



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 октября 2018 г.

№ 1092-П

г. Салехард

**Об утверждении регламента информационного взаимодействия
подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных
оперативных служб с операторским персоналом системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
в Ямало-Ненецком автономном округе**

В соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», 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» Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый регламент информационного взаимодействия подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ямало-Ненецком автономном округе.

2. Рекомендовать:

2.1. территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Ямало-Ненецком автономном округе, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб, руководствоваться настоящим постановлением;

2.2. главам (главам местных администраций) городских округов и муниципальных районов в Ямало-Ненецком автономном округе:

2.2.1. руководствоваться настоящим постановлением;

2.2.2. разработать регламенты информационного взаимодействия и заключить соглашения с экстренными оперативными службами в рамках

системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории муниципального образования в Ямало-Ненецком автономном округе.

3. Исполнительным органам государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб, руководствоваться настоящим постановлением.

4. Департаменту гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа определить перечень организаций, участвующих в информационном взаимодействии в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, обеспечивающего формирование и реализацию государственной политики в сфере обеспечения правопорядка и безопасности.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 30 октября 2018 года № 1092-П

РЕГЛАМЕНТ

информационного взаимодействия подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ямало-Ненецком автономном округе

Термины и определения

IVR	– (Interactive Voice Response) – система предварительно записанных голосовых сообщений
ДДС	– дежурно-диспетчерская служба
Диспетчер	– должностное лицо дежурно-диспетчерской службы, ответственное за информационный обмен и управление ресурсами
ЕДДС	– единая дежурно-диспетчерская служба
КСА	– комплекс средств автоматизации
Оператор	– должностное лицо центра обработки вызовов ЕДДС, ответственное за прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях)
Регламент	– регламент информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112
Система-112	– система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
Соглашение	– двухсторонние соглашения об информационном взаимодействии экстренных оперативных служб в рамках системы-112
ЦОВ	– центр обработки вызовов

ЧС	–	чрезвычайная ситуация
ЭОС	–	экстренные оперативные службы
муниципальные образования	–	городские округа и муниципальные районы

I. Общие положения

1.1. Регламент информационного взаимодействия подведомственных ДДС ЭОС с операторским персоналом системы-112 в Ямало-Ненецком автономном округе (далее – Регламент, автономный округ) устанавливает правила организации информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ЭОС.

1.2. Регламент разработан с целью создания условий для информационного обеспечения деятельности ЭОС в рамках системы-112, принятия управленческих решений.

1.3. Регламент распространяется на все ДДС ЭОС, участвующих в информационном взаимодействии, а также на другие организации, участвующие в информационном взаимодействии в рамках заключенных соглашений.

1.4. Информационное взаимодействие ДДС ЭОС в рамках системы-112 осуществляется с использованием КСА системы-112 автономного округа, имеющих единое программное обеспечение, информационное пространство и объединенных в единую сеть. КСА сопрягаются с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих ДДС ЭОС.

1.5. На основании Регламента в рамках системы-112 автономного округа разрабатываются следующие документы:

- соглашения об информационном взаимодействии;
- регламенты информационного взаимодействия.

1.6. Функции регионального оператора (организации, обеспечивающей координацию мероприятий по эксплуатации и развитию) системы-112 на территории автономного округа в рамках своих полномочий выполняет ЦОВ, функционирующий на базе государственного казенного учреждения «Управление аварийно-спасательной службы Ямало-Ненецкого автономного округа».

1.7. Обучение дежурно-диспетчерского персонала системы-112 (операторов, диспетчеров) осуществляется на базе государственного учреждения дополнительного профессионального образования специалистов «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Ямало-Ненецкого автономного округа или на базе иных организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

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

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

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

- определение состава информации и типов перенаправляемых вызовов при информационном взаимодействии ЭОС;

- организация направления информации о вызовах (сообщениях о происшествиях) в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

- организация предоставления оперативной информации о результатах реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях);

- проведение всестороннего анализа поступающей информации о происшествиях;

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

- ведение единой базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

- обеспечение совместимости информационных ресурсов ЭОС в рамках системы-112.

III. Состав участников информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются ЭОС.

3.2. В своей деятельности ЭОС, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также Регламентом.

3.3. ЦОВ является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ЕДДС и ДДС ЭОС, ДДС организаций при решении задач системы-112.

3.4. ЦОВ заключает соглашения об информационном взаимодействии в рамках системы-112 с каждой ЕДДС муниципального образования.

Подписанные соглашения утверждаются руководителем организации, в ведении которого находится ЦОВ, и руководителем органа местного самоуправления в автономном округе.

3.5. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС ЭОС, ДДС организаций в границах муниципального образования при решении задач системы-112.

3.6. ЕДДС заключает соглашения с каждой ДДС ЭОС соответствующего муниципального образования в отдельности.

Подписанные соглашения утверждаются руководителем органа местного самоуправления в автономном округе, в ведении которого находится ЕДДС, и руководителем организации, в ведении которой находится соответствующие ДДС.

3.7. Соглашения должны:

- устанавливать основные направления взаимодействия между ЭОС в рамках системы-112;
- регулировать осуществление информационного обмена между ЭОС в рамках системы-112 в различных режимах функционирования персонала этих служб;
- определять формы для формирования списка приоритетных телефонных номеров и указания должностных лиц, ответственных за осуществление информационного обмена между ЭОС в рамках системы-112;
- определять временные нормативы информационного обмена между участниками информационного обмена как при поступлении-передаче вызова, так и при предоставлении информации о результатах действий ДДС.

IV. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия

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

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

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

4.3. К периодической информации относятся:

- статистическая информация о результатах реагирования ДДС на вызовы ЭОС в рамках системы-112;
- статистическая информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

- информация подсистемы мониторинга;
- информация о состоянии сил и средств ДДС.

V. Способы обмена информацией в рамках системы-112

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

5.2. КСА предназначены для автоматизации выполнения всех задач, возложенных на систему-112.

В целях автоматизации процесса информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы-112 КСА обеспечивают заполнение и передачу между ДДС ЭОС карточек информационного обмена.

Под передачей карточки информационного обмена между ДДС ЭОС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

5.3. Речевое телефонное общение операторов ЕДДС и диспетчеров ЭОС при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова по единому номеру «112» в ЕДДС и квалификации вызова как относящегося к компетенции соответствующей ЭОС.

Необходимость речевого телефонного общения операторов и диспетчеров определяется в ходе проведения первичного опроса позвонившего абонента.

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

VI. Порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов

6.1. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору системы-112 в ЕДДС. В случаях технических или каких-либо других причин, по которым оператор системы-112 в ЕДДС не может принять вызов, его функции берет на себя оператор системы-112 основного (либо резервного) ЦОВ.

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

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

При отсутствии возможности немедленного перенаправления вызова диспетчеру ЭОС, организации информационный обмен осуществляется только посредством передачи карточки информационного обмена.

Диспетчер ЭОС, организации при получении карточки информационного обмена заполняет специфическую часть карточки информационного обмена и при необходимости осуществляет обратный звонок для получения уточняющей информации по происшествию.

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

6.5. Диспетчер ЭОС, организации после получения информации организует реагирование на вызов.

Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями.

При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего.

Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в КСА.

После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС, организации делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена.

6.6. Контроль состояния вызова, при необходимости координацию действий ДДС ЭОС, ДДС организаций осуществляет диспетчер ЕДДС.

Снятие с контроля производится автоматически после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС, ДДС организаций о завершении реагирования.

6.7. При поступлении справочных вызовов, относящихся к компетенции какой-либо ДДС, оператор системы-112 в соответствии с заключенными соглашениями после заполнения карточки информационного обмена переадресует вызовы в ДДС соответствующей ЭОС, организации.

Для обработки остальных справочных вызовов оператор системы-112 в зависимости от содержания вопроса задействует базу знаний подсистемы консультативного обслуживания населения системы-112 или IVR.

6.8. При поступлении вызовов в ДДС ЭОС, организации вне системы-112 вся информация о происшествиях должна быть зарегистрирована в системе-112.

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

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

7.1. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС оператор системы-112 определяет состав ДДС ЭОС, ДДС организаций, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов.

При этом отбор производится по следующим критериям:

- привлечение службы пожарной охраны происходит при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

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

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

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

- привлечение аварийной службы газовой сети производится при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе ЧС или происшествия, результатом которых могут стать повреждения систем газораспределения;

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

7.2. Дополнительные критерии привлечения к реагированию ДДС определяются соглашениями.

7.3. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС, ДДС организаций осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений.

Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС, ДДС организаций вносит в карточку информационного обмена системы-112 немедленно.

7.4. Диспетчер ЕДДС:

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

VIII. Порядок информационного взаимодействия при ежедневном обмене информацией

8.1. Механизм информационного обмена определяется в соглашении об информационном взаимодействии между ЦОВ, ЕДДС, ДДС ЭОС и ДДС организаций в рамках системы-112.

8.2. С целью совершенствования деятельности, улучшения планирования координации совместных действий ДДС и формирования отчетности в рамках

системы-112 между участниками информационного взаимодействия осуществляется обмен периодической информацией.

8.3. Такой обмен происходит в течение суток по утвержденному графику.

Оператор ЕДДС один раз в сутки контролирует автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ДДС. Подобная информация также предоставляется по обоснованному запросу вне графика. Диспетчер ДДС ЭОС, ДДС организации подтверждает получение данной периодической информации.

При экстренном опасном изменении обстановки указанная информация передается немедленно, при этом формируется карточка информационного обмена.

К контролируемым параметрам подсистемы мониторинга в рамках обмена периодической информацией относятся:

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

8.4. Оператор ЕДДС в целях обеспечения информационного взаимодействия ДДС ЭОС, ДДС организаций в рамках системы-112 один раз в сутки направляет в ДДСЭОС, ДДС организаций информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. Подобная информация также предоставляется по обоснованному запросу вне графика. Диспетчер ДДСЭОС, ДДС организаций подтверждает получение данной информации.

При экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

К контролируемым ЕДДС параметрам метеорологической обстановки в рамках обмена периодической информацией относятся:

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

8.5. Диспетчер ДДСЭОС, ДДС организаций один раз в сутки направляет оператору ЕДДС обобщенную информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы-112.

8.6. При необходимости для обеспечения текущей деятельности ДДСЭОС, ДДС организаций в рамках системы-112 могут направлять запросы другим участникам информационного обмена на получение нормативной или

справочной информации, касающейся функционирования системы-112, результатах ликвидации ЧС, состоянии сил и средств.

Ответ на запрос направляется в срок, установленный в соглашениях между ДДС в рамках системы-112.

IX. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала ДДС

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

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

В режиме повседневной деятельности ЕДДС осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновения ЧС (происшествий). Порядки информационного взаимодействия ДДС ЭОС, ДДС организаций в рамках системы-112 в повседневном режиме функционирования ЕДДС рассмотрены в разделах VI – VIII настоящего Регламента.

9.2. В режиме повышенной готовности и ЧС для мирного времени координацию взаимодействия между ДДС осуществляет ЕДДС.

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

В режиме повышенной готовности при осуществлении информационного взаимодействия ДДС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- ЕДДС в соответствии со сроками, определенными руководителем органа местного самоуправления, но не реже одного раза в каждые 4 часа, передает в привлекаемые ДДС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в зоне возможной ЧС;

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

- ЕДДС немедленно передает в ДДС ЭОС, ДДС организаций поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно передают в ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно передают в ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.

Информация о действиях привлекаемых сил и средств каждой ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно вносится в карточку информационного обмена системы-112 соответствующей службой.

9.3. В режим ЧС ЕДДС муниципального образования и привлекаемые ДДС ЭОС, ДДС организаций переводятся при возникновении ЧС.

В режиме ЧС при осуществлении информационного взаимодействия ДДС в рамках системы-112 дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- оператор ЕДДС в соответствии со сроками, определенными руководителем органа местного самоуправления, но не реже одного раза в час, передает в привлекаемые ДДС ЭОС, ДДС организаций текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в зоне ЧС;

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

- оператор ЕДДС немедленно передает в ДДС ЭОС, ДДС организаций поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;

- оператор ЕДДС немедленно передает в ДДС ЭОС, ДДС организаций указания комиссии по ЧС, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно передают оператору ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно передают оператору ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно передают оператору ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по ЧС, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.

Информация о действиях привлекаемых сил и средств каждой ДДС ЭОС, ДДС организаций немедленно вносится в карточку информационного обмена системы-112 соответствующей службой.

9.4. Порядок информационного взаимодействия ЕДДС, ДДС ЭОС, ДДС организаций при приведении в готовность гражданской обороны и военных конфликтах осуществляется в соответствии с инструкциями персоналу системы-112, ЕДДС и ДДС ЭОС по действиям в условиях особого периода.

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

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

10.2. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС пожарной охраны в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся пожарной безопасности;

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы пожарной охраны;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС пожарной охраны вызову.

10.3. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС реагирования в ЧС в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения;

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы реагирования в ЧС;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС реагирования в ЧС вызову;

- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения.

10.4. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС полиции в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся охраны правопорядка;

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы полиции;

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС полиции вызову;

- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам охраны правопорядка.

10.5. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС скорой медицинской помощи в следующих случаях:

- необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы скорой медицинской помощи;

- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

10.6. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру аварийной службы аварийной газовой сети в следующих случаях:

- квалификация вызова как относящегося к сфере ответственности службы аварийной газовой сети;

- необходимость у позвонившего уточнения деталей или обсуждения результатов предыдущих вызовов службы газовой сети;

- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам аварийной службы газовой сети.

10.7. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру службы «Антитеррор» в следующих случаях:

- получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;

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

10.8. Оператор ЕДДС производит переадресацию вызова оперативному дежурному ЕДДС в случаях отнесения происшествия к ЧС.

10.9. Диспетчеры ДДС ЭОС при переадресации вызова отвечают за заполнение специфических частей карточек информационного обмена в соответствии со своей сферой ответственности.

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

10.10. Диспетчер ДДС ЭОС, ДДС организаций производит переадресацию вызова оператору ЕДДС в следующих случаях:

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

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

10.12. В зависимости от принятого в автономном округе варианта реализации службы переводчиков персонал указанной службы может выполнять либо функции оператора ЕДДС при приеме вызовов либо функции синхронного перевода при разговоре оператора ЕДДС с абонентом.

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

Если персонал службы переводчиков выполняет только функции синхронного перевода, то оператор ЕДДС, принявший вызов, после

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

10.13. При поступлении вызова, требующего оказания психологической помощи, оператор ЕДДС делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена и производит переадресацию вызова на специалиста службы психологов. Если специалист службы психологов входит в штат дежурной смены операторов ЕДДС, то по окончании разговора он вносит необходимую информацию в карточку информационного обмена и делает отметку о завершении обработки вызова.

При привлечении службы психологов удаленно на договорной основе специалист службы психологов по окончании разговора доводит необходимую информацию оператору системы-112, который вносит ее в карточку информационного обмена и делает отметку о завершении обработки вызова.

XI. Особенности информационного взаимодействия ДДС при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках системы-112

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

11.2. В случае поступления в ЕДДС вызова (сообщения о происшествии) с территории соседнего муниципального образования, входящей в зону ответственности ДДС ЭОС муниципального образования, принявшего вызов, в границах автономного округа, оператор ЕДДС осуществляет обработку вызова по стандартному алгоритму.

11.3. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности ДДС ЭОС муниципального образования в границах автономного округа, оператор ЕДДС заполняет общую часть карточки информационного обмена и производит переадресацию вызова оператору ЕДДС того муниципального образования, в зону ответственности которого входит территория, с которой поступил вызов. Оператор ЕДДС, которому был переадресован вызов, организует реагирование на него по стандартному алгоритму.

11.4. В целях организации информационного взаимодействия ДДС ЭОС в рамках системы-112 при обработке вызовов, поступающих с территории

соседних субъектов Российской Федерации, заключаются межсубъектовые двусторонние соглашения, которые утверждаются органами исполнительной власти обоих субъектов. В соответствии с такими соглашениями устанавливаются территориальные зоны ответственности ДДС ЭОС приграничных муниципальных образований каждого субъекта Российской Федерации. Территориальные зоны ответственности ДДС ЭОС одного субъекта Российской Федерации могут распространяться на территорию соседнего субъекта Российской Федерации, ДДС ЭОС которого размещаются на гораздо большем удалении от его границы. Соглашения также определяют порядок координации действий сил и средств разных субъектов, привлекаемых для реагирования на один вызов. Как правило, за координацию таких действий отвечает ЕДДС того муниципального образования, к территориальной зоне ответственности которого относится место происшествия.

11.5. При наличии подписанных межсубъектовых двусторонних соглашений алгоритм обработки поступающих вызовов в приграничных муниципальных образованиях совпадает с алгоритмом обработки вызовов при межмуниципальном информационном взаимодействии ДДС ЭОС в рамках системы-112 на территории одного субъекта.

11.6. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

11.6.1. Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 используется карточка информационного обмена (далее – карточка). Унифицированная карточка имеет единую для всех ДДС информационную часть и специфическую часть для каждой ДДС ЭОС.

11.6.2. Карточка заполняется операторами ЕДДС и диспетчерами ДДСЭОС.

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

Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы ГЛОНАСС, также заполняются автоматически.

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

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

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

11.6.5. После заполнения общей части карточки производится заполнение одной или нескольких специфических частей карточки в соответствии со списком ДДС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

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

- вид происшествия;
- вид правонарушения;
- рост;
- телосложение;
- тип транспортного средства (ТС);
- цвет ТС;
- вид вызова;
- степень родства позвонившего;
- вид несчастного случая;
- вид заболевания;
- поликлиника;
- вид обращения в ЖКХ;
- вид террористического акта.

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

XII. Особенности информационного взаимодействия с системой «ЭРА-ГЛОНАСС»

12.1. Информационное взаимодействие с системой «ЭРА-ГЛОНАСС» организуется в соответствии с Регламентом и соответствующим соглашением об обмене информацией между системой-112 на территории автономного округа и системой «ЭРА-ГЛОНАСС» в случае подписания такого соглашения с оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

12.2. Обмен информацией осуществляется между навигационно-информационным центром (далее – НИЦ) системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и ЦОВ (РЦОВ) системы-112 автономного округа.

12.3. Обмен информацией включает:

- передачу из НИЦ в ЦОВ (РЦОВ) информации о дорожно-транспортном происшествии (далее – ДТП);
- приём НИЦ из ЦОВ (РЦОВ) информации о начале и завершении мероприятий экстренного реагирования по ликвидации последствий ДТП.

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

12.4. Общий порядок функционирования системы «ЭРА-ГЛОНАСС» при возникновении ДТП предусматривает:

- инициацию в пострадавшем ТС экстренного вызова, генерируемого автомобильным терминалом системы «ЭРА-ГЛОНАСС» автоматически

(посредством активации датчиков в ТС) или вручную (находящимися в ТС лицами);

- при срабатывании терминала «ЭРА-ГЛОНАСС» производится передача сообщения о ДТП в ЦОВ (РЦОВ) системы-112 и установление голосового соединения между ЦОВ (РЦОВ) системы-112 и находящимися в ТС лицами.

12.5. Обмен информацией о ДТП между ЦОВ (РЦОВ) и ЕДДС, ДДС ЭОС по месту ДТП организуется следующим образом:

- ЦОВ (РЦОВ) обеспечивает автоматическое доведение информации о ДТП, полученной из системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (голоса и данных), до ЕДДС либо ДДС ЭОС по месту возникновения ДТП;

- ЕДДС по установленному голосовому каналу с пострадавшим ТС уточняет обстановку в ДТП и передает информацию о ДТП взаимодействующим ДДС. При этом ЦОВ (РЦОВ) системы-112 должен иметь необходимые ресурсы для самостоятельной обработки вызовов «ЭРА-ГЛОНАСС», поступающих с территории автономного округа, при отсутствии технической возможности их автоматической передачи для обработки в ЕДДС по месту возникновения ДТП.

12.6. Информационное взаимодействие системы-112 с системой «ЭРА-ГЛОНАСС» может осуществляться с использованием двух возможных режимов обмена информацией:

- автоматический режим (основной) предусматривает передачу данных между соответствующими системами без голосового обмена информацией взаимодействующих операторов системы-112 и системы «ЭРА-ГЛОНАСС»;

- неавтоматизированный режим (резервный) предусматривает прием оператором системы-112 по телефону (дополнительно по факсу) от системы «ЭРА-ГЛОНАСС» краткого ссылочного идентификатора вызова и дальнейшее получение оператором системы-112 информации о ДТП либо по телефонной связи либо через специальный сайт (портал) оператора системы «ЭРА-ГЛОНАСС» в сети Интернет.