



**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 7. Организация и порядок взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России,  
с ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках  
функционирования системы - 112**

**Наименование  
программ, в  
которых реализуется  
тема:**

1. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА повышения квалификации руководителей и работников дежурно-диспетчерских служб организаций.
2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА повышения квалификации руководителей формирований и служб.

Учебно-методическая разработка рассмотрена на педагогическом совете

МБОУ ДПО «Курсы ГО г. о. Тольятти»

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

**Наименование темы:**

**Организация и порядок взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России с ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках функционирования системы - 112**

**Учебные цели:**

1. Изучить со слушателями:

- Организация и порядок взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России с ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках функционирования системы - 112

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

**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 изменениями и дополнениями).
3. Постановление Правительства РФ № 794 от 30.12.2003г. «О Единой государственной системе предупреждения и ликвидации ЧС» (с изменениями и дополнениями).
4. Постановление Правительства РФ от 01.03.1993г. №177 «Об утверждении Положения о порядке использования действующих радиовещательных и телевизионных станций для оповещения и информирования населения РФ в ЧС мирного и в особый период».
5. Постановление Правительства РФ от 06.03.2015 N 201 (с изм. и дополнениями).
6. Постановление Правительства РФ от 17 мая 2023 Г. N 769 «о порядке создания, реконструкции и поддержки в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения населения».
7. Указ Президента РФ № 1632 от 12.2010 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» (ред. от 13.11.2018).
8. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 N 723-ст. (с изменениями и дополнениями).
9. ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения».
10. Методическое пособие «Основы организаций оповещения и информирования органов управления по делам ГО и чрезвычайным ситуациям и населения о чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и военного характера». М. 2017г.
11. Концепция построения и развития аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», утв. распоряжением Правительства РФ № 2446-р от 03.12.2014. (ред. от 05.04.2019).
12. 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, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России и ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках функционирования системы - 112.**

Организация информационного взаимодействия - комплекс организационных и технических мероприятий с использованием информационных ресурсов и коммуникационных технологий, осуществляемых ЦУКС и направленных на своевременное получение, обработку и передачу в установленном порядке информации федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления и организациям в различных режимах функционирования органов управления и сил единой системы, при подготовке к ведению и ведению гражданской обороны.

**Участниками создания системы-112 являются:**

- + Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий,
- + Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации,
- + Министерство внутренних дел Российской Федерации,
- + Министерство здравоохранения Российской Федерации,
- + Министерство регионального развития Российской Федерации,
- + Федеральная служба безопасности Российской Федерации,
- + другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112", органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

***Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий:***

- а) координирует работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы-112;
- б) разрабатывает методическую документацию по созданию и использованию системы-112;
- в) организует совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти разработку типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;
- г) согласовывает технические задания и проектно-техническую документацию на создание и эксплуатацию системы-112, за исключением разделов, определяющих реализацию оперативно-розыскных мероприятий;
- д) организует подготовку персонала системы-112 на базе образовательных организаций Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;
- е) обеспечивает формирование и ведение реестра систем-112 субъектов Российской Федерации;
- ж) осуществляет контроль функционирования системы-112.

***Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:***

- а) осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера вызова экстренных оперативных служб "112" во всех субъектах Российской Федерации;
- б) организует взаимодействие сети связи общего пользования с системой-112 в целях обеспечения вызова пользователями услуг связи экстренных оперативных служб по единому номеру "112";

в) осуществляет разработку и согласование системного проекта телекоммуникационной подсистемы системы-112 для каждого субъекта Российской Федерации;

г) участвует в разработке типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;

д) участвует в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации;

е) издает нормативный правовой акт о начале использования единого номера "112" на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

ж) осуществляет контроль функционирования телекоммуникационной подсистемы системы-112.

***Федеральные органы исполнительной власти, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб:***

а) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

б) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) участвуют в разработке типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организуют профессиональное обучение персонала подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

е) участвуют в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации.

***Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в пределах своих полномочий:***

а) организуют разработку проектной документации по созданию системы-112;

б) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

в) организуют проведение работ по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

д) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

е) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

ж) организуют и обеспечивают опытную эксплуатацию, государственные испытания и эксплуатацию системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

з) представляют в Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий информацию для формирования и ведения реестра систем-112 субъектов Российской Федерации в составе и по форме, которые устанавливаются этим Министерством;

и) организуют профессиональное обучение персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;

к) планируют и осуществляют развитие системы-112.

***Органы местного самоуправления в пределах своих полномочий:***

- а) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;
- б) организуют проведение работ по созданию системы-112;
- в) организуют взаимодействие операторского персонала системы-112 с подведомственными дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований;
- г) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;
- д) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения такого взаимодействия;
- е) участвуют в опытной эксплуатации, государственных испытаниях и эксплуатации системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;
- ж) организуют профессиональное обучение персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;
- з) участвуют в планировании развития системы-112 и осуществляют ее развитие.

**Правила обеспечения на межрегиональном и региональном уровнях ЦУКС региональных центров МЧС России, главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации координации деятельности, организации информационного взаимодействия.**

Обеспечение координации деятельности органов повседневного управления единой системы, органов управления гражданской обороной и организация информационного взаимодействия **осуществляются в целях:**

- а) снижения рисков и смягчения последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, заблаговременной подготовки к выполнению мероприятий по гражданской обороне;
- б) поддержания в готовности к действиям органов повседневного управления единой системы на межрегиональном и региональном уровнях, органов управления гражданской обороной на муниципальном и объектовом уровнях, предназначенных (выделяемых) для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, а также решения задач в области гражданской обороны;
- в) достижения согласованных действий органов управления единой системы на межрегиональном и региональном уровнях при выполнении мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечению пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах и органов управления гражданской обороной при подготовке к ведению и ведению гражданской обороны;
- г) осуществления мониторинга опасных природных явлений и техногенных процессов, способных привести к возникновению чрезвычайных ситуаций, прогнозирования чрезвычайных ситуаций, а также оценки их социально-экономических последствий на соответствующих территориях;
- д) своевременного информирования и оповещения органов управления единой системы и гражданской обороной, населения о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, а также обмена в установленном порядке информацией в области гражданской обороны.

**Обеспечение координации деятельности органов повседневного управления единой системы и органов управления гражданской обороной, организация информационного взаимодействия осуществляется в следующих формах:**

- а) проведение учений и тренировок с органами повседневного управления единой системы и органами управления гражданской обороной на межрегиональном и региональном уровнях по выполнению возложенных на них задач в порядке и сроки, которые определяются

ежегодными организационно-методическими указаниями по подготовке органов управления, сил гражданской обороны и единой системы;

б) разработка и доведение до территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и уполномоченных организаций, создающих функциональные и территориальные подсистемы единой системы, рекомендаций о введении соответствующих режимов функционирования при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, о порядке организации и выполнения мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, минимизации последствий от них, а также о привлечении сил и средств единой системы и гражданской обороны межрегионального и регионального уровня для выполнения мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

в) контроль за выполнением органами управления и силами единой системы, силами гражданской обороны мероприятий при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, а также при подготовке к ведению и ведению гражданской обороны;

г) информирование населения об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций;

д) круглосуточное обеспечение надежного, устойчивого и непрерывного функционирования средств автоматизации, связи и систем оповещения межрегионального и регионального уровней, поддержание системы связи, автоматизированных систем управления в состоянии постоянной готовности;

е) организация взаимодействия, при выполнении возложенных на ЦУКС региональных центров МЧС России и ЦУКС главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации задач, с аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе и администрациями субъектов Российской Федерации, территориальными органами ФОИВ, КЧС и ОПБ субъектов Российской Федерации, расположенных на соответствующей территории, дежурно-диспетчерскими службами субъектов организаций, формирующих силы постоянной готовности Ф и ТП РСЧС, дежурными службами пожарно-спасательных, поисково-спасательных, аварийно-спасательных формирований и иных подразделений и организаций МЧС России, дислоцированных на соответствующих территориях;

ж) сбор, обработка и обмен в установленном порядке между органами повседневного управления единой системы и органами управления гражданской обороной информацией о соблюдении требований и выполнении мероприятий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны.

## **Вопрос 2. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования ЕДДС.**

ЕДДС муниципального образования функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации для мирного времени. При приведении в готовность ГО и в военное время в соответствующих степенях готовности.

Режимы функционирования для ЕДДС устанавливает руководитель органа местного самоуправления.

**В режиме повседневной деятельности ЕДДС** муниципального образования осуществляет круглосуточное дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновение ЧС (происшествий). В этом режиме ЕДДС муниципального образования обеспечивает:

❖ прием от населения и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) сообщений о любых ЧС (происшествиях), их регистрацию по принадлежности ДДС и уровням ответственности, а при создании системы - 112, регистрация с заведением карточек информационного обмена и реагирования; передачу информации об угрозе возникновения или

возникновении ЧС (происшествия) по подчиненности и подведомственности, в первоочередном порядке в ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации;

- ❖ обобщение и анализ информации о ЧС (происшествиях) за текущие сутки и представление соответствующих докладов по подчиненности;
- ❖ поддержание КСА в постоянной оперативной готовности;
- ❖ контроль готовности ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) в зоне ответственности, оперативное информирование их дежурных смен об обстановке и ее изменениях; внесение необходимых изменений в базу данных, а также в структуру и содержание оперативных документов по реагированию на ЧС (происшествия);
- ❖ внесение необходимых изменений в паспорта территорий муниципальных образований.

ДДС, расположенные на территории муниципального образования, в режиме повседневной деятельности действуют в соответствии со своими инструкциями и представляют в ЕДДС муниципального образования обобщенную статистическую информацию о ЧС (происшествиях) и угрозах их возникновения за прошедшие сутки.

Сообщения о ЧС (происшествиях), 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 (происшествия), в первоочередном порядке передаются в ЕДДС муниципального образования, а ЕДДС муниципального образования незамедлительно передает информацию в ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации.

**В режим повышенной готовности ЕДДС** муниципального образования и привлекаемые ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) переводятся решением руководителя органа местного самоуправления при угрозе возникновения ЧС (происшествия) в тех случаях, когда для ликвидации угрозы требуются совместные действия ДДС и сил РСЧС, взаимодействующих с ЕДДС муниципального образования. В повышенной готовности ЕДДС муниципального образования обеспечивает:

- ❖ заблаговременную подготовку к возможным действиям в случае возникновения соответствующей ЧС (происшествия);
- ❖ оповещение должностных лиц КЧС и ОПБ, администрации муниципального образования, ЕДДС муниципального образования, взаимодействующих ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) и подчиненных сил РСЧС;
- ❖ получение и обобщение данных наблюдения и контроля за обстановкой на территории субъекта Российской Федерации, на ПОО, а также за состоянием окружающей среды; прогнозирование развития обстановки и подготовку предложений по действиям привлекаемых сил и средств и их доклад по подчиненности;
- ❖ координацию действий ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), сил РСЧС при принятии ими экстренных мер по предотвращению ЧС (происшествия) или смягчению ее последствий.

В случае, если для организации предотвращения ЧС (происшествия) организована работа КЧС и ОПБ или оперативного штаба управления в кризисных ситуациях (далее - ОШ УКС) либо управление передано соответствующим подразделениям МЧС России, ЕДДС муниципального образования в части действий по указанной ЧС (происшествия) выполняет их указания.

**В режим чрезвычайной ситуации** ЕДДС муниципального образования, привлекаемые ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) и силы РСЧС переводятся решением руководителя органа местного самоуправления при возникновении ЧС. В этом режиме ЕДДС муниципального образования 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 отслеживанием передвижения оперативных групп по территории муниципального образования;
- оповещение и передача оперативной информации между органами управления при организации ликвидации соответствующей ЧС и в ходе аварийно-спасательных работ, мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования объектов экономики и первоочередному жизнеобеспечению пострадавшего населения;
- контроль за установлением и перемещением границ зоны соответствующей ЧС, своевременное оповещение и информирование населения о складывающейся обстановке и опасностях в зоне ЧС;
- осуществление непрерывного контроля за состоянием окружающей среды в зоне ЧС, за обстановкой на аварийных объектах и прилегающей к ним территории.

**В режимах повышенной готовности и чрезвычайной ситуации** информационное взаимодействие между ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), силами РСЧС осуществляется непосредственно через ЕДДС муниципального образования. Поступающая информация о сложившейся обстановке, принятых мерах, задействованных и требуемых дополнительных силах и средствах доводится ЕДДС муниципального образования всем взаимодействующим ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), органам управления РСЧС муниципального образования, ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации.

В случае, если для организации ликвидации ЧС (происшествия) организована работа КЧС и ОПБ или ОШ УКС либо управление ликвидацией ЧС (происшествия) передано соответствующим подразделениям МЧС России, ЕДДС муниципального образования в части действий по указанной ЧС (происшествия) выполняет их указания.

Функционирование ЕДДС муниципального образования при приведении в готовность ГО и в военное время, осуществляется в соответствии с планом гражданской обороны и защиты населения субъекта Российской Федерации и инструкциями дежурному персоналу ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) по действиям в условиях особого периода.

При функционировании ЕДДС муниципального образования в условиях **особого периода**, в соответствии с планом гражданской обороны и защиты населения субъекта Российской Федерации предусматривается размещение оперативных дежурных смен на защищенных пунктах управления.

### **Организация работы ЕДДС.**

Вызовы (сообщения) о ЧС (происшествиях) могут поступать в ЕДДС муниципального образования от населения по всем имеющимся видам и каналам связи, включая сообщения через единый телефонный номер «112», от сигнальных систем и систем мониторинга, от ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования, вышестоящих и взаимодействующих органов управления РСЧС по прямым каналам и линиям связи. Вызовы (сообщения) о ЧС (происшествиях) принимаются, регистрируются и обрабатываются дежурно-диспетчерским персоналом ЕДДС муниципального образования, а при создании системы - 112 - диспетчерами системы - 112.

При классификации сложившейся ситуации как ЧС (происшествия), ЕДДС муниципального образования поручает проведение ликвидации ЧС (происшествия) соответствующим ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) и силам РСЧС, в компетенции которых находится реагирование на случившуюся ЧС (происшествие), при необходимости уточняет действия привлеченных ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов).

При классификации сложившейся ситуации как ЧС выше локального уровня, оперативный дежурный ЕДДС муниципального образования немедленно докладывает руководителю органа местного самоуправления, председателю КЧС и ОПБ муниципального образования, в ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации, оценивает обстановку, уточняет состав привлекаемых сил и средств, проводит их оповещение, отдает распоряжения на необходимые действия и контролирует их выполнение. Одновременно



готовятся формализованные документы о факте ЧС для последующей передачи в вышестоящие органы управления РСЧС и задействованные ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов).

При выявлении угрозы жизни или здоровью людей до населения доводится информация о способах защиты. Организуется необходимый обмен информацией об обстановке и действиях привлеченных сил и средств между ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), сопоставление и обобщение полученных данных, готовятся донесения и доклады вышестоящим органам управления РСЧС, обеспечивается информационная поддержка деятельности администраций всех уровней и их взаимодействие со службами, привлекаемыми для ликвидации ЧС.

Ежемесячно проводится анализ функционирования ЕДДС муниципального образования (ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов)), который доводится до подчиненных ДДС и ежеквартально рассматривается на заседании КЧС и ОПБ соответствующего уровня.

### **Порядок взаимодействия ЕДДС муниципального образования с ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов)**

Порядок взаимодействия ЕДДС муниципального образования и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) определяется межведомственными нормативными правовыми актами и нормативными правовыми актами исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, устанавливающими порядок взаимодействия и обмена информацией между экстренными оперативными службами при катастрофах, стихийных бедствиях и ЧС (происшествиях).

### **Вопрос 3. Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена. Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения.**

#### **3.1. Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.**

Регламент информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб

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

2. Целями разработки регламента являются:

повышение безопасности населения Российской Федерации путем совершенствования процесса обмена информацией между ДДС системы-112 для решения стоящих перед нею задач;

повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе и террористического характера.

3. Участниками информационного взаимодействия являются Центр обработки вызовов системы-112 (далее - ЦОВ), резервный центр обработки вызовов системы-112 (далее - РЦОВ), навигационно-информационный центр (НИЦ) системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАС» (далее - система «ЭРА-ГЛОНАС»), единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований с развернутыми компонентами системы-112.

ЦОВ создается в административном центре субъекта Российской Федерации.

ЦОВ включает операторов системы-112 и соответствующее оборудование, предназначен для обеспечения приема вызовов от населения административного центра субъекта Российской Федерации по единому телефонному номеру «112», централизованного хранения информации системы-112, взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, навигационно-информационным центром системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАС»,

ЕДДС и ДДС в рамках СИСТЕМЫ-112, а в случае необходимости приема вызовов с территории субъекта Российской Федерации.

Положения настоящего регламента в части ЦОВ и РЦОВ аналогичны требованиям к ЕДДС (далее - ЕДДС) и дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее - ДДС), интегрируемые в систему-112, в том числе:

СЛУЖБА пожарной охраны;

СЛУЖБА реагирования в чрезвычайных ситуациях;

СЛУЖБА полиции;

СЛУЖБА скорой медицинской помощи;

АВАРИЙНАЯ служба газовой сети;

СЛУЖБА «АНТИТЕРРОР»; а также дежурно-диспетчерские службы других экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации.

В настоящем Регламенте подразумевается, что ЦОВ развернут на базе ЕДДС административного центра. В противном случае ЕДДС административного центра имеет такой же статус, как и остальные ЕДДС, и принимает первичные вызовы по единому номеру «112» из административного центра.

4. В своей деятельности ДДС, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

5. Территорией действия Регламента информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее - Регламент) является зона ответственности всех ДДС, участвующих в информационном взаимодействии.

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

- обращения граждан по оказанию экстренной помощи;

- пожар;

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

- криминальная ситуация (сообщение о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении), угроза террористического акта;

- аварийная ситуация на улично-дорожной сети: аварии, сбой в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских оперативных служб;

- другие чрезвычайные ситуации и происшествия, информация о которых поступила в систему-112.

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

8. ЕДДС заключает двухсторонние соглашения с каждой ДДС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене.

Подписанные соглашения утверждаются руководством органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в ведении которых находятся соответствующие дежурно-диспетчерские службы), и руководителем органа местного самоуправления.

Соглашения должны содержать:

- уточненные критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС;

- временные нормативы информационного обмена между ЕДДС и ДДС как при поступлении и передаче вызова, так и при представлении информации о результатах действий ДДС;

- перечень каналов связи, по которым осуществляется информационный обмен в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб;

- списки абонентов телефонной связи для учета приоритетов поступающих вызовов;

- список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб;

- роль ЦОВ (РЦОВ) при взаимодействии с ЕДДС и ДДС, интегрируемых в систему-112.

9. Обмен текущей и оперативной информацией осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно, в соответствии с установленными критериями или на основании соглашений.

10. К оперативной информации относится информация о вызовах экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан;
- вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии (ДТП), поступающие из системы «ЭРА-ГЛОНАСС»;
- экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайных ситуаций, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- информация об изменении режима функционирования;
- срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайных ситуациях и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации.

11. К текущей информации относятся:

- информация о результатах реагирования ДДС на вызовы экстренных оперативных служб в рамках системы-112;
  - информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе; - информация подсистемы мониторинга; - информация о состоянии сил и средств ДДС;
  - справочная и прогнозная информация.
12. Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы (АИС).

АИС сопрягается с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих ДДС и системой «ЭРА-ГЛОНАСС».

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

Указанные документы разрабатываются территориальными органами управления МЧС России.

#### **Соглашение о взаимодействии ЕДДС в системе-112 с ведомственной ДДС**

1. Настоящее Соглашение устанавливает основные направления взаимодействия единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования (далее - ЕДДС) с дежурной службой муниципального образования (далее ДДС) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112). Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурных диспетчерских служб.

2. ЕДДС является органом повседневного оперативно-диспетчерского управления муниципального звена единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС и для ДДС является вышестоящим органом по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о ЧС и совместных действий при угрозе или возникновении ЧС.

3. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС экстренных оперативных служб при решении задач системы-112.

4. В своей деятельности ЕДДС и ДДС, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, Регламентом информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб, а также настоящим Соглашением.

5. На основании настоящего Соглашения разрабатываются документы (инструкции) для дежурных смен, регламентирующие вопросы взаимодействия ЕДДС и ДДС.

6. Информационный обмен в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб осуществляется по телефонным, автоматизированным (в рамках программного обеспечения системы-112) каналам связи, а также радиоканалам. Перечень каналов связи для информационного обмена может уточняться.

**Организация взаимодействия ЕДДС муниципального образования и ДДС в рамках системы-112 в режиме повседневной деятельности:**

1. Ежедневно дежурный ДДС информирует дежурного диспетчера ЕДДС о заступлении на дежурство. При этом одновременно сообщается текущее состояние подчиненных дежурных сил.

2. ЕДДС выполняет возложенные на нее задачи по приему по единому номеру «112» от населения сообщений о происшествиях, их анализу и, в случае необходимости, принятию экстренных мер. При этом сохраняется ранее принятый порядок приема звонков и реагирования ДДС на сообщения от населения и организаций по телефонам «01», «02» «03» «04».

3. Порядок обработки поступающих вызовов определяется Регламентом информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Если в момент поступления вызова в ДДС нет свободного диспетчера, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей 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 диспетчера более 1 минуты вызов может переводиться на оператора системы-112.

Приоритетные вызовы переводятся на оператора системы-112 через 15 секунд ожидания ответа диспетчера ДДС. Если в момент поступления вызова в ЕДДС по номеру «112» нет свободного оператора, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей 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 системы-112 ЕДДС более 1 минуты вызов может переводиться на оператора системы-112 центра обработки вызовов (ЦОВ) субъекта Российской Федерации.

Приоритетные вызовы переводятся на оператора системы-112 ЦОВ через 15 секунд ожидания ответа оператора системы-112 ЕДДС.

4. Оператор системы-112 ЕДДС один раз в сутки направляет в ДДС информацию подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

5. Оператор системы-112 ЕДДС два раза в сутки направляет в ДДС информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

6. Диспетчер ДДС один раз в сутки направляет оператору системы-112 ЕДДС 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.

7. При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС направляет оператору системы-112 ЕДДС запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Оператор системы-112 ЕДДС направляет ответ в течение двух часов.

8. Виды экстренного изменения обстановки определяются Регламентом информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

### 3.2. 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.

***Для обеспечения унификации процессов информации в системе «112» разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее по тексту УКИО)***

Заполнение УКИО начинается с заполнения ее общей информационной части, при этом информация предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»
- сведения о телефоне, с которого осуществляется звонок
- сведения по абоненту данного номера

Общая информация, вносимая в карточку вызова:

- сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры нахождения)
- сведения о самом происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия)

При невозможности переадресации вызова на диспетчера ДДС ЭОС или при комплексном вызове диспетчером системы «112» после заполнения основной

информационной части карточки вызова производится заполнение дополнительной (специфической) информации для ДДС ЭОС, привлекаемых на реагирование на поступивший вызов.

### Специфическая часть карточки информационного обмена в системе «112»

Часть опросного листа специфичная для ДДС- 04		
Вид происшествия	Текст	Выбирается из классификаторов поводов к вызову газовой службы
инструкции	текст	Инструкции по действиям оператора и/или заявителя по данному виду происшествия (выбирается автоматически из справочника)
консультация	текст	Признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)

## ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА ПРОИСШЕСТВИЕ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНУЮ СИТУАЦИЮ

### 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).

### **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» (далее - порядок), разрабатывается на основании Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Положение о системе-112), утвержденного постановлением Правительства 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).

Порядок предназначен для использования в работе дежурными сменами «ЦУКС МЧС России по субъекту», ЦОВ и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований (далее - ЕДДС МО).

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 дежурно-диспетчерскими службами (далее - ДДС) экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования независимо от форм собственности по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее - ЧС) (происшествиях) и совместных действий при угрозе возникновения или возникновении ЧС (происшествий).

### **3.3. Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения.**

#### ***Порядок действий оператора системы-112 при приеме вызовов.***

Вызов по единому номеру «112» поступает оператору СИСТЕМЫ-112 в ЦОВ или ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

Если в момент поступления вызова нет свободного оператора, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса 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 системы-112 ЕДДС более 30 секунд вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ) либо ДДС (при наличии соответствующего положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене).

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

Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена (приложение).

Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова на IVR для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

При необходимости экстренного реагирования оператор СИСТЕМЫ-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия между ЕДДС и ДДС, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

При перенаправлении вызова в ДДС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса.

Оператор системы-112 дожидается от диспетчера ДДС подтверждения о получении заполненной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС.

После получения подтверждений оператор системы-112 отключается от абонента.

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 унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам. Автоматически карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.



После отправки унифицированной карточки информационного обмена в ДДС оператор системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

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.

Карточка вызова, принятого к исполнению, находится на контроле на рабочем месте оператора системы-112, принявшего вызов. Оператор системы-112, контролирующий состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов.

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

#### ***Порядок действий диспетчера ДДС при приеме вызовов.***

При поступлении вызова по многоканальным телефонам 01, 02, 03, 04 и др. непосредственно в ДДС диспетчер ДДС заполняет общую и специфическую части унифицированной карточки информационного обмена.

Если в момент поступления вызова в ДДС нет свободного диспетчера, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей 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 диспетчера более 1 минуты вызов может переводиться на оператора системы-112 (при наличии соответствующего положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене).

При необходимости экстренного реагирования диспетчер ДДС в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия между ДДС, принимает решение о целесообразности привлечения к реагированию других ДДС и завершает вызов.

Карточка вызова, принятого к исполнению, попадает в автоматическом режиме в базу данных системы-112 и находится на контроле на рабочем месте диспетчера ДДС, принявшего вызов. Диспетчер ДДС, контролирующий состояние вызова, при необходимости предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов. Снятие с контроля производится после получения информации о завершении реагирования.

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

В случае необходимости в процессе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена диспетчер ДДС принимает решение о перенаправлении вызова оператору системы-112. При перенаправлении вызова диспетчер ДДС одновременно в автоматизированном режиме передает оператору системы-112 унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Диспетчер ДДС дожидается от оператора системы-112 подтверждения о получении заполненной карточки и подтверждения передачи контроля вызова. После получения подтверждений диспетчер ДДС отключается от вызова.

Подтверждение получения карточки и подтверждение передачи контроля вызова при информационном обмене осуществляются в автоматическом режиме. Соответствующая информация отображается на рабочем месте оператора (диспетчера), отправившего карточку.

Для этого оператор (диспетчер), принявший карточку, должен на своем рабочем месте внести в нее соответствующие отметки.

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.

### **АЛГОРИТМ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА**

***Основными алгоритмами, используемыми в Системе-112, являются:***

- прием и регистрация вызовов в ЦОВ-112;
- передача зарегистрированных сообщений о происшествиях из ЦОВ-112 во взаимодействующие ДДС и ЕДДС;
- передача вызовов на обслуживание из ЦОВ-112 во взаимодействующие ДДС и ЕДДС;
- регистрация информации о ходе и результатах реагирования на сообщения о происшествиях;
- передача статистической и оперативной информации из ЦОВ-112 в ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ.

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

Прием и обработка сообщения о происшествии осуществляется по следующему алгоритму:

- Автоматическое определение номера абонента;
- Поступление вызова оператору;
- Запись переговоров;
- Регистрация служебной информации об обращении;
- Принятие решения о дублировании сообщения о происшествии;
- Регистрация информации о происшествии;
- Сохранение информации о происшествии.

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

Передача происшествия в службы экстренного реагирования осуществляется по алгоритму:

- Определение перечня привлекаемых ДДС и ЕДДС;
- Выбор служб экстренного реагирования для передачи информации;
- Передача информации о происшествии в службы экстренного реагирования;
- Определение необходимости привлечения диспетчера ДДС к разговору с абонентом;
- Передача вызова диспетчеру службы экстренного реагирования.

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

Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову осуществляется по следующему алгоритму:

- Определения требуемого типа специалиста;
- Определение списка специалистов требуемого типа;
- Выбор специалиста;
- Перевод вызова на специалиста или подключение специалиста к вызову.

#### ***Консультация абонента***

Консультация абонента осуществляется по следующему алгоритму:

- Определение типа проблемы;
- Поиск решения проблемы в базе знаний.

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

Получение информации о принимаемых мерах по реагированию осуществляется по следующему алгоритму:

- Получение информации от службы экстренного реагирования;
- Загрузка информации в БД СИСТЕМЫ-112.

### ***Завершение обработки сообщения о происшествии***

Завершение обработки сообщения о происшествии осуществляется по следующему алгоритму:

- Получение информации о результатах реагирования из службы экстренного реагирования;
- Принятие решения о необходимости передачи дополнительной информации о происшествии в ДДС.

### ***Завершение обработки сообщения о происшествии***

- Присвоение происшествию статуса ЧС
- Присвоение происшествию статуса ЧС осуществляется по следующему алгоритму:
- Принятие решения о возможности возникновения ЧС.
- Подтверждение или отклонение старшим оператором смены решения о возможности возникновения ЧС.
- Информирование ЦУКС о возможном возникновении ЧС.

### ***Подготовка и выгрузка отчетов для смежных АС***

Подготовка и выгрузка отчетов для смежных АС осуществляется по следующему алгоритму:

- Запрос отчета внешней системой;
- Подготовка отчета;
- Передача отчета.

### ***Обработка происшествий, поступающих из СИСТЕМЫ-112 службу экстренного реагирования***

Обработка происшествий, поступающих из Системы-112 службу экстренного реагирования, осуществляется по следующему алгоритму:

- Прием сообщения о происшествии из Системы-112;
- Ввод данных о высланных силах и средствах;
- Передача данных в Систему-112 о высланных нарядах;
- Регистрация информации о ходе обработки сообщения о происшествии на основе информации от нарядов;
- Передача информации о ходе обработки сообщения о происшествии в Систему-112;
- Регистрация результатов обработки сообщения о происшествии;
- Передача в Систему-112 результатов обработки сообщения о происшествии.

### ***Соотношения, необходимые для контроля достоверности вычислений***

В Системе-112 реализован форматно-логический контроль данных, вводимых пользователями, а так же данных поступающих по автоматическим каналам связи.

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

