

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

№

г. Таганрог

О системе обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»

В целях 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, Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 22.7.01-2021, утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2021 № 25-ст, 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», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования города Таганрога, Ростовской области, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», (приложение).
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Таганрога от 11.03.2015 № 869 «О создании системы обеспечения вызова

экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в муниципальном образовании «Город Таганрог»».

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Адова И.В.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования и применяется к правоотношениям, возникшим с момента опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
города Таганрога

А.В. Фатеев

Постановление вносит
МКУ «Управление защиты от ЧС»

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Общие положения

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

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

1.3. Основной целью создания системы-112 в муниципальном образовании «Город Таганрог» 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:
разрабатывает методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

организует проведение работ по созданию системы-112;

организует взаимодействие персонала системы-112 с дежурно-диспетчерскими службами (ДДС) города;

организует взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторами дежурно-диспетчерских служб, экстренных оперативных служб с системой-112;

участвует в государственных испытаниях системы-112, опытной и последующей эксплуатации, в том числе устанавливает предельную численность персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

организует подготовку и переподготовку персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;

участвует в планировании системы-112 и осуществляет ее развитие.

1.5. Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

прием по 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»;

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 муниципального образования «Город Таганрог».

2.2. 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 дежурно-диспетчерские службы 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. 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 дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб (далее - диспетчерский персонал системы-112).

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

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

3.5. Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

4. Состав системы-112 муниципального образования «Город Таганрог»

4.1. Система-112 муниципального образования «Город Таганрог» включает в себя:

постоянный и переменный состав, пункт управления, средства связи, оповещения и автоматизации.

4.2. 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 четырёх часов посменно:

22.00 - 02.00 первая смена - СОД и диспетчер;
02.00 - 06.00 вторая смена - ОД и диспетчер.

4.3. Система-112 размещается в помещениях, специально отведённых и отвечающих всем требованиям руководящих документов по её размещению. Сотрудники системы-112 обеспечиваются форменной одеждой не требующих от одежды специальных защитных свойств.

4.4. Требования к оборудованию системы-112 разработаны с учётом выполнения задач в круглосуточном режиме. Основанием для проектирования является техническое задание на разработку проектно-сметной документации согласно требованиям ГОСТ Р 50776-95, ГОСТ Р 5324-6-2008, СНиП 12-03-99, СНиП 3.0506-85.

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 ЧС, в том числе и в военное время.

4.5. 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.

4.6. 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, приём трансляции ТВ;
прямые каналы связи с ДДС экстренных оперативных служб;
программное обеспечение и оборудование, обеспечивающее работу системы-

112.

4.7. Средства связи системы-112 города должны обеспечивать:

телефонную связь;
передачу данных о ЧС (ЧП);

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

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

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

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

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

4.8. 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 (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.

4.9. Система оповещения должна обеспечивать передачу:

сигналов управления и оповещения;

речевых (текстовых) сообщений.

Включение местной системы оповещения должно осуществляться дежурно-диспетчерским персоналом с автоматизированных рабочих мест системы-112 города.

5. Организация работы системы-112

5.1. Система-112 города функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации для мирного времени. При приведении в готовность гражданской обороны и защиты населения муниципального образования «Город Таганрог» (ГО) система-112 функционирует в военное время в соответствующих степенях готовности.

5.2. Режимы функционирования для системы-112 устанавливает Глава администрации города Таганрога.

5.3. В режиме повседневной деятельности система-112 города осуществляет круглосуточное дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновения ЧС (ЧП). В этом режиме система-112 города обеспечивает:

прием и регистрацию от населения и ДДС экстренных оперативных служб города, организаций (объектов) сообщений о любых ЧС (ЧП);

передачу информации об угрозе возникновения или возникновении ЧС (ЧП) по подчиненности и подведомственности, в первоочередном порядке Главе администрации города Таганрога, председателю КЧС и ОПБ, в центр управления в кризисных ситуациях Главного управления министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (ЦУКС ГУ МЧС) России по Ростовской области, центр

информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области (ГКУ РО «ЦИОН»), департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (ДПЧС);

обобщение и анализ информации о ЧС (ЧП) за текущие сутки и представление соответствующих докладов по подчиненности;

контроль готовности ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) в зоне ответственности города, оперативное информирование их дежурных смен об обстановке и ее изменениях;

внесение необходимых изменений в базу данных и содержание оперативных документов по реагированию на ЧС (ЧП).

5.4. ДДС, расположенные на территории города Таганрога, в режиме повседневной деятельности действуют в соответствии со своими инструкциями и предоставляют дежурной смене системы-112 обобщенную статистическую информацию о ЧС (ЧП) и угрозах их возникновения.

5.5. Сообщения о ЧС (ЧП), которые не относятся к сфере ответственности принявшей их ДДС, незамедлительно передаются соответствующей ДДС экстренной оперативной службы или организации (объекта) по предназначению.

Сообщения, которые ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) идентифицируют как сообщения об угрозе возникновения или возникновении ЧС (ЧП), в первоочередном порядке передаются дежурной смене системы-112.

5.6. В режиме повышенной готовности система-112 обеспечивает:

заблаговременную подготовку к возможным действиям в случае возникновения соответствующей ЧС (ЧП);

получение и обобщение данных наблюдения и контроля за обстановкой на территории города, на потенциально опасных объектах (ПОО), а также за состоянием окружающей среды;

подготовку предложений по действиям привлекаемых сил и средств, их доклад по подчиненности;

координацию действий ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), сил единая государственная предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) при принятии ими экстренных мер по предотвращению ЧС (ЧП) или смягчению ее последствий.

5.7. В случае, если для организации предотвращения ЧС (ЧП) организована работа КЧС и ОПБ или вышестоящего оперативного штаба управления в кризисных ситуациях (ОШ УКС), либо управление передано соответствующим подразделениям МЧС России, система-112 функционирует под их руководством.

5.8. В режиме чрезвычайной ситуации система-112 города выполняет следующие задачи:

координация действий ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) и привлекаемых сил и средств РСЧС при проведении работ по защите населения и территории от ЧС природного и техногенного характера;

контроль за выдвиганием и отслеживание передвижения оперативных групп по территории города;

оповещение и обмен оперативной информацией между органами управления при организации ликвидации соответствующей ЧС и в ходе аварийно-спасательных работ;

организация непрерывного мониторинга за обстановкой на аварийных объектах и прилегающей к ним территории.

5.9. Функционирование системы-112 при приведении в готовность ГО и в военное время, осуществляется в соответствии с планом гражданской обороны и защиты населения муниципального образования «Город Таганрог». Персонал ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) действует согласно требованиям инструкций объекта.

6. Финансирование системы-112

Финансирование системы-112 города Таганрога осуществляется из средств бюджета муниципального образования «Город Таганрог».

ПОЛОЖЕНИЕ

об объединенной системе оперативно-диспетчерского управления муниципального образования «Город Таганрог»

1. Объединенная система оперативно-диспетчерского управления (ОСОДУ) – объединение дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования и дежурно-диспетчерских служб потенциально опасных и критически важных объектов, создаваемое с целью организации централизованного управления ведомственными силами постоянной готовности, аварийно-спасательными службами и аварийно-спасательными формированиями, дислоцирующимися на территории муниципального образования «Город Таганрог», для экстренного реагирования на происшествия, угрозы и возникновение чрезвычайных ситуаций.

ЕДДС – функционирует в составе объединенной системы оперативно-диспетчерского управления г. Таганрога.

В ОСОДУ под руководством ЕДДС выполняются следующие организационные мероприятия:

закключаются двухсторонние соглашения (с каждой службой индивидуально) с дежурно-диспетчерскими службами (ДДС) потенциально опасных и критически важных объектов об оперативном взаимодействии и информационном обмене. Требования достигнутых соглашений учитываются в инструкциях персонала ДДС входящих в состав ОСОДУ. В инструкциях определяется оперативное подчинение на период несения дежурства старших дежурных смен объектов ОСОДУ старшему оперативному дежурному ЕДДС;

оказывается методическая помощь при разработке инструкций для должностных лиц персонала дежурных смен объектов, входящих в состав ОСОДУ, по их совместным действиям при ликвидации чрезвычайных ситуаций с учетом принятых соглашений;

проводится единая информационная и техническая политика при оснащении пунктов управления различных ведомств средствами автоматизации и связи;

организуется регулярный обмен опытом, детальный разбор действий при ликвидации предыдущих чрезвычайных ситуаций, при необходимости, вносятся изменения в должностные инструкции персонала ЕДДС и ДДС объектов;

организуется централизованная подготовка дежурных смен и обслуживающего персонала ОСОДУ в отделе подготовки населения МКУ «Управление защиты от ЧС».

2. Начальник ЕДДС принимает участие:

в согласовании планов работы объектов ОСОДУ;

в проведении единой информационной и технической политики при оснащении пунктов управления объектов ОСОДУ средствами автоматизации и связи;

в организации регулярного обмена опытом, разбора действий при ликвидации предыдущих чрезвычайных ситуаций, при необходимости, вносятся изменения в должностные инструкции персонала ОСОДУ;

в оказании методической помощи при разработке инструкций для должностных лиц персонала дежурных смен объектов, входящих в состав ОСОДУ, по их совместным действиям при ликвидации чрезвычайных ситуаций с учетом принятых соглашений;

3. В соглашениях о взаимодействии отражаются следующие вопросы:

порядок оперативного оповещения о катастрофах и стихийных бедствиях, возможных ЧС (ЧП) с оценкой их масштабов и предложениях по сценариям реагирования на них;

регулярное представление по регламенту или по запросу в пределах своей компетенции, в ЕДДС города донесений с обобщенной информацией о результатах наблюдений и контроля на потенциально опасном объекте (ПОО), состоянии окружающей среды на объекте и прилегающей к нему территории;

порядок оперативного представления дежурными ДДС по запросу старшего оперативного дежурного ОСОДУ города (в пределах своей компетенции) требуемых дополнительных данных;

обеспечение входящих в ОСОДУ ДДС соответствующими услугами информационно-коммуникационной системы сбора данных и участие этих служб в формировании информационной базы ОСОДУ города.

Для обеспечения информационного взаимодействия в соглашениях определяется конкретный состав информационных показателей взаимодействия, формы справок и порядок их представления, объем и периодичность передаваемых данных.

4. В соглашениях о взаимодействии устанавливается общий для всех ДДС порядок взаимодействия установленный в автоматизированной информационно-управляющей системе единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (АИУС РСЧС). Состав информационных показателей взаимодействия, формы справок и порядок их представления, объем и периодичность передаваемых данных определяет федеральное казенное учреждение центр управления в кризисных ситуациях Главного управления министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Ростовской области»).

5. При отсутствии угрозы возникновения чрезвычайных ситуаций на объектах и территории города дежурные службы, входящие в ОСОДУ, силы постоянной готовности осуществляют круглосуточное дежурство, функционируют в режиме повседневной деятельности в готовности к экстренному реагированию на происшествие и угрозу возникновения ЧС (ЧП).

6. С изменением (возникновением угроз или непосредственно чрезвычайных ситуаций) обстановки решением Главы администрации города

Таганрога для всех дежурных смен ОСОДУ или ДДС объектов, входящих в её состав, может устанавливаться один из следующих режимов функционирования:

режим повседневной деятельности;

режим повышенной готовности – при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций;

режим чрезвычайной ситуации – при возникновении и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

При устранении обстоятельств, послуживших основанием для введения режима повышенной готовности или режима чрезвычайной ситуации, решением Главы администрации города Таганрога ОСОДУ или ее часть может быть переведена в режим повседневной деятельности.

7. Функционирование ОСОДУ в военное время осуществляется в соответствии с планом гражданской обороны и защиты населения муниципального образования «Город Таганрог» и инструкциями дежурно-диспетчерскому персоналу по действиям в условиях особого периода.

8. ДДС объектов, входящие в состав ОСОДУ, имеют право:

в пределах своей компетенции в установленном порядке запрашивать и получать необходимую информацию у Администрации и учреждений города, а также у иных организаций независимо от их организационно-правовой формы;

участвовать в формировании и пополнении банка данных ОСОДУ, а также в установленном порядке пользоваться содержащимися в указанном банке данными.

Обязанности дежурного персонала ДДС объектов, входящих в ОСОДУ, связанные с обеспечением функционирования ОСОДУ, определяются служебными инструкциями, утвержденными руководителями объектов с учетом требований соглашений, заключенных с ЕДДС.

СОСТАВ

дежурно-диспетчерских служб (ДДС), входящих систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» муниципального образования «Город Таганрог»

№ п/п	Наименование службы системы-112	Наименование организаций службы
1	Служба пожарной охраны, 01	ФКГУ «6 отряд федеральной противопожарной службы по Ростовской области»
2	Служба полиции , 02	Управление МВД РФ по городу Таганрогу
3	Служба скорой медицинской помощи, 03	ГБУ РО ГКБСМП г. Таганрога
4	Аварийная служба газовой сети, 04	ОАО «Таганрогмежрайгаз»
5	Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях- ЕДДС, ПСП	МКУ «Управление защиты от ЧС»
6	Аварийно-диспетчерская служба ЖКХ, 05	Аварийно-диспетчерская служба ЖКХ
7	Аварийно-диспетчерская служба ОАО «Теплоэнерго»	ОАО ТПТС «Теплоэнерго»
8	Аварийно-диспетчерская служба Таганрогского РЭС ПО ЮЗЭС Филиала ПАО «Россети Юг» –«Ростовэнерго».	Таганрогский РЭС ПО ЮЗЭС Филиала ПАО «Россети Юг» –«Ростовэнерго».
9	Аварийно-диспетчерская служба МУП «Управление «Водоканал»	МУП «Управление «Водоканал»

Типовой 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 дежурных диспетчерских служб 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 дежурных диспетчерских служб.

1.2. Целями разработки Регламента являются:

повышение безопасности населения города путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», интегрированными с системой-112 дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб (ДДС), 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 и определённые настоящим постановлением.

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

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

1.6. С учётом интересов ЕДДС МКУ «Управление защиты от ЧС» 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 дежурных диспетчерских служб 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 (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, угрозы 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 дежурных диспетчерских служб 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 дежурных диспетчерских служб 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».

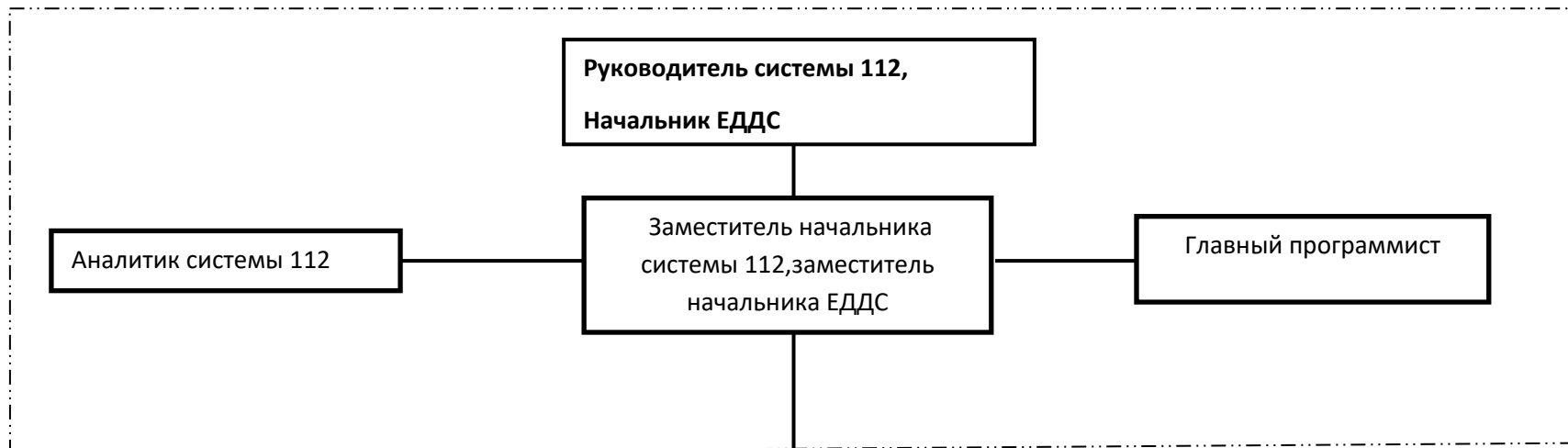
6.2. Обмен информацией осуществляется между навигационно-информационным центром (НИЦ) системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и ЦОВ-АЦ (РЦОВ) системы-112, обслуживающими территорию субъекта Российской Федерации, с которой пришел вызов «ЭРА-ГЛОНАСС». При этом ЦОВ-АЦ (РЦОВ) системы-112 должен иметь необходимые ресурсы для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

Структура системы 112 г. Таганрога
Постоянный состав



Переменный состав



ПЕРЕЧЕНЬ
помещений системы обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112»

1. Для обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» предусмотреть следующие помещения:
 - 1.1. Рабочий зал.
 - 1.2. Комната отдыха женского персонала.
 - 1.3. Комната отдыха мужского персонала.
 - 1.4. Комната приема и приготовления пищи.
 - 1.5. Гардероб.
 - 1.6. Вестибюль.
 - 1.7. Комната уборочного инвентаря.
 - 1.8. Туалетная комната (мужская).
 - 1.9. Туалетная комната (женская).
 - 1.10. Душевая.
 - 1.11. Серверная.
 - 1.12. Кабинет начальника.
 - 1.13. Кабинет заместителя начальника.
 - 1.14. Комната психологической разгрузки.
 - 1.15. Бытовая комната.

2. Требования к помещениям.

2.1. Расчет потребностей в площадях помещений системы-112 муниципального образования производится на базе требований действующих санитарных правил и норм СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» утвержденным Постановлением Главного государственного врача от 13.06.2003 № 118, и на основе значений количества специалистов оперативной дежурной смены, численный состав которых определяется в зависимости от местных условий, наличия потенциально опасных объектов и рисков возникновения ЧС (происшествий), а также исходя из количества населения в муниципальном образовании, средней продолжительности обработки звонка и количества звонков в сутки.

2.2. Для обеспечения условий круглосуточной работы и быта личного состава (л/с) смены во время дежурства оборудуются комнаты бытового обслуживания, приготовления и приема пищи. Комната приготовления пищи

снабжается приборами для приготовления и разогрева пищи, столовой мебелью и столовыми принадлежностями.

2.3. Для отдыха л/с предусматриваются комнаты отдыха (мужская и женская), которые оборудуются необходимым количеством кроватей с постельными принадлежностями, шкафами для хранения одежды и личных вещей.