

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

г. Таганрог

О внесении изменений в
постановление Администрации
города Таганрог от 16.11.2023
№ 2478

В целях приведения муниципального правового акта в соответствие с действующим законодательством и в связи с кадровыми изменениями в Администрации города Таганрога и организациях, имеющих своих представителей, руководствуясь Уставом муниципального образования «Город Таганрог», для повышения эффективности функционирования Единой дежурно - диспетчерской службы города Таганрога, оперативного сбора информации и организации экстренного реагирования в случае аварий, катастроф, стихийных бедствий и происшествий на территории муниципального образования «Город Таганрог» с использованием развернутого сегмента вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в соответствии с Федеральным законом от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Федеральным законом 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», Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановлением ДПЧС Ростовской области от 26.03.2025 № 2 «Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Таганрог», **постановляю:**

1. Внести в постановление Администрации города Таганрога от 16.11.2023 № 2478 "Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»» следующие изменения:

1.1. Приложение №1 изложить в редакции, согласно приложению №1

1.2. Признать утратившим силу постановлением Правительства Ростовской области от 01.10.2014 № 666 «Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области»

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства Долматова Е.Ю.

Глава города Таганрога

С.А. Камбулова

Приложение № 1
к постановлению
Администрации
города Таганрога
от №

«Приложение № 1
к постановлению
Администрации
города Таганрога
от 16.11.2023 № 2478

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» муниципального образования «Город Таганрог»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» муниципального образования «Город Таганрог» (далее – Положение) определяет цели, задачи структуру, порядок функционирования системы обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112» муниципального образования «Город Таганрог» (далее – система-112).

1.2. Система-112 предназначена для организации вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна» и информационного обеспечения дежурно - диспетчерских служб муниципального образования «Город Таганрог» (далее – город Таганрог).

Вызов экстренных оперативных служб также может быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора номера, предназначенного для вызова соответствующей экстренной оперативной службы.

1.3. Основой системы-112 в городе Таганроге является организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах, сообщениях о происшествиях.

1.4. Администрация города Таганрога в пределах своих полномочий:
принимает правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с организацией, функционированием и развитием системы-112;
принимает участие в организации, функционировании и развитии системы-112 на территории города Таганрога;
осуществляет материально-техническое обеспечение подведомственных диспетчерских служб;
представляет органам исполнительной власти субъектов Российской

Федерации сведения о функционировании системы-112 на территории города Таганрога.

1.5. Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:
прием по единому номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях);
получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

анализ поступающей информации о происшествиях;

направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно - диспетчерские службы города для организации экстренного реагирования;

автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;

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

возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках (английском, немецком, французском, испанском, китайском) и национальных языках с учетом местных условий города Таганрога;

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

2. Структура системы-112

2.1. Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах города Таганрога.

2.2. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Ростовской области и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб на территории Ростовской области, перечень которых в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» включает:

а) службы пожарной охраны;

б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (поисково-спасательные и аварийно-спасательные службы (формирования);

в) службы полиции;

г) службы скорой медицинской помощи;

д) аварийные службы газовой сети;

- е) службы «Антитеррор»;
- ж) ситуационно - аналитический центр Правительства Ростовской области;
- з) оперативно - информационные диспетчерские центры ;
- и) аварийно - диспетчерские службы организаций коммунального хозяйства (водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, электроснабжения).

Состав дежурно - диспетчерских служб (далее – ДДС), входящих в систему-112 на территории города Таганрога, отражен в приложении № 1 к настоящему Положению.

2.3. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб;

информационно - коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования. В состав указанной подсистемы входит центр обработки вызовов, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в систему-112;

подсистема консультативного обслуживания, предназначенная для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

геоинформационная подсистема, отображающая на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;

подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации, сигналов поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования глобальной навигационной спутниковой системы («ЭРА-ГЛОНАСС» ГЛОНАСС/GPS), установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;

подсистема обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

3. Функционирование системы-112

3.1. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

3.2. Состав системы-112 отражен в приложении № 3 к настоящему Положению и включает в себя постоянный и переменный состав, пункт управления, средства связи, оповещения и автоматизации.

3.3. В постоянный состав системы-112 входят:

руководитель системы-112 – начальник единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС);

заместитель руководителя системы-112 – заместитель начальника ЕДДС;
специалист технической поддержки – главный программист;
аналитик.

В переменный состав дежурной смены системы-112 входят:

старший оперативный дежурный (СОД);

оперативный дежурный (ОД);

диспетчер – 2 чел.

Смены составлены из расчета несения круглосуточного дежурства с правом отдыха не более четырех часов посменно:

22.00–02.00 первая смена – СОД и диспетчер;

02.00–06.00 вторая смена – ОД и диспетчер.

3.4. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляется операторским персоналом, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб (далее – диспетчерский персонал системы-112).

3.5. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий, привлеченных ДДС экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих ДДС экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах, осуществляется диспетчерским персоналом системы-112.

3.6. ДДС экстренных оперативных служб размещают в системе-112 информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

3.7. Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и регламентами информационного взаимодействия (приложение № 2 к Положению).

3.8. Функционирование и развитие сетей связи, используемых в системе-112, осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.9. Для повышения эффективности и надежности функционирования

системы-112 обеспечивается взаимодействие между комплексами средств автоматизации в соседних муниципальных образованиях Ростовской области, а также с комплексами средств автоматизации системы-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Ростовской областью.

4. Техническое обеспечение функционирования системы-112 города Таганрога

4.1. Система-112 размещается в помещениях, специально отведенных и отвечающих всем требованиям ГОСТ 22.7.03-2021.

Сотрудники системы-112 обеспечиваются форменной одеждой не требующих от одежды специальных защитных свойств.

4.2. Требования к оборудованию системы-112 разработаны с учетом выполнения задач в круглосуточном режиме.

Конструктивные решения по установке и монтажу технических средств в помещениях системы-112 выбираются с учетом минимизации влияния внешних воздействий на технические средства с целью достижения необходимой работоспособности системы-112 в условиях ЧС, в том числе и в военное время.

4.3. Электроснабжение технических средств системы-112 должно осуществляться от единой энергетической системы города в соответствии с категорией электроснабжения не ниже первой. Для обеспечения непрерывной работы системы-112 предусматриваются резервные источники питания.

4.4. Состав технических средств управления системы-112:
средства связи и автоматизации управления, в том числе средства радиосвязи;
средства оповещения руководящего состава и населения;
средства регистрации, (записи) прослушивания входящих и исходящих переговоров, а также определения номера звонящего абонента;
оргтехника (компьютеры, принтеры, сканеры, факсы);
система видеоконференцсвязи, прием трансляции ТВ;
прямые каналы связи с ДДС экстренных оперативных служб;
программное обеспечение и оборудование, обеспечивающее работу системы-112.

4.5. Средства связи системы-112 города должны обеспечивать:
прием вызовов по единому номеру «112», их обработку;
передачу обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации;

формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение;

отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которых осуществлен вызов по единому номеру «112»;

оказание психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности

жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

обмен речевыми сообщениями, документальной и видео информацией, а также данными с вышестоящими и взаимодействующими службами.

Система-112 города Таганрога должна иметь резервные каналы связи. Средства связи должны обеспечивать сопряжение с сетью связи общего пользования.

4.6. Комплекс средств автоматизации обеспечивает автоматизацию информационно-управленческой деятельности должностных лиц системы-112 при осуществлении ими координации совместных действий ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), имеющих силы и средства постоянной готовности к действиям по предотвращению, локализации и ликвидации чрезвычайных ситуаций и чрезвычайных происшествий (далее – ЧС и ЧП оперативного информирования комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (далее – КЧС и ОПБ) и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) о случившихся фактах и принятых экстренных мерах. Он включает в себя автоматизированные рабочие места (АРМ) специалистов дежурной смены, другие программно-технические средства, объединенные в локальную вычислительную сеть.

5. Финансирование системы-112

Финансирование системы-112 города Таганрога осуществляется за счет средств бюджета города Таганрога.

Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

О.С. Каренко

Приложение № 1
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру «112»

СОСТАВ

дежурно-диспетчерских служб (ДДС), входящих систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» города Таганрога

№ п/п	Наименование службы системы-112	Наименование организаций службы
1	Служба пожарной охраны, 01	6 ПСО ФПС ГПС ГУ МЧС России по Ростовской области
2	Служба полиции, 02	Управление МВД РФ по г. Таганрогу
3	Служба скорой медицинской помощи, 03	ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге
4	Аварийная служба газовой сети, 04	Филиал ПАО «Газпром газораспределение Ростов-на-Дону»
5	Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях- ЕДДС, ПСП	МКУ «Управление защиты от ЧС»
6	Аварийно-диспетчерская служба ЖКХ, 05	Дежурная диспетчерская служба ЖКХ
7	Аварийно-диспетчерская служба ОАО «Теплоэнерго»	АО ТЭПТС «Теплоэнерго»
8	Аварийно-диспетчерская служба Таганрогского РЭС ПО ЮЗЭС Филиала ПАО «Россети Юг» –«Ростовэнерго».	Таганрогский РЭС ПО ЮЗЭС филиал ПАО «Россети Юг» –«Ростовэнерго».
9	Аварийно-диспетчерская служба МУП «Управление «Водоканал»	МУП «Управление «Водоканал»

Приложение № 2
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру «112»

РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Регламент) устанавливает правила организации информационного взаимодействия. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ДДС.

1.2. Целями разработки Регламента являются:
повышение безопасности населения города Таганрога путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», интегрированными с системой-112, ДДС экстренных оперативных служб, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами; повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее – ЧС).

1.3. Участниками информационного взаимодействия являются центр обработки вызовов системы-112 Ростовской области и экстренные оперативные службы, интегрируемые с системой-112.

1.4. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех ДДС города Таганрога, участвующих в информационном взаимодействии.

1.5. Единая дежурно-диспетчерская служба (далее – ЕДДС) является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС и экстренных оперативных служб системы-112.

1.6. С учетом интересов ЕДДС МКУ «Управление защиты от ЧС» г. Таганрога заключает двухсторонние соглашения с руководителями организаций каждой ДДС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене.

1.7. Обмен текущей и оперативной информацией осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с установленными критериями соглашений.

1.8. Информационное взаимодействие осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы, которая сопрягается с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих ДДС и

глобальной навигационной спутниковой системой экстренного реагирования при авариях («ЭРА-ГЛОНАСС»).

1.9. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия экстренных оперативных служб.

2. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору в центр обработки вызовов – аналитический центр (далее – ЦОВ-АЦ) или ЦОВ-ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

2.2. Если в момент поступления вызова нет свободного оператора системы-112, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса маршрутизации звонков (IVR). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет. При продолжительности ожидания ответа оператора ЦОВ-ЕДДС более 20 секунд вызов переводится на оператора ЦОВ-АЦ резервного центра обработки вызовов (РЦОВ) либо диспетчера резервирующей ДДС.

2.3. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и, при необходимости, специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена. Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова на IVR для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе данных подсистемы консультативного обслуживания населения.

2.4. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях об оперативном взаимодействии и информационном обмене, определяет привлекаемые для реагирования ДДС, извещает их и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

2.5. Диспетчер ДДС после получения карточки информационного обмена 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 карточку информационного обмена. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в карточке информационного обмена соответствующую отметку и отправляет карточку оператору системы-112.

2.6. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС о завершении реагирования.

2.7. При поступлении вызова непосредственно в ДДС (не по телефонному номеру «112») диспетчер ДДС заполняет общую и специфическую части унифицированной карточки информационного обмена.

2.8. Если в момент поступления вызова в ДДС нет свободного диспетчера, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей IVR. При длительном ожидании ответа диспетчера вызов может переводиться на оператора системы-112.

2.9. В случае необходимости привлечения к реагированию на поступивший вызов других ДДС диспетчер ДДС направляет заполненную унифицированную карточку информационного обмена оператору системы-112 и в соответствующие ДДС. Оператор системы-112 подтверждает получение и прием карточки на контроль.

2.10. Подтверждение получения карточки и подтверждение передачи контроля вызова при информационном обмене осуществляются в автоматическом режиме.

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

3. Порядок информационного взаимодействия

3.1. Для организации комплексного реагирования оператор системы-112 после завершения вызова, получения от диспетчера ДДС переадресованного вызова или не снятой с контроля заполненной унифицированной карточки информационного обмена определяет состав ДДС, 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, при ЧС, угрозе ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

привлечение поисково-спасательного подразделения (ПСП) 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 газовой инфраструктуры ЖКХ;

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

3.2. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений.

3.3. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС передает оператору системы-112 немедленно.

3.4. Оператор системы-112:

осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС;

доводит до всех ДДС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия; контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС;

снимает с контроля карточку вызова после получения подтверждения от всех ДДС.

4. Организация информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы-112 по обмену текущей информацией

4.1. Информационное взаимодействие ДДС по обмену текущей информацией организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ДДС в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

4.2. Оператор системы-112 контролирует один раз в сутки автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ДДС, не имеющие подобной информации. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении ситуации указанная информация передается немедленно. Диспетчер ДДС подтверждает получение данной информации.

4.3. Диспетчер ДДС один раз в сутки направляет оператору системы-112 обобщенную информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

5. Критерии переадресации вызовов при информационном взаимодействии дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб

5.1. Переадресация вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ДДС в рамках системы обеспечения вызова

экстренных оперативных служб. Переадресация производится с целью повышения оперативности реагирования ДДС на поступающие вызовы и обеспечения выполнения задач, решаемых системой-112.

5.2. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС пожарной охраны в следующих случаях:

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

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

5.3. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС реагирования в чрезвычайных ситуациях в следующих случаях:

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

поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС реагирования в чрезвычайных ситуациях вызову;

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

5.4. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС полиции в следующих случаях:

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

поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС полиции вызову;

оказание позвонившему квалифицированной консультации по вопросам охраны правопорядка.

5.5. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС скорой медицинской помощи в следующих случаях:

необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

необходимости оказания позвонившему квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

5.6. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру аварийной службы газовой сети в следующих случаях:

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

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

5.7. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру аварийной диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в следующих случаях:

необходимость у позвонившего уточнения деталей или обсуждения результатов предыдущих вызовов службы ЖКХ.

5.8. При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 может производить переадресацию вызова в соответствующую ДДС непосредственно после выяснения причины

вызова.

5.9. Диспетчер ДДС производит переадресацию вызова оператору системы-112 в следующих случаях:

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

6. Особенности информационного взаимодействия с глобальной навигационной спутниковой системой экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС»

6.1. Информационное взаимодействие с системой («ЭРА-ГЛОНАСС») организуется в соответствии с настоящим Регламентом и соответствующим соглашением об обмене информацией между системой-112 на территории субъекта Российской Федерации и системой «ЭРА-ГЛОНАСС», в случае подписания такого соглашения с оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

6.2. Обмен информацией осуществляется между навигационно-информационным центром системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и ЦОВ-АЦ, РЦОВ системы-112, обслуживающими территорию субъекта Российской Федерации, с которой пришел вызов «ЭРА-ГЛОНАСС». При этом ЦОВ-АЦ, РЦОВ системы-112 должен иметь необходимые ресурсы для самостоятельной обработки вызовов «ЭРА-ГЛОНАСС», поступающих с территории субъекта Российской Федерации.

6.3. 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-112 «ЭРА-ГЛОНАСС» краткого ссылочного идентификатора вызова и дальнейшее получение оператором системы-112 информации либо по телефонной связи, либо через специальный сайт (портал) оператора системы «ЭРА-ГЛОНАСС» в сети Интернет.

Приложение № 3
к Положению о системе
обеспечения вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру «112»

Структура системы 112 г. Таганрога
Постоянный состав

