

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.03.2015

№ 869

г. Таганрог

О создании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы», постановлением Правительства Ростовской области от 24.04.2014 № 283 «О мероприятиях по организации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области» и с целью создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории муниципального образования «Город Таганрог» **постановляю:**

1. Утвердить:

1.1. Положение о функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог» (приложение № 1).

1.2. Регламент межведомственного информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог» (приложение №2).

2. Рекомендовать руководителям дежурно-диспетчерских служб (далее ДДС) организаций города, входящих в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»:

2.1. В срок до 20.04.2015 внести изменения в локальные правовые акты в соответствии с настоящим постановлением.

2.2. Организовать плановую подготовку личного состава ДДС к действиям в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

3. Директору МБУ «Управление защиты от ЧС» (Кирсанов А.В.) обеспечить непрерывное функционирование системы-112.

4. Финансовому управлению г. Таганрога (Лях Т.И.) предусмотреть финансирование расходов на обеспечение функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

5. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Яковлева Т.Г.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

6. Общему отделу Администрации города Таганрога (Лунева Н.А.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

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

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации города Таганрога Румянцева А.В.

Мэр города Таганрога

В.А. Прасолов

Верно

Главный специалист общего отдела

И.В. Адова

ПОЛОЖЕНИЕ

о функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановлениями 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» и от 24.04.2014 № 283 «О мероприятиях по организации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ростовской области».

2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог» (далее система-112) включает в себя центр обработки вызовов (пункт управления) единой дежурно-диспетчерской службой (далее ЕДДС), его постоянный и переменный состав, технические средства, средства связи, оповещения и автоматизации.

3. В постоянный состав пункта управления ЕДДС входят:
начальник ЕДДС;
заместитель начальника ЕДДС;
начальник сектора технической поддержки;
аналитик.

4. В переменный состав пункта управления ЕДДС (дежурной смены) входят:
старший оперативный дежурный (далее СОД);
оперативный дежурный (далее ОД);
системный администратор;
диспетчер.

Дежурные смены составляются из расчета несения круглосуточного дежурства, с правом отдыха не более четырёх часов посменно:
22.00 - 02.00 первая смена - СОД и системный администратор;
02.00 - 06.00 вторая смена - ОД и диспетчер.

Структура и штатная численность центра обработки информации (пункта управления) ЕДДС приведена в приложении к настоящему Положению.

5. Состав технических средств управления системы-112 включает в себя:
средства связи и автоматизации управления, в том числе средства радиосвязи;

средства оповещения руководящего состава для потенциально опасных объектов оповещение населения;

средства регистрации, (записи) прослушивания входящих и исходящих переговоров, а также определения номера звонящего абонента;

оргтехника (компьютеры, принтеры, сканеры, факсы);

система видеоконференцсвязи, приём трансляции TV;

прямые каналы связи с дежурно-диспетчерскими службами (ДДС экстренных оперативных служб);

программное обеспечение и оборудование, обеспечивающее работу системы-112.

6. 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 живучести системы-112 в условиях чрезвычайной ситуации, в том числе и в военное время.

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

8. Средства связи системы-112 должны обеспечивать:

телефонную связь;

передачу данных о чрезвычайной ситуации (далее ЧС), чрезвычайном происшествии (далее ЧП);

приём и передачу команд, сигналов гражданской обороны (далее ГО), управления и оповещения;

приём обращения (сообщений) через единый номер «112»;

коммутацию передаваемого сообщения до соответствующих ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов);

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

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

9. 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 ЧС (ЧП), оперативного информирования комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности муниципального образования «Город Таганрог» и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) о случившихся фактах и принятых экстренных мерах. Он включает в себя автоматизированные рабочие места специалистов дежурной смены, другие программно-технические средства, объединенные в локальную вычислительную сеть.

10. Средства оповещения должны обеспечивать передачу:

сигналов управления и оповещения;

речевых (текстовых) сообщений.

Включение местной системы оповещения должно осуществляться дежурно-диспетчерским персоналом с автоматизированных рабочих мест.

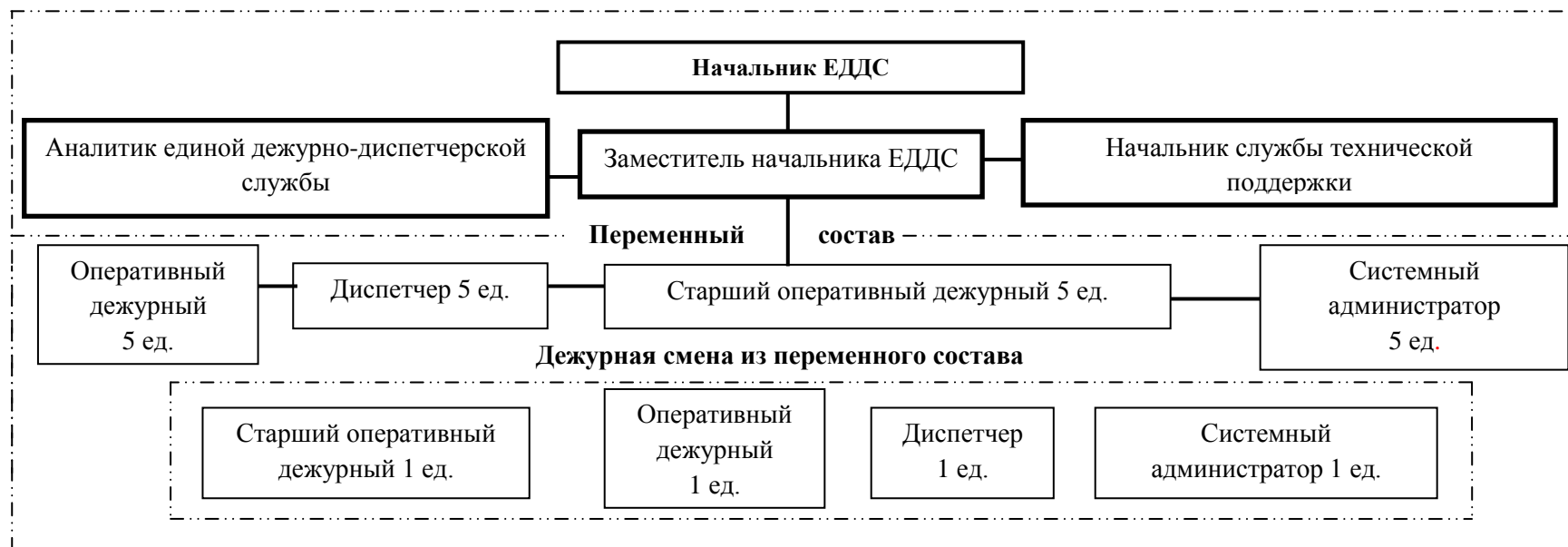
Заместитель Главы Администрации
города Таганрога - управляющий делами

А.Б. Забежайло

Приложение к Положению о функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог»

СТРУКТУРА

и штатная численность центра обработки информации (пункта управления) единой дежурно-диспетчерской службы г. Таганрога
Постоянный состав



РЕГЛАМЕНТ

межведомственного информационного взаимодействия
в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по
единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент межведомственного информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог» (далее – Регламент) устанавливает правила организации информационного взаимодействия между единой дежурно-диспетчерской службой муниципального образования «Город Таганрог» (далее – ЕДДС) и дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб (далее – ДДС), расположенными на территории муниципального образования «Город Таганрог».

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

повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее - ЧС).

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

1.4. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС и экстренных оперативных служб системы-112.

1.5. ЕДДС заключает с каждой ДДС в отдельности соглашения об оперативном взаимодействии и информационном обмене. Подписанные соглашения утверждаются директором МБУ «Управление защиты от ЧС» и руководителями организаций, в ведении которых находятся соответствующие ДДС.

1.6. Обмен текущей и оперативной информацией осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с установленными соглашениями требованиями.

1.7. 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»).

1.8. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции, алгоритмы 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 центр обработки вызовов центр обработки вызовов единой дежурно-диспетчерской службы (далее 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 резервный центр обработки вызовов (далее РЦОВ) либо диспетчера резервирующей ДДС.

2.3. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена. Порядок заполнения карточки приводится в соответствующем разделе. 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 знаний 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 неё 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, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

привлечение поисково-спасательного подразделения 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 жилищно-коммунального хозяйства (далее 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 ДДС 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 имеющих подобной информации. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении 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 ДДС 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 ЖКХ в случаях необходимости 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 (далее НИЦ) системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и центром обработки вызовов – аналитический центр (далее ЦОВ-АЦ) резервный центр обработки вызовов (далее РЦОВ) системы-112, обслуживающими территорию субъекта Российской Федерации, с которой пришёл 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Главы Администрации -
города Таганрога управляющий делами

А.Б. Забежайло