о прибытии наряда (расчёта, бригады) на место происшествия, либо доводит иную информацию от диспетчера диспетчерской службы.

4.2.4. Критерии выбора диспетчерских служб

При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию операторский персонал Системы-112 определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

а) служба пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы происшествия или чрезвычайной ситуации, следствием которых может стать пожар;

б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

в) служба полиции привлекается при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе происшествий или чрезвычайных ситуаций, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

г) служба скорой медицинской помощи привлекается при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

д) служба медицины катастроф привлекается в соответствии с критериями источников чрезвычайных ситуаций для здравоохранения, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.04.2002 № 131;

е) аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствия газа у потребителя, пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении продуктами сгорания, угрозе чрезвычайной ситуации или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

ж) служба «Антитеррор» привлекается при совершении или угрозе совершения террористических актов, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения радиационного, химического или бактериологического заражения, которые могут вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия. При этом вся информация о происшествии

дублируется в подразделения службы полиции, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло указанное событие;

з) ЕДДС привлекается при необходимости проведения аварийно-восстановительных и аварийно-спасательных работ по линии жилищно-коммунального хозяйства, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ.

Дополнительные критерии привлечения к реагированию диспетчерских служб определяются согласно матрице взаимодействия и ответственности операторского персонала Системы-112 и диспетчерских служб при реагировании на происшествия (Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

4.2.5. Назначение диспетчерских служб

При поступлении вызовов в Систему-112, сотрудник операторского персонала Системы-112 производит назначение диспетчерских служб муниципальных образований в соответствии с типом и местоположением происшествия согласно установленным границам муниципальных образований Сахалинской области (Закон Сахалинской области от 21.07.2004 № 524 «О границах и статусе муниципальных образований в Сахалинской области»).

При реагировании диспетчерской службы скорой медицинской помощи, обслуживающей территорию, на которой произошло происшествие отличное от установленных границ муниципальных образований Сахалинской области самостоятельно осуществляет переназначение на соответствующую диспетчерскую службу скорой медицинской помощи муниципального образования.

После отправки УКИО в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме ждет подтверждения получения ими УКИО и при необходимости предоставляет уточняющую информацию.

4.2.6. Переадресация вызовов

Переадресация поступивших вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия диспетчерских служб в рамках Системы-112. Под переадресацией понимаются перенаправление УКИО и (или) соединение заявителя с диспетчерской службой в соответствии с их компетенцией.

При переадресации вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы УКИО, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении УКИО и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб.

1) Сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

а) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;

б) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же диспетчерскую службу;

в) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;

г) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

2) Сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме производит переадресацию вызова диспетчеру (дежурному фельдшеру или медсестре) диспетчерской службы скорой медицинской помощи в следующих случаях:

а) необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

б) необходимость получения заявителем квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

При этом основной опрос заявителя проводит диспетчерский персонал службы скорой медицинской помощи, при этом сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме вводит в УКИО только результаты первичного опроса заявителя.

3) Сотрудник операторского персонала Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы «Антитеррор» в следующих случаях:

а) получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;

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

Дополнительно сотрудник операторского персонала Системы-112 направляет УКИО диспетчеру службы полиции, службы пожарной охраны, ЦУКС, ЕДДС, а также старшему диспетчеру смены и дальше выполняет его указания.

4) Сотрудник операторского персонала Системы-112 производит переадресацию вызова в Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Сахалинской области и в ЕДДС в случаях наличия

признаков чрезвычайной ситуации (список происшествий, имеющих признак ЧС, приведен в Приложении № 3 к настоящему Регламенту). После передачи информации в Систему-112 или Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Сахалинской области на территории которого произошло происшествие или ЧС, закрыть УКИО.

При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме может производить переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую диспетчерскую службу непосредственно после выяснения причины вызова.

В случае отсутствия связи с диспетчерской службой (невозможности подключения диспетчера к разговору через средства Системы-112) сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме осуществляет подключение диспетчера соответствующей диспетчерской службы в режиме конференцсвязи через телефонные линии связи общего пользования. При этом диспетчер диспетчерской службы ведет опрос заявителя, а сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме фиксирует все данные в Системе-112. При происшествиях, требующих реагирования службы скорой медицинской помощи, к разговору с заявителем, при необходимости подключается единая диспетчерская служба скорой медицинской помощи.

4.2.7. Осуществление обратного вызова

При прерывании разговора с заявителем, а также при необходимости выяснения обстоятельств происшествия, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме или диспетчер диспетчерской службы осуществляет обратный вызов из УКИО в которой зафиксирована информация о происшествии или

посредством голосовой связи с SIP-телефона Системы-112. Количество попыток обратного вызова не менее трех. При невозможности продолжения разговора (заявитель не отвечает) сотрудник операторского персонала Системы-112 действует, исходя из уже полученной информации.

При поступлении и внезапном обрывании вызова (без соединения) сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме создает УКИО с типом «Пропущенный вызов», осуществляет не менее одного обратного вызова заявителю, представляется заявителю и действует, в соответствии с настоящим Регламентом.

В случае если при опросе заявитель сообщил о том, что уже вызвал соответствующую диспетчерскую службу, но в Системе-112 информация о происшествии отсутствует, сотрудник операторского персонала Системы-112 обязан зарегистрировать вызов в соответствии с настоящим Регламентом.

4.2.8. Обработка ложного вызова

Ложные вызовы подразделяются на непреднамеренные и преднамеренные. При классификации поступившего вызова как ложного, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме должен зарегистрировать вызов с пометкой «ложный вызов» и снять с контроля УКИО с указанием причины. Заявителю необходимо сделать предупреждение, при определении вызова как преднамеренно ложного, об ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.9. Обработка повторного вызова

При поступлении повторных и массовых вызовов в случае, если данный вызов уже зарегистрирован (на него уже начато реагирование или он поставлен в очередь на реагирование), такое обращение регистрируется в Системе-112 как «прикрепленное» к уже зарегистрированному событию и

больше обработке не подлежит, заявитель оповещается о ходе реагирования на такой вызов.

4.2.10. Обработка дублированного вызова

В Системе-112 по одному происшествию могут быть созданы несколько УКИО. Основными причинами создания дублированных УКИО являются:

- а) одновременное поступление вызова по одному и тому же происшествию разным сотрудникам операторского персонала Системы-112;
- б) заявитель при опросе называет другой адрес места происшествия или площадь происшествия больших масштабов (например, лесные пожары);
- в) ошибочная идентификация происшествия сотрудником операторского персонала Системы-112 или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме;
- г) технический сбой при отображении дублированных УКИО в программных средствах Системы-112.

Дублированная УКИО (созданная позже первичной) должна быть закрыта сотрудником операторского персонала Системы-112, диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме или диспетчером диспетчерской службы, который ее создал, с выбранным типом УКИО «Дублированная карточка», а также с указанием в ней идентификатора первичной УКИО.

При этом информация, указанная в дублированной УКИО, должна быть внесена сотрудником операторского персонала Системы-112, диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме или диспетчером диспетчерской службы, который ее создал, в первичную УКИО, а также при необходимости переклассификации изменен тип УКИО и назначены соответствующие диспетчерские службы.

4.2.11. Оказания дистанционной психологической поддержки

При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по единому номеру «112»,

а также в случае повышенной возбужденности заявителя или несвязной речи, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме принимающий вызов производит следующие действия:

а) первичный опрос, убедившись в том, что заявителю требуется оказание дистанционной психологической поддержки;

б) заполняет общую и при необходимости специальную часть УКИО;

в) обеспечивает соединение посредством телефонной связи заявителя с психологом телефона доверия центра медицины катастроф;

г) убеждается в том, что соединение заявителю обеспечено и оказывается психологическая помощь, отключается от разговора;

д) фиксирует в журнале учета психологической помощи необходимую для учета информацию (дату, время принятия звонка психологом телефона доверия, данные заявителя, проблематику вызова);

е) в случае если заявителю, совместно с оказанием дистанционной психологической помощи требуется помощь экстренных оперативных служб сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме соединяет (в режиме конференцсвязи) заявителя с психологом телефона доверия центра медицины катастроф, не отключая режима конференцсвязи определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, заполняет УКИО и направляет ее в соответствующую диспетчерскую службу, после чего оповещает заявителя о назначении диспетчерской службы;

ж) в случае прерывания соединения (вызова), до момента соединения с психологом телефона доверия, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в обязательном порядке осуществляет обратный вызов до заявителя.

4.2.12. Прием вызовов на иностранном языке

При поступлении телефонного вызова на иностранном языке сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме определяет носителем какого языка является заявитель путем использования транскрипции иностранных языков, а затем производит подключение лингвиста-переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть УКИО.

В случае если заявителю требуется помощь экстренных оперативных служб сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, не отключая режима конференцсвязи с лингвистом-переводчиком определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, а также производит переадресацию вызова в соответствующую диспетчерскую службу. При переадресации вызова в диспетчерскую службу лингвист-переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

В случае прерывания соединения (вызова), сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в обязательном порядке осуществляет обратный вызов до заявителя.

4.2.13. Оказания информационно-справочной поддержки

При поступлении вызова, требующего оказания информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме принимающий вызов производит следующие действия:

а) первичный опрос, убедившись в том, что заявителю требуется оказание информационно-справочной поддержки;

б) заполняет общую и при необходимости специальную часть УКИО;

в) в случае если заявителю, совместно с оказанием информационно-справочной поддержки требуется помощь экстренных оперативных служб сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, заполняет УКИО и направляет ее в соответствующую диспетчерскую службу, после чего оповещает заявителя о назначении диспетчерской службы;

г) в случае прерывания соединения (вызова), сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в обязательном порядке осуществляет обратный вызов до заявителя.

При оказании информационно-справочной поддержки сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме руководствуется базой знаний Системы-112 (Приложение № 4 к настоящему Регламенту).

4.2.14. Завершения вызова

При завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в ходе первичного заполнения УКИО в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их.

В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения, сотрудник операторского персонала Системы-112 или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в

автономном режиме заносит данные в базу данных Системы-112 с пометкой «ложный вызов» и снимает с контроля УКИО с указанием причины.

1) Основаниями для прекращения разговора с заявителем является:

а) ведение разговоров на темы, не относящихся к предмету, указанному в пункте 2.3;

б) ошибочное представление заявителя о назначении Системы-112.

2) Основаниями для отказа в организации реагирования является:

а) прекращение подачи газа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

б) отказ от вызова заявителем по телефону;

в) массовость поступивших вызовов (реагирование на данный вызов уже начато или завершено);

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

4.3. Действия диспетчера диспетчерской службы

4.3.1. Порядок регистрации вызова

Диспетчер диспетчерской службы после получения переадресованного вызова отвечает за заполнение специфических частей УКИО в соответствии со своей сферой ответственности, вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Заполнение УКИО производится в соответствии с разделом 4.1.7. настоящего Регламента. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба.

В случае регистрации вызовов в Системе-112 при поступлении в диспетчерские службы вызова по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов, соответствующих экстренных оперативных служб, либо при непосредственном обращении заявителей в диспетчерскую службу, диспетчер

диспетчерской службы выполняет действия в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4.3.2. Опрос заявителя диспетчером диспетчерской службы

При опросе заявителя диспетчер диспетчерской службы руководствуется должностной инструкцией, для определения необходимости реагирования на него.

Если общая информационная часть УКИО заполнена операторским персоналом Системы-112, при необходимости диспетчер диспетчерской службы уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в УКИО.

4.3.3. Переадресация вызова

Диспетчер диспетчерской службы производит переадресацию вызова с использованием средств Системы-112 или операторского персонала Системы-112 в следующих случаях:

а) поступление вызова по установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов, соответствующих экстренных оперативных служб с сообщением об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;

б) наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;

в) неверный выбор диспетчерской службы сотрудником операторского персонала Системы-112 или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме;

г) наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;

д) наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой диспетчерской службы.

4.3.4. Завершение реагирования на вызов

Перед внесением сведений в УКИО о завершении реагирования диспетчер диспетчерской службы обязан удостовериться, что в специальную часть УКИО внесены итоги реагирования на вызов. После завершения реагирования диспетчер диспетчерской службы ставит в УКИО отметку для снятия вызова диспетчерских служб с контроля.

При ошибочном завершении УКИО диспетчер диспетчерской службы сообщает об этом СОД Системы-112, который назначает данную диспетчерскую службу повторно.

4.4. Действия диспетчера ЕДДС

4.4.1. Порядок регистрации вызова

Диспетчер ЕДДС после получения переадресованного вызова отвечают за заполнение специфических частей УКИО в соответствии со своей сферой ответственности, вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Заполнение УКИО производится в соответствии с разделом 4.1.7. настоящего Регламента. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится ЕДДС.

В случае регистрации вызовов в Системе-112 при поступлении в ЕДДС вызова по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов, соответствующих экстренных оперативных служб, либо при непосредственном обращении заявителей в ЕДДС, диспетчер ЕДДС выполняет действия в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4.4.2. Опрос заявителя диспетчером ЕДДС

При опросе заявителя диспетчер ЕДДС руководствуется должностной инструкцией, для определения необходимости реагирования на него.

Если общая информационная часть УКИО заполнена операторским персоналом Системы-112, при необходимости диспетчер ЕДДС уточняет

информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в УКИО. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в УКИО.

4.4.3. Контроль реагирования на вызов

Диспетчерский персонал ЕДДС муниципального образования:

а) контролирует ход реагирования на вызов привлеченных диспетчерских служб;

б) анализирует введенную в базу данных информацию, полученную по результатам реагирования привлеченных диспетчерских служб;

в) уточняет и корректирует при необходимости действия привлеченных диспетчерских служб;

г) информирует при необходимости взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

УКИО автоматически отправляется на рабочее место диспетчера ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных Системы-112.

Все УКИО, принятые к исполнению диспетчерскими службами, находятся на контроле у диспетчерского персонала ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

4.4.4. Завершения вызова

Перед внесением сведений в УКИО о завершении реагирования диспетчер ЕДДС обязан удостовериться, что в специальную часть УКИО от каждой из привлеченных диспетчерских служб внесены итоги реагирования на вызов. После завершения реагирования диспетчер ЕДДС ставит в УКИО отметку для снятия вызова диспетчерских служб с контроля.

При ошибочном завершении УКИО диспетчер ЕДДС сообщает об этом СОД Системы-112, который назначает необходимую диспетчерскую службу повторно.

5. Информационное обеспечение

Информационное обеспечение Системы-112 представляет собой совокупность справочников, классификаторов и сведений по следующим категориям:

- а) муниципальные образования;
- б) объекты повышенной опасности;
- в) экстренные оперативные службы;
- г) абоненты (пользователи) сетей связи;
- д) вызовы экстренных оперативных служб;
- е) происшествия;
- ж) пострадавшие.

Единое информационное пространство Системы-112 должно формироваться с использованием систем классификации и кодирования информации автоматизированной информационно-управляющей системы Российская единая система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и иных автоматизированных систем, используемых в диспетчерских службах.

Обеспечение единого информационного пространства для операторского персонала Системы-112 предусматривает:

а) регистрацию в единой базе данных всех событий и действий операторского персонала Системы-112, в том числе и диспетчеров диспетчерских служб;

б) формирование статистических отчетов по поступившим вызовам, представление информации для принятия решений по предотвращению и (или) ликвидации последствий происшествий и ЧС;

в) протоколирование действий операторского персонала Системы-112 для контроля вносимых изменений и исключения случаев искажения информации.

6. Требования к операторскому персоналу Системы-112

Необходимые качества и навыки операторского персонала Системы-112:

- а) знание правил русского языка, особенностей письменной и устной речи;
- б) соблюдение этических норм общения, речевого и трудового этикета;
- в) знание правил ведения и специфики телефонных переговоров;
- г) хорошая дикция (отсутствие ярко выраженных дефектов речи);
- д) знание устройства компьютера, принципа его функционирования и компьютерной терминологии;
- е) развитые коммуникационные способности и умение контролировать свои эмоции;
- ж) умение быстро и точно воспринимать информацию;
- з) стрессоустойчивость, способность сохранять спокойствие при общении с заявителями, находящимися в различных эмоциональных состояниях.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Регламенту информационного взаимодействия
при реагировании на вызов экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» с
использованием системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» Сахалинской области

Поля УКИО при функционировании системы обеспече- ния вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области

Общая часть УКИО

Наименование	Формат	Описание
Общая информационная часть заполняется сотрудником операторского персонала Системы-112 или диспетчером диспетчерской службы		
Служебная информация		
Дата	дата	дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
Время	время	время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию – «начало»)
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)		
Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной

автоматизированной
информационной системы «ЭРА-
ГЛОНАСС»

Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» или от оператора связи
Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» или от оператора связи
Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств

Сведения об источнике информации (заявителе)

Фамилия	текст	фамилия
Имя	текст	имя
Отчество	текст	отчество
Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с

которого поступил вызов)

Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	ввод вручную или из списка
Дом N	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
Корпус	число	номер корпуса дома
Строение	число	номер строения
Владение	число	номер владения
Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком «-»)
Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
Код	число	код домофона или кодового замка
Дорога	текст	ввод вручную или из списка
Километр	число	километр дороги
Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
Рядом	логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	классификатор	определяется по классификатору

ОКПО

Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
-----------	-------	---

Сведения о происшествии

Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
Описание	текст	краткое описание происшествия
Число пострадавших	число	число людей, для которых может потребоваться медицинская помощь
Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	
Дополнительная информация	текст	

Сведения о привлеченных диспетчерских службах

Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб операторского персонала Системы-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)

Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания экстренной помощи экстренного реагирования (заполняется диспетчерской службой)	оказания наряда реагирования диспетчером
---	-------	--	--

Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (отдельная вкладка)

Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
«Флаг» наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
«Флаг» наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения

		Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения N 1: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения N 1: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения N 2: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения N 2: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
«Флаг», указывающий достоверность данных о местоположении	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Число пассажиров	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»

Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»

Специальная часть УКИО

Наименование	Формат	Описание
Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны		
Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика	текст	нахождение объекта в

условий работы		огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны

Специальная часть для диспетчерской службы полиции

Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии

Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)

Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого

Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)

Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого

Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого

Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)

Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия

Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (отдельная вкладка)

Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения
------------------	-------	--------------------------

		Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»
Пассажиры	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА- ГЛОНАСС»

Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
--	-------	--

Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи

Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на «завершено»)

Сведения о больных (по каждому отдельно)

Фамилия	текст	фамилия больного
Имя	текст	имя больного
Отчество	текст	отчество больного
Дата рождения	дата	дата рождения больного
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	логическое значение	пол больного
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению

Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети

Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на «завершено»)

Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства

Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на «завершено»)

Специальная часть для диспетчерской службы «Антитеррор»

Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
Количество	число	количество погибших людей

погибших

Количество
пострадавших

число

количество пострадавших людей

Количество
подозреваемых

число

количество лиц, совершивших
террористический актОписание
подозреваемых

текст

описание лиц, совершивших
террористический актВооружение
подозреваемых

текст

классификатор

Транспортные
средства
подозреваемых

текст

классификатор

Направление
движения
подозреваемых

текст

куда скрылись лица, совершившие
террористический актПовреждения
подозреваемых

текст

сведения о ранениях и травмах лиц,
совершивших террористический
акт

к Регламенту информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области

взаимодействия ЭОС и ответственности при реагировании на вызов

[illegible]

4. Происшествия на системах энерго-снабжения	Аварийные/Плано-вые отключения											X
5. Дорожно-транспортные происшествия	При наличии пострадавших или погибших	X	X	X	X	X	X	X				X
	При разливе ГСМ/Угроза возгорания	X		X								X
	С заблокированными	X			X	X	X	X				X
	С участием автобусов	X			X	X	X	X				X
6. Происшествия на автомобильном транспорте	Повреждение припаркованного транспортного средства вследствие аварий на ЖКХ (порывы труб, обрушение конструкции и т.п.)		X									X
	- Заторы на дорогах, не работает светофор						X					
	- Поломка междугородних, межмуниципальных автобусов						X					X
7. Происшествия на ЖД транспорте	Сход с рельс железнодорожного состава	X	X					X	X	X		X
	Столкновение с автомобилем на пересечении ЖД путей и	X					X	X	X			X

[illegible]

[illegible]

	Случаи массового отравления людей								X		X	X	X
	Случаи массового заболевания людей								X		X	X	X
	Массовая гибель животных, птиц, рыбы										X	X	X
14. Происшествия природного характера	Землетрясения/сели/обвал/оползни	X		X		X		X			X	X	X
	Провал грунта/Ямы												X
	Лавины/бури/метель	X		X		X		X			X	X	X
	Половодья/цунами/подтопление	X		X		X		X			X	X	X
	Извержение вулканов	X		X		X		X			X	X	X
15. Происшествия с животными	Спасение животных	X											X
	Животные, создающие угрозу для жизни человека			X				X			X		X
16. Оказание медицинской помощи	Падение с высоты			X				X			X		X
	Попытка суицида (порез вен, употребление таблеток)			X				X			X		X
	Попытка суицида (человек пытается прыгнуть с высоты)	X		X				X			X		X
	Обнаружение человека (лежащего в неподвижном состоянии, алкогольное или наркотическое			X				X					X

[illegible]

	состоянии алкогольного опьянения																	
18. Оказание помощи населению	Застраившие в лифте при наличии пострадавших																	X
	Вскрытые дверей при угрозе жизни.	X						X										X
	Заблудившиеся /потерявшиеся дети							X									X	X
19. Ложные вызовы																		
20. Консультация																		
21. Практические занятия по Системе-112																		

Реагирование на происшествие считается «завершенным» в том случае, когда диспетчеры всех ДДС, участвовавших в таком реагировании, ввели в Систему-112 данные о завершении реагирования и результатах такого реагирования

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Регламенту информационного взаимодействия
при реагировании на вызов экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» с
использованием системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» Сахалинской области

Происшествия, имеющие признаки чрезвычайной ситуации

№ п/п	Наименование источника чрезвычайной ситуации	Критерии отнесения события к чрезвычайной ситуации
1.	Техногенные чрезвычайные ситуации	
1.1.	Транспортные аварии	
1.1.1.	Аварии на метрополитене	1. Столкновение подвижного состава с другим подвижным составом, сход подвижного состава на главных путях перегонов и станций, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью, за исключением поверхностных повреждений (в том числе ссадины, кровоподтеки, ушибы мягких тканей, включающего кровоподтеки и гематому), поверхностных ран и других повреждений, не влекущих за собой кратковременное расстройство здоровья или незначительную стойкую утрату общей трудоспособности <1> (далее - вред здоровью), 5 человек и более. 2. Полный перерыв в движении поездов на 5 часов и более в результате аварии.
1.1.2.	Аварии на железнодорожном транспорте	1. Столкновение железнодорожного подвижного состава с другим железнодорожным подвижным составом, с транспортным средством, сход железнодорожного подвижного состава на перегоне или железнодорожном

		рожной станции, при поездной или маневровой работе, экипировке или других передвижениях (за исключением случаев гибели или причинения тяжкого вреда здоровью людям, не являющимися работниками железнодорожного транспорта и (или) пассажирами, вследствие столкновения железнодорожного подвижного состава с транспортным средством) <2>, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или установлен факт нарушения условий жизнедеятельности в результате воздействия поражающих факторов источника чрезвычайной ситуации <3> (далее - нарушены условия жизнедеятельности) 50 человек и более; или произошел разлив топлива и иных загрязняющих веществ на почву в объеме 5 т и более. 2. Полный перерыв движения поездов на перегоне и (или) железнодорожной станции с прекращением пассажирского сообщения на 6 часов и более.
1.1.3.	Аварии на монорельсовом транспорте	1. Столкновение подвижного состава с другим подвижным составом, сход подвижного состава на главных путях перегонов и станций, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более. 2. Полный перерыв в движении на 5 часов и более в результате аварии.
1.1.4.	Аварии на подвесной и наземной канатной дороге транспортной	Событие, повлекшее разрушение или повреждение конструкции подвесной канатной дороги транспортной и (или) наземной канатной дороги транспортной (в том числе от воздействия внешних факторов), в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или перерыв в работе на 6 часов и более (при отсутствии альтернативных путей быстрой доставки людей иным наземным транспортом).
1.1.5.	Аварии на автомобильном транспорте	1. Дорожно-транспортное происшествие с участием автотранспортного средства, осуществляющего пассажирские перевозки и имеющего более восьми сидячих мест, помимо сидения водителя, в результате которого: погибли 5 человек и более; или получили вред здоровью 10 человек и более. 2. Прекращение или ограничение движения на

		участке дороги (федерального и регионального значения), не имеющей объездных путей, на 6 часов и более.
1.1.6.	Аварии на водном транспорте	Столкновение, опрокидывание, затопление, посадка на мель, выбрасывание на берег судов (в том числе вследствие неблагоприятных гидрометеорологических условий), в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или затруднено (прекращено) судоходство на 72 часа и более; произошел разлив топлива и попадание загрязняющих веществ в водный объект в объеме 1 т и более.
1.1.7.	Аварии на воздушном транспорте	Авиационное событие (катастрофа, авария) <4>, за исключением событий со сверхлегкими судами (максимальная взлетная масса которых составляет не более 495 кг без учета массы авиационных средств спасания), в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более.
1.1.8.	Ракетно-космические катастрофы и аварии на стартовых комплексах и в населенных пунктах и вне стартовых комплексов и населенных пунктов	Падение, разрушение ракетно-космического изделия (космического аппарата) - любой факт.
1.2.	Взрывы (в том числе с последующим горением) и (или) разрушения (обрушения) в зданиях и сооружениях	
1.2.1.	Взрывы и (или) разрушения (обрушения) в зданиях, сооружениях, предназначенных для постоянного или длительного (круглосуточного) проживания людей	Взрыв и (или) полное или частичное внезапное разрушение (обрушение) зданий и сооружений, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности <5> 1 человека и более.
1.2.2.	Взрывы и (или) разрушения (обрушения) в зданиях, сооружениях, предназначенных для временного пребывания людей, преимущественно ритмичного характера (рабочий	Взрыв и (или) разрушение (обрушение) элементов зданий и сооружений, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более.

	день, школьная смена, сеанс и т.д.)	
1.2.3.	Взрывы и (или) разрушения (обрушения) в зданиях, сооружениях, предназначенных для производственного или складского назначения	Разрушение сооружений и (или) технических устройств, применяемых на опасном производственном объекте <6>, неконтролируемый взрыв и (или) выброс опасных веществ, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более.
1.2.4.	Взрывы и (или) разрушения (обрушения) открытых и крытых спортивно-физкультурных, зрелищных, торговых сооружений (стадионы, спортивно-развлекательные комплексы, рынки)	Взрыв и (или) внезапное разрушение (обрушение) зданий и сооружений, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более.
1.2.5.	Разрушения (обрушения) элементов транспортной и инженерной инфраструктуры (мосты и тоннели длиной 500 м и более)	Внезапное разрушение (обрушение) элементов транспортной, инженерной инфраструктуры, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошло прекращение (ограничение) движения на участке дороги, не имеющей объездных путей, на 6 часов и более; или произошло обрушение транспортных и инженерных конструкций в водный объект.
1.2.6.	Аварии на объектах ведения горных работ (шахты, подземные и горные выработки)	Внезапное обрушение горных пород, затопление, внезапный выброс газа и угля (породы), превышение концентрации газа, взрыв, разрушение технических устройств, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более.
1.2.7.	Обнаружение (взрыв) взрывоопасного предмета	1. Обнаружение авиационных бомб и фугасов в населенном пункте - любой факт. 2. Взрыв взрывоопасного предмета (авиационная бомба, артиллерийский боеприпас, мина, фугас, граната, тротилловая шашка, взрывчатые материалы промышленного назначения), в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений;

		или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более.
1.3.	Аварии на системах жизнеобеспечения	
1.3.1.	Аварии на объектах теплоснабжения	Нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более на 1 сутки и более при условии: температура воздуха в жилых комнатах более суток фиксируется ниже +18 °С в холодный период (теплый период - ниже +20 °С) <7>.
1.3.2.	Аварии на объектах водоснабжения, электро-энергетики и газораспределительных систем	Нарушение условий жизнедеятельности 50 человек и более на 1 сутки и более.
1.3.3.	Аварии на очистных сооружениях	1. Разовое превышение предельно допустимой концентрации (загрязнение) (далее - ПДК) загрязняющего вещества в принимающих сточные воды водном объекте в 50 раз и более. 2. Нарушение условий жизнедеятельности 50 человек и более на 1 сутки и более. 3. Разовое превышение ПДК загрязняющего вещества в атмосферном воздухе за границами санитарно-защитной зоны в 50 раз и более; или в 30 - 49 раз в течение 8 часов; или в 20 - 29 раз в течение 2 суток.
1.4.	Аварии с выбросом, сбросом опасных химических веществ	
1.4.1.	Аварии на транспорте с выбросом, разливом, рассыпанием, сбросом опасных химических веществ	1. Разовое превышение загрязнения почвы с превышением ПДК в 5 раз и более. 2. Разовое превышение ПДК опасного химического вещества в водном объекте: 1 - 2 класса опасности в 5 раз и более; 3 - 4 класса опасности в 50 раз и более. 3. Разовое превышение ПДК загрязняющего вещества в атмосферном воздухе в 50 раз и более; или в 30 - 49 раз в течение 8 часов; или в 20 - 29 раз в течение 2 суток.
1.4.2.	Аварии с выбросом, сбросом опасных химических веществ при производстве, переработке или хранении (захоронении, в том числе в водном объекте)	1. Разрушение сооружений и (или) технических устройств, применяемых на опасном производственном объекте <6>, неконтролируемый взрыв и (или) выброс, сброс опасных химических веществ, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошло разовое загрязнение почвы с превышением ПДК в 5 раз и более;

		или произошло разовое превышение ПДК опасного химического вещества в водном объекте: 1 - 2 класса опасности в 5 раз и более; 3 - 4 класса опасности в 50 раз и более. 2. Разовое превышение ПДК загрязняющего вещества в атмосферном воздухе в 50 раз и более; или в 30 - 49 раз в течение 8 часов; или в 20 - 29 раз в течение 2 суток.
1.4.3.	Аварии с боевыми отравляющими веществами	Любой факт аварии.
1.5.	Аварии с разливом (выбросом) нефти, нефтепродуктов	
1.5.1.	Аварии с разливом (выбросом) нефти (нефтепродуктов) на объектах геологического изучения, разведки и добычи углеводородного сырья, а также для переработки производства, транспортировки, хранения, реализации углеводородного сырья и произведенной из него продукции	1. Разлив (выброс) нефти (нефтепродуктов) на сухопутной части территории в объеме 5 т и более. 2. Загрязнение водного объекта (внутренние морские воды, территориальное море, прилежащая и исключительная экономическая зона Российской Федерации, а также поверхностные и подземные водные объекты) нефтью (нефтепродуктами) в объеме 1 т и более. 3. Загрязнение водного объекта источника питьевого водоснабжения в границах 1 и (или) 2 и (или) 3 поясов зоны санитарной охраны. <8>
1.6.	Радиационная авария с выбросом, сбросом, проливом, просыпом ядерных материалов, радиоактивных веществ и радиоактивных отходов	
1.6.1.	Аварии на объектах использования атомной энергии с выбросом радиоактивных веществ (за исключением площадок объектов использования атомной энергии и территорий с существующим радиоактивным загрязнением за счет прошлой деятельности и аварий со статусом "зона отчуждения")	1. Прогнозируемые уровни (предполагаемая доза) облучения населения при аварии за короткий срок (2 суток) превышают уровни на <9>: все тело - 1 Гр; легкие - 6 Гр; кожу - 3 Гр; щитовидную железу - 5 Гр; хрусталик глаза - 2 Гр; гонады - 3 Гр; плод - 0,1 Гр. 2. При хроническом облучении, если годовые поглощенные дозы превышают значения на <9>: гонады - 0,2 Гр; хрусталик глаза - 0,1 Гр; красный костный мозг - 0,4 Гр. 3. Критерии для принятия неотложных решений по укрытию населения в начальный период аварии <9>: предотвращаемая доза облучения за первые 10 суток превышает 50 мГр на все тело или 500 мГр на щитовидную железу, легкие, кожу.

		4. 100 мкЗв/ч - мощность амбиентного эквивалента дозы на расстоянии 1 м от поверхности земли в среднем по территории. 5. Объявление состояния "Аварийная обстановка" в соответствии с требованиями федеральных норм и правил в области использования атомной энергии <10>, <11>, <12>.
1.6.2.	Загрязнение (возможное загрязнение) открытых источников водоснабжения (за исключением технических водоемов объектов использования атомной энергии и водоемов с существующим радиоактивным загрязнением за счет прошлой деятельности и аварий), обусловленное выбросом/сбросом радиоактивных веществ	1. Более 50 УВ (уровень вмешательства) при отсутствии альтернативных источников водоснабжения. 2. Более 100 УВ при наличии альтернативных источников водоснабжения. Критерий относится к долговременному загрязнению (прогнозирование отсутствия значимых снижений активности в водоеме за счет распада радионуклидов и водного стока в течение года) малопроточных и непроточных открытых водоемов, имеющих водохозяйственное значение, а также к водотокам, впадающим в такие водоемы.
1.6.3.	Радиологические аварийные ситуации с источниками ионизирующего излучения и при транспортировке радиоактивных веществ	$A / D > 1000$, где А - активность n-го радионуклида закрытого радионуклидного источника, D - значение величины для n-го радионуклида, являющейся нормирующим фактором, используемым для разделения широкого диапазона активностей закрытого радионуклидного источника различного радионуклидного состава с целью ранжирования закрытого радионуклидного источника путем отнесения их к одной из категорий опасности.
1.7.	Аварии с выбросом (проливом, просыпом) патогенных для человека микроорганизмов	
1.7.1.	Аварии с выбросом (проливом, просыпом) патогенных для человека микроорганизмов на предприятиях, транспорте и в научно-исследовательских учреждениях (лабораториях)	Любой факт выброса (сброса) веществ, содержащих возбудителей инфекционных заболеваний людей I и II групп патогенности и опасных заболеваний животных.
1.8.	Гидродинамические аварии	
1.8.1.	Аварии на гидротехнических сооружениях <13>	Повреждение или разрушение гидротехнического сооружения, повлекшее за собой неконтролируемый сброс воды из поверхностного водного объекта или

		хранилища жидких отходов, или нарушение производственного процесса, которое возникло при строительстве, капитальном ремонте, эксплуатации, реконструкции, консервации и ликвидации гидротехнического сооружения, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошло разовое превышение ПДК опасного вещества за границами санитарно-защитной зоны водного объекта в 50 раз и более.
2.	Природные чрезвычайные ситуации	
2.1.	Опасные геофизические явления	
2.1.1.	Вулканическое извержение	Вулканическое извержение на территории населенного пункта и (или) на потенциально опасном объекте <14> (далее - ПОО) и (или) критически важном объекте <15> (далее - КВО), в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.1.2.	Землетрясение	Сейсмическое событие магнитудой 5 и более по шкале Рихтера на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.2.	Опасные геологические явления	
2.2.1.	Оползни, обвалы, осыпи	Смещение и (или) отрыв масс горных пород на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более;

		или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.2.2.	Карст, суффозия, просадка в лесовых грунтах	Изменение рельефа, почвенного покрова и несущей способности грунтов на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.2.3.	Овражная (плоскостная) эрозия	Размыв грунтов временными водными потоками на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.2.4.	Криогенное пучение и растрескивание, термокарст, курумы	Изменение почвенного покрова на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.	Опасные метеорологические явления	
На основании указанных критериев учреждениями Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды могут разрабатываться региональные перечни и критерии по обслуживаемым ими территориям с учетом природно-климатических особенностей.		
2.3.1.	Очень сильный ветер, ураганный ветер, шквал, смерч	Ветер при достижении скорости (при порывах) не менее 25 м/с или средней скорости не менее 20 м/с; на побережьях морей и в горных районах при достижении скорости (не при порывах) не менее 30 м/с, в результате которого:

		погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.2.	Очень сильный дождь (мокрый снег, дождь со снегом)	Значительные жидкие или смешанные осадки (дождь, ливневый дождь, дождь со снегом, мокрый снег) с количеством выпавших осадков не менее 50 мм (в селеопасных горных районах - 30 мм) за период времени не более 12 часов, в результате которых: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.3.	Сильный ливень	Количество осадков 30 мм и более за 1 час и менее, в результате которых: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.4.	Продолжительный сильный дождь	Дождь с количеством осадков 100 мм и более (в селеопасных горных районах с количеством осадков 60 мм и более) за период времени 48 часов и менее или 120 мм и более за период времени 48 часов и более, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.5.	Очень сильный снег (снегопад)	Снег (снегопад) с количеством 20 мм и более за период времени 12 часов и менее, в результате которого: погиб 1 человек и более;

		или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.6.	Сильный мороз	В период с ноября по март значение минимальной температуры воздуха достигает установленного для данной территории опасного значения или ниже его, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.7.	Сильная жара	В период с мая по август значение максимальной температуры воздуха достигает установленного для данной территории опасного значения или выше его, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.8.	Крупный град	Град диаметром 20 мм и более, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.9.	Сильная метель	Перенос снега с подстилающей поверхности, часто сопровождаемый выпадением снега из облаков, сильным ветром (со средней скоростью не менее 15 м/с) и с метеорологической дальностью видимости не более 500 м продолжительностью 12 часов и более, в результате которого: погиб 1 человек и более;

		или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.10.	Сильная пыльная (песчаная) буря	Перенос пыли (песка) сильным ветром (со средней скоростью не менее 15 м/с) и с метеорологической дальностью видимости не более 500 м продолжительностью 12 часов и более, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.11.	Сильное гололедно-изморозевое отложение	Отложение на проводах гололедного станка гололеда диаметром 20 мм и более или сложное отложение или мокрый (замерзающий) снег диаметром 35 мм и более или изморозь диаметром 50 мм и более, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.12.	Сильный туман	Сильное помутнение воздуха за счет скопления мельчайших частиц воды (пыли, продуктов горения), с метеорологической дальностью видимости не более 50 м продолжительностью 12 часов и более.
2.3.13.	Заморозки	Понижение температуры воздуха и (или) поверхности почвы (травостоя) до значений ниже 0 °С на фоне положительных средних суточных температур воздуха в периоды активной вегетации сельскохозяйственных культур или уборки урожая, приводящее к повреждению и (или) частичной гибели урожая сельскохозяйственных культур на площади 100 га и более.
2.3.14.	Засуха атмосферная	В период вегетации сельскохозяйственных культур отсутствие эффективных осадков (более 5 мм в сутки) за период не менее 30 дней подряд при макси-

		мальной температуре воздуха выше 25 °С. В отдельные дни (не более 25% продолжительности периода) возможно наличие максимальных температур ниже указанных пределов, в результате чего произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.15.	Засуха почвенная	В период вегетации сельскохозяйственных культур за период не менее 3 декад подряд запасы продуктивной влаги в слое почвы 0 - 20 см составляют не более 10 мм или за период не менее 20 дней, если в начале периода засухи запасы продуктивной влаги в слое 0 - 100 см были менее 50 мм, в результате чего произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.16.	Сход снежных лавин	Сход снежной лавины, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.3.17.	Комплекс неблагоприятных явлений	Сочетание двух и более одновременно наблюдающихся метеорологических (гидрометеорологических) явлений, каждое из которых в отдельности по интенсивности или силе не достигает критерия опасного явления, но близко к нему, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.4.	Морские опасные гидрометеорологические явления	
2.4.1.	Цунами	Долгопериодные морские гравитационные волны, возникшие вследствие подводных землетрясений, извержений подводных вулканов, подводных и береговых обвалов и оползней, приведших к затоплению прибрежных населенных пунктов, береговых сооружений и народнохозяйственных объектов, в результате которых: погиб 1 человек и более;

		или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.4.2.	Очень сильный ветер, ураганный ветер (ураган)	Ветер при достижении скорости на акватории океанов, арктических, дальневосточных и антарктических морей (включая порывы) не менее 30 м/с, на акватории других морей - не менее 25 м/с, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.4.3.	Сгонно-нагонные явления	Уровни воды ниже опасных отметок с прекращением судоходства, гибелью рыбы, повреждением судов или выше опасных отметок, при которых произошло затопление населенных пунктов, береговых сооружений и объектов, в результате чего: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.4.4.	Сильное волнение	Высота волн в прибрежных районах не менее 4 м, в открытом море не менее 6 м, в открытом океане не менее 8 м, в результате которых: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.5.	Опасные гидрологические явления	
2.5.1.	Высокие уровни воды (половодье, зажор, за-	Подъем уровня воды, в результате которого на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО:

	тор, дождевой паводок)	погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.5.2.	Низкие уровни воды (низкая межень)	Понижение уровня воды ниже проектных отметок водозаборных сооружений и навигационных уровней на судоходных реках в течение 10 дней и более.
2.5.3.	Раннее ледообразование	Появление льда и образование ледостава (даты) на судоходных реках, озерах и водохранилищах в конкретных пунктах в ранние сроки повторяемостью не чаще 1 раза в 10 лет.
2.5.4.	Сель	Стремительный поток большой разрушительной силы, состоящий из смеси воды и рыхлообломочных пород, внезапно возникающий в бассейнах небольших горных рек вследствие интенсивных дождей или бурного таяния снега, а также прорыва завалов и морен на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.5.5.	Абразия	Размыв и разрушение горных пород в береговой зоне морей на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.5.6.	Речная эрозия	Размыв и смыв грунтов водными потоками на территории населенного пункта и (или) на ПОО и (или) КВО, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений;

		или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.6.	Опасные явления в лесах	
2.6.1.	Лесные пожары и другие ландшафтные (природные) пожары	Не локализованы крупные лесные пожары и другие ландшафтные (природные) пожары (площадью 25 га и более в зоне наземной охраны лесов и 200 га и более в зоне авиационной охраны лесов), действующие более 3 суток с момента обнаружения, в отношении которых в установленном порядке не принималось решение о прекращении или приостановке работ по тушению лесного пожара и другого ландшафтного (природного) пожара и (или) более 5 суток действуют нелокализованные лесные пожары и другие ландшафтные (природные) пожары, находящиеся в пределах 5-километровой зоны вокруг населенного пункта или объекта инфраструктуры, и (или) на тушение пожаров привлечено более 50% лесопожарных формирований, пожарной техники и оборудования, предусмотренных планом тушения пожаров соответствующих лесничеств, и резерва, предусмотренного сводным планом тушения лесных пожаров субъекта Российской Федерации.
2.6.2.	Очаги вредителей леса	1. Факт интенсивного распространения очагов вредителей леса на площади 100 га и более, в малолесных субъектах Российской Федерации на площади 10 га и более. 2. Угроза гибели лесных насаждений без проведения своевременных мероприятий по ликвидации очагов вредных организмов, которые осуществляются в ограниченный период, связанный с биологическими особенностями вредителей леса и погодными условиями. 3. Гибель лесных насаждений от воздействия очагов вредителей леса на площади 100 га и более, в малолесных субъектах Российской Федерации на площади 10 га и более.
2.7.	Гелиогеофизические явления	
2.7.1.	Сильное возмущение ионосферы с нарушением коротковолновой связи	Появление и сохранение в течение 3 часов подряд и более отрицательных отклонений максимальных применимых частот при ионосферном распространении радиоволн на величину более 50% от медианных (средних) значений критических частот ($DF_0F_2 > 50\%$) или полное поглощение сигналов в коротковолновом диапазоне в течение 1 часа и более в полярных областях.

2.7.2.	Сильное возмущение радиационной обстановки в околоземном космическом пространстве	Измеренный в полярных областях на орбитах космических аппаратов высотой более 1000 км поток высокоэнергичных (с энергией $E_p \geq 30$ МэВ) протонов не менее 800 част./ (кв. см x с). Расчетная максимальная мощность дозы проникающих излучений на орбите космических аппаратов высотой 300 - 500 км и наклоном 52° за защитой 1 г/кв. см алюминия (P_{max}) > 25 рад./сут. при магнитной буре, характеризуемой индексами геомагнитной возмущенности $K_p > 5$ или $A_p > 30$.
2.8.	Космические опасности	
2.8.1.	Астероидно-кометная опасность	Поражающее воздействие космических тел на населенный пункт и (или) на ПОО и (или) КВО и окружающую среду, в результате которого: погиб 1 человек и более; или получили вред здоровью 5 человек и более; или имеются разрушения зданий и сооружений; или нарушены условия жизнедеятельности 50 человек и более; или произошла гибель посевов сельскохозяйственных культур и (или) природной растительности на площади 100 га и более.
2.9.	Биологическая опасность	
Отнесение события к чрезвычайной ситуации, связанной с биологической опасностью, осуществляется на основании предложений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор), их территориальных органов и органов государственного ветеринарного надзора и контроля субъектов Российской Федерации в пределах компетенции.		
2.9.1.	Наличие внутренних и внешних опасных биологических факторов, способных привести к возникновению и (или) распространению заболеваний с развитием эпидемий, массовых отравлений, превышению допустимого уровня причинения вреда (с учетом его тяжести) здоровью человека.	
2.9.2.	Наличие внутренних и внешних опасных биологических факторов, способных привести к возникновению и (или) распространению заболеваний с развитием эпизоотий, превышению допустимого уровня причинения вреда сельскохозяйственным животным.	
2.9.3.	Наличие внутренних и внешних опасных биологических факторов, способных привести к возникновению и (или) распространению заболеваний с развитием эпифитотий, превышению допустимого уровня причинения вреда растениям и (или) окружающей среде.	

<1> Пункт 9 Медицинских критериев определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека, утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.04.2008 N 194н (зарегистрирован Министер-

ством юстиции Российской Федерации 13.08.2008, регистрационный N 12118) с изменениями, внесенными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.01.2012 N 18н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 06.03.2012, регистрационный N 23414).

<2> Абзац третий пункта 3 Положения о классификации, порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, утвержденного приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 18.12.2014 N 344 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.02.2015, регистрационный N 36209), с изменениями, внесенными приказами Министерства транспорта Российской Федерации от 29.07.2016 N 217 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23.08.2016, регистрационный N 43349), от 01.06.2018 N 218 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25.06.2018, регистрационный N 51426).

<3> Пункт 19 Порядка подготовки и представления высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации документов в МЧС России для обоснования предельного объема запрашиваемых бюджетных ассигнований из резервного фонда Правительства Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 29.04.2020 N 275 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.05.2020, регистрационный N 58458).

<4> Пункт 1.2.1.1. Правил расследования авиационных происшествий и инцидентов с гражданскими воздушными судами в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.06.1998 N 609 (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 25, ст. 2918).

<5> Пункт 20 Порядка подготовки и представления высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации документов в МЧС России для обоснования предельного объема запрашиваемых бюджетных ассигнований из резервного фонда Правительства Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 29.04.2020 N 275 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.05.2020, регистрационный N 58458).

<6> Статья 2 Федерального закона от 21.07.1997 N 116-ФЗ "О промышленной безопасности опасных производственных объектов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 30, ст. 3588; 2013, N 9, ст. 874).

<7> Приложение N 2 к Порядку установления факта нарушения условий жизнедеятельности при аварии на опасном объекте, включая критерии, по которым устанавливается указанный факт, утвержденному приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 30.12.2011 N 795 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11.03.2012, регистрационный N 23433), с изменениями, внесенными приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 14.07.2016 N 376 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 01.08.2016, регистрационный N 43055).

<8> Статья 44 Водного кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 23, ст. 2381; 2018, N 32, ст. 5135).

<9> СанПиН 2.6.1.2523-09 (вместе с "НРБ-99/2009. СанПиН 2.6.1.2523-09. Нормы радиационной безопасности. Санитарные правила и нормативы"), утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 07.07.2009 N 47 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 14.08.2009, регистрационный N 14534).

<10> Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Требования к планированию мероприятий по действиям и защите персонала при ядерных и

радиационных авариях на судах и других плавсредствах с ядерными реакторами" (вместе с "НП-079-18. Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Требования к планированию мероприятий по действиям и защите персонала при ядерных и радиационных авариях на судах и других плавсредствах с ядерными реакторами"), утвержденные приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 27.06.2018 N 278 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 03.09.2018, регистрационный N 52051).

<11> Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Положение о порядке объявления аварийной обстановки, оперативной передачи информации и организации экстренной помощи атомным станциям в случаях радиационно опасных ситуаций" (вместе с "НП-005-16. Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Положение о порядке объявления аварийной обстановки, оперативной передачи информации и организации экстренной помощи атомным станциям в случаях радиационно опасных ситуаций"), утвержденные приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 24.02.2016 N 68 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25.03.2016, регистрационный N 41573), с изменениями, внесенными приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 11.10.2016 N 415 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 03.11.2016, регистрационный N 44240).

<12> Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Положение о порядке объявления аварийной обстановки, оперативной передачи информации в случаях радиационно опасных ситуаций на исследовательских ядерных установках" (вместе с "НП-106-19. Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии "Положение о порядке объявления аварийной обстановки, оперативной передачи информации в случаях радиационно опасных ситуаций на исследовательских ядерных установках"), утвержденные приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 09.09.2019 N 351 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29.11.2019, регистрационный N 56651).

<13> Абзац второй статьи 3 Федерального закона от 21.07.1997 N 117-ФЗ "О безопасности гидротехнических сооружений" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 30, ст. 3589; 2012, N 53, ст. 7616).

<14> Абзац пятнадцатый статьи 1 Федерального закона от 21.12.1994 N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 35, ст. 3648; 2015, N 10, ст. 1408).

<15> Абзац четырнадцатый статьи 1 Федерального закона от 21.12.1994 N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 35, ст. 3648; 2015, N 10, ст. 1408).

Примечание: критерии источников чрезвычайных ситуаций для здравоохранения утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.04.2002 № 131.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Регламенту информационного взаимодействия
при реагировании на вызов экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» с
использованием системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» Сахалинской области

Оглавление.

1. Консультации по пожарам.....	3
1.1. Введение и действие противопожарного режима	3
1.2. При пожаре лесов и торфяников	3
1.3. При пале травы	3
1.4. Правила поведения при пожаре в квартире	3
1.5. Эвакуация при пожаре из квартиры	4
1.6. Правила поведения при пожаре в школе.....	5
1.7. Правила поведения при пожаре в ТРЦ	5
1.8. Пожар в общественном месте, офисе	6
1.9. Дым в подъезде	7
1.10. Пожар, дым в подвале.....	7
1.11. Пожар в автомобиле	8
2. Консультации по ДТП.....	9
2.1. Пострадавший зажат в ТС	9
2.2. Извлечение и перемещение пострадавшего	9
3. Консультации по газоснабжению	11
3.1. Запах газа в помещении.....	11
3.2. Пожары от бытовых газовых приборов	11
4. Консультации по происшествиям природного характера.....	12
4.1. Гололед.....	12
4.2. Град.....	13
4.3. Метель	13
4.4. Действия при сильной жаре (засухе).....	14
4.5. Землетрясение.....	15
4.6. Гром и молния	17
4.7. Наводнения и весенние паводки.....	18
4.8. Сели, оползни	19
4.9. Ураганный ветер.....	20
4.10. Цунами	20
4.11. Извержение вулкана	21
5. Консультации по происшествиям техногенного характера.....	22

5.1. Обрушение зданий	22
5.2. Авария на железнодорожном транспорте	23
5.3. Радиационная авария	23
5.4. Химическая авария	24
6. Консультации по террористическим проявлениям.....	25
6.1. Правила поведения при захвате в заложники	25
6.2. Правила поведения при обнаружении подозрительного предмета	26
6.3. Правила поведения в толпе	26
6.4. Правила поведения при угрозе совершения террористического акта.....	27
6.5. Правила поведения при перестрелке во время теракта	28
7. Консультации по несчастным случаям	29
7.1. Разбился градусник	29
7.2. Горит человек	29
7.3. Тонет человек	30
7.4. Тепловой удар.....	30
7.5. Обморожение и переохлаждение.....	31
8. Консультации по оказанию помощи населению.....	31
8.1. Если заблудился человек.....	31
8.2. Телефоны общероссийских горячих линий.....	32

1. Консультации по пожарам

1.1. Введение и действие противопожарного режима

Консультация по введению и действию противопожарного режима оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером службы пожарной охраны.

1.2. При пожаре лесов и торфяников

Если вы оказались вблизи очага пожара в лесу или на торфянике:

- 1) немедленно предупредите всех находящихся поблизости людей (специальные службы) о необходимости выхода из опасной зоны;
- 2) организуйте выход на дорогу или просеку, широкую поляну, к берегу реки или водоема, в поле;
- 3) выходите из опасной зоны быстро, перпендикулярно к направлению движения огня;
- 4) если невозможно уйти от пожара, войдите в водоем или накройтесь мокрой одеждой;
- 5) выйдя на открытое пространство или поляну дышите воздухом возле земли – там он менее задымлен, рот и нос при этом прикройте ватно-марлевой повязкой или тряпкой;
- 6) пламя небольших низовых пожаров можно сбивать, захлестывая его ветками лиственных пород, заливая водой, забрасывая влажным грунтом, затапывая ногами.¹

1.3. При пале травы

Если пламя подобралось к вашему участку близко:

- 1) эвакуируйте всех членов семьи, которые не смогут оказать Вам помощь. Также уведите в безопасное место домашних животных;
- 2) закройте все наружные окна, двери, вентиляционные отверстия;
- 3) наполните водой ведра, бочки и другие емкости, приготовьте мокрые тряпки – ими можно будет гасить угли или небольшое пламя;
- 4) при приближении огня обливайте крышу и стену дома водой;
- 5) постоянно осматривайте территорию двора, чтобы не допустить перехода пламени на участок.²

1.4. Правила поведения при пожаре в квартире

Чего нельзя делать при пожаре в доме (квартире):

- 1) бороться с пламенем самостоятельно, не вызвав пожарных (если Вы не справились с огнем за несколько секунд, его распространение приведет к большому пожару);
- 2) пытаться выйти через задымленный коридор или лестницу (дым очень токсичен, горячий воздух может также обжечь легкие);

¹ МЧС России. Природные пожары: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/prirodnye-pozhary_6].

² МЧС России. Пал сухой травы: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/pal-suhoy-travy-i-otdyh-na-prirode-otvetstvennost_0].

3) опускаться по водосточным трубам и стоякам с помощью простыней и веревок (если в этом нет самой острой необходимости, ведь падение без отсутствия специальных навыков почти всегда неизбежно);

4) прыгать из окна (начиная с 4-го этажа, каждый второй прыжок смертелен).

Чего необходимо делать при пожаре в доме (квартире):

1) вывести на улицу детей и престарелых;

2) попробовать самостоятельно потушить пожар, используя подручные средства (воду, стиральный порошок, плотную ткань, от внутренних пожарных кранов в зданиях повышенной этажности, и т.п.);

3) при опасности поражения электрическим током отключить электроэнергию (автоматы в щитке на лестничной площадке);

4) помните, что легковоспламеняющиеся жидкости тушить водой неэффективно, лучше всего воспользоваться огнетушителем, стиральным порошком, а при его отсутствии мокрой тряпкой;

5) во время пожара необходимо воздержаться от открытия окон и дверей для уменьшения притока воздуха;

6) если в квартире сильно задымлено, и ликвидировать очаги горения своими силами не представляется возможным, немедленно покинуть квартиру, прикрыв за собой дверь;

7) при невозможности эвакуации из квартиры через лестничные марши используйте балконную лестницу, а если ее нет, то выйдите на балкон, закрыв плотно за собой дверь, и постарайтесь привлечь к себе внимание прохожих и пожарных;

8) по возможности организуйте встречу пожарных подразделений, укажите на очаг пожара.³

1.5. Эвакуация при пожаре из квартиры

Как эвакуироваться при пожаре из помещения:

1) как можно быстрее покиньте место пожара;

2) плотно закройте за собой все двери, это можно задержать распространение огня из горящей комнаты на 10-15 минут, а этого времени достаточно, чтобы смогли покинуть дом родные и соседи, даже пожилые;

3) дышите через многослойную х/б ткань, желательно увлажненную водой, чаем и т.п.;

4) пробирайтесь к выходу на четвереньках или даже ползком;

5) если помещение расположено на нижних этажах, можно его покинуть через окно;

³ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Пожары в жилье: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-pozharnoy-bezopasnosti/pozhary-v-zhile-prichiny-vozniknoveniya-pravila-pozharnoy-bezopasnosti-v-zhile-pravila-povedeniya-pri-pozhare>].

6) выходите из помещения только по лестничному маршу, лифтом пользоваться категорически запрещено.⁴

1.6. Правила поведения при пожаре в школе

Порядок действий учителя при пожаре:

- 1) не поддаваться панике самому и успокоить детей;
- 2) в первую очередь эвакуировать детей из тех помещений, где находится опасно для жизни, а также с верхних этажей, причем первыми выводят учеников младших классов;
- 3) уточнить обстановку: нет ли задымления в коридоре, возможны ли вывод и эвакуация обучающихся;
- 4) если выход из класса безопасен, построить учащихся. Портфели, одежду оставить на местах. Если есть, надеть на детей марлевые повязки для защиты органов дыхания. Взять классный журнал;
- 5) выводить учащихся из здания школы по наиболее безопасному и кратчайшему пути;
- 6) учитель при этом должен идти впереди, а конце цепочки детей поставить самых рослых и физически развитых мальчиков, чтобы в случае необходимости они смогли оказать помощь более слабым;
- 7) по окончании эвакуации, в заранее определенном безопасном месте сбора, провести перекличку всех детей по спискам;
- 8) учитель должен неотлучно находиться рядом обучающимися, выведенными из здания;
- 9) если коридор задымлен и выход из класса небезопасен, нужно закрыть входную дверь, уплотнить ее подручной тканью, посадить детей на пол и слегка приоткрыть окно для проветривания;
- 10) если на окнах металлические решетки, их необходимо тут же открыть. Как только услышите шум подъехавших пожарных машин, подайте сигнал, чтобы пожарные немедленно приступили к эвакуации детей через окна. Учитель в таком случае покидает класс последним.⁵

1.7. Правила поведения при пожаре в ТРЦ

Правила эвакуации при пожаре в торговом центре:

- 1) идти надо по указателям, которые представляют собой наклейки или подсвеченные таблички. Стрелка на них показывает в какую сторону двигаться. Путь приведет к пожарному выходу, где вас обязаны встретить сотрудники торгового центра;
- 2) нельзя подниматься на верхние этажи;

⁴ МЧС России. Пожар в квартире: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/pozhar-v-kvartire_4].

⁵ МЧС России. Пожар в школе: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/pozhary-v-obshcheobrazovatelnyh-uchrezhdeniyah-shkolah_0].

- 3) нельзя пользоваться лифтами. Они при пожаре блокируются;
- 4) нельзя закрываться в помещениях и ждать помощи. Если такая ситуация случилась, не отрывайте окна и двери, нельзя допустить, чтобы в помещение попал свежий воздух, который является элементом, поддерживающим горение;
- 5) двигаться по пожарным маршрутам надо аккуратно, без толкотни постарайтесь не упасть, стойка должна быть при ходьбе с согнутыми в локтях руках и сжатыми кулаками, тело немного подано вперед;
- 6) держите детей все время за руку, лучше впереди себя. Маленьких детей держите на руках;
- 7) нельзя перемещаться в сторону большой концентрации дыма или очага видимого возгорания;
- 8) если дым стал заполнять пути эвакуации, то согнитесь или встаньте на четвереньки и передвигайтесь именно так. У пола концентрация дыма небольшая;
- 9) обязательно сделайте и наденьте тканевые повязки (платки, шарфы и прочее), оптимально – смочить их водой.

Важно: если вы находитесь в примерочной и поступил сигнал о пожаре, сотрудники ТЦ не вправе требовать от вас переодеться до выяснения всех обстоятельств, так как существует реальная угроза вашей жизни.⁶

1.8. Пожар в общественном месте, офисе

Правила эвакуации при пожаре в общественном месте:

- 1) в любом общественном месте есть план эвакуации в случае пожара. На нём указаны все направления и пути возможной эвакуации, расположение лестниц, запасных выходов и телефонов;
- 2) светильники зелёного цвета в коридорах и на лестничных клетках - это лампы аварийного освещения при эвакуации;
- 3) если вы чувствуете запах дыма или слышите крики «Пожар!», сохраняйте спокойствие;
- 4) оглянитесь и оцените обстановку: если рядом есть телефон или кнопка пожарной сигнализации быстро сообщите в пожарную охрану;
- 5) в темноте и/или если помещение заполняется дымом, двигайтесь к выходу, держась за стены и поручни. Дышите через влажный носовой платок или рукав;
- 6) в многоэтажном здании не пытайтесь вызвать лифт - спускайтесь по лестнице. Электричество при тушении пожара выключат и лифты остановятся;

⁶ МЧС России. Пожар в ТПЦ: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/pravila-povedeniya-pri-pozhare-v-trc_4].

7) не прыгайте в окно с большой высоты. Если нельзя попасть наружу обычным путём, отступите в помещение, где дыма меньше. В большом помещении могут быть места, удалённые от очага возгорания, где можно переждать, пока не придёт помощь;

8) если вы покидаете помещение, то обязательно закрывайте за собой двери (не на ключ!);

Успокойтесь и убедитесь в своей безопасности. Через окно подавайте признаки жизни: размахивайте шарфом, одеждой, светите телефоном, фонариком. Кричите проходящим прохожим. Держите детей рядом с собой, обязательно укрыв дыхательные пути платком.⁷

1.9. Дым в подъезде

Правила поведения при дыме в подъезде:

1) если дым не густой, и Вы чувствуете, что дышать можно, то попробуйте определить место горения (квартира, почтовый ящик, мусоросборник и т.п.), а по запаху - что горит (электропроводка, резина, горючие жидкости, бумага и т. п.);

2) помните, что огонь и дым на лестничной клетке распространяются только в одном направлении - снизу-вверх;

3) если Вам удалось обнаружить очаг, то попробуйте его потушить самостоятельно или при помощи соседей подручными средствами;

4) если потушить пожар не представляется возможным, то оповестите жильцов дома и, не создавая паники, попробуйте, выбраться наружу, используя лестничные марши или через пожарные лестницы балкона. Проходя по задымленным участкам, постарайтесь одолеть их, задерживая дыхание или закрыв рот и влажным нос платком, полотенцем;

5) если дым идет из квартиры и оттуда слышны крики, то надо, не дожидаясь пожарных, выбить двери. Помните, что гореть может в прихожей, и есть вероятность выхода огня в подъезд, то есть прямо на Вас, а взломав дверь, Вы тем самым усилите приток воздуха и соответственно горение;

6) если же, выйдя в подъезд, Вы попали в густой дым, то нужно немедленно вернуться в квартиру и плотно закрыть дверь. А дверные щели и вентиляционные отверстия, в которые может проникать дым, необходимо заткнуть мокрыми тряпками. Если дым все же проникает, то покиньте прихожую и закройтесь в комнате. И последнее, что Вы можете сделать - это выйти на балкон, и постараться привлечь к себе внимание.⁸

1.10. Пожар, дым в подвале

⁷ МЧС России. Пожар в общественном месте: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezопасnost-grazhdan/pozhar-v-obshchestvennom-meste-ofise_6].

⁸ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Пожары в жилье: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-pozharnoy-bezопасnosti/pozhary-v-zhile-prichiny-vozniknoveniya-pravila-pozharnoy-bezопасnosti-v-zhile-pravila-povedeniya-pri-pozhare>].

Правила поведения при пожаре, дыме в подвале:

1) ни в коем случае не пытайтесь сами проникнуть в подвал, это может закончиться для Вас трагично;

2) если Вы живете на первом этаже и в Вашей квартире стал появляться дым, то откройте окна (но не дверь в подъезд), а затем покиньте квартиру, оповестив соседей. Дождитесь приезда пожарных на улице. На вышележащих этажах рекомендуем тоже открыть окна;

3) но если Вы все же зашли в подвал или оказались там на момент пожара, то советуем пробираться либо низко пригнувшись, либо ползком. Старайтесь дышать через ткань, тряпку. Если Вы заблудились, то постарайтесь определить, в какую сторону больше вытягивает дым, значит, вероятней всего там дверной проем;

Помните: во время пожара в подвале из-за слабого притока воздуха возникает очень высокая температура, так что можно ориентироваться по температуре воздуха и на ощупь по стенам. Тем не менее, если выход не найден, то не отчаивайтесь, лягте в проходе, где сравнительно не очень высокая температура, и постарайтесь чем-нибудь накрыться. Рано или поздно Вас все равно обнаружат.⁹

1.11. Пожар в автомобиле

Как действовать при пожаре в автомобиле:

1) Возгоранию предшествуют появление дыма, запах горелой проводки, резины или бензиновые пары в салоне машины;

2) Остановить автомобиль на съезде дороги подальше от людей, других автомобилей, зданий и построек.

3) Выключить мотор, высадить пассажиров, поставить на ручной тормоз, забрать документы из машины. Помните, что нельзя находиться внутри салона более чем 90 секунд.

4) Если горит около бензобака, то немедленно отходите и уведите всех на безопасное расстояние;

5) Если возгорание под капотом, то необходимо осторожно с помощью палки или монтировки приоткрыть место очага возгорания, так как возможен выброс пламени, и направить струю пены огнетушителя. Важно погасить наиболее интенсивный очаг возгорания либо с помощью огнетушителя, либо накрыв его брезентом, забросав песком, снегом или землей. В случае невозможности быстрой ликвидации пожара необходимо отойти на достаточно безопасное расстояние.

⁹ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Пожары в жилье: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-pozharnoy-bezopasnosti/pozhary-v-zhile-prichiny-vozniknoveniya-pravila-pozharnoy-bezopasnosti-v-zhile-pravila-povedeniya-pri-pozhare>].

Помните: автомобиль выгорает полностью за 4 - 6 минут. Поэтому оказавшись рядом с таким пожаром, как можно быстрее покиньте место происшествия на безопасное расстояние – 10–15 метров по радиусу, так как при возгорании автомобиля может последовать взрыв бензобака.¹⁰

2. Консультации по ДТП

2.1. Пострадавший зажат в ТС

Если пострадавший зажат в салоне аварийного транспортного средства и не может покинуть его самостоятельно:

- 1) НЕ НУЖНО (только при наличии угрозы для его жизни и здоровья) пытаться достать пострадавшего самостоятельно, это может привести к усугублению травм;
- 2) необходимо наладить контакт с пострадавшим и контролировать его состояние до прибытия скорой помощи или спасателей. Самым простым способом контроля состояния пострадавшего является диалог. В ходе общения с пострадавшим можно выяснить его жалобы;
- 3) у пострадавших в бессознательном состоянии следует периодически проверять признаки дыхания;
- 4) обязательно выполнение периодического внешнего осмотра на предмет начавшегося или возобновившегося кровотечения и контроля наложенных повязок или жгутов;
- 5) кроме того, следует осуществлять наблюдение за окружающей обстановкой для своевременного устранения возможных опасностей.¹¹

2.2. Извлечение и перемещение пострадавшего

Иногда может возникнуть ситуация, когда требуется извлечение пострадавшего. При этом следует помнить, что экстренное извлечение пострадавших из автомобиля или другого труднодоступного места выполняется **ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ УГРОЗЫ ДЛЯ ЕГО ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ** (стойкий запах бензина, задымление транспортного средства и пр.) и невозможности оказания первой помощи в тех условиях, в которых находится пострадавший (остановка сердцебиения и дыхания, нет возможности согревания и пр.). Во всех остальных случаях необходимо дождаться приезда скорой медицинской помощи и других служб, участвующих в ликвидации последствий происшествия.

- 1) если пострадавший находится в сознании его экстренное извлечение производится так: руки участника оказания первой помощи проводятся под подмышками пострадавшего, фиксируют его предплечье, после чего пострадавший извлекается наружу;
- 2) если пострадавший находится без сознания или с подозрением на травму шейного отдела позвоночника необходимо фиксировать ему голову и шею. При этом одна из рук

¹⁰ МЧС России. Пожар автомобиля: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/pozhar-v-avtomobile_7].

¹¹ МЧС России. Действия при ДТП: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/deystviya-pri-dtp_6].

участника оказания первой помощи фиксирует за нижнюю челюсть голову пострадавшего, а вторая держит его противоположное предплечье;

3) после извлечения следует переместить пострадавшего на безопасное расстояние;

4) перемещать пострадавшего до транспорта или в безопасное место можно различными способами, зависящими от характера травм и состояния пострадавшего, количества участников перемещения и их физических возможностей:

- перемещение пострадавшего в одиночку с поддержкой используется для перемещения легкопострадавших лиц, находящихся в сознании;

- перемещение пострадавшего в одиночку волоком применяется для перемещения на близкое расстояние пострадавших, имеющих значительный вес. Нежелательно использовать у пострадавших с травмами нижних конечностей;

- переноска пострадавшего в одиночку на спине может использоваться для переноски пострадавших, имеющих небольшой вес. Не применяется для переноски пострадавших, находящихся без сознания;

- переноска пострадавшего на руках используется лицами, имеющими достаточную для применения этого способа физическую силу возможна переноска пострадавших, находящихся без сознания. Нежелательно переносить так пострадавших с подозрением на травму позвоночника;

- при переноске пострадавшего в одиночку на плече следует придерживать пострадавшего за руку. Этот способ не применяется при переноске пострадавших с травмами груди, живота и позвоночника;

- при переноске пострадавшего вдвоем на замке из четырех рук, руки берутся таким образом, чтобы обхватить запястье другой руки и руки помощника. Фиксация кистей должна быть достаточно прочной, чтобы удержать пострадавшего;

- при переноске пострадавшего вдвоем на замке из трех рук с поддержкой под спину, один из участников оказания первой помощи не берет руку в замок, а располагает ее на плече у другого. На эту руку пострадавший может опираться при переноске. Таким образом осуществляется переноска пострадавших, у которых есть риск потери сознания или пострадавших, которые не могут удержаться на замке из четырех рук;

- при переноске пострадавшего вдвоем за руки и ноги, один из участников оказания первой помощи держит пострадавшего за предплечье одной руки, просунув руки подмышки, а другой – под колени;

- при переноске пострадавшего с подозрением на травму позвоночника необходимо несколько человек, которые под руководством одного из участников оказания первой помощи поднимают и переносят пострадавшего. При переноске один из участников оказания первой

помощи должен фиксировать голову и шею пострадавшего своими предплечьями. Более удобно и безопасно для пострадавшего с подозрением на травму позвоночника переносить его на твердой ровной поверхности (например, на щите).¹²

3. Консультации по газоснабжению

3.1. Запах газа в помещении

Ваши действия:

- 1) немедленно перекройте его подачу к плите;
- 2) не курите, не зажигайте спичек, не включайте свет и электроприборы (лучше всего обесточить всю квартиру, отключив электропитание на распределительном щитке), чтобы искра не смогла воспламенить накопившийся в квартире газ и вызвать взрыв;
- 3) основательно проветрите всю квартиру, а не только загазованную комнату, открыв все двери и окна;
- 4) покиньте помещение и не заходите в него до исчезновения запаха газа

Важно: при появлении у окружающих признаков отравления газом вынесите их на свежий воздух и положите так, чтобы голова находилась выше ног.¹³

3.2. Пожары от бытовых газовых приборов

Во избежание несчастных случаев запрещается:

- 1) открывать кран на газопроводе перед плитой, не проверив, закрыты ли все краны на распределительном щитке плиты;
- 2) открывать краны плиты, не имея в руке зажженной спички;
- 3) допустить заливание горящих горелок жидкостью, если это случайно произойдет, нужно погасить горелку, прочистить ее, удалить жидкость с поддона;
- 4) снимать конфорку и ставить посуду непосредственно на горелку;
- 5) стучать по кранам, горелкам твердыми предметами, а также поворачивать ручки кранов клещами, щипцами, ключами и т. д.;
- 6) самостоятельно ремонтировать плиту или газо-подводящие трубопроводы;
- 7) привязывать к газовым плитам, трубам и кранам веревки, вешать на них белье и другие вещи.

Помните: Опасно опускание в горячую воду или установка газовых баллонов вблизи отопительных приборов, при обмерзания запорно-редукторного клапана. Итог - быстрый рост внутреннего давления и взрыв.¹⁴

¹² МЧС России. Извлечение и перемещение пострадавшего: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezопасnost-grazhdan/izvlechenie-i-peremeshchenie-postradavshogo_7].

¹³ МЧС России. Помощь при утечке бытового газа: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezопасnost-grazhdan/utechka-bytovogo-gaza_9].

¹⁴ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Пожары в жилье. Причины возникновения: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-pozharnoy-bezопасnosti/pozhary-v-zhile-prichiny-vozniknoveniya-pravila-pozharnoy-bezопасnosti-v-zhile-pravila-povedeniya-pri-pozhare>].

4. Консультации по происшествиям природного характера

4.1. Гололед

Действия пешеходов во время гололеда (гололедицы):

- 1) подготовьте мало скользкую обувь, прикрепите на каблуки металлические набойки или поролон, а на сухую подошву наклейте лейкопластырь или изоляционную ленту;
- 2) передвигайтесь осторожно, не торопясь, наступая на всю подошву. При этом ноги должны быть слегка расслаблены, руки свободны;
- 3) пожилым людям рекомендуется использовать трость с резиновым наконечником или специальную палку с заостренными шипами;
- 4) если Вы поскользнулись, присядьте, чтобы снизить высоту падения. В момент падения постарайтесь сгруппироваться и перекатившись, смягчить удар о землю;
- 5) гололед зачастую сопровождается обледенением. В этом случае особое внимание обращайте на провода линий электропередач, контактных сетей электротранспорта;
- 6) если Вы увидели оборванные провода, сообщите администрации населенного пункта о месте обрыва.¹⁵

Действия водителей во время гололеда (гололедицы):

- 1) начинать движение следует плавно, трогаться с места на низкой передаче на малых оборотах;
- 2) двигаться со скоростью, обеспечивающей безопасность в местах с оживленным движением, возле школ, на перекрестках и мостах, а также на поворотах и спусках;
- 3) при движении сохранять более длинную, чем обычно, дистанцию между транспортными средствами, так как тормозной путь на скользкой дороге значительно увеличивается;
- 4) следует выбирать путь для правых и левых колес с одинаковой поверхностью дороги;
- 5) разгон машины для переключения передачи производите только на прямых участках дороги;
- 6) во избежание заноса не делайте резких маневров, если автомобиль занесло при торможении, необходимо быстро ослабить торможение, и поворотом руля в сторону заноса выровнять автомобиль;
- 7) для остановки автомобиля снизить скорость движения, остановку производить на прямом и ровном участке дороги.¹⁶

¹⁵ МЧС России. Гололед: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/gololed_7].

¹⁶ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Правила безопасности во время гололёда: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-bezopasnosti-v-zimniy-period/pravila-bezopasnosti-vo-yremya-gololeda>].

4.2. Град

Как защититься от града в помещении:

- 1) по возможности не выходите из дома;
- 2) находясь в помещении, держитесь как можно дальше от окон;
- 3) не пользуйтесь электроприборами, т.к. град обычно сопровождается грозой.

Как защититься от града на улице:

- 1) находясь на улице, постарайтесь выбрать укрытие;
- 2) если это невозможно, защитите голову от ударов градин (прикройте голову руками, сумкой, одеждой).

Если во время града вы находитесь в своей машине:

- 1) если вы перемещаетесь на автомобиле, то прекратите движение;
- 2) находясь в автомобиле, держитесь дальше от стекол. Желательно развернуться к ним спиной (лицом к центру салона) и прикрыть глаза руками или одеждой;
- 3) если с вами оказались маленькие дети, то их необходимо закрыть своим телом, и также прикрыть глаза либо одеждой, либо рукой;
- 4) если позволяют габариты салона — лучше всего лечь на пол.¹⁷

4.3. Метель

Как действовать во время сильной метели:

- 1) лишь в исключительных случаях выходите из зданий. Запрещается выходить в одиночку. Сообщите членам семьи или соседям, куда Вы идете и когда вернетесь;
- 2) в автомобиле можно двигаться только по большим дорогам и шоссе;
- 3) при выходе из машины не отходите от нее за пределы видимости;
- 4) остановившись на дороге, подайте сигнал тревоги прерывистыми гудками, поднимите капот или повесьте яркую ткань на антенну, ждите помощи в автомобиле. При этом можно оставить мотор включенным, приоткрыв стекло для обеспечения вентиляции и предотвращения отравления угарным газом;
- 5) если Вы потеряли ориентацию, передвигаясь пешком вне населенного пункта, зайдите в первый попавшийся дом, уточните место Вашего нахождения и, по возможности, дождитесь окончания метели;
- 6) если Вас покидают силы, ищите укрытие и оставайтесь в нем;
- 7) будьте внимательны и осторожны при контактах с незнакомыми Вам людьми, так как во время стихийных бедствий резко возрастает число краж из автомобилей, квартир и служебных помещений.

Как действовать после сильной метели:

¹⁷ МЧС России. Ливень и град: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/liven-i-grad_8].

1) если в условиях сильных заносов Вы оказались заблокированным в помещении, осторожно, без паники выясните, нет ли возможности выбраться из-под заносов самостоятельно (используя имеющийся инструмент и подручные средства);

2) сообщите в управление по делам ГО и ЧС или в администрацию населенного пункта о характере заносов и возможности их самостоятельной разборки;

3) если самостоятельно разобрать снежный занос не удастся, попытайтесь установить связь со спасательными подразделениями;

4) включите радиотрансляционный приемник (телевизор) и выполняйте указания местных властей;

5) примите меры к сохранению тепла и экономному расходованию продовольственных запасов.

Если случилась поломка на трассе:

1) выставьте перед автомобилем и позади него предупреждающие знаки, это может быть срубленное дерево или любые выделяющиеся вещи;

2) если машина работает, необходимо приоткрыть стекло для обеспечения вентиляции и предотвращения отравления угарным газом;

3) машину на длительную остановку или ночевку следует ставить против ветра, чтобы выхлопные газы не попали в приоткрытые окна кабины и салона;

4) для собственной безопасности необходимо также периодически проверять направление ветра;

5) не менее важно следить за тем, чтобы выхлопная труба не закрылась наледью, и ее не замело снегом;

6) примите меры к сохранению тепла и экономному расходованию имеющихся продовольственных запасов. Постарайтесь запастись дровами, при их отсутствии можно жечь горючие материалы - их обычно бывает довольно много.¹⁸

4.4. Действия при сильной жаре (засухе)

Как действовать во время засухи (при сильной жаре):

1) избегайте воздействия повышенной температуры;

2) носите светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка) с головным убором;

3) помните, что обожженная кожа перестает выделять пот и охлаждаться;

4) передвигайтесь не спеша, старайтесь чаще находиться в тени;

¹⁸ МЧС России. Метель: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/metel_4].

5) не употребляйте пиво и другие алкогольные напитки, это приведет к ухудшению общего состояния организма;

6) посоветуйтесь с врачом, требуется ли Вам дополнительное употребление соли во время жары;

7) при тепловом поражении немедленно перейдите в тень, на ветер или примите душ, медленно выпейте много воды. Постарайтесь охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара;

8) в случае потери сознания кем-то из окружающих, проведите реанимационные мероприятия (делайте массаж сердца и искусственное дыхание).¹⁹

4.5. Землетрясение

Если вы оказались в здании:

1) Если вы находитесь в здании на первом, втором (максимум, третьем) этажах – быстро, но осторожно покиньте здание и отойдите от него на открытое место. Помните, у вас есть на это всего 15-20 секунд;

2) Не бросайтесь к лестнице или к лифту, если вы находитесь в здании выше второго этажа и понимаете, что не успеваете выбежать на улицу;

3) Займите наиболее безопасные места в помещении. Это проемы несущих стен (необходимо заранее уточнить, какие стены в вашей квартире являются капитальными, и помнить об этом). Можно лечь в ванну (в случае падения бетонная плита задержится на стенках ванны) или укрыться под крепкими столами, кроватями, способными выдержать вес тяжёлых предметов;

4) Главная опасность во время разрушительных землетрясений исходит от падения внутренних стен, потолков, люстр. Держитесь подальше от окон и тяжёлых предметов. Не выходите на балкон.²⁰

Если вы оказались на улице:

1) направляйтесь к свободным пространствам, удалённым от зданий, электросетей и других объектов;

2) следите за карнизами или стенами, которые могут упасть. Держитесь подальше от башен, колоколов, водохранилищ;

3) удалитесь из зоны бедствия, если это невозможно, найдите укрытие под портиком входа в подъезд;

¹⁹ МЧС России. Действия при сильной жаре: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/deystviya-pri-silnoy-zhare-zasuhe_3].

²⁰ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Что важно знать про землетрясение: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/vazhnaya-informaciya-o-zemletryaseniichto-vazhno-znat-pro-zemletryasenie-kak-deystvovat-oshchutiv-podzemnye-tolchki>].

4) следите за опасными предметами, которые могут оказаться на земле (провода под напряжением, стекла, сломанные доски и пр.);

5) не укрывайтесь вблизи плотин, речных долин, на пляжах и берегах озёр, вас может накрыть волна от подводных толчков;

6) обеспечьте себя питьевой водой;

7) участвуйте в немедленной помощи другим людям.

Если вы оказались в автомобиле:

1) не останавливаться под мостами, путепроводами, линиями электропередач;

2) при парковании машины не загромождать дорогу другим транспортным средствам;

3) держаться подальше от балконов, карнизов и деревьев;

4) лучше не пользоваться автомобилем, а передвигаться пешком;

5) оптимальное решение, если его принять вовремя, покинуть город.

Если вы оказались в общественном месте:

1) главную опасность представляет толпа, которая, поддавшись панике, бежит, не разбирая дороги;

2) постарайтесь выбрать безопасный выход, еще не замеченный толпой;

3) постарайтесь не падать, иначе вы рискуете быть растоптанным, не имея ни малейшей возможности подняться;

4) скрестите руки на животе, чтобы не сломать грудную клетку;

5) Постарайтесь не оказаться между толпой и препятствием.

Если вы оказались в учебном заведении:

1) уверенность и владение обстановкой взрослого позволяют детям следовать его указаниям, не поддаваясь панике;

2) тренировки, проведённые с детьми заранее, позволят действовать более правильно и спокойно;

3) дети должны знать заранее, где найти укрытие. если учительница прячется под кафедрой, маленькие должны использовать для этих целей свои парты. каждый шаг взрослого должен повторяться всеми детьми;

4) у преподавателя должен быть полный список присутствующих учеников и при выходе он должен его сверить с наличием детей;

5) позаботиться о том, чтобы передать детей родителям или в специально предназначенные центры сбора.²¹

²¹ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Что важно знать про землетрясение: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/vazhnaya-informaciya-o-zemletryaseniichto-vazhno-znat-pro-zemletryasenie-pravila-povedeniya-v-razlichnyh-situacijah>].

Как действовать в завале:

- 1) дышите глубоко, не поддавайтесь панике и не падайте духом, сосредоточьтесь на самом важном, пытайтесь выжить любой ценой, верьте, что помощь придет обязательно;
- 2) по возможности окажите себе первую помощь. Попытайтесь приспособиться к обстановке и осмотреться, поискать возможный выход;
- 3) постарайтесь определить, где Вы находитесь, нет ли рядом других людей: прислушайтесь, подайте голос;
- 4) помните, что человек способен выдержать жажду и особенно голод в течение длительного времени, если не будет бесполезно расходовать энергию;
- 5) поищите в карманах или поблизости предметы, которые могли бы помочь подать световые или звуковые сигналы (например, фонарик, зеркальце, а также металлические предметы, которыми можно постучать по трубе или стене и тем самым привлечь внимание);
- 6) если единственным путем выхода является узкий лаз – протиснитесь через него. Для этого необходимо расслабить мышцы и двигаться прижав локти к телу.²²

4.6. Гром и молнияКак действовать во время грозы:в помещении:

- 1) закройте окна, двери, дымоходы и вентиляционные отверстия;
- 2) не разговаривайте по телефону;
- 3) во время ударов молнии не подходите близко к электропроводке, молниеотводу, водостокам с крыш, антенне, не стойте рядом с окном, по возможности выключите телевизор, радио и другие электробытовые приборы;
- 4) не растапливайте печь.

в лесу:

- 1) укройтесь на низкорослом участке леса;
- 2) не укрывайтесь вблизи высоких деревьев, особенно сосен, дубов и тополей.

в автомобиле:

- 1) не покидайте автомобиля;
- 2) закройте все окна и опустите антенну радиоприемника и переждите грозу внутри.

в водоеме или на его берегу:

- 1) не находитесь в водоеме или на его берегу;
- 2) отойдите от берега, спуститесь с возвышенного места в низину.

в степи, поле или при отсутствии укрытия (здания):

²² МЧС России. Землетрясение: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/zemletryasenie_3].

1) не ложитесь на землю, а сядьте на корточки в ложбине, овраге или другом естественном углублении, обхватив ноги руками.

во время занятий спортом:

- 1) немедленно прекратите их;
- 2) металлические предметы (мотоцикл, велосипед, ледоруб и т.д.) положите в сторону, отойдите от них на 20-30 м.²³

4.7. Наводнения и весенние паводки

Правила поведения при наводнении:

- 1) самым эффективным способом защиты от наводнения является эвакуация;
- 2) перед эвакуацией для сохранности своего дома следует отключить воду, газ, электричество, потушить горящие печи отопления, перенести на верхние этажи зданий (чердаки) ценные вещи и предметы, убрать в безопасные места сельскохозяйственный инвентарь, закрыть (обить при необходимости) окна и двери первых этажей досками и фанерой;
- 3) при получении предупреждения о начале эвакуации необходимо быстро собрать и взять с собой документы (уложить в непромокаемый пакет), деньги и ценности, медицинскую аптечку (лекарства), комплект верхней одежды и обуви по сезону, теплые белье, туалетные принадлежности, запас продуктов питания на несколько дней. Вещи и продукты следует уложить в чемоданы, рюкзаки, сумки;
- 4) все эвакуированные должны прибывать указанными маршрутами (как правило, кратчайшими) к установленному времени на объявленный сборный пункт для регистрации и отправки в безопасные районы;

Правила поведения в зоне внезапного затопления во время паводка:

- 1) при внезапном наводнении необходимо как можно быстрее занять ближайшее безопасное возвышенное место и быть готовыми к организованной эвакуации по воде с помощью различных плавсредств или пешком по бродам;
- 2) важно не поддаваться панике не терять самообладания, принять меры, позволяющие спасателям своевременно обнаружить наличие людей, отрезанных водой и нуждающихся в помощи. В светлое время суток это достигается вывешивание на высоком месте белого или цветного полотнища, а в ночное время – подачей световых сигналов. До прибытия помощи, оказавшимся в зоне затопления следует оставаться на верхних этажах зданий, деревьях, других возвышенных местах;
- 3) в безопасных местах необходимо находится до тех пор, пока не спадет вода;

²³ МЧС России. Гром и молния [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/deystviya-pri-groze_6].

4) для самозащиты можно использовать лодки, катера, плоты из бревен и других подручных материалов. При наводнении не следует продолжать движение в автомобиле, на мотоцикле, бушующий поток воды способен их опрокинуть, лучше покинуть транспортное средство;

Правила поведения после подтопления:

1) после спада воды следует остерегаться порванных электрических проводов, категорически запрещается использовать продукты питания, попавшие в воду, и употреблять воду без соответствующей санитарной обработки;

2) перед входом в жилище после наводнения необходимо соблюдать меры предосторожности: предварительно необходимо открыть все окна и двери для проветривания, а до этого нельзя пользоваться открытым огнем (возможна взрывоопасная концентрация газов), запрещается включать осветительные и другие электроприборы до проверки исправности электрических сетей.²⁴

4.8. Сели, оползни

Как действовать при оползне:

1) при получении сигналов об угрозе возникновения оползня отключите электроприборы, газовые приборы и водопроводную сеть, приготовьтесь к немедленной эвакуации;

2) при слабой скорости смещения (метры в месяц) поступайте в зависимости от своих возможностей (переносите строения на заранее намеченное место, вывозите мебель, вещи и т.д.);

3) при эвакуации берите с собой документы, ценности, теплые вещи и продукты;

Как действовать при селевом потоке:

1) перед выходом в горы изучите эти места на маршруте своего движения и избегайте их, особенно после обильных дождей;

2) всегда помните, что застигнутому селевым потоком спастись, почти не удастся. От селевого потока можно спастись избежав его;

3) перед оставлением дома, при заблаговременной эвакуации, отключите электричество, газ и водопровод. Плотно закройте двери, окна и вентиляционные отверстия;

4) услышав шум приближающегося селевого потока, немедленно следует подняться со дна лощины вверх по стоку, не менее чем на 50-100 метров;

5) при этом нужно помнить, что из ревущего потока на большие расстояния могут выбрасываться камни большого веса, угрожающие жизни.²⁵

²⁴ МЧС России. Наводнения и весенние паводки: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/navodneniya-i-vesennie-pavodki_7].

²⁵ МЧС России. Сели и оползни: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/seli-opolzni_1].

4.9. Ураганный ветер

Как действовать во время урагана, бури, смерча.

в здании:

- 1) отойдите от окон и займите безопасное место у стен внутренних помещений, в коридоре, у встроенных шкафов, в ванных комнатах, туалете, кладовых, в прочных шкафах, под столами;
- 2) погасите огонь в печах, отключите электроэнергию, закройте краны на газовых сетях;
- 3) в темное время суток используйте фонари, лампы, свечи, включите радиоприемник для получения информации управления ГО и ЧС;
- 4) по возможности находитесь в заглубленном укрытии, в убежищах, погребах и т.п.

на улицах населенного пункта:

- 1) держитесь как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередачи, мачт, деревьев, рек, озер и промышленных объектов;
- 2) для защиты от летящих обломков и осколков стекла используйте листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, доски и другие подручные средства;
- 3) старайтесь быстрее укрыться в подвалах. Погребах и противорадиационных укрытиях, имеющихся в населенных пунктах. Не заходите в поврежденные здания, так как они могут обрушиться при новых порывах ветра.

при снежной буре: укрывайтесь в зданиях, если Вы оказались в поле или на проселочной дороге, выходите на магистральные дороги, которые периодически расчищаются, и где большая вероятность оказания Вам помощи.

при пыльной буре: закройте лицо марлевой повязкой, платком, куском ткани, а глаза очками.²⁶

4.10. Цунами

Как действовать во время цунами:

- 1) когда поступит сигнал об опасности цунами, реагируйте немедленно. Каждую минуту используйте для обеспечения личной безопасности и защиты окружающих людей. Вы можете располагать временем от нескольких минут до получаса и более, поэтому, если будете действовать спокойно и продуманно, сможете увеличить Ваши шансы уберечься от цунами;
- 2) если находитесь в помещении, немедленно покиньте его, предварительно выключив свет и газ, и переместитесь в безопасное место. Кратчайшим путем переберитесь на

²⁶ МЧС России. Ураганный ветер: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/uragannyy-veter_2].

возвышенного места высотой 30-40 м. над уровнем моря или быстро переместитесь на 2-3 км. от берега;

3) если вы едете на автомобиле, следуйте в безопасном направлении, забрав по пути следования бегущих людей;

4) при невозможности укрыться в безопасном месте, когда времени на перемещение не осталось, поднимитесь как можно выше на верхние этажи здания, закройте окна и двери. Если есть возможность, переберитесь в наиболее надежное здание;

5) если Вы будете укрываться в помещении, помните, что наиболее безопасными зонами считаются места у капитальных внутренних стен, у колонн, в углах, образованных капитальными стенами. Уберите от себя рядом стоящие предметы, которые могут упасть, особенно стеклянные;

6) если Вы все-таки оказались вне помещения, постарайтесь забраться на дерево или укрыться в месте, которое менее подвержено удару. В крайнем случае, необходимо зацепиться за ствол дерева или прочную преграду;

7) оказавшись в воде, освободитесь от обуви и намокшей одежды, попробуйте зацепиться за плавающие на воде предметы. Будьте внимательны, так как волна может нести с собой крупные предметы и их обломки;

8) после прихода первой волны подготовьтесь к встрече со второй и последующими волнами, а если есть возможность, покиньте опасный район. При необходимости окажите первую медицинскую помощь пострадавшим.²⁷

4.11. Извержение вулкана

Правила поведения при извержении вулкана:

1) если вы живете в непосредственной близости к вулкану, постоянно следите за сообщениями о его состоянии, подготовьте горячий рюкзак с самыми необходимыми вещами и документами. Он всегда должен быть наготове;

2) при получении предупреждения об извержении или возможных последующих осложнениях (наводнение, сход сели) закройте свое жилище, собирайте все самые необходимые вещи и ищите себе укрытие, желательно подальше от огнедышащих, пеплоизвергающих, лавосочащихся склонов до лучших времен, пока минует опасность извержения вулкана;

3) если извержение застало вас врасплох, обязательно защищайте свое тело и голову от пепла и камней. Голову защитит почти все, от деревянных конструкций до картона, о дыхании

²⁷ МЧС России. Действия во время цунами: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/deystviya-vo-vremya-cunami_0].

позаботится марлевая повязка своими руками или респиратор. При наличии противогаза, воспользуйтесь им;

4) извержение вулканов часто сопровождается паводками, сходами селевых потоков, затоплениями, поэтому избегайте рек, особенно вблизи вулкана, старайтесь взобраться, как можно выше, чтобы не стать жертвой потоков воды или селя;

5) если при извержении вулкана вы покидаете опасную зону на транспорте, выбирайте маршрут, противоположный направлению ветра, это поможет вам избежать неприятного столкновения с пеплом в дальнейшем;

6) средняя скорость движения лавы – 40 км/ч, от неё реально сбежать на транспорте. Как и в случае с пеплом, стоит выбирать направление движения, перпендикулярное сходу потока;

7) одевайте как можно больше теплой одежды, это позволит защитить ваш организм от кислоты, которая будет образовываться в огромных количествах в результате реакции с окружающей средой SO₂;

8) после извержения не спешите возвращаться в свой дом. Сигналом должны послужить сообщения служб по ЧС. Если есть возможность, проведите несколько дней подальше от зоны, которая пострадала от извержения вулкана;

9) по возвращению в свое жилище, старайтесь как можно дольше не открывать окна (2-3 недели), пока пепел полностью не выветрится из окружающей среды. Не забывайте защищать дыхательные органы.²⁸

5. Консультации по происшествиям техногенного характера

5.1. Обрушение зданий

Обнаружив, что здание теряет свою устойчивость необходимо:

- 1) упасть на пол, закрыв голову руками и поджав под себя ноги;
- 2) как можно быстрее покинуть это здание и помещение;
- 3) ни в коем случае не пользуйтесь лифтом;

При пожаре пригнитесь как можно ниже, при необходимости ползти, обмотайте лицо влажными тряпками или одеждой, чтобы дышать через них;

При завале не старайтесь самостоятельно выбраться, укрепите «потолок» находящимися рядом обломками мебели и здания, закройте нос и рот носовым платком и одеждой. Стучите с целью привлечения внимания спасателей, кричите только тогда, когда услышите голоса спасателей – иначе рискуете задохнуться от пыли.²⁹

²⁸ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Меры безопасности при извержении вулкана: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-bezopasnosti-pri-vsesezonnnyh-riskah/meru-bezopasnosti-pri-izverzenii-vulkana>].

²⁹ МЧС России. Обрушение здания: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/obrushenie-zdaniya_3].

5.2. Авария на железнодорожном транспорте

Как действовать при железнодорожной аварии:

- 1) при крушении или экстренном торможении закрепитесь, чтобы не упасть;
- 2) для этого схватитесь за поручни и упритесь в стену или сиденье ногами, безопаснее всего опуститься на пол вагона;
- 3) после первого удара не расслабляйтесь и держите все мышцы напряженными до тех пор, пока не станет окончательно ясно, что движения больше не будет.

Как действовать после железнодорожной аварии:

- 1) сразу после аварии быстро выбирайтесь из вагона через дверь или окна – аварийные выходы (в зависимости от обстановки), так как высока вероятность пожара;
- 2) при необходимости разбивайте окно купе только тяжелыми подручными предметами;
- 3) выбирайтесь только на полевую сторону железнодорожного пути (на сторону земельного участка, прилегающего к пути), взяв с собой документы, деньги, одежду или одеяла.

Как действовать при пожаре в вагоне:

- 1) закройте окна, чтобы ветер не раздувал пламя, и уходите от пожара в передние вагоны. Если невозможно – идите в конец поезда, плотно закрывая за собой все двери;
- 2) прежде чем выйти в коридор, подготовьте защиту для дыхания: шапки, шарфы, куски ткани, смоченные водой;
- 3) оказавшись снаружи, немедленно включайтесь в спасательные работы: при необходимости помогите пассажирам других купе разбить окна, вытаскивайте пострадавших и т.д.

Помните: что при пожаре материал, которым облицованы стены вагонов – малминит – выделяет токсичный газ, опасный для жизни.

Если при аварии разлилось топливо, отойдите от поезда на безопасное расстояние, т.к. возможен пожар и взрыв;

Если токонесущий провод оборван и касается земли, удаляйтесь от него прыжками или короткими шажками. Расстояние, на которое растекается электроток по земле, может быть от двух (сухая земля) до 30 м (влажная).³⁰

5.3. Радиационная авария

Правила поведения при радиационной аварии:

³⁰ МЧС России. Аварии на ЖД транспорте: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/avarii-na-zheleznodorozhnom-transporte_9].

В случае радиационной аварии и при нахождении на радиоактивно загрязненной местности необходимо соблюдать особые правила поведения и санитарно-гигиенические нормы. Существуют три основных способа защиты от радиации:

«Защита временем»: ограничение времени пребывания на радиоактивно загрязненной местности (чем короче промежутки времени, тем меньше полученная доза облучения).

«Защита расстоянием»: осуществление эвакуации.

«Защита экранированием и поглощением»: использование защитных сооружений и средств индивидуальной защиты в условиях дефицита времени или невозможности эвакуации.³¹

5.4. Химическая авария

Как действовать при химической аварии:

- 1) при сигнале «Внимание всем!» включите телевизор и радиоприемник для получения дополнительной информации об аварии и рекомендуемых действиях;
- 2) закройте окна и двери, отключите электробытовые приборы и газ;
- 3) возьмите документы, необходимые теплые вещи, 3-суточный запас непортящихся продуктов;
- 4) подготовьте домашнюю аптечку с набором необходимых медикаментов. В ней должны быть градусник, нашатырный спирт, йод, питьевая сода, вата, перевязочные бинты, индивидуальные противохимические пакеты, противорадиационные препараты, антибиотики и другие средства для профилактики инфекционных заболеваний;
- 5) граждане, страдающие определенными заболеваниями, кроме того, должны иметь при себе те лекарства, которыми они пользуются в повседневной жизни.
- 6) уходя из дома, обязательно выключите электронагревательные и электроосветительные приборы, погасите примусы, керосинки, газовые горелки;
- 7) оповестите соседей и если позволяет обстановка быстро, но без паники выходите из зоны возможного заражения перпендикулярно направлению ветра, на расстояние не менее 1,5 км от предыдущего места пребывания;
- 8) для защиты органов дыхания используйте противогаз, а при его отсутствии – ватно-марлевую повязку или подручные изделия из ткани, смоченные в воде, 2-5%-ном растворе пищевой соды (для защиты от хлора), 2%-ом растворе лимонной или уксусной кислоты (для защиты от аммиака);
- 9) при объявлении о начале эвакуации быстро к ней подготовьтесь.

Распространение ядовитых промышленных веществ и признаки отравления:

³¹ МЧС России. Радиационные аварии: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/radiacionnye-avarii_7].

Среди многочисленных ядовитых веществ, используемых в промышленном производстве и экономике, наибольшее распространение получили хлор и аммиак. При разливе из неисправных емкостей хлор «дымит». Хлор тяжелее воздуха, поэтому он скапливается в низинных участках местности, проникает в нижние этажи и подвальные помещения зданий. Хлор сильно раздражает органы дыхания, глаза и кожу.³²

6. Консультации по террористическим проявлениям

6.1. Правила поведения при захвате в заложники

Если ты оказался в заложниках:

- 1) если ты оказался в заложниках, знай - ты не один, помни: опытные люди уже спешат к тебе на помощь;
- 2) не пытайся убежать, вырваться самостоятельно - террористы могут отреагировать агрессивно, постарайся успокоиться и жди освобождения;
- 3) настройся на долгое ожидание, специалистам требуется время, чтобы освободить тебя, они не теряют ни минуты, но должны всё предусмотреть;
- 4) постарайся мысленно отвлечься от происходящего: вспоминай содержание книг, художественных фильмов, мультфильмов, решай в уме задачи. Если веришь в Бога, молись;
- 5) старайся не раздражать террористов: не кричи, не плачь, не возмущайся. Не требуй также немедленного освобождения - это невозможно;
- 6) не вступай в споры с террористами, выполняй все их требования. Помни: это вынужденная мера, ты спасаешь себя и окружающих;
- 7) помни, что, возможно, тебе придётся долгое время провести без воды и пищи - экономь свои силы;
- 8) если в помещении душно, постарайся меньше двигаться, чтобы экономнее расходовать кислород;
- 9) если воздуха достаточно, а по зданию передвигаться запрещают, делай нехитрые физические упражнения - напрягай и расслабляй мышцы рук, ног, спины. Не делай резких движений;

Помни: если заложник проводит много времени с террористами, ему может показаться, что они вместе, а весь мир - против них. Это очень опасная ошибка! Знай: в любой ситуации террорист - это преступник, а заложник - его жертва! У них не может быть общих целей!

Освобождение заложников (штурм):

- 1) не всегда переговоры с террористами заканчиваются успешно. Иногда твоё освобождение требует штурма;

³² МЧС России. Химическая авария: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/himicheskaya-avariya_4].

- 2) помни: для бойцов спецназа главное - жизнь заложников, а не их собственная жизнь. Они сделают всё возможное, чтобы освободить людей без потерь;
- 3) после начала штурма старайся держаться подальше от террористов;
- 4) по возможности, спрячься подальше от окон и дверных проёмов;
- 5) при штурме могут использоваться свето-шумовые гранаты: яркий свет бьёт в глаза, звук ударяет по ушам или чувствуется резкий запах дыма. В этом случае падай на пол, закрой глаза (ни в коем случае не три их), накрой голову руками и жди, когда сотрудники спецназа выведут тебя из здания.³³

6.2. Правила поведения при обнаружении подозрительного предмета

Порядок действий:

- 1) опросите людей, находящихся рядом, постарайтесь установить, чья она или кто мог ее оставить;
- 2) не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте находку;
- 3) зафиксируйте время обнаружения находки;
- 4) предпримите меры к тому, чтобы люди отошли как можно дальше от подозрительного предмета и опасной зоны;
- 5) дождитесь прибытия представителей компетентных органов, укажите место расположения подозрительного предмета, время и обстоятельства его обнаружения;
- 6) не паникуйте. О возможной угрозе взрыва сообщите только тем, кому необходимо знать о случившемся;

Признаки взрывного устройства:

- 1) присутствие проводов, небольших антенн, изолянты, шпагата, веревки, скотча в пакете, либо торчащие из пакета;
- 2) шум из обнаруженных подозрительных предметов (пакетов, сумок и др.), это может быть тиканье часов, щелчки и т.п.;
- 3) наличие на найденном подозрительном предмете элементов питания (батареек);
- 4) растяжки из проволоки, веревок, шпагата, лески;
- 5) необычное размещение предмета;
- 6) наличие предмета, несвойственного для данной местности;
- 7) специфический запах, несвойственный для данной местности.³⁴

6.3. Правила поведения в толпе

Как уцелеть в толпе:

³³ Национальный террористический комитет. Если ты оказался в заложниках: [<http://nac.gov.ru/rekomendacii-po-pravilam-lichnoy-bezopasnosti/esli-ty-okazalsya-v-zalozhnikah.html>].

³⁴ Национальный террористический комитет. Порядок действий при обнаружении подозрительного предмета: [<http://nac.gov.ru/rekomendacii-po-pravilam-lichnoy-bezopasnosti/poryadok-deystviy-pri-obnaruzhenii.html>].

1) лучшее правило — далеко её обойти;

2) если это невозможно, ни в коем случае не идти против толпы. Если толпа вас увлекла, старайтесь избежать и её центра, и края. Уклоняйтесь от всего неподвижного на пути, иначе вас могут просто раздавить. Не цепляйтесь ни за что руками, их могут сломать;

3) если есть возможность, застегнитесь. Высокие каблуки могут стоить вам жизни, как и развязанный шнурок. Выбросите сумку, зонтик и т.д.;

4) если у вас что-то упало (что угодно), ни в коем случае не пытайтесь поднять — жизнь дороже. В плотной толпе при правильном поведении вероятность упасть не так велика, как вероятность сдавливания. Поэтому защитите диафрагму сцепленными в замок руками, сложив их на груди. Толчки сзади нужно принимать на локти, диафрагму защищать напряжением рук;

5) главная задача в толпе — не упасть. Но если вы всё же упали, то необходимо защитить голову руками и немедленно встать. Это очень трудно, но может получиться, если вы примените такую технику: быстро подтянете к себе ноги, сгруппируетесь и рывком попытаетесь встать. С колен в плотной толпе подняться вряд ли удастся — вас будут постоянно сбивать. Поэтому одной ногой нужно упереться (полной подошвой) в землю и резко разогнуться, используя движение толпы. Но, тем не менее, встать очень сложно, всегда эффективнее предварительные меры защиты.³⁵

6.4. Правила поведения при угрозе совершения террористического акта

Действия при угрозе совершения террористического акта:

1) всегда контролируйте ситуацию вокруг себя, особенно когда находитесь на объектах транспорта, в культурно-развлекательных, спортивных и торговых центрах;

2) при обнаружении забытых вещей, не трогая их, сообщите об этом водителю, сотрудникам объекта, службы безопасности, полиции, не пытайтесь заглянуть внутрь подозрительного пакета, коробки, иного предмета;

3) не подбирайте бесхозных вещей, как бы привлекательно они не выглядели;

4) в них могут быть закамуфлированы взрывные устройства (в банках из-под пива, сотовых телефонах и т.п.), не пинайте на улице предметы, лежащие на земле;

5) если вдруг началась активизация сил безопасности и правоохранительных органов, не проявляйте любопытства, идите в другую сторону, но не бегом, чтобы вас не приняли за противника;

³⁵ Национальный террористический комитет. Как вести себя при панике в толпе во время террористического акта: [http://nac.gov.ru/rekomendacii-po-pravilam-lichnoy-bezopasnosti/kak-vesti-sebya-pri-panike-v-tolpe.html].

6) при взрыве или начале стрельбы немедленно падайте на землю, лучше под прикрытие (бордюр, торговую палатку, машину и т.п.), для большей безопасности накройте голову руками;

7) случайно узнав о готовящемся теракте, немедленно сообщите об этом в правоохранительные органы.³⁶

6.5. Правила поведения при перестрелке во время теракта

Если вы находитесь в помещении:

1) не стойте возле окон не только из-за угрозу прямого попадания пули, осколка, но и из-за опасности рикошета. Пуля, залетев в комнату, может срикошетить от стен и потолка не один раз. Немедленно отойдите от окна, даже если оно закрыто занавеской или плотной шторой;

2) не подходите к окнам и не выходите на балкон, даже если стреляют далеко от вашего дома;

3) не разрешайте ребенку находится в комнате, со стороны которой слышны выстрелы;

4) если рядом с домом началась интенсивная стрельба, то ограничьте свое перемещение по квартире, а при необходимости перемещайтесь полусидя, не поднимаясь выше уровня своего подоконника;

5) укройтесь в комнате, которая не имеет окон или окна выходят во внутренний двор. Например, в кладовке или в ванной комнате;

6) находясь в своем укрытии, следите за появлением дыма и огня, обычно каждая 3-5-я пуля трассирующая, поэтому риск пожара высок;

7) если пожар начался, а стрельба не прекратилась, ползком покиньте горящую комнату (квартиру), прикрыв за собой двери. В подъезде постарайтесь спрятаться подальше от окон.

Если вы находитесь на улице:

1) несмотря ни на что, сразу же ложитесь на щемлю и замрите;

2) осмотритесь, чтобы найти укрытие, укрытием может служить выступ здания, каменные ступени, памятник, фонтан, бетонный столб, кирпичный забор или бордюрный камень;

3) к укрытию необходимо пробираться ползком, опасно бежать, вы можете вызвать подозрение и вызвать на себя огонь, так как вас могут принять за противника;

³⁶ Национальный террористический комитет. Общие рекомендации гражданам по действиям при угрозе совершения террористического акта: [<http://nac.gov.ru/rekomendacii-po-pravilam-lichnoy-bezopasnosti/obshchie-rekomendacii-grazhdanam.html>].

4) если спрятались за автомобилем, то учтите, что его металл тонкий, а в баке – горючее, при первой же возможности поменяйте свое укрытие, а еще лучше выбирайтесь из зоны обстрела.³⁷

7. Консультации по несчастным случаям

7.1. Разбился градусник

Что делать, если разбился ртутный градусник:

- 1) откройте (не создавая сквозняка) окно, где разбился градусник. Закройте дверь, чтобы загрязненный воздух не попадал в другие помещения;
- 2) перед сбором ртути наденьте резиновые перчатки;
- 3) возьмите слегка размоченную в воде газету и с ее помощью в резиновых перчатках соберите ртуть. Самые маленькие шарики можно собрать лейкопластырем;
- 4) собранную ртуть поместите в емкость с водой и плотно закройте;
- 5) обработайте место разлива концентрированным раствором хлорной извести или марганцовкой. Также можно использовать горячий концентрированный раствор мыла и соды.

Чего делать нельзя:

- 1) выбрасывать разбившийся термометр в мусоропровод. Испарившиеся там 2 грамма ртути способны загрязнить шесть тысяч кубометров воздуха;
- 2) подметать ртуть веником: жесткие прутья только размельчат ядовитые шарики в мелкую ртутную пыль;
- 3) собирать ртуть при помощи пылесоса: продуваемый пылесосом воздух облегчает испарение жидкого металла. К тому же, пылесос после этого придется сразу же выбросить;
- 4) создавать сквозняк до того, как вы соберете ртуть, иначе блестящие шарики разлетятся по всей комнате;
- 5) спускать ртуть в канализацию. Она имеет свойство оседать в канализационных трубах. Кстати, извлечь ртуть из канализации – невероятно сложно.³⁸

7.2. Горит человек

Если горит человек (вспыхнула одежда и т. п.):

- 1) не давайте бежать - пламя разгорается еще сильнее (воздействие пламени горячей одежды в течение 1-2 минуты приводит к тяжелым ожогам со смертельным исходом);
- 2) опрокиньте его на землю, при необходимости сделайте подножку, а затем погасите огонь при помощи плотной ткани, воды, земли, снега и т. п., оставив голову открытой, чтобы он не задохнулся продуктами горения;

³⁷ МЧС России. антитеррор: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/antiterror_1].

³⁸ МЧС России. Химическая авария: [https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/razbili-gradusnik_8].

- 3) есть еще один вариант - попробуйте скинуть горящую одежду, но очень быстро.³⁹

7.3. Тонет человек

Правила поведения при спасении утопающего:

- 1) если есть лодка, подплывите на ней к тонущему и затаскивайте его через корму, чтобы лодка не перевернулась;
- 2) если лодки нет, доберитесь до тонущего вплавь, при этом в холодной воде не снимайте с себя одежду, чтобы избежать переохлаждения организма, следует снять только обувь и вытащить все из карманов;
- 3) приблизившись, обхватите его сзади за плечи, чтобы он не мог вцепиться в вас, тогда вы лишитесь возможности двигаться и можете утонуть вместе с ним;
- 4) если тонущий продолжает судорожно цепляться за вас, сковывая ваши движения, возьмите его одной рукой под подбородок и подтащите к себе, чтобы его голова оказалась вровень с вашей, лицом вверх;
- 5) локтем той же руки крепко зажмите его плечо, чтобы помешать ему перевернуться, и продвигайтесь к берегу на боку или спине;
- 6) если утопающий находится без сознания, тащите его к берегу, взяв рукой под подбородок, чтобы его лицо постоянно находилось над поверхностью воды;
- 7) при сильных волнах обхватите утопающего одной рукой поперек груди, поддерживая его голову над водой;
- 8) постарайтесь успокоить паникующего человека и внушить ему, что он спасется только в том случае, если будет вам подчиняться;
- 9) после извлечения из водоема пострадавшего, необходимо проверить у него наличие сознания.⁴⁰

7.4. Тепловой удар

Помощь при тепловом ударе:

- 1) немедленно поместите пострадавшего в тень или перенесите его в прохладное помещение;
- 2) снимите одежду с верхней половины тела и уложите на спину, немного приподняв голову;
- 3) положите на голову холодный компресс;
- 4) оберните тело мокрой простыней или опрыскайте прохладной водой;
- 5) дайте пострадавшему обильное питье;

³⁹ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Если горит человек: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-pozharnoy-bezopasnosti/pozhary-v-zhile-prichiny-vozniknoveniya-pravila-pozharnoy-bezopasnosti-v-zhile-pravila-povedeniya-pri-pozhare>].

⁴⁰ МЧС России. Спасение утопающего: [<https://www.mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/spasenie-utopayushchego-2>].

6) при обморочном состоянии поднесите к носу вату, смоченную нашатырным спиртом.

7.5. Обморожение и переохлаждение

Первая помощь:

1) входя в дом с мороза, постучите носком о пятку - так проверяйте, не потеряли ли чувствительность пальцы ног. Если потеряли - не снимайте обувь в помещении минут 15-20;

2) срочно выпейте горячий сладкий чай;

3) «примороженные» ноги наверняка начнут болеть, терпите, снимайте носки и обувь, только когда боль притихнет;

4) если при ощупывании - чувствительность не пропала и при осмотре - нет покраснения или посинения кожи, то растираем стопу большим пальцем от пальцев ноги к колену. Перед этим обработаем руки и стопы спиртом или водкой;

5) если замерзшие места потеряли чувствительность, кожа там бледная, холодная и твердая на ощупь и если тем более на лодыжке не прощупывается пульс, тогда оберните ноги теплой повязкой или одеялом, примите 1-2 таблетки анальгина, выпейте сладкий горячий чай и ОБЯЗАТЕЛЬНО обратитесь к врачу.⁴¹

8. Консультации по оказанию помощи населению

8.1. Если заблудился человек

Что делать, если вы заблудились:

1) надо сразу же остановиться, успокоиться и не продолжать дальнейшего движения, пока не будут соблюдены основные требования безопасности при данной ситуации;

2) самое трудное - не поддаться страху, от него не спасают ни возраст, ни опыт, ни крепкие нервы. Выброс адреналина в кровь столь велик, что человек или мчится куда-то сломя голову, или хватается за какое-то бессмысленное дело и теряет запас энергии. Страх очень быстро ломает психику. Уже на второй день человек не может объяснить своих действий. Если вы все же поняли, что заблудились, постарайтесь успокоиться;

3) оставаться на месте в течение часа, это позволит группе, потерявшей своего коллегу, вернуться по пути следования и найти его;

4) вернуться к месту последней стоянки и там подготовиться к ночлегу или ждать того момента, когда ваши товарищи вернутся за вами;

5) не дождавшись своих товарищей, необходимо мысленно собраться, расчистить площадку на земле, размерами метр на метр и как можно точнее нарисовать карту-схему

⁴¹ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Первая помощь при обморожении и переохлаждении: [https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-bezopasnosti-v-zimniy-period/pervaya-pomoshch-pri-obmorozenii-i-pereohlazhdenii].

района нахождения. Нанести на «карту» как можно точнее свой путь следования. При этом не забывать основного правила составления карт. Север на верхнем обрезе карты, юг на нижнем;

б) при выходе из леса в одиночку самое главное не терять самообладания, и помнить следующее:

- не двигаться в темное время суток, ночь больше подходит для восстановления сил;
- не ходить по звериным тропам, т.к. они могут привести к встрече с животными, контакт с которыми нежелателен;
- не выходить на болотистые участки леса, особенно покрытые ряской (крохотные водные многолетние растения, плавающие обыкновенно в большом количестве на поверхности стоячих вод).

7) при возможных шумах типа гудков автомобилей, локомотивов, других сигналов искусственного происхождения, лучше всего идти на их звук. Стараясь сохранять прямую линию своего движения, чего можно достичь зарубками, оставляемых на деревьях. При этом направление своего движения контролировать не менее как через три предмета, часто проверяя себя, оглядываясь назад и сверяя правильность движения по затесам на деревьях, сломанным веткам и т.д.

Помните: есть довольно точный способ определения сторон света без компаса. Для этого нужно видеть солнце и иметь часы с круглым циферблатом. Часы держите в горизонтальной плоскости так, чтобы часовая стрелка указывала на солнце. Затем, в воображении, разделите угол между часовой стрелкой и цифрой 1 на циферблате пополам. Это и будет направление на юг.⁴²

8.2. Телефоны общероссийских горячих линий

Список номеров телефонов общероссийских горячих линий:⁴³

8-985-862-95-02	Горячая линия социально-бытовой помощи пожилым людям
8-800-200-01-22	Детский телефон доверия
8-800-505-51-23	Горячая линия центра помощи пропавшим и пострадавшим детям
8-800-100-01-91	Горячая линия психологической помощи онкологическим больным и их близким
8-800-505-12-05	Горячая линия по вопросам ЕГЭ

⁴² ГУ МЧС России по Сахалинской области. Если вы заблудились в лесу: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/rekomendacii-naseleniyu/pravila-bezopasnosti-v-letniy-period/esli-vy-zabludilis-v-lesu>].

⁴³ ГУ МЧС России по Сахалинской области. Список номеров телефонов общероссийских горячих линий: [<https://65.mchs.gov.ru/deyatelnost/poleznaya-informaciya/spisok-nomerov-telefonov-obshcherossiyskih-goryachih-linij>].

8-800-333-91-94	Горячая линия Минобрнауки по вопросам приёма в детские сады, школы и вузы
8-800-200-03-89	Горячая линия Минздрава РФ по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи
8-800-200-55-55	Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИД
8-800-555-00-48	Федеральная прямая линия по редким заболеваниям
8-800-250-68-60	Горячая линия поддержки туристов и пассажиров
8-800-200-24-00	Консультационная линия по вопросам Интернет-угроз
8-800-775-17-17	Экстренная психологическая помощь
8-800-700-06-00	Телефон доверия для женщин, подвергшихся домашнему насилию
8-800-333-15-40	Горячая линия по оказанию правовой помощи для пациентов
8-800-700-89-89	Горячая линия по вопросам реформирования ЖКХ
8-800-333-00-16	Горячая линия Информационно-ресурсного центра для мигрантов
8-800-510-55-55	Горячая линия ПФР

Министерство образования и науки
Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Москва