



**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Курсы гражданской обороны городского округа Тольятти»**

Утверждаю  
Директор МБОУ ДПО  
«Курсы ГО г.о. Тольятти»

\_\_\_\_\_ В.А. Фетисов  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА**

**Модуль 6. Организация деятельности органов повседневного управления**

**Тема 5. Система обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112».**

**Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЕДДС.**

<b>Наименование программ, в которых реализуется тема:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ДПП повышения квалификации руководителей организаций в области ГО и ЗН и Т от ЧС.</li><li>2. ДПП повышения квалификации должностных лиц комиссий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций организаций.</li><li>3. ДПП повышения квалификации руководителей и работников дежурно- диспетчерских служб организаций.</li><li>4. ДПП повышения квалификации работников структурных подразделений, уполномоченных на решение задач в области гражданской обороны организаций.</li><li>5. ДПП повышения квалификации преподавателей основ безопасности жизнедеятельности.</li><li>6. ДПП повышения квалификации инструкторов гражданской обороны, консультантов учебно-консультационных пунктов муниципальных образований.</li><li>7. ДПП повышения квалификации работников структурных подразделений уполномоченных на решение задач в области гражданской обороны организаций, не отнесенных к категориям по гражданской обороне, а также организаций, продолжающих работу в военное время (лиц, назначенных распорядительным актом как сотрудников, осуществляющих функцию по подготовке работников в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций).</li></ol>
---	---

Учебно-методическая разработка рассмотрена на педагогическом

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**Наименование темы:**

**Система обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112». Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЕДДС.**

**Учебные цели:**

1. Изучить со слушателями:
  - структуру системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и ее функциональные возможности;
  - алгоритм действий старшего оперативного дежурного, его помощника и оператора ЕДДС и их обязанности при угрозе и возникновении ЧС;
2. Ознакомить:
  - с правилами приема и обработки вызовов,
  - с порядком ведения учетных форм и порядком размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

**Метод проведения и количество часов:**

лекция 2 часа

**Место проведения:**

учебный кабинет

**Материальное и методическое обеспечение занятия:**

план и материалы лекции; выставка литературы; презентация учебного материала; мультимедийный проектор; экран; учебные стенды

## **Литература:**

1. Закон РФ №28-ФЗ от 12.02.1998г. «О гражданской обороне» (с изм. и дополнениями).
2. Закон РФ №68-ФЗ от 21.12.1994г. «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера» (с изм. и дополнениями).
3. Постановление Правительства РФ № 794 от 30.12.2003г. «О Единой государственной системе предупреждения и ликвидации ЧС» (с изм. и дополнениями).
4. Постановление Правительства РФ от 11 августа 2016 г. № 785 «О внесении изменений в Постановление Правительства РФ № 697 от 8 сентября 2010 г. №697«О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (с изм. и дополнениями).
5. Постановление Правительства РФ № 641 от 08.2008 г. «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS» (в ред. Постановления Правительства РФ от 17.12.2010 N 1045, от 12.11.2016 N 1156) (с изм. и дополнениями).
6. Указ Президента РФ № 1632 от 12.2010 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» (ред. от 13.11.2018).
7. Концепция построения и развития аппаратно- программного комплекса «Безопасный город», утв. распоряжением Правительства РФ № 2446- р от 03.12.2014. (ред. от 05.04.2019).
8. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 N 723 (с изм. и дополнениями).
9. ГОСТ Р 22.7.01- 2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения».
10. Постановление Администрации г.о. Тольятти от 03.08.2022г. № 1672-П/1 «О звене городского округа Тольятти территориальной подсистемы Самарской области единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС».

### **Вопрос 1. Назначение, структура системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система- 112) и ее функциональные возможности. ЕДДС как основа для создания системы - 112.**

#### **1.1. Цели создания системы- 112**

Основными целями создания системы- 112 в Российской Федерации являются:

- организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

#### **Назначение системы- 112**

**Система- 112** предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований и 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 происшествии;
- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно- диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;

- 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);
- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

### **Что такое номер 112?**

Несчастные случаи могут произойти в любом месте, в любое время. Это может случиться с вами, когда вы перемещаетесь по Российской Федерации и странам Европейского Союза или находитесь дома.

В случае если вы попали в экстренную ситуацию, или стали свидетелем аварии, пожара, кражи со взломом, вы можете позвонить по номеру 112, чтобы сообщить о проблеме.

В России номер 112 является единым номером вызова служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Номер 112 доступен бесплатно как с фиксированных, так и мобильных телефонов, в том числе и с общественных телефонов-автоматов.

Номер 112 не заменяет существующие номера служб экстренного реагирования, вы также можете звонить по номерам 01, 02, 03, 04.

Номер 112 также является единым европейским номером телефона экстренной помощи, доступным на всей территории Европейского Союза (ЕС), бесплатно.

Номер 112 используется в некоторых странах, не входящих в ЕС (такие как Швейцария и Южная Африка) и доступен по всему миру в GSM сетях мобильной связи.

## **1.2. Особенности информационного взаимодействия с системой «ЭРА-ГЛОНАСС»**

Информационное взаимодействие с системой «ЭРА-ГЛОНАСС» организуется в соответствии с настоящим Регламентом и соответствующим соглашением об обмене информацией между системой-112 на территории субъекта РФ и системой «ЭРА-ГЛОНАСС» (в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ, статья 10, пункт 4), подписанном главным управлением МЧС России по субъекту РФ и оператором системы «ЭРАГЛОНАСС».

Обмен информацией осуществляется между навигационно-информационным центром (НИЦ) системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и ЦОВ (РЦОВ) системы-112, обслуживающими территорию субъекта РФ, с которой пришёл вызов «ЭРА-ГЛОНАСС».

### **Обмен информацией включает:**

- передачу из НИЦ в ЦОВ (РЦОВ) информации о ДТП;
- прием НИЦ из ЦОВ (РЦОВ) информации о начале и завершении мероприятий экстренного реагирования по ликвидации последствий ДТП. При этом информация о начале и завершении мероприятий экстренного реагирования по ликвидации последствий

ДТП может отправляться в систему «ЭРА-ГЛОНАСС» в статистическом режиме.

**Общий порядок функционирования системы «ЭРА-ГЛОНАСС» при возникновении дорожно- транспортного происшествия предусматривает:**

- инициацию в пострадавшем транспортном средстве (ТС) экстренного вызова, генерируемого автомобильным терминалом системы «ЭРА-ГЛОНАСС» автоматически (посредством активации датчиков в ТС) или вручную (находящимися в ТС лицами);

- автоматическую передачу по голосовому каналу сети оператора сотовой связи в региональный коммутационный узел системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (РКУ), расположенный в административном центре субъекта Российской Федерации, на территории которого произошло ДТП, соответствующего телематического электронного сообщения с минимальным набором данных (МНД) о ДТП;

- приём из РКУ и обработку в НИЦ полученного МНД, формирование карточки вызова «ЭРА-ГЛОНАСС» и сообщения с полным набором данных (ПНД) о ДТП для передачи в систему- 112 субъекта РФ, с территории которого поступил вызов «ЭРА-ГЛОНАСС».

При автоматическом срабатывании терминала «ЭРА-ГЛОНАСС» РКУ передаёт сформированное сообщение с ПНД о ДТП в ЦОВ (РЦОВ) системы-112 субъекта РФ, на территории которого произошло ДТП, и устанавливает также голосовое соединение между ЦОВ (РЦОВ) системы- 112 и находящимися в ТС лицами.

В случае ручной инициации вызова, РКУ выполняет коммутацию установленного голосового соединения с пострадавшим ТС в фильтрующий контакт-центр системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (ФКЦ).

Оператор ФКЦ по возможности уточняет у водителя (пассажира) ТС, требуется ли первая помощь пострадавшим в ДТП.

При признании вызова «ЭРА-ГЛОНАСС» ложным, оператор ФКЦ устанавливает запрет на дальнейшую передачу информации в систему-112 и голосовое соединение с ТС прерывается.

При признании вызова системы «ЭРА-ГЛОНАСС» истинным, оператор ФКЦ дополняет ПНД новыми данными, полученными от водителя (пассажира) пострадавшего ТС, и далее выполняется тот же алгоритм передачи информации в СИСТЕМУ- 112, как и для автоматического вызова.

Обмен информацией о ДТП между ЦОВ (РЦОВ) субъекта РФ, на территории которого произошло ДТП, и дежурно-диспетчерскими службами «01», «02» и «03» по месту ДТП организуется следующим образом:

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

ЕДДС по установленному голосовому каналу с пострадавшим ТС уточняет обстановку в ДТП и передает информацию о ДТП взаимодействующим дежурно-диспетчерским службам «01», «02» и «03» муниципального образования.

При этом ЦОВ (РЦОВ) системы-112 должен иметь необходимые ресурсы для самостоятельной обработки вызовов «ЭРА-ГЛОНАСС», поступающих с территории субъекта РФ, при отсутствии технической возможности их автоматической передачи для обработки в нижестоящие ЕДДС по месту возникновения ДТП.

Информационное взаимодействие системы-112 с системой «ЭРАГЛОНАСС» 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 оператора ФКЦ краткого ссылочного идентификатора (КСИ) вызова «ЭРА-ГЛОНАСС» и дальнейшее получение информации о ДТП либо по телефонной связи, либо через специальный сайт (портал) оператора системы «ЭРА-ГЛОНАСС» в сети Интернет (с использованием полученного КСИ для однозначной идентификации ДТП).

### **1.3. Инфраструктура системы- 112**

Система - 112 является территориально- распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах субъекта Российской Федерации:

- ЦОВ-АЦ субъектов РФ;
- ЦОВ - ЕДДС муниципальных образований;
- ДДС экстренных оперативных служб;
- ДДС экстренных оперативных служб.

#### **Основные функции, выполняемые ЦОВ-АЦ и ЦОВ-ЕДДС:**

- Прием, регистрация и документирование каждого поступившего вызова (сообщения о происшествии);
- Формирование информационного сообщения в целях принятия решений при угрозе или наступлении ЧС;
- Переадресацию вызова в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на ДДС, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное лицо во всех возможных вариантах взаимодействия объектов системы- 112;
- Получение информации о месте установки телефона для вызовов, поступивших от абонентов телефонной сети фиксированной связи, или определение местоположения абонентского устройства сети мобильной связи при наличии технических и иных возможностей предоставления операторами связи информации о месте установки телефона или о местоположении вызывающего абонентского устройства;
- Информационное взаимодействие с ДДС, входящими в систему- 112;
- Предоставление оперативной информации по происшествиям для руководства администраций муниципальных образований и входящих в их состав населенных пунктов в соответствии с их территориальной принадлежностью;
- Получение отчетов по оперативной обстановке, расходе сил и средств, статистике по происшествиям и ЧС, по приему и обработке вызовов, по взаимодействию в рамках системы- 112;
- Информационную поддержку населения и организаций по вопросам безопасности, способам защиты от чрезвычайных ситуаций;
- Местонахождение лица (или абонентского устройства), обратившегося по номеру «112»;
- Место возникновения происшествия или ЧС;
- Расположения ЦОВ- АЦ, РЦОВ, ЕДДС, взаимодействующих ДДС и подразделений экстренных служб;
- Сбор и обработка информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе, от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования «ЭРА-ГЛОНАСС» и

терминалов ГЛОНАСС/GPS экстренных оперативных служб, из автоматизированных систем контроля окружающей среды, пожарной обстановки, производственных процессов и т.п., функционирующих на стационарных и подвижных объектах, находящихся в зоне ответственности соответствующего объекта системы- 112.

### **Инфраструктура ЦОВ-ЕДДС**

ЦОВ- ЕДДС создается на базе существующих ЕДДС муниципальных образований субъекта Российской Федерации. Инфраструктура ЦОВ- ЕДДС предназначена для обеспечения приема вызовов от населения, проживающего в зоне обслуживания, по единому телефонному номеру «112» с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, хранения информации системы- 112 в части касающейся, а также взаимодействия с ЦОВ- АЦ, РЦОВ, ЕДДС соседних муниципальных образований и ДДС муниципального образования в рамках системы- 112.

### **Основной процесс деятельности оператора ЦОВ - ЕДДС**

#### ***1 - Прием и обработка сообщения о происшествии***

- Автоматическое определение номера абонента и его местоположения;
- Поступление вызова оператору;
- Запись переговоров;
- Принятие решения о дублировании сообщения о происшествии;
- Определение необходимости привлечения диспетчера ДДС экстренного реагирования к разговору с абонентом;
- При необходимости перевод вызова диспетчеру ДДС экстренного реагирования;
- Регистрация информации о происшествии.

#### ***2 - Передача происшествия в службы экстренного реагирования***

- Выбор ДДС экстренного реагирования для передачи информации;
- Передача информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;

#### ***3 - Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову***

- Определения требуемого типа специалиста;
- Выбор специалиста;
- Перевод вызова на специалиста или подключение специалиста к разговору с абонентом.

#### ***4 - Консультация абонента***

- Определение типа проблемы;
- Поиск решения проблемы в консультативной базе данных;
- Консультация абонента.

#### ***5 - Получение информации о принимаемых мерах по реагированию***

- Получение информации о ходе реагирования в автоматическом режиме от служб экстренного реагирования и загрузка в базу данных системы- 112;
- Оперативный контроль обстановки по происшествиям и реагированию на них в муниципальном образовании субъекта РФ.

#### ***6 - Завершение обработки сообщения о происшествии***

- Получение информации в автоматическом режиме о результатах реагирования от ДДС экстренного реагирования;
- Принятие решения о необходимости передачи дополнительной информации о происшествии в ДДС экстренного реагирования;
- Завершение обработки сообщения о происшествии.

#### ***7 - Прием и обработка сообщения об угрозе или ЧС***

- Получение информации об угрозе или ЧС;
- Оповещение ДДС экстренного реагирования, администрации муниципального образования, ЦУКС МЧС и ЦОВ- АЦ субъекта РФ;

- Анализ угрозы или ЧС в целях определения состава привлекаемых ДДС экстренного реагирования, аварийных и спасательных служб для ликвидации угрозы или ЧС;

- Оперативный контроль за ходом ликвидации угрозы или ЧС.

### **Инфраструктура ДДС муниципальных образований**

- прием вызовов от населения муниципальных районов по телефонам экстренных оперативных служб (01, 02, 03, 04 и др.);

- переадресованных вызовов и/или информационных карточек происшествий из ЦОВ- АЦ или ЦОВ- ЕДДС муниципального образования полученных по единому телефонному номеру «112»;

- реагирование на происшествие в установленном порядке;

- передачу информации в ЦОВ- АЦ или ЦОВ- ЕДДС о начале, ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии);

- информирование ЦОВ- АЦ или ЦОВ- ЕДДС и ДДС взаимодействия по изменению оперативной обстановки по происшествию.

ДДС участвует в реагировании на вызовы, поступившие по телефонам экстренных оперативных служб (01, 02, 03, 04 и др.) и из ЦОВ- АЦ или ЦОВ- ЕДДС. В ДДС осуществляется регистрация, реагирование и последующая передача в ЦОВ- АЦ или ЦОВ- ЕДДС информации, относящейся к зарегистрированному происшествию.

### **Основной процесс деятельности ДИСПЕТЧЕРА ДДС**

1 - Прием сообщения о происшествии

2 - Ввод данных о высланных силах и средствах

3 - Передача данных в систему- 112 о высланных силах и средствах

4 - Регистрация информации о ходе отработки сообщения о происшествии на основе информации полученной от служб реагирования

5 - Передача информации о ходе отработки сообщения о происшествии в систему- 112

6 - Регистрация результатов отработки сообщения о происшествии

7 - Передача в систему- 112 результатов отработки сообщения о происшествии.

### **1.4. ЕДДС как основа для создания системы - 112**

Дежурно- диспетчерская служба организации (ДДС) создается с целью приема, учета и анализа поступающей информации об обстановке, касающейся деятельности организации, а также событий оказывающих или могущих оказывать соответствующее влияние на ее производственную деятельность, устойчивое функционирование, работу персонала и т.д.

Поэтому, основными задачами дежурно- диспетчерской службы будут:

- Прием сообщений о происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС природного и техногенного характера;

- Передача сообщений (информации), распоряжений соответствующим должностным лицам и аварийной службе организации, в компетенцию которых входит организация локализации и ликвидации ЧС;

- Сбор, регистрацию и анализ полного объема информации о текущем состоянии систем жизнеобеспечения организации.

### **1.5. Финансирование системы- 112**

Расходы, связанные с созданием и развертыванием системы- 112, осуществляются за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и

местных бюджетов в соответствии с законами (решениями) о бюджетах, а также за счет средств организаций.

Расходы, связанные с созданием, деятельностью и развитием дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб федеральных органов исполнительной власти, осуществляются за счет средств федерального бюджета, выделяемых на обеспечение деятельности федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере.

Расходы, связанные с эксплуатацией и развитием системы- 112, осуществляются за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации и средств местных бюджетов в соответствии с их полномочиями, установленными настоящим Положением, и законами (решениями) о бюджетах, а также за счет средств организаций.

## **Вопрос 2. Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) ЕДДС. Алгоритм действий дежурного, его помощника и оператора ЕДДС при угрозе и возникновении ЧС.**

### **2.1. ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА ДДС**

#### **Дежурный диспетчер должен знать:**

- Утвержденный порядок сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от ЧС.
- Критерии информации и табель срочных донесения в области защиты населения и территорий от ЧС.
- Карту-схему организации и города и уметь хорошо ориентироваться по ней.
- Порядок оповещения рабочих и служащих в рабочее и нерабочее время.
- Систему жизнеобеспечения объекта.
- Основные функции и возможности аварийной службы объекта.
- Поступившие распоряжения, приказы и другие документы вышестоящих органов управления в части касающейся работы дежурного диспетчера.
- Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
- Порядок составления ежедневной и еженедельной информации, представляемой для доклада в вышестоящие органы.

#### **ДЕЖУРНЫЙ ДИСПЕТЧЕР ОБЯЗАН:**

##### ***1. В режиме повседневной деятельности***

- Проверять состояние связи и порядок взаимодействия с АСС и АСФ.
- Принимать текущую информацию независимо от источника информации; анализировать ее и оценивать по «Критериям информации о ЧС», учитывая ее в отдельном журнале.
- При приеме дежурства уточнять у прежнего дежурного неисполненные или находящиеся на контроле заявки и добиваться их исполнения или уточнять причины невыполнения.
- При получении информации об авариях в системах водо- , тепло- , газо- , энергоснабжения, регистрировать информацию в журнале и передавать ее соответствующим должностным лицам, осуществлять контроль за ходом устранения неисправностей и аварийных ситуаций.

##### **2. В режиме повышенной готовности**

Знать инструкцию о сроках и формах представления информации в области защиты населения и территории от ЧС природного и техногенного характера.

Принимать, анализировать и оценивать достоверность любой поступающей текущей информации.

С получением информации об угрозе возникновения ЧС немедленно докладывать руководителю объекта, дежурному ЕДДС, оценивать ее по критериям о ЧС.

Выполнять все распоряжения диспетчера ЕДДС по координации совместных действий по предотвращению ЧС.

Полученную информацию (донесение) об угрозе ЧС передать в письменном виде (донесение по форме 1/ЧС) в вышестоящий орган управления ГО ЧС.

Знать силы и средства, привлекаемые для предупреждения угрозы ЧС.

### **3. В режиме чрезвычайной ситуации**

Принимать сообщения о возникновении ЧС, регистрировать их в журнале учета и немедленно докладывать руководителю объекта экономики и дежурному ЕДДС.

Анализировать и оценивать достоверность оперативной информации по критериям о ЧС, определять ее масштаб, уточнить состав сил и средств, привлеченных для ликвидации ЧС.

Всю полученную информацию докладывать дежурному ЕДДС.

Организовать взаимодействие с ДДС других организаций, силами и средствами привлеченными к ликвидации ЧС.

Организовать сбор и обмен оперативной информацией между привлеченными к ликвидации ЧС силами и средствами.

## **2.2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ**

### **ДЕЖУРНЫЙ ДИСПЕТЧЕР ДОЛЖЕН:**

#### ***При повседневной деятельности:***

- осуществлять прием, оформление и анализ сообщений о деятельности организации, происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС природного и техногенного характера;

- осуществлять передачу сообщений (информации), распоряжений, соответствующих руководителей должностным лицам и аварийным службам, в компетенцию которых входит организация локализации и ликвидации ЧС;

- обеспечивать своевременную передачу поступивших заявок по вопросам жизнеобеспечения организации соответствующей аварийной службе и контролировать ход их выполнения;

- контролировать состояние исправности имеющихся средств связи и обработки информации. О возможных неисправностях немедленно докладывать руководителю или его заместителю, принимать меры к их устранению;

- своевременно информировать потребителей электроэнергии, тепло- , газо- и водоснабжения о намеченных плановых работах, связанных с изменениями в системе жизнеобеспечения объекта, а также о возникающих аварийных ситуациях:

- при заступлении на дежурство ознакомиться с обстановкой, произошедшими за прошедшие сутки аварийными ситуациями, выполняемыми и планируемыми за аварийными работами, поставленными на контроль исполнения задачами;

- составлять к установленному времени ежесуточную информацию о возникновении ЧС (угрозах ЧС), чрезвычайных происшествиях, функционировании системы жизнеобеспечения организации, зарегистрированных дежурной службой.

***При получении информации об угрозе возникновения ЧС:***

- уточнить первоначально поступившие сведения (примерный район угрозы возникновения ЧС, время, ожидаемые последствия и т.д.);

- не позднее 5 минут после получения сообщения доложить полученную информацию об угрозе ЧС руководству организации, ЕДДС района и т.д.;

- не позднее 20 минут с момента получения информации об угрозе ЧС передать донесение по форме 1/ЧС (2/ЧС) (в последующем обстановку уточнять и докладывать каждые 4 часа, при резком ухудшении обстановки докладывать немедленно);

- по указанию руководителя организации оповестить по всем имеющимся средствам оповещения и связи рабочих и служащих, а также вблизи проживающее население о предполагаемой ЧС и ее последствиях:

- дать предварительные указания аварийной службе по подготовке к действиям в ЧС;

- уточнить состав сил и средств, привлекаемых к ликвидации предполагаемой ЧС, маршруты движения и способы связи с ними;

- организовать обмен информацией с ЕДДС района, дежурным УВД и т.д.

***При возникновении чрезвычайной ситуации :***

- записать в рабочую тетрадь время возникновения ЧС (получение сигнала о ЧС):

- не позднее 5 минут сообщить руководству организации, дежурному ЕДДС района о возникновении ЧС;

- оповестить о произошедшей ЧС:

- пожарную службу по тел. 01;

- работников организации;

- дежурного по УВД по тел. 02;

- скорую помощь по тел.03;

- дежурного по управлению (отделу) ГО ЧС по тел. \_\_\_\_\_ и т.д.

- уточнить первоначальные сведения о ЧС (дата, время, место, вид ЧС, источники ЧС, количество пострадавших, характеристика, масштаб и причина ЧС, предварительный ущерб и т.д.);

- организовать первичные работы по ликвидации ЧС:

- отключить основное освещение;

- организовать тушение пожара;

- организовать ликвидацию прорыва на \_\_\_\_\_ и т.д.

- при необходимости оповестить и вызвать аварийно-технические команды;

- оценить сложившуюся обстановку в районе ЧС и доложить руководителю организации, дежурному ЕДДС района предложения о привлечении сил и средств для ликвидации ЧС;

- по указанию руководителя объекта направить в район ЧС сил и средств, указав район ЧС, маршрут движения, основную задачу:

- с использованием всех средств оповещения и связи довести до населения,

находящегося в районе ЧС порядок его действий;

- организовать постоянный обмен информацией о сложившейся обстановке с ЕДДС района;

- определить по критериям принадлежность ЧС, составить донесение по форме 2/ЧС и передать в вышестоящий орган управления не позднее 20 минут с момента возникновения ЧС (последующие донесения по форме 3/ЧС и 4/ЧС представляются в сроки, указанные в таблице срочных донесений);

- осуществлять сбор информации с места ЧС о развитии обстановки, задействованных силах и средствах и их потребности, а также о ходе выполнения работ и докладывать руководителю организации;

- своевременно докладывать руководителю организации, дежурному ЕДДС о выполненных мероприятиях;

- довести вновь заступившему диспетчеру обстановку по ЧС, объем выполненных работ, количество и состав привлеченных сил и средств, их последующие потребности:

- о ЧС, связанных с авариями на химически опасных объектах докладывать независимо от масштабов аварии.

**При получении сообщения об аварии (угрозе аварии) на химически опасном объекте с выбросом АХОВ:**

- убедиться в достоверности полученного сообщения и при этом уточнить:

- время аварии, вид и количество АХОВ, попавшего в окружающую среду;

- вид аварии, состояние аммиачно-холодильной установки (емкости, сосуда), источника выброса АХОВ;

- текущее состояние дел, выброс продолжается или прекратился;

- привлеченные для локализации силы и средства;

- количество пораженных (погибших);

- проведенные мероприятия по оповещению персонала объекта и населения, попадающего в зону заражения.

- доложить о ЧС руководителю организации, дежурному ЕДДС района;

- произвести запись в журнале учета прохождения сигналов;

- доложить о выполненных мероприятиях руководителю объекта, дежурному ЕДДС района.

**2.3. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СООБЩЕНИЯ ОБ УГРОЗЕ ВЗРЫВА**

1. При получении сообщения по телефону об угрозе взрыва, о наличии взрывного устройства будьте выдержанными и вежливыми, не прерывайте говорящего. При наличии магнитофона, подключенного к телефону, запишите разговор.

2. Постарайтесь сразу дать знать об угрозе своему коллеге, одновременно с разговором он должен по другому аппарату сообщить на телефонный узел по одному из номеров \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ о поступившем телефонном звонке для определения номера телефона, по которому звонит предполагаемый террорист. Если этого сделать невозможно, то по окончании телефонного разговора не кладите телефонную трубку на аппарат, положите ее рядом, позвоните с другого аппарата на телефонный узел и установите номер телефона звонившего.

3. Постарайтесь получить во время телефонного разговора ответы на следующие вопросы:

- когда взрывное устройство должно взорваться:
- где находится взрывное устройство сейчас:
- как оно выглядит:
- с какой целью подложено взрывное устройство:
- каковы требования:
- Вы один или Вас несколько человек.

4. Для аналитической оценки и принятия дальнейших действий существенную помощь окажут личные выводы и оценки:

- личность говорящего (мужчина, женщина, подросток, возраст):
- голос: громкий, тихий, мягкий, высокий, низкий, резкий, приятный, возбужденный, др. особенности:
- акцент: местный, неместный, иностранный, региональный, какой национальности;
- речь: быстрая, медленная, внятная, разборчивая, искаженная:
- дефекты речи: заикается, говорит «в нос», шепелявит, картавит;
- язык: отличный, хороший, посредственный, плохой, непристойный;
- манера разговора; спокойная, сердитая, разумная, неразумная, последовательная, осторожная, эмоциональная, насмешливая, назидательная.
- фон, шум, прослушиваемый в телефонной трубке; конторский машины, заводское оборудование, движение поезда, шум летательных аппаратов, животные, тихие голоса, уличное движение и другие шумы и звуки.

5. Используя средства связи доложите:

- руководителю организации;
- оперативному дежурному по УВД (\_\_\_\_\_);
- оперативному дежурному ЕДДС: (01):
- оперативному дежурному по \_\_\_\_ отделу Управления ФСБ РФ по РО (\_\_\_\_\_);
- дежурному Управления ГОЧС города, района.

Не сообщайте полученную информацию никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать, чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия по обнаружению взрывного устройства.

### **Вопрос 3. Порядок ведения учетных форм. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.**

#### **3.1. ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ ДЕЖУРНО - ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ**

**Документация на стенде или под стеклом в помещении дежурного:**

- инструкция диспетчеру на случай возникновения ЧС;
- инструкция диспетчеру на случай пожара на объекте;
- схема оповещения должностных лиц в рабочее и нерабочее время;
- справочник телефонов;
- приказ (выписка из приказа) или график ответственных на праздничные дни.

**Документация дежурного (отдельная папка):**

- журнал учета аварий и ЧС;
- рабочая тетрадь;
- формализованные бланки донесений (по форме 1/ЧС - 4/ЧС);
- выписка из табеля срочных донесений;

- критерии ЧС (выписка);
- порядок сбора и передачи донесений.

**Документация, находящаяся у начальника ДДС:**

- книга инструктажа дежурных (диспетчеров) о порядке действий в случае возникновения ЧС и по соблюдению мер безопасности;
- журнал учета занятий с должностными лицами ДДС;
- ведомость сдачи зачетов по знанию порядка действий при возникновении ЧС.

**3.2. Унифицированная карточка информационного обмена**

Унифицированная карточка информационного обмена - документ единой базы данных системы- 112, доступ к которому имеют единые дежурно- диспетчерские службы муниципальных образований (далее - ЕДДС), а также дежурно- диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее - ДДС), привлекаемые к реагированию.

***Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена***

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе 112 разрабатывается унифицированная карточка информационного обмена.

Унифицированная карточка имеет единую для всех ДДС информационную часть (включающую в себя, в том числе, и данные от системы «ЭРА-ГЛОНАСС») и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы.

Унифицированная карточка информационного обмена заполняется операторами системы- 112 и диспетчерами ДДС.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме с возможностью ручной корректировки.

Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы ГЛОНАСС (в том числе, системы «ЭРА-ГЛОНАСС»), также заполняются автоматически.

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

***Заполнение карточки происходит с использованием классификаторов.***

В общей информационной части карточки используются следующие классификаторы и списки:

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

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

В специфических частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- вид правонарушения;
- рост;
- телосложение;
- тип транспортного средства (ТС);

- цвет ТС;
- вид вызова;
- степень родства позвонившего;
- вид несчастного случая;
- вид заболевания;
- поликлиника;
- вид обращения в ЖКХ;
- вид террористического акта.

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

### **Основной сценарий работы оператора 112**

Основной сценарий работы оператора 112 выглядит следующим образом:

- Прием вызова, поступившего в Систему 112.
- Создание и заполнение карточки происшествия на основании данных, полученных во время разговора с заявителем.
- Передача карточки происшествия в соответствующие ДДС, ответственные за реагирование на происшествие.
- Контроль действий ДДС и закрытие (снятие с контроля) карточки после того, как все ДДС завершили реагирование по данному происшествию.

### **Прием вызова**

1. Оператор 112 переводит АРМ в режим приема обращений Прием обращений: Вкл. (если до этого АРМ находился в режиме Прием обращений: Выкл.).
2. На АРМ оператора 112 поступает вызов и появляется соответствующее уведомление; на карте местности автоматически отмечается местоположение заявителя (если такие данные предоставляются оператором связи).
3. Оператор 112 принимает вызов; устанавливается голосовое соединение оператора 112 с заявителем.
4. Во время разговора с заявителем оператор 112 вносит получаемую информацию в унифицированную часть опросного листа, которая открывается автоматически после принятия вызова.

### **Создание и заполнение карточки происшествия**

1. На основании информации, полученной от заявителя и списка уже зарегистрированных происшествий (карточек), оператор 112 регистрирует обращение либо как новое происшествие (создаёт новую карточку), либо привязывает обращение к уже существующей карточке происшествия:
  - Если обращение первичное, оператор 112 создает новую карточку происшествия и вносит в нее основные данные о происшествии, полученные во время разговора с заявителем (что случилось, адрес и координаты места происшествия, количество пострадавших и т.п.).
  - Если обращение повторное (по данному происшествию уже обращались другие заявители и карточка происшествия уже создана), то оператор 112 открывает существующую карточку и привязывает к ней текущее обращение.

### **Передача карточки происшествия в ДДС**

1. Оператор 112 в созданной карточке происшествия назначает ДДС, ответственные за реагирование на происшествие, после чего карточка появляется в списке происшествий АРМ соответствующих ДДС.

2. При необходимости, оператор 112 передаёт вызов заявителя в ДДС либо организует конференцию.

#### **Контроль действий ДДС**

1. После назначения ДДС, оператор 112 отслеживает предпринятые ДДС действия, которые в реальном времени отображаются в карточке происшествия.

2. После того, как все назначенные ДДС уведомляют оператора 112 о завершении реагирования на происшествие (присваивают карточке статус Завершена), оператор 112 снимает карточку с контроля (присваивает карточке состояние Закрыта).

### **3.3. Порядок представления информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

Настоящий порядок предоставления информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112», разрабатывается на основании Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденного ПП Российской Федерации № 958 от 21 ноября 2011 года.

Порядок определяет организацию сбора информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и регламентирует сроки ее предоставления в центр обработки вызовов (далее - ЦОВ).

Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования является органом повседневного управления муниципального звена территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее - РСЧС). На базе ЕДДС МО развертывается система- 112.

ЕДДС МО в пределах своих полномочий взаимодействует со всеми ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования независимо от форм собственности по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о ЧС природного и техногенного характера (происшествиях) и совместных действий при угрозе возникновения или возникновении ЧС (происшествий).

*Приложение 1*

#### **Порядок действий на номер «112»**

##### **Когда вы можете позвонить по номеру 112?**

Номер 112 в России предназначен для использования в экстренных ситуациях и для получения консультаций по вопросам безопасности и способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

Если у вас возникла экстренная ситуация или проблема, когда требуется немедленная помощь служб экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Просто наберите номер 112 и вам придут на помощь. Не звоните по номеру 112 в случаях получения справочной информации иного характера, кроме экстренной ситуации. Для этого есть другие номера телефонов, найдите их в телефонных справочниках.

Детей также нужно учить, как звонить по номеру 112. Дети должны знать, что номер 112 является только для экстренного использования.

##### **Как вы можете позвонить по номеру 112?**

Чтобы позвонить по номеру 112 с домашнего телефона или телефона организации, необходимо поднять трубку телефона и набрать номер 112. Иногда при наборе номера 112 с телефона организации, требуется сначала набрать номер 9, а затем набрать 112.

Чтобы позвонить с сотового телефона, надо просто набрать 112.

Во всех случаях ваш звонок попадет в центр обработки вызовов службы 112, где у оператора отобразится ваш номер и ваше местонахождение.

### **Что вы должны делать, когда позвоните по номеру 112?**

Сохраняйте спокойствие и говорите ясно. Сообщите оператору системы- 112, что у вас проблема, требующая немедленного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Оператор попросит вас ответить на некоторые вопросы. Вы должны ответить на все вопросы, главное будьте спокойны. Вам обязательно придут на помощь. Не вешайте трубку, пока оператор будет задавать вам вопросы или скажет «ждите», «оставайтесь на линии».

Сообщите о характере вашего вызова: нужна пожарная охрана, Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная службы газовой сети или служба «Антитеррор», а также о месте происшествия. Самое главное это место происшествия (!). Будьте готовы отвечать на вопросы оператора детально. В опасной для жизни ситуации, оператор будет продолжать задавать вопросы, в то время как службы экстренного реагирования отправятся к месту происшествия.

В зависимости от экстренной ситуации вам зададут типовые вопросы:

- точный адрес места происшествия и/или примерные ориентиры;
- схему проезда к месту происшествия;
- номер телефона, с которого вы звоните;
- ваше имя;
- подробную информацию о происшествии.

Службу пожарной охраны следует вызывать при одном только подозрении, что где-то пахнет дымом или развивается пламя. При сообщении о пожаре, необходимо сказать, что в опасности находятся люди и имеются ли опасные вещества. Пожарной службой предусмотрен выезд по неясным, ошибочным подозрениям. Не бойтесь и не беспокойтесь вызывать их, по вашему мнению, зря - это их работа и спасение вашей жизни тоже.

Если вы оказались свидетелем или очевидцем преступления, административного правонарушения, или оно совершается на ваших глазах, вам необходимо:

- внимательно запомнить приметы злоумышленника (рост, одежда, обувь, характерные приметы);
- как можно быстрее позвонить с ближайшего телефона- автомата или сотового телефона по номеру «112» (в обоих случаях звонок бесплатный) и сообщить о совершенном правонарушении с точным указанием вида преступления, времени, места, примет злоумышленника и в каком направлении он скрылся;
- при необходимости оказать пострадавшему первую медицинскую помощь. Дождаться наряда полиции, еще раз напомнить им вид преступления, время, место, приметы злоумышленника и в каком направлении он скрылся. Если в этом участвует транспортное средство, сообщите, цвет, год выпуска, марку автомобиля и в каком направлении оно движется, если это возможно.

• если вы или ваши знакомые располагают информацией о готовящихся преступлениях, местонахождении скрывающихся преступников, местах хранения

наркотиков, оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и взрывных устройств и т.п., то вы можете передать ее на условиях анонимности по номеру «112».

- при необходимости можете оставить свои контактные телефоны, для того чтобы с вами связались сотрудники соответствующих служб.

Если вы вызываете скорую помощь, то будьте готовы ответить на некоторые вопросы о пациенте или пострадавшем:

- номер телефона, с которого звоните (этот необходимо в случаях разъединения звонка, чтобы связаться с вызывающим и уточнить информацию, которую не успели записать);

- пол больного;
- приблизительный возраст;
- что случилось;
- когда случилось;
- какие проявления заставили вызвать «скорую»;
- что вы предприняли;
- адрес, где находится больной (в случаях нахождения больного на улице, необходимо указать четкие ориентиры; в случаях вызова на квартиру указать: место ближайшего заезда к дому, номер подъезда, этажа, кодового замка);
- фамилию вызывающего.

Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут бригаде «скорой» быстрее приехать к больному или пострадавшему.

После того как ваш вызов передадут в службу скорой помощи диспетчер «03» сам решит, какую бригаду к вам направить. На многих подстанциях помимо линейных бригад существуют специализированные бригады. Это может быть: кардиологическая, педиатрическая, психиатрическая бригада и т. д. Для того чтобы диспетчеру было проще разобраться какой специалист нужен по конкретно вашему вызову, надо четко и правильно сообщать о случившемся. Даже в случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязательно надо указать, примерное количество пострадавших, есть ли среди пострадавших дети или нет, какова тяжесть состояния участников аварии и т.д. Если, что-либо произошло с вами или вашими знакомыми, у вас имеется транспорт и состояние больного позволяет самостоятельно добраться до близлежащего стационара, то вы можете это сделать, не дожидаясь приезда бригады скорой помощи. В любом стационаре города Вас примут и окажут первую помощь, а при необходимости госпитализируют.

Любая дополнительная информация об экстренной ситуации поможет отправить соответствующие службы и оборудование к месту происшествия.

*Приложение 2.*

### **Примеры экстренных ситуаций, когда надо звонить по номеру 112**

Во всех случаях, которые происходят сейчас или только что произошли:

- пожар;
- в подъезде, на этаже, из квартиры сильно пахнет газом;
- дорожно-транспортное происшествие;
- Вы стали жертвой домашнего насилия;
- Вы стали свидетелем преступления;
- происходит нарушение общественного порядка.

#### ***Требуется скорая медицинская помощь в следующих случаях:***

- Стенокардия впервые возникшая (вдруг внезапно заболело сердце);
- Стенокардия нестабильная/прогрессирующая (стенокардия имела ранее, но прием медикаментов не дал должного эффекта);
- Не купирующийся приступ стенокардии в течение 20 минут после приема медикаментов;
- Боли в груди (внезапно возникшие, при исключении случая травмы);

- Анафилактический шок (после приема препарата внутрь/ при постановке инъекции возникшее чувство нехватки воздуха, жар, резкое головокружение);
- Резкое повышение температуры тела в сочетании с появлением судорог/потери/нарушении сознания;
  - Нарушение сознания при имеющемся сахарном диабете в анамнезе;
  - Свежие травмы;
  - Обильно кровоточащие раны;
  - Травмы головы, сопровождающиеся потерей сознания, резким головокружением, тошнотой/рвотой;
  - Ушибы/ранения грудной клетки;
  - Тупые травмы живота;
  - Ножевые, огнестрельные и прочие ранения области живота;
  - Острые, внезапно возникшие боли в животе (резкие, длящиеся более 1,5 часов, без улучшения от приема спазмолитиков);
  - Кровотечения из половых путей, связанные с нарушением менструального цикла у женщин/ кровотечения у мужчин;
  - Какие-либо боли в животе, возникшие на фоне беременности/нарушения цикла;
  - Парализация (полная/частичная);
  - Судороги;
  - Экзогенные отравления (прием всевозможных лекарственных средств, превышающий дозировку, сопровождающийся нарушением сознания, приём алкоголя, наркотических средств, отравление парами угарного газа и т.п. отравляющих веществ);
  - Ожоги (если поражены: лицо, промежность, либо большая площадь ожога, либо сразу появились волдыри, либо ожоги, вызванные хим. веществами);
    - Поражение электротоком;
    - Утопление;
    - Удушение;
    - Общее переохлаждение, сопровождающееся нарушением сознания;
    - ДТП;
    - Психические нарушения;
    - Суицидальные состояния;
    - Кровотечения из носа/глотки/уха;
    - Инородное тело в носу/глотке/ухе;
    - Инородное тело глаза, инфицированная рана, конъюнктивит.

### *Приложение 3.*

#### **Примеры не экстренных ситуаций**

Инциденты или преступления, которые уже произошли, когда-то в прошлом и оперативное реагирование не может повлиять на результат:

- Брошенное транспортное средство;
- Громкий разговор;
- Лай собак;
- Перебои в энергоснабжении или обычные бытовые вопросы.

### *Приложение 4.*

#### **Некоторые запреты по номеру 112**

Никогда не делайте пробный вызов по номеру 112. Пробные звонки занимают оператора и телефонные линии. В системе- 112 всегда должны быть свободные линии доступные для людей, которые звонят по экстренным ситуациям.

Если вы случайно позвонили в систему- 112, не вешайте трубку, пусть оператор знает, что вы случайно набрали номер. При наборе номера 112 система- 112 выдает оператору, как номер телефона, с которого был вызов, так и местонахождение телефона.

В случаях, когда звонок был сброшен, оператор системы- 112, будет пытаться вам перезвонить для проверки, есть ли экстренная ситуация. Если оператору не удастся перезвонить, то к вам будет направлена служба реагирования. Это гарантирует, что человек, который является, недееспособным может получить помощь без разговора по телефону. К сожалению, большинство вешают трубку, и вызов становится ложным, на что тратятся ценные силы и средства, которые могут быть нужны в другом месте.

*Приложение 5.*

### **112 SMS–сервис**

112 SMS- сервис позволяет глухим, глухонемым и слабослышащим людям отправить SMS–сообщение в систему- 112 для его дальнейшей обработки и доставки в службы экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- «Антитеррор».

Существуют ограничения на использование SMS–технологии и все пользователи сами должны знать эти условия. Если вы в состоянии сделать голосовой звонок на номер 112, лучше сделайте это.

Прежде чем пользоваться SMS–сервисом необходимо пройти регистрацию в системе-112.

### **Помните!**

В некоторых чрезвычайных ситуациях требуется более одной службы экстренного реагирования (пожарной, скорой помощи и полиции). Сообщите оператору системы- 112, какая служба реагирования необходима в срочном порядке.

Например, автокатастрофа с серьезной травмой, потребует скорой помощи и полиции. Больше всего нужна машина скорой помощи, чтобы срочно разобраться с потерпевшим. Сообщите оператору, что требуется скорая помощь.

Система- 112 имеет со всеми экстренными службами прямую связь, и в случае необходимости сообщает им для немедленного реагирования всю информацию

Учебно-методическую разработку составил:  
ст. преподаватель МБОУ ДПО «Курсы ГО г.о. Тольятти»  
В.Ф. Чоренький