



**Управление гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 02 апреля 2019 г. № 10
г. Нарьян-Мар

Об утверждении Регламента информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 04.04.2013 № 133-п «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа», пунктом 8 Положения об Управлении гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности Ненецкого автономного округа, утвержденного постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 14.12.2016 № 390-п, в целях повышения безопасности населения Ненецкого автономного округа и оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, а также создания условий для информационного обеспечения деятельности дежурно-диспетчерских служб, входящих в состав системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа согласно Приложению.

2. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти и исполнительным органам государственной власти Ненецкого автономного округа, в ведении которых находятся соответствующие дежурно-диспетчерские службы, в пределах своей

компетенции организовать актуализацию должностных инструкций диспетчеров дежурно-диспетчерских служб, а также инструкций регламентирующих вопросы информационного взаимодействия, в том числе по действиям дежурно-диспетчерских служб в условиях особого периода.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности начальника
Управления гражданской защиты
и обеспечения пожарной безопасности
Ненецкого автономного округа



Н.Н. Козмина

Приложение
к приказу Управления гражданской
защиты и обеспечения пожарной
безопасности Ненецкого
автономного округа
от 02.04.2019 № 10
«Об утверждении Регламента
информационного взаимодействия
дежурно-диспетчерских служб
и системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»
на территории Ненецкого
автономного округа»

**Регламент
информационного взаимодействия
дежурно-диспетчерских служб и системы
обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112» на территории
Ненецкого автономного округа**

**Раздел I
Общие положения**

1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа (далее - Регламент) определяет цели и порядок информационного взаимодействия дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, Единой дежурно-диспетчерской службы «112» Ненецкого автономного округа (далее вместе – ДДС) и системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа (далее – система-112).

Информационное взаимодействие ДДС и системы-112 (далее – информационное взаимодействие) определяется как совместная, систематическая и согласованная деятельность.

2. Целями разработки Регламента являются:

1) создание условий для информационного обеспечения деятельности ДДС, входящих в состав системы-112 на территории Ненецкого автономного округа, при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому

номеру «112»;

2) повышение безопасности населения Ненецкого автономного округа путем совершенствования процесса обмена информацией между интегрированными с системой-112 ДДС, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами;

3) повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций (далее - ЧС) и (или) происшествий.

3. Участниками информационного взаимодействия являются:

центр обработки вызовов системы-112 на территории Ненецкого автономного округа (далее - ЦОВ);

резервный центр обработки вызовов системы-112 на территории Ненецкого автономного округа (далее - РЦОВ);

Единая дежурно-диспетчерская служба «112» Ненецкого автономного округа (далее - ЕДДС-112);

служба пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;

служба полиции;

служба скорой медицинской помощи;

аварийная служба газовой сети.

4. В своей деятельности ДДС, участвующие в информационном взаимодействии, руководствуются законодательством Российской Федерации и Ненецкого автономного округа, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также Регламентом.

5. Территорией действия Регламента является территория Ненецкого автономного округа.

6. Ситуациями, на которые распространяется действие Регламента, являются:

1) обращения граждан по оказанию экстренной помощи;

2) пожар или признаки горения (задымление, запах гари, повышение температуры и другие);

3) дорожно-транспортное происшествие (при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб);

4) криминальная ситуация (сообщение о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении), угроза террористического акта;

5) аварийная ситуация на улично-дорожной сети (аварии, сбои в работе инженерного хозяйства);

6) другие ЧС и (или) происшествия, информация о которых поступила в систему-112 на территории Ненецкого автономного округа.

7. ЕДДС-112 является координирующим органом по вопросам информационного взаимодействия для всех дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб при решении задач системы-112.

8. Казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Поисково-спасательная служба» заключает двухсторонние соглашения с каждой дежурно-диспетчерской службой экстренных оперативных служб об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных

оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа (далее – соглашение).

Перед подписанием соглашения, его проект согласовывается руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, в ведении которых находятся соответствующие ДДС.

Соглашение должно содержать:

1) уточненные критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС;

2) нормативы времени обмена информацией между контрагентами указанного соглашения как при поступлении и передаче вызова, так и при представлении информации о результатах действий ДДС;

3) список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа;

4) содержание унифицированной карточки информационного обмена (далее – УКИО), включая общую и специфическую части.

9. В рамках информационного взаимодействия осуществляется обмен текущей и оперативной информацией в соответствии с заключенными соглашениями и Регламентом.

10. К оперативной информации относятся сведения, необходимые для принятия оперативных решений, сообщения о ЧС и (или) происшествиях, в том числе:

1) обращения граждан;

2) вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии;

3) экстренные уведомления и оповещения о возможности возникновения и возникновении ЧС и (или) происшествиях;

4) информация по управлению силами и средствами по ликвидации последствий ЧС и (или) происшествиях;

5) информация об изменении режима функционирования;

6) срочная информация о развитии обстановки при ЧС и (или) происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;

11. К текущей информации относятся:

1) информация о результатах реагирования ДДС на вызовы (сообщения о ЧС и (или) происшествиях);

2) информация о результатах ликвидации ЧС и (или) происшествий, материальном ущербе.

12. Информационное взаимодействие ДДС осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы (далее - АИС).

13. На основании Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен ДДС), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

Раздел II

Порядок передачи оперативной и текущей информации при осуществлении информационного взаимодействия

14. Информационное взаимодействие ДДС по обмену оперативной информацией осуществляется немедленно.

15. Информационное взаимодействие ДДС по обмену текущей информацией организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ДДС при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа.

16. Оператор системы-112 направляет один раз в сутки оперативный прогноз возможного возникновения и развития ЧС и (или) происшествий на территории Ненецкого автономного округа в ДДС. При экстренном изменении обстановки оператор системы-112 на территории Ненецкого автономного округа направляет указанные изменения в ДДС немедленно. Диспетчер ДДС подтверждает получение данной информации.

17. К экстренному изменению обстановки относятся:

- 1) штормовое предупреждение;
- 2) превышение установленных норм радиационного фона;
- 3) превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;
- 4) повышение номера (ранга) пожара, пожар наивысшего номера (ранга);
- 5) увеличение площади природных пожаров;
- 6) производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.

18. Диспетчер ДДС по запросу оператора системы-112 предоставляет сведения о принятых мерах реагирования на ЧС и (или) происшествии, привлекаемых силах и средствах, а также информацию о проблемных вопросах, требующих решения при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ненецкого автономного округа.

19. При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб направляет оператору системы-112 запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы-112. Оператор системы-112 направляет ответ в срок, установленный в соглашении.

Раздел III

Порядок обработки поступающих вызовов

20. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору ЦОВ. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора ЦОВ с абонентом.

21. Если в момент поступления вызова нет свободного оператора системы-112, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри системы-112 с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

22. При наличии нескольких свободных операторов системы-112 распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора системы-112 с начала смены.

23. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть УКИО. Под УКИО понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей УКИО между участниками информационного взаимодействия понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) оператором ЦОВ УКИО, относящейся к компетенции, соответствующей ДДС.

24. При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова на функцию маршрутизации звонков внутри системы-112 с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора, для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

25. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения УКИО, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в соглашениях, определяет привлекаемые для реагирования ДДС, извещает их и завершает вызов или переадресовывает вызов в соответствующую ДДС.

26. При самостоятельном завершении вызова оператор системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в УКИО и, используя АИС, направляет ее адресатам. УКИО автоматически сохраняется в базе данных АИС системы-112.

27. При переадресации вызова в ДДС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС УКИО, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор системы-112 дожидается от диспетчера ДДС подтверждения о получении заполненной УКИО и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. После получения подтверждений оператор ЦОВ отключается от абонента.

28. После отправки УКИО в ДДС оператор системы-112 контролирует подтверждение получения УКИО, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

29. Диспетчер ДДС после получения УКИО организует реагирование

на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями диспетчера ДДС и оператора системы-112. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего гражданина. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в УКИО. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в УКИО соответствующую отметку и отправляет её оператору системы-112.

30. УКИО вызова, принятого к исполнению, находится на контроле у оператора системы-112, принявшего вызов. Оператор системы-112, контролирующей состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов. Снятие с контроля УКИО производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС о завершении реагирования.

Раздел IV

Порядок информационного взаимодействия ДДС при организации комплексного реагирования

31. Для организации комплексного реагирования оператор системы-112 после завершения вызова и получения от диспетчера ДДС переадресованного вызова или не снятой с контроля заполненной УКИО определяет состав сил и средств, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

1) привлечение службы пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях происходит при наличии признаков пожара или горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.), при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС и (или) происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

2) привлечение службы полиции происходит при необходимости обеспечения правопорядка на месте ЧС и (или) происшествия в порядке компетенции, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации, наличии дорожно-транспортного происшествия, угрозе ЧС и (или) происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, при совершении или угрозе совершения террористических актов;

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

4) привлечение аварийной службы газовой сети производится при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе ЧС и (или) происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства.

32. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных сил и средств.

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

34. Оператор системы-112:

- 1) осуществляет мониторинг действий, привлекаемых ДДС;
- 2) доводит до всех ДДС изменения в оперативной обстановке в зоне ЧС и (или) происшествия;
- 3) контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС;
- 4) снимает с контроля УКИО после получения подтверждения от всех ДДС.

Раздел V

Особенности информационного взаимодействия ДДС в различных режимах функционирования

35. Согласно пункту 24 Положения о единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794, ЕДДС-112 функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации.

36. Режимы функционирования для дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб и ЕДДС-112 устанавливаются соответственно решениями руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа и организаций.

37. В режиме повседневной деятельности ДДС осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновения ЧС и (или) происшествий. Порядок обработки поступивших вызовов и порядок информационного взаимодействия ДДС в режиме повседневной деятельности обозначены в пунктах 20 - 34 Регламента.

38. В режиме повышенной готовности и чрезвычайной ситуации координацию взаимодействия между дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб осуществляет диспетчер ЕДДС-112.

39. В режим повышенной готовности ДДС переводятся при угрозе возникновения ЧС.

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

- 1) диспетчер ЕДДС-112 каждые 4 часа передает в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб текущую информацию об обстановке в зоне возможной ЧС;
- 2) диспетчер ЕДДС-112 немедленно передает в дежурно-диспетчерские

службы экстренных оперативных служб поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для предотвращения возможной ЧС или смягчения ее последствий;

3) диспетчер ЕДДС-112 немедленно передает в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;

4) диспетчеры дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб немедленно передают диспетчеру ЕДДС-112 поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

5) диспетчеры дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб немедленно передают диспетчеру ЕДДС-112 поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС.

41. В режим чрезвычайной ситуации ДДС переводятся при возникновении ЧС.

42. В режиме чрезвычайной ситуации при осуществлении информационного взаимодействия ДДС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

1) диспетчер ЕДДС-112 каждый час передает в привлекаемые дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб текущую информацию об обстановке в зоне ЧС;

2) диспетчер ЕДДС-112 немедленно передает в привлекаемые дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для ликвидации последствий ЧС;

3) диспетчер ЕДДС-112 немедленно передает в привлекаемые дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;

4) диспетчер ЕДДС-112 немедленно передает в привлекаемые дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб указания комиссий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

5) диспетчеры дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб немедленно передают диспетчеру ЕДДС-112 поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;

6) диспетчеры дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб немедленно передают диспетчеру ЕДДС-112 поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;

7) диспетчеры дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб немедленно передают диспетчеру ЕДДС-112 информацию о выполнении указаний комиссий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление

ликвидацией ЧС.

8) Порядок информационного взаимодействия ДДС при приведении в готовность гражданской обороны и в военное время осуществляется в соответствии с инструкциями по действиям ДДС в условиях особого периода.

Раздел VI

Критерии переадресации вызовов при информационном взаимодействии ДДС при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

43. Переадресация вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ДДС при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Переадресация производится с целью повышения оперативности реагирования ДДС на поступающие вызовы и обеспечения выполнения задач, решаемых системой-112.

44. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС службы пожарной охраны и реагирования на чрезвычайные ситуации в следующих случаях:

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

2) поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС службы пожарной охраны и реагирования на чрезвычайные ситуации вызову.

3) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения.

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

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

2) поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС службы полиции вызову;

3) необходимость у заявителя получения квалифицированной консультации по вопросам охраны правопорядка;

4) получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе.

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

1) необходимость постановки предварительного диагноза пострадавшему;

2) необходимость у заявителя получения квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

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

1) необходимость у позвонившего уточнения деталей или обсуждения

результатов предыдущих вызовов аварийной службы газовой сети;

2) необходимость у заявителя получения квалифицированной консультации по вопросам аварийной службы газовой сети.

48. 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.
