



П Р И К А З

08.11.2024 № П-01-702

г. Якутск

Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия)

Во исполнение положений Федерального закона от 30 декабря 2020 г. №488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. №1658 «Об утверждении правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации» и постановления Правительства Республики Саха (Якутия) от 18 июля 2022 г. №435 «О вводе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия) в постоянную эксплуатацию и о внесении изменений в пункт 3.7 Положения о Министерстве инноваций, цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия), утвержденного постановлением Правительства Республики Саха (Якутия) от 18 сентября 2018 г. №256»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Государственному бюджетному учреждению Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»

(Кривошапкин И.А.), определенному единым оператором системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия) в соответствии с Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 22 июня 2017 года №1977 «О едином операторе систем оповещения и информирования населения, обеспечения вызовов экстренных оперативных служб и мониторинга общественной безопасности на территории Республики Саха (Якутия)»:

2.1. Обеспечить деятельность Службы 112 Республики Саха (Якутия) в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия).

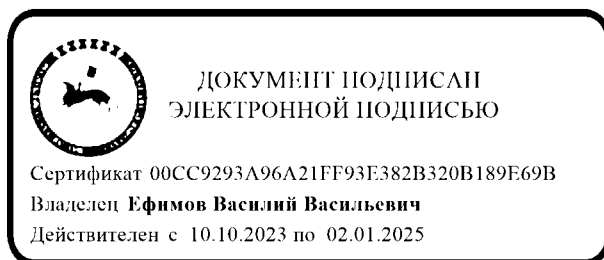
2.2. Направить Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия) министерствам и ведомствам, органам местного самоуправления и организациям Республики Саха (Якутия), курирующим деятельность экстренных оперативных служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, после завершения процедуры государственной регистрации в Государственном комитете юстиции Республики Саха (Якутия) для учета в работе.

3. Отделу государственной политики в области связи (Апросимов Е.В.) направить настоящий приказ в Государственный комитет юстиции Республики Саха (Якутия) для государственной регистрации и официального опубликования не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подписания.

4. Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 23 января 2018 г. №П-01-20 «Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Саха (Якутия)» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра А.Л. Копытова.

Министр



В. Ефимов

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства инноваций,
цифрового развития и
инфокоммуникационных технологий
Республики Саха (Якутия) от 08 ноября 2024
года №П-01-702



ПОЛОЖЕНИЕ
о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» Республики Саха (Якутия)

г. Якутск, 2024 год

Оглавление.

Оглавление.....	2
Приложения.....	6
Глава I. Сокращения, термины и нормативно-правовая база.....	7
1.1. Используемые сокращения	7
1.2. Термины и определения	10
1.3. Перечень нормативных правовых и ведомственных актов	14
Глава II. Общие положения	17
2.1. Введение.....	17
2.2. Принципы организации и функционирования Системы-112.....	17
2.3. Структура Системы-112	18
2.4. Описание функционирования Системы-112	18
2.4.1. Прием SMS-сообщений	23
2.4.2. Прием вызова (сообщения о происшествии) от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС».....	23
2.4.3. Геоинформационная подсистема Системы-112.....	23
2.4.4. Сопряжение Системы-112 с внешними автоматизированными системами.....	24
2.4.5. Подсистема консультативного обслуживания населения Республики Саха (Якутия).....	24
2.5. Программное обеспечение Системы-112	24
2.6. Техническое обеспечение Системы-112.....	25
2.6.1. Техническая эксплуатация оборудования Системы-112.....	25
2.6.2. Техническое обслуживание Системы-112.....	26
2.7. Режимы функционирования Системы-112.....	27
2.8. Надежность Системы-112 и порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах	28
Глава III. Участники создания и функционирования Системы-112.....	28
3.1. Перечень участников Системы-112	28
3.2. ЦОВ-АЦ/РЦОВ.....	29
3.3. ЕДДС МО	29
3.3.1. ЦОВ-ЕДДС МО.....	30
3.4. ЭОС Республики Саха (Якутия)	31
3.4.1. Служба пожарной охраны Республики Саха (Якутия)	31
3.4.2. Служба скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия)	32
3.4.3. Аварийная служба газовой сети Республики Саха (Якутия).....	32
3.4.4. Служба «Антитеррор» Республики Саха (Якутия).....	32
3.4.5. ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»	33
3.4.6. ГБУ РС(Я) «Служба спасения Республики Саха (Якутия)»	33

3.5. ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)	33
Глава IV. Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия).....	34
4.1. Общие положения	34
4.1.1. Состав дежурной смены Системы-112.....	36
4.1.2. Способы осуществления вызова в Систему-112.....	36
4.1.3. Порядок обработки поступившего вызова (сообщения о происшествии) в Систему-112	37
4.1.4. Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112 ...	37
4.1.5. Информационное взаимодействие в рамках Системы-112	39
4.1.6. Классификация (переклассификация) типа УКИО в Системе-112....	39
4.1.7. Назначение (запрос) участников Системы-112.....	39
4.2. Порядок работы оператора-112 при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО.....	40
4.2.1. Опрос заявителя оператором-112.	42
4.2.2. Классификация (переклассификация) типа УКИО оператором-112.	44
4.2.3. Порядок регистрации вызовов (сообщений о происшествиях) оператором-112.	44
4.2.4. Порядок назначения (отмены) участников Системы-112.....	47
4.2.5. Порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС).	47
4.2.5.1. Порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) и передачи информации при нештатном режиме функционирования объекта Системы-112.	47
4.2.6. Порядок осуществления обратного вызова заявителю.	48
4.2.7. Порядок обработки ложного вызова.....	48
4.2.8. Порядок обработки повторного вызова (сообщения о происшествии).	48
4.2.9. Порядок отработки дублированной УКИО.....	49
4.2.10. Порядок оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности.....	49
4.2.11. Порядок оказания психологической поддержки заявителю.....	52
4.2.12. Порядок обработки вызова от заявителя на иностранном языке. ...	52
4.2.13. Перечень информации, предоставляемой оператором-112 заявителю.	53
4.2.14. Порядок обработки вызовов (сообщений о происшествиях), поступивших с территории другого субъекта РФ, оператором-112.	53

4.2.15. Порядок работы оператора-112 при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (неисправность контактного центра).....	54
4.3. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО.....	54
4.3.1. Порядок регистрации диспетчером ДДС ЭОС в Системе-112 вызовов (сообщений о происшествиях), поступивших по номерам, отличным от «112».	55
4.3.2. Опрос заявителя диспетчером ДДС ЭОС.....	58
4.3.3. Организация реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях)	58
4.3.3.1. Нормативы прибытия сил и средств службы пожарной охраны	59
4.3.3.2. Нормативы прибытия сил и средств службы полиции	59
4.3.3.3. Нормативы прибытия сил и средств службы скорой медицинской помощи	59
4.3.3.4. Нормативы прибытия сил и средств аварийной службы газовой сети	59
4.3.3.5. Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)»	59
4.3.3.6. Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»	60
4.3.4. Порядок внесения информации в УКИО диспетчером ДДС ЭОС	60
4.3.5. Завершение реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях)	62
4.3.6. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)	62
4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО.....	62
4.4.1. Порядок регистрации ОД ЕДДС вызовов (сообщений о происшествиях) в Системе-112, поступивших по номерам, отличным от «112»	63
4.4.2. Порядок внесения информации в УКИО ОД ЕДДС.....	63
4.4.3. Заккрытие УКИО ОД ЕДДС	65
4.4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)	65
4.5. Порядок работы ОД ЦУКС при отработке УКИО	65
4.5.1. Порядок работы ОД ЦУКС при поступлении сообщения о происшествии с признаками ЧС.....	66
4.5.2. Порядок работы ОД ЦУКС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)	66

Глава V. Комплекс мероприятий по подбору, подготовке и контролю за работой дежурного персонала Системы-112.....	66
5.1. Нормативные показатели численности операторов-112 ЦОВ-ЕДДС МО...	67
5.2. Требования к дежурному персоналу Системы-112	67
5.3. Подготовка и переподготовка дежурного персонала Системы-112	68
5.4. Организация несения дежурства в Системе-112.....	68
5.6. Ответственность должностного лица Системы-112.....	69
5.7. Порядок предоставления аудиофайлов и другой информации по запросам	69
Заключение	70

Приложения.

Приложение 1. Зоны ответственности участников Системы-112.

Приложение 2. Классификация типов УКИО в Системе-112.

Приложение 3. Опросный лист оператора-112.

Приложение 4. Матрица взаимодействия участников Системы-112.

Приложение 5. Технологические карты оператора-112 при обработке вызовов.

Приложение 6. База знаний Системы-112.

Приложение 7. Порядок работы с СПО-112.

Приложение 8. Технологические карты действий дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации.

Приложение 9. Программа подготовки дежурного персонала Системы-112.

Приложение 10. Телефонный справочник дежурного персонала Системы-112.

Лист согласования.

Глава I. Сокращения, термины и нормативно-правовая база

1.1. Используемые сокращения

В Положении о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия) и в приложениях используются следующие сокращения:

- | | |
|-------------------------|---|
| 1) GPS | система глобального позиционирования; |
| 2) IP | межсетевой протокол, маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP; |
| 3) IVR | система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора или автоматического выполнения сценария внутри контакт-центра (call-центра); |
| 4) SIP-телефон | телефон, позволяющий осуществлять телефонный вызов с использованием технологии передачи голоса по интернет-протоколу; |
| 5) SIM-карта | электронный носитель информации, установленный в абонентском устройстве, с помощью которого осуществляется идентификация абонента оператором связи подвижной радиотелефонной связи; |
| 6) SMS-сообщение | короткое текстовое сообщение; |
| 7) SMS-центр | центр управления коротких текстовых сообщений; |
| 8) АО | акционерное общество; |
| 9) АРМ-112 | автоматизированное рабочее место системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия); |
| 10) ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» | государственная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС»; |
| 11) ГАУЗ | Государственное автономное учреждение здравоохранения; |
| 12) ГБ | гигабайт; |
| 13) ГБУЗ | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения; |
| 14) ГГц | гигагерц; |
| 15) ГИБДД | управление Государственной инспекции по безопасности дорожного движения; |
| 16) ГКУ | Государственное казенное учреждение; |
| 17) ГЛОНАСС | глобальная навигационная спутниковая система; |
| 18) ГО | гражданская оборона; |
| 19) ГОСТ | государственный стандарт; |
| 20) МВД России по РС(Я) | Министерство внутренних дел по Республике Саха (Якутия); |
| 21) ДДС | дежурно-диспетчерская служба; |

22) ДДС-01	дежурно-диспетчерская служба пожарной охраны;
23) ДДС-02	дежурно-диспетчерская служба полиции;
24) ДДС-03	дежурно-диспетчерская служба скорой медицинской помощи;
25) ДДС-04	дежурно-диспетчерская служба аварийной службы газовой сети;
26) ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ	дежурно-диспетчерская служба ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)»
27) ДДС-АТ	дежурно-диспетчерская служба Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Саха (Якутия);
28) ДДС-ГИБДД	дежурно-диспетчерская служба подразделений Управления Государственной инспекции по безопасности дорожного движения;
29) ДДС-ЖКХ	дежурно-диспетчерская служба Государственного казенного учреждения «Центр оперативного контроля жилищно-коммунального и дорожного комплекса»;
30) ДДС-ЦМК	дежурно-диспетчерская служба Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «РЦМК»;
31) ДДС ЭОС	дежурно-диспетчерская служба экстренной оперативной службы Республики Саха (Якутия);
32) ДПС	дорожно-постовая служба;
33) ДТП	дорожно-транспортное происшествие;
34) ЕДДС МО	единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования Республики Саха (Якутия);
35) ЕТО	ежедневное техническое обслуживание;
36) ИБП	источник бесперебойного питания;
37) КЧСиПБ	комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности;
38) Мб	мегабайт;
39) МБУ	муниципальное бюджетное учреждение;
40) МКУ	муниципальное казенное учреждение;
41) МУП	муниципальное унитарное предприятие;
42) МО	муниципальное образование;
43) МРОТ	минимальный размер месячной оплаты труда, устанавливаемый федеральным законом;
44) МЧС	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;
45) ОАО	открытое акционерное общество;
46) ОД ЕДДС	оперативный дежурный единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования Республики Саха (Якутия);
47) ОД ЦУКС	оперативный дежурный Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Саха (Якутия);

48) ООО	общество с ограниченной ответственностью;
49) ОП	отдел полиции;
50) ОФПС	отряд Федеральной противопожарной службы;
51) ПАО	публичное акционерное общество;
52) пгт	поселок городского типа;
53) ПДК (ПДУ)	предельно допустимая концентрация (предельно допустимый уровень);
54) Положение	Положение о Системе-112 Республики Саха (Якутия);
55) ПСЧ	пожарно-спасательная часть;
56) ПЧ	пожарная часть;
57) ПТК Системы-112	программно-технические комплексы системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия);
58) РСЧС	единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
59) РФ	Российская Федерация;
60) Система-112	система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия);
61) Система-112 субъекта РФ	система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» иного субъекта Российской Федерации (кроме Республики Саха (Якутия));
62) СПО-112	специализированное программное обеспечение системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Саха (Якутия);
63) СПТ	служба пожаротушения;
64) ССМП	станция скорой медицинской помощи;
65) Телефон доверия	службы, имеющие право оказывать дистанционную психологическую помощь различным категориям населения;
66) ТС	транспортное средство;
67) ТСКС-112	технические средства передачи коротких текстовых сообщений, обеспечивающие передачу вызова, адресованного на единый номер экстренных оперативных служб «112»;
68) ТСМН	технические средства обработки информации о месте нахождения пользовательского оборудования;
69) ТО-1	ежемесячное техническое обслуживание;
70) ТО-2	ежегодное техническое обслуживание;
71) ТфОП	телефонная сеть общего пользования;
72) УГОЧС	управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям;
73) УКИО	унифицированная карточка информационного обмена;
74) УОВЭОС	узел обслуживания вызова экстренных оперативных служб;
75) УФСБ РФ	управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Саха (Якутия);
76) УЧОЛ	унифицированная часть опросного листа;

77) Ф.И.О.	фамилия, имя, отчество;
78) ФГКУ	Федеральное государственное казенное учреждение;
79) ФКУ	Федеральное казенное учреждение;
80) ЦУКС ГУ МЧС России	Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Саха (Якутия);
81) ФИАС	Федеральная информационная адресная система;
82) ЦОВ-АЦ/РЦОВ	центр обработки вызовов административного центра/резервный Центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Государственного бюджетного учреждения Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»;
83) ЦОВ-ЕДДС МО	центр обработки вызовов единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования Республики Саха (Якутия);
84) ЦППС	центральный пункт пожарной связи;
85) ЦРБ	центральная районная больница;
86) ЧС	чрезвычайная ситуация;
87) ЭОС	экстренные оперативные службы.

1.2. Термины и определения

В настоящем **Положении** используются следующие определения и термины:

1) аудиоконференция – это режим одновременного телефонного разговора трех и более человек, при котором все участники аудиоконференции слышат друг друга;

2) база знаний Системы-112 – консультативно-информационный справочник в СПО-112, предназначенный для оказания консультаций заявителю дежурным персоналом Системы-112 по вопросам безопасности жизнедеятельности;

3) время прибытия сил и средств ЭОС – временной интервал, который определяется от момента получения сигнала диспетчером ДДС ЭОС на выезд до прибытия сил и средств к месту происшествия;

4) вызов ЭОС по единому номеру «112» - представляет собой поступление информации в Систему-112, требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) ЭОС и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

4.1) ложный вызов – вызов, поступивший в Систему-112, который не имеет признаков происшествия, а также отсутствует необходимость оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности;

4.2) повторный вызов – вызов (сообщение о происшествии), поступившее по единому номеру «112» с одного и того же абонентского устройства или от разных пользователей абонентских устройств, сообщающих об одном происшествии;

5) ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» – федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при

авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов ГЛОНАСС информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в РФ, обработку этой информации, ее хранение и передачу в ЭОС, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц, физических лиц, решение иных задач в области получения, обработки, хранения и передачи информации, не связанной с дорожно-транспортными и иными происшествиями на автомобильных дорогах в РФ;

6) «горячая» линия МЧС – телефонная служба, функционирующая на базе МЧС, при возникновении ЧС для оказания информационной и психологической помощи пострадавшим, а также их родственникам;

7) диспетчерские службы – структурные подразделения ЭОС или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора Системы-112;

7.1) ДДС ЭОС первого уровня – участник Системы-112, назначаемый оператором-112 (ОД ЕДДС), организующий реагирование на вызов (сообщение о происшествии) и осуществляющий назначение ДДС ЭОС второго уровня.

7.2) ДДС ЭОС второго уровня – участник Системы-112, назначаемый диспетчером ДДС ЭОС первого уровня и организующий реагирование на вызов (сообщение о происшествии).

8) дежурный персонал Системы-112 – должностные лица Системы-112, несущие сменное дежурство, прошедшие специальную подготовку, а также уполномоченные обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) и отрабатывать УКИО. К данному персоналу в Системе-112 относятся: ОД ЦУКС, ОД ЕДДС, диспетчеры ДДС ЭОС и операторы-112;

9) диспетчер ДДС ЭОС – должностное лицо ЭОС, уполномоченное принимать информацию о происшествиях и ответственное за организацию реагирования на происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности ЭОС;

10) должностные лица Системы-112 – руководящий, инженерно-технический, а также дежурный персонал Системы-112;

11) ЕДДС МО – орган повседневного управления территориальной подсистемы РСЧС муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от ЧС, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации ЧС, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении ЧС;

12) заявитель – лицо, обратившееся в Систему-112, в ЕДДС МО или ДДС ЭОС;

13) зона ответственности – определенная территория, входящая в зону обслуживания соответствующего участника Системы-112;

14) инженерно-технический персонал – персонал, обеспечивающий бесперебойное функционирование ПТК Системы-112 и поддержание в актуальном состоянии информационных и справочных баз данных;

15) комплексное реагирование – привлечение к реагированию на происшествие двух и более ДДС ЭОС;

16) момент поступления вызова – время, когда вызов поступил в ПТК Системы-112 и был автоматически зарегистрирован;

17) назначение участника Системы-112 – это процесс передачи УКИО оператором-112 или ОД ЕДДС диспетчеру ДДС ЭОС и/или ОД ЦУКС;

Примечание: запрос на назначение участников Системы-112 – процесс передачи диспетчером ДДС ЭОС информации ОД ЕДДС (оператору-112 ЦОВ-ЕДДС (ЦОВ-АЦ/РЦОВ) при регистрации диспетчером ДДС ЭОС в Системе-112 сообщения о происшествии, поступившего по номерам, отличным от «112») о необходимости привлечения дополнительных ЭОС к реагированию на происшествие, путем совершения вызова из УКИО.

18) обработка вызова – действия дежурного персонала Системы-112 по регистрации, уточнению данных о вызове (сообщении о происшествии) и организации реагирования на него;

19) обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации с персональными данными, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение;

20) объект Системы-112 – элемент организационной структуры Системы-112 Республики Саха (Якутия), представляющий собой совокупность программно-аппаратных средств, персонала и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций;

21) ОД ЕДДС – должностное лицо ЕДДС МО, уполномоченное осуществлять контроль за ходом реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего МО; уточнять и координировать действия ДДС ЭОС, привлеченных к реагированию; контролировать «закрытие» соответствующих УКИО всех ДДС ЭОС, участвовавших в реагировании на происшествие;

22) оператор связи – организация, оказывающая услуги связи;

23) оператор Системы-112 – организация, создаваемая органом исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, для обеспечения функционирования системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам;

24) оператор-112 – должностное лицо центра обработки вызовов, уполномоченное отвечать на вызовы (сообщения о происшествиях), опрашивать заявителей, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в СПО-112, передавать эту информацию в соответствии с регламентирующими документами. К данному персоналу в Системе-112 относятся: старший дежурной смены, операторы ЦОВ-АЦ/РЦОВ, операторы ЦОВ-ЕДДС МО;

25) персональные данные – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

26) прием вызова (сообщения о происшествии) – действия по получению вызова (сообщения о происшествии) и его обработке, в том числе передача на реагирования на происшествие (является неотъемлемой частью обработки вызова);

27) происшествие – событие, не являющееся ЧС, возникновение которого несет в себе угрозы здоровью или жизни человека, материальные потери, к реагированию на которое требуется привлечение сил и средств ДДС и других организаций;

28) реагирование на происшествие – действия ЭОС, целью которых является оказание помощи пострадавшим, предотвращение или уменьшение вреда здоровью и материального ущерба в результате происшествия;

29) результат реагирования – информация, полученная от ЭОС, задействованных при реагировании на происшествие;

30) регистрация вызова (сообщения о происшествии) – присвоение каждому вызову (сообщению о происшествии) порядкового номера и фиксация в УКИО сведений о нем;

31) Система-112 – территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система, реализующая услугу обеспечения вызова (сообщения о происшествии) ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия);

32) служебная информация – информация, циркулирующая в рамках функционирования Системы-112 между участниками Системы-112;

33) УКИО – электронный документ единой базы данных Системы-112:

33.1) дублированная УКИО – УКИО, созданная по вызову (сообщению о происшествии), которое уже зафиксировано в Системе-112;

33.2) завершение УКИО – действие, совершаемое диспетчером ДДС ЭОС (ОД ЦУКС) после окончания (отмены) реагирования на вызов (сообщение о происшествии), внесения результатов реагирования, заполнения специфической части УКИО и доведения сил и средств реагирования до состояния «Решено» («Ликвидировано») или «Отменено»;

33.3) закрытие УКИО – действие, совершаемое ОД ЕДДС после завершения УКИО всеми назначенными диспетчерами ДДС ЭОС (ОД ЦУКС) по вызову (сообщению о происшествии), а также действие, совершаемое оператором-112 после обработки ложного вызова или отработке, дублированной УКИО. Закрытая УКИО находится в архиве ПТК Системы-112 и её изменение невозможно;

33.4) идентификатор УКИО – краткий указатель (сочетание символов), состоящий из даты создания, типа УКИО и порядкового номера, сформированного за сутки;

33.5) основная часть УКИО – часть УКИО, предназначенная для обмена информацией между дежурным персоналом Системы-112 по вызову (сообщению о происшествии);

33.6) отработка УКИО – перечень действий, включающий в себя обработку вызова (сообщения о происшествии), регистрацию обращения, классификацию типа (подтипа) УКИО, назначение (запрос) участников Системы-112, указание состояния реагирования сил и средств ЭОС, внесение итогов реагирования, закрытия УКИО, а также осуществление других действий с УКИО, предусмотренных настоящим Положением;

33.7) подтип УКИО – классификация вызова (сообщения о происшествии), определяемая диспетчером ДДС ЭОС (ОД ЦУКС) в специфической части УКИО;

33.8) специфическая часть УКИО – поле УКИО, предназначенное для внесения (заполнения) информации о происшествии диспетчером соответствующей ДДС ЭОС (ОД ЦУКС);

33.9) тип УКИО – классификация вызова (сообщения о происшествии), определяемая дежурным персоналом Системы-112 на основании поступившей информации от различных источников;

34) участник Системы-112 – это организация, функционирующая в рамках информационного взаимодействия Системы-112, с целью обеспечения безопасности жизнедеятельности населения Республики Саха (Якутия);

35) УЧОЛ – электронный документ единой базы данных Системы-112, представляющий собой информацию о заявителе, обратившегося в Систему-112, в ЕДДС МО или ДДС ЭОС;

36) ФИАС – центральный объединенный архив, обеспечивающий формирование, ведение и использование содержащихся в государственном адресном реестре сведений об адресах;

37) ЦОВ-ЕДДС МО – элемент программно-аппаратного комплекса Системы-112, установленный в ЕДДС МО, обеспечивающий прием и обработку вызовов и сообщений о происшествиях по единому номеру 112 с территории соответствующего МО;

38) ЧС – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей;

39) ЭОС – службы или организации, обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру «112» в соответствии с законодательством РФ.

1.3. Перечень нормативных правовых и ведомственных актов

Перечень нормативно-правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы (сообщения о происшествиях) ЭОС по единому номеру «112»:

1) Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020г.);

2) Федеральный закон от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

3) Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

4) Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;

5) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

7) Федеральный закон от 22 августа 1995 года №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;

8) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) Федеральный закон от 28 декабря 2013 года №395-ФЗ «О Государственной автоматизированной информационной системе «ЭРА-ГЛОНАСС»;

11) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

12) Закон РФ от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне»;

13) Указ Президента РФ от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

14) Указ Президента РФ от 11 июля 2004 года № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

15) Указ Президента РФ от 28 августа 2003 года № 991 «О совершенствовании единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

16) Постановление Правительства РФ от 31 августа 2021 года № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»;

17) Постановление Правительства РФ от 11 июля 2009 года № 549 «О федеральном сетевом операторе в сфере навигационной деятельности»;

18) Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (вместе с «Положением о единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»);

19) Постановление Правительства РФ от 25 августа 2008 года № 641 «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS»;

20) Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 16.05.2013 года №2060 «О проведении мероприятий по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований в Республике Саха (Якутия)»;

21) Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 22.06.2017 года №1977 «О едином операторе систем оповещения и информирования населения, обеспечения вызовов экстренных оперативных служб и мониторинга общественной безопасности на территории Республики Саха (Якутия)»;

22) Приказ МЧС от 02 мая 2006 года № 270 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иных происшествиях в органах государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

23) Приказ МЧС России от 5 июля 2021 г. N 429 "Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера"

24) Приказ МВД России от 29 августа 2014 года № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях»;

25) Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»;

26) Приказ Министерства здравоохранения РФ от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

27) Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 года № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

28) Приказ Министерства здравоохранения РФ от 03 мая 2024 года № 220н «Об утверждении Порядка оказания первой помощи»;

29) ГОСТ 19472-88 «Система автоматизированной телефонной связи общегосударственная. Термины и определения»;

30) ГОСТ Р 22.7.01-2021 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения»;

31) ГОСТ Р 59853-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения»;

32) Телекоммуникационное соглашение со странами Европейского союза, согласно которому единым номером экстренного вызова определен номер «112», 1998 г.;

33) Методические материалы по созданию Системы-112 в субъектах РФ (утв. МЧС России 2018 г.);

34) Методические рекомендации по порядку и правилам построения и функционирования телекоммуникационной подсистемы системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» (утв. Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ 10.11.2017г.);

35) Методические рекомендации по проведению обучения персонала Системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов РФ (утв. МЧС России 20.04.2016г. N 2-4-71-18-33);

36) Временный порядок информационного взаимодействия между системами обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъектов РФ при приеме и регистрации обращений (согласован Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и МЧС России 23.12.2019г.).

37) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 г. № 1658 «Об утверждении Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»;

38) Постановление Правительства РФ от 31 августа 2021 г. № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»;

39) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации функционированию системы обеспечения вызова и экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам»;

40) Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

41) Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 9 марта 2022 г. N 180 «Об утверждении Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», в том числе Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112»;

42) Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2021 г. № 2253 «Об определении федерального органа исполнительной власти, на координацию работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, и федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации,

функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

43) Постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 18 июля 2022 г. N 435 «О вводе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Республики Саха (Якутия) в постоянную эксплуатацию и о внесении изменений в пункт 3.7 Положения о Министерстве инноваций, цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия), утвержденного постановлением Правительства Республики Саха (Якутия) от 18 сентября 2018 г. N 256»

Глава II. Общие положения

2.1. Введение

Система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия между ЭОС. К силам Системы-112 относятся: оператор Системы-112 и диспетчерские службы.

Средствами Системы-112 являются технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру «112» от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков в Систему-112.

Система-112 обеспечивает:

- 1) прием вызовов по единому номеру «112», их обработку;
- 2) передачу обработанной информации, требующей реагирования, ДДС ЭОС, в том числе находящимся на территориях иных субъектов РФ;
- 3) формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру «112», их обработку и хранение;
- 4) отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которых осуществлен вызов по единому номеру «112»;
- 5) оказание психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

2.2. Принципы организации и функционирования Системы-112

Организация и функционирование Системы-112 осуществляются на основе следующих принципов:

- 1) общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру «112»;
- 2) обязательность реагирования ЭОС на вызов по единому номеру "112" и размещения ими в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;
- 3) полнота и достоверность обработанной Системой-112 информации, требующей реагирования ЭОС, в том числе находящимся на территориях иных субъектов РФ, для организации реагирования ЭОС;

4) взаимодействие сил и средств Системы-112 с силами и средствами Систем-112 иных субъектов РФ, а также Системы-112 с иными информационными системами, в том числе информационными системами органов повседневного управления РСЧС, посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

5) защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных;

6) защита информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации.

2.3. Структура Системы-112

Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах Республики Саха (Якутия), и состоит из следующих основных подсистем:

1) телекоммуникационная подсистема – обеспечивает прохождение вызова (сообщения о происшествии), включая телефонный вызов и SMS-сообщение, от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в Систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от Системы-112 в ДДС соответствующих ЭОС;

2) информационно-коммуникационная подсистема – обеспечивает хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также информационно аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования;

3) подсистема консультативного обслуживания – предназначена для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112» по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

4) геоинформационная подсистема – отображает на основе электронных карт:

природно-географические характеристики территории;

местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия;

5) подсистема мониторинга – предназначена для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС»;

6) подсистема обеспечения информационной безопасности – предназначена для защиты информации и средств ее обработки в Системе-112.

Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления РСЧС, в том числе ЕДДС МО, а также ДДС ЭОС. Структура Системы-112 представлена на Рисунке 1. Схема построения Системы-112 представлена на Рисунке 2.

2.4. Описание функционирования Системы-112

Система-112 функционирует в круглосуточном режиме, и находится в постоянной готовности к приему и обработке вызовов (сообщений о происшествиях) от населения Республики Саха (Якутия).

Функционирование Системы-112 обеспечивается за счет ПТК Системы-112 и АРМ-112, которые в совокупности со средствами связи и передачи данных образуют комплекс средств автоматизации. ПТК Системы-112 развернут на базе ЦОВ-АЦ/РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС МО, предназначен для приёма и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112».

Связь между ПТК Системы-112 и удалёнными АРМ-112, а также со смежными системами осуществляется по выделенным каналам передачи данных по протоколу ТСР/ІР. Алгоритм прохождения вызова в Системе-112 представлен на Рисунке 3.

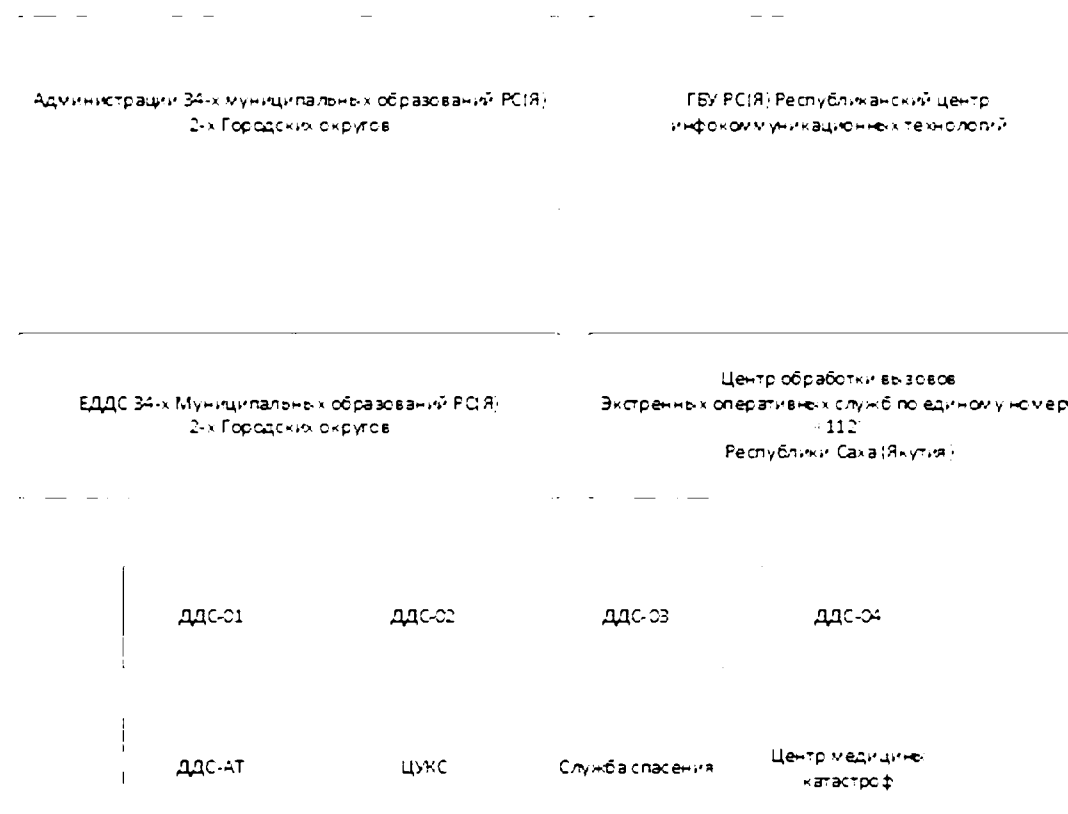
АРМ-112 установлены на объектах Системы-112 и предназначены для автоматизации деятельности дежурного персонала Системы-112 по приёму и обработке вызовов (сообщений о происшествиях), технологическому управлению, диагностике и настройке технических и программных средств. В состав АРМ-112 входят:

- мультимедийная рабочая станция (минимальные характеристики указаны в Таблице 1.);
- средства защиты информации;
- комплекты программного и информационного обеспечений;
- ИБП;
- SIP-телефон;
- периферийные устройства;
- телефонная гарнитура.

Таблица 1. Минимальные характеристики мультимедийной рабочей станции

Параметр	Значение (минимальное)
центральный процессор	x86 или x64 с тактовой частотой 2,4 ГГц
объем оперативной памяти	4 Гб
объём жесткого диска	500 Гб
CD/DVD-ROM привод	не требуется
графический процессор	адаптер с поддержкой DirectX 9 и 128 Мб памяти. Рекомендуются драйверы Windows Display Driver (архитектура графических драйверов для видеокарты под управлением Microsoft Windows) Model версии 1.0 и старше
наработка на отказ	не менее 25 000 часов
дисплей	жидкокристаллический не менее 23” - 2 шт.
сертификация	сертификат соответствия техническим условиям гигиенический сертификат для дисплея (дисплеев)

Рис. 1. Структура Системы-112



Подчиненность ДДС ЭОС

ДДС-01 – ГУ МЧС России по РС(Я); Государственная противопожарная служба РС(Я);
 ДДС-02 – ГУ МВД России по РС(Я);
 ДДС-03 – Министерство здравоохранения РС(Я);
 ДДС-04 – АО «Сахатранснефтегаз»;
 ДДС АТ – УФСБ по РС(Я);
 ЦУКС – ГУ МЧС России по РС(Я);
 Служба спасения – ГБУ РС(Я); Служба спасения;
 Центр медицины катастроф – ГБУ РС(Я); Республиканский центр медицины катастроф

Рис. 2. Схема построения Системы-112

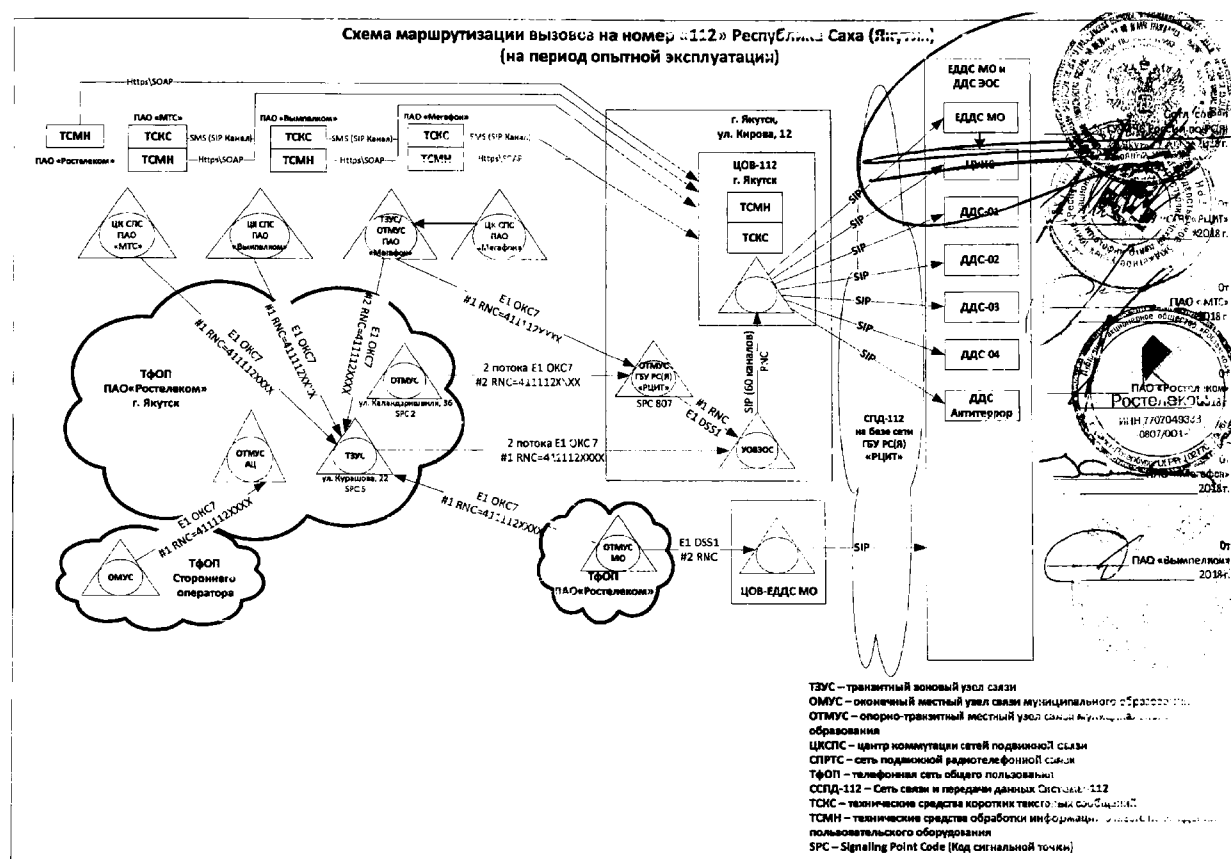
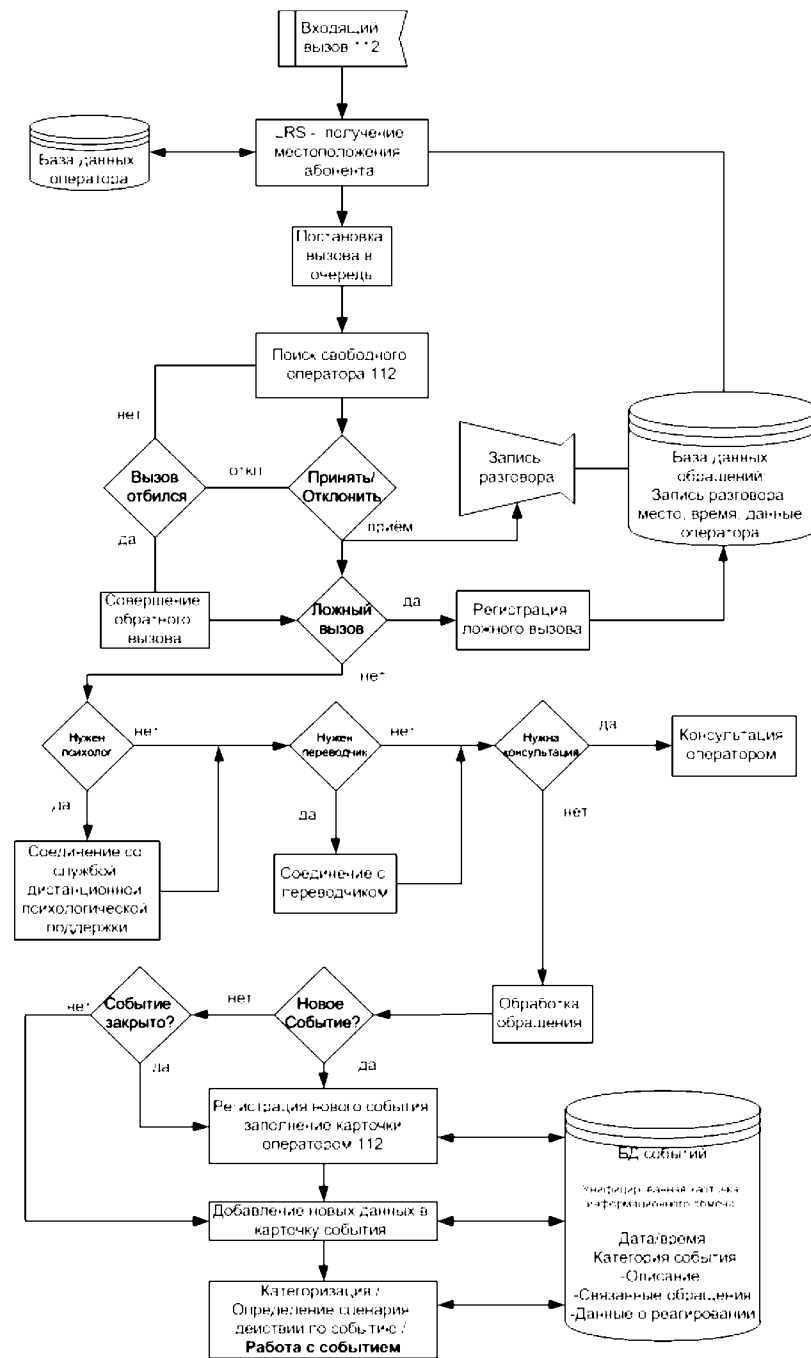


Рис. 3. Алгоритм прохождения вызова в Системе-112



Установка типовых АРМ-112 в ЕДДС МО и ДДС ЭОС позволяет осуществлять регистрацию вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих непосредственно в ЕДДС МО и ДДС ЭОС, в единой базе данных Системы-112.

2.4.1. Прием SMS-сообщений

Функция приема SMS-сообщений осуществляется через SMS-центр. Перечень функций ТСКС-112:

- 1) прием SMS-сообщений, поступающих на единый номер «112» от SMS-центров операторов подвижной радиотелефонной связи;
- 2) сбор и хранение статистической информации о полученных от операторов подвижной радиотелефонной связи SMS-сообщений.

2.4.2. Прием вызова (сообщения о происшествии) от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»

Взаимодействие между Системой-112 и ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» происходит в соответствии с соглашением о порядке информационного взаимодействия между ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и Министерством инновации, цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия).

Сопряжение ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и Системы-112 позволяет оператору-112 принимать вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие с территории Республики Саха (Якутия) от терминалов ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», установленных в ТС как в автоматическом, так и ручном режимах.

2.4.3. Геоинформационная подсистема Системы-112

Геоинформационная подсистема Системы-112 на основе цифровых карт обеспечивает отображение:

- 1) местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии);
- 2) расположение ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия), ЦОВ-АЦ/РЦОВ, ЕДДС МО, ДДС ЭОС и подразделений ЭОС;
- 3) указание и уточнение местоположения объектов, связанных с происшествием с помощью: визуальных графических средств, прямого ввода координат;
- 4) местоположения происшествий на карте в настоящее время (по классификации типов УКИО, указанной в **Приложении 2**;

Информационное обеспечение геоинформационной подсистемы Системы-112 включает следующий набор данных:

- границы МО;
- дорожная сеть Республики Саха (Якутия), в том числе магистрали и трассы;
- здания и сооружения;
- объекты соцкультбыта;
- объекты здравоохранения;
- образовательные учреждения;
- детские дошкольные учреждения;
- гидрография, зоны отдыха на воде, пляжи;
- растительность, зоны отдыха, парки;
- огороднические и садовые общества с внутренними дорогами.

2.4.4. Сопряжение Системы-112 с внешними автоматизированными системами

В рамках развития и совершенствования Системы-112 Республики Саха (Якутия) организуется взаимодействие Системы-112 с федеральными государственными информационными системами, региональными государственными и негосударственными информационными системами, ведомственными автоматизированными системами, которым из Системы-112 передается информация о происшествии (в том числе в рамках комплексной системы обеспечения безопасности жизнедеятельности населения).

Технические средства связи и передачи данных Системы-112 обеспечивают возможность двунаправленной передачи голосовых, текстовых и графических данных между смежными информационными системами.

В Системе-112 предусмотрена возможность технической интеграции с федеральными, региональными и муниципальными ДДС ЭОС, а также с Системами-112 субъектов, имеющих сопредельную территорию с Республикой Саха (Якутия) (Амурская область, Иркутская область, Магаданская область, Чукотский автономный округ, Красноярский край, Хабаровский край, и Забайкальский край).

2.4.5. Подсистема консультативного обслуживания населения Республики Саха (Якутия)

Подсистема консультативного обслуживания населения Республики Саха (Якутия) предназначена для оказания информационно-справочной помощи заявителям по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности по средствам проведения консультации оператором-112, диспетчером ДДС ЭОС или ОД ЕДДС при обращении в Систему-112;

При реализации консультативной помощи обеспечиваются следующие функции:

- консультативное обслуживание населения, информационно-справочная помощь по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- полнотекстовый и атрибутивный поиск информации по содержимому Базы знаний Системы-112.

Интерфейс Базы знаний Системы-112 располагается в СПО-112 в виде дерева разделов. Предусмотрена возможность расширения и внесения изменений в Базу знаний Системы-112 (реализуется инженерно-техническим персоналом ЦОВ-АЦ/РЦОВ).

2.5. Программное обеспечение Системы-112

Программное обеспечение Системы-112 устанавливается и используется на комплексе технических средств в составе высокопроизводительных серверов и рабочих станций общего назначения, а также стандартного сетевого оборудования.

Архитектура информационной системы обеспечивает сохранение производительности в период максимальной нагрузки на Систему-112, связанной с увеличением поступающих вызовов (сообщений о происшествиях) и объемов обрабатываемых данных, а также позволяет увеличивать пропускную способность путём наращивания мощности используемого оборудования.

В состав программного обеспечения Системы-112 входят следующие компоненты:

- 1) операционные системы;
- 2) программное обеспечение защиты информации;
- 3) СПО-112, использование которого позволяет:
 - принимать и обрабатывать входящие вызовы (сообщения о происшествиях), поступающий по единому номеру «112»;

- принимать и обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях), поступившие от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»;
- сократить время комплексного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях);
- осуществлять позиционирование абонентов подвижной и радиотелефонной связи;
- использовать геоинформационную подсистему Системы-112 с целью получения информации о месте происшествия, подъездных путях, характеристиках местности и т.д.;
- осуществлять аудиоконференцию в различных вариантах подключения к разговору с заявителем;
- осуществлять обратный вызов определившегося номера;
- обмениваться информацией с использованием различных видов связи;
- обеспечивать анализ и контроль за реагированием на происшествие;
- просматривать состояние АРМ-112;
- контролировать статусы реагирования по зафиксированным в Системе-112 происшествиям;
- формировать статистические отчеты по функционированию Системы-112.

Внесение изменений в справочники СПО-112 (перечень сил и средств, наименование организаций, телефонные номера и т.д.) осуществляется инженерно-техническим персоналом ЦОВ-АЦ/РЦОВ на основании официального запроса.

Порядок работы с СПО-112 представлен в **Приложении 7**.

2.6. Техническое обеспечение Системы-112

Размещение оборудования Системы-112 должно производиться на выделенных площадках с соблюдением санитарных норм и требований к помещениям для размещения данного типа оборудования.

На каждом объекте Системы-112 назначаются лица (специалисты), ответственные за безопасную эксплуатацию и поддержание требуемого технического состояния оборудования. На специалиста возлагаются задачи по обеспечению функционирования оборудования в штатном режиме с привлечением, в случае необходимости, персонала службы технической поддержки сторонних организаций.

При возникновении неисправности в работе АРМ-112 необходимо уведомить руководящий и инженерно-технический персонал ЦОВ-АЦ в соответствии с **Приложением 8**.

Ответственный за функционирование объекта Системы-112 обеспечивает сохранность рабочей и эксплуатационной документации на оборудование в течение всего срока эксплуатации.

Электроснабжение оборудования Системы-112, в соответствии с техническим проектом, должно осуществляться от единой энергетической системы РФ в соответствии с категорией электроснабжения не ниже первой. С целью обеспечения бесперебойной работы оборудования Системы-112 при отключении электроэнергии все объекты Системы-112 должны быть оснащены автономными ИБП.

2.6.1. Техническая эксплуатация оборудования Системы-112

Техническая эксплуатация оборудования Системы-112 включает в себя:

- планирование;
- подготовку и допуск технического персонала к эксплуатации оборудования;

- техническое обслуживание и проведение ремонтных (аварийно-восстановительных) работ;
- обеспечение требований безопасности в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ;
- ведение эксплуатационной документации.

2.6.2. Техническое обслуживание Системы-112

Техническое обслуживание Системы-112 включает ЕТО, ТО-1, ТО-2, а также работы, связанные с устранением аварийных ситуаций.

В рамках ЕТО должны проводиться работы:

- осмотр АРМ-112;
- проверка работоспособности оборудования с использованием встроенных систем контроля и автономных средств измерений (при наличии);
- круглосуточная поддержка на программно-аппаратном уровне;
- анализ причин возникновения неисправностей.

ТО-1 должно проводиться один раз в месяц независимо от интенсивности использования оборудования и предусматривает выполнение следующих основных работ:

- выполнение мероприятий в объеме ЕТО;
- детальный осмотр и чистка оборудования;
- проверка работоспособности оборудования с использованием встроенных систем контроля и автономных средств измерений;
- предупреждение отклонения электрических параметров оборудования от заданных норм;
- выявление и устранение неисправностей, диагностированных при проведении технического обслуживания, путем проведения ремонта;
- доведение параметров и характеристик оборудования до норм, установленных эксплуатационно-технической документацией;
- проведение, при необходимости, ремонта с использованием запасных частей.

Работы в объеме ТО-1 проводятся специалистами, допущенными к выполнению работ (или ко всем видам) технического обслуживания и ремонта. Результаты ТО-1 записываются в журнал учета ТО-1 оборудования.

ТО-2 должно проводиться один раз в год и предусматривает выполнение следующих основных работ:

- работы в объеме ТО-1;
- очистка от пыли и грязи внутри системных блоков, вентиляторов и фильтров на коммутационном оборудовании и источниках бесперебойного питания;
- проверка работоспособности, тестирование на правильность функционирования электронно-вычислительной техники и оборудования;
- проверка состояния и профилактика аккумуляторных батарей, тренировка, контрольные испытания всего ИБП;
- измерение электрических и оптических параметров оборудования на соответствие техническим паспортам и доведение их до заданных норм;
- проверка внешних соединений, проверка состояния кабелей, разъемов;

- устранение отдельных неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации, с заменой мелких деталей без разборки основных узлов электронно-вычислительной техники и оборудования;
- проверка и замена некачественных (неработоспособных) элементов технических средств;
- проверка правильности ведения формуляров (паспортов) и другой эксплуатационной документации и порядка их хранения;
- включение и проверка работы всех устройств и программного обеспечения, не участвующего в ежедневной работе;
- работы по продлению сроков службы оборудования.

Работы в объеме ТО-2 проводятся специалистами, допущенными к выполнению работ (или ко всем видам) технического обслуживания и текущего ремонта. Результаты ТО-2 и значения измеренных параметров заносятся в журнал учета ТО-2 оборудования.

В рамках эксплуатационно-технического обслуживания могут проводиться работы по текущему ремонту оборудования при обнаружении неисправностей или некорректной работы.

В целях обеспечения непрерывной работы объекта Системы-112 перед началом технического обслуживания необходимо выполнить организационные и технические мероприятия, исключающие возникновение нештатного режима функционирования.

2.7. Режимы функционирования Системы-112

Система-112 обеспечивает круглосуточную бесперебойную работу в режиме 24/7/365. При выполнении всех условий эксплуатации, заложенных в документации, Система-112 имеет следующие основные технические режимы функционирования: штатный и нештатный.

Штатный режим функционирования – это основной режим функционирования, в котором Система-112 и объекты Системы-112, а именно дежурный персонал, выполняет свои функции посредством работы на АРМ-112 в СПО-112 в соответствии с организационными и техническими документами.

Нештатный режим функционирования – это режим, который позволяет использовать доступные ресурсы Системы-112 для сохранения информации, правильного закрытия информационных массивов, работающих приложений и операционных систем. Нештатный режим функционирования используется для выполнения минимально необходимых операций в условиях аварийного энергоснабжения компонентов Системы-112 или выхода из строя части оборудования.

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (неисправность контактного центра) вызов (сообщение о происшествии) поступает оператору-112 на SIP-телефон (порядок работы указан в **подразделе 4.2.15.**). Порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) и передачи информации о происшествии при нештатном режиме функционирования объекта Системы-112 указан в **подразделе 4.2.5.1.**

При нештатном режиме функционирования объекта Системы-112 порядок работы диспетчера ДДС ЭОС, ОД ЕДДС и ОД ЦУКС указан в **подразделах 4.3.6., 4.4.5. и 4.5.2.**

Переход Системы-112 в нештатный режим функционирования может происходить по следующим причинам:

- нарушение работоспособности отдельных компонентов Системы-112;
- нарушение функционирования поддерживающей инфраструктуры – общесистемных сервисов, сетей электропитания, каналов и узлов связи и т. п.

Действия инженерно-технического персонала при нештатном режиме функционирования включают:

- диагностирование инцидентов или проблем, связанных со сбоями или нештатными ситуациями в работе Системы-112;
- восстановление программно-аппаратной конфигурации Системы-112 (сетевое и серверного оборудования);
- восстановление информации при ее утере средствами системы резервного копирования и восстановления;
- расследование причин нештатной ситуации и определение причин инцидента или проблемы.

Реагирование на нештатные ситуации включает: оповещение инженерно-технического персонала, принятие мер, необходимых для восстановления информации, выработку и проведение профилактических мероприятий.

После проведения диагностики, определения и устранения причин нештатной ситуации, Система-112 переходит в штатный режим функционирования.

2.8. Надежность Системы-112 и порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах

Надежность Системы-112 должна обеспечиваться:

- наличием средств удаленной и автономной диагностики;
- наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;
- аппаратным резервированием:
 - серверного оборудования;
 - коммуникационного оборудования;
 - оборудования автоматизированных рабочих мест системы-112;
 - линий связи;
 - источников питания.

Глава III. Участники создания и функционирования Системы-112

3.1. Перечень участников Системы-112

Участниками Системы-112 являются:

- 1) ГБУ РС(Я) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» (ЦОВ-АЦ/РЦОВ);
- 2) Муниципальное образование (ЕДДС МО и ЦОВ-ЕДДС МО);
- 3) ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия) (служба пожарной охраны Республики Саха (Якутия));
- 4) МВД России по РС(Я) (служба полиции и служба подразделений ГИБДД Республики Саха (Якутия));¹
- 5) Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) (служба скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия));

¹ Информационное взаимодействие в МВД России по РС(Я) с системой-112 осуществляется через сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России

- 6) УФСБ РФ (служба «Антитеррор» Республики Саха (Якутия));
- 7) ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия);
- 8) ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)» (служба реагирования в ЧС);
- 9) ГБУ РС(Я) «Служба спасения Республики Саха (Якутия)» (служба реагирования в ЧС);
- 10) ГБУ РС(Я) «Государственная противопожарная служба Республики Саха (Якутия)» (служба реагирования в ЧС);
- 11) АО «Сахатранснефтегаз» (аварийная служба газовой сети Республики Саха (Якутия));
- 12) и др. организации, определенные органом исполнительной власти субъекта.

3.2. ЦОВ-АЦ/РЦОВ

ЦОВ-АЦ и РЦОВ созданы на территории административного центра Республики Саха (Якутия) (г. Якутск), предназначены для обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия) посредством приема, обработки и передачи вызовов (сообщений о происшествиях).

Задачи, решаемые ЦОВ-АЦ/РЦОВ:

- 1) принимать и обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) по номеру «112», в том числе на иностранных языках;
- 2) получать от оператора связи сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иные данные, необходимые для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- 3) анализировать поступающую информацию о происшествиях;
- 4) направлять информацию о происшествии, и при необходимости телефонный вызов, в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации реагирования;
- 5) восстанавливать соединение с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», при внезапном прерывании соединения;
- 6) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) по номеру «112»;
- 7) вести базу данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученный вызов (сообщение о происшествии);
- 8) осуществлять информационный обмен с участниками Системы-112 для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- 9) выполнять мероприятия по комплексной защите информации, информационной безопасности и защите персональных данных в Системе-112;
- 10) обеспечивать межсубъектовое взаимодействие с целью передачи информации о происшествиях на территориях субъектов РФ;
- 11) поддерживать в рабочем и технически исправном состоянии СПО-112, ПТК Системы-112, а также сети передачи данных.

3.3. ЕДДС МО

ЕДДС МО является органом повседневного управления муниципального звена территориальной подсистемы РСЧС и предназначена для координации действий ДДС ЭОС. ЕДДС МО должен выполнять следующие задачи: см.

1) регистрировать и документировать входящие и исходящие вызовы (сообщения о происшествиях) от населения, обобщать информацию о произошедших ЧС (происшествиях), ходе работ по их ликвидации и представлять соответствующие донесения (доклад) по подчиненности, формировать статистические отчеты по поступившим вызовам;

2) оповещать и информировать руководство ГО, муниципального звена территориальной подсистемы РСЧС, органы управления, силы и средства на территории МО, предназначенные и выделяемые (привлекаемые) для предупреждения и ликвидации ЧС (происшествий), силы и средства ГО на территории МО, население, ДДС ЭОС и организации (объекты) о ЧС (происшествиях), предпринятых мерах и мероприятиях, проводимых в районе ЧС (происшествия) через местную (действующую на территории МО) систему оповещения, оповещение населения по сигналам ГО;

3) организовывать взаимодействие в установленном порядке в целях оперативного реагирования на ЧС (происшествия) с органами управления РСЧС, администрацией МО, органами местного самоуправления, ДДС ЭОС и организациями (объектами) МО;

4) информировать ДДС ЭОС и организации (объекты), силы РСЧС, привлекаемые к ликвидации ЧС (происшествия), об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах;

5) оперативно управлять силами и средствами РСЧС, расположенными на территории МО, доводить до них задачи по локализации и ликвидации последствий пожаров, аварий, стихийных бедствий и других ЧС (происшествий), принимать необходимые экстренные меры и решения (в пределах, установленных вышестоящими органами полномочий).

6) организовывать реагирование на поступающие вызовы (сообщения о происшествиях);

7) осуществлять контроль за реагированием ДДС ЭОС, задействованных на происшествия;

8) осуществлять сбор, обобщать и анализировать информацию об авариях, происшествиях, инцидентах, технологических нарушениях на системах жизнеобеспечения населения территории МО;

9) организовывать межмуниципальное взаимодействие с целью передачи информации о происшествиях с территории муниципальных образований Республики Саха (Якутия);

10) проводить мероприятия по информационной безопасности и защите персональных данных в Системе-112;

11) закрывать УКИО по окончании реагирования ДДС ЭОС на происшествия, произошедшие в зоне ответственности.

3.3.1. ЦОВ-ЕДДС МО

ЦОВ-ЕДДС МО созданы на базе существующих ЕДДС МО, предназначены для приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) от населения.

Координирующим органом по вопросам информационного взаимодействия для оператора-112 ЦОВ-ЕДДС МО является ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

Задачи, решаемые ЦОВ-ЕДДС МО:

- 1) принимать и обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) по номеру «112»;
- 2) анализировать поступающую информацию о происшествиях;
- 3) направлять информацию о происшествии, и при необходимости телефонный вызов, в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации реагирования;
- 4) восстанавливать соединение с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», при внезапном прерывании соединения;

- 5) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) по номеру «112»;
- 6) вести базу данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- 7) организовывать и осуществлять информационный обмен с участниками Системы-112 для обеспечения реагирования по вызовам (сообщениям о происшествиях);
- 8) выполнять мероприятия по информационной безопасности и защите персональных данных в Системе-112;
- 9) организовывать и осуществлять информационный обмен с ЕДДС МО.

3.4. ЭОС Республики Саха (Якутия)

Основная задача ЭОС Республики Саха (Якутия) в рамках функционирования Системы-112 – обеспечение экстренной помощи населению при угрозах жизни и здоровью, уменьшение материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях (ЧС).

ДДС ЭОС входят в состав соответствующих структур федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов исполнительной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления, и иных организаций специально уполномоченных на решение задач ГО, предупреждения и ликвидации ЧС, безопасности государства, обеспечения правопорядка, безопасности жизни и здоровья граждан.

3.4.1. Служба пожарной охраны Республики Саха (Якутия)

ДДС-01 является подразделением территориальной службы пожарной охраны ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия) и ГБУ РС(Я) «Государственная противопожарная служба Республики Саха (Якутия)», которое осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) от населения через Систему-112, по телефонным линиям связи с номером «01», «101», стационарные телефоны и при непосредственном обращении заявителей.

Основные задачи службы пожарной охраны:

- 1) регистрировать (в том числе в электронной форме) сообщения о происшествиях в соответствии с компетенцией;
- 2) направлять к месту вызова силы и средства подразделений пожарной охраны в соответствии с расписанием выезда (планом привлечения сил и средств), обеспечивать в установленном порядке передислокацию дежурных смен, пожарных и аварийно-спасательных расчетов подразделений;
- 3) обобщать сведения о наличии сил и средств в подразделениях; проверять наличие связи с подразделениями и службами жизнеобеспечения;
- 4) информировать должностных лиц об изменениях оперативной обстановки, выезде подразделений;
- 5) знать оперативную обстановку в районе выезда подразделения, перечень объектов, на которые составлены планы и карточки тушения пожаров и при пожаре высылаются силы и средства подразделения по повышенному номеру (рангу) пожара, места расположения важных, взрывопожароопасных объектов, противопожарное водоснабжение, безводные участки, проезды, тактико-технические характеристики пожарной и аварийно-спасательной техники, пожарного инструмента и аварийно-спасательного оборудования, имеющегося на вооружении подразделения;

6) обеспечивать подразделения информацией об оперативно-тактических особенностях объекта, уровне загазованности, радиационной обстановке на месте происшествия;

7) при необходимости в установленном порядке организовывать (обеспечивать) оповещение и сбор личного состава органов управления и подразделений к месту происшествия.

3.4.2. Служба скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия)

ДДС-03 является подразделением территориального уровня Министерства здравоохранения РФ, которое осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) через Систему-112, по телефонным линиям связи с номером «03», «103», стационарным телефонам и при непосредственном обращении заявителей.

Основные задачи службы скорой медицинской помощи:

1) регистрировать (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения;

2) организовывать и оказывать скорую медицинскую помощь населению в экстренной и неотложной форме, в соответствии с установленными нормативными требованиями. А также организовывать и осуществлять догоспитальную и меж госпитальную (в течение 1-х суток с момента поступления в стационар) медицинскую эвакуацию;

3) организовывать и проводить меж госпитальную эвакуацию на территории Республики Саха (Якутия), а также в федеральные клиники и другие медицинские организации иных субъектов РФ;

4) по указанию ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)» направлять в зону ЧС выездные бригады скорой медицинской помощи согласно плану работы по ликвидации медико-санитарных последствий ЧС;

5) консультировать по вопросам применения простых и целесообразных мер первой помощи, которые в совокупности должны быть проведены до прибытия медицинской помощи и транспортировки пациента или пострадавшего в медицинскую организацию (в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2012 года № 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи»).

3.4.3. Аварийная служба газовой сети Республики Саха (Якутия)

ДДС-04 осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) через Систему-112, по телефонным линиям связи с номером «04», «104», стационарным телефонам и при непосредственном обращении заявителей.

Основные задачи аварийной службы газовой сети:

1) регистрировать (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения о возникновении аварийной ситуации на газовом оборудовании, газопроводах;

2) оперативно реагировать на обращения для локализации и ликвидации аварий, повреждений, неисправностей газового оборудования и газопроводов при наличии договорных отношений с заявителем;

3) оперативно передавать информацию о повреждениях, неисправностях газового оборудования и газопроводов в соответствующие газовые службы, при отсутствии договорных отношений с заявителем.

3.4.4. Служба «Антитеррор» Республики Саха (Якутия)

ДДС-АТ является подразделением УФСБ РФ, которое осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) через Систему-112, по стационарным телефонам и при непосредственном обращении заявителей.

Основной задачей службы «Антитеррор» Республики Саха (Якутия) является оперативное реагирование на сообщение о подготовке или проведении террористических актов.

3.4.5. ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»

ДДС-ЦМК является структурным подразделением ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)».

Основные задачи ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»:

- 1) организовать и осуществлять медико-санитарное обеспечение при ликвидации ЧС;
- 2) обеспечивать готовность органов управления службы медицины катастроф, системы связи и оповещения, формирований и организаций службы медицины катастроф к реагированию и действиям в ЧС;
- 3) собирать, обрабатывать и обмениваться информацией медико-санитарного характера в области защиты населения Республики Саха (Якутия) в условиях ЧС;
- 4) разрабатывать и совершенствовать систему медицинского обеспечения населения Республики Саха (Якутия) при возникновении ЧС;
- 5) прогнозировать и оценивать медико-санитарные последствия ЧС, вырабатывать рекомендации и разрабатывать меры по их снижению;
- 6) оказывать экстренную и консультативную медицинскую помощь пострадавшим;
- 7) участвовать в осуществлении надзора и контроля в области защиты населения и территорий в условиях ЧС;
- 8) участвовать в подготовке населения и спасателей к оказанию первой помощи в ЧС.

3.4.6. ГБУ РС(Я) «Служба спасения Республики Саха (Якутия)»

ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ является структурным подразделением ГБУ РС(Я) «Служба спасения Республики Саха (Якутия)», которое осуществляет прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) через Систему-112, по стационарным телефонам и при непосредственном обращении заявителей.

Основные задачи ГБУ РС(Я) «Служба спасения Республики Саха (Якутия)»:

- 1) поддерживать органы управления, силы и средства учреждения в постоянной готовности к выдвижению в зоны чрезвычайных ситуаций и проведению работ по ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- 2) осуществлять ликвидацию ЧС на обслуживаемых объектах на территории Республики Саха (Якутия);
- 3) осуществлять организацию системы эффективного взаимодействия муниципальных и ведомственных предприятий по вопросам жизнеобеспечения Республики Саха (Якутия) по ликвидации последствий аварийных и других нештатных ситуаций на территории города;
- 4) осуществлять предупреждение возникновения возможных происшествий и ЧС.

3.5. ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)

ЦУКС ГУ МЧС России по Республики Саха (Якутия) является органом повседневного управления РСЧС на территории Республики Саха (Якутия) и предназначен для обеспечения функционирования органов управления областной территориальной подсистемы РСЧС, управления их силами и средствами при ликвидации ЧС.

Основные задачи ЦУКС ГУ МЧС России по Республики Саха (Якутия):

- 1) сбор, обработка, обмен и выдача информации в области защиты населения и территории от ЧС в Республики Саха (Якутия);
- 2) организовывать мониторинг и прогнозирование ЧС, а также учет сил и средств, ресурсов, задействованных для ликвидации ЧС;
- 3) обеспечение оперативного управления подразделениями ЭОС при выполнении мероприятий по экстренному предупреждению и ликвидации ЧС;
- 4) координировать деятельность органов повседневного управления РСЧС при угрозе и возникновении ЧС;
- 5) обеспечивать управление силами и средствами, предназначенными для предупреждения и ликвидации ЧС на территории Республики Саха (Якутия);
- 6) осуществлять в рамках своей компетенции своевременное оповещение и информирование население о ЧС в местах массового пребывания людей, а также об опасностях, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий на территории Республики Саха (Якутия);
- 7) обеспечивать управление силами и средствами, предназначенными и выделяемыми для борьбы с пожарами, возникшими при ведении военных действий или вследствие этих действий на территории Республики Саха (Якутия);
- 8) организовывать повседневное управление деятельностью ЕДДС МО и взаимодействовать с ДДС ЭОС органов исполнительной власти Республики Саха (Якутия), территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, учреждений и организаций области;
- 9) осуществлять функции пункта управления ГУ МЧС России по Республики Саха (Якутия), его подчиненных органов управления;
- 10) оповещать, контролировать наличия и готовности сил и средств оперативного реагирования МЧС России к действиям при ЧС мирного и военного времени на территории КО;
- 11) обеспечивать поддержание в установленном порядке постоянного взаимодействия и обмена информацией с органами управления областной территориальной подсистемы РСЧС на территории Республики Саха (Якутия);
- 12) обеспечивать информирование населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших ЧС мирного и военного времени, пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты населения и территории от ЧС;
- 13) координировать деятельность взаимодействующих ведомственных ДДС ЭОС при угрозе или возникновении ЧС.

Глава IV. Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия)

4.1. Общие положения

Прием вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112» осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме.

Доступ должностного лица Системы-112 к информации осуществляется в соответствии с полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Дежурному персоналу Системы-112 запрещается разглашать какую-либо информацию, циркулирующую в Системе-112, без соответствующего разрешения.

В Системе-112 не допускается ведение личных разговоров. Телефонные разговоры между дежурным персоналом Системы-112 должны происходить посредством СПО-112 (из УКИО через вкладку «Набор»).

Зоны ответственности участников Системы-112 указаны в **Приложении 1**.

Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов ЭОС в диспетчерские службы указаны в Таблице 2. Дежурный персонал Системы-112 имеет право превышать показатели функционирования, при наличии существенных обстоятельства поступившего вызова (сообщения о происшествии), а именно:

- 1) заявитель не может назвать место происшествия (свое местонахождение);
- 2) заявитель не может сформулировать повод обращения в Систему-112 по различным причинам: при разговоре присутствуют посторонние шумы (крики, плачь, музыка), заявитель находится в алкогольном (наркотическом) опьянении, в разговоре заявителя присутствует дефект речи (заикание, шепелявость, картавость) и т.д.;
- 3) неустойчивая телефонная связь с заявителем (прерывание разговора, гудки и т.п.);
- 4) по техническим причинам (плохая слышимость заявителя, переход Системы-112 в нештатный режим функционирования, «зависание» СПО-112, неработоспособность периферийных устройств, несоответствие называемого адреса с ФИАС и т.п.).

Таблица 2. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов ЭОС в диспетчерские службы

№	Наименование показателя	Нормативное значение
1.	Максимальное время ожидания заявителем ответа Системы-112 от момента установления соединения до момента ответа оператора-112	20 сек. для 98% вызовов
2.	Среднее время ожидания заявителем ответа оператора-112 от момента установления соединения до момента ответа оператора-112	8 сек.
3.	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации оператором-112 и становится доступна УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных оператором-112 диспетчерских служб	75 сек.
4.	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором-112 УКИО (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
5.	Максимальное время, в течение которого оператор-112 инициирует обратный звонок в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	10 сек.
6.	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	3 шт.

№	Наименование показателя	Нормативное значение
7.	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор-112 ожидает ответа заявителя при обратном дозвоне	1 мин.
8.	Время консультативного обслуживания заявителя оператором системы-112	2 мин
9.	Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки персоналом системы-112.	30 мин.
10.	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове ЭОС и принятых мерах реагирования на него	3 года

4.1.1. Состав дежурной смены Системы-112

К дежурному персоналу Системы-112 относятся следующие должностные лица:

- 1) ЦОВ-АЦ/РЦОВ:
 - старший дежурной смены;
 - оператор-112.
- 2) ЕДДС МО:
 - ОД ЕДДС;
 - оператор-112 (специалист по приему и обработке вызовов).
- 3) Служба пожарной охраны Республики Саха (Якутия):
 - диспетчер ДДС-01 (диспетчер-дежурный радиотелефонист).
- 4) Служба скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия):
 - старший врач ССМП;
 - диспетчер ДДС-03 (медицинская сестра (фельдшер) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи).
- 5) Аварийная служба газовой сети Республики Саха (Якутия):
 - диспетчер ДДС-04.
- 6) Служба «Антитеррор» Республики Саха (Якутия):
 - диспетчер ДДС-АТ (оперативный дежурный УФСБ РФ).
- 7) ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»:
 - диспетчер ДДС-ЦМК (оперативный дежурный ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»).
- 8) ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)»:
 - диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ.
- 9) ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия):
 - ОД ЦУКС (оперативный дежурный по силам и средствам ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия))
- 10) Телефон доверия:
 - психолог Телефона доверия.

4.1.2. Способы осуществления вызова в Систему-112

Вызов в Систему-112 поступает от пользователей. Операторы связи обеспечивают коммутацию телефонного вызова по номеру «112» в ПТК Системы-112, где вызов регистрируется в автоматическом режиме.

Заявитель осуществляет вызов (передает сообщения о происшествиях):

- голосом (телефонные вызовы);
- с использованием сервисов SMS-сообщений;

- посредством терминалов ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС».

При поступлении телефонного вызова или SMS-сообщения оператору-112:

- 1) заявитель оповещается о записи разговора: «Вы позвонили в Службу 112, разговор записывается» (только при совершении вызова в Систему-112);
- 2) осуществляется запись разговора с момента установления соединения вплоть до его окончания;
- 3) автоматически определяется префикс района вызова (код зоны вызова) и номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- 4) автоматически (или по запросу от ПТК Системы-112) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов;
- 5) отображается Ф.И.О. владельца абонентского устройства (при наличии такой информации, полученной от оператора связи) или Ф.И.О., которые были занесены при предыдущем обращении (приоритетные данные).

При поступлении сообщения (а также информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах) от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» в автоматическом режиме (или по запросу от ПТК Системы-112) принимаются данные, указанные в **Приложении 7**.

4.1.3. Порядок обработки поступившего вызова (сообщения о происшествии) в Систему-112

Телефонный вызов от заявителя по единому номеру «112» через УОВЭОС поступает и регистрируется на серверном оборудовании ПТК Системы-112. Далее телефонный вызов транслируется на АРМ-112 оператору-112 ЦОВ-ЕДДС МО, с территории которого поступил вызов.

Если в момент поступления вызова все операторы-112 ЦОВ-ЕДДС МО заняты, то телефонный вызов автоматически перенаправляется на АРМ-112 оператору-112 в ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

При занятости операторов-112 в ЦОВ-АЦ/РЦОВ телефонный вызов ставится в очередь на ожидание, о чём сообщается заявителю с использованием IVR. Заявитель посредством IVR имеет возможность соединиться со службой пожарной охраны, службой полиции, службой скорой медицинской помощи, аварийной службой газовой сети и др.

При отсутствии тонального набора, телефонный вызов остается в очереди на обработку и при освобождении оператора-112 в ЦОВ-ЕДДС МО и ЦОВ-АЦ/РЦОВ перенаправляется на него.

4.1.4. Перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112

Поступающая информация о вызове (сообщении о происшествии), а также действия дежурного персонала Системы-112 регистрируются автоматически средствами ПТК Системы-112, а именно:

- 1) данные о поступлении вызова (сообщения о происшествии) от заявителя:
 - дата и время поступления вызова;
 - номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по данным от оператора связи);
 - данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по данным от оператора связи);

Примечание: в активных УКИО присутствуют функция запроса местоположения заявителя (при последнем совершении вызова с телефона), а также возможность просмотра истории местоположения в различные периоды поступления вызовов.

- дата и время завершения вызова.
- 2) информация о действиях оператора-112:
 - персональный идентификатор оператора-112, на которого поступил вызов (сообщение о происшествии);
 - дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
 - действия по опросу заявителя и классификации типа УКИО;
 - действия по передаче УКИО (передача сообщения о происшествии);
 - действия по подключению диспетчера ДДС ЭОС к поступившему вызову.
- 3) информация о происшествии на основе опроса заявителя оператором-112:
 - повод обращения;
 - тип происшествия (в том числе от сигнальных систем и от терминалов ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»);
 - идентификатор УКИО;
 - обстоятельства происшествия;
 - данные о месте происшествия;
 - данные о времени происшествия;
 - данные о заявителе (Ф.И.О., адрес местоположения);
 - данные об угрозе жизни и здоровью людей;
 - данные о ТС, участвующих в происшествии (государственный номер, марка и цвет автомобиля);
 - первичные данные о пострадавших (их состоянии);
 - определение признаков ЧС.
- 4) информация о действиях диспетчера ДДС ЭОС, ОД ЕДДС и ОД ЦУКС:
 - персональный идентификатор диспетчера ДДС ЭОС, ОД ЕДДС и ОД ЦУКС, открывшего УКИО;
 - дата и время ответа на вызов/подключение к разговору с заявителем;
 - дата и время открытия (подтверждение получения) УКИО;
 - действия по опросу заявителя и классификации типа УКИО;
 - действия по заполнению УКИО (общей и специфической частей).
- 5) информация о реагировании на происшествие (вводимая диспетчером ДДС ЭОС):
 - действия/бездействия по организации реагирования на происшествие;
 - время начала реагирования;
 - статус сил и средств, реагирующих на происшествие;
 - уточнённые данные о пострадавших;
 - уточнённые данные о материальном ущербе;
 - данные о необходимости привлечения дополнительных ДДС ЭОС;
 - данные о ходе реагирования на происшествие;
 - данные о завершении реагирования на происшествие.
- 6) информация о телефонных переговорах:
 - телефонные переговоры между заявителем и дежурным персоналом Системы-112;

- телефонные переговоры дежурного персонала Системы-112 с заявителем при необходимости обратного вызова;
- телефонные переговоры между дежурным персоналом Системы-112.

Перечисленные выше данные фиксируются в УКИО и сохраняются в базе данных Системы-112, срок хранения таких данных составляет не менее 36 месяцев.

4.1.5. Информационное взаимодействие в рамках Системы-112

Оператор-112 осуществляет прием и обработку вызова (сообщения о происшествии) и обработку УКИО согласно **разделу 4.2.**, а именно опрашивает заявителя, классифицирует тип УКИО, создает и вносит информацию в УКИО, при необходимости подключает к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) и назначает участников Системы-112 (ДДС ЭОС первого уровня).

Диспетчер ДДС ЭОС первого уровня, при получении УКИО (вызова и УКИО) действует согласно **разделу 4.3.**, а именно, организует реагирование на вызов (назначает силы и средства), вносит в УКИО информацию, а также назначает участников Системы-112 (ДДС ЭОС второго уровня). Диспетчер ДДС ЭОС второго уровня действует согласно **разделу 4.3.**

Координацию действий ДДС ЭОС при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях) и внесение информации в УКИО осуществляет орган повседневного управления РСЧС: ОД ЕДДС согласно **разделу 4.4.** и ОД ЦУКС согласно **разделу 4.5.**

Закрытие УКИО осуществляет ОД ЕДДС согласно **подразделу 4.4.3.**

Порядок взаимодействия дежурного персонала Системы-112 представлен на Рисунке 4.

4.1.6. Классификация (переклассификация) типа УКИО в Системе-112

Классификация типов УКИО представлена в **Приложении 2.** При создании УКИО присваивается уникальный идентификатор, состоящий из:

- даты создания УКИО;
- типа УКИО;
- порядкового номера (формируется за сутки по типу УКИО).

Классификация (переклассификация) типа УКИО дежурным персоналом Системы-112 должна происходить по наибольшему количеству назначаемых участников Системы-112, указанных в **Приложении 4** (например: заявитель сообщает о необходимости оказания медицинской помощи человеку, получившему травму вследствие падения с высоты, тип УКИО – «Падение с высоты (угроза падения)»).

4.1.7. Назначение (запрос) участников Системы-112.

Участники Системы-112, обязательные к назначению (запросу), в зависимости от зоны ответственности и типа УКИО, указаны в **Приложении 4.** В СПО-112 зона ответственности (обработки вызова) определяется в соответствии с полями в УКИО «Сведения о месте происшествия». При определении признаков ЧС в соответствии с Приказом МЧС России от 5 июля 2021 г. N 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» дежурный персонал Системы-112 назначает (запрашивает) ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия).

Оператор-112 обязан назначить участников Системы-112 при обработке вызова (сообщения о происшествии), при поступлении информации (в том числе при повторном вызове) и необходимости назначения, а также при запросе от диспетчера ДДС ЭОС, который

регистрирует в Системе-112 сообщение о происшествии, поступившее по номерам, отличным от «112».

Диспетчер ДДС ЭОС, при необходимости, обязан запросить у ОД ЕДДС дополнительные ДДС ЭОС при реагировании на происшествие или у оператора-112 при регистрации сообщения о происшествии, поступившего по номерам, отличным от «112».

Примечание: диспетчер ДДС ЭОС первого уровня самостоятельно назначает ДДС ЭОС второго уровня.

ОД ЕДДС обязан назначить участников Системы-112 необходимых для реагирования на происшествие. При переклассификации типа УКИО и при запросе диспетчером ДДС ЭОС ОД ЕДДС привлекает дополнительные ДДС ЭОС для реагирования на происшествие.

При нештатном режиме функционирования объектов Системы-112 соответствующие участники Системы-112 также должны быть назначены (запрошены).

В **Приложении 4** также указаны статусы при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях) в порядке приоритетности:

«О» - служба, ответственная за исполнение реагирования, – привлекает силы и средства, а также осуществляет общее руководство при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях);

«У» - служба, участвующая в реагировании на происшествие – привлекает силы и средства для реагирования на происшествие;

«К» - служба, осуществляющая контроль – осуществляет контроль за ходом реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях);

«К^Ж» - служба, осуществляющая контроль за работой систем жизнеобеспечения.

4.2. Порядок работы оператора-112 при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО.

Оператор-112 при поступлении вызова (сообщения о происшествии) обязан:

- 1) ответить на вызов в течение 8 секунд (среднее время ответа);
- 2) представиться заявителю и выяснить повод обращения: «Оператор 112, что у Вас случилось?»;
- 3) опросить заявителя (**подраздел 4.2.1**), при этом определив:
 - обоснованность поступившего обращения (**подраздел 4.2.7**);
 - повторность вызова (**подраздел 4.2.8**) и дублированность УКИО (**подраздел 4.2.9**);
 - необходимость подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) (**подраздел 4.2.5**);
 - необходимость (запрос от заявителя) оказания консультации (**подраздел 4.2.10**);
 - необходимость оказания психологической помощи (**подраздел 4.2.11**);
 - необходимость оказания лингвистической поддержки (**подраздел 4.2.12**);
 - необходимость предоставления информации заявителю (**подраздел 4.2.13**);
 - необходимость классификации происшествия как ЧС (согласно критериям информации, указанным в **подразделе 4.1.7**);
- 4) осуществить анализ поступившей информации и классифицировать (переклассифицировать) тип УКИО (**подраздел 4.2.2**);
- 5) зарегистрировать обращение (**подраздел 4.2.3**);
- 6) назначить участников Системы-112 в течение 75 секунд с момента начала опроса заявителя (**подраздел 4.2.4**);

7) осуществить обратный вызов заявителю в течение 10 секунд с момента прерывания соединения (**подраздел 4.2.6**).

Оператор-112 при поступлении SMS-сообщения осуществляет не менее одного вызова заявителю, представляется и выясняет повод обращения: «От Вас поступило SMS сообщение в Систему-112, что у Вас случилось?» и далее действует, начиная с пункта 3, указанного выше.

При неустановленном соединении с заявителем и наличии информации в SMS-сообщении, содержащей определенный повод обращения, требующего реагирования экстренных оперативных служб и адрес места происшествия (например, «Пожар квартиры по адресу г. Якутск ул. Ленина 3/2»), оператор-112 действует, исходя из полученной информации, и продолжает обработку SMS-сообщения согласно пункту 4, указанному выше.

Примечание: при отсутствии адреса места происшествия и наличии повода обращения в SMS-сообщении, оператор-112 назначает участников Системы-112 в зону ответственности (обработки вызова) которых входит определившееся местоположение заявителя в геоинформационной подсистеме Системы-112 (например, SMS-сообщение: «ДТП»), назначаются участники Системы-112 по типу УКИО «ДТП»). Если определившееся местоположение входит в зону ответственности (обработки вызова) нескольких участников Системы-112, оператор-112 назначает тех участников Системы-112 зона которых охватывает наибольшую площадь местоположения. При наличии адреса и отсутствии повода обращения в SMS-сообщении, оператор-112 обрабатывает SMS-сообщение как ложный вызов, начиная с пункта 2 **подраздела 4.2.7**.

При неустановленном соединении с заявителем и отсутствии информации в SMS-сообщении, содержащей определенный повод обращения, требующий реагирования ЭОС (например, «Помогите», «Нужна помощь», «Пустое»), оператор-112 обрабатывает SMS-сообщение как ложный вызов, начиная с пункта 2 **подраздела 4.2.7**.

В случае поступления SMS-сообщения, содержащего информацию о наличии ограничений по здоровью (глухой, глухонемой, слабослышащий и т.д.) отработать УКИО согласно пункту 4, указанному выше и передать поступившую информацию диспетчеру «Всероссийского общества глухонемых» по контактному номеру, указанному в СПО-112.

Оператор-112 при поступлении сообщения и голосового вызова от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» (в том числе, информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах) действует, начиная с пункта 1, указанного выше. *Примечание:* перед открытием УКИО оператор-112 должен дожидаться голосового вызова, который приходит в течение 10-15 секунд.

При отсутствии голосового вызова оператор-112 совершает обратный вызов заявителю на терминал ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», выясняет повод обращения: «От Вас поступило сообщение в Систему-112, что у Вас случилось?» и далее действует, начиная с пункта 3, указанного выше.

При неустановленном соединении с заявителем, оператор-112 классифицирует вызов согласно типа УКИО 2.3 «ДТП с зажатым(-и)» или 2.4. «ДТП с общественным транспортом» (в зависимости от типа ТС) и продолжает обработку сообщения согласно пункту 5, указанного выше.

Оператор-112 ЦОВ-ЕДДС МО обязан самостоятельно обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) с территории всех МО Республики Саха (Якутия).

При поступлении вызовов (сообщений о происшествиях) с территории других Субъектов РФ, оператор-112 обязан обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) согласно **подразделу 4.2.14**.

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 оператор-112 обязан обрабатывать вызовы (сообщения о происшествиях) согласно **подразделу 4.2.15**. Технологические карты оператора-112 приведены в **Приложении 6**, алгоритм работы оператора-

112 при приеме и обработке вызовов (сообщений о происшествиях), а также отработке УКИО указан на Рисунке 5.

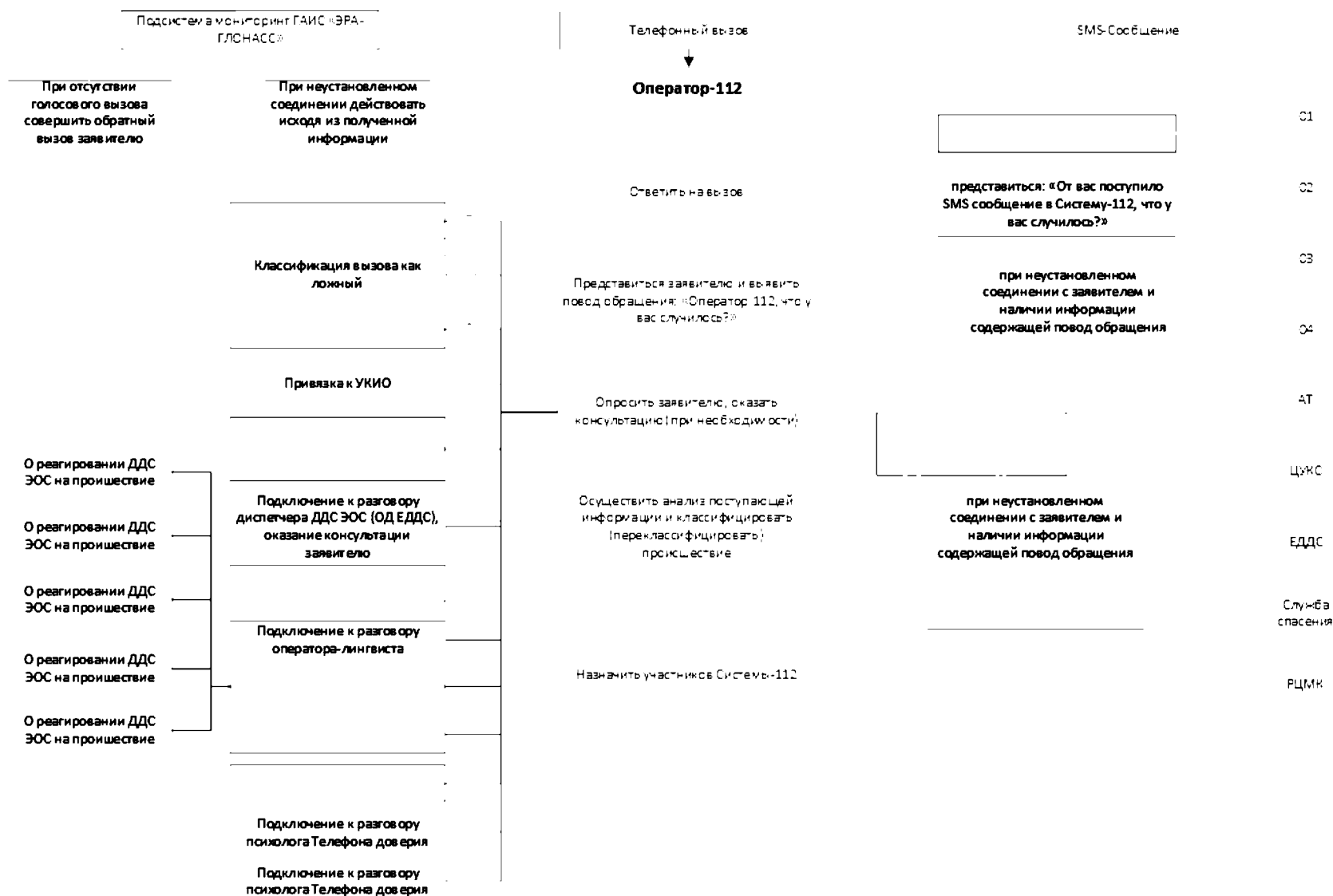
4.2.1. Опрос заявителя оператором-112.

Оператор-112 при опросе заявителя обязан получить информацию о происшествии, не допустив при этом собственной интерпретации полученных сведений. Речь оператора-112 должна быть ритмична, дикция четкая, без пауз.

При опросе заявителя оператор-112 обязан руководствоваться **Приложением 3**, а именно:

- 1) выяснить повод обращения («Оператор 112, что у Вас случилось?»);
- 2) уточнить место происшествия («Где случилось?»);
- 3) в зависимости от типа УКИО задать необходимые вопросы;
- 4) уточнить Ф.И.О. заявителя («Ваши фамилия, имя, отчество?»);
- 5) уточнить контактный телефон заявителя («Телефон для связи с которого звоните?»);
- 6) проговорить заявителю заполненный в УКИО повод обращения и адрес места происшествия;
- 7) завершить разговор фразой: «Ваш вызов принят, ожидайте».

Рис. 4. Алгоритм работы оператора-112



При опросе заявителя оператору-112 запрещается:

- искажать и расценивать полученную информацию, как заведомо ложную, даже если заявитель по голосу идентифицируется как ребенок, человек в неадекватном состоянии или в состоянии алкогольного опьянения;
- допускать эмоциональные реакции на полученную информацию и без крайней необходимости повышать голос;
- грубить заявителю, применять в разговоре с заявителем ненормативные слова и жаргонные выражения;
- вести посторонние разговоры.

Основанием для прекращения разговора с заявителем является:

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- некорректный разговор с высказыванием угроз и оскорблений в адрес оператора-112.

Примечание: при поступлении оператору-112 угроз расправы (убийства) в ходе опроса по уже зарегистрированному происшествию, оператор-112 обязан назначить ДДС-02 соответствующего МО (вне зависимости от типа УКИО) и указать информацию об угрозе в поле УКИО «Дополнительная информация». При отсутствии признаков происшествия (высказываются только угрозы) оператор-112 обязан создать УКИО с типом «Административное правонарушение/преступление», указать информацию об угрозе в поле УКИО «Дополнительная информация» и назначить ДДС-02 и ЕДДС соответствующего МО.

Для прекращения разговора оператор-112 использует следующую фразу: «Я вынужден (-а) прекратить разговор».

4.2.2. Классификация (переклассификация) типа УКИО оператором-112.

На основании информации, полученной при опросе заявителя, оператор-112 обязан классифицировать (переклассифицировать) тип УКИО согласно **подразделу 4.1.6.**

При поступлении информации, на основании которой необходимо переклассифицировать тип УКИО (например, при первичном вызове от заявителя поступила информация о ДТП без пострадавших, тип УКИО – «ДТП», при повторном вызове заявитель сообщает о пожаре одного из автомобилей, тип УКИО – «Пожар на транспорте»), оператор-112 обязан:

- 1) изменить тип УКИО;
- 2) указать в общей части УКИО информацию о причине изменения типа УКИО;
- 3) назначить участников Системы-112 в соответствии с **подразделом 4.1.7.**

4.2.3. Порядок регистрации вызовов (сообщений о происшествиях) оператором-112.

Для регистрации вызовов (сообщений о происшествиях) в Системе-112 используется УЧОЛ. УЧОЛ открывается в СПО-112 при принятии вызова (сообщения о происшествии) от заявителя или может быть создана вручную при выключенном приеме обращений.

Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе-112 при регистрации происшествия или ложного вызова, применяется УКИО. В структуре УКИО выделяются: общая и специфические части. **По одному происшествию в Системе-112 должна быть создана одна УКИО.**

При регистрации первичного вызова (сообщения о происшествии) данные, указанные в УЧОЛ, переносятся в общую часть УКИО. При регистрации повторного вызова (сообщения о

происшествии) информация, внесенная в УЧОЛ, сохраняется в списке заявителей по происшествию, но автоматически не переносится в общую часть УКИО.

Содержание полей и их значений в УКИО указаны в **Приложении 7**. Заполнение полей УКИО происходит с использованием даты, времени, классификаторов, числовых, текстовых и логических форматов.

При регистрации вызовов (сообщений о происшествиях) оператор-112 обязан:

1) вносить информацию в УКИО в процессе разговора с заявителем, а не после его завершения, используя перечень общепринятых сокращений, указанных в **Приложении 7**, в том числе для идентификации внесшего информацию. Запись полученной информации на бумажный носитель запрещена, за исключением работы в нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (неисправность контактного центра);

2) вносить информацию об адресе места происшествия в соответствии с ФИАС. При отсутствии адреса в ФИАС, указать адрес, который сообщил заявитель (литер в адресе указать с заглавной буквы). При изменении адреса места происшествия, сообщить данную информацию привлеченным к реагированию участникам Системы-112, совершив вызов из УКИО в порядке приоритетности, указанном в **подразделе 4.1.7.**;

3) при отсутствии адреса места происшествия (отказ заявителя назвать адрес, обрыв связи и т.п.) назначить участников Системы-112 в соответствии с определившимся местоположением заявителя в геоинформационной подсистеме Системы-112 и указать в УКИО «Заявитель не назвал адрес места происшествия». Если определившееся местоположение входит в зону ответственности (обработки вызова) нескольких участников Системы-112, оператор-112 назначает тех участников Системы-112 зона которых охватывает наибольшую площадь местоположения.

Примечание: при отсутствии информации о местоположении заявителя в геоинформационной подсистеме Системы-112 оператор-112 продолжает опрос до выяснения адреса места происшествия;

4) при отказе заявителя назвать Ф.И.О. оператор-112 в поле УЧОЛ «Дополнительная информация» указывает «АНОНИМ» и не удаляет поступившие данные из УЧОЛ;

5) при поступлении от заявителя сообщения о проведении плановых (внеплановых) учений или тренировок, отработать УКИО в соответствии с поступившей информацией (например, поступило сообщение об учебной тренировке – пожар в торгово-развлекательном центре, оператор-112 классифицирует тип УКИО – «Пожар в местах массового пребывания людей» и отрабатывает УКИО в соответствии с **разделом 4.2.**);

6) при регистрации первичного вызова (сообщения о происшествии) и различных адресах местонахождения заявителя и места происшествия, в УЧОЛ указать адрес места происшествия, в УКИО в дополнительной информации указать адрес местонахождения заявителя (например, происходит пожар в квартире №11, а заявитель находится в квартире №10, соответственно указать в УЧОЛ – квартира №11, в УКИО в дополнительной информации – заявитель из квартиры №10).

Исключение:

– требуется привлечение службы скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия) на адрес местонахождения заявителя (например, драка произошла по адресу: г. Якутск ул. Кирова 12, заявитель сообщает, что в следствие драки требуется оказание медицинской помощи по адресу: г. Покровск ул. Советская 13. Соответственно, тип УКИО «Причинение вреда здоровью», в УЧОЛ и

УКИО адрес – г. Покровск ул. Советская 13, в поле «Дополнительная информация» указано сообщение о драке, произошедшей по адресу – г. Якутск ул. Кирова 27);

7) при поступлении информации от одного заявителя о нескольких происшествиях в настоящем времени, на которые требуется реагирование участников Системы-112, создать УКИО по каждому из них (например, заявитель сообщает об угрозе совершения террористического акта по нескольким адресам сразу, соответственно создаются разные УКИО по каждому адресу отдельно с типами происшествия «Подозрительный предмет/Теракт»);

Примечание: в УКИО, к которой прикреплена аудиозапись разговора с заявителем, оператор-112 обязан назначить участников Системы-112, которые назначены в другой (-их) УКИО от данного заявителя (с целью прослушивания аудиозаписи), а также указать её идентификатор (например, заявитель сообщает об отключении э/э в квартире и о нарушении общественного порядка (распитие спиртных напитков в общественном месте), соответственно создаются 2 УКИО с разными типами «Электроснабжение» и «Общественный порядок»);

8) при сообщении о происшествии в прошедшем (будущем) времени, на которое требуется привлечение участников Системы-112 («На данный момент Вам требуется помощь экстренных служб?») обработать вызов в соответствии с **разделом 4.2.**, при этом классифицировать тип УКИО в зависимости от необходимой заявителем помощи ЭОС на момент поступления вызова и указать в УЧОЛ дату и время происшествия в поле «Дополнительная информация». При отсутствии необходимости привлечения участников Системы-112, классифицировать вызов как ложный с типом УКИО «Неправильное понимание экстренной ситуации».

Примечание: угроза совершения террористического акта в будущем времени является сообщением о происшествии, на которое требуется привлечение ЭОС (**Приложение 2**);

9) при обращении в Систему-112 «должностного» лица ЭОС с требованием соединить его с необходимой ДДС ЭОС по происшествию (в том числе при сообщении о проведении «тренировок» или учений), оператор-112 обязан зарегистрировать вызов (сообщение о происшествии) в соответствии с **разделом 4.2.** и перевести вызов в необходимую заявителю ДДС ЭОС. При наличии информации о происшествии в Системе-112 оператор-112 обязан обработать вызов как повторный в соответствии с **подразделом 4.2.8.** и перевести вызов в необходимую заявителю ДДС ЭОС. При отсутствии информации о происшествии вызов не переводится в ДДС ЭОС и обрабатывается как ложный в соответствии с **подразделом 4.2.7.**;

10) при поступлении информации о происшествии с признаками двух и более типов УКИО и одинаковым количеством назначаемых участников Системы-112, выбрать один из более подходящих типов и доназначить недостающих участников Системы-112 (например, обнаружено дикое животное с травмой на проезжей части - тип УКИО «Бездомные животные» с назначением ДДС-02, ОД ЕДДС и с доназначением ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ (ДДС-01) по типу УКИО «Спасение животных»);

11) при прерывании связи и отсутствии ответа заявителя на обратные вызовы, а также при наличии местоположения заявителя, предоставленного оператором связи, проанализировать в СПО-112 историю зарегистрированных обращений от заявителя с его номера телефона путем ввода номера телефона в строку поиска, с выставлением фильтров поиска (состояние УКИО – «закрытые», «скрывать закрытые старше» – 0 дней). При наличии УКИО с часто встречающимся адресом вызова ЭОС, входящим в определившееся местоположение заявителя, внести данный адрес в общую часть УКИО с указанием информации о том, что адрес внесен с предыдущих обращений заявителя.

4.2.4. Порядок назначения (отмены) участников Системы-112.

Перед назначением участников Системы-112 (**подраздел 4.1.7.**) оператор-112 обязан классифицировать (переклассифицировать) тип УКИО, внести в УКИО повод обращения в Систему-112 и адрес места происшествия.

Примечание: в СПО-112 имеется функция «Автоназначение служб» (в зависимости от типа УКИО, указывает минимальный перечень участников Системы-112, которых необходимо назначить).

Если заявитель сообщает об отсутствии необходимости реагирования ЭОС, оператор-112 обязан указать в УКИО данную информацию и в телефонном режиме довести её до назначенных участников Системы-112, при этом не отменяя их.

Оператор-112 при ошибочном назначении или при неверном определении зоны ответственности имеет право отменить назначенного участника Системы-112, указав причину отмены назначения в УКИО.

4.2.5. Порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС).

После опроса заявителя (**раздел 4.2.1**) оператор-112 подключает к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) в следующих случаях:

- 1) при затруднении определения адреса места происшествия или целесообразности реагирования;
- 2) при необходимости уточнения итогов реагирования заявителем («Куда увезли задержанного?» и т.п.);
- 3) при необходимости оказания заявителю консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности, в соответствии с **подразделом 4.2.10.**

Оператор-112 сообщает заявителю: «Соединяю со службой пожарной охраны (службы полиции и т.д.)», после чего, вместе с передачей УКИО, в режиме аудиоконференции подключает к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС). После успешного соединения покидает аудиоконференцию.

Если диспетчер ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) занят (индикация состояния АРМ-112 отображается в СПО-112) или не отвечает в течение 30 секунд, оператор-112 сообщает заявителю: «Ваш вызов принят, ожидайте» и вносит информацию о необходимости перезвонить заявителю.

Примечание: с целью предоставления справочной и иной информации о ЧС и ее последствиях оператор-112 подключает заявителя к Горячей линии МЧС.

4.2.5.1. Порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) и передачи информации при нештатном режиме функционирования объекта Системы-112.

При нештатном режиме функционирования объекта Системы-112 оператор-112 обязан подключить к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) или передать информацию в следующем порядке (последующий способ используется при недоступности предыдущего):

- 1) SIP-телефон;
- 2) маршрутный номер;
- 3) городской телефон дежурной смены;
- 4) мобильный телефон дежурной смены.

SIP-телефоны, маршрутные номера и телефоны дежурной смены указаны в **Приложении 10** и внесены в справочник СПО-112.

4.2.6. Порядок осуществления обратного вызова заявителю.

При прерывании разговора с заявителем, а также при необходимости выяснения обстоятельств происшествия, оператор-112 осуществляет обратный вызов из УКИО, в которой зафиксирована информация о происшествии. Количество попыток обратного вызова не менее трех. При невозможности продолжения разговора (заявитель не отвечает) оператор-112 действует, исходя из уже полученной информации.

При поступлении и внезапном обрывании вызова (без соединения) оператор-112 создает УКИО с типом «Пропущенный вызов», осуществляет не менее одного обратного вызова заявителю, представляется заявителю и выясняет повод обращения: «От Вас поступил вызов в Систему-112, что у Вас случилось?» и далее действует, начиная с пункта 3 **раздела 4.2.**

Примечание: если при опросе заявитель сообщил о том, что уже вызвал соответствующую службу, но в Системе-112 информация о происшествии отсутствует, оператор-112 обязан зарегистрировать вызов (сообщение о происшествии) в соответствии с **разделом 4.2.**

4.2.7. Порядок обработки ложного вызова.

Ложные вызовы подразделяются на непреднамеренные и преднамеренные. Определения и критерии отнесения к категории ложного вызова указаны в **Приложении 2**, порядок обработки ложного вызова в СПО-112 указан в **Приложении 7**.

При классификации поступившего вызова как ложного, оператор-112 обязан:

- 1) создать УКИО;
- 2) выбрать тип ложного вызова;
- 3) сделать предупреждение заявителю, при определении вызова как преднамеренно ложного, о недопустимости совершения ложных вызовов («Если Вы не прекратите совершать ложные вызовы в Систему-112, я буду вынужден(-а) передать эту информацию в правоохранительные органы»);
- 4) закрыть УКИО.

4.2.8. Порядок обработки повторного вызова (сообщения о происшествии).

При поступлении повторного вызова (сообщения о происшествии) оператор-112 обязан:

- 1) опросить заявителя уточнив:
 - место происшествия («Где случилось?», «На какой адрес вызывали?»);
 - недостающую информацию по УКИО согласно **Приложению 3**;
 - Ф.И.О. заявителя, а также дату рождения и место проживания (если эти данные предусмотрены в **Приложении 3**). Указанные данные вносятся в УЧОЛ и в общую часть УКИО не переносятся;
 - контактный телефон заявителя.
- 2) прикрепить УЧОЛ к существующей УКИО;
- 3) при поступлении информации внести её в общую часть УКИО (используя общепринятые сокращения «112»);
- 4) при изменении адреса места происшествия, сообщить данную информацию привлеченным к реагированию участникам Системы-112, совершив вызов из УКИО в порядке приоритетности, указанном в **подразделе 4.1.7.**;
- 5) завершить разговор с заявителем («Данная информация уже поступала в Систему-112, ожидайте»).

Порядок обработки повторного вызова в СПО-112 представлен в **Приложении 7**.

Примечание: если УКИО по ранее обработанному вызову уже закрыта, оператор-112 опрашивает заявителя и отрабатывает УКИО как новое происшествие в соответствии с **разделом 4.2.**

4.2.9. Порядок отработки дублированной УКИО.

В Системе-112 по одному происшествию могут быть созданы несколько УКИО. Основными причинами создания дублированных УКИО являются:

- 1) одновременное поступление вызова по одному и тому же происшествию разным операторам-112;
- 2) заявитель при опросе называет другой адрес места происшествия или площадь происшествия больших масштабов (например, лесные пожары);
- 3) ошибочная идентификация происшествия оператором-112;
- 4) технический сбой при отображении дублированных УКИО в СПО-112.

Дублированная УКИО (созданная позже первичной) должна быть закрыта оператором-112 (диспетчером ДДС ЭОС, ОД ЕДДС), который ее создал, с выбранным типом УКИО «Дублированная карточка», а также с указанием в ней идентификатора первичной («боевой») УКИО.

При этом информация, указанная в дублированной УКИО, должна быть внесена оператором-112 (диспетчером ДДС ЭОС, ОД ЕДДС) в первичную УКИО, а также при необходимости переклассификации изменен тип УКИО и назначены (запрошены) участники Системы-112.

Порядок отработки, дублированной УКИО в СПО-112 представлен в **Приложении 7.**

4.2.10. Порядок оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности.

При обращении заявителя с просьбой оказать консультацию (например, «У меня горит комната, что мне делать?») - консультацию оказывает диспетчер ДДС-01, «У меня травма руки и кровотечение, что мне делать?» - консультацию оказывает диспетчер ДДС-03, а оператор-112 обязан:

- 1) уточнить местоположение заявителя;

Примечание: при необходимости оказания консультации заявителю по другому МО, указать данное МО в поле УКИО «Адрес места происшествия» и в соответствии с ним соединить заявителя с диспетчером ДДС ЭОС или ОД ЕДДС (например, заявитель находится в п. Жатай и ему требуется консультация по дежурству лечебных заведений в г.Якутск);

- 2) уточнить Ф.И.О. и контактный телефон заявителя;
- 3) создать УКИО;
- 4) оказать консультацию или назначить в УКИО участника Системы-112 и в режиме аудиоконференции подключить к разговору должностное лицо Системы-112 в соответствии с Таблицей 3. Консультация по психологической помощи оказывается психологом Телефона доверия в соответствии с **подразделом 4.2.11.**

Примечание: при отсутствии возможности перевести вызов диспетчеру ДДС ЭОС (ОД ЕДДС), оператор-112 обязан внести информацию о необходимости оказания консультации и завершить разговор с заявителем «Ваше сообщение принято, ожидайте».

- 5) при оказании консультации руководствоваться Базой знаний Системы-112.

При одновременном поступлении информации о происшествии и необходимости оказания консультации оператор-112 регистрирует происшествие согласно **разделу 4.2.**, и оказывает консультацию, в соответствии с пунктами 4-5, указанными выше.

Таблица 3. Классификация консультаций по вопросам безопасности жизнедеятельности

№ п/п	Консультация	Должностное лицо Системы-112
1.	консультации по пожарам	
1.1.	введение и действие противопожарного режима	диспетчер ДДС-01
1.2.	при пожаре в гараже	диспетчер ДДС-01
1.3.	при пожаре лесов и торфяников	диспетчер ДДС-01
1.4.	при пале травы	диспетчер ДДС-01
1.5.	при пожаре в лифтовой кабине	диспетчер ДДС-01
1.6.	при пожаре в самолете	диспетчер ДДС-01
1.7.	эвакуация при пожаре из помещения	диспетчер ДДС-01
1.8.	оформление документов по сгоревшему имуществу	оператор-112
2.	консультации по ДТП	
2.1.	извлечение пострадавшего из ТС	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
2.2.	действия при неизбежности столкновения	оператор-112
2.3.	оформление документов по ДТП (без пострадавших)	оператор-112
3.	консультации по административным правонарушениям/преступлениям	
3.1.	обеспечение сохранности следов и охрана места происшествия	диспетчер ДДС-02
3.2.	предоставление информации о задержанном гражданине	диспетчер ДДС-02
3.3.	сроки проведения ремонтных работ в жилых помещениях (нарушения тишины)	диспетчер ДДС-02
4.	консультации по оказанию медицинской помощи	
4.1.	проведение мероприятий по оказанию первой помощи при любых состояниях с угрозой для жизни или ухудшения здоровья до прибытия бригады скорой медицинской помощи	диспетчер ДДС-03
4.2.	информация по дежурству лечебных заведений	диспетчер ДДС-03
5.	консультации по газоснабжению	
5.1.	запах газа (в квартире, в подъезде)	диспетчер ДДС-04
5.2.	правила обращения с газовыми баллонами	диспетчер ДДС-04
5.3.	утечка газа	диспетчер ДДС-04
6.	консультации по террористическим проявлениям	
6.1.	правила поведения при захвате в заложники	диспетчер ДДС-АТ, диспетчер ДДС-02
6.2.	правила поведения при обнаружении подозрительного (взрывоопасного) предмета	оператор-112
7.	консультации по происшествиям природного характера	
7.1.	гололед	оператор-112
7.2.	град	оператор-112
7.3.	занос снежный	оператор-112
7.4.	засуха	оператор-112
7.5.	землетрясение	оператор-112
7.6.	лавина снежная	оператор-112

№ п/п	Консультация	Должностное лицо Системы-112
7.7.	молния и гроза	оператор-112
7.8.	наводнение (паводок)	оператор-112
7.9.	оползень	оператор-112
7.10.	ураган, буря, смерч	оператор-112
7.11.	уровень воды в реке (водоеме)	ОД ЕДДС
8.	консультации по происшествиям техногенного характера	
8.1.	обрушение зданий	диспетчер ДДС - ЦУКС, ОД ЕДДС
8.2.	падение автомобиля в воду	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
8.3.	авария на воздушном транспорте	ОД ЕДДС
8.4.	авария на железнодорожном транспорте	ОД ЕДДС
8.5.	радиационная авария	ОД ЕДДС
8.5.1	подозрение на превышение радиационного фона	ОД ЕДДС
8.6.	химическая авария	ОД ЕДДС
9.	консультации по несчастным случаям	
9.1.	помощь на водных объектах, поиск утонувших	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
10.	консультации по вопросам ЖКХ и благоустройства	
10.1.	жалобы на работу управляющей компании	ОД ЕДДС
10.2.	излив воды из колодца, утечка из земли	ОД ЕДДС
10.3.	обращение в администрацию (территориальное управление)	ОД ЕДДС
10.4.	обрыв проводов (провод лежит на земле)	ОД ЕДДС
10.5.	обслуживание жилищного фонда (например, течь кровли, чистка крыши, уборка подъезда, работа лифта, течь водопровода (батареи), топят соседи)	ОД ЕДДС
10.6.	организация дорожного движения (в том числе работа общественного транспорта)	диспетчер ДДС - 02, ОД ЕДДС
10.7.	открытый колодец	ОД ЕДДС
10.8.	очистка дворовых территорий и проезжих территорий	ОД ЕДДС
10.9.	упавшие и аварийные деревья	ОД ЕДДС
10.10.	утечка на воздушной теплотрассе, парение из колодца	ОД ЕДДС
10.11.	функционирование систем жизнеобеспечения (электро-, водо-, теплоснабжение, водоотведение)	ОД ЕДДС
11.	консультации по оказанию помощи населению	
11.1.	если человек заблудился	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, оператор-112
11.2.	вскрытие дверей (при угрозе жизни)	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
11.3.	вскрытие дверей (без угрозы жизни)	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
11.4.	неисправность ТС (в населенном пункте и/или без угрозы жизни и здоровью)	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
11.5.	поднять упавшего (маломобильного), достать упавшего из труднодоступного места, снять кольцо или предмет с части тела	диспетчер ДДС - СЛУЖБА СПАСЕНИЯ, ОД ЕДДС
12.	иные консультации	

№ п/п	Консультация	Должностное лицо Системы-112
12.1.	доступность (функционирование) автомобильных дорог	ОД ЕДДС
12.2.	психологическая помощь	психолог Телефона доверия
12.3.	общая информация о Системе-112	оператор-112
12.4.	разбился градусник	оператор-112
12.5.	опрос заявителя на иностранном языке	оператор-112

При наличии нескольких должностных лиц Системы-112, оказывающих консультацию, оператор-112 переводит вызов прежде всего должностному лицу Системы-112, указанному первым, при занятости или отсутствии первого, вызов переводится второму.

4.2.11. Порядок оказания психологической поддержки заявителю.

При опросе заявителя оператор-112 определяет необходимость оказания психологической помощи. При повышенной эмоциональной возбужденности заявителя или несвязной речи оператор-112 обязан:

- 1) уточнить местоположение заявителя;
- 2) уточнить Ф.И.О. и контактный телефон заявителя;
- 3) создать УКИО;
- 4) уточнить у заявителя необходимость (поводы приведены в **разделе 3.6**) оказания дистанционной психологической помощи («Вам нужна помощь психолога?»);
- 5) при положительном ответе выбрать тип УКИО «Консультация»;
- 6) в режиме аудиоконференции подключить к разговору психолога Телефона доверия (при соединении представиться: «Оператор 112, примите вызов от заявителя»);
- 7) при успешном соединении покинуть аудиоконференцию.

Примечание: при невозможности перевести вызов психологу Телефона доверия, оператор-112 обязан предоставить телефонный номер для самостоятельного обращения.

При одновременном поступлении информации о происшествии и необходимости оказания психологической помощи оператор-112 действует согласно **разделу 4.2.**, и консультация оказывается заявителю в соответствии с пунктами 7-8, указанными выше.

Примечание: при необходимости оказания психологической помощи и отказе заявителя назвать Ф.И.О., местоположение и контактный телефон, оператор-112 указывает в общей части УКИО «Заявитель отказался представляться и сообщать свое местоположение».

4.2.12. Порядок обработки вызова от заявителя на иностранном языке.

Если язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, оператор-112 обязан:

- 1) создать УКИО;
- 2) произнести фразу: «Wait, I connect you with a translator» (Ожидайте, я соединяю Вас с переводчиком);
- 3) в режиме аудиоконференции перевести вызов оператору-лингвисту в ЦОВ-АЦ/РЦОВ;
- 4) при успешном соединении покинуть аудиоконференцию.

Оператор-лингвист при приеме вызова на иностранном языке обязан обработать вызов (сообщение о происшествии) в соответствии с **разделом 4.2.** и при необходимости выполнить функцию переводчика в режиме аудиоконференции с диспетчером ДДС ЭОС (ОД ЕДДС).

При отсутствии оператора-лингвиста Системы-112 в ЦОВ-АЦ/РЦОВ оператор-112 обязан самостоятельно обрабатывать вызов, пользуясь Базой знаний Системы-112 (п.12.2 **Приложения 6**).

4.2.13. Перечень информации, предоставляемой оператором-112 заявителю.

При необходимости предоставления информации заявителю оператор-112 обязан сообщить:

- 1) консультация по вопросам безопасности жизнедеятельности;
- 2) информацию о реагировании ДДС ЭОС на происшествие («Служба(-ы) реагирует, ожидайте»), при статусе сил и средств «Отправка» в УКИО;
- 3) информацию об отключениях в сфере жилищно-коммунального хозяйства, при наличии в УКИО;
- 4) информацию о плановых проверках системы оповещения населения, при наличии в УКИО;
- 5) телефонные номера справочных служб (указаны в СПО-112), при поступлении вызова справочного характера;
- 6) последние три цифры своего порядкового номера (**подраздел 5.3.1**), при необходимости представиться заявителю.

Оператор-112 **не имеет право разглашать** любую другую информацию, циркулирующую в Системе-112 (о реагировании на происшествие, персональные данные заявителей и должностных лиц Системы-112 и т.д.) и обязан сообщить заявителю: «Извините, я не могу предоставить Вам информацию. Это находится не в моей компетенции».

4.2.14. Порядок обработки вызовов (сообщений о происшествиях), поступивших с территории другого субъекта РФ, оператором-112.

При поступлении вызовов (сообщений о происшествиях) с территории другого субъекта РФ, оператор-112 обязан обработать вызовы (сообщения о происшествиях) в порядке, установленном настоящим положением и передать в другой субъект в соответствии с соглашением об информационном взаимодействии между Системами-112 субъектов РФ.

При отсутствии межсубъектового взаимодействия оператор-112 обязан:

- 1) опросить заявителя определив:
 - повод обращения («Оператор 112, что у Вас случилось?»);
 - место происшествия («Где случилось?»);
 - уточнить Ф.И.О. заявителя («Ваши фамилия, имя, отчество?»);
 - уточнить контактный телефон заявителя («Телефон для связи с которого звоните?»)
- 2) классифицировать тип УКИО (**подраздел 4.2.2**) и зарегистрировать вызов (сообщение о происшествии) в Системе-112 (**подраздел 4.2.3**);
- 3) перевести вызов в Систему-112 субъекта РФ («Я соединяю Вас с Системой-112 ... субъекта, оставайтесь на линии»);
- 4) при невозможности перевести вызов в Систему-112 субъекта РФ, завершить разговор с заявителем («Ваш вызов принят, ожидайте») и передать информацию о происшествии в Систему-112 субъекта РФ по телефону сети связи общего пользования.
Примечание: при недоступности Системы-112 субъекта РФ оператор-112 передает информацию о происшествии в Центр управления в кризисных ситуациях субъекта РФ.
- 5) указать в УКИО Ф.И.О. (номер) должностного лица, принявшего вызов (информацию о происшествии);
- 6) после внесения вышеуказанной информации, закрыть УКИО.

4.2.15. Порядок работы оператора-112 при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (неисправность контактного центра).

В нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (неисправность контактного центра) оператор-112 обязан:

- 1) отключить прием обращений в СПО-112;
- 2) отвечать на вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие на SIP-телефон;
- 3) представляться заявителю и выяснять повод обращения: «Оператор 112, что у Вас случилось?»;
- 4) опрашивать заявителей в соответствии с пунктом 3 раздела 4.2.;
- 5) при необходимости подключения к разговору дежурного персонала Системы-112, создавать аудиоконференцию, используя SIP-телефон (инструкция по созданию аудиоконференции указана в **Приложении 8**). После создания аудиоконференции, убедиться в успешном соединении заявителя с диспетчером ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) и покинуть аудиоконференцию
- 6) передавать информацию о происшествии дежурному персоналу Системы-112 в соответствии с **Приложением 4** (информация передается по приоритету):
 - службе, ответственной за исполнение реагирования на происшествие;
 - службе, участвующей в реагировании на происшествие;
 - службе, осуществляющей контроль за реагированием на происшествие;
 - службе, осуществляющей контроль за работой систем жизнеобеспечения.

Примечание: при передаче информации о происшествии необходимо выключить прием обращений с SIP-телефона (функция «DND»), с целью исключения поступления вызова от следующего заявителя в момент передачи информации.

7) при обработке повторного вызова и поступлении информации передавать её службе, ответственной за исполнение реагирования на происшествие и службе, осуществляющей контроль за реагированием на происшествие.

Примечание: при обработке повторного вызова и отсутствии информации завершить разговор с заявителем («Данная информация уже поступала в Систему-112, ожидайте»).

8) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) в журнале «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112».

Примечание: оператор-112 обязан зарегистрировать и ложные вызовы.

При поступлении вызова во время возникновения технического сбоя на АРМ-112, оператор-112 по возможности переводит вызов свободному оператору-112 ЦОВ-ЕДДС МО или ЦОВ-АЦ/РЦОВ. При отсутствии возможности перевода вызова оператор-112 регистрирует обращение в журнале «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112» и передает информацию о происшествии согласно пункту 6, указанному выше.

4.3. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО.

При поступлении на АРМ-112 УКИО (УКИО и вызова) диспетчер ДДС ЭОС обязан:

- 1) подтвердить получение УКИО (факт получения подтверждается открытием УКИО);
- 2) опросить заявителя (**подраздел 4.3.2**), при необходимости оказав консультацию (**подраздел 4.2.10**);

3) перевести вызов психологу Телефона доверия при необходимости оказания заявителю дистанционной психологической помощи;

4) назначить силы и средства на реагирование или отказаться от реагирования на происшествие, указав причину отказа в УКИО (**подраздел 4.3.3**);

5) назначить ДДС ЭОС второго уровня (при наличии), в зону ответственности которой входит происшествие и осуществлять контроль за реагированием;

6) внести информацию по реагированию в УКИО (**подраздел 4.3.4**);

7) осуществить вызов заявителю из УКИО при необходимости уточнения информации о происшествии или внезапном прерывании вызова;

8) завершить обработку УКИО по окончании реагирования на происшествие (**подраздел 4.3.5**).

Диспетчер ДДС ЭОС службы ответственной за исполнение реагирования (указан в **Приложении 4**) обязан:

9) при необходимости запросить у ОД ЕДДС дополнительные ДДС ЭОС для реагирования на происшествие (**подраздел 4.1.7**);

10) переклассифицировать тип УКИО, при поступлении информации (**подраздел 4.1.6**) и действовать согласно пункту 9, указанному выше;

11) изменить тип УКИО на «Злонамеренные вызовы» при ложном реагировании на вызов (сообщение о происшествии).

При поступлении сообщения о происшествии по номерам, отличным от «112», и при отсутствии данной информации в Системе-112, диспетчер ДДС ЭОС обязан зарегистрировать его согласно **разделу 4.3.1**.

При нештатном режиме функционирования объекта Системы-112 диспетчер ДДС ЭОС обязан обрабатывать вызовы (сообщения происшествии) согласно **подразделу 4.3.6**.

Алгоритм работы диспетчера ДДС ЭОС при приеме и обработке вызовов (сообщений о происшествиях), а также обработке УКИО, указан на Рисунке 6.

4.3.1. Порядок регистрации диспетчером ДДС ЭОС в Системе-112 вызовов (сообщений о происшествиях), поступивших по номерам, отличным от «112».

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) непосредственно в ДДС ЭОС по телефонным номерам (01, 02, 03, 04 и др.), предназначенным для вызова соответствующей ЭОС, и при отсутствии информации о происшествии в Системе-112, диспетчер ДДС ЭОС обязан:

1) принять и обработать вызов (сообщение о происшествии);

2) зарегистрировать происшествие в СПО-112 (порядок регистрации в СПО-112 указан в **Приложении 7**);

3) запросить дополнительные ДДС ЭОС для реагирования на происшествие у оператора-112 ЦОВ-ЕДДС в соответствии с **подразделом 4.1.7**. При недоступности оператора-112 ЦОВ-ЕДДС, запросить у оператора-112 ЦОВ-АЦ/РЦОВ;

4) назначить ДДС ЭОС второго уровня (при наличии), в зону ответственности которой входит происшествие и осуществлять контроль за реагированием;

5) назначить силы и средства на реагирование или отказаться от реагирования на происшествие, указав причину отказа в УКИО (**подраздел 4.3.3**);

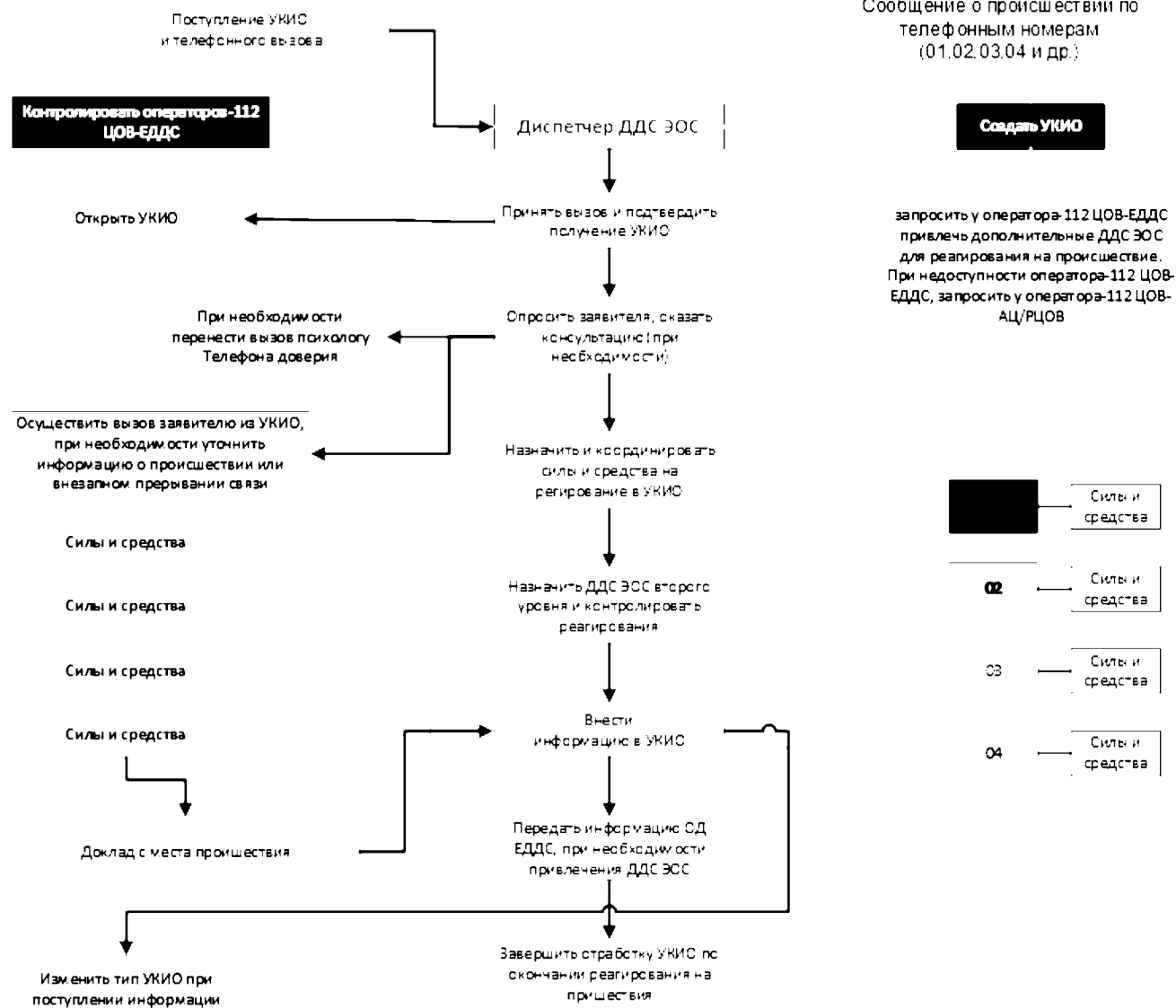
6) внести информацию по реагированию в УКИО (**подраздел 4.3.4**);

7) осуществить вызов заявителю из УКИО при необходимости уточнения информации о происшествии или внезапном прерывании вызова;

8) завершить обработку УКИО по окончании реагирования на происшествие (**подраздел 4.3.5**), а также при отсутствии необходимости реагирования на происшествие (например, в ДДС-

01 поступило сообщение о краже (тип УКИО – «Кража»), диспетчер ДДС-01 создает УКИО в Системе-112, запрашивает у оператора-112 ЦОВ-ЕДДС (ЦОВ-АЦ/РЦОВ) назначение ДДС-02 и завершает обработку УКИО).

Рис. 5. Алгоритм работы диспетчера ДДС ЭОС



Если диспетчер ДДС ЭОС, создавший УКИО является диспетчером службы ответственной за исполнение реагирования (указан в **Приложении 4**), он также обязан руководствоваться пунктами 9-11 **раздела 4.3**.

При создании дублированной УКИО диспетчер ДДС ЭОС руководствуется **подразделом 4.2.9**.

4.3.2. Опрос заявителя диспетчером ДДС ЭОС

Диспетчер ДДС ЭОС при опросе заявителя руководствуется должностной инструкцией, для определения необходимости реагирования на него.

При необходимости перевода вызова в подведомственную службу диспетчер ДДС ЭОС осуществляет из УКИО перевод вызова или передачу информации о происшествии.

Если общая информация в УКИО заполнена оператором-112, диспетчер ДДС ЭОС может перезвонить и уточнить полученную информацию у заявителя (например, «Вызываете скорую помощь супруге Ивановой 33 года, ей плохо с сердцем? Адрес: г. Якутск пр. Ленина дом 7, подъезд 1, квартира 1? Вы, Иванов Иван Иванович, контактный телефон 8-914-123-45-67?»), при этом **повторный опрос диспетчером ДДС ЭОС не допустим** («Что произошло?» «Где произошло?» «Представьтесь?»).

4.3.3. Организация реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях)

Решение об организации реагирования на вызов (сообщение о происшествии) диспетчер ДДС ЭОС принимает на основании оценки достоверности полученных данных, требований руководящих документов и должностной инструкции.

В качестве сил и средств участника Системы-112 используются собственные силы и средства, а также силы и средства сторонних организаций, взаимодействующих с участником Системы-112. Порядок внесения изменений в СПО-112 указан в **разделе 2.6**.

Примечание: в соответствии с Законом РФ от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» информация о силах и средствах службы «Антитеррор» Республики Саха (Якутия) входит в перечень сведений составляющих государственную тайну, поэтому в качестве сил и средств службы «Антитеррор» Республики Саха (Якутия) в СПО-112 используется единица реагирования «Ответственное лицо».

Диспетчер ДДС ЭОС при назначении сил и средств обязан своевременно указать в СПО-112 (по каждой единице реагирования отдельно):

- 1) время уведомления сил и средств (фиксируется автоматически при назначении сил и средств в УКИО);
- 2) время отправки сил и средств (фиксируется после отправки сил и средств для реагирования на происшествие);
- 3) время прибытия сил и средств (фиксируется в момент прибытия сил и средств на место происшествия). Нормативы прибытия сил и средств для ЭОС указаны в **подразделах 4.3.3.1. – 4.3.3.6**.
- 4) время завершения реагирования (фиксируется после получения доклада с места происшествия об окончании реагирования);
- 5) время отмены реагирования (фиксируется после получения информации об отмене реагирования сил и средств на происшествие).

При отсутствии необходимости реагирования на вызов (сообщение о происшествии) диспетчер ДДС ЭОС обязан указать в общей части УКИО причину отказа в реагировании и завершить УКИО.

4.3.3.1. Нормативы прибытия сил и средств службы пожарной охраны

Нормативы прибытия сил и средств службы пожарной охраны на тушение пожаров, ЧС и происшествия определены статьей 76 Федерального закона № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», а именно: «дислокация подразделений пожарной охраны на территориях поселений и городских округов определяется, исходя из условия, что время прибытия первого подразделения к месту вызова в городских поселениях и городских округах не должно превышать 10 минут, а в сельских поселениях – 20 минут».

Расчетные временные показатели прибытия подразделений пожарной охраны с разбивкой по населенным пунктам и районам (подрайонам) выезда подразделений отражены в «Плане привлечения сил и средств подразделений пожарной охраны пожарно-спасательных гарнизонов для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ на территории Республики Саха (Якутия)» и в «Расписаниях выездов подразделений пожарной охраны пожарно-спасательных гарнизонов для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ на территории муниципальных образований».

4.3.3.2. Нормативы прибытия сил и средств службы полиции

Нормативы прибытия сил и средств службы полиции определены статьей 12 Федерального закона от 07.02.2011г. № 3-ФЗ «О полиции», а именно: «На службу полиции возлагается обязанность прибывать на место совершения преступления, административного правонарушения, место происшествия – незамедлительно. В случае осложнения оперативной обстановки на территории обслуживания управления внутренних дел, поступающие от граждан сообщения, обрабатываются в порядке очереди и общественной опасности».

4.3.3.3. Нормативы прибытия сил и средств службы скорой медицинской помощи

Нормативы прибытия сил и средств службы скорой медицинской помощи определены правилами осуществления медицинской эвакуации при оказании скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи утвержденными приказом Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013г. №388н, а именно: «Время доезда до пациента выездной бригады скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме не должно превышать 20 минут с момента ее вызова».

4.3.3.4. Нормативы прибытия сил и средств аварийной службы газовой сети

Нормативы прибытия сил и средств аварийной газовой службы газовой сети определены в соответствии с ГОСТ 34741-2021 «Системы газораспределительные. Требования к эксплуатации сетей газораспределения природного газа», п.10.2.3. При поступлении аварийной заявки о взрыве, пожаре, запахе газа в подвале здания, на улице, у газового колодца или ПРГ, выходе газа из конденсатосборника, в том числе загазованности помещений/территории аварийная бригада АДС выезжает к месту произошедшей аварии не позднее, чем через 5 минут после поступления информации.

4.3.3.5. Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)»

Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)» при угрозе жизни составляет, в рабочее время:

- экипажи поисково-спасательной службы – от 10;
- специальная техника – один час (в рабочее время).

Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Служба спасения РС(Я)» при отсутствии угрозы жизни составляют:

- экипажи поисково-спасательной службы – от одного часа (по освобождению экипажа);
- специальная техника – два часа (в рабочее время).

В выходные, праздничные дни и ночное время прибытие – до 4 часов.

4.3.3.6. Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»

Нормативы прибытия сил и средств ГБУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)» для:

- бригад скорой помощи, срок прибытия – от 20 минут. При занятости бригады срок прибытия увеличивается на время, необходимое для возвращения бригады к месту постоянной дислокации или передачи пациента в медицинскую организацию;
- бригад экстренной специализированной медицинской помощи, созданных на базе крупных медицинских организаций, срок прибытия – 2 часа;
- внештатных врачебно-сестринских бригад, созданных на базе крупных медицинских организаций в каждой территории области, срок готовности – 2 часа при возникновении ЧС на территории;
- внештатных бригад экстренной специализированной медицинской помощи созданных на базе крупных медицинских организаций, срок готовности – 2 часа при возникновении ЧС.

4.3.4. Порядок внесения информации в УКИО диспетчером ДДС ЭОС

При поступлении информации (Таблица 4) от заявителей, а также от сил задействованных на происшествие, диспетчер ДДС ЭОС обязан своевременно внести ее в общую часть УКИО, используя перечень общепринятых сокращений, указанных в **Приложении 7**, в том числе для идентификации внесшего информацию.

При изменении адреса места происшествия, диспетчер ДДС ЭОС обязан сообщить данную информацию привлеченным к реагированию участникам Системы-112, совершив вызов из УКИО в порядке приоритетности, указанном в **подразделе 4.1.7**.

УЧОЛ для диспетчера ДДС ЭОС имеет информативный характер. После прочтения УЧОЛ, диспетчер ДДС ЭОС обязан закрыть УЧОЛ без сохранения и нажать кнопку «Завершить обработку».

По итогам реагирования диспетчер ДДС ЭОС обязан внести информацию, в зависимости от подтипа УКИО, в соответствующие поля специфической части УКИО (**Приложение 7**).

Примечание: специфическая часть УКИО службы полиции является общей для территориального УМВД России, ДДС-ГИБДД, а также для ОП территориального УМВД России и заполняется диспетчером ДДС-02 (ДДС-ГИБДД), который осуществляет реагирование на происшествие. Контроль за заполнением общей и специфической части УКИО осуществляет диспетчер ДДС-02 территориального УМВД России.

Таблица 4. Перечень информации, вносимой в УКИО диспетчерами ДДС ЭОС

№	Вносимая информация	Описание	Поле (часть) УКИО
диспетчер ДДС ЭОС			
1.	силы и средства	информация о статусе, составе сил и средств, направленных для реагирования на происшествие	сведения о привлеченных силах и средствах
2.	уточненный адрес места происшествия	уточненная информация (при изменении) о месте происшествия (улица, дом, квартира, этаж, подъезд, домофон, автодорога, км)	место происшествия
3.	визуальные признаки происшествия	информация о визуальных признаках происшествия	дополнительная информация
4.	эвакуационные мероприятия	информация, поступающая при проведении эвакуации и количестве эвакуированных людей	дополнительная информация
5.	пострадавшие, погибшие, блокированные и зажатые люди	информация о наличии и количестве пострадавших, погибших, зажатых и блокированных людей на месте происшествия <i>Примечание:</i> при описании места нахождения блокированных людей указываются характеристики: этаж, крыло, офис, угол, квартира, направление	сведения о происшествии
6.	информация о привлеченных службах	информация о привлеченных службах для реагирования на происшествие, которые не являются участниками Системы-112	дополнительная информация
7.	необходимость привлечения дополнительных ДДС ЭОС	информация о необходимости привлечения ДДС ЭОС для реагирования на происшествие	сведения о происшествии
8.	завершение реагирования	информация об основных результатах реагирования (например, «пожар ликвидирован», «на месте вызова транспортных средств не оказалось», «оказана помощь на месте», «подозреваемый задержан» и т.д.)	сведения о происшествии
диспетчер ДДС-03, ДДС-ЦМК			
9.	госпитализированные	информация о месте госпитализации пациентов (пострадавших) «пациент доставлен в ...»	сведения о происшествии
диспетчер ДДС-ГИБДД, ДДС-02			
10.	перекрытие дорожного движения	информация об участке дороги, движение на котором перекрыто	дополнительная информация
диспетчер ЕДДС			
11.	отключение систем жизнеобеспечения	информация по отключению и восстановлению систем жизнеобеспечения. Указываются улицы (дома), на которых произошло отключение и время устранения, ОД ЕДДС обязан осуществлять контроль внесения данной информации в УКИО)	дополнительная информация

4.3.5. Завершение реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях)

Перед завершением УКИО диспетчер ДДС ЭОС обязан удостовериться, что:

- 1) назначенные на происшествие силы и средства находятся в статусе «завершено» или «отменено»;
- 2) службы, привлеченные диспетчером ДДС ЭОС для реагирования на происшествие (не являющиеся участниками Системы-112) завершили реагирование;
- 3) в общую и специфическую части УКИО занесены итоги реагирования на вызов (сообщение о происшествии).

При ошибочном завершении УКИО диспетчер ДДС ЭОС сообщает об этом ОД ЕДДС. ОД ЕДДС принимает решение о назначении данной ДДС ЭОС на происшествие повторно.

4.3.6. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) диспетчер ДДС ЭОС обязан:

- 1) отключить прием обращений в СПО-112;
- 2) отвечать на вызовы (сообщения о происшествиях) от заявителей (или принимать информацию о происшествиях от операторов-112), поступающие на SIP-телефон, маршрутные номера или телефоны дежурной смены;
- 3) опрашивать заявителей в соответствии с **подразделом 4.3.2**;
- 4) организовывать реагирование на вызовы (сообщения о происшествиях), при этом передавать информацию по реагированию на происшествия (время отправки и состав сил и средств) ОД ЕДДС посредством совершения вызова на SIP-телефон или телефон дежурной смены ЕДДС МО;
- 5) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) в журнале «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112»;
- 6) передавать информацию по итогам реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях) ОД ЕДДС.

При переходе из нештатного в штатный режим функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) диспетчер ДДС ЭОС обязан отработать УКИО (поступившие за период нештатного режима функционирования), начиная с пункта 4 раздела 4.3.

4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при обработке вызовов (сообщений о происшествиях) и отработке УКИО

При поступлении на АРМ-112 УКИО (УКИО и вызова) ОД ЕДДС обязан:

- 1) подтвердить получение УКИО (факт получения подтверждается открытием УКИО);
- 2) опросить заявителя, при необходимости оказав консультацию (**подраздел 4.2.10**);
- 3) осуществить вызов заявителю из УКИО при необходимости уточнения информации о происшествии или внезапном прерывании вызова;
- 4) координировать действия привлекаемых ДДС ЭОС, в том числе осуществлять контроль за соблюдением нормативов прибытия сил и средств, указанных в **подразделах 4.3.3.1. - 4.3.3.6.**;
- 5) при поступлении информации о происшествии внести ее в УКИО согласно **подразделу 4.4.2.**;

6) при необходимости переклассифицировать тип УКИО (**подраздел 4.1.6.**) и назначить участников Системы-112 (**подраздел 4.1.7.**);

7) осуществлять контроль за внесением в УКИО диспетчером(-ами) ДДС ЭОС информации в процессе и по завершении реагирования на вызов (сообщение о происшествии);

8) снять с контроля и закрыть УКИО по завершении реагирования задействованных участников Системы-112 (**подраздел 4.4.3.**).

ОД ЕДДС руководствуясь должностной инструкцией, а также указаниями вышестоящего руководства может предоставлять номера телефонов сторонних организаций не подключенных к Системе-112 для оказания помощи заявителю (коммунальные службы, услуги эвакуатора, вскрытие дверей, демеркуризация, транспортировка малоподвижных людей и т.п.).

При поступлении вызовов (сообщений о происшествиях) по номерам, отличным от «112», и при отсутствии данной информации в Системе-112, ОД ЕДДС обязан зарегистрировать вызов согласно **разделу 4.4.1.**

При несении дежурства ОД ЕДДС обязан осуществлять непосредственный контроль за работой операторов-112 ЦОВ-ЕДДС МО.

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЕДДС обязан обрабатывать вызовы (сообщения происшествиях) согласно **подразделу 4.4.5.**

Алгоритм работы ОД ЕДДС при приеме и обработке вызовов (сообщений о происшествиях), а также отработке УКИО, указана на Рисунке 7.

4.4.1. Порядок регистрации ОД ЕДДС вызовов (сообщений о происшествиях) в Системе-112, поступивших по номерам, отличным от «112»

При поступлении вызова (сообщения о происшествии) непосредственно в ЕДДС МО и при отсутствии информации о происшествии в Системе-112, ОД ЕДДС обязан:

- 1) принять и обработать вызов (сообщение о происшествии);
- 2) зарегистрировать происшествие в СПО-112 (порядок регистрации указан в **Приложении 7**);
- 3) назначить участников Системы-112 (**подраздел 4.2.4**);
- 4) действовать, начиная с пункта 4 **раздела 4.4.**

При создании дублированной УКИО ОД ЕДДС руководствуется **подразделом 4.2.9.**

4.4.2. Порядок внесения информации в УКИО ОД ЕДДС

При поступлении информации ОД ЕДДС обязан своевременно внести ее в общую часть УКИО. ОД ЕДДС обязан внести информацию, к которой относятся:

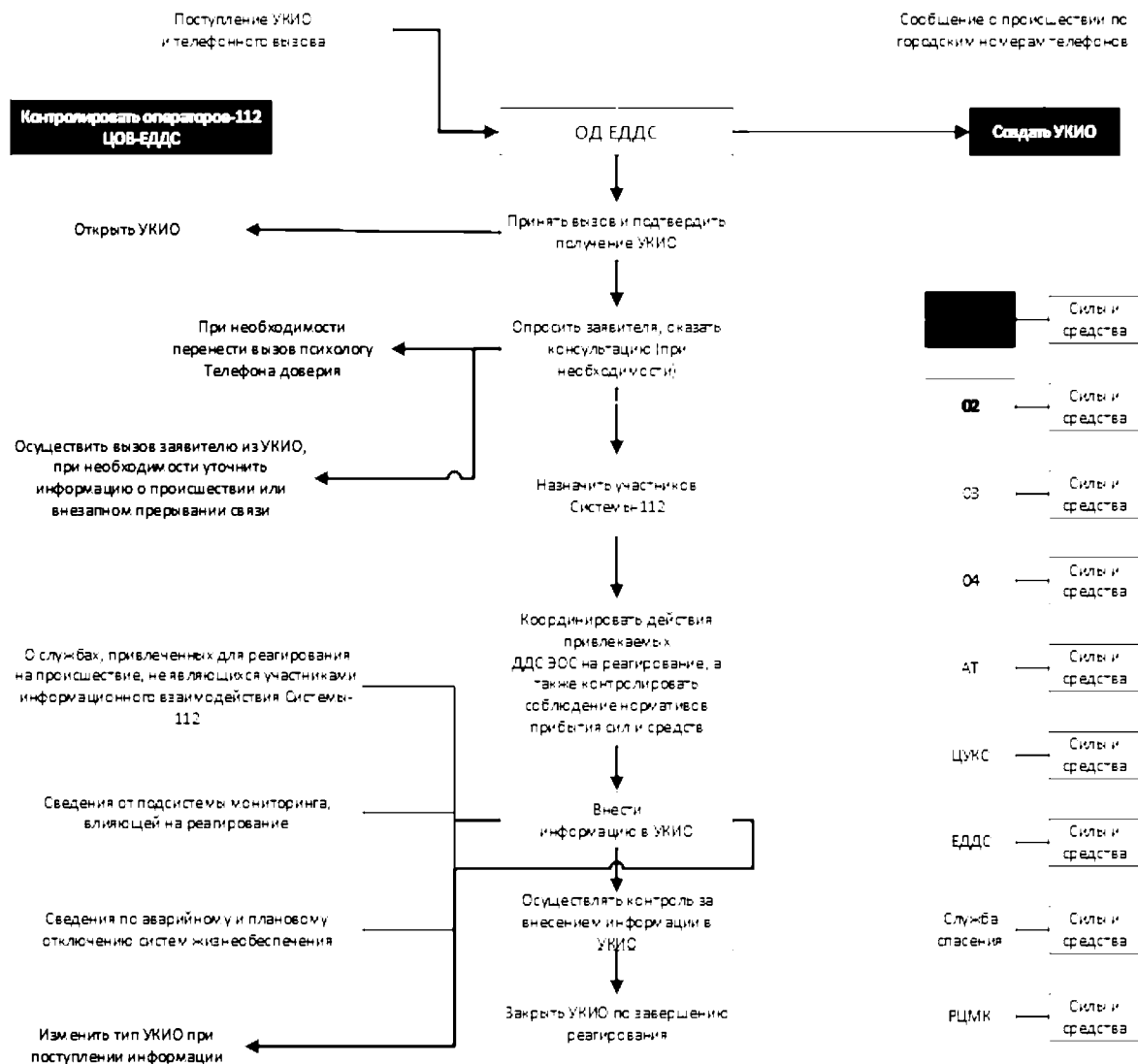
- 1) сведения о службах, не являющихся участниками Системы-112 (например, спецавтохозяйство, управляющая компания, автоколонна и т.п.), которые привлечены для реагирования на вызов (сообщение о происшествии)

Примечание: для оптимизации работы ОД ЕДДС, данные службы могут быть внесены в СПО-112 в качестве сил и средств. Порядок внесения изменений в СПО-112 указан в **разделе 2.6.**;

- 2) сведения об эвакуированных с места происшествия и информация о пункте их временного размещения;

- 3) сведения от подсистемы мониторинга, влияющей на реагирование (погодные условия, дорожная обстановка, и т.д.);

Рис. 6. Алгоритм работы ОД ЕДДС



4) сведения по аварийному и плановому отключению систем жизнеобеспечения. ОД ЕДДС обязан осуществлять контроль внесения данной информации в УКИО;

Примечание: указываются места (улицы, дома, квартал и т.д.) где произошло отключение электро-, водо- или теплоснабжения, а также предполагаемое время восстановления.

5) и другие сведения (информация) по происшествию.

ОД ЕДДС обязан вносить информацию в УКИО используя перечень общепринятых сокращений, указанных в **Приложении 7**, в том числе для идентификации внешнего информацию.

При изменении адреса места происшествия, ОД ЕДДС обязан сообщить данную информацию привлеченным к реагированию участникам Системы-112, совершив вызов из УКИО в порядке приоритетности, указанном в **подразделе 4.1.7**.

4.4.3. Закрытие УКИО ОД ЕДДС

ОД ЕДДС обязан закрыть УКИО в течение 5 минут по окончании реагирования на происшествие (УКИО завершена участниками Системы-112, привлеченными к реагированию на происшествие), при соблюдении следующих условий:

- 1) отсутствует необходимость назначения участников Системы-112;
- 2) в общей и специфической частях УКИО присутствует полная информация об итогах реагирования на вызов (сообщение о происшествии);
- 3) силы и средства, назначенные в УКИО диспетчером(-ами) ДДС ЭОС, находятся в статусе «Ликвидировано», «Решено» или «Отменено»;
- 4) службы, не являющиеся участниками Системы-112, которые были привлечены на вызов (сообщение о происшествии), завершили реагирование.

4.4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЕДДС обязан:

- 1) отключить прием обращений в СПО-112;
- 2) отвечать на вызовы (сообщения о происшествиях) от заявителей (или принимать информацию о происшествиях от операторов-112), поступающие на SIP-телефон и телефон дежурной смены;
- 3) опрашивать заявителей;
- 4) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) в журнале «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112»;
- 5) координировать действия привлекаемых ДДС ЭОС в телефонном режиме.

При переходе из нештатного в штатный режим функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЕДДС обязан отработать УКИО (поступившие за период нештатного режима функционирования), начиная с пункта 4 раздела 4.4.

4.5. Порядок работы ОД ЦУКС при отработке УКИО

При поступлении на АРМ-112 УКИО ОД ЦУКС обязан:

- 1) подтвердить получение УКИО (факт подтверждения устанавливается открытием УКИО);

2) при необходимости уточнения информации о происшествии, осуществить телефонный вызов заявителю из УКИО;

3) внести информацию о службах, не являющихся участниками Системы-112, которые привлечены для реагирования на вызов (сообщение о происшествии);

4) завершить УКИО по окончании реагирования участников Системы-112 на происшествие.

При классификации происшествия как ЧС, ОД ЦУКС обязан действовать согласно **подразделу 4.5.1.**

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЦУКС обязан действовать согласно **подразделу 4.5.2.**

4.5.1. Порядок работы ОД ЦУКС при поступлении сообщения о происшествии с признаками ЧС

При поступлении сообщения с признаками ЧС (критерии информации с признаками ЧС указаны в **подразделе 4.1.7**) ОД ЦУКС обязан:

- 1) на основании решения КЧСиПБ, присвоить УКИО признак ЧС;
- 2) при необходимости назначить силы и средства на реагирование в УКИО согласно **подразделу 4.3.3.;**
- 3) внести информацию в общую часть УКИО при привлечении служб для реагирования на происшествие, которые не являются участниками Системы-112;
- 4) внести в УКИО номер Горячей линии МЧС (при ее функционировании);
- 5) координировать действия привлекаемых участников Системы-112;
- 6) завершить УКИО после изменения режима функционирования РСЧС на «Повседневную деятельность» (на основании решения КЧСиПБ).

4.5.2. Порядок работы ОД ЦУКС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112)

При нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЦУКС обязан:

- 1) отключить прием обращений в СПО-112;
- 2) отвечать на вызовы от операторов-112 (принимать информацию о происшествии), поступающие на SIP-телефон и телефон дежурной смены;
- 3) регистрировать вызовы (сообщения о происшествиях) в журнале «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112»;
- 4) при классификации происшествия как ЧС, координировать действия привлекаемых участников Системы-112 в телефонном режиме.

При переходе из нештатного в штатный режим функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112) ОД ЦУКС обязан отработать УКИО (поступившие за период нештатного режима функционирования), начиная с пункта 1 **раздела 4.5.**

Глава V. Комплекс мероприятий по подбору, подготовке и контролю за работой дежурного персонала Системы-112

В целях обеспечения качественного обслуживания населения, обратившегося в Систему-112, должно быть предусмотрено:

- 1) выполнение требований к численности операторов в ЦОВ-ЕДДС МО (раздел 5.1.);
- 2) выполнение требований к дежурному персоналу Системы-112 (раздел 5.2.);
- 3) проведение подготовки и переподготовки дежурного персонала Системы-112 (раздел 5.3.);
- 4) выполнение требований информационной безопасности, определенных в политике информационной безопасности Системы-112.

Примечание: в целях повышения уровня обеспечения информационной безопасности должностных лиц Системы-112 осуществляется доведение правил обеспечения информационной безопасности, устанавливается ответственность за их нарушение, заключаются соглашения о конфиденциальности. Обязанности должностных лиц Системы-112 по соблюдению правил информационной безопасности определяются должностными инструкциями и конкретизируются нормативными и организационно-распорядительными документами в области информационной безопасности.

- 5) выполнение требований к организации несения дежурства операторами-112 и ОД ЕДДС (раздел 5.4.);
- 6) определение уровня ответственности дежурного персонала Системы-112 (раздел 5.6.);
- 7) предоставление аудиофайлов и другой информации по запросам (раздел 5.7.).

5.1. Нормативные показатели численности операторов-112 ЦОВ-ЕДДС МО

В Таблице 5 приведены требования методических рекомендаций МЧС по количеству операторов-112 для ЦОВ-ЕДДС МО в зависимости от численности населения, проживающего на обслуживаемой территории.

Таблица 5. Нормативы численности операторов-112 ЦОВ-ЕДДС МО

Количество населения, проживающего на обслуживаемой территории	Число операторов-112 в смене / в штате
до 100 тыс. человек	1 / 5
от 100 до 250 тыс. человек	3 / 16
от 250 до 500 тыс. человек	6 / 28
от 500 тыс. до 1 млн. человек	13 / 58
от 1 млн. до 1,5 млн. человек	20 / 90

5.2. Требования к дежурному персоналу Системы-112

Дежурный персонал Системы-112 обязан:

- 1) знать нормативно-правовые документы, определяющие функционирование Системы-112;
- 2) знать должностные и функциональные обязанности;
- 3) владеть навыками работы на АРМ-112;
- 4) иметь навыки скоростного набора текста на клавиатуре АРМ-112;

Примечание: для оператора-112 установлен норматив скорости безошибочного набора текста не менее 120 символов в минуту. Полный перечень требований к оператору-112 указан в профессиональном стандарте «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»,

регистрационный номер 469 (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 сентября 2015 г. N 618н).

- 5) знать административно-территориальное деление Республики Саха (Якутия), дорожную сеть, водные акватории и объекты, расположенные на территории своего МО;
- 6) знать правила ведения телефонных переговоров;
- 7) соблюдать этические нормы общения;
- 8) уметь быстро и точно воспринимать информацию.

5.3. Подготовка и переподготовка дежурного персонала Системы-112

Подготовка (переподготовка) дежурного персонала Системы-112 осуществляется:

- 1) в учебных заведениях, с получением удостоверения установленного образца:
 - для операторов-112, ОД ЕДДС в УМЦ по ГО и ЧС РС(Я)» по программе «Подготовка персонала системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112»;
 - для диспетчеров ДДС ЭОС, в ведомственных учебных заведениях по программе подготовки к работе в Системе-112.
- 2) в учебном центре разработчика программного обеспечения АО «ИскраУралТЕЛ» (дистанционное обучение);
- 3) при проведении непосредственной подготовки на рабочем месте. Программа подготовки дежурного персонала Системы-112 указана в **Приложении 9**;
- 4) при проведении ежедневного инструктажа дежурного персонала Системы-112, заступающего на дежурство.

5.4. Организация несения дежурства в Системе-112

В целях равномерного распределения нагрузки в течение смены и исключения необходимости продолжительного ночного отдыха (сна), руководителям объектов Системы-112 рекомендуется организовать смены продолжительностью не более 12 часов.

При приеме дежурства должностное лицо Системы-112 авторизуется на АРМ-112, применив электронный токен информационной безопасности и входит в СПО-112.

При несении дежурства прием обращений должностного лица Системы-112 в СПО-112 должен быть включен постоянно, за исключением:

- обработки поступивших вызовов (сообщений о происшествиях);
- установлен нештатный режим функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112);
- регламентированный перерыв (при условии, что на объекте Системы-112 находится не менее двух АРМ-112, функционирующего в Системе-112).

При работе на АРМ-112 должностному лицу Системы-112 запрещается иметь при себе мобильные телефоны, а также любое оборудование, которое может быть использовано для фото-, видео- и аудио фиксации.

На объекте Системы-112 должны находиться следующие документы:

- настоящее **Положение** (копия);
- соглашения об организации межведомственного и межсубъектового информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова ЭОС по единому номеру «112»;
- должностные инструкции должностных лиц Системы-112;

- график дежурств;
- журнал приема-сдачи дежурства;
- журнал регистрации инструктажа на период несения дежурства;
- журнал «Принятые и переданные сообщения о происшествиях при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112» (на каждом АРМ-112);
- другие документы.

5.6. Ответственность должностного лица Системы-112

Должностное лицо Системы-112 несет персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, установленных в соответствии с локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, в том числе за:

- 1) своевременность, полноту и правильность регистрации информации о вызове (сообщении о происшествии) в Системе-112;
- 2) невыполнение требований настоящего **Положения**;
- 3) непринятие вызова (сообщения о происшествии);
- 4) непринятие или несвоевременное принятие мер по реагированию на поступивший вызов (сообщение о происшествии);
- 5) неосуществление необходимого обратного вызова заявителю (при имеющейся возможности);
- 6) некорректное ведение разговора;
- 7) невнесение информации по происшествию в УКИО;
- 8) оставление АРМ-112 без разрешения руководителя;
- 9) разглашение информации, ставшей известной в процессе осуществления служебной деятельности.

Примечание: должностное лицо Системы-112, имеющее доступ к информации, подлежащей защите, несет ответственность за разглашение, утрату и несанкционированное воздействие на нее, а также за нарушение установленного порядка обеспечения информационной безопасности.

Меры ответственности должностного лица Системы-112 определяются в соответствии с действующим трудовым, гражданским, административным, и уголовным законодательством.

5.7. Порядок предоставления аудиофайлов и другой информации по запросам

Предоставление аудиофайлов и информации по УКИО производится по запросам, направляемым в адрес директора ГБУ РС(Я) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» незамедлительно от:

- 1) судебных органов;
- 2) правоохранительных органов;
- 3) участников Системы-112.

В запросе необходимо указать основание для предоставления информации, перечень запрашиваемой информации, должность и Ф.И.О. уполномоченного получить информацию. Для этого в ЦОВ-АЦ/РЦОВ направляется уполномоченный с оптическим диском (CD-R), электронным носителем и документами, удостоверяющими личность, подтверждающими место работы и должность.

По факту передачи информации составляется акт в двух экземплярах, один остается в ЦОВ-АЦ/РЦОВ, второй отдается представителю организации, осуществившей запрос.

Субъект персональных данных имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных в соответствии с пунктом 7 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Обязанность предоставления иной информации, формируемой средствами Системы-112 в порядке по форме и в сроки, установленные федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на координацию работ по организации, функционированию и развитию Системы-112 указана в нормативно-правовых актах Российской Федерации.

Заключение

Настоящее Положение вступает в силу с даты регистрации в соответствии с положениями Федерального закона от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Все изменения и дополнения к настоящему **Положению** действительны после утверждения органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112.



Зоны ответственности участников Системы-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

Зоны ответственности участников Системы-112	3
Таблица 1. Зона ответственности ЦОВ-АЦ/РЦОВ.....	3
Таблица 2. Зоны ответственности ЕДДС (ЦОВ-ЕДДС).....	3
Таблица 3. Зона ответственности ЦУКС ГУ МЧС России по РС(Я)	4
Таблица 4. Зоны ответственности службы пожарной охраны РС(Я)	5
Таблица 5. Зоны ответственности службы полиции РС(Я)	6
Таблица 6. Зоны ответственности службы скорой медицинской помощи РС(Я)	9
Таблица 7. Зоны ответственности аварийной службы газовой сети РС(Я)	11
Таблица 8. Зона ответственности службы «Антитеррор» РС(Я)	11
Таблица 9. Зона ответственности ГБУ "Служба спасения РС(Я)"	11
Таблица 10. Зона ответственности ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»	12
Таблица 11. Зоны ответственности по автодорогам РС(Я)	12

Зоны ответственности участников Системы-112

Таблица 1. Зона ответственности ЦОВ-АЦ/РЦОВ

№	Название организации	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ЦОВ-АЦ	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Кирова, 12
2.	РЦОВ	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Дежнёва, 75

Таблица 2. Зоны ответственности ЕДДС (ЦОВ-ЕДДС)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ЕДДС Абыйского района	Абыйский район	п. Белая-Гора, ул. Ефимова д. 2
2.	ЕДДС Алданского района	Алданский район	г. Алдан, ул. Ленина д. 19
3.	ЕДДС Аллайховского района	Аллайховский район	п. Чокурдах, ул. Ленина, д. 8
4.	ЕДДС Амгинского района	Амгинский район	с. Амга, ул. Партизанская, д. 69
5.	ЕДДС Анабарского района	Анабарский район	п. Саскылах, ул. Октябрьская, д. 10
6.	ЕДДС Булунского района	Булунский район	п. Тикси, ул. Трусова, д. 6
7.	ЕДДС Верхневиллюйского района	Верхневиллюйский район	с. Верхневиллюйск, ул. Героя Васильева, д. 2Б
8.	ЕДДС Верхнеколымского района	Верхнеколымский район	п. Зырянка, ул. Водников, д. 7
9.	ЕДДС Верхоянского района	Верхоянский район	п. Батагай, ул. Ленина, д. 15
10.	ЕДДС Виллюйского района	Виллюйский район	г. Виллюйск, ул. Ленина, д. 49
11.	ЕДДС Горного района	Горный район	п. Бердигестях, ул. Ленина, д. 8
12.	ЕДДС Жиганского района	Жиганский район	с. Жиганск, ул. Аммосова, д. 28
13.	ЕДДС Кобяйского района	Кобяйский район	п. Сангар, ул. Ленина, д. 55
14.	ЕДДС Ленского района	Ленский район	г. Ленск, ул. Победы, 60
15.	ЕДДС Мегино–Кангаласского района	Мегино–Кангаласский район	п. Нижний-Бестях, ул. Ленина, д. 36/2
16.	ЕДДС Мирнинского района	Мирнинский район	г. Мирный, ул. Индустриальная, д. 3

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
17.	ЕДДС Момского района	Момский район	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 39
18.	ЕДДС Намского района	Намский район	с. Намцы, ул. Ленина, д. 1
19.	ЕДДС Нерюнгринского района	Нерюнгринский район	г. Нерюнгри, проспект Дружбы Народов, д. 21
20.	ЕДДС Нижнеколымского района	Нижнеколымский район	п. Черский, ул. Ойунского, д. 1
21.	ЕДДС Нюрбинского района	Нюрбинский район	г. Нюрба, ул. Ленина, д. 31
22.	ЕДДС Оймяконского района	Оймяконский район	п. Усть – Нера, ул. Ленина, д. 2А
23.	ЕДДС Олекминского района	Олекминский район	г. Олекминск, ул. Молодежная, д. 10
24.	ЕДДС Оленекского района	Оленекский район	с. Оленёк, ул. Октябрьская, д. 24
25.	ЕДДС Среднеколымского района	Среднеколымский район	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, д. 11
26.	ЕДДС Сунтарского района	Сунтарский район	с.Сунтар, ул. Ленина, 26.
27.	ЕДДС Таттинского района	Таттинский район	с. Ытык – Кюель, ул. Ленина, д. 17
28.	ЕДДС Томпонского района	Томпонский район	п. Хандыга, ул. Кычкина, д. 1
29.	ЕДДС Усть – Алданского района	Усть – Алданский район	с. Борогонцы, ул. Ленина, д. 31
30.	ЕДДС Усть-Майского района	Усть-Майский район	п. Усть – Мая, ул. Горького, д. 41
31.	ЕДДС Усть-Янского района	Усть-Янский район	п. Депутатский, ул. Арктика, д. 28
32.	ЕДДС Хангаласского района	Хангаласский район	г. Покровск, ул. Орджоникидзе, д. 26
33.	ЕДДС Чурапчинского района	Чурапчинский район	с. Чурапча, ул. Ленина, д. 41
34.	ЕДДС Эвено – Бытантайского района	Эвено – Бытантайский район	с. Батагай-Алыта, ул. Шадрина, 5

Таблица 3. Зона ответственности ЦУКС ГУ МЧС России по РС(Я)

№	Название организации	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Октябрьская, 8

Таблица 4. Зоны ответственности службы пожарной охраны РС(Я)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ДДС-01 п. Белая Гора Абыйский район	Абыйский район	п. Белая Гора, пер. Дизельный д. 3/1
2.	ДДС-01 г. Алдан	Алданский район	г. Алдан, ул. 10 лет Якутии, д. 40
3.	ДДС-01 п. Чокурдах	Аллайховский район	п. Чокурдах, ул. Дежнева, д. 11"а"
4.	ДДС-01 с. Амга	Амгинский район	с. Амга, ул. Партизанская, д. 54
5.	ДДС-01 п. Саскылах	Анабарский район	п. Саскылах , ул. Нагорная, д. 15
6.	ДДС-01 п. Тикси	Булунский район	п. Тикси, ул. Трусова, д. 4
7.	ДДС-01 с. Верхневилуйск	Верхневилуйский район	с. Верхневилуйск, ул. Орто Кюель, д. 8/1
8.	ДДС-01 п. Зырянка	Верхнеколымский район	п. Зырянка, ул. Транспортная, д. 7
9.	ДДС-01 п. Батагай	Верхоянский район	п. Батагай, ул. Озерная, д. 29
10.	ДДС-01 г. Вилуйск	Вилуйский район	г. Вилуйск, ул. Ленина, д. 123
11.	ДДС-01 п. Бердигестях	Горный район	п. Бердигестях, ул. Парфенова, д. 50
12.	ДДС-01с. Жиганск	Жиганский район	с. Жиганск, ул. Ленина, д. 18
13.	ДДС-01 п. Сангар	Кобяйский район	п. Сангар, ул. Советская, д. 19
14.	ДДС-01 г. Ленск	Ленский район	г. Ленск, ул. Победы, 69
15.	ДДС-01 п. Нижний Бестях	Мегино–Кангаласский район	с. Майя, ул. Советская, д. 2
16.	ДДС-01 г. Мирный	Мирнинский район	г. Мирный, проспект Ленинградский, д. 9
17.	ДДС-01 с. Хонуу	Момский район	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 26/1
18.	ДДС-01 с. Намцы	Намский район	с. Намцы, ул. Базовая, д. 2
19.	ДДС-01 г. Нерюнгри	Нерюнгринский район	г. Нерюнгри, ул. Строителей, д. 21
20.	ДДС-01 п. Черский	Нижнеколымский район	п. Черский, ул. Мореходов, д. 37
21.	ДДС-01 г. Нюрба	Нюрбинский район	г. Нюрба, ул. Чусовского, д. 12

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
22.	ДДС-01 п. Усть – Нера	Оймяконский район	п. Усть – Нера, проезд Энергетический, д. 2
23.	ДДС-01 г. Олекминск	Олекминский район	г. Олекминск, ул. Карла Миллера, д. 40
24.	ДДС-01 п. Оленек	Оленекский район	п. Оленек, ул. Кравченко, д. 12
25.	ДДС-01 г. Среднеколымск	Среднеколымский район	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, 31
26.	ДДС-01 п. Сунтары	Сунтарский район	п. Сунтары, переулок Пролетарский, д. 8 «б»
27.	ДДС-01 с. Ытык – Кюель	Таттинский район	с. Ытык – Кюель, ул. Механизации, д. 21/1
28.	ДДС-01 с. Хандыга	Томпонский район	с. Хандыга, ул. Охлопкова, д.12
29.	ДДС-01 с. Борогонцы	Усть – Алданский район	с. Борогонцы, ул. Мигалкина, д. 50/1
30.	ДДС-01 п. Усть – Мая	Усть-Майский район	п. Усть – Мая, улица Строда, д. 1/2
31.	ДДС-01 п. Депутатский	Усть-Янский район	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 27
32.	ДДС-01 г. Покровск	Хангаласский район	г. Покровск, ул. Степана Ефремова, д. 59
33.	ДДС-01 с. Чурапча	Чурапчинский район	с. Чурапча, ул. Карла Маркса, д. 5А
34.	ДДС-01 с. Батагай-Алыта	Эвено – Бытантайский район	с. Батагай-Алыта, ул. Строителей, 1/2
35.	ДДС-01 г. Якутск	г. Якутск	г. Якутск, ул. Дзержинского, 35/2

Таблица 5. Зоны ответственности службы полиции РС(Я)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ДДС-02 п. Белая гора	Абыйский район	п. Белая гора, пер. Больничный д. 4/2
2.	ДДС-02 г. Томмот	Алданский район	г. Томмот, ул. Нагорная, д. 10
3.	ДДС-02 г. Алдан	Алданский район	г. Алдан, ул. Заречная, д. 1а
4.	ДДС-02 п. Чокурдах	Аллайховский район	п. Чокурдах, пер. 350 лет Русского устья, д. 14

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
5.	ДДС-02 с. Амга	Амгинский район	с. Амга, квартал Центральный, д. 3
6.	ДДС-02 с. Саскылах	Анабарский район	с. Саскылах, ул. Мира, д. 16
7.	ДДС-02 п. Тикси	Булунский район	п. Тикси, ул. Морская, д. 10
8.	ДДС-02 с. Верхневилуйск	Верхневилуйский район	с. Верхневилуйск, ул. Советская, д. 19
9.	ДДС-02 п. Зырянка	Верхнеколымский район	п. Зырянка, ул. Черского, д. 13
10.	ДДС-02 п. Батагай	Верхоянский район	п. Батагай, ул. Октябрьская, д. 11
11.	ДДС-02 г. Вилуйск	Вилуйский район	г. Вилуйск, ул. Шорса, д. 22
12.	ДДС-02 с. Бердигестях	Горный район	с. Бердигестях, ул. Коврова, д. 55
13.	ДДС-02 с. Жиганск	Жиганский район	с. Жиганск, ул. Уваровского, д. 25
14.	ДДС-02 п. Сангар	Кобяйский район	п. Сангар, ул. Ленина, д. 79
15.	ДДС-02 п. Витим	Ленский район	п. Витим, ул. Спортивная, д. 12
16.	ДДС-02 г. Ленск	Ленский район	г. Ленск, ул. Ленина, д. 55
17.	ДДС-02 С. Майя	Мегино–Кангаласский район	с. Майя, ул. Героя Попова, д. 2
18.	ДДС-02 п. Нижний Бестях	Мегино–Кангаласский район	п. Нижний Бестях, квартал Дорожников, д. 9/1
19.	ДДС-02 п. Чернышевский	Мирнинский район	п. Чернышевский, ул. Космонавтов, 1 «а»
20.	ДДС-02 п. Айхал	Мирнинский район	п. Айхал, ул. Алмазная, д. 2
21.	ДДС-02 г. Удачный	Мирнинский район	г. Удачный, ул Центральная площадь, д. 4А
22.	ДДС-02 г. Мирный	Мирнинский район	г. Мирный, шоссе Кузакова, д. 5
23.	ДДС-02 с. Хонуу	Момский район	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 4/2

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
24.	ДДС-02 с. Намцы	Намский район	с. Намцы, ул. Чернышевского, д. 36
25.	ДДС-02 с. Чульман	Нерюнгринский район	п. Чульман, ул. Мира, д. 9
26.	ДДС-02 г. Нерюнгри	Нерюнгринский район	г. Нерюнгри, ул. Строителей, д. 2
27.	ДДС-02 п. Черский	Нижнеколымский район	п. Черский, ул. Котельникова, д. 14
28.	ДДС-02 г. Нюрба	Нюрбинский район	г. Нюрба, квартал Энергетиков, д. 77
29.	ДДС-02 п. Усть-Нера	Оймяконский район	п. Усть-Нера, ул. Ключевая, д. 5
30.	ДДС-02 г. Олекминск	Олекминский район	г. Олекминск, ул. Молодежная, д. 9
31.	ДДС-02 с. Оленёк	Оленекский район	с. Оленёк, ул. Октябрьская, д. 22
32.	ДДС-02 г. Среднеколымск	Среднеколымский район	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, д. 30
33.	ДДС-02 с. Сунтар	Сунтарский район	с. Сунтар, ул. Октябрьская, д. 79
34.	ДДС-02 с. Ытык-Кюель	Таттинский район	с. Ытык-Кюель, ул. Ленина, 22
35.	ДДС-02 п. Хандыга	Томпонский район	п. Хандыга, ул. Кычкина, д. 15
36.	ДДС-02 с. Борогонцы	Усть – Алданский район	с. Борогонцы, ул. Ленина, д. 7/3
37.	ДДС-02 п. Усть-Мая	Усть-Майский район	п. Усть-Мая, пер. Советский, д. 2
38.	ДДС-02 п. Депутатский	Усть-Янский район	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 26
39.	ДДС-02 г. Покровск	Хангаласский район	г. Покровск, ул. Орджоникидзе, д. 58
40.	ДДС-02 с. Чурапча	Чурапчинский район	с. Чурапча, ул. Крупской, д. 3А
41.	МУ МВД Якутское	г. Якутск	г. Якутск, ул. Якутская 2
42.	Отдел полиции №1	г. Якутск	г. Якутск, ул. Автодорожная, 42
43.	Отдел полиции №2	г. Якутск	г. Якутск, ул. Горького, 90/1
44.	Отдел полиции №3	г. Якутск	г. Якутск, ул. Циолковского 24
45.	Отдел полиции №4	г. Якутск	г. Якутск, ул. Дзержинского 16/1

Таблица 6. Зоны ответственности службы скорой медицинской помощи РС(Я)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ДДС-03 п. Белая гора	Абыйский район (улус)	п. Белая Гора, пер. Больничный д. 1
2.	ДДС-03 п. Нижний Куранах	Алданский район	п. Нижний Куранах, ул. Строительная, д. 5
3.	ДДС-03 г. Томмот	Алданский район	г. Томмот, ул. Нагорная, д. 2
4.	ДДС-03 г. Алдан	Алданский район	г. Алдан, ул. Комарова, д. 27 "в"
5.	ДДС-03 п. Чокурдах	Аллайховский район	п. Чокурдах, ул. Мокровского, д. 4
6.	ДДС-03 с. Амга	Амгинский район	с. Амга, ул. Партизанская, д. 2 (здание ЦРБ)
7.	ДДС-03 с. Саскылах ул. Октябрьская	Анабарский район	с. Саскылах ул. Октябрьская, д. 12/2 (здание ЦРБ)
8.	ДДС-03 п. Тикси ул. Больничная	Булунский район	п. Тикси ул. Больничная, д. 1 (здание ЦРБ)
9.	ДДС-03 с. Верхневилуйск	Верхневилуйский район	с. Верхневилуйск, ул. Центральная, д. 3
10.	ДДС-03 п. Зырянка	Верхнеколымский район	п. Зырянка, ул. Победы, д. 38 (здание ЦРБ)
11.	ДДС-03 п. Батагай ул. Аммосова	Верхоянский район	п. Батагай ул. Аммосова, д. 22
12.	ДДС-03 г. Вилуйск	Вилуйский район	г. Вилуйск, ул. Октябрьская, д. 29
13.	ДДС-03 с. Бердигестях	Горный район	с. Бердигестях, ул. Советская, д. 32 (здание ЦРБ)
14.	ДДС-03 с. Жиганск	Жиганский район	с. Жиганск, ул. Уваровского, д. 16 (здание Поликлиники №2)
15.	ДДС-03 п. Сангар ул. Ленина	Кобяйский район	п. Сангар ул. Ленина, д. 101 (здание ЦРБ)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
16.	ДДС-03 г. Ленск	Ленский район	г.Ленск, ул.Первомайская, д. 34
17.	ДДС-03 с. Майя	Мегино–Кангаласский район	с.Майя, ул. Советская, д. 1/1
18.	ДДС-03 п. Айхал	Мирнинский район	п. Айхал, ул. Юбилейная, д. 9 (в здании ГБ)
19.	ДДС-03 г. Мирный	Мирнинский район	г.Мирный, ул.Павлова, д. 1 (здание ЦРБ)
20.	ДДС-03 г. Удачный	Мирнинский район	г. Удачный, мкрн Новый город
21.	ДДС-03 с. Хонуу	Момский район	с.Хонуу, ул.Заложная, д. 23/3
22.	ДДС-03 с. Намцы	Намский район	с.Намцы, ул. Новобольничная, д. 5
23.	ДДС-03г. Нерюнгри	Нерюнгринский район	г. Нерюнгри, "Больничный комплекс"
24.	ДДС-03 п. Черский	Нижнеколымский район	п. Черский, ул. Котельникова, д. 18 (здание ЦРБ)
25.	ДДС-03 г. Нюрба	Нюрбинский район	г. Нюрба, ул. Набережная, д. 1
26.	ДДС-03 п. Усть-Нера	Оймяконский район	п. Усть-Нера, ул. Ленина, д. 8 (здание ЦРБ)
27.	ДДС-03 г. Олекминск	Олекминский район	г. Олекминск, ул. 50 лет Победы, д. 84 (здание ЦРБ)
28.	ДДС-03 с. Оленек	Оленекский район	с. Оленек, ул. Заложная, д. 100 (здание ЦРБ)
29.	ДДС-03 г. Среднеколымск	Среднеколымский район	г. Среднеколымск, ул. Колесова, д. 17
30.	ДДС-03 с. Сунтар	Сунтарский район	с.Сунтар, ул.Ленина, д. 7 корпус 2
31.	ДДС-03 с. Ытык-Кюель	Таттинский район	с. Ытык-Кюель, ул. Кокшарского, д. 6
32.	ДДС-03 п. Хандыга	Томпонский район	п. Хандыга, ул. Олимпийская, д. 10
33.	ДДС-03 с. Борогонцы	Усть – Алданский район	с. Борогонцы, ул. Бурцева, д. 5
34.	ДДС-03 п. Усть-Мая	Усть-Майский район	п. Усть-Мая, ул. Пирогова, д. 10 (здание ЦРБ)
35.	ДДС-03 п. Депутатский	Усть-Янский район	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 25
36.	ДДС-03 г. Покровск	Хангаласский район	г. Покровск, ул. Мира, д. 10
37.	ДДС-03 с. Чурапча	Чурапчинский район	с. Чурапча, ул. Октябрьская, д. 18

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
38.	ДДС-03 г. Якутск	Якутск	СМП г.Якутск, ул. П. Алексеева, д. 64/1;

Таблица 7. Зоны ответственности аварийной службы газовой сети РС(Я)

№	Дежурно-диспетчерская служба	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ДДС-04 с. Верхневилуйск	Верхневилуйский район	с. Верхневилуйск, ул. Дьуэҕэ Аныстырова, д. 1
2.	ДДС-04 г. Вилуйск	Вилуйский район	г. Вилуйск, ул. Ленина, д. 35
3.	ДДС-04 с. Кобяй ул. Терехова	Кобяйский район	с. Кобяй ул. Терехова, д. 3/1
4.	ДДС-04 г. Ленск	Ленский район	г. Ленск, ул. Центральная, д. 3
5.	ДДС-04 с. Майя	Мегино–Кангаласский район	с. Майя, ул. Мамыканская , д. 6
6.	ДДС-04 с. Намцы	Намский район	с. Намцы, ул. Ц-Аммосовой, д. 7
7.	ДДС-04 г. Покровск	Хангаласский район	г. Покровск, мкр. Кирзавод, ул. Орджоникидзе, д. 76
8.	ДДС-04 г. Якутск	г. Якутск	г. Якутск, ул. Петра Алексеева 64
9.	ДДС-04 пгт. Жатай	пгт. Жатай	пгт. Жатай, ул. Северная 43/1

Таблица 8. Зона ответственности службы «Антитеррор» РС(Я)

№	Название организации	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	УФСБ РФ по Республике Саха (Якутия)	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Дзержинского, 6

Таблица 9. Зона ответственности ГБУ "Служба спасения РС(Я)"

№	Название организации	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ГБУ "Служба спасения Республики Саха (Якутия)"	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Дзержинского, 68/3

Таблица 10. Зона ответственности ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»

№	Название организации	Зона ответственности	Адрес расположения
1.	ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, 202-й микрорайон, 24

В Таблице 13 указана информация об автомобильных дорогах общего пользования, регионального и межмуниципального значения Республики Саха (Якутия).

Таблица 11. Зоны ответственности по автодорогам РС(Я)

Идентификационный номер	Наименование автомобильной дороги	Границы автомобильной дороги (участков) в пределах муниципального улуса (района)		Протяженность	с твердым покрытием	Объездные дороги	в т.ч. по категории			Сезонные дороги	
		наименование улуса (района)	(км - км)	км	км		III	IV	V	сухопутные	ледовые
98 ОП РЗ 98К-001	Нижний Бестях (1157-й км а/д "Лена") - Амга			707,83	645,50			216,23	429,27	61,05	1,28
	Усть-Мая - Эльдикан - Югоренок (а/д "Амга") с подъездами к нефтебазе, с. Петропавловск										
	в том числе:	Мегино-Кангаласский	0,00 - 96,34	96,34	96,34			41,16	55,18		
		Амгинский	96,34 - 249,89	153,55	153,06			65,74	87,32	0,08	0,41
		подъезд к нефтебазе	0,00 - 2,34	2,34	2,34			2,34			
		Усть-Майский	249,89 - 700,84	450,95	389,11			106,99	282,12	60,97	0,87
		подъезд к с. Петропавловск	0,00 - 4,65	4,65	4,65				4,65		
98 ОП РЗ 98К-002	Асыма (216-й км "Виллой") - Бясь-Кюель - Кобяй -			294,36	198,03			56,19	141,84	78,05	18,28
	Сангар (а/д "Кобяй"), с подъездом к аэропорту										
	в том числе:	Горный	0,00 - 115,17	115,17	115,17			15,70	99,47		
		Кобяйский	115,17 - 293,54	178,37	82,04			40,49	41,55	78,05	18,28
		подъезд к аэропорту	0,00 - 0,82	0,82	0,82				0,82		

98 ОП РЗ 98К-003	Якутск - Покровск - Олекминск - Ленск - Пеледуй			1 216,86	343,61		91,48	43,94	208,19	446,10	427,15
	(а/д "Умнас") с подъездами к г. Покровск,										
	п. Мохсоголлох										
	в том числе:	городской округ "город Якутск"	11,87 - 34,40	22,53	22,53		22,53				
		Хангаласский	34,40 - 349,44	315,04	146,76		68,95	26,04	51,77	70,32	97,96
		подъезд к г. Покровск	0,00 - 1,65	1,65	1,65			1,65			
		подъезд к п. Мохсоголлох	0,00 - 0,78	0,78	0,78			0,78			
		Олекминский	349,44 - 902,28	552,84	76,83			15,47	61,36	192,56	283,45
		Ленский	902,28 - 1234,04	324,02	95,06				95,06	183,22	45,74
98 ОП РЗ 98К-004	1163-й км а/д "Виллой" - Мирный -			1 564,79	545,47			540,49	4,98	345,30	674,02
	Удачный - Оленек - Саскылах - Юрюнг-Хая										
	(а/д "Анабар"), с подъездом к п. Айхал,										
	в том числе:	Мирнинский	0,00 - 562,47	562,48	537,23			532,25	4,98	23,90	1,35
		подъезд к п. Айхал	0,00 - 8,24	8,24	8,24			8,24	0,00		
		Оленекский эвенкийский национальный	562,47 - 1241,12	678,65	0,00					314,18	364,47
		Анабарский национальный (долгано- эвенкийский)	1241,12 - 1556,54	315,42	0,00					7,22	308,20
98 ОП РЗ 98К-005	Якутск - Намцы - Булус (а/д "Нам")			160,52	160,52		20,91	139,61			
	с подъездами к п. Жатай, п. Кангалассы,										
	в том числе:	городской округ "город Якутск"	8,00 - 36,98	28,98	28,98		18,40	10,58			
		подъезд к п. Жатай	0,00 - 2,51	2,51	2,51		2,51				
		подъезд к	0,00 - 12,52	12,52	12,52			12,52			

		п. Кангалассы									
		Намский	36,98 - 153,49	116,51	116,51			116,51			
98 ОП РЗ 98К-006	Бурустах (1058-й км "Колыма") - Сасыр -			1 866,88	73,54	274,00		55,64	17,90	1 218,30	575,04
	Угольное - Зырянка - Среднеколымск -										
	Андрюшкино - Черский - граница Чукотского АО										
	(а/д "Арктика"), в том числе:	Оймяконский	0,00 - 26,60	26,60	0,00					26,60	
		Момский	26,60 - 316,10	289,50	0,00					263,58	25,92
		Верхнеколымский	316,1 - 670,85	354,75	55,64			55,64		287,40	11,71
		объезд	571,00 - 670,85		0,00	99,85				24,75	75,10
		подъезд к с. Утая**	0,00 - 22,00	22,00						22,00	0,00
		подъезд к с. Усун- Кюель**	0,00 - 5,00	5,00						5,00	0,00
		Среднеколымский	670,85 - 1078,09	407,24	17,90				17,90	284,61	104,73
		объезд	670,85 - 845,00		0,00	174,15				4,49	169,66
		подъезд к с. Ойусардах*	0,00 - 167,00	167,00						108,55	58,45
		подъезд к с. Хатынгнах*	0,00 - 35,00	35,00						35,00	0,00
		Нижнеколымский	1078,09 - 1597,88	519,79	0,00					185,56	334,23
		подъезд к с. Походск	0,00 - 40,00	40,00	0,00						40,00
98 ОП РЗ 98К-007	510-й км "Колыма" - Тополиное - Токума - Батагай -			1 468,10	245,83	152,35			245,83	521,46	700,81
	Усть-Куйга - Казачье - Нижнеянск (а/д "Яна"),										
	в том числе:	Томпонский	0,00 - 445,86	445,86	188,68				188,68	120,27	136,91
		Верхоянский	445,86 - 1087,87	642,01	57,15				57,15	353,31	231,55
		объезд	км 755,80 - км 931,70		0,00	152,35				152,35	
		Усть-Янский	1087,87 - 1465,55	377,68	0,00					47,88	329,80
		подъезд к с. Казачье	0,00 - 1,30	1,30	0,00						1,30
		подъезд к м. Кресты	0,00 - 1,25	1,25	0,00						1,25

98 ОП РЗ 98К-008	Усть-Нера - Хонуу - Белая Гора - Чокурдах (а/д "Индибир"),			1 971,12	15,97	160,14			15,97	338,96	1 616,19
	в том числе:	Оймяконский	0,00 - 108,00	108,00	0,00					33,80	74,20
		Момский	108,00 - 480,50	372,50	15,97				15,97	139,49	217,04
		объезд	361,69 - 395,00		0,00	34,58					34,58
		объезд	331,00 - 355,00		0,00	22,00				22,00	
		Абыйский	480,50 - 904,00	423,50	0,00					141,61	281,89
		объезд	592,25 - 660,80		0,00	103,56					103,56
		Аллаиховский	904,00 - 1123,12	219,12	0,00					1,06	218,06
		Аллаиховский*	1123,12 - 1254,12	131,00						11,00	120,00
		подъезд к с. Нычалах*	0,00 - 483,00	483,00						12,00	471,00
		подъезд к с. Чкалов*	0,00 - 234,00	234,00						0,00	234,00
98 ОП РЗ 98К-009	Батагай - Верхоянск - Батагай-Алыта (а/д "Верхоянье"),			295,38	86,30	93,20			86,30	130,20	78,88
	в том числе:	Верхоянский	3,50 - 210,13	206,63	62,64				62,64	69,26	74,73
		объезд	43,00 - 69,92		0,00	43,20					43,20
		объезд	69,92 - 166,40		0,00	50,00				50,00	
		Эвено-Бытантайский национальный	210,13 - 298,88	88,75	23,66				23,66	60,94	4,15
98 ОП РЗ 98К-010	Майя - Тюнгилю - Борогонцы (а/д "Мюрю"),			150,51	150,51			89,09	61,42		
	в том числе:	Мегино- Кангаласский	0,00 - 95,55	95,55	95,55			34,13	61,42		
		Усть-Алданский	95,55 - 150,51	54,96	54,96			54,96			
98 ОП РЗ 98К-011	Виллойск (575-й км а/д "Виллой") - Жиганск - аэропорт (а/д "Эдьигээн"), с подъездом к нефтебазе			475,78	45,25				45,25	427,56	2,97
	в том числе:	Виллойский	0,00 - 180,10	180,10	39,22				39,22	138,58	2,30
		Жиганский национальный	180,10 - 475,32	295,22	5,57				5,57	288,98	0,67

		эвенкийский									
		подъезд к нефтебазе	0,00 - 0,46	0,46	0,46				0,46		
98 ОП РЗ 98К-012	Усть-Мая - Усть-Миль - Белькачи - Кутана			265,00	0,00						265,00
	(а/д "Белькачи"), в том числе:	Усть-Майский	0,00 - 239,00	239,00	0,00						239,00
		Алданский	239,00 - 265,00	26,00	0,00						26,00
98 ОП РЗ 98К-013	Кангалассы - Борогонцы			98,31	75,75			75,75		16,52	6,04
	(а/д "Борогон"),										
	в том числе:	городской округ "город Якутск"	0,00 - 3,18	3,18	3,18			3,18			
		Усть-Алданский	3,18 - 98,31	95,13	72,57			72,57		16,52	6,04
98 ОП РЗ 98К-014	12-й км а/д "Умнас" - Хатассы - 1154-й км а/д "Лена"			20,47	8,11			4,87	3,24	9,53	2,83
	(а/д "Хатассы"), в том числе:	городской округ "город Якутск"	0,00 - 13,00	13,00	6,37			4,87	1,50	5,21	1,42
		Мегино- Кангаласский	13,00 - 20,47	7,47	1,74				1,74	4,32	1,41
98 ОП РЗ 98К-015	Ленск - 1242-й км а/д "Вилпой" (а/д "Мухтуя),			135,25	135,25			135,25			
	в том числе:	Ленский	2,79 - 124,10	121,31	121,31			121,31			
		Мирнинский	124,10 - 138,04	13,94	13,94			13,94			
98 ОП РЗ 98К-016	45-й км а/д "Амга" - Табага - Бютейдах -			133,84	69,91			69,91		63,93	
	Диринг - 175-й км а/д "Колыма" (а/д "Абалах"),										
	в том числе:	Мегино- Кангаласский	0,00 - 80,01	80,01	44,16			44,16		35,85	
		Чурапчинский	80,01 - 133,84	53,83	25,75			25,75		28,08	
98 ОП РЗ 98К-017	Бетюнцы (191-й км а/д "Амга") - Сулгаччы -			166,95	158,94				158,94	8,01	
	Мындагай - (180-й км а/д "Колыма") Чурапча										
	(а/д "Бетюн"), в том числе:	Амгинский	0,00 - 93,89	93,89	87,53			87,53		6,36	

		Чурапчинский	93,89 - 166,95	73,06	71,41				71,41	1,65	
98 ОП РЗ 98Н-018	Сангар - Ситте - Батамай - Булу (а/д "Сангар")			180,04	21,82				21,82	2,96	155,26
	в том числе:	Кобяйский	0,00 - 95,26	95,26	0,00					0,80	94,46
		Намский	95,26 - 147,31	52,05	0,00					0,98	51,07
		подъезд к с. Ситте	0,00 - 25,17	25,17	21,82				21,82	0,00	3,35
		подъезд к с. Батамай	0,00 - 7,56	7,56	0,00					1,18	6,38
98 ОП РЗ 98К-019	506-й км а/д "Виллой" - Хампа - Кобяй,			266,24	87,00				87,00	179,20	0,04
	с подъездом к с. Багадя (а/д "Лючинская"),										
	в том числе:	Виллойский	0,00 - 48,18	48,18	48,18				48,18		
		Кобяйский	48,18 - 248,53	200,35	38,82				38,82	161,49	0,04
		подъезд к с. Багадя	0,00 - 17,71	17,71	0,00					17,71	
98 ОП РЗ 98К-020	Северный - Кулар - Хайыр - Найба - Тикси			453,62	0,00					106,43	347,19
	(а/д "Булун"), в том числе:	Усть-Янский	0,00 - 248,70	248,70	0,00					42,70	206,00
		Булунский	248,70 - 453,62	204,92	0,00					63,73	141,19
98 ОП РЗ 98К-021	Батамай - Сегян-Кюель - Себян-Кюель -			664,44	8,31				8,31	359,28	296,85
	Суордаах - Дулгалаах - 166-й км а/д "Верхоянье"	Кобяйский	0,00 - 398,12	398,12	8,31				8,31	258,45	131,36
	(а/д "Себян") в том числе:	Верхоянский	398,12 - 664,44	266,32	0,00					100,83	165,49
98 ОП РЗ 98К-022	110-й км а/д "Колыма" - Чыаппара,			8,93	8,93				8,93		
	в том числе:	Мегино- Кангаласский	0,00 - 7,39	7,39	7,39				7,39		
		Чурапчинский	7,39 - 8,93	1,54	1,54				1,54		
98 ОП РЗ 98К-023	Усть-Куйга - Депутатский - Уянди - 682-й км "Индибир" (а/д "Усть- Куйга - Депутатский - Белая Гора"),			612,82	223,18	147,49			223,18	104,74	284,90
	в том числе:	Усть-Янский	0,00 - 394,79	394,79	223,18				223,18	84,22	87,39
		объезд	6,00 - 47,00 58,60 - 62,50		0,00	147,49				147,49	

			75,00 - 91,00 91,00 - 194,00							
		Абыйский	394,79 - 612,82	218,03	0,00				20,52	197,51
98 ОП РЗ 98К-024	871-й км а/д "Арктика" - Сватай - Эбях - Кенг- Кюель - 701-й км а/д "Индибир" (а/д "Алазея")			470,00	0,00	141,00			365,00	105,00
	в том числе:	Среднеколымский	0,00 - 305,00	305,00	0,00				237,00	68,00
		объезд	113,00 - 200,00		0,00	141,00			81,00	60,00
		Абыйский	305,00 - 470,00	165,00	0,00				128,00	37,00
98 ОП РЗ 98К-025	417-й км а/д "Колыма" - Джебарики Хая - Охотский-Перевоз (а/д "Алдан"),	Томпонский	0,00 - 107,00	107,00	26,76		26,76		42,59	37,65
98 ОП МЗ 98Н-001	Хонуу - нефтебаза	Момский	0 - 2,22	2,22	2,22			2,22		
98 ОП МЗ 98Н-002	730-й км а/д "Колыма" - Кюбюме - Куйдусун - р. Индигирка (а/д "Оймякон")	Оймяконский	0,00 - 177,26	177,26	177,26			177,26		
98 ОП МЗ 98Н-003	Ытык-Кюель (256-й км а/д "Колыма") - Харбалах - Чычымах (а/д "Харбалах")	Таттинский	0,00 - 58,08	58,08	58,08			58,08		
98 ОП МЗ 98Н-004	295-й км а/д "Колыма"- Булун	Таттинский	0,00 - 46,92	46,92	46,92			46,92		
98 ОП МЗ 98Н-005	Устье - Кемпендйай	Сунтарский	0,00 - 53,27	53,27	53,27			53,27		
98 ОП МЗ 98Н-006	523-й км а/д "Виллой" - Кысыл-Сыр	Виллойский	0,00 - 16,00	16,00	16,00			16,00		
98 ОП МЗ 98Н-007	Белая Гора - нефтебаза	Абыйский	0 - 1,27	1,27	1,27			1,27		

98 ОП МЗ 98Н-008	Усть-Куйга - Казачье - Кресты	Усть-Янский	0,00 - 106,49	106,49	0,00				0,00	93,69	12,80
98 ОП РЗ 98Н-009	311-й км а/д "Индибир" - 187-й км а/д "Арктика" (а/д "Мома")	Момский	0,00 - 400,00	400,00	0,00					400,00	
98 ОП МЗ 98А-001	Якутск - Маган	городской округ "город Якутск"	0,00 - 14,67	14,67	14,67		14,67				
98 ОП МЗ 98А-002	Депутатский - аэропорт	Усть-Янский	0 - 6,33	6,33	6,33				6,33		
98 ОП МЗ 98А-003	Белая Гора - аэропорт	Абыйский	0 - 2,83	2,83	2,83				2,83		
98 ОП МЗ 98А-004	Тикси - аэропорт	Булунский	0 - 7,28	7,28	7,28			7,28	0,00		
	Итого:			14 647,66	3 720,62	968,18	127,06	1 461,01	2 132,55	5 318,86	5 608,18



Классификация типов УКИО в Системе-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

Таблица 1. Классификация типов УКИО.....	3
1. Пожары	3
2. ДТП	5
3. Административные правонарушения /преступления.....	6
4. Оказание медицинской помощи.....	9
5. Газоснабжение	10
6. Террористические проявления	10
7. Происшествия природного характера	11
8. Происшествия техногенного характера	12
9. Несчастные случаи	13
10. Обращения по вопросам ЖКХ и благоустройства.....	14
11. Оказание помощи населению	16
12. Иные происшествия	17
13. Оказание консультаций.....	18
14. Ложные вызовы	19
15. Иные типы УКИО	20

Таблица 1. Классификация типов УКИО

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
1. Пожары¹		
1.1	Пожар/ задымление	<p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> горение техники, не являющейся ТС (газонокосилки, бензопилы и т.д.) на открытой территории; задымление в результате неправильной эксплуатации печи, при отсутствии признаков пожара, а также угрозы жизни и здоровью людей; срабатывание автономной сигнализации (датчика) в жилых помещениях (дачи, квартиры, коттеджи и т.д.), при отсутствии признаков пожара; пожар, когда заявитель не владеет информацией об источнике пожара (видит дым в дали). <p><i>Примечание:</i> Автономная сигнализация оповещает о пожаре в рамках того помещения, в котором установлена.</p> <p>Централизованная сигнализация оповещает о пожаре во всем здании и сигнал передается на соответствующий пульт. При срабатывании централизованной сигнализации классифицировать в соответствии с п. 1.2, 1.5 и 1.6.</p>
1.2	Пожар в жилом помещении	<p>Это пожар с признаками открытого пламени или задымления, в результате чего причинен материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> пожар в вагончике для жилья (строительный); пожар (задымление) в многоквартирном доме: в квартире, подъезде, мусоропроводе, лифтовой кабине, подвале, на балконе, чердаке; пожар (задымление) на частной территории: в жилом доме, бане, гараже, котельной, подвале, надворных постройках, в том числе пожар ТС; при горении (задымлении) электрической проводки (короткое замыкание), счетчика электричества в жилых домах; при срабатывании централизованной пожарной сигнализации в жилом доме (даже при отсутствии признаков пожара (задымления)); в местах массового пребывания людей, которые располагаются в многоквартирных домах (например, на первом этаже).
1.3	Пожар на коммуникациях	<p>Это пожар на объектах предназначенных для жизнеобеспечения людей.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> горение (задымление) утеплителя на трубах; горение шпал (железобетонные, деревянные); пожар (задымление) на коммуникациях водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения (линейные объекты - линии электропередачи, линии связи (в том числе линейно-кабельные сооружения), трубопроводы, автомобильные дороги, железнодорожные линии и другие подобные сооружения.).
1.4	Пожар ландшафтный (мусор на открытой территории)	<p>Это пожар мусора и растительности, возникающий и распространяющийся в природной среде на открытой территории: в поле, в лесу, на кладбище, и на территориях, указанных в п. 1.2., 1.3, 1.5., 1.6 и 1.7.)</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> горение мусорных отходов в уличных мусорных контейнерах; горение стогов сена, отдельно стоящих деревьев; лесные и торфяные пожары; пал травы, растительности.

¹ это неконтролируемое горение, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 30.10.2018) «О пожарной безопасности»)

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		<i>Примечание:</i> при контролируемом сжигании травы (мусора) и разжигании мангала классифицировать согласно п. 3.4 «Контролируемое сжигание».
1.5	Пожар в местах массового пребывания людей	<p>Это пожар (задымление) в зданиях и/или на территориях государственных организаций, а также в местах с большим количеством пребывания людей.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в авто(ж/д) вокзале (станции), аэропорте, аэродроме, аэровокзале; 2) в автосалоне, автосервисе; 3) в административном здании; 4) в воинской части, на военном объекте; 5) в высших, общеобразовательных учебных заведениях; 6) в гостинице; 7) в детских домах, домах-интернатах, домах отдыха, пансионатах, санаториях; 8) в детских дошкольных учреждениях; 9) в кафе, ресторанах, клубах, столовых; 10) в кинотеатре, концертном зале, цирке, театре, доме культуры, филармонии, музее; 11) в лечебно-профилактических учреждениях, объектах, используемых для организации доврачебной помощи, скорой и неотложной амбулаторно-поликлинической, стационарной медицинской помощи; 12) в мечети, монастыре, церкви, соборе, часовне; 13) в объектах социальной защиты и социального обслуживания населения; 14) в офисном здании; 15) в подземном и надземном пешеходном переходе; 16) в прокуратуре, отделе полиции, суде, следственном изоляторе (тюрьме), на таможне; 17) в спортивном комплексе, спортзале, на стадионе; 18) в телецентре; 19) в торгово-развлекательном центре, магазине, рынке, ярмарке, а также в отдельно стоящих торговых павильонах (палатках); 20) при срабатывании централизованной пожарной сигнализации в вышеперечисленных зданиях.
1.6	Пожар на иных объектах	<p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) бесхозного здания, заброшенного дома, сарая, стайки и т.д., вне территории домовладения; 2) в коллекторе; 3) в новостроящемся здании; 4) в овощехранилище; 5) в отдельно стоящем гараже (вне территории домовладения), в гаражном кооперативе, на подземной парковке, в том числе пожар ТС на перечисленной территории; <p><i>Примечание:</i> при пожаре ТС на открытой территории классифицировать согласно п. 1.8 «Пожар на транспорте»</p> <ol style="list-style-type: none"> 6) в трансформаторной подстанции (капитальное строение); 7) на телевышке; 8) на транспортной остановке; 9) при срабатывании централизованной пожарной сигнализации в вышеперечисленных зданиях.

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
1.7	Пожар на производственном (промышленном) объекте	<p>Это пожар (задымление) в зданиях и/или на территориях организаций, занимающихся складированием, производственной, перерабатывающей и добывающей деятельностью.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в котельной, цехе; 2) в транспортной компании (автоколонне), автотранспортном предприятии; 3) на нефте- и газопроводах; 4) на производственном комплексе (полигоне, шахте); 5) на складе, заводе, комбинате, электростанции, тепловой электростанции; 6) на территории АЗС, нефте- и газохранилищах; 7) на участке железной дороги; 8) при срабатывании централизованной пожарной сигнализации в вышеперечисленных зданиях (на территориях).
1.8	Пожар на транспорте	<p>Это пожар (задымление) ТС, находящегося на открытой территории (за исключением территорий, указанных в пунктах 1.2, 1.5., 1.6. и 1.7.), в том числе и в результате ДТП.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) автомобиля, мотоцикла и иного вида транспорта; 2) грузового ТС; 3) общественного городского транспорта; 4) на речном и водном транспорте, <p><i>Примечание:</i> при возникновении пожара (задымления) на авиа и железнодорожном транспорте, классифицировать согласно п. 8.2 «Авиaproисшествие (крушение)» и п. 8.3 «Железнодорожное происшествие».</p>
2. ДТП ²		
2.1	ДТП	<p>К данному типу относятся ДТП без пострадавшего(-их), зажатого(-ых) и без участия общественного транспорта.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) наезд ТС на препятствие; 2) падение (утопление) ТС в воду; 3) столкновение нескольких ТС; 4) съезд ТС с дороги; 5) ТС перевернулось. <p><i>Примечание:</i> в рамках настоящего Положения к ТС относятся устройства, предназначенные для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, кроме гужевых павозков и средств индивидуальной мобильности, к которым относятся: велосипед, роликовые коньки, самокат, скейтборд, электросамокат, электроскейтборд, гироскутер, сигвей, моноколеса и пр.</p> <p>Происшествия с перечисленным транспортом (например, наезд велосипедиста на пешехода, падение с самоката и т.п.) и без участия ТС классифицировать, согласно п. 9.1 «Несчастный случай».</p>

² это событие, возникшее в процессе движения по дороге ТС и с его участием, при котором погибли или ранены люди, повреждены ТС, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб (Правила дорожного движения РФ. Утв. постановлением Совета Министров — Правительства РФ от 23 октября 1993 года № 1090 с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями правительства РФ).

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
2.2	ДТП с пострадавшим(-и)	К данному типу относятся ДТП с пострадавшим(-и), погибшим(-и), но без зажатых и без участия общественного транспорта. Примеры происшествий (с пострадавшим (-и)): 1) наезд ТС на препятствие; 2) наезд ТС на пешехода, велосипедиста; 3) падение (утопление) ТС в воду; 4) падение человека с ТС; 5) столкновение нескольких ТС; 6) съезд ТС с дороги.
2.3	ДТП с зажатым(-и)	К данному типу относятся ДТП с зажатым(-и) и без участия общественного транспорта. Примеры происшествий (с зажатым(-и)): 1) наезд ТС на препятствие; 2) наезд ТС на пешехода, велосипедиста; 3) падение (утопление) ТС в воду; 4) столкновение нескольких ТС; 5) ТС перевернулось.
2.4	ДТП с общественным транспортом	К данному типу относятся любые ДТП с непосредственным участием общественного транспорта. Примеры происшествий: 1) наезд общественного транспорта на препятствие; 2) наезд общественного транспорта на пешехода, велосипедиста; 3) падение (утопление) общественного транспорта в воду; 4) падение человека с общественного транспорта; 5) падение человека в общественном транспорте при резком торможении (неаккуратного вождения); 6) столкновение нескольких общественных транспортных средств; 7) съезд общественного транспорта с дороги; 8) общественный транспорт перевернулся. <i>Примечание:</i> в рамках настоящего Положения к общественному транспорту относятся: рейсовые, междугородные и служебные автобусы осуществляющий рейсы (организованные перевозки сотрудников предприятий, выездные рейсы с детьми и т.п.), а также городской транспорт (трамваи, троллейбусы, автобусы, маршрутные такси)
3. Административные правонарушения³ /преступления⁴		
3.1	Административное правонарушение/ преступление	Примеры происшествий: 1) взрывание петард; 2) вождение в нетрезвом виде; 3) выгул животного без намордника (поводка); 4) вымогательство; 5) вырубка леса; 6) жестокое обращение с животными; 7) имущественно-хозяйственный спор; 8) мошенничество, телефонное мошенничество; 9) нарушение карантина;

³ это противоправное, виновное действие или бездействие физического или юридического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность (Кодекс РФ об административных правонарушениях)

⁴ это правонарушение (общественно опасное деяние), совершение которого влечёт применение к лицу мер уголовной ответственности (Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 N 63-ФЗ)

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		<p>10) нарушение прав несовершеннолетних (недееспособных) (например, угрозы, лишение свободы движения, уход опекуна из дома и т.п.);</p> <p>11) нарушение правил дорожного движения;</p> <p>12) насильственное удержание человека (не связанное с захватом заложников);</p> <p>13) нахождение подозрительных людей;</p> <p>14) нахождение посторонних людей в квартире, доме;</p> <p>15) неадекватное поведение человека, в том числе находящегося в наркотическом или алкогольном опьянении;</p> <p>16) незаконная продажа алкогольной продукции;</p> <p>17) незаконное перекрытие въезда ТС;</p> <p>18) незаконное проникновение (попытка проникновения) в частное владение;</p> <p>19) незаконное строительство (постройка) на земельном участке;</p> <p>20) незаконное хранение оружия;</p> <p>21) обнаружение брошенного ТС;</p> <p>22) обнаружение вскрытой двери или окна (квартира, дом, дача);</p> <p>23) обнаружение (оставление) вещей, документов;</p> <p><i>Примечание:</i> при обнаружении подозрительного предмета, классифицировать согласно п. 6.3 «Подозрительный предмет (ТС)».</p> <p>24) обнаружение лица, находящегося в розыске;</p> <p>25) обнаружение огнестрельного (травматического) оружия, а также патронов от него;</p> <p><i>Примечание:</i> при обнаружении крупнокалиберных патронов, снарядов, классифицировать согласно п. 6.2 «Взрывоопасный предмет».</p> <p>26) обнаружение, продажа, производство и употребление наркотических веществ;</p> <p>27) обнаружение улики ранее совершенного преступления;</p> <p>28) обнаружение фальшивых купюр (монет, ценных бумаг);</p> <p>29) оскорбление человека;</p> <p>30) побег осужденных, арестованных;</p> <p>31) повреждение ТС в результате падения предмета или действий людей;</p> <p>32) попытка вскрыть, разобрать ТС;</p> <p>33) порча имущества;</p> <p>34) похищение человека - это противоправные умышленные действия, сопряженные с тайным или открытым завладением (захватом) живого человека, перемещением с места его постоянного или временного проживания с последующим удержанием против его воли в другом месте ⁵;</p> <p>35) проживание в жилье без регистрации;</p> <p>36) развратные действия в отношении человека;</p> <p>37) розыск и задержание вооруженных и особо опасных преступников (вооруженных дезертиров);</p> <p>38) самовольный (несанкционированный) сброс (размещение) или складирование отходов производства, строительства, бытовых отходов;</p> <p>39) стрельба (без пострадавших и без признаков обстрела);</p> <p><i>Примечание:</i> если обнаружен или обратился человек с огнестрельным ранением (без признаков обстрела в настоящем времени) классифицировать согласно п. 3.8 «Причинение вреда здоровью». Если ведется обстрел в общественном месте классифицировать согласно п. 6.1 «Террористические проявления».</p> <p>40) торговля в непопозволенном месте (нарушение правил торговли);</p> <p>41) трупный запах в общественном месте (подъезд, детская площадка, инженерные коммуникации и т.п.);</p>

⁵ Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 17 мая 2000 г.

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		<p>42) угроза поджога; <i>Примечание:</i> если поджог уже осуществлен, т.е. есть признаки пожара классифицировать согласно п. 1 «Пожары». Если осуществлен поджог (угроза поджога) в местах массового пребывания людей классифицировать согласно п. 6.1. «Террористические проявления». 43) угроза причинения вреда здоровью; 44) угроза причинения материального ущерба; 45) хулиганство.</p>
3.2	Исчезновение граждан	<p>Это внезапное исчезновение лица с постоянного места нахождения без видимых причин, судьба которого остается неизвестной. Примеры происшествий: 1) знакомый не выходит на связь; 2) родственник не вернулся домой.</p>
3.3	Кража	<p>Это незаконное завладение чужими материальными ценностями (вещами, деньгами, ТС и т.д.) различными способами: 1) грабёж – это открытое хищение имущества без применения насилия или с применением насилия, не опасного для жизни и здоровья, либо с угрозой применения такого насилия; 2) кража – это тайное хищение имущества; 3) разбой – это нападение в целях хищения имущества с применением опасного для жизни или здоровья насилия либо с угрозой применения такого насилия; 4) хищение – это совершённое с корыстной целью противоправное безвозмездное изъятие и (или) обращение чужого имущества в пользу виновного или других лиц, причинившее ущерб собственнику или иному владельцу этого имущества.</p>
3.4	Контролируемое сжигание	<p>Это контролируемое сжигание травы (мусора) на земельном участке, а также разжигание мангала.</p>
3.5	Массовые беспорядки	<p>Это собрание большой группы людей, как правило с целью выражения социальных, общественно-политических настроений. Примеры происшествий: 1) групповые конфликтные ситуации свыше 10 человек; 2) коллективные забастовки с количеством участников свыше 50 человек; 3) пикетирование, митинги, шествия, демонстрации, носящие протестный характер, с количеством участников свыше 50 человек; 4) проведение групповой (свыше 3 человек) голодовки в общественных местах, в учреждениях, организациях, учебных заведениях и на предприятиях. <i>Примечание:</i> вышеперечисленные происшествия с меньшим количеством человек классифицировать согласно п. 3.7 «Общественный порядок»</p>
3.6	Нападение животных (угроза нападения)	<p>Это агрессивное поведение животного, в результате которого причинён (может быть причинен) вред жизни и здоровью человека.</p>
3.7	Общественный порядок	<p>Нарушение общественного порядка, то есть противоправные действия, связанные с нарушением норм морали и права, несущие потенциальную угрозу для окружающих. Примеры происшествий: 1) вандализм; 2) громкий посторонний шум в позднее время или в выходные дни; 3) запрещенная пропаганда общественными и религиозными объединениями (раздача листовок, книг); 4) лежит человек в общественном месте; 5) нахождение человека без определенного места жительства в общественном месте;</p>

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		6) нахождение человека в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в общественном месте; 7) пропаганда терроризма и экстремизма (раздача листовок, вербование и т.п.); 8) распитие алкогольных напитков в общественных местах.
3.8	Причинение вреда здоровью	Это противоправное умышленное или неосторожное причинение вреда здоровью другого человека той или иной степени тяжести. ⁶ Примеры происшествий: 1) драка; 2) жестокое обращение с несовершеннолетними (недееспособными); 3) нападение на человека, в том числе на сотрудника правоохранительных органов, судью, депутата, журналиста средств массовой информации, военнослужащего, представителя духовенства и правозащитника; 4) насильственные действия в отношении человека; 5) обнаружение человека в крови; 6) применение токсичных средств по отношению к другому человеку; 7) причинение телесных повреждений человеку, в том числе с применением оружия, посторонних предметов; 8) слышны крики о помощи.
3.9	Срабатывание охранной сигнализации	Это звуковое оповещение (тревожный сигнал) фиксации факта постороннего проникновения внутрь охраняемой зоны. Примеры происшествий: 1) срабатывание автомобильной сигнализации; 2) срабатывание сигнализации на охраняемых объектах (банки, магазины, школы и т.д.).
3.10	Убийство	Это умышленное причинение вреда здоровью человека, повлекшее за собой смерть. Примеры происшествий: 1) на теле погибшего присутствуют признаки насильственной смерти; 2) объективные признаки совершения убийства (заявитель присутствовал в момент совершения преступления).
3.11.	Угон ТС	Это неправомерное завладение ТС.
4. Оказание медицинской помощи		
4.1	Оказание медицинской помощи	Это проведение лечебных и профилактических мероприятий, в целях сохранения жизни и здоровья больного. Примеры происшествий: 1) необходимость оказания медицинской помощи при заболеваниях, отравлениях и других физических (психических) состояниях; 2) необходимость транспортировки больного из одного медицинского учреждения в другое; 3) пациент предположительно умер (при утверждении заявителем факта смерти пациента, классификация согласно п. 12.9 «Труп»). <u>Также происшествия, произошедшие вследствие несчастных случаев:</u> 4) застревание различных предметов в теле человека; 5) падение человека (не с высоты) вследствие плохого самочувствия; 6) солнечный удар; 7) тепловой удар (полученный в сауне, душном помещении и т.п.); 8) укусы насекомых и пресмыкающихся; 9) человек подавился инородным предметом; 10) и иные несчастные случаи, за исключением примеров происшествий, указанных в п. 9.1. «Несчастный случай».

⁶ «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ, ст. 118 (ред. от 29.05.2019)

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
5. Газоснабжение		
5.1	Газоснабжение	<p>Нарушение в работе системы газоснабжения.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) заклинил кран на плите; 2) запах газа в квартире, доме, подъезде, подвале, котельной, на улице; 3) запах газа на производственном объекте; 4) не работает газовый отопительный котел; 5) оставлен газовый прибор без присмотра; 6) отключение газа у потребителя; 7) проверка газового оборудования (не поступает газ на приборы, повышается давление газа на мониторе, необходимо проверить газовую разводку в квартире); 8) проседание опоры газопровода; 9) сработала система загазованности; 10) утечка газа, порыв на газопроводе; 11) шипение из газовой трубы.
5.2	Взрыв газа	<p>Это взрыв газа, вследствие падения баллонов с газом, нарушения правил эксплуатации газового оборудования, а также его физического износа.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) авария на газопроводе; 2) взрыв газа в жилом доме; 3) взрыв газа на автомобильной газозаправочной станции; 4) взрыв газа на магистральном газопроводе; 5) взрыв газа на промышленном предприятии.
6. Террористические проявления		
6.1	Террористическое проявление	<p>Террористический акт - это совершение или угроза совершения взрыва, поджога или иных действий, устрашающих население и создающих опасность гибели человека, причинения значительного имущественного ущерба либо наступления иных тяжких последствий, в целях воздействия на принятие решения органами власти или международными организациями, а также угроза совершения указанных действий в тех же целях.⁷</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ведение обстрела в общественном месте (в том числе обстрел общественного транспорта), при котором есть угроза для жизни и здоровья людей; 2) взрыв неизвестного характера (остановка, ТС, торговый павильон и т.п.); 3) диверсия - скрытные, тщательно подготовленные специальные мероприятия диверсионно-разведывательных групп; 4) захват (угроза захвата) заложников⁸; 5) захват (угроза захвата) зданий, сооружений, объектов; 6) заявитель сообщает о готовящемся террористическом акте; 7) намеренное разрушение, повреждение или приведение иным способом в негодное для эксплуатации состояние воздушного, железнодорожного или водного ТС, путей сообщения, средств сигнализации, связи либо другого транспортного оборудования, а равно блокирование транспортных коммуникаций;

⁷ Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 07.06.2017)

⁸ человек, удерживаемый силой с целью заставить кого-либо (родственников заложника, представителей власти или тому подобное) совершить определённые действия, выполнить некие обязательства или воздержаться от совершения нежелательных действий ради освобождения заложника, недопущения его убийства или нанесения вреда его здоровью

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		<p>8) нападения на здания и помещения органов государственной власти, общественно-политических организаций, теле- и радиочастот, правоохранительных органов, воинских объектов, захвате складов с оружием, боевой техникой, нападения на объекты хранения денежных средств, ТС и лиц, перевозящие деньги и ценности;</p> <p>9) обращение предполагаемого террориста с намерением совершить террористический акт;</p> <p>10) поджог (угроза поджога) в местах массового пребывания людей;</p> <p>11) создание незаконного вооруженного формирования;</p> <p>12) срабатывание взрывного устройства;</p> <p>13) угон судна воздушного или водного транспорта, железнодорожного подвижного состава;</p> <p>14) указанные выше происшествия в представительствах иностранных государств, на предприятиях промышленности, транспорта, связи и информатизации, энергетики, атомных установках, военных и других стратегических объектах, при проведении общественно-политических, спортивных, культурно-зрелищных и иных массовых мероприятий.</p>
6.2	Взрывоопасный предмет	<p>Это боеприпас или устройство, в том числе самодельное, содержащее взрывчатое вещество или пиротехнический состав.</p> <p><i>Примечание:</i> определение взрывчатости вещества происходит исходя из информации, поступившей от заявителя.</p> <p>Примеры обнаруженных предметов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) боеприпасы; 2) взрывчатые вещества; 3) мины; 4) снаряды.
6.3.	Подозрительный предмет (ТС)	Это обнаружение бесхозной вещи (сумка, пакет, коробка и т.п.) или ТС, которые представляют потенциальную опасность, о которой сообщает заявитель.
7. Происшествия природного характера		
7.1	Происшествие природного характера	<p>Это неблагоприятная обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате опасного природного явления (ураган, крупный град, сильный дождь, и т.п.), которая может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей, материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности населения.</p>
7.2	Биолого-социальное происшествие	<p>Это неблагоприятная обстановка на определенной территории, в результате которой нарушаются нормальные условия жизни и деятельности людей, существования сельскохозяйственных животных и произрастания растений, возникает угроза жизни и здоровью людей, широкого распространения инфекционных болезней, потерь сельскохозяйственных животных и растений.</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выброс биоагентов в местах захоронения биологических отходов и при обнаружении источника; 2) загрязнение акватории озера, реки; 3) массовая гибель рыбы; 4) обнаружение вредных примесей в атмосфере, воде, почве; 5) обнаружение токсичности растений, рыбы, мяса, животных; 6) очаги вредных организмов, неестественный вид лесного фонда. <p><i>Примечание:</i> при массовых отравлениях людей (от четырех и более), а также при массовых инфекционных заболеваниях и особо опасных инфекциях классифицировать согласно п. 4.1 «Оказание медицинской помощи».</p>

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
7.3	Гололед (снежные заносы)	Это слой льда, обильное выпадение снега на проезжей части. ⁹ Примеры происшествий: 1) заметена дорога, затруднен проезд; 2) ТС не может подняться в гору.
7.4	Землетрясение (подземные толчки)	Это подземные толчки и колебания земной поверхности, возникшие в результате: 1) землетрясения; 2) неизвестного происхождения; 3) промышленных взрывов. <i>Примечание:</i> при признаках дефекта здания (сооружения) классифицировать согласно п.10.4 «Дефект элемента здания», при обрушении здания (сооружения) классифицировать согласно п.8.4 «Обрушение здания (сооружения)».
7.5	Наличие посторонних запахов (экология)	Это наличие посторонних запахов на улице. Примеры происшествий: 1) неизвестный запах на улице, в помещении; 2) выбросы химических элементов предприятий; 3) смог в населенном пункте.
7.6.	Паводок (наводнение)	Это подтопление (наводнение) определенной территории в результате подъёма уровня воды в реке, озере, водохранилище или море, а также в результате таяния снега. Примеры подтоплений (наводнений): 1) дорог местного значения; 2) низинных участков местности; 3) построек и жилых домов.
7.7.	Сход лавины	Значительный объём снежной массы, падающей или соскальзывающей с крутых горных склонов. Сопровождается побочным эффектом в виде воздушной предлавинной волны, которая производит наибольшие разрушения.
8. Происшествия техногенного характера		
8.1	Происшествие техногенного характера	Это неблагоприятная обстановка на определенной территории и акватории, сложившаяся в результате аварии, катастрофы или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей, окружающей среде, значительные материальные потери и нарушения жизнедеятельности людей. Примеры происшествий: 1) авария при производстве, переработке и хранении аварийно-химически опасных веществ; 2) авария на потенциально опасном объекте; 3) авария на биологически опасном объекте; 4) авария на взрывопожароопасном объекте; 5) авария на радиоактивно опасном объекте; 6) авария на химически опасном объекте; 7) гидродинамическая авария; 8) обнаружение радиоактивных, химических и других вредных веществ, представляющих угрозу для жизни и здоровья людей; 9) радиоактивное заражение; 10) разлив нефтепродуктов на акватории озера, реки вследствие происшествия технологического характера; 11) угроза выброса или выброс аварийно-химически опасных веществ в местах их захоронения, при обнаружении источника;

⁹ элемент дороги, предназначенный для движения безрельсовых транспортных средств (Правила дорожного движения РФ. Утв. постановлением Совета Министров — Правительства РФ от 23 октября 1993 года № 1090 с изменениями и дополнениями, внесёнными постановлениями правительства РФ).

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		12) угроза выброса или выброс боевых отравляющих веществ в местах их захоронения, при обнаружении источника; 13) угроза выброса или выброс радиоактивных веществ в местах их захоронения, при обнаружении источника, на атомных электростанциях, на атомно-энергетических установках.
8.2	Авиационное происшествие (крушение)	Это повреждение, либо разрушение воздушного судна. Примеры происшествий: 1) авиакатастрофа с разливом агрессивных жидкостей, горючих веществ; 2) взрыв воздушного судна; 3) крушение воздушного судна; 4) неисправность воздушного судна (угроза крушения); 5) пожар воздушного судна; 6) столкновение воздушных судов.
8.3	Железнодорожное происшествие	Это повреждение, либо разрушение железнодорожного поезда. Примеры происшествий: 1) крушение железнодорожного транспорта; 2) наезд железнодорожного транспорта на пешехода (ТС); 3) неисправность железнодорожного транспорта (угроза крушения); 4) пожар (взрыв) железнодорожного транспорта; 5) разлив агрессивных жидкостей, горючих веществ на железнодорожном транспорте; 6) столкновение железнодорожных транспортных составов; 7) столкновение железнодорожных транспортных составов с препятствием; 8) сход железнодорожного транспорта с рельс.
8.4	Обрушение здания (сооружения)	Это обрушение (угроза обрушения) здания (сооружения) в целом или его основной части: лестничного пролета, балкона, козырька, этажа и т.д. Примеры происшествий: 1) обрушение (угроза обрушения) жилого, нежилого, производственного здания и сооружения (магазина, торгового центра, склада, промышленного предприятия) или основной его части; 2) обрушение с последующим горением; 3) обрушение строящегося здания; 4) падение лифта; 5) происшествие на стройке: обрушение «лесов», башенного крана, котлована.
8.5	Происшествие с водным транспортом	Это повреждение, либо разрушение водного транспорта на водной акватории, если нет при этом угрозы жизни и здоровью людей. При наличии угрозы классифицировать согласно п. 9.4. «Происшествие с людьми на воде». Примеры происшествий: 1) авария (столкновение) на водном транспорте (нет угрозы жизни и здоровью); 2) пробоина на водном транспорте; 3) сломался водный транспорт.
9. Несчастные случаи		
9.1	Несчастный случай	Это непредвиденное событие, неожиданное стечение обстоятельств, повлекшее причинение вреда здоровью или смерть. Примеры происшествий: 1) человек, передвигающийся на средстве индивидуальной мобильности упал, сбил человека или наехал на препятствие; 2) получение травмы вследствие неосторожного обращения с пиротехническими изделиями, бытовыми электрическими приборами или инструментами; 3) несчастный случай на производстве;

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		4) ожоги и обморожения; 5) отравление угарным газом (например, вследствие нарушения эксплуатации печи или протапливания погреба); 6) падение предмета на человека (сосулька, снег, кирпич, шкаф и т.п.); 7) падение человека в подземные сооружения (коллектор, погреб и т.п.) <i>Примечание:</i> падение человека (не с высоты) вследствие плохого самочувствия классифицировать согласно п.4.1. «Оказание медицинской помощи» 8) происшествие с человеком в искусственном резервуаре (бассейн, ванна и т.п.); 9) поражение электрическим током, молнией или излучением; 10) придавило человека; 11) различные происшествия в погребах, колодцах и т.д. (скопление/взрыв газа, падение, утопление и т.д.).
9.2	Горение человека	Примеры происшествий: 1) горение человека в результате неосторожного обращения с огнем; 2) поджог человека; 3) самовозгорание человека. <i>Примечание:</i> при пожаре в помещении классифицировать согласно группе 1. «Пожары» .
9.3	Падение с высоты (угроза падения)	Это падение (угроза падения) человека с высоты (из окон, с балкона, крыши, дерева, лестницы, горы, скалы, обрыва, горнолыжного подъемника и т.п.) без признаков суицида. <i>Примечание:</i> при поступлении информации о том, что пострадавший упал (может упасть) с целью суицида классифицировать согласно п.9.5 «Суицид (попытка совершения)» .
9.4	Происшествие с людьми на воде	Это непредвиденное событие, произошедшее на водной акватории, повлекшее причинение вреда здоровью или смерть человека. Примеры происшествий: 1) авария на водном транспорте (есть угроза жизни и здоровью); 2) обнаружен утопленник; 3) отрыв льдины с людьми; 4) падение с моста в воду; 5) тонет человек (утонул); 6) человек не может добраться до берега (например, с острова); 7) человек провалился под лед.
9.5	Суицид (попытка совершения)	Это сознательное, преднамеренное лишение себя жизни (попытка или угроза совершения) различными способами: 1) вскрытие вен; 2) отравление выхлопными газами; 3) повешение; 4) попытка застрелиться; 5) прием медикаментов; 6) прыжок с высоты; 7) самосожжение; 8) утопление; 9) другие способы.
10. Обращения по вопросам ЖКХ и благоустройства		
10.1	Обращение по вопросам ЖКХ и благоустройства	Это нарушение работы инженерных систем в жилищно-коммунальном хозяйстве и сфере благоустройства на локальном (объектовом), местном, территориальном или региональном уровне. Данный тип УКИО применяется при отключении нескольких инженерных систем одновременно.

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
10.2.	Благоустройство (жилищная инфраструктура)	<p>Это нарушение (наличие жалоб) в работе инфраструктуры муниципального образования (населенного пункта).</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выступы на проезжей части, тротуаре; 2) гололед на тротуарах (необходимо посыпать); 3) наличие грязи, мусора на остановках общественного транспорта; 4) избыточное, неравномерное применение реагентов; 5) не вывозят мусор; 6) неисправность (недоступность) подъемной платформы для инвалидов; 7) не убирают в подъезде, на улице; 8) не убранный снег на прилегающей территории (дворовая, АЗС, магазин и т.п.); <p><i>Примечание:</i> не убранный снег на частной территории классифицировать согласно п. 14.2. «Неправильное понимание экстренной ситуации»</p> <ol style="list-style-type: none"> 9) неудовлетворительное состояние проезжей части; 10) не установлены мусорные контейнеры, остановочные павильоны; 11) нечитаемые дорожные знаки; 12) открыта (сломана) дверь электрощитовой, машинного помещения, трансформаторной подстанции; 13) повреждение тротуарного ограждения; 14) сломан домофон в подъезде; 15) сломаны лавочки (качели); 16) сосульки на крыше (снежные шапки); 17) сухостой; 18) стертая дорожная разметка.
10.3	Водоснабжение (водоотведение)	<p>Водоснабжение – это нарушение процессов водоподготовки, транспортировки и подачи питьевой или технической воды людям с использованием систем холодного (горячего) водоснабжения.</p> <p>Водоотведение – это нарушение процессов приема, транспортировки и очистки сточных вод с использованием централизованной системы водоотведения (канализации).</p> <p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) вода с запахом, осадком, песком, пленкой на поверхности; 2) вытекает вода из колодца, асфальта, земли; 3) запах канализации; 4) засор канализационной сети; 5) не работает водопроводная колонка; 6) отключение холодной, горячей воды; 7) повреждение трубопровода; 8) порыв трубы в доме, на улице, утечка из земли; 9) слабое давление воды; 10) топят соседи.
10.4	Дефект элемента здания	<p>Примеры происшествий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выветривание швов; 2) образование отверстия в полу, стене, потолке; 3) нарушение элементов облицовки стен и выступающих конструкций, угрожающее безопасности людей; 4) падение кирпича (штукатурки); 5) повреждена лестница (перила); 6) протекает крыша; 7) трещины, сколы.

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
10.5	Люк отсутствует (сломан)	Это отсутствие (поломка) люка (крышки люка) на прилегающей к домам территории или на проезжей части.
10.6	Падение дерева	Это природное или физическое явление, в результате которого произошло падение дерева или его частей, а также может произойти падение (необходима обрезка).
10.7	Провал грунта/Яма	Это образование углублений и ям в земной поверхности.
10.8	Сломан лифт	Это нарушение работы лифта, вследствие его поломки. Примеры происшествий: 1) застревание в лифте; 2) не работает кнопка вызова лифта; 3) не закрываются двери лифта; 4) неисправность (повреждение) кнопок в лифте; 5) не работает лифт; 6) самопроизвольное движение лифта; 7) шум, вибрации в кабине лифта при движении.
10.9	Теплоснабжение	Это нарушение работы системы обеспечения теплом зданий (сооружений). Примеры происшествий: 1) отключение отопления в зданиях (сооружениях); 2) повреждение тепловых сетей (в том числе батарей отопления); 3) порыв теплотрассы.
10.10	Электроснабжение	Это нарушение работы источников и систем преобразования, передачи и распределения электрической энергии. Примеры происшествий: 1) включены элементы уличного освещения в светлое время суток; 2) неисправность в электрощитовой; 3) неисправность освещения в квартире, доме, подъезде, лифте или на улице; 4) отключение электроэнергии; 5) перепады электроэнергии; 6) повреждение кабеля, опоры; 7) свисающие, оборванные и искрящие провода или другое электрооборудование, в том числе в трансформаторной подстанции; 8) снижение мощности электроснабжения; 9) трещит счетчик, короткое замыкание (без признаков пожара (задымления)).
11. Оказание помощи населению		
11.1	Оказание помощи населению	Примеры происшествий: 1) застревание различных частей тела; 2) остановился горнолыжный подъемник (аттракцион) с людьми; 3) снять кольцо с пальца; 4) поднять (перенести) малоподвижного человека.
11.2.	Вскрытие дверей (при угрозе жизни)	Это действие по экстренному вскрытию дверей при угрозе жизни и здоровью человека, а также имуществу. Примеры происшествий: 1) внутри помещения включены электроприборы с нагревательными элементами или газовое оборудование; 2) внутри квартиры, дома, ТС находится человек, не может выйти; 3) из квартиры, дома присутствует неизвестный запах (возможно трупный) и дверь никто не открывает; 4) человек предположительно находится в квартире, доме (не выходит на связь). <i>Примечание:</i> при иных случаях классифицировать вызов согласно п. 14.6. «Справочные вызовы», а при необходимости у заявителя получить

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		консультацию обработать вызов в соответствии с подразделом 4.2.10 Положения . В свою очередь ОД ЕДДС может принять соответствующее решение о необходимости назначения участников Системы-112.
11.3.	Заблудившийся человек	Это происшествие, связанное с человеком, который по каким-либо причинам, не имеет возможности самостоятельно выбраться из незнакомой ему местности или добраться до населенного пункта (заявитель предполагает, что он мог заблудиться). Примеры происшествий: 1) человек заблудился в лесу; 2) человек заблудился в городе; 3) человек находится на трассе без ТС, нет возможности самостоятельно добраться до населенного пункта.
11.4	Неисправность ТС	Это неисправность (застревание) ТС за пределами населенных пунктов в зимний период, а также в любой период при угрозе жизни и здоровью человека. Примеры происшествий: 1) закончился бензин в ТС в зимний период вне населенного пункта; 2) сломалось ТС в зимний период вне населенного пункта; 3) сломался общественный (междугородний) транспорт вне населенного пункта (в любой период). <i>Примечание:</i> при отсутствии угрозы жизни и здоровью, классифицировать согласно п. 14.6 «Справочные вызовы» .
11.5	Обнаружение граждан	Это обнаружение граждан, которые самостоятельно не могут вернуться домой. Примеры происшествий: 1) найден ребенок, взрослых рядом нет; 2) человек не помнит, где проживает.
11.6	Спасение животных	Это спасение животного в условиях, когда оно не может самостоятельно покинуть место, представляющее угрозу для его жизни. Примеры происшествий: 1) дикое животное получило травму; <i>Примечание:</i> домашнее (бездомное) животное получило травму, классифицировать согласно п. 14.6 «Справочные вызовы» . 2) застряло животное в стене, батарее, заборе и в других инженерных конструкциях; 3) животное не может выбраться с затопленных территорий (например, с острова); 4) животное провалилось в канализационный люк, яму, погреб и т.д. <i>Примечание:</i> кошка забралась на высоту, не может слезть, классифицировать согласно п. 14.2 «Неправильное понимание экстренной ситуации заявителем» . 5) убрать змею (летучую мышь и т.д.) из жилого помещения (участка, ТС и т.д.)
12. Иные происшествия		
12.1	Иное происшествие	Это происшествие, не имеющие признак ни одного из перечисленных типов УКИО. Примеры происшествий: 1) в небе видны «подозрительные» летательные объекты; 2) достать предмет (мяч, ключи и т.п.) с дерева, крыши или козырька подъезда; 3) наличие неизвестного шума в населенном пункте; 4) необходимо сделать замеры воздуха; 5) обнаружен труп животного; 6) образование осинового гнезда (пчелиного роя) в помещении.

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
12.2	Автомобильные пробки (нарушение движения)	Это скопление на дороге ТС, движущихся со средней скоростью, значительно меньшей, чем нормальная скорость для участка дороги, а также обнаружение постороннего предмета на проезжей части.
12.3	Бездомные животные	Обнаружение (нахождение) животных на открытой территории. Примеры происшествий: 1) обнаружены бродячие собаки (кошки); 2) обнаружены медведи, лошади или лоси (как правило на дорогах); 3) обнаружены другие животные (пресмыкающиеся); 4) нахождение животных на частной территории.
12.4	Запах газа из ТС	Это утечка газа из ТС в результате нарушения работы газобаллонного оборудования.
12.5	Не работает светофор	Это нарушение работы светофора, установленного на участке дорожной сети или нарушение в работе переезда (например, железнодорожного).
12.6	Разлив жидкости	Это разлив различных технических жидкостей на территории, представляющих угрозу окружающей среде, за исключением разлива вследствие происшествия технологического характера. Примеры происшествий: 1) разлив автомобильных (масло, антифриз и т.д.) и иных жидкостей; 2) разлив горюче-смазочных материалов (бензин, дизельное топливо и т.д.); 3) разлив прочих химических реагентов.
12.7	Ртуть	Разлив ртути на определённой территории (на улице, в помещении) представляющей угрозу окружающей среде. Примеры происшествий: 1) разбился градусник; 2) обнаружены ртутные лампы; 3) обнаружено значительное количество ртути.
12.8	Система оповещения населения	Это эвакуация людей без признаков определенного происшествия (пожара, террористического проявления и т.д.), а также срабатывание системы оповещения населения следующими способами: 1) посредством радиовещания; 2) посредством сетей проводного вещания (в том числе посредством уличных громкоговорителей); 3) посредством телевидения.
12.9	Труп	Это обнаружение мертвого тела (констатация смерти) человека, а также обнаружение части тела человека.

13. Оказание консультаций

13.1	Консультация	<p>Данный тип УКИО применяется при оказании консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности в соответствии с Положением.</p> <p>Примеры консультаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) необходимость проведения профилактических мероприятий (прием медикаментов); 2) оформление документов по ДТП без пострадавших (оказывается только при запросе от заявителей); 3) оформление документов по сгоревшему имуществу; 4) подозрение на превышение радиационного фона; 5) правила обращения с газовыми баллонами; 6) предоставление информации о задержанном гражданине; 7) укус клеща; 8) уровень воды в реке (водоеме).
------	--------------	--

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
14. Ложные вызовы		
Непреднамеренные		
14.1	Случайный набор номера	Это случайный телефонный вызов, поступивший в Систему-112. Примеры: 1) заявитель не отвечает на приветствие оператора-112; 2) заявитель сообщает оператору-112 о случайном наборе; 3) слышен шум или посторонний (фоновый) разговор.
14.2	Неправильное понимание экстренной ситуации заявителем	Это обращение в Систему-112, которое не классифицируется как происшествие или как необходимость оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности. Примеры: 1) в телефоне заблокирована SIM-карта; 2) кошка сидит на дереве, не может слезть; 3) необходимо вызвать такси; 4) необходимо закрыть окно (дверь); 5) необходимо записаться на прием к врачу; 6) необходимость поймать домашнюю птицу; 7) не убранный снег на частной территории; 8) не работает телефон, интернет; 9) нет денег на телефоне; 10) отсутствие в описанной заявителем ситуации признаков происшествия; 11) птица сидит на дереве и ее клюют другие птицы; 12) сообщение о происшествии в прошедшем времени, на которое не требуется привлечение ЭОС.
14.3	Автоматические ложные вызовы	Это неисправность устройства связи заявителя или датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах. При неправильном обращении с устройством заявитель, использующий его, может не знать о совершении вызова в Систему-112. Пример: 1) неоднократные срабатывания (вызовы) от одного и того же устройства (датчика).
14.4	Ложные вызовы вследствие сбоя в сети связи	Это телефонный вызов в Систему-112, вызванный сбоями в сетях связи общего пользования.
14.5	Неправильный набор номера	Это неправильный набор на устройстве связи. Примеры: 1) заявитель в момент приветствия оператора-112 сообщает, что соединение произошло случайно (при попытке позвонить по похожему номеру, при использовании незнакомого устройства связи и т.п.); 2) телефонный вызов завершается до соединения с оператором-112 (при оповещении о записи разговора: «Вы позвонили в Службу 112, разговор записывается»).
Преднамеренные		
14.6	Справочные вызовы	Это обращение в Систему-112, целью которого является необходимость получения заявителем справочной информации. Примеры: 1) в какую больницу забрали человека; 2) как вернуть вещь (телефон, ноутбук и т.д.), которую забрали сотрудники службы полиции; 3) какой номер телефона у различных организаций (отдел полиции, управляющая компания, больниц и т.д.), при условии отсутствия информации от заявителя о происшествии; 4) как продвигается дело в службе полиции, по ранее написанному заявлению; 5) кто устанавливает пожарную сигнализацию в доме; 6) необходимо вскрыть дверь (при отсутствии угрозы жизни); 7) необходимо вызвать эвакуатор (при отсутствии угрозы жизни);

№	Тип УКИО	Определение (перечень примеров)
		8) сколько время, какой день недели и т.п.
14.7	Злонамеренные вызовы	Это обращение в Систему-112, при котором заявитель сообщает о происшествии, ЭОС реагирует и не подтверждает факт происшествия. Выбрать данный тип УКИО обязан диспетчер ДДС ЭОС службы, ответственной за исполнение реагирования в соответствии с Положением .
14.8	Детские шалости	Это обращение в Систему-112 от заявителя (ребенка), который не сообщает о происшествии.
14.9	Вызовы от психически неуравновешенных (психически больных) людей	Это обращение в Систему-112 от заявителя (психически неуравновешенного) который сообщает информацию, которая не является происшествием. Примеры: 1) заявитель сообщает об «инопланетной» угрозе; 2) заявитель сообщает о вымышленных существах и т.п.; 3) заявитель сообщает о прошедшем происшествии (например, взрыв на Чернобыльской атомной электростанции).
14.10	Вызовы с оскорблениями	Это обращение в Систему-112 от заявителя, который повышает голос, использует нецензурную лексику и оскорбляет оператора-112, при этом не сообщает о происшествии.
14.11	Прерывание вызова сразу после соединения	Это телефонный вызов в Систему-112, который разъединяется после подключения к разговору оператора-112, что подтверждается после осуществления обратного вызова данному заявителю.
14.12	Вызов с молчанием после соединения	Это телефонный вызов от заявителя в Систему-112, который после приветствия оператора-112 ничего не говорит.
15. Иные типы УКИО		
15.1	Дублированная карточка (ДУБЛЬ)	Данный тип УКИО выбирается должностным лицом Системы-112 в соответствии с Положением .
15.2	Пропущенный вызов (ПропВызов)	Данный тип УКИО выбирается оператором-112 при внезапном обрыве связи для совершения обратного вызова заявителю в соответствии с Положением .
15.3	Техническая проверка (ТЕСТ)	Данный тип УКИО выбирается должностным лицом Системы-112 при необходимости проведения проверки работоспособности СПО-112.



Опросный лист оператора-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

1. Пожары	4
2. ДТП	6
3. Административные правонарушения (преступления)	7
4. Оказание медицинской помощи	13
5. Газоснабжение	14
6. Террористические проявления.....	14
7. Происшествия природного характера.....	15
8. Происшествия техногенного характера	17
9. Несчастные случаи	19
10. Обращения по вопросам ЖКХ и благоустройства	21
11. Оказание помощи населению	22
12. Иные происшествия	24

В Таблице 1 представлены вопросы, которые оператор-112 задает при опросе заявителя и затем вносит полученную информацию в СПО-112.

Особенности при опросе заявителя:

- 1) оператор-112 обязан задавать вопросы в следующем порядке:
 - цифрами (1,2,3) - обязательные вопросы;
 - буквенными обозначениями - вопросы, уточняемые в зависимости от повода обращения в Систему-112;
 - маркером - вопросы, уточняемые в зависимости от поступившей оперативной информации;
- 2) **оператором-112 не задаются вопросы, если при ответах заявителя поступает необходимая информация или она была ранее внесена в УКИО (при повторных вызовах);**
- 3) оператор-112 обязан уделять особое внимание одинаковым названиям населенных пунктов и улиц в различных МО. При затруднении заявителя назвать точное место происшествия, оператор-112 обязан уточнить ориентиры или направление движения: близлежащие населенные пункты, рядом расположенные транспортные магистрали и объекты;
- 4) информация о наличии пострадавших и погибших уточняется оператором -112 при любом развитии событий, которое может расцениваться как угроза жизни и здоровью человека;
- 5) при отсутствии информации в геоинформационной подсистеме Системы-112 о местоположении заявителя, а также при различном местоположении заявителя и месте происшествия (сообщаемого заявителем) оператор-112 обязан после опроса заявителя задать вопрос: «Вы находитесь на месте происшествия?»;
- 6) при обращении заявителя с телефона без SIM-карты, после выяснения повода обращения в Систему-112 и адреса места происшествия, оператор-112 обязан уточнить: «Назовите номер телефона для связи»;
- 7) для типов УКИО п.1.5, 1.7, 3.1, 3.8, 6.1., 9.5 и 11.3 предусмотрены различные опросные листы, в зависимости от заявителя и повода обращения в Систему-112;
- 8) при поступлении информации о получении травмы и выяснении к какому типу УКИО относится данное происшествие (п. 3.8, 9.1 и 9.5), задать вопрос: «При каких обстоятельствах получили травму?»;

Таблица 1. Опросный лист оператора-112

№	Тип УКИО	Вопросы
1. Пожары		
1.1	Пожар/задымление	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>Повод «Задымление в результате неправильной эксплуатации печи, при отсутствии признаков пожара, а также угрозы жизни и здоровью людей»:</p> <p>а. «Пожар есть?»¹</p> <p>б. «Пострадавшие есть?»²</p> <p>Повод «Заявитель видит дым вдали»:</p> <p>а. «Дым какого цвета?»</p> <p>Повод «Срабатывание автономной сигнализации»:</p> <p>а. «Есть ли в помещении признаки горения (дым, запах гари)?»¹</p> <p>б. «Сигнализация сработала только в вашем помещении?»³</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
1.2	Пожар в жилом помещении	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>4) «Люди есть в помещении?»</p> <p>➤ Да. «Есть возможность самостоятельно выйти?»</p> <p>5) «Сколько этажей в здании?»</p> <p>Повод «Пожар в частном доме»:</p> <p>а. «Дом многоквартирный?»</p> <p>б. «Дом кирпичный/деревянный?»</p> <p>в. «В доме находится газовое оборудование?»</p> <p>Повод «Пожар на частной территории (бане, гараже и т.п.)»:</p> <p>а. «Строение кирпичное/деревянное?»</p> <p>б. «В строении находится газовое оборудование?»</p> <p>6) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>7) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
1.3	Пожар на коммуникациях	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

¹ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.1.2 «Пожар в жилом помещении», 1.5 «Пожар в местах массового пребывания людей», 1.6 «Пожар на иных объектах» или 1.7 «Пожар на производственном (промышленном) объекте»

² при утвердительном ответе и отсутствии признаков пожара, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.9.1 «Несчастный случай»

³ при срабатывании сигнализации во всем здании, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.1.2 «Пожар в жилом помещении», 1.5 «Пожар в местах массового пребывания людей», 1.6 «Пожар на иных объектах» или 1.7 «Пожар на производственном (промышленном) объекте»

№	Тип УКИО	Вопросы
1.4	Пожар ландшафтный (мусор на открытой территории)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Поводы «Лесные и торфяные пожары», «Пал травы, растительности»: а. «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» б. «Какая площадь пожара?» 3) «Угроза строениям есть?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
1.5	Пожар в местах массового пребывания людей	Заявитель очевидец 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» Повод «Пожар в здании»: а. «Сколько этажей в здании?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
		Заявитель представился работником организации (н-р, охранником) 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» Повод «Пожар в здании»: а. «Количество людей в здании?» б. «Все люди вышли?» ➤ Нет. «Есть возможность самостоятельно выйти?» в. «Сколько этажей в здании?» г. «В здании находится газовое оборудование?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
1.6	Пожар на иных объектах	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» Повод «Пожар в здании»: а. «Сколько этажей в здании?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
1.7	Пожар на производственном (промышленном) объекте	<p>Заявитель очевидец</p> <p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>Повод «Пожар в здании»:</p> <p>а. «Сколько этажей в здании?»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p> <p>Заявитель представился работником организации (н-р, охранником)</p> <p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>Повод «Пожар в здании»:</p> <p>а. «Количество людей в здании?»</p> <p>б. «Все люди вышли?»</p> <p>➤ Нет. «Есть возможность самостоятельно выйти?»</p> <p>в. «Сколько этажей в здании?»</p> <p>г. «Что производит (складирует) предприятие?»</p> <p>д. «В здании находится газовое оборудование?»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
1.8	Пожар на транспорте	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>4) «Пассажиры покинули салон ТС?»</p> <p>➤ Нет. «Есть возможность самостоятельно выйти?»</p> <p>Повод «Пожар грузового ТС»</p> <p>а. «Какой груз?»</p> <p>Повод «Пожар общественного транспорта»</p> <p>а. «Номер рейса (маршрута)?»</p> <p>5) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>6) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
2. ДТП		
2.1	ДТП	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось (столкновение, наезд и т.д.)?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие ⁴, зажатые ⁵ есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p>

⁴ при утвердительном ответе опрос производить согласно п.2.2 «ДТП с пострадавшим(-и)»;

⁵ при утвердительном ответе опрос производить согласно п.2.3 «ДТП с зажатым(-и)»;

№	Тип УКИО	Вопросы
2.2	ДТП с пострадавшим (-и)	Поводы «ДТП с пострадавшим(-и)», «ДТП с зажатым(-и)» (в том числе с участием общественного транспорта): а. «Сколько человек пострадали (зажаты)?» б. «Пострадавшие (зажатые) в сознании?»
2.3	ДТП с зажатым(-и)	Повод «ДТП с зажатым(-и)»: а. «Какие части тела зажаты?» Повод «ДТП с общественным транспортом»: а. «Количество пассажиров?» б. «Номер рейса (маршрута)?» в. «Пассажиры покинули салон ТС?»
2.4	ДТП с общественным транспортом	Повод «ДТП в зимний период, за пределами населенных пунктов»: а. «Работает ли двигатель и система отопления ТС?» б. «Какой запас топлива?» 4) «Разлив жидкости есть? (масло, антифриз, бензин, диз. топливо и т.д.)» 5) «Все участники ДТП на месте?» 6) «Назовите марки и государственные номера ТС» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3. Административные правонарушения (преступления)		
3.1	Административное правонарушение/ преступление	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Вымогательство»: а. «Способ вымогательства?» б. «Когда это произошло?» в. «Что-то было отдано?» г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶ Повод «Вырубка леса»: а. «Какая площадь вырубки?» Повод «Жестокое обращение с животными»: а. «Какие именно действия совершены?» Повод «Мошенничество»: а. «Какие мошеннические действия совершены?» б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶ Повод «Нарушение прав несовершеннолетних (недееспособных) (например, угрозы, лишение свободы движения, уход опекуна из дома и т.п.)»: а. «Какие действия были совершены по отношению к несовершеннолетнему (недееспособному)?» б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶ Поводы «Нарушение правил дорожного движения», «Вождение в нетрезвом виде»: <u>Нарушитель – водитель ТС</u> а. «Какое нарушение совершено?» б. «В каком направлении движется?»

⁶ данные: Ф.И.О., дата рождения, адрес проживания;

приметы: примерный возраст, пол, телосложение, цвет волос, во что был одет, особые приметы.

Примечание: данный вопрос не уточняется при поступлении информации о том, что подозреваемого(-ых) задержали или имеется запись видеонаблюдения с фиксацией подозреваемого(-ых).

№	Тип УКИО	Вопросы
		<p>в. «Назовите марку и государственный номер ТС»</p> <p>Нарушитель – пешеход</p> <p>а. «Какое нарушение совершено?»</p> <p>б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Насильственное удержание человека»:</p> <p>а. «По какой причине?»</p> <p>б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Нахождение подозрительных людей»:</p> <p>а. «Чем они кажутся подозрительными?»</p> <p>б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Незаконное перекрытие въезда ТС»:</p> <p>а. «Назовите марку и государственный номер ТС»</p> <p>Поводы «Незаконное хранение оружия», «Обнаружение огнестрельного (травматического) оружия»:</p> <p>а. «Какое оружие?»</p> <p>б. «Какой информацией располагаете о владельце?»</p> <p>Повод «Обнаружение брошенного ТС»:</p> <p>а. «На протяжении какого времени стоит ТС?»</p> <p>б. «Назовите марку и государственный номер ТС»</p> <p>Повод «Обнаружение вскрытой двери/окна(квартира/дом/дача)»:</p> <p>а. «Каким способом проникли в квартиру?»</p> <p>б. «Что-то украдено?» ⁷</p> <p>Повод «Обнаружение (оставление) забытых вещей, документов»:</p> <p>а. «Назовите адрес, где это произошло»</p> <p>б. «Какая именно вещь (документ) оставлена?» ⁸</p> <p>Повод «Обнаружение лица, находящегося в розыске»:</p> <p>а. «По какому адресу находится (в каком направлении движется)?»</p> <p>б. «Есть ли у него ТС?»</p> <p>➤ Да. «Назовите марку и государственный номер ТС»</p> <p>в. «Имеет при себе оружие?»</p> <p>➤ Да. «Какое оружие?»</p> <p>г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Обнаружение, продажа, производство и употребление наркотических веществ»:</p> <p>а. «При каких обстоятельствах обнаружили?»</p> <p>б. «Какие наркотические вещества и в каком объеме (количестве)?»</p> <p>в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Обнаружение фальшивых купюр (монет, ценных бумаг)»:</p> <p>а. «Какой номинал и количество купюр (монет)?»</p> <p>б. «На месте лицо, сбывающее фальшивые деньги?»</p> <p>в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Побег осужденных/арестованных»:</p> <p>а. «Когда был совершен побег?»</p> <p>б. «В чем подозревался (был осужден)?»</p> <p>в. «В каком направлении движется и куда мог направляться?»</p> <p>г. «Есть ли у него ТС?»</p> <p>➤ Да. «Назовите марку, цвет и государственный номер ТС»</p>

⁷ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 3.3 «Кража»

⁸ при обнаружении подозрительного предмета, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 6.3 «Подозрительный предмет (ТС)»

№	Тип УКИО	Вопросы
		<p>д. «Имеет при себе оружие?» ➤ Да. «Какое оружие?»</p> <p>е. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Повреждение ТС в результате падения предмета или действий людей»:</p> <p>а. «Что повреждено?» б. «Назовите марку и государственный номер ТС?» в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Попытка вскрыть, разобрать ТС»:</p> <p>а. «Назовите марку и государственный номер ТС» б. «Сколько человек вскрывают/разбирают ТС?» в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Попытка проникновения в частное владение»:</p> <p>а. «С какой целью?»</p> <p>Повод «Порча имущества»:</p> <p>а. «Какое имущество?» б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Похищение человека»: <u>Заявитель предоставляет информацию о похищении человека:</u></p> <p>а. «Когда это произошло?» б. «С какой целью похитили?» в. «Назовите Ф.И.О., дату рождения, номер телефона и адрес места проживания, похищенного?» г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p><u>Заявитель - человек, которого похитили:</u></p> <p>а. «С какой целью Вас похитили?» б. «Как долго находитесь в данном месте?» в. «Привезли Вас в ТС?» ➤ Да. «Назовите марку и государственный номер ТС?» г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Проживание в жилье без регистрации»:</p> <p>а. «Сколько человек проживает по данному адресу?» б. «Срок проживания?» в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Розыск и задержание вооруженных и особо опасных преступников (вооруженных дезертиров)»:</p> <p>а. «По какому адресу находится (в каком направлении движется)?» б. «Есть ли у него ТС?» ➤ Да. «Назовите марку, цвет и государственный номер ТС» в. «Имеет при себе оружие?» ➤ Да. «Какое оружие?» г. «Куда может направляться (родственники, знакомые)?» д. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p> <p>Повод «Самовольный (несанкционированный) сброс (размещение) или складирование отходов производства, строительства, бытовых отходов»:</p> <p>а. «Вид отходов?»</p> <p>Повод «Стрельба (без пострадавших и без признаков обстрела)»:</p> <p>а. «Сколько человек вооружены?» б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶</p>

№	Тип УКИО	Вопросы
		<p>Примечание: при совершении лицом других административных правонарушений (преступлений) которых нет в поводах обращения, задать следующий вопрос: «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»⁶</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»</p> <p>4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
3.2	Исчезновение граждан	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите последний достоверно известный адрес?»</p> <p>3) «В каком направлении ушел?»</p> <p>4) «Назовите фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, адрес места проживания и приметы⁶ пропавшего?»</p> <p>5) «Сколько времени отсутствует?»</p> <p>6) «Кем приходиться заявителю (родственник, знакомый)?»</p> <p>7) «Когда последний раз связывались по телефону?»</p> <p>8) «Где предположительно может находиться?»</p> <p>9) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»</p> <p>10) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
3.3	Кража	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>Поводы «Грабеж», «Разбой»:</p> <p>а. «Где это произошло?»</p> <p>б. «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?» «Какие травмы и чем нанесены?»</p> <p>в. «Сколько нападавших и чем вооружены?»</p> <p>г. «Что похитили (описание, материал)?»</p> <p>Поводы «Кража», «Хищение»:</p> <p>а. «Где украли (похитили)?»</p> <p>б. «Что похитили?»</p> <p>в. «В какой период времени это произошло?»</p> <p>г. «Стоимость украденной вещи?»</p> <p>д. «Как давно ее приобрели?»</p> <p>2) «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»⁶</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»</p> <p>4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
3.4	Контролируемое сжигание	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Что именно сжигают?»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

№	Тип УКИО	Вопросы
3.5	Массовые беспорядки	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» «Какие травмы и чем нанесены?» 4) «Сколько участников?» 5) «При них имеется оружие?» ➤ Да. «Какое оружие?» 6) «Данные или приметы организаторов массовых беспорядков?» ⁶ 7) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.6	Нападение животных (угроза нападения)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» «Какие травмы получены?» 4) «Животное агрессивное?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.7	Общественный порядок	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Вандализм»: а. «Какие действия совершены?» Повод «Лежит человек в общественном месте»: а. «В сознании?» б. «Травмы, кровь на пострадавшем?» в. «Знаете пострадавшего?» г. «В алкогольном или наркотическом опьянении?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.8	Причинение вреда здоровью	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Фамилия, возраст, пол пострадавшего(-их)» 4) «Требуется медицинская помощь?» Повод «Драка»: а. «Сколько человек участвуют в драке?» 5) «Нападавший на месте?» 6) «Назовите данные или приметы нападавшего(-ых)» ⁶ 7) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
		Повод «Слышны крики о помощи»: 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Требуется медицинская помощь?» 4) «Кто именно кричит?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.9	Срабатывание охранной сигнализации	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Срабатывание автомобильной сигнализации»: а. «Есть признаки взлома автомобиля?» ➤ Да. «Что повреждено?» б. «Назовите марку и государственный номер ТС» Повод «Срабатывание сигнализации на охраняемых объектах (банки, магазины, школы и т.д.)»: а. «Есть признаки проникновения?» б. «Оповещение сигнализации сработало только в вашем помещении или во всем здании?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.10	Убийство	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Назовите фамилию, имя, отчество, дату рождения и адрес места проживания убитого?» 4) «Какие телесные повреждения нанесены?» 5) «Имеется ли на месте преступления оружие преступления?» 6) «Что-то похищено?» 7) «Предполагаете кто мог совершить убийство?» ➤ Да. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶ 8) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 9) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
3.11	Угон ТС	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Когда обнаружили, что ТС угнано?» 4) «Назовите марку и государственный номер угнанного ТС» 5) «Предполагаете кто мог совершить угон?» ➤ Да. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)» ⁶ 6) «Вы являетесь владельцем?» ➤ Нет. «Назовите фамилию, имя, отчество, дату рождения и место проживания владельца» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
4. Оказание медицинской помощи		
4.1	Оказание медицинской помощи	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>Повод «Аллергическая реакция»:</p> <p>а. «На что?»</p> <p>Повод «Без сознания (не шевелится/не открывает глаза/не говорит)»:</p> <p>а. «Судороги есть?»</p> <p>б. «Известна причина потери сознания?»:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Сахарный диабет. «Получает ли инсулин?» ➤ Травма. «Травма какого характера?»⁹ ➤ Отравление. «Чем отравился?», «С целью суицида?»¹⁰ ➤ Хронически больной человек. «Какое заболевание?» <p>Повод «Давление»:</p> <p>а. «Высокое/низкое?»</p> <p>Повод «Заболевания у беременных»:</p> <p>а. «Срок беременности?»</p> <p>Повод «Задыхается»:</p> <p>а. «Заболевание/подавился?»</p> <p>Повод «Кровотечение»:</p> <p>а. «В сознании?»</p> <p>б. «Причина кровотечения?»¹⁰</p> <p>в. «Откуда идет кровь?»</p> <p>г. «Обильное/слабое кровотечение?»</p> <p>Повод «Отравление»:</p> <p>а. «В сознании?»</p> <p>б. «Чем отравился?»</p> <p>в. «С целью суицида?»¹⁰</p> <p>Повод «Плохо с сердцем/подозрение на инсульт»:</p> <p>а. «Боли колющие/давящие?»</p> <p>б. «Лицо перекошено?»</p> <p>в. «Речь нарушена?»</p> <p>г. «Руки, ноги двигаются?»</p> <p>Повод «Психически больной»:</p> <p>а. «Состоит на учете в мед. учреждении?»</p> <p>б. «Агрессивно себя ведет?»</p> <p>Повод «Роды, беременность»:</p> <p>а. «Срок беременности?»</p> <p>б. «Какая по счету беременность (роды)?»</p> <p>Повод «Судороги»:</p> <p>а. «В сознании?»</p> <p>Повод «Человек подавился инородным предметом»:</p> <p>а. «Чем подавился?»</p> <p>б. «Задыхается/синеет?»</p> <p>3) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пациента»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p>

⁹ в зависимости от ответа, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 3.8 «Причинение вреда здоровью» или группе «Несчастные случаи»

¹⁰ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 9.5 «Суицид (попытка совершения)»

№	Тип УКИО	Вопросы
		<p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
5. Газоснабжение		
5.1	Газоснабжение	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>Поводы «Запах газа», «Утечка газа», «Шипение из газовой трубы»:</p> <p>а. «Люди есть в помещении?»</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
5.2	Взрыв газа	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>Повод «Взрыв газа в здании»:</p> <p>а. «Сколько этажей в здании?»</p> <p>б. «Все люди вышли?»</p> <p>➤ Нет. «Есть возможность самостоятельно выйти?»</p> <p>в. «Что повреждено? Есть обрушения?»</p> <p>4) «Возгорание есть?»</p> <p>5) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>6) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
6. Террористические проявления		
6.1	Террористическое проявление	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>Повод «Заявитель сообщает о готовящемся террористическом акте»</p> <p>а. «Назовите источник информации»</p> <p>б. «Предполагаемое время и место совершения теракта?»</p> <p>Повод «Заявитель сообщает о совершенном террористическом акте»</p> <p>а. «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>б. «Выдвигают какие-либо требования?»</p> <p>в. «Сколько террористов?»</p> <p>г. «Вооружен?»</p> <p>➤ Да. «Какое оружие?»</p> <p>д. «Есть ли у него ТС?»</p> <p>➤ Да. «Назовите марку, цвет и государственный номер ТС»</p> <p>е. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»⁶</p> <p>Повод «Срабатывание взрывного устройства»</p> <p>а. «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>б. «Произошел ли пожар?»</p> <p>в. «Какие разрушения наблюдаете?»</p> <p>г. «Эвакуация проводится?»</p> <p>Повод «Поджог в местах массового пребывания людей»¹¹</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»</p> <p>4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p>

¹¹ при совершенном поджоге, опросный лист согласно п. 1.5 «Пожар в местах массового пребывания людей»

№	Тип УКИО	Вопросы
		<p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p> <p>Обращение предполагаемого террориста с намерением совершить террористический акт:</p> <p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Предполагаемое время и место совершения теракта?» 3) «По какой причине вы хотите совершить теракт?» 4) «Какие у Вас требования?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>7) «Вам нужна психологическая помощь?» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
6.2	Взрывоопасный предмет	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Как выглядит предмет?»</p> <p>Повод «Взрывоопасный предмет в местах массового пребывания людей»:</p> <p>а. «Эвакуация проводится?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
6.3	Подозрительный предмет (ТС)	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?»</p> <p>Повод «Подозрительный предмет»:</p> <p>а. «Как выглядит предмет?» б. «Видны ли провода, слышно тиканье?» в. «Эвакуация проводится?»</p> <p>Повод «Подозрительное ТС»:</p> <p>а. «Что подозрительного в ТС?» б. «Назовите марку и государственный номер подозрительного ТС» в. «Как долго стоит ТС?»</p> <p>3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
7. Происшествия природного характера		
7.1	Происшествие природного характера	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>4) «Требуется ли эвакуация?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

№	Тип УКИО	Вопросы
7.2	Биолого-социальное происшествие	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
7.3	Гололед (снежные заносы)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Замечена дорога, затруднен проезд»: а. «Движение транспорта (пешеходов) нарушено?» Повод «ТС не может подняться в гору»: а. «Назовите марку и государственный номер ТС» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
7.4	Землетрясение (подземные толчки)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Сильные подземные толчки»: а. «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» б. «Наблюдаете какие-либо разрушения?» ¹² в. «Эвакуация проводится?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
7.5	Наличие посторонних запахов (экология)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Неизвестный запах на улице и в помещении»: а. «На что похож запах?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
7.6	Паводок (наводнение)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» 4) «Что затопило?» 5) «Прибывает уровень воды?» 6) «Требуется эвакуация?» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

¹² при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 8.4 «Обрушение здания (сооружения)»

№	Тип УКИО	Вопросы
7.7	Сход лавины	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» 4) «Что накрыло лавиной?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
8. Происшествия техногенного характера		
8.1	Происшествие техногенного характера	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» Поводы «Авария на производстве, переработке и хранении аварийно-химически опасных веществ», «Авария на опасном объекте (любом)»: а. «Какие вещества производятся (перерабатываются, хранятся) на предприятии? б. «Произошел ли пожар?» в. «Все люди вышли?» ➤ Нет. «Эвакуация проводится?» Повод «Обнаружение радиоактивных, химических и других веществ, представляющих угрозу для жизни и здоровья людей»: а. «Вид и количество найденного вещества?» б. «Во что упаковано/как выглядит?» Повод «Разлив нефтепродуктов на акватории озера, реки»: а. «Какой объем?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
8.2	Авиапроисшествие (крушение)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Вид летательного судна?» 4) «Пострадавшие есть?» ➤ Да. «Среди них есть дети?» Заявитель – персонал воздушного судна или диспетчер: а. «Количество людей на борту?» б. «Номер рейса, маршрут следования?» Повод «Воздушное судно горит на земле или произошло крушение»: а. «Все люди покинули летательное судно?» ➤ Нет. «Эвакуация проводится?» б. «Наземные сооружения повреждены?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
8.3	Железнодорожное происшествие	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>Повод «Наезд железнодорожного транспорта на пешехода (ТС)»:</p> <p>а. «Пострадавший в сознании?»</p> <p>б. «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пострадавшего (марку и государственный номер ТС)»</p> <p>Повод «Происшествие с железнодорожным грузовым транспортом»:</p> <p>а. «Количество людей в поезде?»</p> <p>б. «Все люди покинули железнодорожный транспорт?»</p> <p>➤ Нет. «Эвакуация проводится?»</p> <p>в. «Произошел ли пожар?»</p> <p>г. «Что повреждено при крушении (ж/д пути, другой состав, и т.д.)?»</p> <p>д. «Вид перевозимого груза?»</p> <p>е. «Разлив жидкости есть?»</p> <p>➤ Да. «Площадь разлива?»</p> <p>Повод «Происшествие с пассажирским поездом»:</p> <p>а. «Количество людей в поезде?»</p> <p>б. «Все люди покинули железнодорожный транспорт?»</p> <p>➤ Нет. «Эвакуация проводится?»</p> <p>в. «Произошел ли пожар?»</p> <p>г. «Что повреждено при крушении (ж/д пути, другой состав, и т.д.)?»</p> <p>4) «Номер рейса, маршрут следования?»</p> <p>5) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>6) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
8.4	Обрушение здания (сооружения)	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»</p> <p>2) «Назовите адрес?»</p> <p>3) «Пострадавшие есть?»</p> <p>➤ Да. «Среди них есть дети?»</p> <p>Поводы «Обрушение (угроза обрушения) жилого, нежилого, производственного здания и сооружения (магазина, торгового центра, склада, промышленного предприятия) или основной его части»; «Обрушение с последующим горением»; «Обрушение строящегося здания»:</p> <p>а. «Все люди покинули помещение?»</p> <p>➤ Нет. «Эвакуация проводится?»</p> <p>б. «Сколько этажей в здании?»</p> <p>в. «Что обрушилось (крыша, перекрытия, стена и т.д.)?»</p> <p>г. «Произошел ли пожар?»</p> <p>Повод «Падение лифта»:</p> <p>а. «Известно сколько человек в лифте?»</p> <p>Повод «Происшествие на стройке: обрушение «лесов», башенного крана»:</p> <p>а. «Зажатые есть?»</p> <p>4) «Ваши фамилия, имя, отчество?»</p> <p>5) «Телефон для связи с которого звоните?»</p> <p>➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи»</p> <p>«Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

№	Тип УКИО	Вопросы
8.5	Происшествие с водным транспортом	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ¹³ 4) «Вид водного транспорта (пассажирский, грузовой)?» 5) «Разлив топлива есть?» 6) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 7) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
9. Несчастные случаи		
9.1	Несчастный случай	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавший в сознании?» Повод «Ожог/обморожение»: а. «Какой части тела?» Повод «Падение человека, в том числе в подземные сооружения (коллектор, погреб и т.п.):»: а. «Пострадавшего подняли из погреба (коллектора и т.п.)?» Повод «Придавило»: а. «Чем придавило?» б. «Какую часть тела?» в. «Освободили пострадавшего?» 4) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пострадавшего?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
9.2	Горение человека	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» ¹⁴ 3) «Пострадавший в сознании?» 4) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пострадавшего?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

¹³ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 9.4 «Происшествие с людьми на воде»

¹⁴ при пожаре в помещении опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.1.2 «Пожар в жилом помещении», 1.5 «Пожар в местах массового пребывания людей», 1.6 «Пожар на иных объектах» или 1.7 «Пожар на производственном (промышленном) объекте»

№	Тип УКИО	Вопросы
9.3	Падение с высоты (угроза падения)	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «С какой высоты упал (может упасть)?» Повод «Падение человека с высоты»: а. «Пострадавший в сознании?» б. «Какие получены травмы/повреждения?» Повод «Угроза падения с высоты»: а. «С целью суицида?»¹⁵ 4) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пострадавшего?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
9.4	Происшествие с людьми на воде	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Поводы «Тонет человек (утонул)», «Человек провалился под лед»: а. «Его извлекли из воды?» ➤ Да. «В сознании?» 3) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пострадавшего?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
9.5	Суицид (попытка совершения)	<p>Заявитель очевидец 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Совершенный суицид»: а. «Есть признаки жизни?» б. «Как давно обнаружили?» Повод «Повесился»: а. «Тело сняли с веревки?» Повод «Попытка совершения суицида в помещении»: а. «Дверь в помещение открыта?» 3) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) суицидента?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p> <p>Заявитель суицидент 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Вы находитесь в помещении?» ➤ Да. «Дверь в помещение открыта?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» 6) «Вам нужна психологическая помощь?» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

¹⁵ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п. 9.5 «Суицид (попытка совершения)»

№	Тип УКИО	Вопросы
10. Обращения по вопросам ЖКХ и благоустройства		
10.1	Обращение по вопросам ЖКХ и благоустройства	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «В течение какого времени нарушена работа систем?» 4) «Назовите участок отключения (квартира, дом, улица)?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.2	Благоустройство (жилищная инфраструктура)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.3	Водоснабжение (водоотведение)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Отключение холодной, горячей воды»: а. «Как долго нет воды?» б. «Назовите участок отключения (квартира, дом, улица)?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.4	Дефект элемента здания	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Поводы «Отверстия в полу, стене, потолке», «Падение кирпича (штукатурки)», «Повреждена лестница (перила)»: а. «Пострадавшие есть?» ¹⁶ 3) «Что повреждено?» 4) «Сколько этажей в здании?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.5	Люк отсутствует (сломан)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес (точное расположение колодца)?» 3) «Пострадавшие есть?» ¹⁸ 4) «Крышка люка повреждена или отсутствует?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

¹⁶ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.9.1 «Несчастный случай»

№	Тип УКИО	Вопросы
10.6	Падение дерева	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес (точное расположение места падения дерева)?» 3) «Пострадавшие есть?» ¹⁸ 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.7	Провал грунта	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие есть?» ¹⁸ 4) «Какая площадь провала?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.8	Сломан лифт	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Застревание в лифте» а. «На каком этаже сейчас находитесь?» б. «Сколько человек в лифте, есть ли среди них дети?» в. «Требуется ли служба скорой медицинской помощи?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.9	Теплоснабжение	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Отключение отопления в зданиях (сооружениях)»: а. «Как долго нет отопления?» б. «Назовите участок отключения (квартира, дом, улица)?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
10.10	Электроснабжение	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Отключение электроэнергии»: а. «Как долго нет электроэнергии?» б. «Назовите участок отключения (квартира, дом, улица)?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
11. Оказание помощи населению		
11.1	Оказание помощи населению	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Требуется медицинская помощь?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
11.2	Вскрытие дверей (при угрозе жизни)	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Вы находитесь внутри или снаружи квартиры (дома, ТС)?» 4) «Требуется медицинская помощь?» Повод «Заявитель находится снаружи»: а. «Внутри квартиры (дома, ТС) есть человек?» ➤ Да. «Кем он Вам приходится?» Повод «Внутри помещения включены электроприборы с нагревательными элементами или газовое оборудование»: а. «Есть возможность отключить электроснабжение (газоснабжение)?» Поводы «Человек предположительно находится в квартире, доме (не выходит на связь)», «Из квартиры, дома присутствует неизвестный запах (возможно трупный) и дверь никто не открывает»: а. «Как давно не выходит на связь?» б. «Назовите фамилию, имя, отчество и номер телефона человека, который проживает в квартире (доме)» Повод «Вскрыть дверь ТС»: а. «Назовите марку и государственный номер ТС» 1) «Вы являетесь собственником квартиры (дома, ТС)?» 2) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 3) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»¹⁷</p>
11.3	Заблудившийся человек	<p>Заявитель предоставляет информацию о заблудившимся человеке 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Откуда, куда и когда ушел?» 3) «Какое время отсутствует?» 4) «С кем был заблудившийся?» 5) «Кем приходиться заблудившемуся?» 6) «Назовите фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, адрес места проживания и приметы⁶ заблудившегося?» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

¹⁷ при иных случаях классифицировать вызов согласно п. 14.6. «Справочные вызовы», а при необходимости у заявителя получить консультацию обработать вызов в соответствии с подразделом 4.2.10 Положения.

№	Тип УКИО	Вопросы
		Заявитель заблудившийся 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Откуда и куда направлялись?» 3) «Опишите место, где находитесь (что видите рядом)?» Повод «Заявитель на трассе»: а. «На каком километре трассы находитесь?» б. «Какой последний населённый пункт (кафе по трассе, АЗС, гостиницы) проехали (прошли)?» 4) «Сколько с вами людей?» 5) «В течение какого времени не можете выйти?» 6) «Какой заряд на мобильном телефоне?» 7) «У вас есть с собой провизия?» 8) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 9) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
11.4	Неисправность ТС	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Количество людей в ТС?» 4) «Назовите марку и государственный номер ТС» Повод «Неисправность автомобиля в зимний период за пределами населенных пунктов»: а. «Работает ли двигатель и система отопления ТС?» б. «Какой запас топлива?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
11.5	Обнаружение граждан	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес обнаружения?» 3) «Обнаруженный гражданин может назвать свои данные?» ⁶ ➤ Нет. «Назовите приметы гражданина» ⁶ 4) «Куда направлялся?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
11.6	Спасение животных	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Какое животное?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12. Иные происшествия		
12.1	Иное происшествие	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
12.2	Автомобильные пробки (нарушение движения)	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Протяженность пробки?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.3	Бездомные животные	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Какое животное?» 4) «Животное агрессивное?» 5) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 6) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.4	Запах газа из ТС	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Назовите марку и государственный номер ТС?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.5	Не работает светофор	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Образовалась пробка (затруднено движение)?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.6	Разлив жидкости	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Площадь разлива и объем жидкости?» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.7	Ртуть	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Обнаружено значительное количество ртути»: а. «Площадь разлива?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

№	Тип УКИО	Вопросы
12.8	Система оповещения населения	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Эвакуация людей без признаков определенного происшествия» а. «Есть ли в помещении признаки горения (дым, запах гари)?» ¹⁸ Повод «Срабатывание системы оповещения населения» а. «Какую информацию сообщают?» 3) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 4) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»
12.9	Труп	1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Болел?» 4) «Кто и когда обнаружил?» 5) «Кем приходиться умершему?» 6) «Назовите фамилию, имя, отчество и дату рождения умершего?» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ➤ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»

¹⁸ при утвердительном ответе, опросный лист и классификация типа УКИО согласно п.1.2 «Пожар в жилом помещении», 1.5 «Пожар в местах массового пребывания людей», 1.6 «Пожар на иных объектах» или 1.7 «Пожар на производственном (промышленном) объекте»



Матрица взаимодействия участников Системы-112

г. Якутск, 2024 г.

Участники Системы-112, обязательные к назначению (запросу) дежурным персоналом Системы-112 указаны в Таблице 1.

Помимо указанных критериев:

1. служба пожарной охраны (ДДС-01) назначается (запрашивается) при:

1.1) необходимости проведения работ и мероприятий по спасению людей, оказавшихся в опасности в результате действий техногенного или иного характера.

2. служба полиции (ДДС-02) назначается (запрашивается) при:

2.1) вызове службы скорой медицинской помощи (ДДС-03) и отсутствии больного (пострадавшего) на месте происшествия;

2.2) нанесении человеком (группой лиц) травм и увечий, а также при огнестрельных и ножевых ранениях;

2.3) необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия;

2.4) необходимости регулировки дорожного движения на месте происшествия;

2.5) необходимости розыска без вести пропавших или заблудившихся людей, а также при угрозе совершения или совершении террористического акта на территории другого Субъекта РФ.

3. служба скорой медицинской помощи (ДДС-03) назначается (запрашивается) при:

3.1. наличии больных, пострадавших или погибших на месте происшествия.

4. аварийная служба газовой сети (ДДС-04) назначается (запрашивается) при:

4.1. наличии запаха газа на месте происшествия;

4.2. повреждениях газопроводов и технологических устройств сетей газораспределения (газопотребления);

4.3. пожарах на газифицированном объекте (а также в непосредственной близости от объекта).

5. служба «Антитеррор» (ДДС-АТ) назначается (запрашивается) при:

5.1. угрозе совершения или совершении террористического акта, в том числе и на территории другого субъекта РФ;

5.2. происшествиях, в результате которых пострадали или погибли сотрудники правоохранительных органов, судьи, депутаты, журналисты средств массовой информации, военнослужащие, представители духовенства и правозащитники.

6. ГБУ "Служба спасения РС(Я)" назначается (запрашивается) при:

6.1) необходимости проведения работ и мероприятий по спасению людей, оказавшихся в опасности в результате действий техногенного или иного характера.

7. «ЦУКС ГУ МЧС России по РС(Я)» назначается (запрашивается) при:

7.1) необходимости обеспечении оперативного управления силами и средствами РСЧС, предназначенными для ликвидации ЧС (происшествий) природного, техногенного и биолого-социального характера.

8. ГКУ РС (Я) «РЦМК МЗ РС(Я)» назначается (запрашивается) при:

8.1) наличии больных, пострадавших или погибших на месте происшествия при ЧС.

Таблица 1. Матрица взаимодействия

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
1.1	Пожар/задымление	Пож/З/З	О								К	
1.2	- пожар в жилом помещении	ПожЖил	О	У		У	У	У	У		К	К
1.3	- пожар на коммуникациях	ПожКом	О	У ¹				У	У		К	
1.4	- пожар ландшафтный (мусор на открытой территории)	ПожЛанд	О	У ¹							К	
1.5	- пожар в местах массового пребывания людей	ПожМПЛ	О	У	У	У	У	У	У	У	К	К
1.6	- пожар на иных объектах	ПожИное	О	У		У	У	У	У		К	К
1.7	- пожар на производственном (промышленном) объекте	ПожПром	О	У	У	У	У	У	У	У	К	К
1.8	- пожар на транспорте	ПожТранс	О	У	У	У		У	У		К	К
2.1	ДТП	ДТП	У ²	У (О*)	О						К	К ⁴
2.2	- ДТП с пострадавшим(-и)	ДТППостр	У ³	У	У	О		У	У ⁴		К	К ⁴
2.3	- ДТП с зажатым(-и)	ДТПЗажат	У (О*)	У	У	У		О	У ⁴		К	К ⁴
2.4	- ДТП с общественным транспортом	ДТПОбщТр ⁵	У	У	У	У		У	У ⁴		К	К
3.1	Административное правонарушение/преступление	ПРАВОНАР		О	У ⁶						К	
3.2	- исчезновение граждан	ИсчезГр		О							К	
3.3	- кража	КРАЖА		О							К	
3.4	- контролируемое сжигание	КонтСжиг	У	О							К	
3.5	- массовые беспорядки	МассБесп		О	У	У				У	К	
3.6	- нападение животных (угроза нападения)	НападЖив		О							К	

¹ при поступлении информации о поджоге;² при ДТП с разливом жидкости;³ при ДТП с столкновением двух и более ТС;⁴ при ДТП в зимний период за пределами населенных пунктов, а также с количеством пострадавших (зажатых) 4 и более и/или погибших 2 и более;⁵ службой ответственной за исполнение реагирования является участник Системы-112, который указан в условиях п. 2.1-2.3 (например, при ДТП с общественным транспортом и зажатыми является Служба спасения (ДДС-01*);⁶ при нарушении правил дорожного движения, а также при административных правонарушениях (преступлениях), связанных с ТС;

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
3.7	- общественный порядок	ОбщПоряд		О		У ⁷				У ⁸	К	
3.8	- причинение вреда здоровью	ПричВред		О						У ⁹	К	
3.9	- срабатывание охранной сигнализации	СигнОхр		О							К	
3.10	- убийство	УБИЙСТВО		О		У					К	
3.11	- угон ТС	УГОН		У (О*)	О					У ¹⁰	К	
4.1	Оказание медицинской помощи	ОКАЗАНИЕ		У ^{11, 12}		О			У ¹²		К	К ¹²
5.1	Газоснабжение	ГАЗ					О				К	
5.2	- взрыв газа	ВзрывГаз	У	У	У	У	О	У	У	У	К	К
6.1	Террористическое проявление	ТЕРРОР	У	У	У	У	У	У	У	О	К	К
6.2	- взрывоопасный предмет	ВОП	У	О	У	У	У	У	У	У	К	К
6.3	- подозрительный предмет (ТС)	ПодозрПр	У	О	У	У	У	У	У	У	К	К
7.1	Происшествие природного характера	ПРИРОДН									К	
7.2	- биолого-социальное происшествие	БиоСоц							У		К	К
7.3	- гололед (снежные заносы)	ГОЛОЛЕД		У (О*)	О			У			К	
7.4	- землетрясение (подземные толчки)	ЗЕМЛЕТР						У	У		К	К
7.5	- наличие посторонних запахов (экология)	ЗапахЭко									К	
7.6	- паводок (наводнение)	ПАВОДОК						У	У		К	

⁷ при поводе «лежит человек в общественном месте»;

⁸ при пропаганде терроризма и экстремизма (раздача листовок, вербование и т.п.);

⁹ при нападении на сотрудников правоохранительных органов, судей, депутатов, журналистов средств массовой информации, военнослужащих, представителей духовенства и правозащитников;

¹⁰ захват или угон крупногабаритного автотранспорта (автобус, фура, военная техника и т.д.);

¹¹ при необходимости оказания медицинской помощи пациенту, находящемуся в состоянии наркотического опьянения или находящимся в агрессивном состоянии;

¹² при массовом пищевом (лекарственном, химическом и т.п.) отравлении людей (от четырех и более), а также при массовых инфекционных заболеваниях и особо опасных инфекциях;

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
7.7	- сход лавины	ЛАВИНА		У (О*)		У		О	У		К	К
8.1	Происшествие техногенного характера	ТЕХНОГЕН ¹³	У	У	У	У	У	У	У	У	К	К
8.2	- авиапроисшествие (крушение)	АвиаПрои	О	У	У	У	У	У	У	У	К	К
8.3	- железнодорожное происшествие	ЖелезПр	У (О*)	У	У	У	У	О	У	У	К	К
8.4	- обрушение здания (сооружения)	ОбрушЗда	У (О*)	У	У	У	У	О	У	У	К	К
8.5	- происшествие с водным транспортом	ВоднТран		У (О*)				О	У		К	К
9.1	Несчастный случай	НЕСЧАСТН	У ¹⁴	У		О		У ¹⁴			К	
9.2	- горение человека	ГоренЧел	О	У		У			У		К	
9.3	- падение с высоты (угроза падения)	ПаденВыс	У ¹⁵	О		У		У ¹⁵	У ¹⁵		К	
9.4	- происшествие с людьми на воде	СлучВод		У (О*)		У		О	У		К	К ¹⁶
9.5	- суицид (попытка совершения)	СУИЦИД	У ¹⁷	О		У		У ¹⁷			К	
10.1	Обращение по вопросам ЖКХ и благоустройства	ЖКХ									К	
10.2	- благоустройство (жилищная инфраструктура)	БЛАГОУСТ									К	
10.3	- водоснабжение (водоотведение)	ВОДОСНАБ									К	
10.4	- дефект элемента здания	ДефЗдан									К	
10.5	- люк отсутствует (сломан)	ЛюкОтсут		У ¹⁸	У ¹⁸						К	
10.6	- падение дерева	ПадДерев		У ¹⁸	У ¹⁸						К	

¹³ служба ответственная за исполнение реагирования указывается ОД ЕДДС в УКИО (в зависимости от вида техногенной аварии);

¹⁴ при необходимости вызволения человека (части тела), а также при отравлении людей угарным газом;

¹⁵ при угрозе падения человека с высоты (выше первого этажа);

¹⁶ при происшествии с гибелью;

¹⁷ при попытке совершения суицида с высоты (выше первого этажа), при необходимости вскрыть дверь;

¹⁸ при происшествии на проезжей части;

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
10.7	- провал грунта	ПровГрун		у ¹⁸	у ¹⁸						К	
10.8	- сломан лифт	ЗастрЛифт									К	
10.9	- теплоснабжение	ТЕПЛОСНАБ								у ¹⁹	К	К ¹⁹
10.10	- электроснабжение	ЭЛЕКТРО								у ¹⁹	К	К ¹⁹
11.1	Оказание помощи населению	ОказПом	²⁰ (О*)					О			К	
11.2	- вскрытие дверей (при угрозе жизни)	ВскрДвер	²⁰ (О*)	у				О			К	
11.3	- заблудившийся человек	ЗаблЧел		О				у	у		К	К
11.4	- неисправность ТС	ТранНеис		у(О*)	О						К	К
11.5	- обнаружение граждан	ОбнарГр		О					у		К	
11.6	- спасение животных	СпасЖив	²⁰ (О*)					О			К	
12.1	Иное происшествие	ИНОЕ									К	
12.2	- автомобильные пробки (нарушение движения)	АвтоПроб		у (О*)	О						К	
12.3	- бездомные животные	БездЖив		О							К	
12.4	- запах газа из ТС	ГазТранс		у (О*)	О						К	
12.5	- не работает светофор	СВЕТОФОР		у (О*)	О						К	
12.6	- разлив жидкости	РазлЖидк	у	у ¹⁸	у ¹⁸			у	у		К	К
12.7	- ртуть	РТУТЬ									К	
12.8	- система оповещения населения	ОПОВЕЩЕН									К	К
12.9	- труп	ТРУП		О		у					К	
13.1	Консультация	КОНСУЛЬТ									К	

¹⁹ при отключении электроэнергии (теплоснабжения) на предприятиях промышленности, транспорта, связи и информатизации, военных и других стратегических объектах (продолжительностью 24 часа и более);

²⁰ при наличии службы ответственной за реагирование на происшествие (Службы спасения), ДДС-01 не назначается;

Условные обозначения к Таблице 1.:

01 – служба пожарной охраны РС(Я);

02 – служба полиции РС(Я);

03 – служба скорой медицинской помощи РС(Я);

04 – аварийная служба газовой сети РС(Я);

Служба спасения – ГБУ "Служба спасения РС(Я)";

РЦМК - ГКУ РС(Я) «Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)»;

АТ – служба «Антитеррор» РС(Я);

ЕДДС – ЕДДС МО;

ЦУКС – ЦУКС Главного управления МЧС России по РС(Я);

О – служба ответственная за исполнение реагирования;

У – служба, участвующая в реагировании на происшествие;

К – служба, осуществляющая контроль;

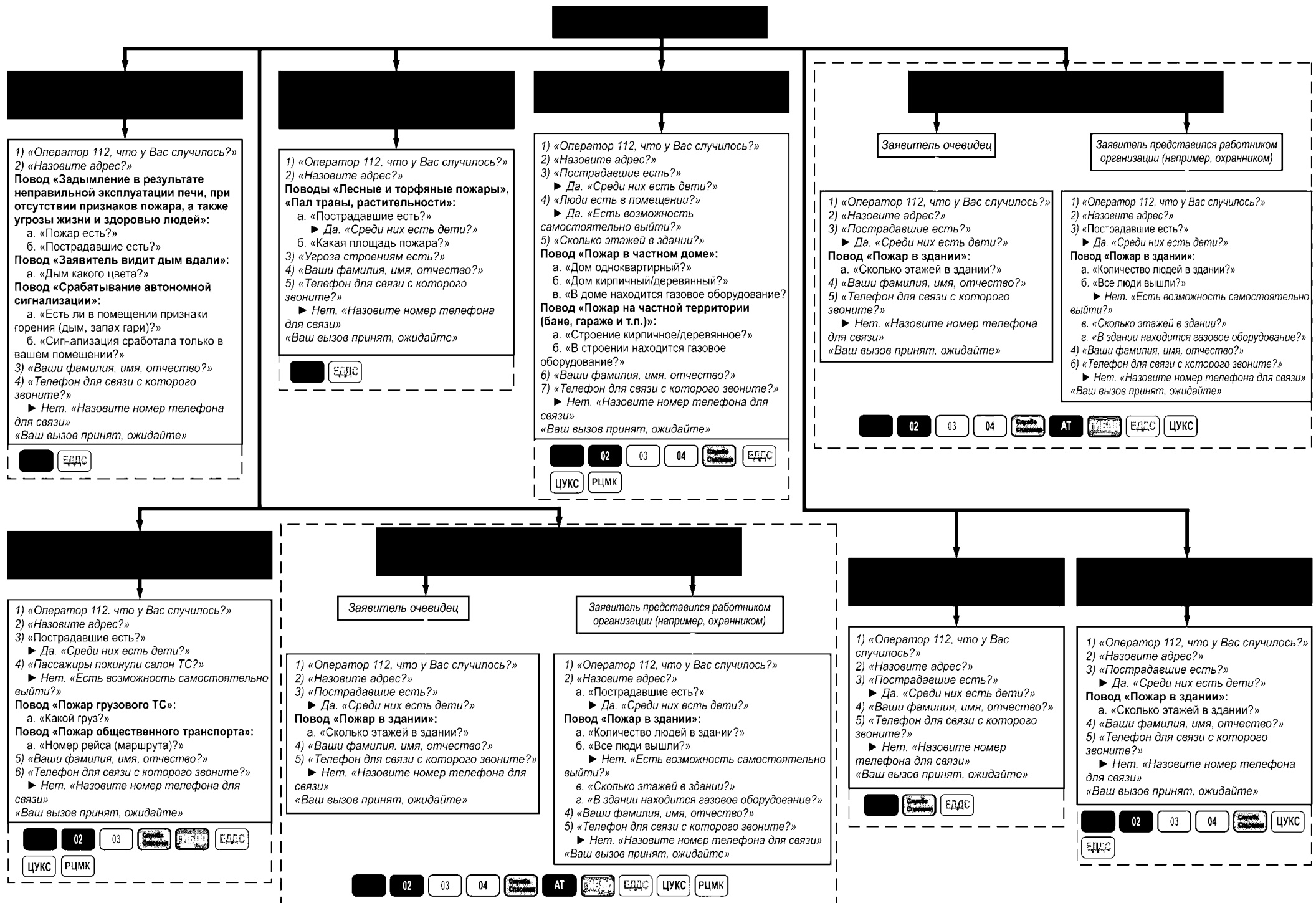
КЖ – служба, осуществляющая контроль за работой систем жизнеобеспечения;

***** – резервная служба (применяется при отсутствии основной службы в зоне ответственности).



Технологические карты оператора-112 при обработке вызовов.

г. Якутск, 2024 г.



Оказание медицинской помощи
Оказание медицинской помощи ОКАЗАНИЕ
<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось?» 2) «Назовите адрес?» Повод «Аллергическая реакция»: а. «На что?» Повод «Без сознания (не шевелится/не открывает глаза/не говорит)»: а. «Судороги есть?» б. «Известна причина потери сознания?»: ▶ Сахарный диабет. «Получает ли инсулин?» ▶ Травма. «Травма какого характера?» ▶ Отравление. «Чем отравился?», «С целью суицида?» ▶ Хронически больной человек. «Какое заболевание?» Повод «Давление»: а. «Высокое/низкое?» Повод «Заболевания у беременных»: а. «Срок беременности?» Повод «Задыхается»: а. «Заболевание/подавился?» Повод «Кровотечение»: а. «В сознании?» б. «Причина кровотечения?» в. «Откуда идет кровь?» г. «Обильное/слабое кровотечение?» Повод «Отравление»: а. «В сознании?» б. «Чем отравился?» в. «С целью суицида?» Повод «Плохо с сердцем/подозрение на инсульт»: а. «Боли колющие/давящие?» б. «Лицо перекошено?» в. «Речь нарушена?» г. «Руки, ноги двигаются?» Повод «Психически больной»: а. «Состоит на учете в мед. учреждении?» б. «Агрессивно себя ведет?» Повод «Роды, беременность»: а. «Срок беременности?» б. «Какая по счету беременность (роды)?» Повод «Судороги»: а. «В сознании?» 3) «Назовите фамилию, пол и возраст (полных лет) пациента» 4) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 5) «Телефон для связи с которого звоните?» ▶ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">02^{10,11}</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">03</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЕДДС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЦУКС³</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">РЦМК⁴</div> </div>

ДТП	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 2px;">ДТП ДТП</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">02</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ГИБДД</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЕДДС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЦУКС³</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">РЦМК⁴</div> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 2px;">ДТП с пострадавшим(-и) ДТППостр</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">02</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ГИБДД</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">03</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЕДДС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЦУКС³</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">РЦМК⁴</div> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 2px;">ДТП с зажатым(-и) ДТПЗажат</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">02</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ГИБДД</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">03</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЕДДС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЦУКС³</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">РЦМК⁴</div> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 2px;">ДТП с общественным транспортом ДТПобщтп</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">02</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ГИБДД</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">03</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЕДДС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ЦУКС</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">РЦМК⁴</div> </div> </div>	<p>1) «Оператор 112, что у Вас случилось (столкновение, наезд и т.д.)?» 2) «Назовите адрес?» 3) «Пострадавшие, зажатые есть?» ▶ Да. «Среди них есть дети?» Поводы «ДТП с пострадавшим(-и)», «ДТП с зажатым(-и)» (в том числе с участием общественного транспорта): а. «Сколько человек пострадали (зажаты)?» б. «Пострадавшие (зажатые) в сознании?» Повод «ДТП с зажатым(-и)»: а. «Какие части тела зажаты?» Повод «ДТП с общественным транспортом»: а. «Количество пассажиров?» б. «Номер рейса (маршрута)?» в. «Пассажиры покинули салон ТС?» Повод «ДТП в зимний период, за пределами населенных пунктов»: а. «Работает ли двигатель и система отопления ТС?» б. «Какой запас топлива?» 4) «Разлив жидкости есть (масло, антифриз, бензин, дизельное топливо и т.д.)?» 5) «Все участники ДТП на месте?» 6) «Назовите марки и государственные номера ТС» 7) «Ваши фамилия, имя, отчество?» 8) «Телефон для связи с которого звоните?» ▶ Нет. «Назовите номер телефона для связи» «Ваш вызов принят, ожидайте»</p>

¹при ДТП с разливом жидкости;

²при ДТП столкновением двух или более ТС;

³при ДТП в зимний период за пределами населенных пунктов, а также с количеством пострадавших (зажатых) 4 и более и/или 2 погибших и более;

⁴службой ответственной за исполнение реагирования является участник Системы-112, который указан в условиях п. 2.1-2.3 (например, при ДТП с общественными транспортом и зажатыми является Служба спасения (ДДС-01*));

¹⁰при необходимости оказания медицинской помощи пациенту находящегося в состоянии наркотического опьянения или находящимся в агрессивном состоянии;

¹¹при массовом пищевом (лекарство, химическим и т.п.) отравлении людей (от четырех и более), а также при массовых инфекционных заболеваниях и особо опасных инфекциях.

Административные правонарушения (преступления)

Административное правонарушение/преступление [Правонар]

- 1) «Оператор 112, что у Вас случилось?»
2) «Назовите адрес?»

Повод «Вымогательство»:

- а. «Способ вымогательства?»
б. «Когда это произошло?»
в. «Что-то было отдано?»
г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Вырубка леса»:

- а. «Какая площадь вырубки?»

Повод «Жестокое обращение с животными»:

- а. «Какие именно действия совершены?»

Повод «Мошенничество»:

- а. «Какие мошеннические действия совершены?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Нарушение прав несовершеннолетних (недееспособных) (например, угрозы, лишение свободы движения, уход опекуна из дома и т.п.):»

- а. «Какие действия были совершены по отношению к несовершеннолетнему (недееспособному)?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Нарушение правил дорожного движения, «Вождение в нетрезвом виде»:

Нарушитель - водитель ТС

- а. «Какое нарушение совершено?»
б. «В каком направлении движется?»
в. «Назовите марку и государственный номер ТС»

Нарушитель - пешеход

- а. «Какое нарушение совершено?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Насильственное удержание человека»:

- а. «По какой причине?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Нахождение подозрительных людей»:

- а. «Чем они кажутся подозрительными?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Незаконное перекрытие въезда ТС»:

- а. «Назовите марку и государственный номер ТС»

Повод «Незаконное хранение оружия», «Обнаружение огнестрельного (траматического) оружия»:

- а. «Какое оружие?»
б. «Какой информацией располагаете о владельце?»

Повод «Обнаружение брошенного ТС»:

- а. «На протяжении какого времени стоит ТС?»
б. «Назовите марку и государственный номер ТС»

Повод «Обнаружение вскрытой двери/окна (квартира/дом/дача):»

- а. «Каким способом проникли в квартиру?»
б. «Что-то украдено?»⁷

Повод «Обнаружение (оставление) забытых вещей, документов»:

- а. «Назовите адрес где это произошло»
б. «Какая именно вещь (документ) оставлена?»

Повод «Обнаружение лица, находящегося в розыске»:

- а. «По какому адресу находится (в каком направлении движется)?»
б. «Есть ли у него ТС?»
► Да. «Назовите марку и государственный номер ТС»
в. «Имеет при себе оружие?»
► Да. «Какое оружие?»
г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Обнаружение, продажа, производство и употребление наркотических веществ »:

- а. «При каких обстоятельствах обнаружили?»
б. «Какие наркотические вещества и в каком объеме (количестве)?»
в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Обнаружение фальшивых купюр (монет, ценных бумаг):»

- а. «Какой номинал и количество купюр (монет)?»
б. «На месте лицо, сбывающее фальшивые деньги?»
в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Побег осужденных/арестованных»:

- а. «Когда был совершен побег?»
б. «В чем подозревался (был осужден)?»
в. «В каком направлении движется и куда мог направиться?»
г. «Есть ли у него ТС?»
► Да. «Назовите марку, цвет и государственный номер ТС»
д. «Имеет при себе оружие?»
► Да. «Какое оружие?»
е. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Повреждение ТС в результате падения предмета или действий людей»:

- а. «Что повреждено?»
б. «Назовите марку и государственный номер ТС?»
в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Попытка вскрыть, разобрать ТС»:

- а. «Назовите марку и государственный номер ТС»
б. «Сколько человек вскрывают/разбирают ТС?»
в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Попытка проникновения в частное владение»:

- а. «С какой целью?»

Повод «Порча имущества»:

- а. «Какое имущество?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Похищение человека»:

Заявитель предоставляет информацию о похищении человека:

- а. «Когда это произошло?»
б. «С какой целью похитили?»
в. «Назовите Ф.И.О., дату рождения, номер телефона и адрес места проживания похищенного?»
г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Заявитель - человек, которого похитили:

- а. «С какой целью Вас похитили?»
б. «Как долго находитесь в данном месте?»
в. «Привезли Вас в ТС?»
► Да. «Назовите марку и государственный номер ТС?»
г. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Проживание в жилье без регистрации»:

- а. «Сколько человек проживает по данному адресу?»
б. «Срок проживания?»
в. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Розыск и задержание вооруженных и особо опасных преступников (вооруженных дезертиров):»

- а. «По какому адресу находится (в каком направлении движется)?»
б. «Есть ли у него ТС?»
► Да. «Назовите марку, цвет и государственный номер ТС»
в. «Имеет при себе оружие?»
► Да. «Какое оружие?»

- г. «Куда может направляться (родственники, знакомые)?»
д. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

Повод «Самовольный (несанкционированный) сброс (размещение) или складирование отходов производства, строительства, бытовых отходов»:

- а. «Вид отходов?»

Повод «Стрельба (без пострадавших и без признаков обстрела):»

- а. «Сколько человек вооружены?»
б. «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»

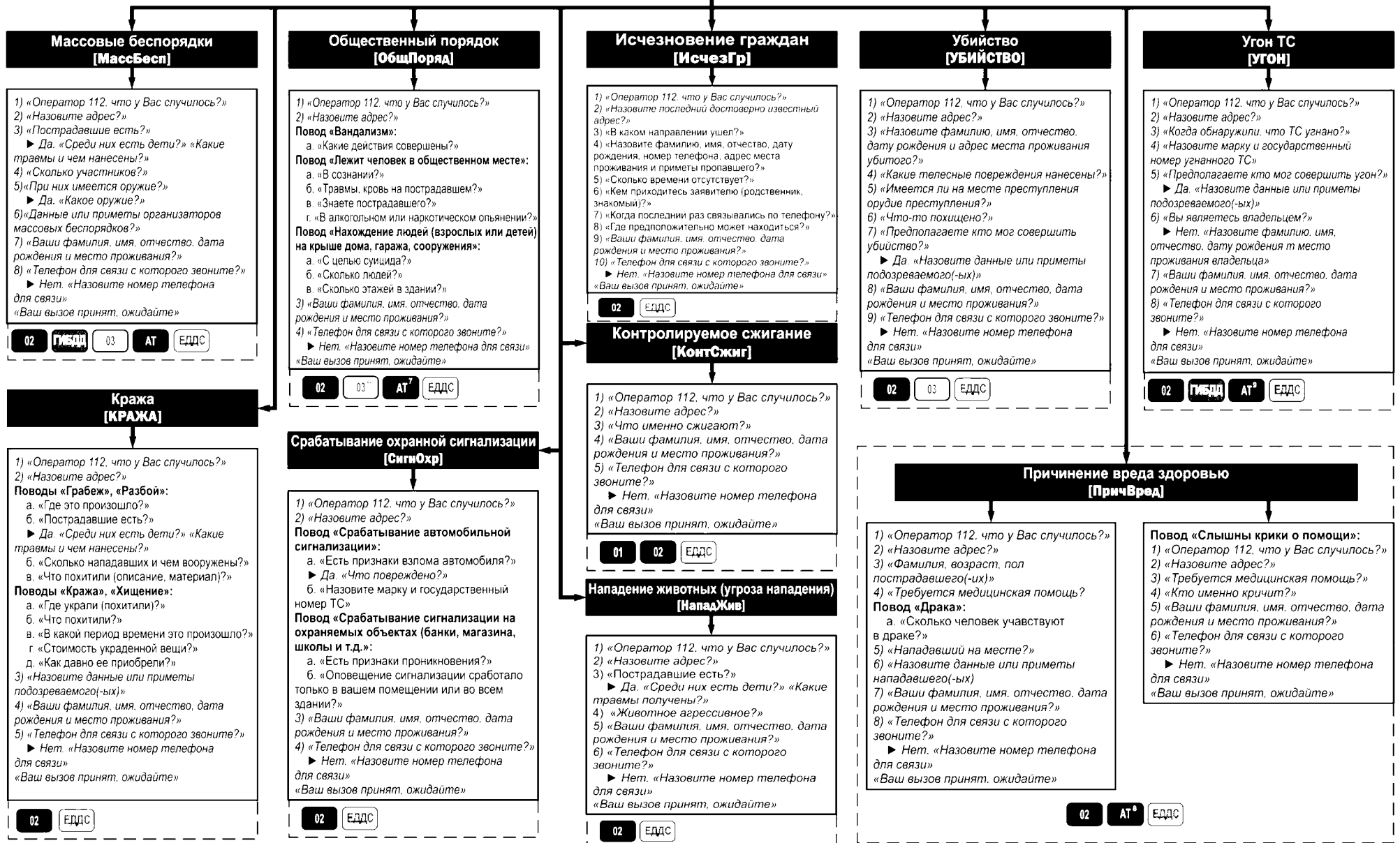
Примечание: при совершении лицом других административных правонарушений (преступлений), которых нет в поводах обращения, задать следующий вопрос: «Назовите данные или приметы подозреваемого(-ых)»⁶

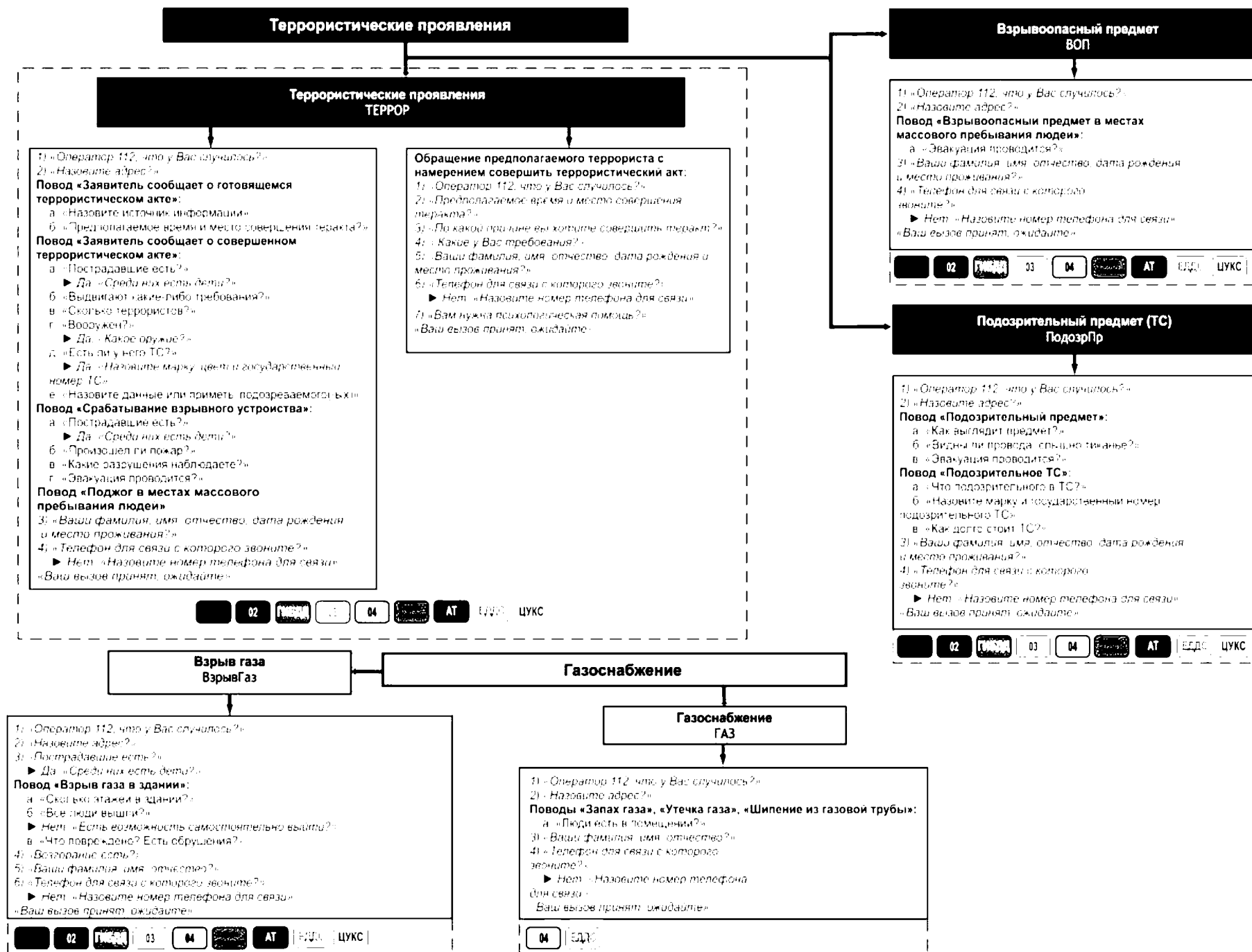
- 3) «Ваши фамилия, имя, отчество, дата рождения и место проживания?»
4) «Телефон для связи с которого звоните?»

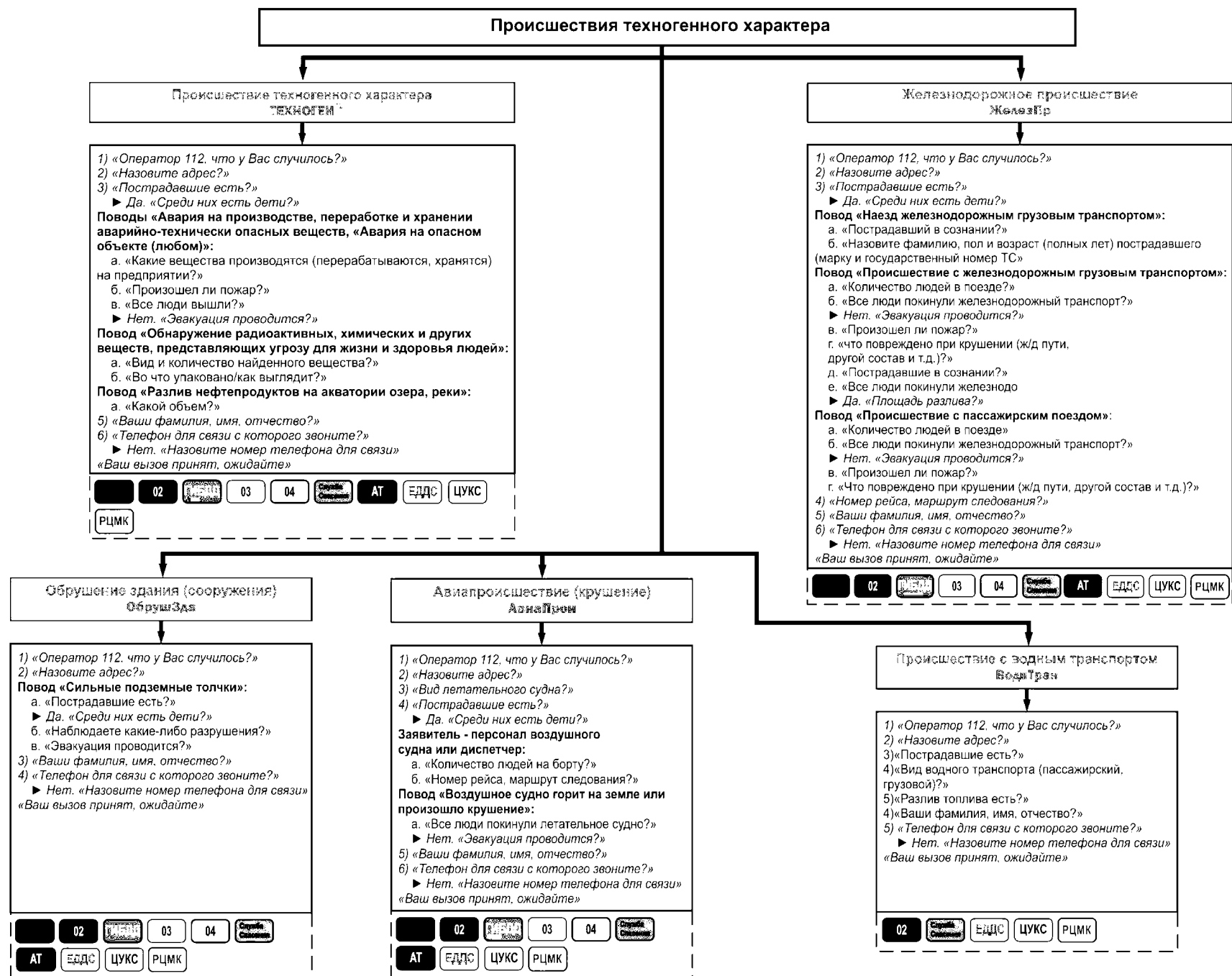
► Нет. «Назовите номер телефона для связи»

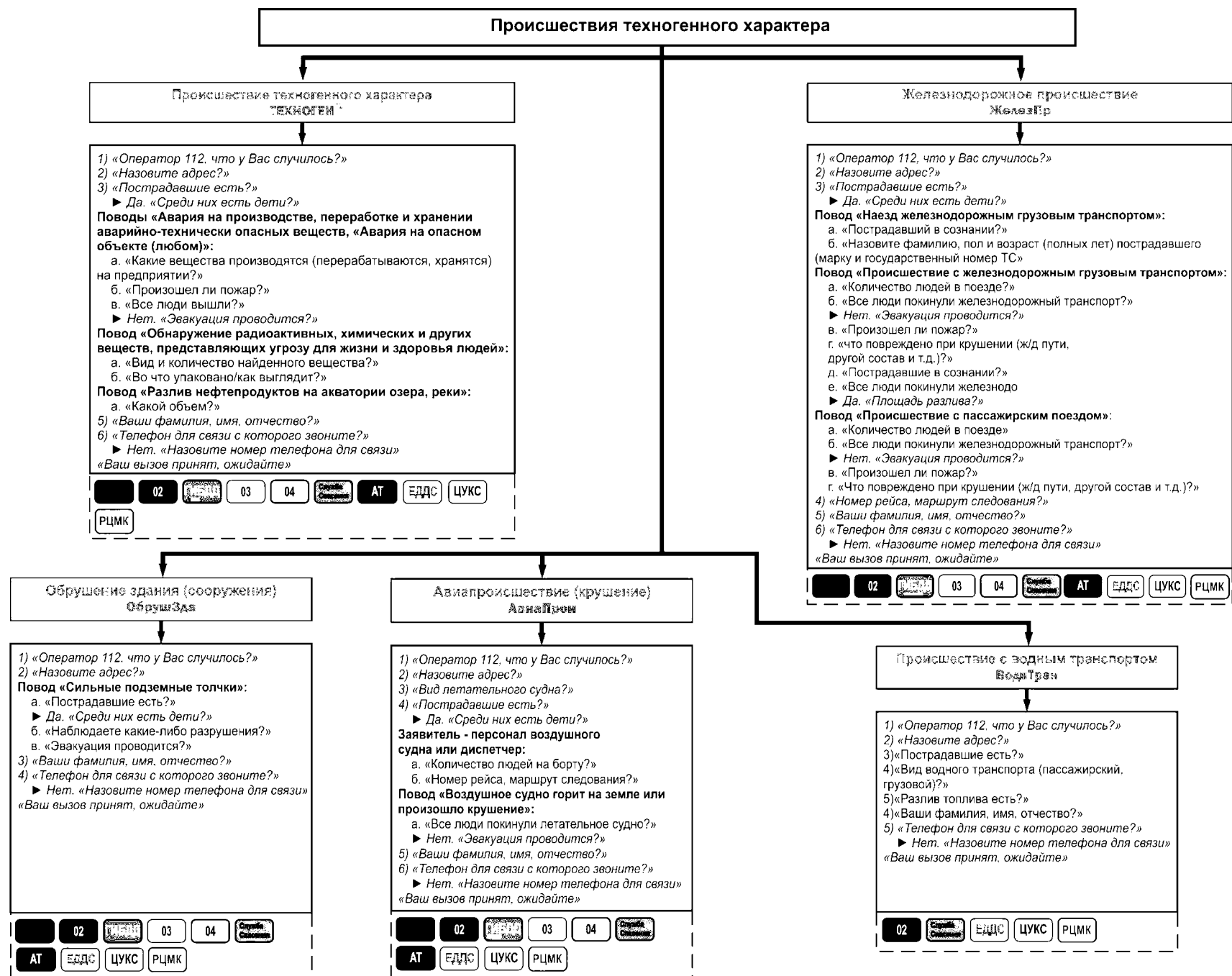
«Ваш вызов принят, ожидайте»

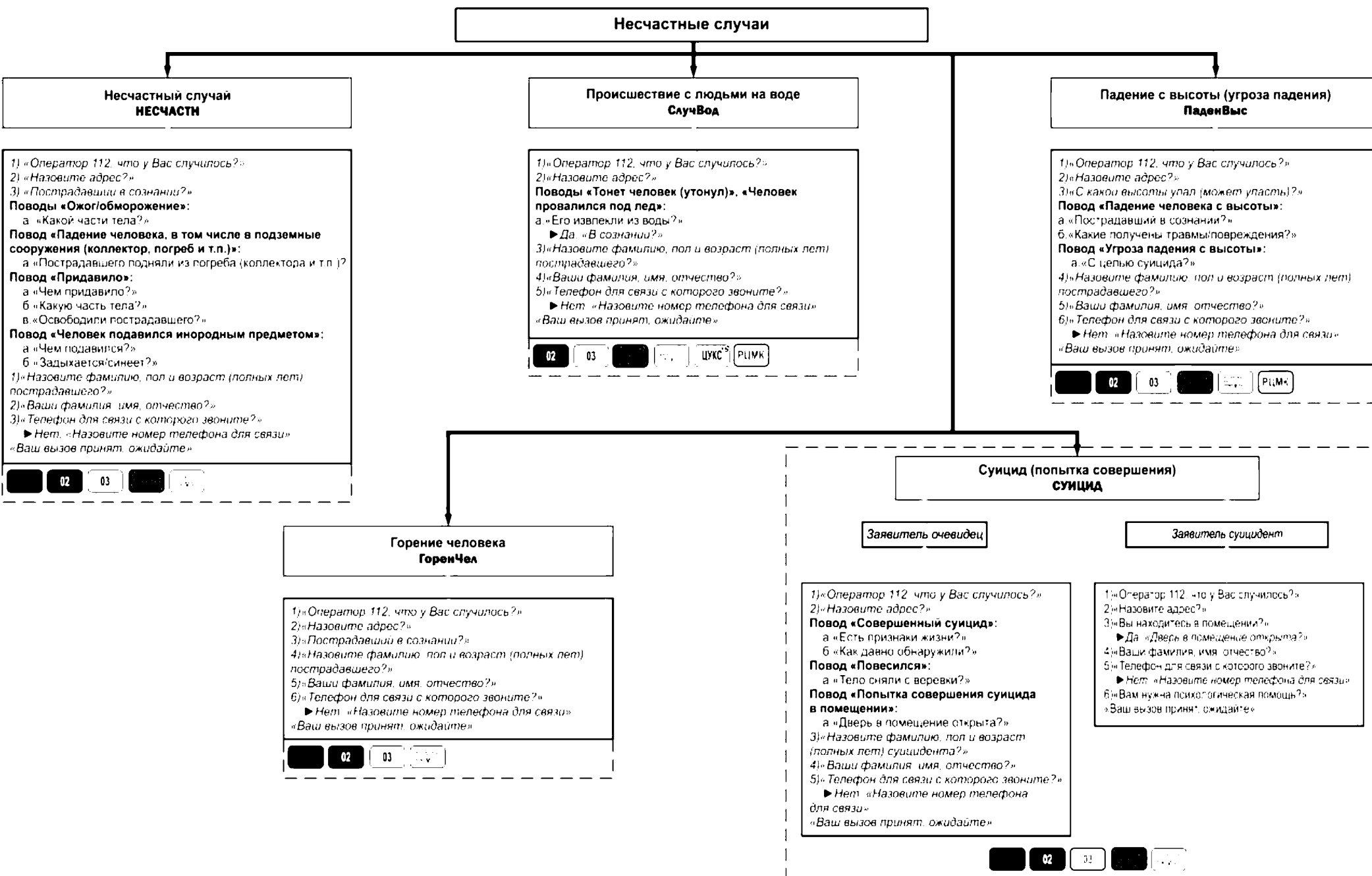
Административные правонарушения (преступления)



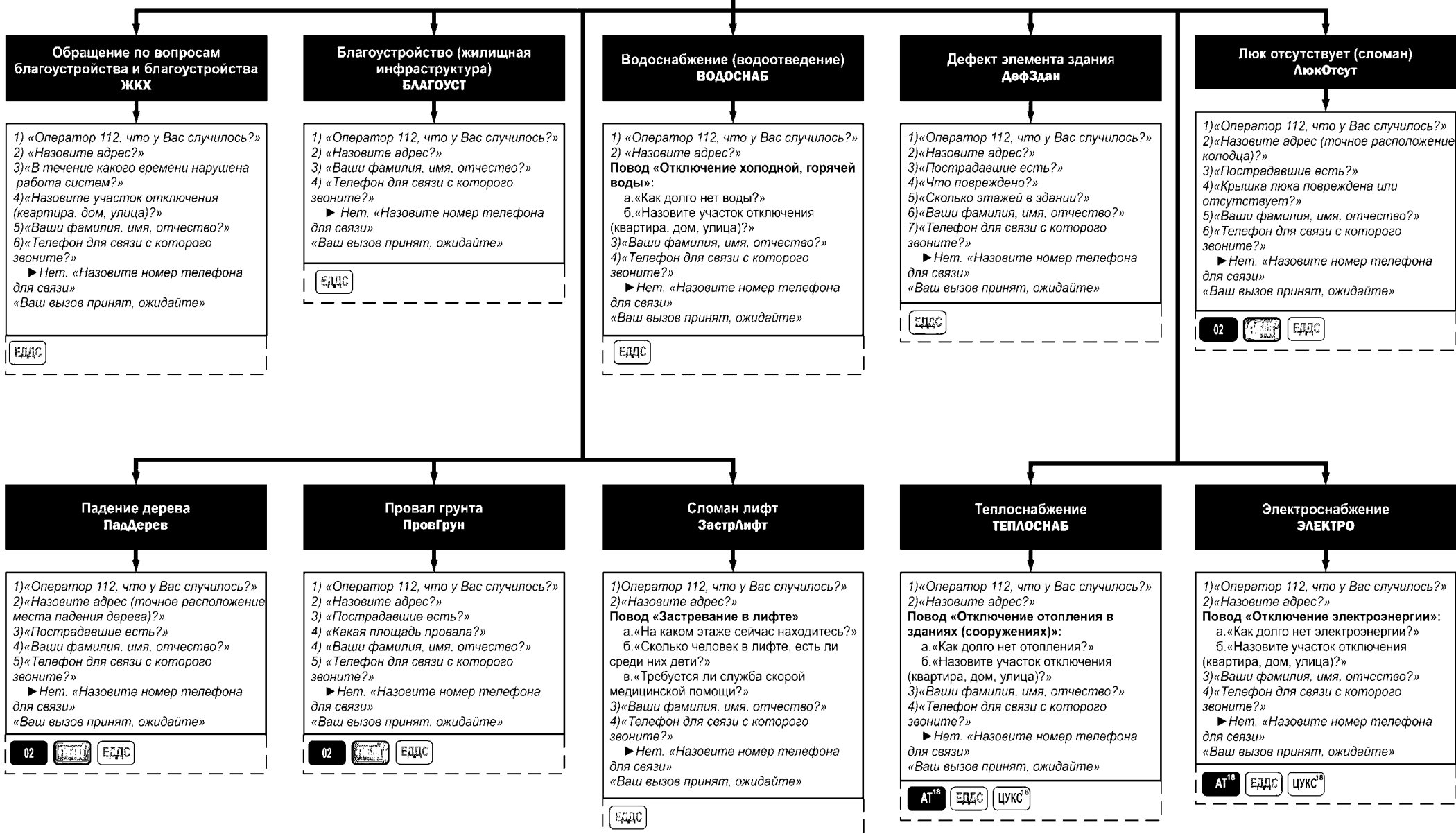






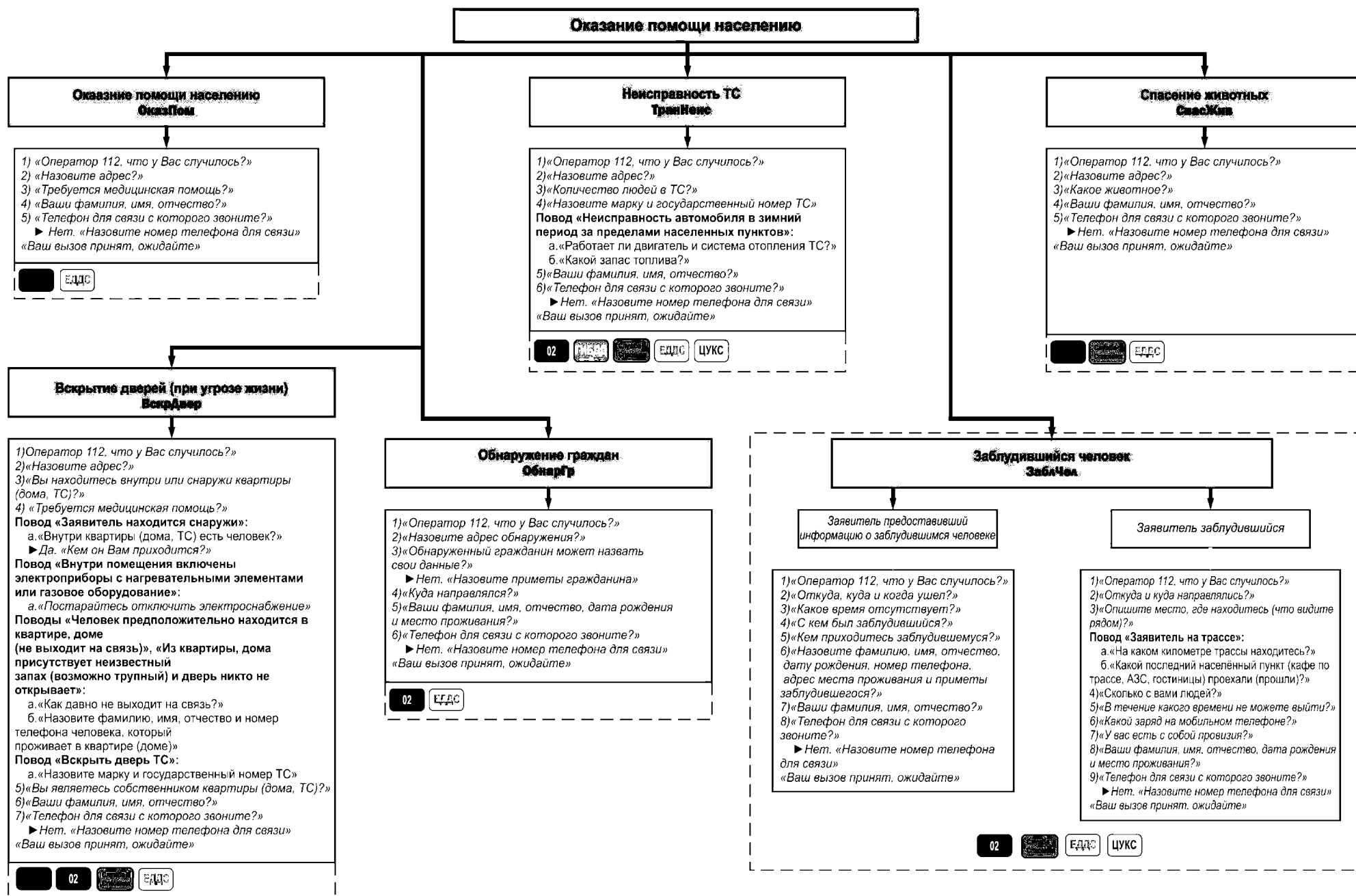


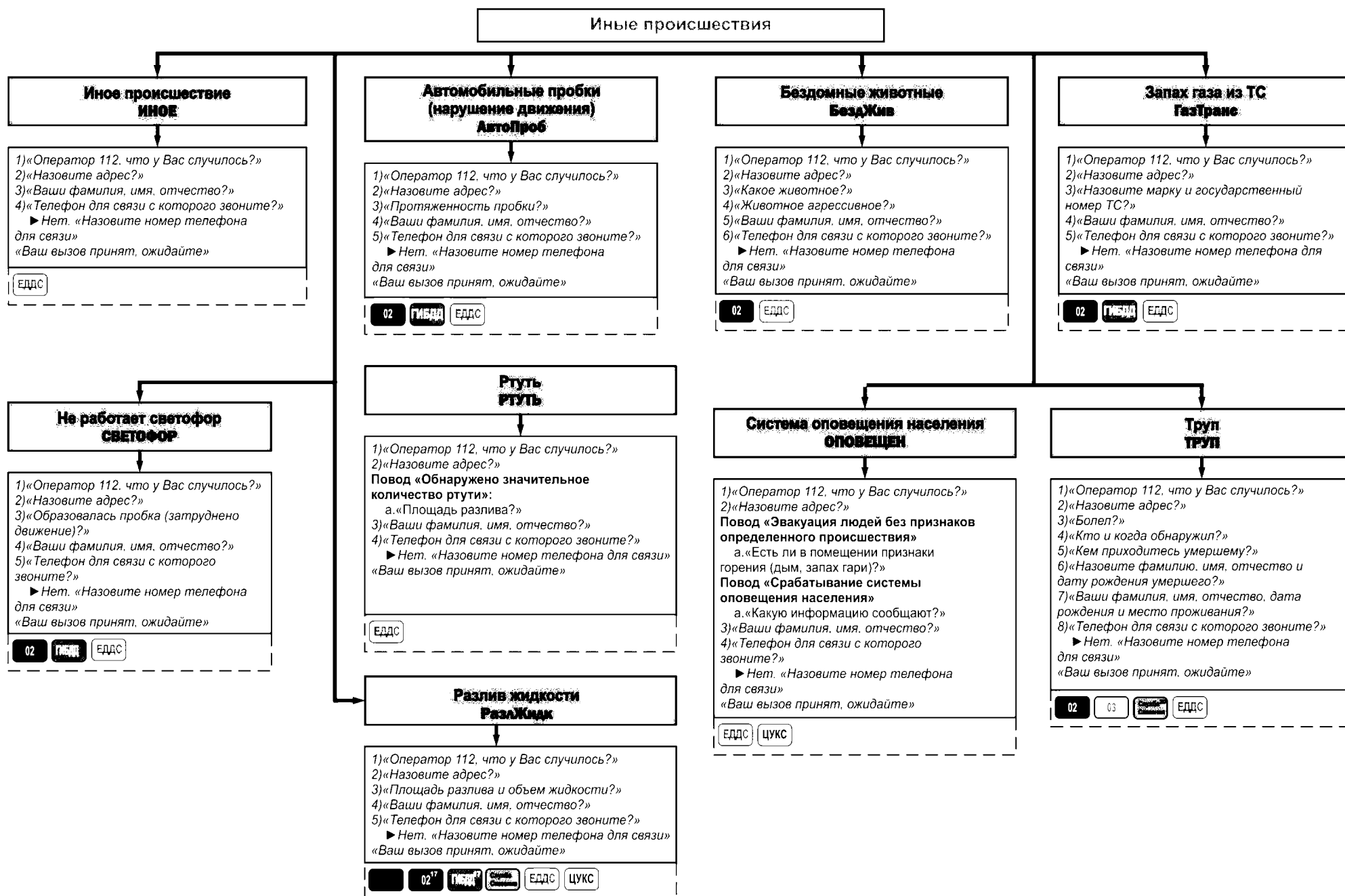
Обращения по вопросам ЖКХ и благоустройства



¹⁷при происшествии на проезжей части;

¹⁸при отключении электроэнергии (теплоснабжения) на предприятиях промышленности, транспорта, связи и информации, военных и других стратегических объектах (продолжительностью 24 часа и более).





¹⁷ при происшествии на проезжей части;

²⁰ при необходимости эвакуации трупа из труднодоступного места (колодец, вентиляционная шахта, горный массив и т.п.).



База знаний Системы-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

1. Консультации по пожарам.....	5
1.1. Введение и действие противопожарного режима	5
1.2. При пожаре в гараже.....	5
1.3. При пожаре лесов и торфяников	5
1.4. При пале травы	5
1.5. При пожаре в лифтовой кабине.....	5
1.6. При пожаре в самолете	6
1.7. Эвакуация при пожаре из помещения.....	6
1.8. Оформление документов по сгоревшему имуществу	6
2. Консультации по ДТП.....	7
2.1. Извлечение пострадавшего из ТС	7
2.2. Действия при неизбежности столкновения.....	7
2.3. Оформление документов по ДТП (без пострадавших).....	8
3. Консультации по административным правонарушениям / преступлениям	9
3.1. Обеспечение сохранности следов и охраны места происшествия	9
3.2. Предоставление информации о задержанном гражданине	9
3.3. Сроки проведения ремонтных работ в жилых помещениях (нарушения тишины)	9
4. Консультации по оказанию медицинской помощи	9
4.1. Проведение мероприятий по оказанию первой помощи	9
4.2. Информация по дежурству лечебных заведений.....	9
5. Консультации по газоснабжению.....	9
5.1. Запах газа в квартире	9
5.1.2. Запах газа в подъезде	10
5.2. Правила обращения с газовыми баллонами.....	10
5.3. Утечка газа	10
6. Консультации по террористическим проявлениям	10
6.1. Правила поведения при захвате в заложники	10
6.2. Правила поведения при обнаружении подозрительного (взрывоопасного) предмета	11
7. Консультации по происшествиям природного характера	11
7.1. Гололед.....	11
7.2. Град.....	11
7.3. Занос снежный.....	12
7.4. Засуха.....	12
7.5. Землетрясение.....	12

7.6. Лавина снежная	13
7.7. Молния и гроза	14
7.8. Наводнение (паводок).....	14
7.9. Оползень	15
7.10. Ураган, буря, смерч.....	15
7.11. Уровень воды в реке (водоеме)	16
8. Консультации по происшествиям техногенного характера	16
8.1. Обрушение зданий	16
8.2. Падение автомобиля в воду	17
8.3. Авария на воздушном транспорте.....	17
8.4. Авария на железнодорожном транспорте	18
8.5. Радиационная авария	18
8.5.1. Подозрение на превышение радиационного фона	19
8.6. Химическая авария.....	19
9. Консультации по несчастным случаям.....	20
9.1. Горит человек	20
9.2. Помощь на водных объектах, поиск утонувших	20
10. Консультации по вопросам ЖКХ и благоустройства	20
10.1. Жалобы на работу управляющей компании	20
10.2. Излив воды из колодца, утечка из земли.....	20
10.3. Обращение в администрацию (территориальное управление)	21
10.4. Обрыв проводов (провод лежит на земле)	21
10.5. Обслуживание жилищного фонда (например, течь кровли, чистка крыши, уборка подъезда, работа лифта, течь водопровода (батареи), топят соседи)	21
10.6. Организация дорожного движения (в том числе работа общественного транспорта)	21
10.7. Открытый колодец	21
10.8. Очистка дворовых территорий и проезжих территорий.....	21
10.9. Упавшие и аварийные деревья	21
10.10. Утечка на воздушной теплотрассе, парение из колодца.....	21
10.11. Функционирование систем жизнеобеспечения (электро-, водо-, теплоснабжение, водоотведение)	21
11. Консультации по оказанию помощи населению	21
11.1. Если заблудился человек.....	21
11.2. Вскрытие дверей (при угрозе жизни)	22
11.3. Вскрытие дверей (без угрозы жизни)	22
11.4. Поднять упавшего (маломобильного), достать упавшего из труднодоступного места, снять кольцо или предмет с части тела	22
12. Иные консультации.....	22

12.1. Доступность (функционирование) автомобильных дорог	22
12.2. Психологическая помощь	22
12.3. Общая информация о Системе-112	23
12.4. Разбился градусник	23
12.5. Опрос заявителя на иностранном языке	23

1. Консультации по пожарам

1.1. Введение и действие противопожарного режима

Консультация по введению и действию противопожарного режима оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-01.

1.2. При пожаре в гараже

Если произошел пожар:

- 1) немедленно звоните на помощь соседей и прохожих;
- 2) постарайтесь вместе с ними выкатить автомобиль из гаража вручную, так как двигатель может не завестись.

1.3. При пожаре лесов и торфяников

Если вы оказались вблизи очага пожара в лесу или на торфянике:

- 1) выходите из опасной зоны быстро, перпендикулярно к направлению движения огня;
- 2) если невозможно уйти от пожара, войдите в водоем или накройтесь мокрой одеждой;
- 3) выйдя на открытое пространство или поляну дышите воздухом возле земли – там он менее задымлен, рот и нос при этом прикройте ватно-марлевой повязкой или тряпкой;
- 4) пламя небольших низовых пожаров можно сбивать, захлестывая его ветками лиственных пород, заливая водой, забрасывая влажным грунтом, затаптывая ногами.

1.4. При пале травы

Если пламя подобралось к вашему участку близко:

- 1) эвакуируйте всех членов семьи, которые не смогут оказать Вам помощь. Также уведите в безопасное место домашних животных;
- 2) закройте все наружные окна, двери, вентиляционные отверстия;
- 3) наполните водой ведра, бочки и другие емкости, приготовьте мокрые тряпки – ими можно будет гасить угли или небольшое пламя;
- 4) при приближении огня обливайте крышу и стену дома водой;
- 5) постоянно осматривайте территорию двора, чтобы не допустить перехода пламени на участок.

1.5. При пожаре в лифтовой кабине

Если вы оказались в лифтовой кабине во время пожара (задымления):

- 1) немедленно сообщите об этом диспетчеру, нажав кнопку «вызов»;
- 2) если лифт движется, не останавливайте его сами, а дождитесь остановки;
- 3) выйдя из кабины, заблокируйте двери первым попавшимся под руки предметом;
- 4) при тушении огня в кабину не входите, так как она может самопроизвольно начать двигаться;
- 5) если лифт остановился между этажами, а очаг пожара находится вне кабины и потушить его невозможно, стучите по стенам кабины и звоните на помощь;
- 6) попытайтесь зонтом, ключами или другими предметами раздвинуть автоматические двери лифта и выбраться наружу, позвав на помощь соседей;

7) в лифтах с неавтоматическими дверями можно (открыв внутренние двери) нажать на рычаг с роликом во внешней двери этажа и открыть ее изнутри;

8) если самостоятельно выйти из лифта невозможно, то до прибытия помощи закройте нос и рот носовым платком или рукавом одежды, смоченными водой, молоком или даже мочой.

1.6. При пожаре в самолете

Как действовать при пожаре в самолете:

1) дышите только через хлопчатобумажные или шерстяные элементы одежды, по возможности, смоченные водой;

2) пробираясь к выходу, двигайтесь пригнувшись или на четвереньках, так как внизу салона задымленность меньше;

3) защитите открытые участки тела от прямого воздействия огня, используя имеющуюся одежду, пледы и т.д.;

4) после приземления и остановки самолета немедленно направляйтесь к ближайшему выходу;

5) если проход завален, пробирайтесь через кресла, опуская их спинки;

6) при эвакуации избавьтесь от ручной клади и избегайте выхода через люки, вблизи которых имеется открытый огонь или сильная задымленность;

7) после выхода из самолета удалитесь от него как можно дальше и лягте на землю, прижав голову руками – возможен взрыв.

1.7. Эвакуация при пожаре из помещения

Как эвакуироваться при пожаре из помещения:

1) отключите электроприборы, по возможности выключив вводной щиток (автомат);

2) закройте все окна и двери;

3) дышите через многослойную х/б ткань, желательно увлажненную водой, чаем и т.п.;

4) пробираться к выходу на четвереньках или даже ползком;

5) если помещение расположено на нижних этажах, можно его покинуть через окно;

6) выходить из помещения только по лестничному маршруту, лифтом пользоваться категорически запрещено.

Если покинуть горящее помещение невозможно, но в здании имеется балкон, необходимо выйти на балкон и плотно закрыть дверь. Если в помещении нет балкона, нельзя поддаваться панике. Необходимо прижаться к полу в ожидании помощи (внизу сосредоточено меньшее количество дыма).

Если возможно, направиться в ту комнату, которая наиболее удалена от пожара. Чтобы убедиться в отсутствии пожара за закрытой дверью, нужно прикоснуться к ее поверхности или железной ручке. Если она не горячая, значит, можно входить.

1.8. Оформление документов по сгоревшему имуществу

Если сгорела квартира (дом):

1) вы должны обратиться с запросом в отдел надзорной деятельности ГУ МЧС по КО для подтверждения факта пожара;

2) обратиться в управляющую компанию для проведения проверки. По результатам проверки системы отопления, водоснабжения и электроснабжения Вам выдадут официальное заключение;

3) в случае, если жилье было застраховано, Вы имеете право обратиться в страховую компанию за получением компенсации, если данный случай является страховым согласно договору;

4) в случае, если у Вас сгорели все документы, для их восстановления необходимо будет обратиться:

- паспорт – в управление федеральной миграционной службы;
- свидетельство о рождении, о заключении брака и т.п. – в орган записи актов гражданского состояния;
- документы на жилье – в Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии.

Если у Вас сгорело ТС необходимо собрать следующие документы (в том числе для получения выплаты от страховой компании по страховому полюсу КАСКО):

- 1) справка о происшествии из ГИБДД;
- 2) аналогичная справка из ОП;
- 3) документ, подтверждающий право на владение ТС;
- 4) талон технического осмотра.

2. Консультации по ДТП

2.1. Извлечение пострадавшего из ТС

Извлечение пострадавшего без фиксации шеи рукой:

- 1) слегка развернуть пострадавшего спиной к себе, держась за брючный ремень или пояс;
- 2) просунуть свои руки под подмышки, взяться за предплечье одной руки пострадавшего;
- 3) вытащить пострадавшего.

Извлечение пострадавшего с фиксацией шеи рукой:

- 1) слегка развернуть пострадавшего спиной к себе, держась за брючный ремень или пояс;
- 2) просунуть свои руки под подмышки, взяться за предплечье одной руки пострадавшего;
- 3) при этом рукой, что ближе к согнутому локтю пострадавшего, зафиксировать его подбородок и прижать голову пострадавшего к своей груди;
- 4) вытащить пострадавшего. После извлечения из автомобиля пострадавшего нужно переместить в безопасное место.

2.2. Действия при неизбежности столкновения

Ваши действия:

- 1) сделайте все, чтобы уйти от встречного удара: кювет, забор, кустарник, даже дерево лучше идущего на Вас автомобиля;

- 2) если ТС идет на малой скорости, вдавитесь в сиденье спиной, и, напрягая все мышцы, упритесь руками в рулевое колесо;
- 3) если же скорость превышает 60 км/ч, и Вы не пристегнуты ремнем безопасности, прижмитесь грудью к рулевой колонке;
- 4) при неизбежности удара защитите голову;
- 5) если Вы едете на переднем месте пассажира, закройте голову руками и завалитесь на бок, распростершись на сидении;
- 6) сидя на заднем сидении, постарайтесь упасть на пол. Если рядом с Вами ребенок – накройте его собой.

2.3. Оформление документов по ДТП (без пострадавших)

Прежде чем оформлять документы без полиции, убедитесь, что ваша авария соответствует требованиям при составлении европротокола:

- 1) в ДТП участвовали не более двух ТС;
- 2) место аварии – РФ;
- 3) повреждения получили только ТС, пострадавших и погибших нет. Иное имущество: личные вещи пассажиров, фонарные столбы и дорожные ограждения не пострадали;
- 4) будущий ремонт ТС пострадавшей стороны не превысит 100 000 (сто тысяч) рублей;
- 5) у обоих водителей есть полисы обязательного страхования автогражданской ответственности.

Как заполнить бланк европротокола. На лицевой стороне:

- 1) сведения о своем ТС заносите в левую графу «Транспортное средство „А“», а виновник – заполняет правую графу «Транспортное средство „В“»;
- 2) в пункте 14 опишите повреждения вашего автомобиля как можно подробнее;
- 3) если на лицевой стороне не хватает места для всех повреждений, используйте обратную сторону. В этом случае сделайте пометку «Подробные повреждения на обратной стороне»;
- 4) в пункте 15 водитель, виновный в ДТП, обязательно должен написать фразу «Свою вину в ДТП признаю. Претензий не имею». Если этой фразы в извещении не будет, страховая компания откажет вам в приеме документов и выплате по европротоколу;
- 5) в пункте 16 ставьте галочки напротив тех позиций, которые относятся к вашей аварии. Допускается указать сразу несколько позиций и в конце указать их точное число;
- 6) перед тем как ставить подписи в пункте 18, разделите копии извещения. На каждом бланке распишитесь сами и попросите сделать это второго водителя.

На обратной стороне:

- 7) каждый водитель заполняет свой экземпляр обратной стороны, перед этим нужно разделить извещение, иначе лицевая сторона станет нечитаемой;
- 8) на своем экземпляре извещения вы указываете обстоятельства ДТП. Описывайте аварию так, как считаете нужным и пишите подробнее;
- 9) если для вашей версии обстоятельств не хватает места на бланке, приложите чистый лист бумаги и опишите на нем все подробности. Вверху листа сделайте запись «Приложение к извещению о ДТП» и поставьте дату ДТП. В самом бланке сделайте отметку «Подробные обстоятельства ДТП в Приложении». Приложение должны подписать оба водителя.

Куда подавать документы на выплату:

1) если бланк извещения о ДТП заполнили и подписали оба водителя, можно покинуть место ДТП;

2) для выплаты по европротоколу привезите заполненное извещение в страховую компанию, где вы приобретали полис обязательного страхования автогражданской ответственности. Обращаться в компанию виновника ДТП не требуется;

3) в офисе компании вас попросят написать заявление об убытке по форме и образцу, принятому в компании, и снимут копии документов на ТС: паспорт ТС или свидетельство о регистрации, полис обязательного страхования автогражданской ответственности;

4) если вы виновник ДТП и оформили все по европротоколу, обязательно сообщите в течение пяти дней в свою страховую компанию о факте ДТП. В противном случае компания может потребовать с вас компенсировать выплату пострадавшему.

3. Консультации по административным правонарушениям / преступлениям

3.1. Обеспечение сохранности следов и охраны места происшествия

Консультация по обеспечению сохранности следов и охраны места происшествия оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-02.

3.2. Предоставление информации о задержанном гражданине

Консультация по предоставлению информации о задержанном гражданине оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-02.

3.3. Сроки проведения ремонтных работ в жилых помещениях (нарушения тишины)

Консультация по срокам проведения ремонтных работ в жилых помещениях оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-02.

4. Консультации по оказанию медицинской помощи

4.1. Проведение мероприятий по оказанию первой помощи при любых состояниях с угрозой для жизни или ухудшения здоровья до прибытия бригады скорой медицинской помощи

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-03.

4.2. Информация по дежурству лечебных заведений

Консультация по дежурству лечебных заведений оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчером ДДС-03.

5. Консультации по газоснабжению

5.1. Запах газа в квартире

Ваши действия:

- 1) наденьте ватно-марлевую повязку;
- 2) немедленно выключите газовый прибор;

- 3) проветрите помещение;
- 4) не включайте и не выключайте электрические приборы (свет);
- 5) не курите;
- 6) не пользуйтесь открытым огнем.

5.1.2. Запах газа в подъезде

Ваши действия:

- 1) наденьте ватно-марлевую повязку;
- 2) постарайтесь определить источник утечки газа;
- 3) выйдите из подъезда, оставив входную дверь открытой, по возможности откройте окна;
- 4) по возможности оповестите жильцов подъезда;
- 5) не включайте и не выключайте электрические приборы (свет);
- 6) не курите;
- 7) не пользуйтесь открытым огнем;
- 8) не пользуйтесь лифтом.

5.2. Правила обращения с газовыми баллонами

- 1) газовый баллон хранить в проветриваемом помещении, в вертикальном положении;
- 2) не допускать воздействия тепла, и прямых солнечных лучей;
- 3) перед заменой убедитесь, что краны нового и отработанного баллонов закрыты;
- 4) после замены проверьте герметичность соединений с помощью мыльного раствора;
- 5) неиспользуемые баллоны, как заправленные, так и пустые, храните вне помещения;
- 6) в ходе приготовления пищи следите за тем, чтобы кипящие жидкости не залили огонь и не стали причиной утечки газа. По окончании работ кран баллона закройте.

5.3. Утечка газа

Ваши действия:

- 1) немедленно перекройте кран на газопровод к плите;
- 2) при этом не курите, не зажигайте спичек, не включайте и не выключайте свет и электроприборы (лучше всего обесточить всю квартиру, отключив электропитание на распределительном щитке);
- 3) основательно проветрите всю квартиру, а не только загазованную комнату, открыв все двери и окна;
- 4) покиньте помещение и не заходите в него до исчезновения запаха газа;
- 5) при появлении у окружающих признаков отравления газом вынесите их на свежий воздух и положите так, чтобы голова находилась выше ног.

6. Консультации по террористическим проявлениям

6.1. Правила поведения при захвате в заложники

- 1) соблюдайте спокойствие, чтобы не происходило, старайтесь не показывать своего страха;

- 2) не задавайте лишних вопросов, выполняйте требования террористов, не противоречьте им, не допускайте истерик и паники;
- 3) не оказывайте сопротивления, не реагируйте на действия террористов в отношении других заложников;
- 4) не смотрите в глаза террористов, не ведите себя вызывающе;
- 5) на совершение любых действий (сесть, встать, попить и др.) спрашивайте разрешение;
- 6) не делайте резких движений, старайтесь меньше двигаться;
- 7) в случае ранения старайтесь не двигаться;
- 8) запомните приметы преступников;
- 9) во время освобождения лежите на полу лицом вниз, голову закройте руками и не двигайтесь;
- 10) держитесь подальше от проемов дверей и окон;
- 11) ни в коем случае не бегите навстречу сотрудникам спецслужб или от них;
- 12) неукоснительно выполняйте требования сотрудников спецслужб.

6.2. Правила поведения при обнаружении подозрительного (взрывоопасного) предмета

- 1) не подходите близко и не позволяйте случайным людям трогать предмет;
- 2) не пользуйтесь вблизи предмета сотовой связью и иными мобильными устройствами.

7. Консультации по происшествиям природного характера

7.1. Гололед

Как действовать во время гололеда (гололедицы).

Пешеходам:

- 1) подготовьте мало скользкую обувь, прикрепите на каблуки металлические набойки или поролон, а на сухую подошву наклейте лейкопластырь или изоляционную ленту;
- 2) передвигайтесь осторожно, не торопясь, наступая на всю подошву. При этом ноги должны быть слегка расслаблены, руки свободны;
- 3) пожилым людям рекомендуется использовать трость с резиновым наконечником или специальную палку с заостренными шипами.

Автомобилистам:

- 1) следует двигаться с максимально низкой скоростью;
- 2) необходимо увеличить дистанцию до движущего впереди транспорта, а также боковые интервалы между автомобилями;
- 3) будьте особо осторожны при движении по мостам, многоуровневым пересечениям проезжих частей и развязкам;
- 4) заранее снижайте скорость движения, приближаясь к остановкам общественного транспорта и пешеходным переходам.

7.2. Град

Если град застал вас дома:

- 1) укрыться в доме, где необходимо закрыть все окна;

2) если на вашем приусадебном участке нет домика или беседки, встаньте под большое и раскидистое дерево. Если же деревьев тоже по близости нет, то постарайтесь найти деревянную доску или несколько досок и попытайтесь построить из них небольшой шалаш.

Если град застал вас на дороге:

1) постарайтесь найти себе надежное укрытие. Это может быть дерево с густой кроной и широкими листьями, это может быть и какой-либо карниз дома, балкон, железно-стеклянная будка.

2) если поблизости есть магазин, зайдите в него и переждите град там.

3) если вы находитесь рядом с каким-либо домом, зайдите в него и в подъезде переждите непогоду.

Если во время града вы находитесь в своей машине:

1) не выходите из нее;

2) закройте в ней все окна;

3) постарайтесь определить, с какой стороны дует ветер, и поставьте свою машину таким образом, чтобы ветер и град били по заднему стеклу, а не по лобовому.

7.3. Занос снежный

Как действовать во время сильной метели в автомобиле:

1) двигайтесь только по большим дорогам и шоссе;

2) при выходе из машины не отходите от нее за пределы видимости;

3) остановившись на дороге, подайте сигнал тревоги прерывистыми гудками, поднимите капот или повесьте яркую ткань на антенну;

4) ждите помощи в автомобиле;

5) при этом можно оставить мотор включенным, приоткрыв стекло для обеспечения вентиляции и предотвращения отравления угарным газом.

Как действовать после сильной метели:

1) если Вы оказались заблокированным в помещении попробуйте выбраться из-под заносов самостоятельно (используя имеющийся инструмент и подручные средства);

2) примите меры к сохранению тепла и экономному расходованию продовольственных запасов.

7.4. Засуха

Как действовать во время засухи (при сильной жаре):

1) носите светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка) с головным убором.

2) передвигайтесь не спеша, старайтесь чаще находиться в тени;

3) не употребляйте пиво и другие алкогольные напитки;

4) при тепловом поражении немедленно перейдите в тень, на ветер или примите душ, медленно выпейте много воды;

5) постарайтесь охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара.

7.5. Землетрясение

Как действовать во время землетрясения:

1) ощутив колебания быстро выйдите из здания, взяв документы, деньги и предметы первой необходимости;

- 2) покидая помещение спускайтесь по лестнице, а не на лифте;
- 3) оказавшись на улице не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство;
- 4) держитесь в стороне от нависающих балконов, карнизов, парапетов, опасайтесь оборванных проводов;
- 5) сохраняйте спокойствие и постарайтесь успокоить других;
- 6) будьте в готовности к оказанию помощи при спасении других людей.

Если Вы вынужденно остались в помещении.

- 1) встаньте в безопасном месте: у внутренней стены, в углу, во внутреннем стенном проеме или у несущей опоры. Если возможно, спрячьтесь под стол;
- 2) держитесь подальше от окон и тяжелой мебели;
- 3) если с Вами дети – укройте их собой;
- 4) не пользуйтесь свечами, спичками, зажигалками.

Если Вы находитесь в автомобиле.

- 1) оставайтесь на открытом месте
- 2) не покидайте автомобиль, пока толчки не прекратятся.

Как действовать в завале:

- 1) дышите глубоко, не поддавайтесь панике;
- 2) постарайтесь определить, где Вы находитесь, нет ли рядом других людей: прислушайтесь, подайте голос;
- 3) поищите в карманах или поблизости предметы, которые могли бы помочь (например, фонарик, зеркальце, а также металлические предметы, которыми можно постучать по трубе или стене и тем самым привлечь внимание);
- 4) по возможности окажите себе первую доврачебную помощь.

Как действовать после землетрясения.

- 1) окажите первую доврачебную помощь нуждающимся;
- 2) освободите попавших в легкоустраиваемые завалы;
- 3) обеспечьте безопасность детей, больных, стариков. Успокойте их;
- 4) без крайней нужды не занимайте телефон;
- 5) не пользуйтесь открытым огнем;
- 6) спускаясь по лестнице, будьте осторожны, убедитесь в ее прочности;
- 7) не подходите к явно поврежденным зданиям, не входите в них без крайней нужды;
- 8) будьте готовы к сильным повторным толчкам.

7.6. Лавина снежная

Как действовать при сходе лавины:

- 1) если лавина срыгается достаточно высоко, ускоренным шагом или бегом уйдите с пути в безопасное место или укройтесь за выступом скалы, в выемке (нельзя прятаться за молодыми деревьями);
- 2) если от лавины невозможно уйти, освободитесь от вещей, примите горизонтальное положение, поджав колени к животу и сориентировав тело по направлению движения лавины.

Как действовать, если Вас настигла лавина:

- 1) закройте нос и рот рукавицей, шарфом, воротником; двигаясь в лавине, плавательными движениями рук старайтесь держаться на поверхности лавины, перемещаясь к краю, где скорость ниже.

2) когда лавина остановилась, попробуйте создать пространство около лица и груди, оно поможет дышать;

3) если есть возможность, двигайтесь в сторону верха (верх можно определить с помощью слюны, дав ей вытечь изо рта);

4) оказавшись в лавине не кричите;

5) не теряйте самообладания, не давайте себе уснуть, помните, что Вас ищут.

7.7. Молния и гроза

Как действовать во время грозы:

в помещении:

1) закройте окна, двери, дымоходы и вентиляционные отверстия;

2) не разговаривайте по телефону;

3) во время ударов молнии не подходите близко к электропроводке, молниеотводу, водостокам с крыш, антенне, не стойте рядом с окном, по возможности выключите телевизор, радио и другие электробытовые приборы;

4) не растапливайте печь.

в автомобиле:

1) не покидайте автомобиля;

2) закройте все окна и опустите антенну радиоприемника и переждите грозу внутри.

на улице:

1) не оставайтесь на возвышенностях, постарайтесь найти укрытие;

2) не прячьтесь вблизи оград, крупных металлических объектах, линий электропередач.

в водоеме или на его берегу:

1) выйдите из воды;

2) отойдите от берега.

в лесу:

1) укройтесь на низкорослом участке леса;

2) не укрывайтесь вблизи высоких деревьев, особенно сосен, дубов и тополей.

в степи, поле или при отсутствии укрытия (здания):

1) не ложитесь на землю, а сядьте на корточки в ложбине, овраге или другом естественном углублении, обхватив ноги руками.

При встрече с шаровой молнией:

1) не следует приближаться к ней, касаться ее чем-либо;

2) не убегайте от шаровой молнии, возникший поток воздуха может повлечь ее за вами.

7.8. Наводнение (паводок)

Как действовать во время наводнения (паводка):

1) по сигналу оповещения об угрозе наводнения (паводка) и об эвакуации выходите (выезжайте) из опасной зоны;

2) перед уходом из дома выключите электричество и газ, погасите огонь в отопительных печах, закрепите все плавающие предметы, находящиеся вне зданий, или разместите их в подсобных помещениях;

3) необходимо подняться на возвышенные участки местности, захватив с собой документы, ценности, необходимые вещи и двухсуточный запас непортящихся продуктов питания;

4) при нахождении на крыше, подавайте сигнал бедствия: днем – вывешиванием или размахиванием хорошо видимым полотнищем, подбитым к древку, а в темное время – световым сигналом и периодически голосом;

5) при подходе спасателей спокойно, без паники и суеты переходите в плавательное средство.;

6) во время движения не покидайте установленных мест, не садитесь на борта, строго выполняйте требования экипажа;

7) оказывайте помощь людям;

8) в пункте эвакуации зарегистрируйтесь.

Как действовать после наводнения (паводка):

1) перед тем, как войти в здание проверьте, не угрожает ли оно обрушением или падением какого-либо предмета;

2) проветрите здание;

3) не включайте электроосвещение, не зажигайте спичек;

4) проверьте исправность электропроводки, трубопроводов газоснабжения, водопровода и канализации;

5) для просушивания помещений откройте все двери и окна, уберите грязь с пола и стен, откачайте воду из подвалов;

6) не употребляйте пищевые продукты, которые были в контакте с водой.

7.9. Оползень

Как действовать при оползне:

1) отключите электроприборы, газовые приборы и водопроводную сеть, приготовьтесь к немедленной эвакуации;

2) при эвакуации берите с собой документы, ценности, теплые вещи и продукты;

3) при слабой скорости смещения поступайте в зависимости от своих возможностей (переносите строения на заранее намеченное место, вывозите мебель, вещи и т.д.);

4) эвакуируйтесь в соответствии с заранее отработанным планом.

Действия после смещения оползня:

1) после смещения оползня в уцелевших строениях и сооружениях проверьте состояние стен, перекрытий, выявляются повреждения линий электро-, газо-, и водоснабжения.

7.10. Ураган, буря, смерч

Как действовать во время урагана, бури, смерча.

в здании:

1) отойдите от окон и займите безопасное место у стен внутренних помещений, в коридоре, у встроенных шкафов, в ванных комнатах, туалете, кладовых, в прочных шкафах, под столами;

2) погасите огонь в печах, отключите электроэнергию, закройте краны на газовых сетях;

3) в темное время суток используйте фонари, лампы, свечи, включите радиоприемник;

4) по возможности находитесь в заглубленном укрытии, в убежищах, погребах и т.п. на улицах населенного пункта:

- 1) держитесь как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередачи, мачт, деревьев, рек, озер и промышленных объектов;
- 2) для защиты от летящих обломков и осколков стекла используйте листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, доски и другие подручные средства;
- 3) не заходите в поврежденные здания.

При пыльной буре закройте лицо марлевой повязкой, платком, куском ткани, а глаза очками.

При поступлении сигнала о приближении смерча необходимо спуститься в укрытие, подвал дома или погреб, либо укрыться под кроватью и другой прочной мебелью. Если смерч застает Вас на открытой местности, укрывайтесь на дне дорожного кювета, в ямах, рвах, узких оврагах, плотно прижимаясь к земле, закрыв голову одеждой или ветками деревьев. Не оставайтесь в автомобиле, выходите из него и укрывайтесь.

7.11. Уровень воды в реке (водоеме)

Консультация по уровню воды в реке (водоеме) оказывается в соответствии с должностной инструкцией ОД ЕДДС.

8. Консультации по происшествиям техногенного характера

8.1. Обрушение зданий

Как действовать при внезапном обрушении здания:

- 1) как можно быстрее покинуть его, взяв документы, деньги и предметы первой необходимости;
- 2) покидая помещение, спускайтесь по лестнице, а не на лифте, так как он в любой момент может выйти из строя;
- 3) не паникуйте, останавливайте тех, кто собирается прыгать с балконов и окон из этажей выше первого, а также через застекленные окна;
- 4) оказавшись на улице, не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство.

Если Вы находитесь в здании, и при этом отсутствует возможность покинуть его:

- 1) займите самое безопасное место: проемы капитальных внутренних стен, углы, образованные капитальными внутренними стенами, под балками каркаса. Если возможно, спрячьтесь под стол;
- 2) если с Вами дети, укройте их собой;
- 3) откройте дверь из квартиры, чтобы обеспечить себе выход в случае необходимости;
- 4) не поддавайтесь панике и сохраняйте спокойствие;
- 5) держитесь подальше от окон, электроприборов, немедленно отключите воду, электричество и газ;
- 6) если возник пожар, сразу же попытайтесь потушить его;
- 7) не выходите на балкон;
- 8) не пользуйтесь спичками.

Как действовать в завале:

- 1) дышите глубоко, не поддавайтесь панике;
- 2) по возможности окажите себе первую доврачебную помощь;

- 3) осмотритесь и найдите возможный выход;
- 4) постарайтесь определить, где Вы находитесь, нет ли рядом других людей: прислушайтесь, подайте голос;
- 5) поищите в карманах или поблизости предметы, которые могли бы помочь подать световые или звуковые сигналы (например, фонарик, зеркальце, а также металлические предметы, которыми можно постучать по трубе или стене и тем самым привлечь внимание).

8.2. Падение автомобиля в воду

Ваши действия:

- 1) выбирайтесь через открытое окно;
- 2) при погружении на дно с закрытыми окнами и дверьми воздух в салоне автомобиля держится несколько минут;
- 3) включите фары (чтобы машину было легче искать), активно провентилируйте легкие (глубокие вдохи и выдохи позволяют наполнить кровь кислородом «впрок»), избавьтесь от лишней одежды, захватите документы и деньги;
- 4) выбирайтесь из машины через дверь или окно при заполнении машины водой наполовину, иначе Вам помешает поток воды, идущей в салон;
- 5) при необходимости разбейте лобовое стекло тяжелыми подручными предметами. Протиснитесь наружу, взявшись руками за крышу машины, а затем резко плывите вверх.

8.3. Авария на воздушном транспорте

Как действовать при декомпрессии. Декомпрессия – это разрежение воздуха в салоне самолета при нарушении его герметичности. В этом случае, не дожидаясь команды:

- 1) немедленно наденьте кислородную маску;
- 2) не пытайтесь оказать кому-либо помощь до того, как сами наденете маску, даже если это Ваш ребенок;
- 3) сразу же после надевания маски пристегните ремни безопасности и подготовьтесь к резкому снижению.

Как действовать при «жесткой» посадке и после нее:

- 1) перед каждым взлетом и посадкой тщательно подгоняйте ремень безопасности. Он должен быть плотно закреплен как можно ниже у Ваших бедер;
- 2) проверьте, нет ли у Вас над головой тяжелых чемоданов;
- 3) освободите карманы от острых предметов, согнитесь и плотно сцепите руки под коленями (или схватитесь за лодыжки);
- 4) голову прижмите к коленям или наклоните ее как можно ниже;
- 5) ноги уприте в пол, выдвинув их как можно дальше, но не под переднее кресло;
- 6) в момент удара максимально напрягитесь и подготовьтесь к значительной перегрузке;
- 7) ни при каких обстоятельствах не покидайте своего места до полной остановки самолета, не поднимайте панику;
- 8) после остановки самолета, по команде командира нужно расстегнуть ремни и покинуть самолет через ближайший аварийный выход;
- 9) к каждой двери крепится надувной трап, который надувается автоматически при приземлении на сушу. Как только предыдущий пассажир съехал по трапу и отошел в сторону, нужно не задерживаясь покинуть авиалайнер;

10) на трап нельзя вставать ногами и садиться на корточки — нужно вытянуть ноги вперед и съезжать как с горки. После спуска отойдите в сторону, чтобы освободить место для следующего человека;

11) для тех случаев, когда трап не раскрылся или не достает до земли, в каждой двери есть толстый канат с навязанными узлами, по которому можно спуститься вниз.;

12) выбравшись из самолета, следует немедленно отойти от него на расстояние 100-200 метров, пока не пройдет угроза пожара.

8.4. Авария на железнодорожном транспорте

Как действовать при железнодорожной аварии:

- 1) при крушении или экстренном торможении закрепитесь, чтобы не упасть. Для этого схватитесь за поручни и упритесь в стену или сиденье ногами;
- 2) безопаснее всего опуститься на пол вагона;
- 3) после первого удара не расслабляйтесь и держите все мышцы напряженными до тех пор, пока не станет окончательно ясно, что движения больше не будет.

Как действовать после железнодорожной аварии:

- 1) быстро выбирайтесь из вагона через дверь или окна;
- 2) при необходимости разбивайте окно купе только тяжелыми подручными предметами;
- 3) выбирайтесь только на полевую сторону железнодорожного пути, взяв с собой документы, деньги, одежду или одеяла;
- 4) при пожаре в вагоне закройте окна, чтобы ветер не раздувал пламя, и уходите от пожара в передние вагоны. Если невозможно – идите в конец поезда, плотно закрывая за собой все двери;
- 5) прежде чем выйти в коридор, подготовьте защиту для дыхания: шапки, шарфы, куски ткани, смоченные водой.
- 6) если при аварии разлилось топливо, отойдите от поезда на безопасное расстояние;
- 7) если токонесущий провод оборван и касается земли, удаляйтесь от него прыжками или короткими шажками. Расстояние, на которое растекается электроток по земле, может быть от двух (сухая земля) до 30 м (влажная).

8.5. Радиационная авария

Как действовать при оповещении о радиационной аварии:

- 1) находясь на улице, немедленно защитите органы дыхания платком (шарфом) и поспешите укрыться в помещении;
- 2) оказавшись в укрытии, снимите верхнюю одежду и обувь, поместите их в пластиковый пакет и примите душ;
- 3) закройте окна и двери;
- 4) включите телевизор и радиоприемник для получения дополнительной информации об аварии и указаний местных властей;
- 5) загерметизируйте вентиляционные отверстия, щели на окнах (дверях) и не подходите к ним без необходимости;
- 6) сделайте запас воды в герметичных емкостях. Открытые продукты заверните в полиэтиленовую пленку и поместите в холодильник (шкаф);

7) для защиты органов дыхания используйте респиратор, ватно-марлевую повязку или подручные изделия из ткани, смоченные водой для повышения их фильтрующих свойств.

Как действовать на радиоактивно загрязненной местности:

- 1) выходите из помещения только в случае необходимости и на короткое время, используя при этом респиратор, плащ, резиновые сапоги и перчатки;
- 2) на открытой местности не раздевайтесь, не садитесь на землю и не курите, исключите купание в открытых водоемах и сбор лесных ягод, грибов;
- 3) территорию возле дома периодически увлажняйте, а в помещении ежедневно проводите тщательную влажную уборку с применением моющих средств;
- 4) перед входом в помещение вымойте обувь, вытряхните и почистите влажной щеткой верхнюю одежду;
- 5) воду употребляйте только из проверенных источников, а продукты питания – приобретенные в магазинах;
- 6) тщательно мойте перед едой руки и полощите рот 0,5%-м раствором питьевой соды.

Как действовать при эвакуации:

- 1) покидая при эвакуации квартиру, отключите все электро- и газовые приборы, вынесите в мусоросборник быстро портящиеся продукты, а на дверь прикрепите объявление «В квартире №__ никого нет»;
- 2) при посадке на транспорт или формировании пешей колонны зарегистрируйтесь у представителя эвакокомиссии;
- 3) прибыв в безопасный район, примите душ и смените белье и обувь на незараженные.

8.5.1. Подозрение на превышение радиационного фона

Консультация по предоставлению сведений о радиационном фоне оказывается в соответствии с должностной инструкцией ОД ЕДДС.

8.6. Химическая авария

Как действовать при химической аварии:

- 1) при сигнале «Внимание всем!» включите радиоприемник и телевизор для получения достоверной информации об аварии и рекомендуемых действиях;
- 2) закройте окна, отключите электробытовые приборы и газ;
- 3) наденьте резиновые сапоги, плащ, возьмите документы, необходимые теплые вещи, 3-х суточный запас непортящихся продуктов, оповестите соседей и быстро, выходите из зоны возможного заражения перпендикулярно направлению ветра;
- 4) для защиты органов дыхания используйте противогаз, а при его отсутствии – ватно-марлевую повязку или подручные изделия из ткани, смоченные в воде, 2-5%-ном растворе пищевой соды (для защиты от хлора), 2%-ном растворе лимонной или уксусной кислоты (для защиты от аммиака).

При невозможности покинуть зону заражения:

- 1) плотно закройте двери, окна, вентиляционные отверстия и дымоходы. Имеющиеся в них щели заклейте бумагой или скотчем;
- 2) не укрывайтесь на первых этажах зданий, в подвалах и полуподвалах.

Как действовать после химической аварии:

- 1) при подозрении на поражение аварийно химически опасными веществами исключите любые физические нагрузки, примите обильное питье (молоко, чай);
- 2) примите душ;
- 3) зараженную одежду постирайте, а при невозможности стирки – выбросите;
- 4) проведите тщательную влажную уборку помещения;
- 5) воздержитесь от употребления водопроводной (колодезной) воды, фруктов и овощей из огорода, мяса скота и птицы, забитых после аварии, до официального заключения об их безопасности.

9. Консультации по несчастным случаям

9.1. Горит человек

Если горит человек:

- 1) если на человеке горит одежда, надо как можно быстрее погасить огонь;
- 2) воспламенившуюся одежду сорвите или погасите, заливая водой (зимой забросайте снегом). Если воды нет, набросьте на пострадавшего любую одежду или плотную ткань, не закрывая ему голову. Если ничего под рукой не оказалось, катайте горящего по земле, чтобы сбить пламя;
- 3) потушив огонь, вынесите пострадавшего на свежий воздух, разрежьте тлеющую одежду и снимите ее, стараясь не повредить обожженную поверхность;
- 4) наложите на пораженные места повязку из бинта или чистой ткани;
- 5) для уменьшения боли дайте таблетку анальгина, баралгина или аспирина. Если у пострадавшего нет рвоты, постоянно поите его водой.

Если одежда загорелась на вас, не вздумайте бежать – постарайтесь быстро сбросить горящую одежду. Если рядом есть лужа или сугроб – ныряйте туда. Если их нет, падайте на землю и катайтесь, пока не собьете пламя.

9.2. Помощь на водных объектах, поиск утонувших

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера Службы спасения (ОД ЕДДС).

10. Консультации по вопросам ЖКХ и благоустройства

10.1. Жалобы на работу управляющей компании

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.2. Излив воды из колодца, утечка из земли

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.3. Обращение в администрацию (территориальное управление)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.4. Обрыв проводов (провод лежит на земле)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.5. Обслуживание жилищного фонда (например, течь кровли, чистка крыши, уборка подъезда, работа лифта, течь водопровода (батареи), топят соседи)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.6. Организация дорожного движения (в том числе работа общественного транспорта)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.7. Открытый колодец

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией ОД ЕДДС.

10.8. Очистка дворовых территорий и проезжих территорий

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

10.9. Упавшие и аварийные деревья

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ОД ЕДДС.

10.10. Утечка на воздушной теплотрассе, парение из колодца

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ОД ЕДДС.

10.11. Функционирование систем жизнеобеспечения (электро-, водо-, теплоснабжение, водоотведение)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

11. Консультации по оказанию помощи населению

11.1. Если заблудился человек

Ваши действия:

1) оставайтесь на месте. По возможности вспомните точное местоположение (место, где вошел в лес, название линейных ориентиров (ЛЭП, просеки, тропы), озер, рек, природные образования);

2) ограничьте телефонные звонки, держите как можно ближе телефон к телу. Если телефон садится, держите в выключенном состоянии и включать только для выхода на связь с диспетчером в договоренное с ним время;

3) если вышли к ЛЭП, железной дороге или газопроводу идите вдоль него;

4) если ночь застала в лесу, подберите подходящее для ночлега место. Оно должно быть высокое, сухое, желательно у большого дерева. Заготовьте хворост, сделайте подстилку из лапника. Расположитесь спиной к дереву, перед собой разожгите костер и поддерживайте его всю ночь.

Примечание: если невозможно определить местоположение заявителя, но у заявителя есть доступ в сеть интернет, попросить зайти в браузер телефона, в поисковой строке ввести запрос «определить мои координаты». Далее координаты необходимо ввести в СПО-112 в ручном режиме и определить местонахождение заявителя.

11.2. Вскрытие дверей (при угрозе жизни)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера Службы спасения (ОД ЕДДС).

11.3. Вскрытие дверей (без угрозы жизни)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

11.4. Неисправность ТС (в населенном пункте и/или без угрозы жизни и здоровью)

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера ЕДДС.

11.5. Поднять упавшего (маломобильного), достать упавшего из труднодоступного места, снять кольцо или предмет с части тела

Консультация оказывается в соответствии с должностной инструкцией диспетчера Службы спасения (ОД ЕДДС).

12. Иные консультации

12.1. Доступность (функционирование) автомобильных дорог

Консультация по доступности (функционирования) автомобильных дорог оказывается в соответствии с должностной инструкцией ЕДДС.

12.2. Психологическая помощь

Консультация по психологической помощи оказывается в соответствии с должностной инструкцией психологом Телефона доверия.

12.3. Общая информация о Системе-112

Система-112 — это система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории РФ. Предназначена для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и ЧС, а также для информационного обеспечения ЕДДС МО.

12.4. Разбился градусник

Что делать, если разбился ртутный градусник?

- 1) откройте (не создавая сквозняка) окно, где разбился градусник. Закройте дверь, чтобы загрязненный воздух не попадал в другие помещения;
- 2) перед сбором ртути наденьте резиновые перчатки;
- 3) тщательно соберите ртуть с помощью скотча, шприца или резиновой груши и все разбившиеся части градусника в стеклянную банку с холодной водой;
- 4) плотно закройте банку закручивающейся крышкой;
- 5) место разлива обработать раствором (предупредить, что от раствора на полу или вещах могут остаться несмываемые пятна):

– раствор марганцовки должен быть темно-бурым, почти непрозрачным. На литр раствора необходимо добавить 1 ст. л. соли и 1 ст. л. уксусной эссенции или щепотку лимонной кислоты;

– обработать загрязненную поверхность приготовленным раствором марганцовки при помощи кисти, щетки или пульверизатора. Нанесенный раствор оставить на 6-8 ч, периодически по мере высыхания раствора смачивая обработанную поверхность водой;

– смыть мыльно-содовым раствором (на 1 литр воды – 40 г. мыла и 50 г. соды). Рекомендуются ежедневные влажные уборки помещения и частые проветривания. *Если раствор при первом применении загрязнился ртутью, не сливать его в раковину или унитаз, а сдать его вместе с собранной ртутью. То же самое касается тряпок, губок и прочего инструмента использованного при демеркуризации.*

Чего делать нельзя:

- 1) выбрасывать разбившийся термометр в мусоропровод;
- 2) подметать ртуть веником и собирать ртуть при помощи пылесоса;
- 3) спускать ртуть в канализацию.

В случае, если требуется утилизация ртутных отходов, необходимо обратиться в цех утилизации отходов, который расположен по адресу г. Якутск, улица 50 лет Советской Армии, 53/3. График работы 5/2 (с 09:00 до 17:00 с понедельника по пятницу), суббота и воскресенье – выходные дни. Номер телефона: 8 (914) 2739955.

12.5. Опрос заявителя на иностранном языке

Таблица 1. Классификация вызова и типа происшествия

№ п/п	Опрос заявителя (значение на русском языке)	Транскрипция (значение на английском языке)	Возможные ответы заявителя	Действия оператора-112
1.		Ду ю нид хэлп?	Да – ес (yes)	см. Таблица 2

	Вам требуется экстренная помощь?	(Do you need help?)	Нет – ноу (no)	«Ваш вызов не является экстренным» Ё кол из нот эн эмёджэнси (Your call is not an emergency)
2.	Где случилось?/Назовите адрес/Где Вы находитесь?	Уэа дид ит хэппн? /Уотс зэ эддрэс?/ Уэа а ю нау? (Where did it happen?/ What's the address?/ Where are you now?)	Дом – хоум (home) Дорога – роуд (road) Улица – стрит (street) Проспект – авеню (avenue) Площадь – скуэа (square) Лес – фореест (forest) Гора – маунтин (mountain)	Внести информацию в поля УЧОЛ в графу «Адрес» и в поле «Дополнительная информация»
Вспомогательные фразы				
№ п/п	Значение на русском языке	Русская транскрипция	Значение на английском языке	
1.	Вам нужна пожарная охрана/полиция/скорая помощь/спасатели?	Ду ю нид файе файтерс/ полис/эмбьюлэнс/рескьюэс хэлп?	Do you need fire fighters/ police/ ambulance/ rescuer's help?	
2.	Вы меня понимаете?	Ду ю гет ми?	Do you get me?	
3.	Вы говорите по-английски?	Ду ю спик инглиш?	Do you speak English?	
4.	Говорите медленнее/ говорите громче/ говорите по буквам	Спик слоуэ/ спик лаудэ/ спэл ит	Speak slower/ speak louder/ spell it	
5.	Повторите, пожалуйста	Репит, плиз	Repeat, please	
6.	Успокойтесь, послушайте меня	Калм даун, лисн ту ми	Calm down, listen to me	
7.	Отвечайте на мои вопросы	Ансвэ май куэшчнс	Answer my questions	
8.	Я вас не слышу, связь прерывается	Ай кэнт хиз ю, лайн из бэд	I can't hear you, line is bad	

Таблица 2. Поводы обращения

№ п/п	Повод обращения (значение на русском языке)	Транскрипция (значение на английском языке)	Действия оператора-112
1.	Пожар/задымление	Фаер/смоук(Fire/ignition/smoke)	см. Таблица 3
2.	ДТП	Кар крэш(Car crash)	см. Таблица 4
3.	Полиция (Административное правонарушение / Преступление)	Полис хэлп (Police help)	см. Таблица 5

4.	Скорая помощь	Мэдикал хэлп (Medical help)	см. Таблица 6
5.	Подозрительный предмет/Теракт	Саспишэс обжэкт/Тэрорист этэк(Suspicious object/Terrorist attack)	см. Таблица 7
6.	Несчастный случай	Эксидэнт(Accident)	см. Таблица 8
7.	Иные происшествия	Азэ эксидэнтс (Other accidents)	см. Таблица 9

Таблица 3. Опрос заявителя при пожаре

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
1.	Что горит?	Уот из он фаер?	What is on fire?
2.	Дом?	Хоум?	Home?
3.	Машина?	Кар?	Car?
4.	Трава/лес?	Грас/форест?	Grass/forest?
5.	Мусорный контейнер?	Трэш кэн?	Trash can?
6.	Пострадавшие есть?	А зээ эни инджэд?	Are there any injured?
7.	Сколько этажей в здании?	Хау мэни флос а ин зэ билдинг?	How many floors are in the building?
8.	Здание газифицировано?	Из зэ билдинг гэзифайд?	Is the building gasified?
9.	Люди эвакуируются?	Ду зэ пипл эвакуэйт?	Do the people evacuate?
10.	Есть ли угроза домам/машинам ?	Из зэа эни фрэт ту билдингс/карс?	Is there any threat to buildings/cars?
11.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
12.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?

Таблица 4. Опрос заявителя при ДТП

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
1.	Пострадавшие или зажатые есть?	А зээ эни инджэд ор блокт?	Are there any injured or blocked?
2.	Розлив топлива есть?	Из зэа газолин поурин?	Is there gasoline pouring?
3.	Это столкновение машин?	Из зэа э кар эксидент?	Is there a car accident?
4.	Сколько машин?	Хау мэни карс?	How many cars?
5.	Машина сбила человека?	Самуан уоз хит бай э кар?	Someone was hit by a car?

6.	Машина врезалась в дерево? столб/здание	Кар крэшт инто э три? пост/билдинг	Car crashed into a tree? Post/building
7.	Где произошло? Дорога\перекрёсток\ пешеходный переход	Уэа дид ит хэпен? Роуд/кросроуд/крос вок	Where did it happen? Road/ crossroad/ crosswalk
8.	Все люди покинули ТС?	Дид ол зэ пипл лив э кар?	Did all the people leave a car?
9.	Назовите марки автомобилей и г/н?	Кэн ю нэйм зэ брэнд оф зэ карс энд лайсенс намбэ?	Can you name the brands of the cars and license number?
10.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
11.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
12.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?

Таблица 5. Опрос заявителя при административном правонарушении /преступлении

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
	Драка	Файт	Fight
1	Сколько участников?	Хау мэни патисипэнс?	How many participants?
2.	Пострадавшие/погибшие есть?	А зэе эни инджэд/дэд пипл?	Are there any injured/dead people?
3.	Участники в алкогольном/наркотическом опьянении?	А зэй интоксикейтэд?	Are they intoxicated?
4.	Назовите Ваше имя и фамилию	Вот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
5.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
6.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Нарушение общественного порядка	Паблик дистёбэнс	Public disturbance
1.	Пострадавшие есть?	А зэе эни инджэд?	Are there any injured?
2.	Участники в алкогольном/наркотическом опьянении?	А зэй интоксикейтэд?	Are they intoxicated?
3.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
4.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
5.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Убийство	Мёдэ	Murder
1.	Знаете ФИО убитого?	Ду ю ноу нэйм/сёнэйм оф зэ мёдэд?	Do you know name/surname of the murdered?
2.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
3.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
4.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Труп	Копс	Corpse
1.	Назовите фамилию и возраст погибшего?	Уот из хиз (хё) сёнэйм энд дэйт оф бёф?	What is his (her) surname and date of birth?
2.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
3.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
4.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Угон автомобиля	Кар зэфт	Car theft
1.	Назовите марку автомобиля и г/н	Кэн ю нэйм зэ брэнд оф зэ карс энд лайсенс намба?	Can you name the brands of the cars and license number?
2.	Еще у кого-нибудь есть ключи?	Хэс энибади элс гот киз?	Has anybody else got keys?
3.	Назовите адрес, где вы оставляли свой автомобиль?	Нэйм зэ эдрэс, уэ ю лэфт ё кар?	Name the address where you left your car?
4.	Когда последний раз видели автомобиль?	Уэн дид ю си ё кар ласт тайм?	When did you see your car last time?
5.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
6.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
7.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Изнасилование	Рэйп	Rape
1.	Когда это произошло?	Уэн дид ит хэпэн?	When did it happen?
2.	Вам нужна скорая медицинская помощь?	Ду ю нид медикал хэлп?	Do you need medical help?

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
3.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
4.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
5.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Кража/ ограбление	Зэфт/робэри	Theft/robbery
1.	Что украли? Когда?	Уот уоз стоулэн? Уэн?	What was stolen? When?
2.	Вы кого-то подозреваете?	Ду ю саспэкт энибоди?	Do you suspect anybody?
3.	Опишите подозреваемого	Дискрайб зэ саспэктэд	Describe the suspected
4.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
5.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
	Исчезновение граждан	Зэ дисапиарэнс оф ситизэнс	The disappearance of citizens
1.	Назовите ФИО пропавшего	Нэйм энд сёнэйм оф зэ мисинг пёсон	Name and surname of the missing person
2.	Назовите адрес проживания пропавшего	Нэйм зэ эдрэс оф зэ мисин пёсон	Name the address of the missing person
3.	Опишите пропавшего	Дискрайб мисинг пёсон	Describe missing person
4.	Кем Вам приходится пропавший?	Хау из зис пёсон рилэйтэд ту ю?	How is this person related to you?
5.	Назовите дату его (ее) рождения	Уот из хиз (хё) дэйт оф бёф	What is his (her) date of birth
6.	Назовите его (ее) телефон	Нэйм хиз (хё) фоун намбэ	Name his (her) phone number
7.	Где вы последний раз видели пропавшего?	Уэн дид ю си мисин пёсон ласт тайм?	When did you see missing person last time?
8.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
9.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
10.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?

Таблица 6. Опрос заявителя при оказании медицинской помощи.

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
1.	Медицинская помощь	Мэдикал хэлп	Medical help

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
2.	Что болит?	Уот хётс?	What hurts?
3.	Болит сердце?	Хартэйк?	Heartache?
4.	Болит живот?	Стамак-эйк?	Stomach-ache?
5.	Болит голова?	Хэдэйк?	Headache?
6.	Трудно дышать?	Хард ту бриф?	Hard to breathe?
7.	Высокое давление? Низкое давление?	Хай блад прэшэ?/ Лоу блад прэшэ?	High blood pressure?/ Low blood pressure?
8.	Высокая температура?	Хай темпэрэчэ?	High temperature?
9.	Тошнота? Рвота?	Нёжэ? Вомит?	Nausea?/ Vomit?
10.	Диарея?	Дайэриэ?	Diarrhea?
11.	Начались схватки?	Ю (ши) вэнт инту лэйбэ?	You (She) went into labor?
12.	Кровотечение?	Блидин?	Bleeding?
13.	Потерял сознание?	Хи (ши) из анканшс?	He (she) is unconscious?
14.	Сколько вам лет? Сколько ей/ему лет?	Хау олд а ю?/ Хау олд из хи (ши)?	How old are you?/ How old is he (she)?
15.	Будете ожидать на месте?	Вилл ю экспэкт онсайт?	Will you expect onsite?
16.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
17.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?

Таблица 7. Подозрительный предмет/Теракт

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
	Подозрительный предмет	Саспишэс обжэкт	Suspicious object
1.	Сумка	Бэг	Bag
2.	Коробка	Бокс	Box
3.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
4.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
5.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
	Угроза/Террористич еский акт	Тэрорист этэк	Terrorist attack
1.	Предполагаемое время совершения теракта?	Уот из эн эстимэйтэд тайм оф зэ аттак?	What is an estimated time of the attack?
2.	Сколько людей в здании?	Хау мэни пипл ин зэ билдинг?	How many people in the building?

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
3.	Кто сообщил о теракте?	Ху репортэд эбаут э террорист этэк?	Who reported about a terrorist attack?
4.	Какие требования у террористов?	Уот а зэ террорист демандс?	What are the terrorists' demands?
5.	Сколько этажей в здании?	Хау мэни флорс ин зэ билдинг?	How many floors in the building?
6.	Заложник	Хостэч	Hostage
7.	Сколько людей в заложниках?	Хау мэни хостажэс?	How many hostages?
8.	Сколько террористов?	Хау мэни тэрористс?	How many terrorists?
9.	Террористы вооружены?	Террористс а армд?	Terrorists are armed?
10.	Пострадавшие есть?	А зэе эни инджэд?	Are there any injured?
11.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
12.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
13.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?

Таблица 8. Опрос заявителя при несчастном случае

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
1.	Вы упали?	Дид ю фол?	Did you fall?
2.	Вы обожглись?	Хэв ю гат бёрнт?	Have you got burned?
3.	Вы застряли?	А ю стак?	Are you stuck?
4.	Вы повредили голову/ногу/руку?	Хэв ю хёт ё хэд/фит/хэнд?	Have you hurt your head/feet/hand?
5.	Вам требуется помощь спасателей?	Ду ю нид зэ рескьюэс хэлп?	Do you need the rescuer's help?
6.	Пострадавший в сознании?	Из инжэд ин каншс?	Is injured in conscious?
7.	Сколько вам лет? Сколько ей/ему лет?	Хау олд а ю? Хау олд из хи (ши)?	How old are you?/ How old is he (she)?
8.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
9.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
10.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?

Таблица 9. Иные происшествия

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
1.	Взрывоопасный предмет	Эксплозив дэвайс	Explosive device
1.1.	Как выглядит предмет/На что он похож?	Хау кэн ю дескрайб ит?	How can you describe it?
1.2.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
1.3.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
1.4.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
2.	Вскрытие дверей	Оупенин дорс	Opening doors
2.1.	Вы хозяин квартиры?	А ю зэ оунэ?	Are you the owner?
2.2.	Внутри есть люди?	А зэа пипл инсайд?	Are there people inside?
2.3.	Требуется ли скорая медицинская помощь человеку внутри квартиры?	Даз э пёсон инсайд нидс медикал хэлп?	Does a person inside needs medical help?
2.4.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
2.5.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
2.6.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
3.	Заблудившиеся люди	Лост	Lost
3.1.	Вы потерялись?	А ю гат лост?	Are you got lost?
3.2.	В лесу?	Ин зэ форэст?	In the forest?
3.3.	В городе?	Ин таун?	In town?
3.4.	Рядом есть люди?	А зэа эни пипл эраунд ю?	Are there any people around you?
3.5.	Опишите место, где Вы находитесь?	Кэн ю дескрайб э плэйс вэа ю а нау?	Can you describe a place where you are now?
3.6.	Куда Вы направлялись?	Уэа а ю хэдин?	Where are you heading?
3.7.	Как давно Вы не можете выйти?	Хау лонг кант ю гет аут?	How long can't you get out?
3.8.	Можете передать телефон?	Кэн ю пас зэ фон?	Can you pass the phone?
3.9.	Назовите фамилию и имя заблудившегося?	Уотс зэ нэйм энд сёнэйм оф лост пёсон?	What's the name and surname of lost person?
3.10.	Когда видели заблудившегося в последний раз?	Уэн дид ю си лост пёсон ласт тайм?	When did you see lost person last time?

№ п/п	Опрос (значение на русском языке)	Русская транскрипция	Значение на английском языке
3.11.	Приметы заблудившегося?	Дискрайб лост пёсон	Describe lost person
3.12.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
3.13.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?
3.14.	Ваша дата рождения и место проживания?	Ё дэйт оф бёф энд плэйс оф рэзидэнс?	Your date of birth and place of residence?
4.	Застрявшие в лифте	Стак ин зэ элевэйто	Stuck in the elevator
4.1.	По какому адресу?	Уотс зэ эдрэс?	What's the address?
4.2.	На каком этаже?	Уич фло?	Which floor?
4.3.	Сколько человек в лифте?	Хау мэни пипл а ин зэ элевэйто?	How many people are in the elevator?
4.4.	Есть ли среди Вас маленькие дети?	А зэа эни чилдрэн эман ю?	Are there any children among you?
4.5.	Назовите Ваше имя и фамилию	Уот из ё нэйм энд сёнэйм?	What is your name and surname?
4.6.	Назовите свой номер телефона	Уот из ё фоун намбэ?	What is your phone number?



Порядок работы с СПО-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

1. Порядок работы оператора-112 с СПО-112	4
1.1. Прием вызова и опрос заявителя оператором-112	4
1.2. Классификация (переклассификация) типа УКИО оператором-112	5
1.3. Регистрация обращения в Системе-112	6
1.4. Назначение (отмена) участников Системы-112	7
1.5. Подключение к разговору с заявителем диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС)...	9
1.6. Осуществление обратного вызова заявителю оператором-112	10
1.7. Обработка ложных вызовов	11
1.8. Обработка повторных вызовов и дублированных УКИО	13
1.9. Оказание консультативной поддержки заявителю	15
1.10. Перевод вызова на психолога Телефона доверия	16
1.11. Перевод вызова на оператора-лингвиста	17
1.12. Прием и обработка SMS-сообщений оператором-112	18
1.13. Прием и обработка сообщения от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»	18
2. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС с СПО-112	19
2.1. Регистрация диспетчером ДДС ЭОС сообщения о происшествии, поступившего по номерам, отличным от «112»	19
2.2. Прием вызова и опрос заявителя диспетчером ДДС ЭОС	20
2.3. Организация реагирования на вызов (сообщение о происшествии)	21
2.4. Внесение информации в УКИО диспетчером ДДС ЭОС	24
2.5. Завершение реагирования на происшествие в УКИО диспетчером ДДС ЭОС	24
3. Порядок работы ОД ЕДДС с СПО-112	24
3.1. Открытие УКИО и выставление статуса «Контроль» ОД ЕДДС	24
3.2. Организация реагирования на вызов (сообщение о происшествии)	25
3.2. Внесение информации в УКИО ОД ЕДДС	25
3.3. Снятие с контроля и закрытие УКИО ОД ЕДДС	25
4. Порядок работы ОД ЦУКС	26
4.1. Порядок работы ОД ЦУКС при поступлении сообщения с признаками ЧС .	26
5. Геоинформационная подсистема	27
6. Поля УЧОЛ и УКИО	28
<i>Сведения о телефоне, с которого принят звонок (автоматическое или ручное заполнение)</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>Сведения об источнике информации (заявителе)</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>Сведения о месте происшествия</i>	Ошибка! Закладка не определена.

Сведения о происшествии **Ошибка! Закладка не определена.**

Дополнительные данные из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» **Ошибка! Закладка не определена.**

Данные о привлеченных силах и средствах на происшествие. **Ошибка! Закладка не определена.**

(по каждой единице отдельно), заполняются диспетчером ДДС ЭОС **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО ДДС-01 **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО ДДС-02 и ДДС-ГИБДД **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО ДДС-03 и ДДС-РЦМК **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО ДДС-04 **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО ДДС-АТ **Ошибка! Закладка не определена.**

Специфическая часть УКИО Служба спасения **Ошибка! Закладка не определена.**

7. Перечень рекомендуемых сокращений 36

1. Порядок работы оператора-112 с СПО-112

1.1. Прием вызова и опрос заявителя оператором-112

При поступлении на АРМ-112 вызова по единому номеру «112» оператору-112 необходимо принять его, нажав кнопку «Принять» (Рис. 1).

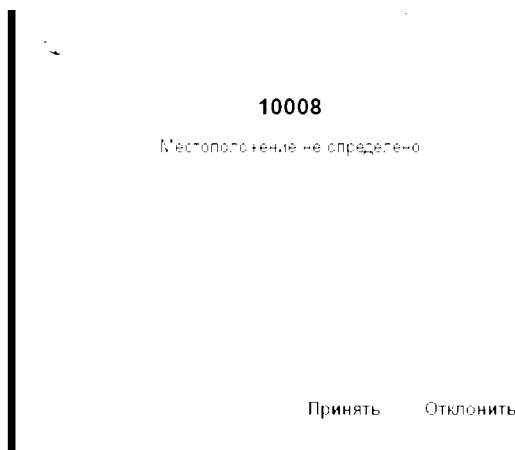


Рис. 1 Входящее обращение

Оператор-112 обязан провести первичный опрос и заполнить УЧОЛ (Рис. 2).

Нас пункт: Якутск	г. <input checked="" type="checkbox"/>	Дом: 12	Квартира	Фамилия: Иванов	Телефон: номер не определен	Язык: русский
МО: Якутск	<input checked="" type="checkbox"/>	Корпус:	Подъезд	Имя: Иван		
Улица: улица Кирова	<input checked="" type="checkbox"/>		Этаж:	Отчество: Иванович		
			Домофон:	Дрочка:		

Долгота: 129.7352 Широта: 62.0259 Точность: 0 м

Рис. 2 УЧОЛ

Поля на Рис. 3 предназначены для внесения адреса места происшествия в соответствии с ФИАС. При первичной регистрации обращения, информация будет дублирована в поле «Место происшествия» в УКИО. Данную информацию можно изменить или внести дополнительные данные, нажав в УКИО кнопку «Изменить (Alt+P)» в УКИО.

Нас пункт: Якутск	г. <input checked="" type="checkbox"/>	Дом: 12	Квартира
МО: Якутск	<input checked="" type="checkbox"/>	Корпус:	Подъезд
Улица: улица Кирова	<input checked="" type="checkbox"/>		Этаж:
			Домофон:

Долгота: 129.7352 Широта: 62.0259 Точность: 0 м

Рис. 3 Внесение в УЧОЛ адреса места происшествия

Поля на Рис. 4 предназначены для внесения данных о заявителе. В поле на Рис. 5 вносится вся информация о происшествии. Если опрос первичный, то эта информация будет дублирована в поле «Дополнительная информация» в УКИО. При необходимости эту информацию можно изменить или дополнить, нажав кнопку «Изменить (Alt+O)» в УКИО. Для сокращения времени создания УКИО и назначения участников Системы-112 необходимо:

- внести в УЧОЛ адрес и краткую информацию о происшествии;
- сохранить УЧОЛ;
- выбрать тип УКИО;
- создать УКИО;
- назначить участников Системы-112;
- с помощью кнопки «Изменить (Alt+E)» в УЧОЛ дописать информацию о заявителе и дополнительные данные о происшествии.

Фамилия Иванов
Имя Иван
Отчество Иванович
Дата рождения

Рис. 4 Данные о заявителе

Высокое давление головные боли

Рис. 5 Данные о происшествии

Далее оператору-112 необходимо нажать кнопку «Сохранить (Ctrl+Enter)».

1.2. Классификация (переклассификация) типа УКИО оператором-112

После внесения всей необходимой информации в УЧОЛ оператор-112 обязан выбрать соответствующий тип УКИО из списка (Рис. 6) и создать УКИО с помощью кнопки «Создать карточку».

Все

Все
не задано
Авария на объекте:Происшествие ЖКХ
Авиакатастрофа:Происшествие

Автомобильные пробки
АХОВ:ХОО:БОО:РОО
Бездомные животные
Благоустройство
Бомж в общественном месте
Взрыв
Взрыв газа
Водоотведение
Водоснабжение
ВОП
Вскрытие дверей

Газоснабжение
Детская шалость

ДТП
Дублированная карточка
Запах газа:неизвестный
Застрававшие в лифте:Происшествия с лифтом
Захват заложников:объектов

Исчезновение граждан

Рис. 6 Тип УКИО

1.3. Регистрация обращения в Системе-112

Далее оператор-112 обязан заполнить дополнительную информацию о происшествии. Для этого необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+O)» (Рис. 7) и в окне «Общие сведения о происшествии» (Рис. 8) заполнить информацию о пострадавших и погибших, при необходимости отметить наличие угрозы людям (если существует опасность увеличения числа пострадавших или погибших вследствие развития последствий происшествия) или блокирование (если на месте происшествия находятся заблокированные люди). Также в этом разделе можно изменить тип УКИО и уровень происшествия (ЧС, ЧС в субъекте, обычный). При создании УКИО автоматически выбирается уровень «Обычный». В поле «Дополнительная информация» дежурный персонал Системы-112 обязан вносить информацию по реагированию и результатам реагирования на происшествие.

Изменить (Alt + O)

Рис. 7 Кнопка «Изменить (Alt+O)»

Время	04.08.2022 23:47:57
Тип	ТЕСТ
МС	Якутск
Уровень	Обычный
Число пострадавших	1
Число погибших	0
Блокирование	Угроза людям
Дополнительная информация	
Высокая температура, боли в животе, тошнота, 17 лет /Иванов/	

Сохранить Закрыть

Рис. 8 Общие сведения о происшествии

Затем оператор-112 обязан заполнить данные о месте происшествия. Для этого необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+P)» (Рис. 9) и в окне «Место происшествия» (Рис. 10) указать дополнительную информацию о месте происшествия. В данном разделе можно указать адрес вне населенного пункта (если место происшествия находится вне населенного пункта), наименование дороги, на которой произошло происшествие, расстояние в километрах и метрах или указать координаты.

С помощью кнопки «Указать на карте» оператор-112 может ввести данные о месте происшествия (координаты и адрес) путем непосредственного указания точки на карте. После внесения основных характеристик места происшествия оператору-112 необходимо внести уточнения (например, «во дворе дома», «на проезжей части» и т.д.), при этом оператор-112 обязан отметить галочкой пункт «Рядом с указанным адресом».

Примечание: при отсутствии функции поиска адреса на электронной карте постановка точки производится в ручном режиме.

Изменить (Alt + P)

Рис. 9 Кнопка «Изменить (Alt+P)»

The form is titled "Изменить (Alt+P)" and is divided into several sections for address entry:

- Адрес в населенном пункте**: Includes a warning "⚠ Не удалось определить адрес. Введите вручную", a "Наз. пункта" field with a dropdown menu, and checkboxes for "ИО", "МО", and "Улица". Below this are fields for "Дом" (with a dropdown), "Корпус", "Подъезд", "Этаж", "Домофон", and "Квартира".
- Вне населенного пункта**: Includes a field for "Адресный участок" and a checkbox for "Улица".
- Дорога**: Includes a "Дорога" field and a "Расстояние в км" field with a "В м" unit indicator.
- Координаты адреса**: Includes "Широта" (62.0259) and "Долгота" (129.7349) fields.
- Уточнение**: A large text area for additional details, with a checkbox "Рядом с указанным адресом" below it.

At the bottom right, there are "Сохранить" and "Закрыть" buttons.

Рис. 10 Место происшествия

1.4. Назначение (отмена) участников Системы-112

После создания УКИО оператор-112 обязан назначить участников Системы-112 вручную или используя функцию «Автоназначение служб».

Чтобы назначить вручную необходимо нажать кнопку «Назначить» на панели назначения и контроля напротив выбранной службы (Рис. 11).

Пожарные	01-Якутск Якутск, Дзержинского, 35/2 (9001)	✓ Назначить	+ Данные
Не назначена	Данные ДДС отсутствуют		
Полиция	1 ОП Якутск, Автодорожная, 42 (9002)	✓ Назначить	+ Данные
Не назначена	Данные ДДС отсутствуют		
Скорая	03 Система ICL г. Якутск Якутск, Алексеева, 64/1 (9175)	✗ Отмена	📞 Везде
	22.51.00 04 авг 2022 Тип происшествия - Прочее тип заявителя - Мать гол-во больных - 1		
Газ	04-Якутск Якутск, Кальвица, 12В (9004)	✓ Назначить	+ Данные
Не назначена	Данные ДДС отсутствуют		
Антитеррор	АТ-Якутск Якутск, Дзержинского, 6 (9005)	✓ Назначить	+ Данные
Не назначена	Данные ДДС отсутствуют		
ЕДДС	ЕДДС-Якутск Якутск, Орджоникидзе, 3/2 (9006)	✓ Назначить	
Не назначена			

Рис. 11 Панель назначения

Функция «Автоназначение служб» – это одновременное назначение участников Системы-112 на реагирование в зависимости от типа УКИО (Рис. 12). На основании типа УКИО и зоны ответственности участника Системы-112 СПО-112 автоматически указывает на минимальный перечень участников Системы-112, которых необходимо назначить.

Пожарные	01-Якутск Якутск, Дзержинского, 35/2 (9001)	✓	
Полиция	1 ОП Якутск, Автодорожная, 42 (9002)	✓	
✓ Скорая	03-Якутск Якутск, Алексеева, 64/1 (9003)	✓	
Газ	04-Якутск Якутск, Кальвица, 12В (9004)	✓	
Антитеррор	АТ-Якутск Якутск, Дзержинского, 6 (9005)	✓	
✓ ЕДДС	ЕДДС-Якутск Якутск, Орджоникидзе, 3/2 (9006)	✓	
ЦУКС	ЦУКС Якутск, Кальвица, 16/2 (9007)	✓	✓ Н.
УМВД	УМВД Якутск, Якутская, 2 (9008)	✓	
Ж-ЕДДС	ЕДДС-Жатай/Жатай, Стрела, 1/5 (9013)	✓	
OneClick	OneClick Якутск (001)	✓	✓ Н.
Служба Спасения	Служба Спасения Якутск, Дзержинского, 68/3 (9900)	✓	
		Назначить	Заккрыть

Рис. 12 Назначение участников Системы-112 с помощью функции «Автоназначение служб»

При ошибочном назначении участника Системы-112 оператор-112 (ОД ЕДДС) может исключить данную службу из процесса реагирования, нажав на панели назначения напротив выбранной службы кнопку «Отмена», затем в открывшемся окне ввести причину отмены и нажать кнопку «Отменить ДДС» (Рис. 13).

Ошибочное назначение


Отменить ДДС Не отменять ДДС

Рис. 13 «Отмена» ДДС ЭОС

1.5. Подключение к разговору с заявителем диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС)

После назначения участников Системы-112 оператор-112 при необходимости (условия подключения к разговору указаны в **Положении**) обязан подключить к разговору с заявителем диспетчера соответствующей ДДС ЭОС (ОД ЕДДС). Для подключения к разговору необходимо:

- 1) принять вызов;
- 2) заполнить УЧОЛ (внести всю необходимую информацию);
- 3) выбрать тип УКИО;
- 4) создать УКИО;
- 5) на панели назначения напротив выбранной службы нажать кнопку «Назначить», на

вкладке «Вызовы» (Рис. 15) нажать кнопку «Начать конференцию»  и напротив необходимой службы нажать кнопку «Вызов»;

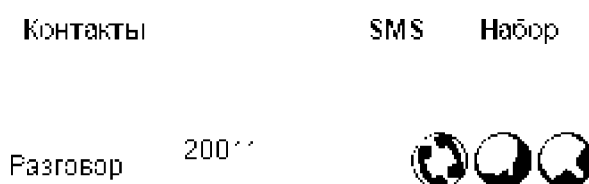







Рис. 15 Вкладка «Вызовы» на панели «Телефон»

6) во время аудиоконференции у оператора-112 есть возможность добавлять и исключать участников аудиоконференции. Поставить участника аудиоконференции на удержание можно с помощью кнопки «Поставить на удержание» . Чтобы исключить участника из аудиоконференции необходимо нажать кнопку «Исключить участника из конференции» .


7) оператор-112 нажав кнопку «Поставить на удержание»  в верхней строке может покинуть аудиоконференцию без прерывания разговора заявителя с диспетчером ДДС ЭОС (ОД ЕДДС). Вернуться в аудиоконференцию оператор-112 может, нажав кнопку «Вернуться» .


При подключении к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) оператор-112 обязан обращать внимание на индикацию АРМ-112 (Рис. 16).

Возможные варианты индикации состояния АРМ-112:

 – АРМ-112 соответствующего участника Системы-112 включен, дежурный персонал Системы-112 готов принимать УКИО и вызовы.

 – АРМ-112 соответствующего участника Системы-112 включен, дежурный персонал Системы-112 занят.

 – АРМ-112 соответствующего участника Системы-112 выключен или неработоспособен. В этом случае оператор-112 направляет УКИО участнику Системы-112, но отработана она будет только после включения АРМ-112.

 – внешняя система, нет информации о состоянии АРМ-112.

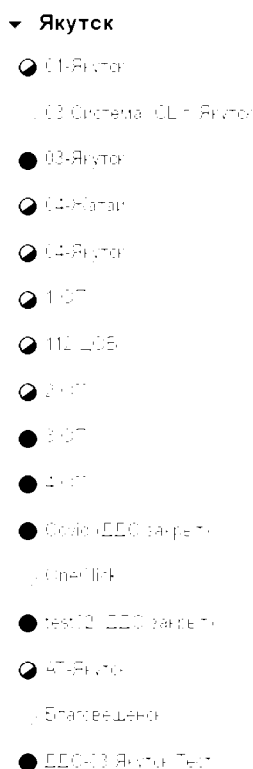


Рис. 16 Индикация состояния АРМ-112

1.6. Осуществление обратного вызова заявителю оператором-112

Оператору-112 (диспетчеру ДДС ЭОС, ОД ЕДДС) чтобы совершить обратный вызов заявителю необходимо открыть окно «Список заявителей» (Рис. 17) и осуществить обратный вызов нажатием кнопки «Вызов» напротив соответствующего заявителя (Рис. 18).

В окне «Список заявителей» хранится вся информация о заявителях (Ф.И.О., адрес, номер телефона и т.д.), обратившихся по данному происшествию, и включает следующие функции:

- возможность прослушать запись разговора с заявителем;

- просмотр информации, предоставленной заявителем;
- просмотр местоположения заявителя;
- обратный вызов;
- отправка SMS-сообщения заявителю.

40
52

30.07.2022

лю	↑ 03:07:23	02 нет данных	Запрос местоположения	История местоположения	Язык общения русский	1
Р	↑ 03:06:33	841124 нет данных	Запрос местоположения	История местоположения	Язык общения русский	
зут	112.05					
зуп	↓ 02:51:54	Виктория Петровна (891430 г.Якутск, р-н Якутск)	Запрос местоположения	История местоположения	Язык общения русский	1
3.3	112.16			На карте		
Я						
0.3	02:50:01	Нагоева () нет данных	Запрос местоположения	История местоположения	Язык общения непонятен	0
40						
7.3	↓ 02:49:09	899917 нет данных	Запрос местоположения	История местоположения	Язык общения русский	1
зуп	112.16			На карте		
5.3						
ку						3
ДС						
2.4						

Рис. 17 Список заявителей

↓ 00:09:36	Толкачев (8999 г.Якутск, р-н Якутск, улица Вильямса, дом 46/3, под. 2, эт. 3 кв. 16	Доп. инфо	Язык общения русский	Вызов
112.11	Запрос местоположения	История местоположения	На карте	

Рис. 18 Обратный вызов

1.7. Обработка ложных вызовов

Если обращение заявителя не относится к необходимости оказания экстренной оперативной помощи, а также оказанию консультаций по вопросам безопасности жизнедеятельности, оператору-112 необходимо выбрать ложный тип и создать УКИО (Рис. 19, 20).

- ⊗ Ложный вызов ▾
 - Автоматические ложные вызовы
 - Вызов с молчанием
 - Детские шалости
 - Злонамеренные вызовы
 - Ложные вызовы вследствие сбоя в сети связи
 - Неправильное понимание экстренной ситуации
 - Неправильный набор номера (ошибочный)
 - Оскорбительные вызовы
 - Получение справок
 - Прерывание вызова звонящим сразу после подключения
 - Психически неуравновешенные люди
 - Случайный набор номера

Рис. 19 Типы «ложных» УКИО

Создана 05.08.2022 00:20:00 (112.11)
 Закрыта 05.08.2022 00:20:03 (112.11) **авг05_Молчание_008** **Закрыта**

[Список заявителей](#)
[История изменений](#)
[Печать карточки](#)
[ПОСЛЕДНИЙ ВЫЗОВ](#)

Дата/Время: 00:20:00 05 авг 2022
МО: Якутск
Уровень: Обычное
Тип происшествия: Вызов с молчанием
Детали: нет данных

Рис. 20 «Ложный» вызов

Далее оператору-112 необходимо закрыть УКИО, не назначая участников Системы-112, для этого нажать кнопку «Закрыть карточку». В списке карточек происшествий ложная УКИО будет выделена серым цветом (Рис. 21).

3	Закрыта	авг05_Молчание_008	00:20:00 05 авг 2022	указано на карте	1	-	-	-	112.11
4	Закрыта	авг05_Консульт_003	00:15:30 05 авг 2022	указано на карте	1	-	-	-	112.32
5	Закрыта	авг05_Консульт_002	00:14:13 05 авг 2022	указано на карте	1	-	-	-	112.03
6	Закрыта	авг05_Консульт_001	00:13:50 05 авг 2022	указано на карте	1	-	-	-	112.03
7	Закрыта	авг05_Консульт_004	00:13:40 05 авг 2022	указано на карте	1	-	-	-	112.03

Рис. 21 Ложная УКИО

Номер телефона, по которому была создана ложная УКИО, автоматически добавляется в «черный список». Данный список носит лишь информативный характер. Вызовы от заявителей из черного списка обрабатываются в обычном порядке.

Также оператор-112 может вручную добавить номер телефона заявителя в «черный список». Для этого необходимо нажать кнопку «В черный список» на панели обращения или сочетание клавиш «Alt+B» на клавиатуре (Рис. 22). Обращения с номеров из «черного списка» будут иметь соответствующую пометку в панели работы с обращением (Рис. 23). После добавления телефонного номера в «черный список» соответствующая кнопка исчезает. Удалить номер из «черного списка» может только системный администратор.

**В чёрный список
(Alt + B)**

Рис. 22 Кнопка «В черный список (Alt+B)»

Бодулева [REDACTED] (0000 В ЧЁРНОМ СПИСКЕ) Изменить
(Alt + E) Завершить обработку
(Alt + F)

Рис. 23 Номер телефона в «черном списке»

1.8. Обработка повторных вызовов и дублированных УКИО

Оператор-112 при определении вызова как повторного обязан открыть необходимую УКИО и нажать кнопку «Привязать обращение». В УКИО появится пометка «Текущее обращение привязано» (Рис. 24).

Список заявителей История изменений Текущее обращение привязано

Дополнительная информация:
ДТП 2 л/а пострадавших нет

Рис. 24 Привязанное обращение

Теперь обращение привязано к существующей УКИО, а данные о заявителе добавлены в список заявителей (Рис. 25). Информация об этом заявителе будет доступна в данной УКИО.

05.08.2022

↓ 08:53:29 112 29	Иванов [REDACTED] 8914 [REDACTED] нет данных Запрос местоположения История местоположения На карте	Язык общения русский	▼ Язык
↓ 08:39:09 112 08	Иванова [REDACTED] 891429 [REDACTED] г.Якутск, р-н Якутск, улица Дзержинского, дом 40/5 Запрос местоположения История местоположения На карте	Доп. инфо	Язык общения русский

3 с

Рис. 25 Данные о заявителях

При наличии информации оператору-112 необходимо скопировать ее с помощью сочетания клавиш «Ctrl+C» на клавиатуре, а затем вставить в соответствующие поля УКИО с помощью сочетания клавиш «Ctrl+V» на клавиатуре.

Порядок действий в случаях, когда по одному происшествию было создано две или более УКИО.

Если оператор-112 (диспетчер ДДС ЭОС, ОД ЕДДС) видит, что создал дублированную УКИО, то он обязан отменить (запросить отмену) всех назначенных на реагирование участников

Системы-112, присвоить позже созданной УКИО тип «Повторная» (Рис. 26), указать идентификатор первичной УКИО в поле «Дополнительная информация» и закрыть ее (Рис. 27).

При наличии информации в дублированной УКИО оператору-112 (диспетчеру ДДС ЭОС, ОД ЕДДС) необходимо скопировать ее с помощью сочетания клавиш «Ctrl+C» на клавиатуре, а затем вставить ее в дополнительную информацию в первичную УКИО с помощью сочетания клавиш «Ctrl+V» на клавиатуре, а также при необходимости переклассификации изменить тип УКИО и назначить (запросить) участников Системы-112.

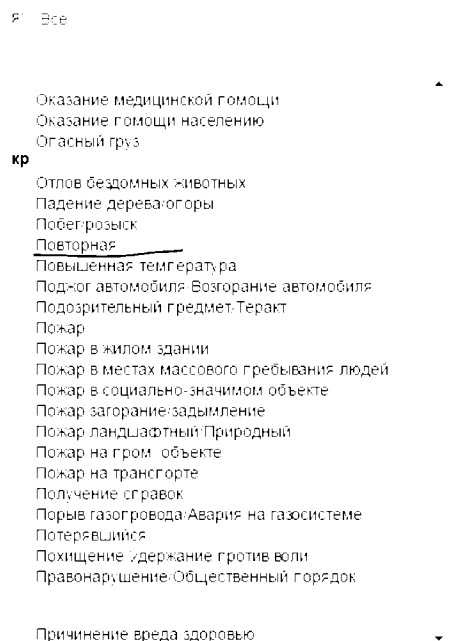


Рис. 26 Выбор типа УКИО

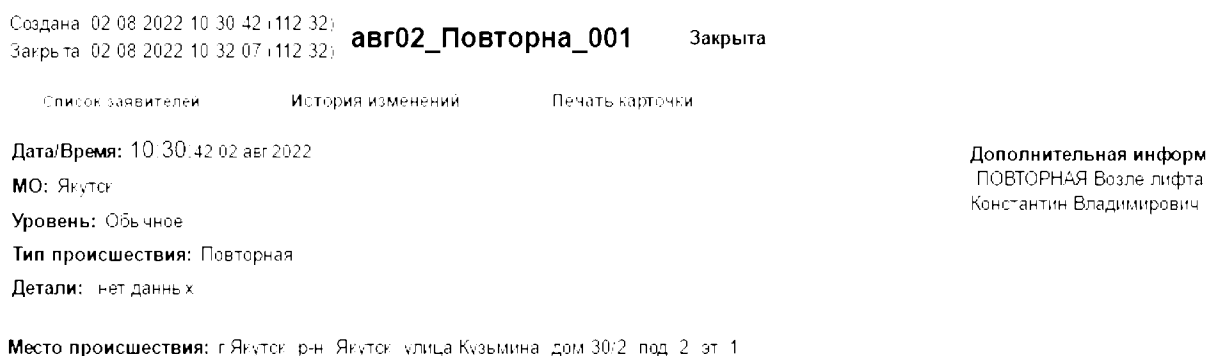


Рис. 27 «Повторная»

1.9. Оказание консультативной поддержки заявителю

При необходимости оказания консультации заявителю дежурный персонал Системы-112 обязан пользоваться базой знаний Системы-112 (Рис. 28). Открыть ее можно нажав кнопку «База знаний» в правом нижнем углу окна СПО-112 (Рис. 29).

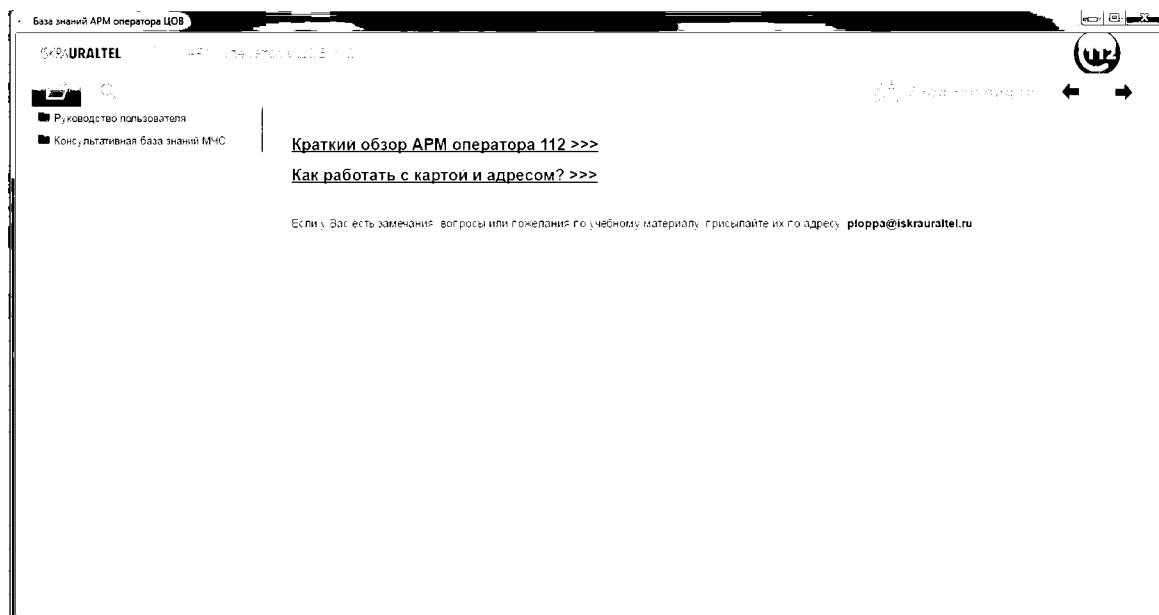


Рис. 28 База знаний Системы-112

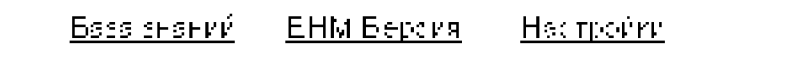


Рис. 29 Кнопка «База знаний»

База знаний Системы-112 включает в себя руководство пользователя (Рис. 30), консультативную базу знаний Системы-112 (Рис. 31) и иные документы, необходимые для работы в Системе-112.



Рис. 30 Руководство пользователя

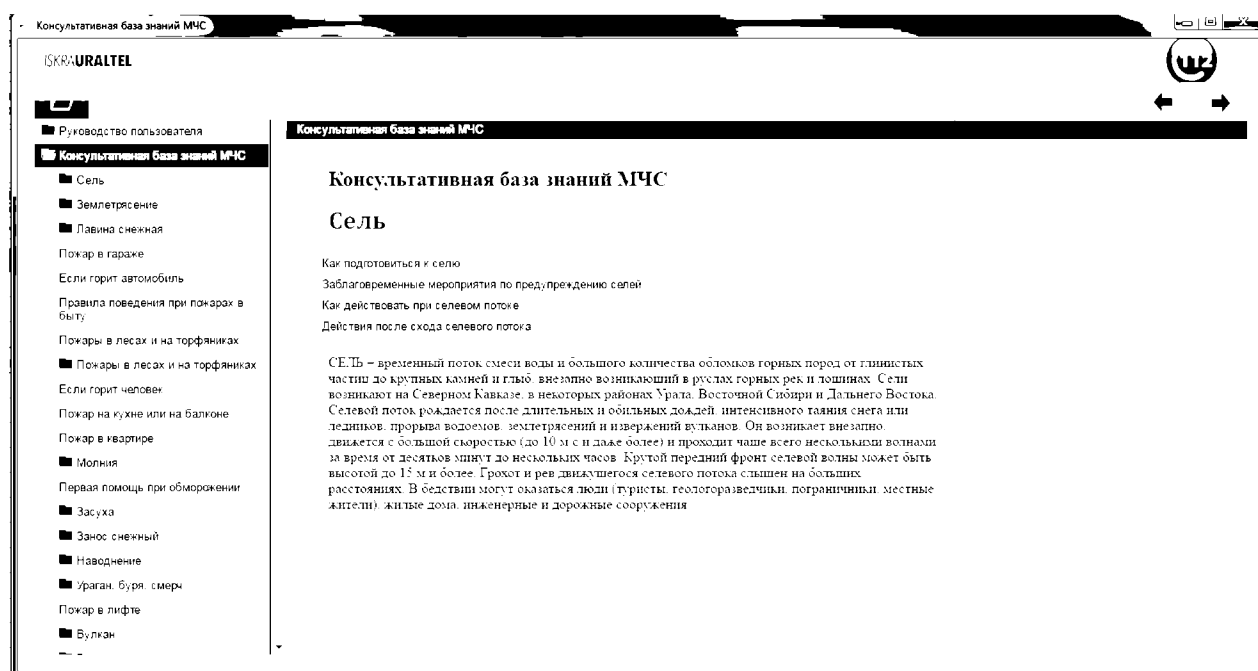




Рис. 31 Консультативная база знаний Системы-112

1.10. Перевод вызова на психолога Телефона доверия

В ходе опроса заявителя оператор-112 обязан определить необходимость оказания психологической поддержки заявителю и перевести вызов на психолога Телефона доверия. Для создания аудиоконференции с психологом необходимо:

- 1) принять вызов;
- 2) определить необходимость оказания дистанционной психологической помощи заявителю;
- 3) заполнить УЧОЛ (внести всю необходимую информацию);

- 4) выбрать тип УКИО «Консультация»;
- 5) создать УКИО;
- 6) на вкладке «Вызовы» (Рис. 15) нажать кнопку «Начать конференцию»  ;
- 7) в панели управления вызовами перейти во вкладку «Контакты»;
- 8) выбрать из основного справочника психолога Телефона доверия (Рис. 32) и нажать кнопку «Вызов». На панели «Телефон» автоматически откроется вкладка «Вызовы»;
- 9) после установления голосового соединения с психологом Телефона доверия сообщить о переводе вызова на него;
- 10) убедиться, что психолог Телефона доверия принял вызов и нажать кнопку «Поставить на удержание»  в верхней строке, оператор-112 покинет аудиоконференцию без прерывания разговора заявителя с психологом Телефона доверия;
- 11) завершить обработку (кнопка «Завершить обработку» на панели работы с обращением или сочетание клавиш «Alt+F» на клавиатуре);
- 12) закрыть УКИО после оказания психологом Телефона доверия психологической поддержки и отсутствии информации о происшествии.

Справочник

Основной

Консультация 02

Телефон 20010

Въезд


Справочная 00

Рис. 32 Психолог Телефона доверия во вкладке «Контакты»


1.11. Перевод вызова на оператора-лингвиста

В случае, когда язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, оператор-112 обязан перевести вызов на оператора-лингвиста.

Для создания аудиоконференции с оператором-лингвистом необходимо:

- 1) принять вызов;
 - 2) определить, на каком языке поступило обращение;
 - 3) создать УКИО;
 - 4) на вкладке «Вызовы» (Рис. 15) нажать кнопку «Начать конференцию»  ;
 - 5) произнести фразу: «Wait, I connect you with a translator» (Ожидайте, я соединяю вас с переводчиком);
 - 6) в панели управления вызовами перейти во вкладку «Контакты»;
 - 7) выбрать из списка контактов Переводчик ЦОВ (Рис. 33) и нажать кнопку «Вызов».
- На панели «Телефон» автоматически откроется вкладка «Вызовы»;

8) после установления голосового соединения с оператором-лингвистом сообщить о переводе вызова на него;

9) убедиться, что оператор-лингвист принял вызов и нажать кнопку «Поставить на удержание»  в верхней строке, оператор покинет аудиоконференцию без прерывания разговора заявителя с оператором-лингвистом;

10) завершить обработку (кнопка «Завершить обработку» на панели работы с обращением или сочетание клавиш «Alt+F» на клавиатуре).

Оператору-лингвисту после принятия вызова необходимо обработать обращение согласно алгоритму, начиная с пункта 1.1.

Переводчик ЦОВ

Телефон: 89142340686

Вызов

Рис. 33 Переводчик ЦОВ во вкладке «Контакты»

1.12. Прием и обработка SMS-сообщений оператором-112

При поступлении на АРМ-112 SMS-сообщения по единому номеру «112» оператору-112 необходимо принять его, на панели «Телефон» автоматически откроется вкладка «SMS» (Рис. 34).

Контакты Вызовы Набор

Абонент: 20011

Рис. 34 Вкладка «SMS»

1.12.1. При установленном соединении с заявителем оператор-112 обязан действовать согласно алгоритму, начиная с пункта 1.1.

1.12.2. При неустановленном соединении с заявителем и наличии в SMS-сообщении информации, содержащей определенный повод обращения, требующий реагирования ЭОС (например, «Пожар квартиры по адресу ул. Ленина, 34-52», «ДТП», «Болит сердце»), оператору-112 необходимо действовать исходя из уже полученной информации и продолжать обработку SMS-сообщения согласно алгоритму, начиная с пункта 1.2.

1.12.3. При неустановленном соединении с заявителем и отсутствии в SMS-сообщении информации, содержащей определенный повод обращения, требующий реагирования ЭОС (например, «Помогите», «Нужна помощь», «Пустое»), оператор-112 обязан отработать данное SMS-сообщение как ложный вызов согласно алгоритму, начиная с пункта 1.7.

1.13. Прием и обработка сообщения от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»

При поступлении на АРМ-112 сообщения от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» оператору-112 необходимо принять его, получив соответствующую информацию (Рис. 35).

1.13.1. При поступлении сообщения и голосового вызова от терминала ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» оператор-112 обязан действовать согласно алгоритму, начиная с пункта 1.1.

1.13.2. При поступлении сообщения, но отсутствии голосового вызова оператору-112 необходимо совершить обратный вызов заявителю на терминал ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» согласно пункту 1.6.

– при установленном соединении с заявителем оператор-112 обязан действовать согласно алгоритму, начиная с пункта 1.1,

– при неустановленном соединении с заявителем оператор-112 обязан действовать исходя из уже полученной информации и продолжать обработку сообщения согласно алгоритму, начиная с пункта 1.2.

Дополнительная информация:

Полный ID карточки ЭРА: 4401F41ED47F1FD0E0530EC84D0A7204 Короткий ID карточки ЭРА: 791
Местоположение TC: 55 279769 85 650133 Достоверность определения местоположения: высокая Время
определения местоположения: 19 12 16 18 09 19 +07 00 Код языка общения с заявителем: ru-RU Состояние
голосового канала: DUPLEX Тип активации вызова: вручную Тип вызова: экстренный Тип TC: пассажирский iClass
M1; Тип топлива: бензин Идентификационный номер TC: XTAGFL130HY044014 Недавние координаты TC i1:
55 279769 85 650133 высокая точность точность: 19 12 16 18 09 19 +07 00 Недавние координаты TC i2:

Рис. 35 Данные, предоставляемые ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»

2. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС с СПО-112

2.1. Регистрация диспетчером ДДС ЭОС сообщения о происшествии, поступившего по номерам, отличным от «112»

При поступлении сообщения о происшествии непосредственно в ДДС ЭОС по телефонным номерам (01, 02, 03, 04 и др.), предназначенным для вызова соответствующей ЭОС, и при отсутствии данной информации о происшествии в Системе-112 диспетчеру ДДС ЭОС необходимо:

1) создать обращение вручную. Для этого диспетчер ДДС ЭОС обязан перевести прием обращений в режим «Выкл.» (Рис. 36) и нажать кнопку «Создать обращение (Alt+N)» (откроется окно УЧОЛ);

2) внести в УЧОЛ все необходимые данные и нажать кнопку «Сохранить (Ctrl+Enter)»;

3) выбрать соответствующий тип и создает УКИО с помощью кнопки «Создать карточку»;

4) заполнить дополнительную информацию о происшествии в окне «Общие сведения о происшествии» (Рис. 8) с помощью кнопки «Изменить (Alt+O)» (Рис. 7);

5) заполнить данные о месте происшествия в окне «Место происшествия» (Рис. 10) с помощью кнопки «Изменить (Alt+P)» (Рис. 9);

6) связаться с оператором-112 ЦОВ-ЕДДС из УКИО через вкладку «Контакты» (Рис. 37) или вкладку «Набор» (Рис. 38) на панели «Телефон» либо с помощью «Горячих клавиш» (кнопок быстрого вызова) (Рис. 39) для запроса привлечения дополнительных ДДС ЭОС для реагирования на происшествие. При недоступности оператора-112 ЦОВ-ЕДДС диспетчеру ДДС ЭОС необходимо связаться с оператором-112 ЦОВ-АЦ/РЦОВ;

7) организовать реагирование на вызов согласно алгоритму, начиная с пункта 2.3.

Приём обращений: **Выкл.**

Рис. 36 Прием обращений в режиме «Выключен»

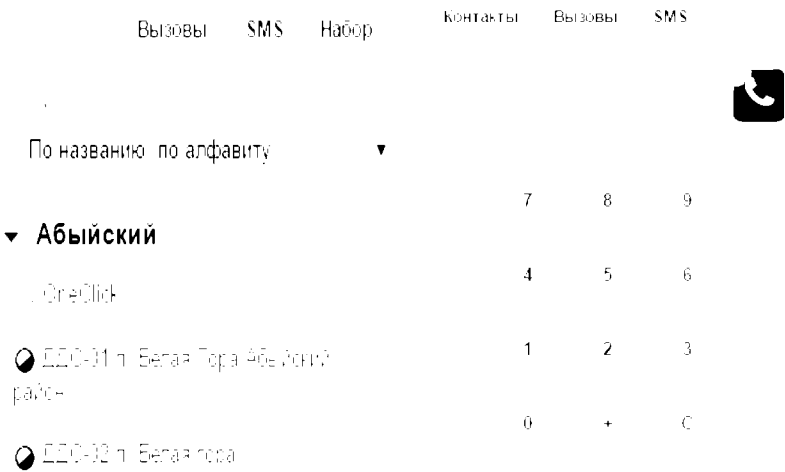


Рис. 37 Вкладка «Контакты» Рис. 38 Вкладка «Набор»



Рис. 39 «Горячие клавиши» (кнопки быстрого вызова)

При создании дублированной УКИО диспетчер ДДС ЭОС обязан действовать согласно пункту 1.8.

2.2. Прием вызова и опрос заявителя диспетчером ДДС ЭОС

При поступлении на АРМ-112 вызова от оператора-112 диспетчеру ДДС ЭОС необходимо принять его, нажав кнопку «Принять» (Рис. 40).

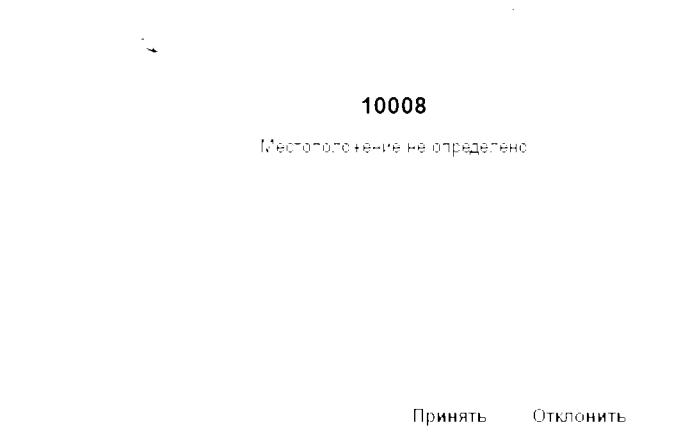


Рис. 40 Входящий вызов

После подключения к разговору с заявителем на АРМ-112 диспетчера ДДС ЭОС открывается УЧОЛ, заполненный оператором-112 (Рис. 41). Диспетчеру ДДС ЭОС необходимо провести опрос заявителя. Все изменения диспетчер ДДС ЭОС обязан вносить в УКИО, так как УЧОЛ для диспетчера ДДС ЭОС имеет информативный характер. **После прочтения УЧОЛ, диспетчер ДДС ЭОС обязан закрыть УЧОЛ без сохранения и нажать кнопку «Завершить обработку».**

Рис. 41 УЧОЛ на АРМ-112 диспетчера ДДС ЭОС

2.3. Организация реагирования на вызов (сообщение о происшествии)

Поступившая на АРМ-112 диспетчера ДДС ЭОС УКИО имеет статус «Новая» и сопровождается звуковым сигналом (Рис. 42).

Рис. 42 Новая УКИО в списке карточек происшествий

При поступлении на АРМ-112 УКИО (УКИО и вызова) диспетчеру ДДС ЭОС необходимо открыть ее и организовать реагирование.

После открытия УКИО диспетчер ДДС ЭОС обязан назначить ДДС ЭОС второго уровня (при наличии), в зону ответственности которой входит происшествие.

Далее диспетчер ДДС ЭОС обязан назначить силы и средства, которые направятся на данное происшествие. Для этого в разделе «Силы и средства» (Рис. 43) диспетчеру ДДС ЭОС необходимо нажать кнопку «Добавить».

Рис. 43 Раздел «Силы и средства»

После этого откроется раздел «Подключение бригады» (Рис. 44), в котором диспетчер ДДС ЭОС обязан выбрать необходимую бригаду. Время добавления бригады задается автоматически и не может меняться после сохранения. В поле «Состав» необходимо указывается количество человек в бригаде. Состояние реагирования выбирается из классификатора (уведомление, выезд/отправка, прибытие, ликвидировано/решено, отменено). В поле «Примечание» диспетчеру ДДС ЭОС необходимо указать дополнительную информацию о единице реагирования, также в данное поле можно внести информацию о силах и средствах, задействованных в реагировании на происшествие, но отсутствующих в списке бригад. Если единицы реагирования не были назначены на происшествие по причине статуса участника

«Информирование», диспетчеру ДДС ЭОС необходимо выбрать в графе «Бригада» статус «Оповещен».

Бригада	Сигар П 754 РП	▼
Состав		
Состояние	уведомление	▼
Время	28.12.2018 01:26:21	
	▲ Внимание! Сохранить указанное время, вы больше не сможете его отредактировать.	
Примечание:		
<div>Сохранить Отмена</div>		

Рис. 44 Подключение бригады

После того, как бригада назначена, диспетчер ДДС ЭОС с помощью кнопки «Добавить действие» во вкладке «Силы и средства» по ходу реагирования обязан поменять статус бригады (уведомление, выезд/отправка, прибытие, ликвидировано/решено, отменено). Время смены действий также фиксируется.

При необходимости осуществления обратного вызова заявителю диспетчер ДДС ЭОС обязан действовать согласно пункту 1.6.

По завершению реагирования на происшествие во вкладке «Информация о происшествии» (специфическая часть УКИО) диспетчер ДДС ЭОС обязан заполнить всю информацию о происшествии, полученную в ходе реагирования (Рис. 45, 46, 47, 48, 49, 50). Данный раздел заполняет только диспетчер ДДС ЭОС, за исключением случаев, указанных в **Положении**.

☒ Силы и средства	☐ Данные внешних АИС
Характер происшествия	
Пожар	▼
Этапность	Оценка времени развития пожара
4	5
Объект газифицирован	Необходимы спасательные работы
Обстоятельства и объект происшествия	Наблюдаемые последствия пожара
ТЦ Промнад-1	
Характеристика подъездных путей	Оценка возможности эвакуации
Свободный маршрут	Эвакуация затруднена
Информация о собственниках и арендаторах	Условия работы

Рис. 45 Информация о происшествии ДДС-01

Силы и средства	Данные внешних АИС
Вид правонарушения Пожар	▼
Разыскиваемые Список пуст	
Подозреваемые пол: Муж; рост: 180; телосложение: Крупное; одежда: черная куртка, серая шапка, спортивные штаны; Татуировка на шее, царапин на правой ноге	
Список ТС Список пуст	

Рис. 46 Информация о происшествии ДДС-02

Силы и средства	Данные внешних АИС
Тип происшествия ОТРАВЛЕНИЯ	▼
Тип заявителя Мать	▼
<input checked="" type="checkbox"/> Консультация	
Пациенты Добавить пол: Жен; Платина О. Ал. д.р. 11.04.2001, 17 лет; Отравление	

Рис. 47 Информация о происшествии ДДС-03

Силы и средства	Данные внешних АИС
Тип происшествия Пожар	▼
<input type="checkbox"/> Консультация	

Рис. 48 Информация о происшествии ДДС-04

Силы и средства	Данные внешних АИС
Тип происшествия Пожар	▼
Коммунальная служба не задано	▼
<input type="checkbox"/> Консультация	

Рис. 49 Информация о происшествии Служба спасения

Силы и средства	Данные внешних АИС
Вид террористического акта взрыв или поджог	▼
Число погибших 7	
Число пострадавших 22	
Число подозреваемых 1	
Вооружение подозреваемых не задано	▼
Транспортные средства подозреваемых не задано	▼
Описание подозреваемых Черная куртка, серая шапка, спортивные штаны. На шее татуировка в виде дракона. Промывает на правую ногу	▼
Направление движения подозреваемых Окрылся в направлении ИЧД Визала по ул. Ленина	▼
Повреждения подозреваемых Телесные повреждения отсутствуют	▼

Рис. 50 Информация о происшествии ДДС-АТ

2.4. Внесение информации в УКИО диспетчером ДДС ЭОС

При поступлении информации от заявителей, а также от задействованных на происшествие сил и средств, диспетчер ДДС ЭОС обязан внести поступившую информацию в УКИО. Для того, чтобы внести информацию в окно «Общие сведения о происшествии» (Рис. 8), необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+O)» (Рис. 7). Для того, чтобы внести информацию в окно «Место происшествия» (Рис. 10), необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+P)» (Рис. 9).

2.5. Завершение реагирования на происшествие в УКИО диспетчером ДДС ЭОС

После доведения всех сил и средств до состояния «Решено»/«Ликвидировано» либо «Отменено» и заполнения информации о происшествии диспетчеру ДДС ЭОС необходимо завершить УКИО, нажав кнопку «Завершить карточку» (Рис. 51).

■ Завершить карточку

Рис. 51 Кнопка «Завершить карточку»

3. Порядок работы ОД ЕДДС с СПО-112

3.1. Открытие УКИО и выставление статуса «Контроль» ОД ЕДДС

Поступившая на АРМ-112 ОД ЕДДС УКИО имеет статус «Новая» и сопровождается звуковым сигналом (Рис. 42).

При поступлении на АРМ-112 УКИО (УКИО и вызова) ОД ЕДДС обязан открыть ее.

УКИО, принятая к исполнению, находится на контроле на АРМ-112 ОД ЕДДС. Для постановки УКИО на контроль ОД ЕДДС необходимо нажать кнопку «Добавить» в разделе «Силы и средства» и во вкладке «Бригада» выбрать «Контроль» (Рис. 52).

Бригада	Контроль	▼
Состав		
Состояние	Уведомление	▼
Время	28.12.2018 01:33:59	
	▲ Внимание! Сохранив указанное время, вы больше не сможете его отредактировать.	
Примечание		
Сохранить Отмена		

Рис. 52 Взятие УКИО на контроль ОД ЕДДС и ОД ЦУКС

3.2. Организация реагирования на вызов (сообщение о происшествии)

При поступлении на АРМ-112 вызова от оператора-112 диспетчеру ДДС ЭОС необходимо принять его.

При необходимости осуществления обратного вызова заявителю ОД ЕДДС обязан действовать согласно пункту 1.6.

При необходимости переклассификации типа УКИО и назначения участников Системы-112 ОД ЕДДС обязан действовать согласно пункту 1.8.

3.2. Внесение информации в УКИО ОД ЕДДС

При наличии информации по происшествию ОД ЕДДС обязан внести ее в УКИО. Для того, чтобы внести информацию в окно «Общие сведения о происшествии» (Рис. 8), необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+O)» (Рис. 7). Для того, чтобы внести информацию в окно «Место происшествия» (Рис. 10), необходимо нажать кнопку «Изменить (Alt+P)» (Рис. 9).

3.3. Снятие с контроля и закрытие УКИО ОД ЕДДС

Для снятия УКИО с контроля ОД ЕДДС необходимо нажать кнопку «Завершить карточку». После снятия УКИО с контроля ОД ЕДДС обязан закрыть УКИО, нажав кнопку «Закрыть карточку». Закрытая УКИО (Рис. 53) находится в архиве.

Создана 12.09.2017 10:42:45 (kem edds 03);	сен12_Ртуть_001	Закрыта
Закрыта 12.09.2017 10:45:31 (kem edds 03);		
Список заявителей	История изменений	

4. Порядок работы ОД ЦУКС

4.1. Порядок работы ОД ЦУКС при поступлении сообщения с признаками ЧС

При введении режима ЧС ОД ЦУКС необходимо:

- 1) поставить УКИО на контроль: нажать кнопку «Добавить» в разделе «Силы и средства» и во вкладке «Бригада» выбрать «Контроль» (Рис. 52);
- 2) поменять в УКИО уровень происшествия с «Обычное» на «ЧС» или «ЧС в субъекте» (Рис. 57). УКИО с уровнем «ЧС» или «ЧС в субъекте» в списке карточек происшествий выделяются восклицательным знаком;

Время	28.12.2018 01:22:15
Тип	Оказание медицинской помощи ▼
МО	Кемерово ▼
Уровень	Обычное ▼
Число пострадавших	Обычное
Число погибших	ЧС
	ЧС в субъекте
Блокирование	угроза людям
Дополнительная информация:	
Бытовая температура, боли в животе, тошнота (17 лет, Плехина)	
<div>Сохранить</div> <div>Закрыть</div>	

Рис. 57 Выбор уровня происшествия

- 3) при необходимости назначить силы и средства на реагирование в УКИО.

Для этого в разделе «Силы и средства» (Рис. 43) ОД ЦУКС необходимо нажать кнопку «Добавить».

После этого откроется раздел «Подключение бригады» (Рис. 44), в котором диспетчер ДДС ЭОС обязан выбрать необходимую бригаду. Время добавления бригады задается автоматически и не может меняться после сохранения. В поле «Состав» необходимо указывается количество человек в бригаде. Состояние реагирования выбирается из классификатора (уведомление, выезд/отправка, прибытие, ликвидировано/решено, отменено). В поле «Примечание» ОД ЦУКС необходимо указать дополнительную информацию о единице реагирования, также в данное поле можно внести информацию о силах и средствах, задействованных в реагировании на происшествие, но отсутствующих в списке бригад.

После того, как бригада назначена, ОД ЦУКС с помощью кнопки «Добавить действие» во вкладке «Силы и средства» по ходу реагирования обязан поменять статус бригады (уведомление, выезд/отправка, прибытие, ликвидировано/решено, отменено). Время смены действий также фиксируется.

При необходимости осуществления обратного вызова заявителю диспетчер ДДС ЭОС обязан действовать согласно пункту 1.6.

4) при необходимости внести информацию в УКИО в окно «Общие сведения о происшествии» (Рис. 8) с помощью кнопки «Изменить (Alt+O)» (Рис. 7) и/или в окно «Место происшествия» (Рис. 10) с помощью кнопки «Изменить (Alt+P)» (Рис. 9);

5) завершить УКИО после изменения режима функционирования РСЧС на «Повседневную деятельность».

ОД ЕДДС после подтверждения информации о снятии с контроля данного происшествия ОД ЦУКС осуществляет снятие УКИО с контроля и отправляет ее в архив.

5. Геоинформационная подсистема

В СПО-112 для определения местоположения заявителя и места происшествия используется картографический сервис «Openstreetmap» (Рис. 59).

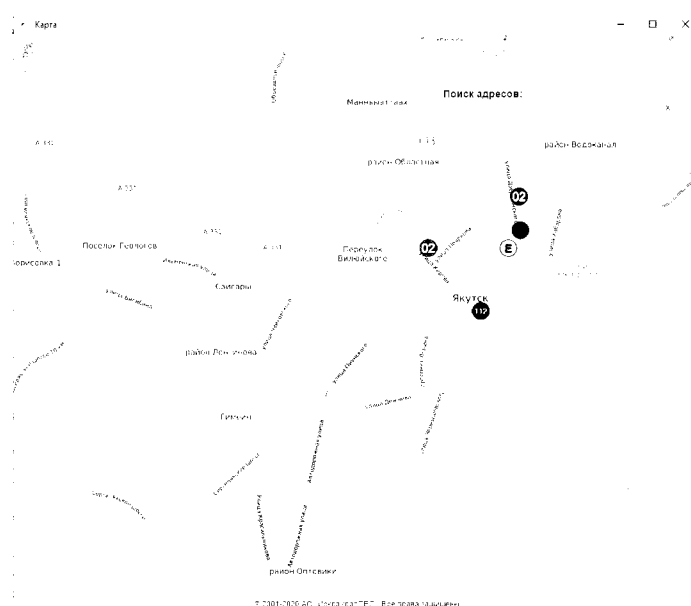


Рис. 59 Openstreetmap

Данный сервис оснащён функцией поиска по населенным пунктам, улицам и т.д. (Рис. 60).

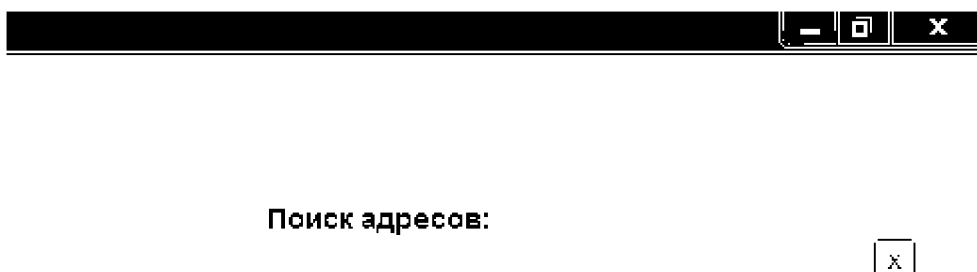


Рис. 60 Поиск по карте

Местоположение заявителя определяется и отображается на карте автоматически.

Местоположение может определяться точкой или радиусом, в зависимости от устройства, с которого поступил вызов. Если обращение поступило со стационарного телефона, то на карте указывается точка, а в УЧОЛ точный адрес регистрации этого номера, при поступлении обращения с сотового телефона, то на карте указывается радиус действия станции сотовой связи (Рис. 61).

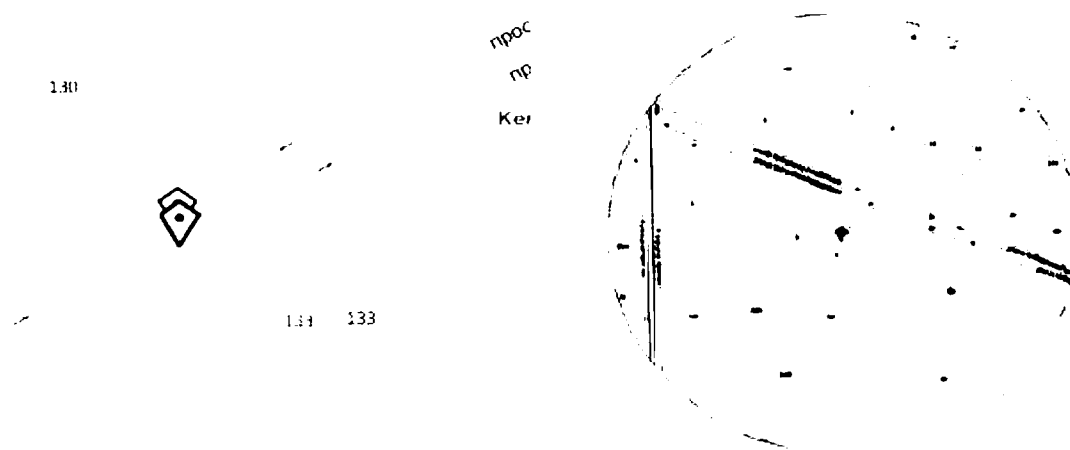


Рис. 61 Местоположение заявителя и место происшествия

6. Поля УЧОЛ и УКИО

В таблице 1 приведены поля УЧОЛ и УКИО, включающие в себя сведения о телефоне, об источнике информации, о месте происшествия, о происшествии, данные из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», данные о привлеченных силах и средствах, а также специфические части УКИО ДДС ЭОС.

Таблица 1. Поля УЧОЛ и УКИО

№	Наименование	Формат	Описание
Общая информационная часть заполняется оператором системы-112 или диспетчером диспетчерской службы			
Служебная информация			
1	Дата	дата	дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
2	Время	время	время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
3	Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - "начало")
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)			

1	Телефон	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
2	Фамилия	текст	фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
3	Имя	текст	имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
4	Отчество	текст	отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
5	Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
6	Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
7	Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
8	Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)			
1	Фамилия	текст	фамилия
2	Имя	текст	имя
3	Отчество	текст	отчество
4	Телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
5	Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
6	Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия			
1	Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
2	Улица	текст	ввод вручную или из списка
3	Дом N	число	номер дома
4	Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
5	Корпус	число	номер корпуса дома

6	Строение	число	номер строения
7	Владение	число	номер владения
8	Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
9	Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
10	Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса)
11	Код	число	код домофона или кодового замка
12	Дорога	текст	ввод вручную или из списка
13	Километр	число	километр дороги
14	Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
15	Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
16	Рядом	логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удастся формализовать
17	Объект	классификатор	определяется по классификатору ОКПО
18	Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
Сведения о происшествии			
1	Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
2	Описание	текст	краткое описание происшествия
3	Число пострадавших	число	число людей, для которых может потребоваться медицинская помощь
4	Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
5	Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	
6	Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлеченных диспетчерских службах			
1	Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором системы-112
2	Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
3	Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)

4	Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)			
1	Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
2	Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
3	"Флаг" наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
4	"Флаг" наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
5	Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
6	VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
7	Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
8	Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
9	Координаты недавнего месторасположения N 1: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
10	Координаты недавнего месторасположения N 1: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
11	Координаты недавнего месторасположения N 2: широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

12	Координаты недавнего месторасположения N 2: долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
13	"Флаг", указывающий достоверность данных о местоположении	логическое значение	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
14	Число пассажиров	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
15	Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
16	Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"			
	Наименование	Формат	Описание
Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны			
1	Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
2	Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
3	Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
4	Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
5	Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
6	Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
7	Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
8	Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
9	Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара

10	Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
11	Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны
Специальная часть для диспетчерской службы полиции			
1	Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
2	Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
3	Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)			
1	Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
2	Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
3	Рост	текст	выбирается из классификатора
4	Телосложение	текст	выбирается из классификатора
5	Одет	текст	описание одежды подозреваемого
6	Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)			
1	Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
2	Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
3	Имя	текст	имя разыскиваемого
4	Отчество	текст	отчество разыскиваемого
5	Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
6	Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
7	Рост	текст	выбирается из классификатора
8	Телосложение	текст	выбирается из классификатора
9	Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
10	Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)			
1	Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
2	Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
3	Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
4	Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии

5	Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)			
1	Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
2	Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
3	VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
4	Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
5	Направление движения	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
6	Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
7	Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
8	Пассажиры	число	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
9	Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи			
1	Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
2	Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
3	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")

Сведения о больных (по каждому отдельно)			
1	Фамилия	текст	фамилия больного
2	Имя	текст	имя больного
3	Отчество	текст	отчество больного
4	Дата рождения	дата	дата рождения больного
5	Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
6	Пол	логическое значение	пол больного
7	Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
8	Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению
Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети			
1	Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
2	Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
3	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства			
1	Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
2	Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
3	Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
4	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы "Антитеррор"			
1	Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
2	Количество погибших	число	количество погибших людей
3	Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
4	Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
5	Описание подозреваемых	текст	описание лиц, совершивших террористический акт

6	Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
7	Транспортные средства подозреваемых	текст	классификатор
8	Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт
9	Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

7. Перечень рекомендуемых сокращений

Перечень рекомендуемых сокращений, используемых при заполнении УКИО, указан в Таблице 2.

Таблица 2. Сокращения при заполнении УКИО

№	Сокращение	Расшифровка
Участники Системы-112		
1.	112 ЦОВ	ЦОВ-АЦ/РЦОВ;
2.	01	служба пожарной охраны Республики Саха (Якутия);
3.	02	служба полиции Республики Саха (Якутия);
4.	03	служба скорой медицинской помощи Республики Саха (Якутия);
5.	04	аварийная служба газовой сети Республики Саха (Якутия);
6.	Служба спасения	ГБУ "Служба спасения Республики Саха (Якутия)"
7.	АТ	служба «Антитеррор» Республики Саха (Якутия);
8.	РЦМК	ГКУ РС(Я) "Республиканский центр медицины катастроф МЗ РС(Я)
9.	ЦУКС	ЦУКС Главного управления МЧС России по РС(Я);
10.	ЕДДС МО	Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования
Иные сокращения		
11.	АЗС	автозаправочная станция
12.	а/м	автомобиль/автомашина
13.	а/о	алкогольное опьянение
14.	АХОВ	аварийные химически-опасные вещества
15.	АЦ	автоцистерна
16.	г.	город
17.	г/н	государственный номер
18.	ГБ	городская больница
19.	ГК	гаражный кооператив
20.	ГКБ	городская клиническая больница
21.	ГИБ	городская инфекционная больница
22.	госп	госпитализация
23.	ГСМ	горюче-смазочные материалы
24.	ГНР	группа немедленного реагирования
25.	д.	дом
26.	д/р	дата рождения
27.	д/с	детский сад
28.	д/ч	дежурная часть
29.	ДДС	дежурно-диспетчерская служба
30.	ДКБ	детская клиническая больница

№	Сокращение	Расшифровка
31.	дисп.	диспетчер
32.	ДТП	дорожно-транспортное происшествие
33.	ж/д	железнодорожные
34.	жен.	женщина
35.	ЖКХ	жилищно-коммунальное хозяйство
36.	инф.	информация
37.	к/з	короткое замыкание
38.	кв.	квартира
39.	км.	километр
40.	л/а	легковой автомобиль
41.	мсч	медико-санитарная часть
42.	м.	метр
43.	мин.	минута
44.	МО	муниципальное образование
45.	МПЛ	массовое пребывание людей
46.	МР	муниципальный район
47.	муж.	мужчина
48.	н/о	наркотическое опьянение
49.	ОД	оперативный дежурный
50.	ОП	отдел полиции
51.	п.	поселок
52.	ПВР	пункт временного размещения
53.	пгт.	поселок городского типа
54.	ПДН	Комиссия по делам несовершеннолетних
55.	ПКиО	парк культуры и отдыха
56.	ПНО	Психоневрологическое отделение
57.	ПО	пожарный отряд
58.	постр	пострадавший
59.	ППУ	подвижный пункт управления
60.	пр.	проспект
61.	ПСС	пожарно-спасательная служба (поисково-спасательная служба)
62.	ПСЧ	пожарно-спасательная часть
63.	ПЧ	пожарная часть
64.	р/п	рабочий поселок
65.	РД	родильный дом
66.	с.	село
67.	САХ	Спецавтохозяйство
68.	сек.	секунда
69.	СМП	скорая медицинская помощь
70.	СНТ	садовое некоммерческое товарищество
71.	с/о	садовое общество
72.	СОГ	следственно-оперативная группа
73.	СОД	старший оперативный дежурный
74.	ТРК	торгово-развлекательный комплекс
75.	ТС	транспортное средство
76.	ТЦ	торговый центр
77.	УК	управляющая компания
78.	ул.	улица
79.	УЧОЛ	унифицированная часть опросного листа

№	Сокращение	Расшифровка
80.	УКИО	унифицированная карточка информационного обмена
81.	ч.	час
82.	чел.	человек
83.	э/э	электроэнергия



**Технологические карты действий дежурного персонала Системы-112
при возникновении нештатной ситуации**

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

1. Инструкции	3
1.1. Инструкция по включению АРМ-112	3
1.2. Инструкция по установке аудиоконференции на телефонном аппарате Yealink T21P для операторов Системы-112	5
1.3. Инструкция по увеличению громкости на АРМ-112.	7
2. Технологическая карта действий дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации	11
2.1. Организационные мероприятия дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации	11
2.2. Инцидент: кратковременные зависания СПО-112	11
2.3. Инцидент: отсутствие отклика (зависание) СПО-112.....	12
2.4. Инцидент: не запускается СПО-112.....	12
2.5. Инцидент: появление сообщений об ошибке.....	12
2.6. Инцидент: неисправность клавиатуры	12
2.7. Инцидент: неисправность манипулятора типа «мышь»	12
2.8. Инцидент: неисправность работы гарнитуры	13
2.8.1. Посторонний шум/фон	13
2.8.2. Заявитель не слышит должностное лицо Системы-112.....	13
2.8.3. Должностное лицо Системы-112 не слышит заявителя	13
2.9. Инцидент: неисправность монитора	14
2.10. Инцидент: неисправность SIP-телефона	15
2.11. Инцидент: не загружается ПК	15
2.12. Инцидент: сбой системы электропитания	16
2.13. Инцидент: отсутствие канала связи (Рис. 40, 41)	16
2.14. Инцидент: сбой сервера карточек (Рис. 42)	16
2.15. Инцидент: сбой контактного центра (Рис. 43)	17
2.16. Инцидент: выход из строя сетевого оборудования	17

1. Инструкции

1.1. Инструкция по включению АРМ-112

Для включения АРМ-112 и входа в СПО-112 необходимо:

- 1) включить сетевой фильтр и ИБП;
- 2) включить монитор нажатием кнопки «Power»;
- 3) включить системный блок нажатием кнопки «Power»;
- 4) дождаться загрузки «Соболя кода безопасности» (Рис. 1)

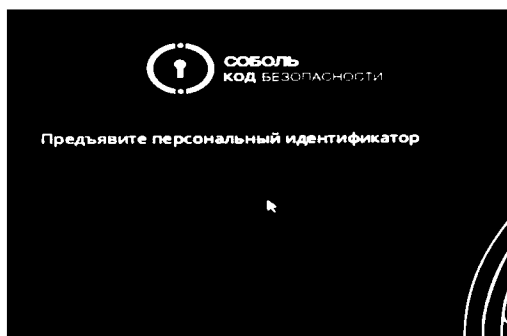


Рис. 1 Окно: «Соболя кода безопасности»

5) приложить токен (Рис. 2) к считывающему устройству (Рис. 3). Не отпускать электронный идентификатор, пока не появится окно с именем пользователя и полем ввода пароля (Рис. 4);



Рис. 2 Токен



Рис. 3 Считывающее устройство

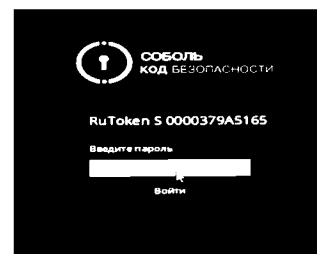


Рис. 4 Поле ввода пароля

- 6) ввести свой пароль в поле «Пароль» (Рис. 4);
- При вводе пароля следует обращать внимание на:
- выбрана требуемая раскладка клавиатуры;
 - выключена клавиша «Caps Lock»;
 - использовать заглавные и строчные буквы;
 - при наборе цифр не использовать боковой блок клавиш;
- 7) нажать на клавишу «Enter» на клавиатуре;
 - 8) дождаться загрузки Windows (Рис. 5);
 - 9) ввести свой пароль в поле «Пароль» (Рис. 5)

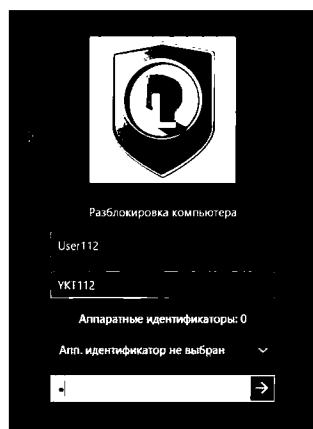


Рис. 5 Поле ввода пароля

- 10) дождаться загрузки АРМ-112;
- 11) запустить на рабочем столе СПО-112 (Рис. 6);
- 12) если в поле «Сервер» (Рис. 7) написано «10.14.9.12», перейти к пункту 14, иначе нажать кнопку «...» (Рис. 9);

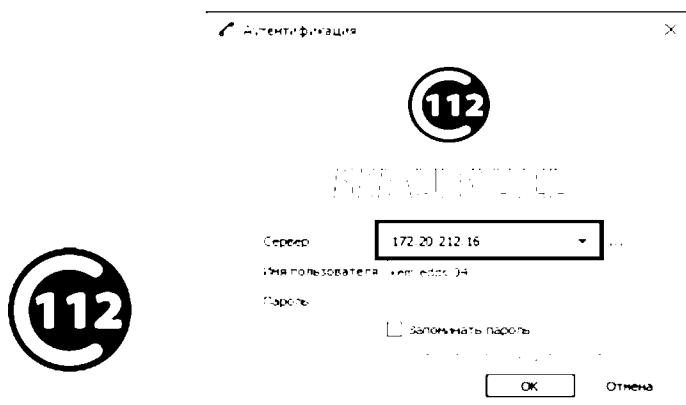


Рис. 6 СПО-112

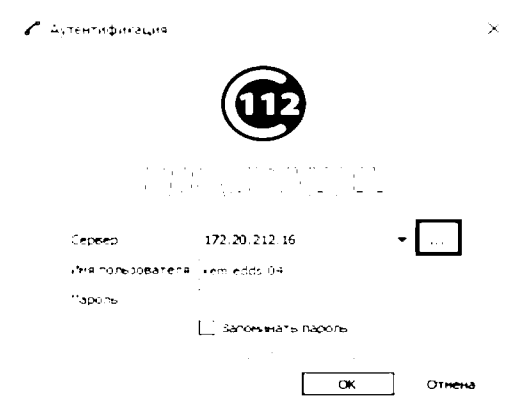


Рис. 9 Кнопка «Изменение сервера»

- 13) в открывшемся окне (Рис. 10) ввести номер сервера «10.14.9.12» и нажать кнопку «ОК»;

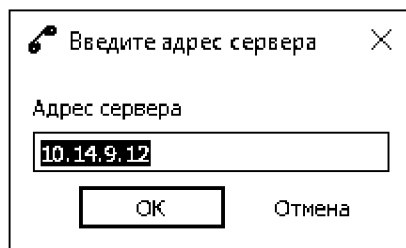


Рис. 10 Поле «Сервер»

- 14) ввести имя пользователя и пароль в соответствующие поля (Рис. 12) и нажать кнопку «ОК» (Рис. 13).

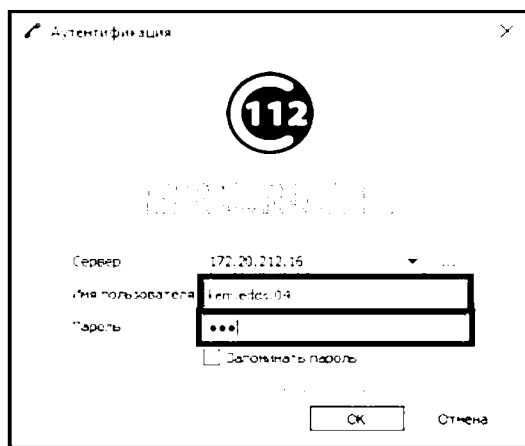


Рис. 12 Поля «Имя пользователя» и «Пароль»

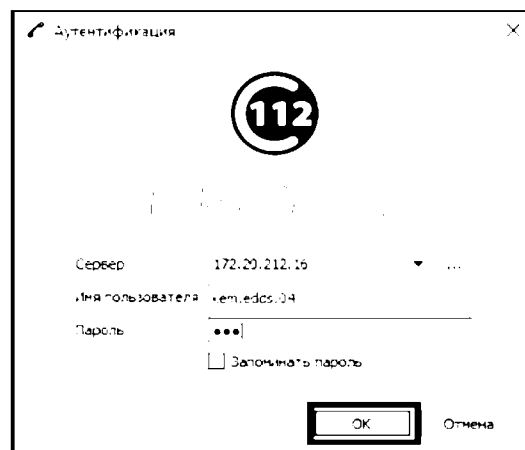


Рис. 13 Кнопка «ОК»

Ставить галочку на «Запомнить пароль» и «Автоматически входить в систему» запрещается.

1.2. Инструкция по установке аудиоконференции на телефонном аппарате Yealink T21P для операторов Системы-112

Для создания аудиоконференции с помощью SIP-телефона необходимо:


- 1) принять входящий вызов от абонента «А» (заявителя) путем поднятия разговорной трубки или нажатием кнопки  для принятия вызова в режиме громкой связи;
- 2) поставить абонента «А» на удержание нажатием кнопки «Конф» (Рис. 14);
- 3) осуществить вызов абоненту «В» выбором номера из телефонного справочника или набора с панели телефона (н-р: 9771110). Нажать кнопку «Вызов» (Рис. 15);



Рис. 14 Кнопка «Конф»

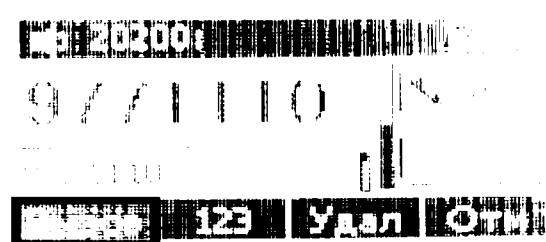


Рис. 15 Кнопка «Вызов»

4) после установления соединения с абонентом «В» повторно нажать кнопку «Конф». Все три участника (абонент «А», оператор Системы-112 и абонент «В») будут находиться в режиме конференцсвязи;

5) при необходимости временного отключения микрофона у абонента «А» (или абонента «В») в момент аудиоконференции нажать последовательно кнопки «Упр» (Рис. 16), выбрать стрелками «влево/вправо» на панели телефона номер абонента «А» (абонента «В») и нажать кнопку «Тихо» (Рис. 17, 18).



Рис. 16 Кнопка «Упр»

Выбранный абонент «А» (абонент «В») не будет слышать разговор между оператором Системы-112 и абонентом «В» (абонентом «А»).

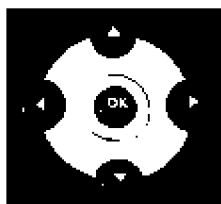


Рис. 17 Стрелки «влево/вправо» на панели телефона

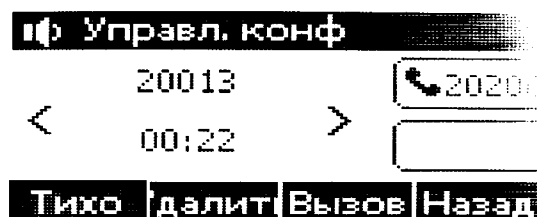


Рис. 18 Кнопка «Тихо»

Для возврата абонента «А» (абонента «В») в режим конференции необходимо нажать кнопку «UnMute» (Рис. 19).



Рис. 19 Кнопка «UnMute»

При необходимости покинуть аудиоконференцию необходимо вернуться в начало меню путем последовательного нажатия кнопок «Сплит» и «Тран» (Рис. 20, 21, 22).

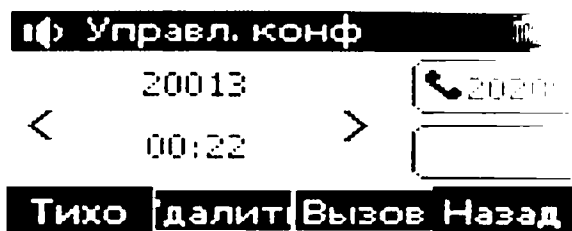


Рис. 20 Кнопка «Назад»



Рис. 21 Кнопка «Сплит»



Рис. 22 Кнопка «Тран»

Выбрать стрелками «верх/вниз» на панели телефона номер абонента «В» и нажать кнопку **«Выбрат»** или **«ОК»** (Рис. 23). Оператор Системы-112 покинет аудиоконференцию, остальные участники (абонент «А» и абонент «В») останутся в аудиоконференции;

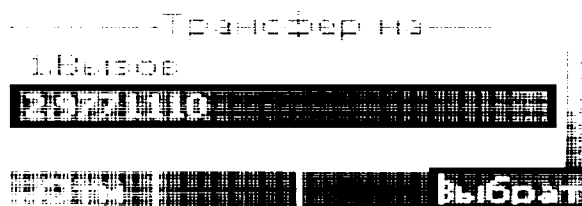


Рис. 23 Кнопка «Выбрат»

б) при необходимости завершить аудиоконференцию необходимо вернуть разговорную трубку на телефонный аппарат или нажать кнопку **«Отбой»** (Рис. 24).

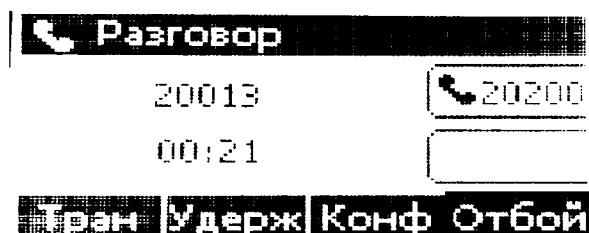


Рис. 24 Кнопка «Отбой»

1.3. Инструкция по увеличению громкости на АРМ-112.

Для увеличения громкости на АРМ-112, если заявитель плохо слышит должностное лицо Системы-112, необходимо выполнить следующие действия:

- 1) нажать правой кнопкой мыши на значок «Громкость» на панели задач (Рис. 24, 25);

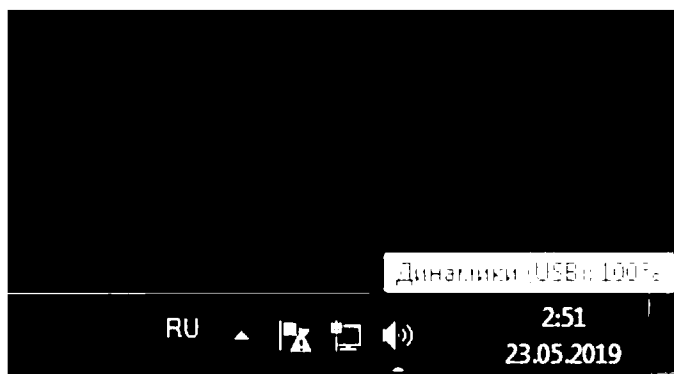


Рис. 24 Значок «Громкость»

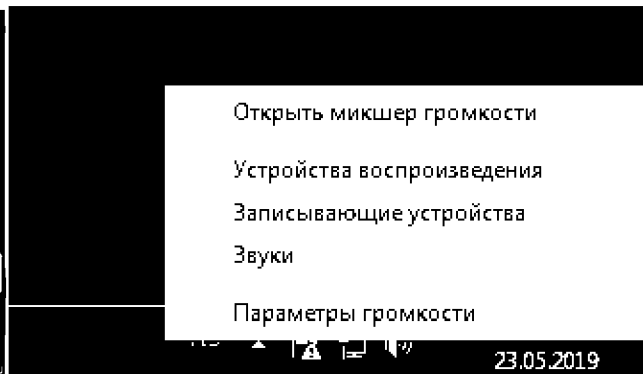


Рис. 25 Контекстное меню

«Громкость»

2) нажатием левой кнопки мыши выбрать пункт «Записывающие устройства», откроется окно «Звук», вкладка «Запись» (Рис. 26);

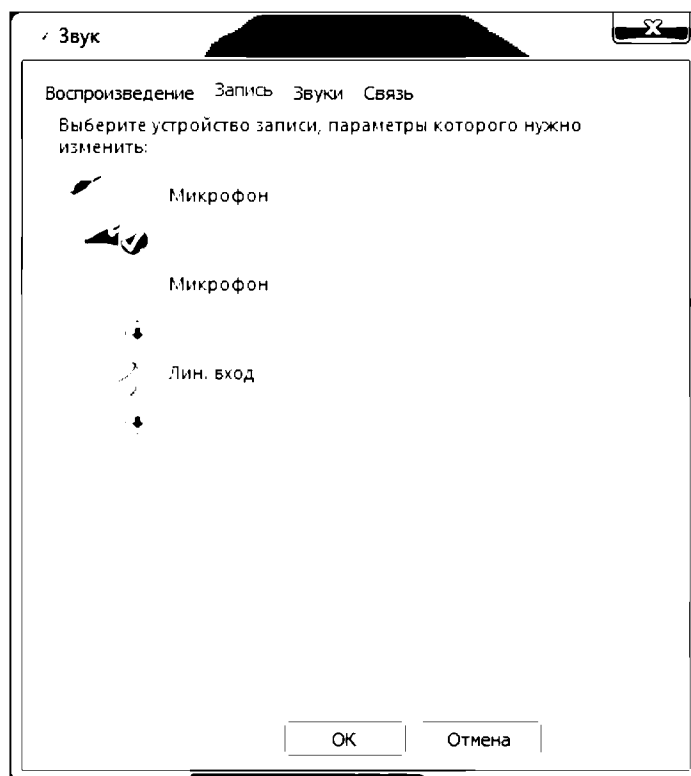


Рис. 26 Окно «Звук»

3) дважды нажать левой кнопкой мыши по пункту «Микрофон», откроется окно «Свойства: Микрофон» (Рис. 27);

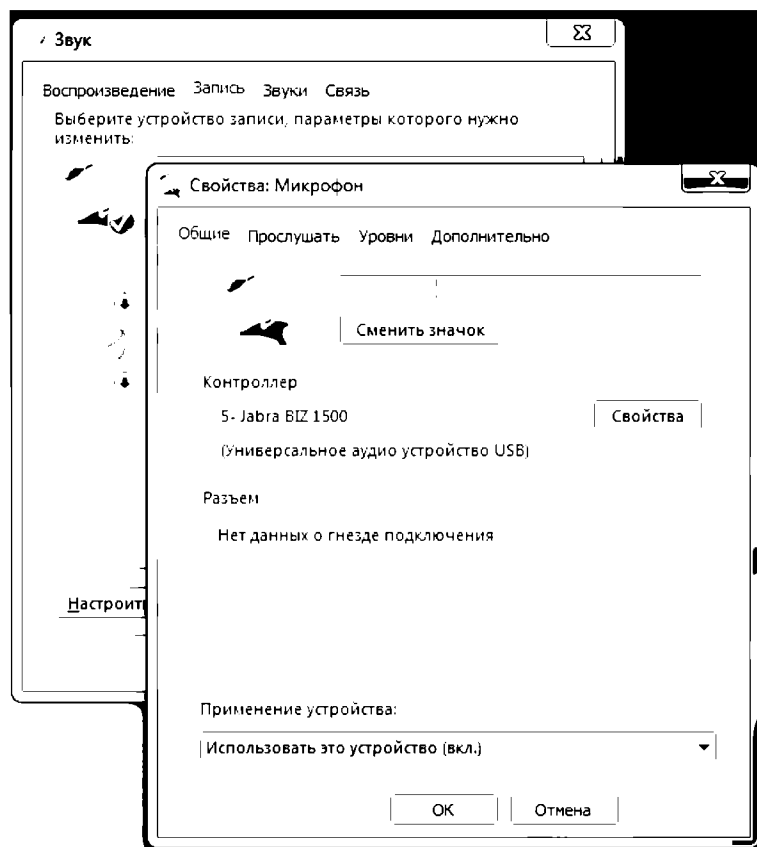


Рис. 27 Окно «Свойства: Микрофон»

- 4) перейти на вкладку «Уровни» (Рис. 28);

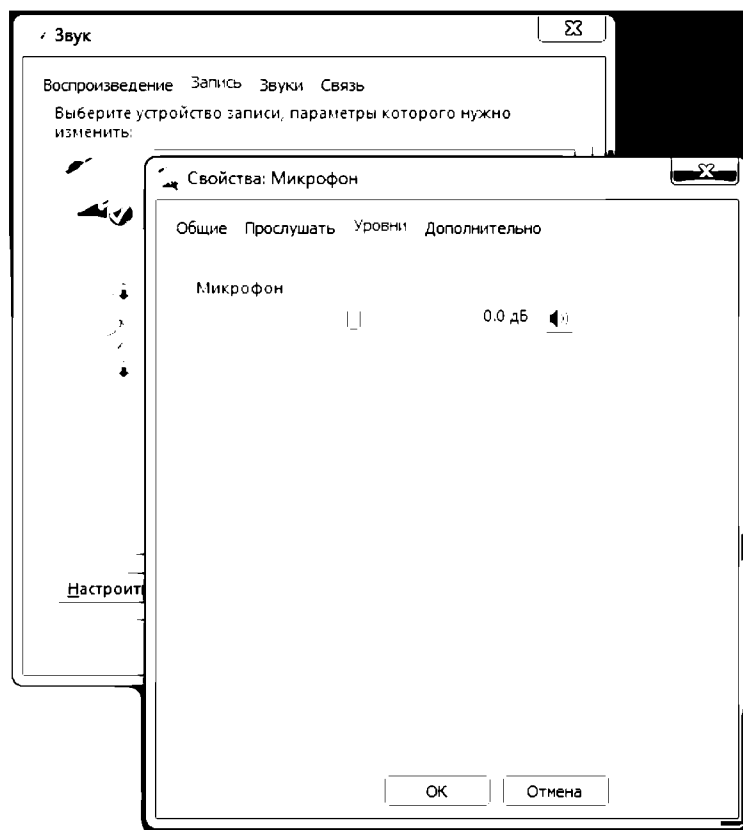


Рис. 28 Вкладка «Уровни»

5) с помощью регулятора громкости увеличить уровень громкости микрофона (Рис. 29);

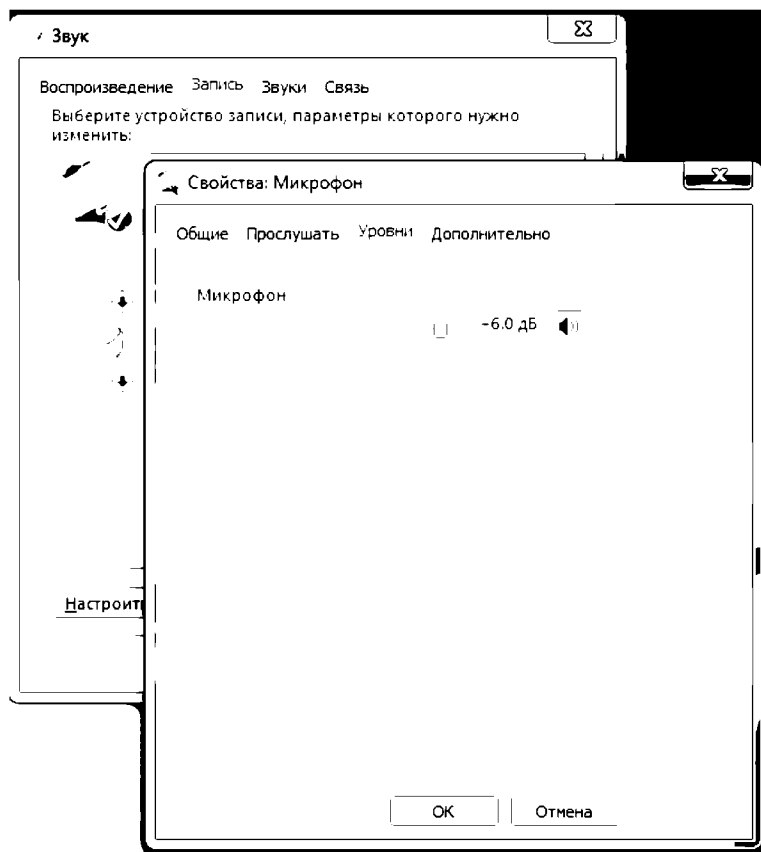


Рис. 29 Увеличение уровня громкости

6) нажать кнопку «ОК» на обоих окнах.

2. Технологическая карта действий дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации

2.1. Организационные мероприятия дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации

При возникновении любого инцидента, указанного в **разделах 2.2. – 2.15.**, необходимо сообщить о данном инциденте:

- 1) непосредственному руководителю и системному администратору объекта Системы-112 .
- 2) Системному администратору ЦОВ-АЦ/РЦОВ по телефонам:
 - SIP-телефону: 698332;
 - городскому номеру: 8(4112)398-332;
 - мобильному телефону: 8-914-268-51-84;

Примечание: при полной неработоспособности АРМ Системы-112, должностное лицо Системы-112 в первую очередь обязан сообщить старшему дежурной смены ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

3) Старшему дежурной смены ЦОВ-АЦ/РЦОВ (при отсутствии системного администратора ЦОВ-АЦ/РЦОВ)

При возникновении нештатной ситуации необходимо найти описание возникшего инцидента в соответствующем разделе и выполнить указанные действия. Все действия по восстановлению необходимо производить под руководством системного администратора ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

Примечание: на каждом объекте Системы-112 рекомендуется иметь в резерве: клавиатуру, манипулятор типа «мышь» и гарнитуру.

2.2. Инцидент: кратковременные зависания СПО-112

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) закрыть сторонние программы;
- 3) перезапустить СПО-112: закрыть СПО-112, для этого нажать кнопку «Файл» в левом верхнем углу окна СПО-112 и выбрать пункт «Выход», воспользоваться сочетанием клавиш «Alt+F4» на клавиатуре или нажав «Крестик» в правом верхнем углу, запустить СПО-112 снова (Рис. 30);
- 4) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31).



Рис. 30 Запуск СПО-112



Рис. 31 Перезагрузка ПК

2.3. Инцидент: отсутствие отклика (зависание) СПО-112

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) перезапустить СПО-112: закрыть СПО-112, для этого нажать кнопку «Файл» в левом верхнем углу окна СПО-112 и выбрать пункт «Выход», воспользоваться сочетанием клавиш «Alt+F4» на клавиатуре или нажав «Крестик» в правом верхнем углу, запустить СПО-112 снова (Рис. 30);
- 3) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31).

2.4. Инцидент: не запускается СПО-112

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31).

2.5. Инцидент: появление сообщений об ошибке

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) действовать согласно инструкциям от системного администратора ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

2.6. Инцидент: неисправность клавиатуры

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) закрыть СПО-112, для этого нажать кнопку «Файл» в левом верхнем углу окна СПО-112 и выбрать пункт «Выход» или нажав «Крестик» в правом верхнем углу;
- 3) проверить подключение клавиатуры;
- 4) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31);
- 5) заменить клавиатуру (из резерва).

2.7. Инцидент: неисправность манипулятора типа «мышь»

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) закрыть СПО-112 нажатием сочетания клавиш «Alt+F4» на клавиатуре;
- 3) проверить подключение манипулятора типа «мышь»;

- 4) перезагрузить ПК: нажать сочетание клавиш «Alt+F4», в окне «Завершение работы Windows» стрелочками на клавиатуре выбрать пункт «Перезагрузка» и нажать клавишу «Enter»;
- 5) заменить манипулятор типа «мышь» (из резерва).

2.8. Инцидент: неисправность работы гарнитуры

2.8.1. Посторонний шум/фон

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) перезапустить СПО-112: закрыть СПО-112, для этого нажать кнопку «Файл» в левом верхнем углу окна СПО-112 и выбрать пункт «Выход» или воспользоваться сочетанием клавиш «Alt+F4» на клавиатуре, запустить СПО-112 снова (Рис. 30);
- 3) проверить подключение гарнитуры;
- 4) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31);
- 5) заменить гарнитуру (из резерва).

2.8.2. Заявитель не слышит должностное лицо Системы-112

Действия должностного лица Системы-112:

- оператор Системы-112 должен передать вызов другому оператору ЕДДС данного МО (если есть и свободен) или оператору ЦОВ-АЦ/РЦОВ;
- диспетчер ДДС ЭОС должен передать вызов другому диспетчеру ДДС данного МО (если есть и свободен) или перезвонить заявителю через городской телефон.

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) закрыть СПО-112, для этого нажать кнопку «Файл» в левом верхнем углу окна СПО-112 и выбрать пункт «Выход» или нажав «Крестик» в правом верхнем углу;
- 3) проверить подключение гарнитуры;
- 4) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31);
- 5) заменить гарнитуру (из резерва).

2.8.3. Должностное лицо Системы-112 не слышит заявителя

Действия должностного лица Системы-112:

- оператор Системы-112 должен передать вызов другому оператору ЕДДС данного МО или диспетчеру ДДС ЭОС (если есть и свободен) или оператору ЦОВ-АЦ/РЦОВ;
- диспетчер ДДС ЭОС должен передать вызов другому диспетчеру ДДС данного МО (если есть и свободен) или перезвонить заявителю через городской телефон.

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) выключить прием обращений в СПО-112 до устранения неисправности;
- 3) настроить уровень громкости в Windows (Рис. 32, 33, 34);
- 4) проверить подключение гарнитуры;
- 5) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31);
- 6) заменить гарнитуру (из резерва).



Рис. 32 Значок «Громкость»

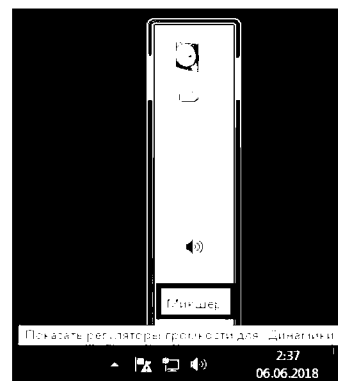


Рис. 33 Микшер

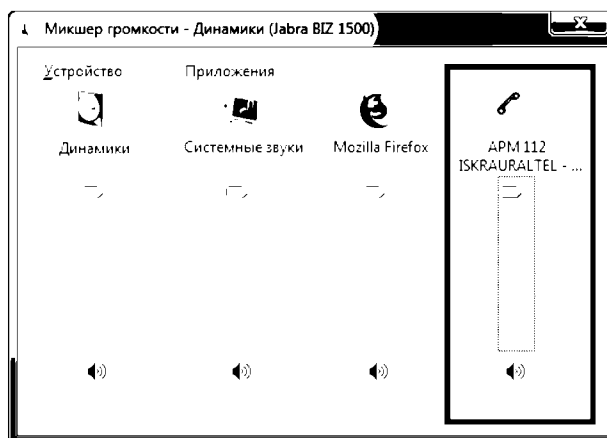


Рис. 34 Уровень звука СПО-112

2.9. Инцидент: неисправность монитора

Действия дежурного персонала Системы-112:

- при неисправности одного монитора и невозможности замены – работа на одном мониторе;
- при неисправности двух мониторов и невозможности замены – принудительное выключение ПК (нажать и удерживать кнопку включения компьютера до его отключения).

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) проверить подключение кабеля VGA (Рис. 35) к монитору(ам);
- 3) проверить подключение кабеля питания (Рис. 36) к монитору(ам);
- 4) перезагрузить ПК: Пуск – Завершение работы – Перезагрузка (Рис. 31);
- 5) заменить монитор(ы).

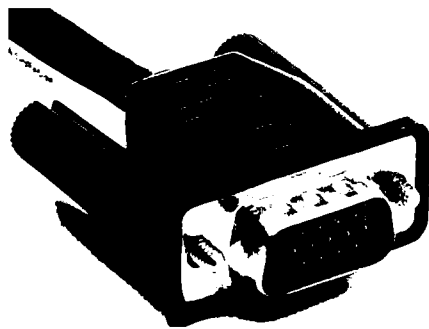


Рис. 35 VGA кабель

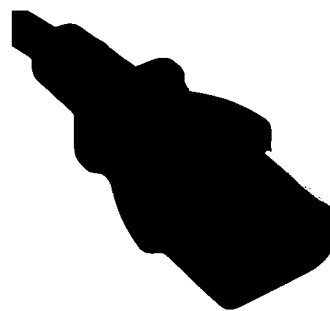


Рис. 36 Кабель питания

2.10. Инцидент: неисправность SIP-телефона

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) проверить подключение Ethernet кабеля (Рис. 37) к SIP-телефону;
- 3) перезагрузить SIP-телефон:
 - вытащить Ethernet кабель и кабель питания из разъемов SIP-телефона (Рис. 37, 38);
 - оставить SIP-телефон в выключенном состоянии на 40-50 секунд;
 - вставить Ethernet кабель и кабель питания в соответствующие разъемы SIP-телефона.



Рис. 37 Ethernet кабель



Рис. 38 Провод питания SIP-телефона

2.11. Инцидент: не загружается ПК

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) проверить электропитание на рабочем месте (например, включить настольную лампу);
- 3) проверить работоспособность сетевого фильтра (Рис. 39);
- 4) проверить подключение кабеля питания (Рис. 36) к системному блоку.

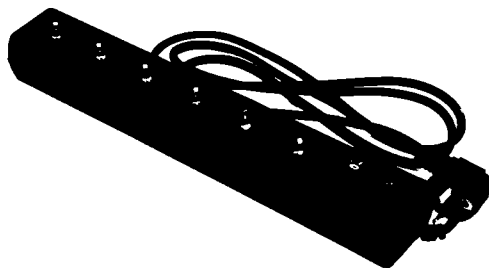


Рис. 39 Сетевой фильтр

2.12. Инцидент: сбой системы электропитания

Действия по восстановлению:

- 1) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 2) совместно с системным администратором объекта Системы-112 принять меры по восстановлению электропитания или перейти на резервное электропитание.

2.13. Инцидент: отсутствие канала связи (Рис. 40, 41)

Действия по восстановлению:

- 1) признаки отсутствия канала связи (Рис.40 и 41);
- 2) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 3) совместно с системным администратором объекта Системы-112 и ЦОВ-АЦ/РЦОВ, выполнить действия по восстановлению канала связи.

▲ Отсутствие канала связи



Рис. 40 Отсутствие канала связи



Рис. 41 Значок «Сеть»

2.14. Инцидент: сбой сервера карточек (Рис. 42)

Действия по восстановлению:

- 1) признаки отсутствия канала связи (Рис.42);
- 2) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 3) совместно с системным администратором объекта Системы-112 и ЦОВ-АЦ/РЦОВ, выполнить действия по восстановлению сервера карточек.

Состояние рабочего места ●	
Сервер карточек 172.20.212.12:8080	Сбой
Контактный центр 172.20.212.15	ОК
Программный телефон 127.0.0.1:9000	ОК

Рис. 42 Сбой сервера карточек

2.15. Инцидент: сбой контактного центра (Рис. 43)

Действия по восстановлению:

- 1) признаки отсутствия канала связи (Рис.43);
- 2) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 3) совместно с системным администратором объекта Системы-112 и ЦОВ-АЦ/РЦОВ, выполнить действия по восстановлению связи.

Состояние рабочего места ●		
Сервер карточек	172.20.212.12:8080	ОК
Контактный центр	172.20.212.16	Сбой
Программный телефон	127.0.0.1:9000	ОК

Рис. 43 Сбой контактного центра

2.16. Инцидент: выход из строя сетевого оборудования

Действия по восстановлению:

- 1) признаки отсутствия канала связи (Рис.43);
- 2) сообщить об инциденте (**раздел 2.1.**);
- 3) совместно с системным администратором объекта Системы-112 и ЦОВ-АЦ/РЦОВ, выполнить действия по восстановлению сетевого оборудования.



Программа подготовки дежурного персонала Системы-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

Введение.....	4
Этап I. Изучение Положения, с последующей сдачей соответствующих глав (разделов, подразделов и Приложений).....	4
Глава I. Сокращения, термины и нормативно-правовая база.....	4
Глава II. Общие положения.....	4
Глава III. Участники Системы-112.....	5
Глава IV. Информационное взаимодействие при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия).	5
Раздел 4.2. Порядок работы оператора-112 при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.	5
Раздел 4.3. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.	6
Раздел 4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.....	6
Раздел 4.5. Порядок работы ОД ЦУКС при отработке УКИО.	7
Глава V. Комплекс мероприятий по подбору, подготовке и контролю за работой дежурного персонала Системы-112.	7
Приложение 1. Зоны ответственности участников Системы-112.....	7
Приложение 2. Классификация типов УКИО в Системе-112.	7
Приложение 3. Опросный лист оператора-112.	7
Приложение 4. Матрица взаимодействия участников Системы-112.	8
Приложение 6. База знаний Системы-112.	8
Приложение 7. Порядок работы с СПО-112 (изучение Приложения необходимо осуществлять с использованием видео занятий).	8
Приложение 8. Технологические карты дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации.....	9
Этап II. Прохождение практической подготовки на АРМ-112	9
Этап III. Итоговый экзамен	9
Приложение 9.1. План подготовки дежурного персонала Системы-112.	10
Приложение 9.2. Зачетная ведомость по топографической подготовке.	12

Таблица 1. Муниципальные образования Республики Саха (Якутия)	12
Приложение 9.3. Матрица взаимодействия участников Системы-112.	15
Приложение 9.4. Итоги практической подготовки дежурного персонала Системы-112.....	18
Приложение 9.5. Зачетная ведомость по скоростному и «слепому» набору текста	19

Введение

Программа подготовки разбита на 3 этапа и предусматривает обучение дежурного персонала Системы-112 в течение 3-х месяцев (испытательный срок). Результаты подготовки дежурного персонала Системы-112 фиксируются в плане индивидуальной подготовки (**Приложение 9.1**).

Кроме изучения теоретического материала и практической подготовки должны быть предусмотрены ежедневные тренировки по повышению грамотности и скорости набора текста на клавиатуре ПЭВМ с использованием программы «Stamina» и внесением результатов в **Приложение 9.5**.

Основной целью подготовки дежурного персонала Системы-112 является достижение необходимого уровня профессиональной компетенции, обеспечивающего обработку обращений от заявителей в установленные сроки.

Решение о допуске к самостоятельному несению дежурства принимает комиссия, сформированная из руководства ЕДДС МО и ДДС ЭОС.

Этап I. Изучение Положения, с последующей сдачей соответствующих глав (разделов, подразделов и Приложений).

Глава I. Сокращения, термины и нормативно-правовая база.

Задаваемые вопросы:

- 1) перечислите основные сокращения, термины и дайте им определения;
- 2) перечислите основные нормативно-правовые и ведомственные акты, на основании которых осуществляется организация реагирования ЭОС на вызовы (сообщения о происшествиях) по единому номеру «112».

Глава II. Общие положения.

Задаваемые вопросы:

- 1) расскажите основные цели и задачи Системы-112 Республики Саха (Якутия);
- 2) опишите структуру Системы-112 Республики Саха (Якутия);
- 3) опишите организацию связи и схему построения Системы-112 Республики Саха (Якутия);
- 4) опишите алгоритм прохождения вызова в Системе-112 Республики Саха (Якутия);
- 5) опишите функционирование Системы-112, для чего предназначены ПТК ЦОВ-АЦ/РЦОВ, АРМ-112;
- 6) опишите реализацию функций: прием SMS, прием вызова (сообщения о происшествии) от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и геоинформационная подсистема Системы-112;
- 7) опишите реализацию механизма определения места нахождения пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов или передача сообщений о происшествии по единому номеру вызова ЭОС «112» Республики Саха (Якутия);

- 8) расскажите о функции сопряжения Системы-112 с внешними автоматизированными системами;
- 9) перечислите основные способы и функции подсистемы консультативного обслуживания населения;
- 10) расскажите, какие компоненты входят в состав программного обеспечения Системы-112;
- 11) расскажите о техническом обеспечении Системы-112, как осуществляется техническая эксплуатация и обслуживание оборудования Системы-112;
- 12) перечислите и опишите режимы функционирования Системы-112.

Глава III. Участники Системы-112.

Задаваемые вопросы:

- 1) перечислите участников Системы-112 Республики Саха (Якутия);
- 2) расскажите цели и предмет деятельности ЦОВ-АЦ/РЦОВ. Перечислите основные задачи, решаемые ЦОВ-АЦ/РЦОВ;
- 3) перечислите основные задачи, решаемые ЕДДС МО, ЦОВ-ЕДДС МО;
- 4) перечислите основные задачи ДДС ЭОС в рамках Системы-112 Республики Саха (Якутия);
- 5) перечислите основные задачи, решаемые ЦУКС Главного управления МЧС России по Республике Саха (Якутия);
- 6) назовите в каких случаях психолог принимает вызов от заявителя и его основные задачи.

Глава IV. Информационное взаимодействие при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия).

Задаваемые вопросы:

- 1) расскажите, какие должностные лица относятся к дежурному персоналу Системы-112;
- 2) перечислите способы осуществления и порядок обработки поступившего вызова (сообщения о происшествии) в Систему-112 Республики Саха (Якутия);
- 3) назовите перечень информации, регистрируемой в Системе-112;
- 4) опишите схему информационного взаимодействия в рамках Системы-112;
- 5) расскажите порядок классификации (переклассификации) типа УКИО в Системе-112;
- 6) расскажите порядок назначения (запроса) участников Системы-112.

Раздел 4.2. Порядок работы оператора-112 при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.

Задаваемые вопросы:

- 1) расскажите, что обязан сделать оператор-112 при поступлении вызова (сообщения о происшествии), а также отработке УКИО;
- 2) расскажите, как происходит опрос заявителя, классификация и переклассификация типа УКИО оператором-112;

- 3) расскажите порядок регистрации вызова (сообщения о происшествии) оператором-112;
- 4) расскажите порядок назначения (отмены) участников Системы-112;
- 5) расскажите порядок подключения к разговору диспетчера ДДС ЭОС (ОД ЕДДС) при различных режимах функционирования объекта Системы-112;
- 6) расскажите порядок осуществления обратного вызова заявителю;
- 7) расскажите порядок обработки ложного, повторного вызова (сообщения о происшествии) и дублированной УКИО;
- 8) расскажите порядок оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности;
- 9) опишите порядок обработки вызова от заявителя, которому необходима психологическая или лингвистическая поддержка;
- 10) назовите перечень информации, предоставляемой оператором-112 заявителю;
- 11) опишите порядок обработки вызова (сообщения о происшествии), поступившего с территории другого субъекта РФ;
- 12) опишите порядок работы оператора-112 при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112.

Раздел 4.3. Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.

Задаваемые вопросы:

- 1) опишите порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО;
- 2) расскажите порядок регистрации диспетчером ДДС ЭОС в Системе-112 сообщения о происшествии, поступившего по номерам, отличным от «112»;
- 3) расскажите, как происходит опрос заявителя диспетчером ДДС ЭОС;
- 4) опишите организацию реагирования на вызов (сообщение о происшествии) и порядок внесения оперативной информации в УКИО диспетчером ДДС ЭОС;
- 5) перечислите нормативы прибытия сил и средств ЭОС;
- 6) расскажите порядок завершения реагирования на вызов (сообщение о происшествии);
- 7) опишите порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112).

Раздел 4.4. Порядок работы ОД ЕДДС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО.

Задаваемые вопросы:

- 1) опишите порядок действий ОД ЕДДС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО;
- 2) расскажите порядок регистрации ОД ЕДДС сообщения о происшествии в Системе-112, поступившего по номерам, отличным от «112»;
- 3) перечислите порядок внесения оперативной информации в УКИО ОД ЕДДС;
- 4) расскажите порядок закрытия УКИО ОД ЕДДС;
- 5) что включает в себя создание информационного сообщения в рамках Системы-112;
- 6) опишите порядок работы ОД ЕДДС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112).

Раздел 4.5. Порядок работы ОД ЦУКС при отработке УКИО.

Задаваемые вопросы:

- 1) опишите порядок действий ОД ЦУКС при поступлении на АРМ-112 УКИО;
- 2) опишите порядок действий ОД ЦУКС при поступлении сообщения о происшествии с признаками ЧС;
- 3) расскажите порядок работы ОД ЦУКС при нештатном режиме функционирования ПТК Системы-112 (объекта Системы-112).

Глава V. Комплекс мероприятий по подбору, подготовке и контролю за работой дежурного персонала Системы-112.

Задаваемые вопросы:

- 1) что предусматривается для обеспечения качественного обслуживания населения, обратившегося в Систему-112;
- 2) перечислите нормативные показатели численности операторов-112 ЦОВ-ЕДДС МО;
- 3) какие требования предъявляются к дежурному персоналу Системы-112;
- 4) как осуществляется подготовка и переподготовка дежурного персонала Системы-112;
- 5) расскажите об организации несения дежурства в Системе-112;
- 6) что представляет собой персональный идентификатор должностного лица Системы-112 (порядок присвоения, формирования и блокировка);
- 7) за что несет ответственность должностное лицо Системы-112;
- 8) перечислите мероприятия по проведению проверок ЕДДС МО (ДДС ЭОС);
- 9) как осуществляется предоставление аудиофайлов и другой информации по запросам. В каком формате предоставляются статистические данные.

Приложение 1. Зоны ответственности участников Системы-112.

При сдаче необходимо продемонстрировать на карте (<https://www.openstreetmap.org>, <https://yandex.ru/maps>, <https://wikimapia.org/>) границы МО, населенные пункты, административные центры Республики Саха (Якутия). Отметка о выполнении фиксируется в ведомость непосредственным руководителем в зачетную ведомость (Приложение 9.2).

Приложение 2. Классификация типов УКИО в Системе-112.

Задаваемые вопросы:

- 1) перечислите типы УКИО, дайте определение и приведите примеры каждому из них;

Приложение 3. Опросный лист оператора-112.

Задаваемые вопросы:

- 1) назовите основные особенности при опросе заявителя оператором-112;
- 2) перечислите опросный лист оператора-112 для каждого типа УКИО.

Приложение 4. Матрица взаимодействия участников Системы-112.

При сдаче необходимо заполнить **Приложение 9.3**. Расчетная формула, для определения результатов: $P = 100\% - (K * 0,25\%)$, где P - результат (95% и более – оценка «Отлично», 90%-94,9% – «Хорошо», 85%-89,9% – «Удовлетворительно», менее 85% - неудовлетворительно), K – количество, допущенных ошибок при заполнении).

Приложение 6. База знаний Системы-112.

Задаваемые вопросы:

- 1) дайте краткую консультацию по пожарам;
- 2) дайте краткую консультацию ДТП;
- 3) дайте краткую консультацию по газоснабжению;
- 4) дайте краткую консультацию по террористическим проявлениям;
- 5) дайте краткую консультацию по происшествиям природного характера;
- 6) дайте краткую консультацию по происшествиям техногенного характера;
- 7) дайте краткую консультацию по несчастным случаям;
- 8) расскажите в каких случаях оператор-112 предоставляет информацию об аварийном отключении систем жизнеобеспечения;
- 9) дайте краткую консультацию по оказанию помощи населению;
- 10) назовите общую информацию о Системе-112;
- 11) дайте краткую консультацию при разбившемся градуснике
- 12) проведите опрос заявителя на иностранном языке.

Приложение 7. Порядок работы с СПО-112 (изучение Приложения необходимо осуществлять с использованием видео занятий).

Задаваемые вопросы:

- 1) опишите порядок работы оператора-112 с СПО-112;
- 2) опишите порядок работы диспетчера ДДС ЭОС с СПО-112;
- 3) опишите порядок работы ОД ЕДДС с СПО-112;
- 4) опишите порядок работы ОД ЦУКС;
- 5) расскажите особенности геоинформационной подсистемы;
- 6) опишите требования к заполнению УЧОЛ и УКИО при взаимодействии оператора-112 и диспетчера ДДС ЭОС (наименование, формат, описание и заполнение);

- 7) перечислите и расшифруйте перечень рекомендуемых сокращений, используемых при заполнении УКИО.

Приложение 8. Технологические карты дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации.

Задаваемые вопросы:

- 1) расскажите инструкцию по включению АРМ-112 Системы-112;
- 2) расскажите инструкцию по установке аудиоконференции на телефонном аппарате Yealink T21P для операторов-112;
- 3) расскажите инструкцию по увеличению громкости на АРМ-112;
- 4) опишите технологическую карту действий дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации.

Этап II. Прохождение практической подготовки на АРМ-112

Практическая подготовка осуществляется с отработкой 5 типов УКИО (вводных тренировок) и фиксированием временных параметров (**Приложение 9.4**). Также оценивается работа с геоинформационной системой (знание МО, населенных пунктов, административных центров Республики Саха (Якутия)):

- 1) время опроса заявителя фиксируется с момента принятия вызова оператором-112 до момента окончания разговора с заявителем;
- 2) время назначения определяется по последней назначенной ДДС ЭОС;
- 3) время отработки УКИО определяется с момента начала опроса заявителя до момента завершения отработки УКИО и возврата к общему списку УКИО;
- 4) разговор с заявителем оценивается по полноте уточняемой оперативной информации при опросе, отсутствием пауз в разговоре с заявителем;
- 5) список назначаемых ДДС ЭОС определяется согласно Матрице взаимодействия участников Системы-112 (**Приложение 4**) и классифицируемому типу УКИО (**Приложение 2**);
- 6) полнота заполнения УКИО рассчитывается, исходя из назначенных ДДС ЭОС, разговора с заявителем и работы с геоинформационной подсистемой;
- 7) консультация фиксируется в случае необходимости оказания консультации по вопросам безопасности жизнедеятельности заявителю;
- 8) обратный вызов фиксируется в случае совершения обратного вызова заявителем при прерывании связи;
- 9) отметка о выполнении выставляется по итогу отработанной УКИО.

Этап III. Итоговый экзамен

Дежурный персонал Системы-112 сдает итоговый экзамен после успешного прохождения всех этапов подготовки (порядок устанавливается непосредственным руководителем), после чего допускается к самостоятельной работе на АРМ-112 с приемом обращений от заявителей.

**План
индивидуальной подготовки**

1. Личные данные:

Ф.И.О.: **Иванов Иван Иванович**

Дата рождения: **00.00.0000г.**

Должность: **наименование должности**

№ п/п	Наименование тем индивидуальной подготовки	Дата	Оценка руководителя
Теоретический курс			
1	Положение о Системе-112 РС(Я)		
1.1	Сокращения, термины и нормативно-правовая база		
1.2	Общие положения		
1.3	Участники Системы-112		
1.4	Информационное взаимодействие при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» на территории Республики Саха (Якутия)		
1.5	Порядок работы оператора-112 при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО		
1.6	Порядок работы диспетчера ДДС ЭОС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО		
	Порядок работы ОД ЕДДС при обработке вызова (сообщения о происшествии) и отработке УКИО		
	Порядок работы ОД ЦУКС при отработке УКИО		
1.7	Комплекс мероприятий по подбору, подготовке и контролю за работой дежурного персонала Системы-112		

№ п/п	Наименование тем индивидуальной подготовки	Дата	Оценка руководителя
Приложения к Положению			
1.8	Зоны ответственности участников Системы-112		
1.9	Классификация типов УКИО в Системе-112		
1.10	Опросный лист оператора-112		
1.11	Матрица взаимодействия участников Системы-112		
1.12	База знаний Системы-112		
1.13	Порядок работы с СПО-112		
1.14	Технологические карты дежурного персонала Системы-112 при возникновении нештатной ситуации		
Практический курс			
2	Отработка типов УКИО		
2.1			
2.2			
2.3			
2.4			
2.5			
3	Итоговый экзамен		
5	Стажировка на АРМ-112 с приемом обращений от заявителя		

Таблица 1. Муниципальные образования Республики Саха (Якутия)

№	Муниципальное образование	Отметка о выполнении
<i>Муниципальные районы и округа</i>		
1.	Абыйский улус (район)	
2.	Алданский район	
3.	Аллайховский улус (район)	
4.	Амгинский улус (район)	
5.	Анабарский национальный улус (район)	
6.	Булунский улус (район)	
7.	Верхневиллюйский район (район)	
8.	Верхнеколымский улус (район)	
9.	Верхоянский район	
10.	Виллюйский улус (район)	
11.	Горный улус	
12.	Жиганский национальный эвенкийский район	
13.	Кобяйский улус (район)	
14.	Ленский район	
15.	Мегино-Кангаласский улус	
16.	Мирнинский район	
17.	Момский район	
18.	Намский улус	
19.	Нерюнгринский район	
20.	Нижнеколымский район	
21.	Нюрбинский район	
22.	Оймяконский улус (район)	
23.	Олекминский район	
24.	Оленекский эвенкийский национальный район	
25.	Среднеколымский улус (район)	
26.	Сунтарский улус (район)	
27.	Таттинский улус	
28.	Томпонский район	
29.	Усть-Алданский улус (район)	
30.	Усть-Майский улус (район)	

31.	Усть-Янский улус (район)	
32.	Хангаласский улус	
33.	Чурапчинский улус (район)	
34.	Эвено-Бытантайский национальный улус (район)	
35.	Городской округ «Город Якутск»	
36.	Городской округ «Жатай»	
<i>Административные центры</i>		
1.	пгт Белая Гора	
2.	город Алдан	
3.	пгт Чокурдах	
4.	село Амга	
5.	село Саскылах	
6.	пгт Тикси	
7.	село Верхневиллюйск	
8.	пгт Зырянка	
9.	пгт Батагай	
10.	город Виллюйск	
11.	село Бердигестях	
12.	село Жиганск	
13.	пгт Сангар	
14.	город Ленск	
15.	пгт Нижний Бестях	
16.	город Мирный	
17.	село Хонуу	
18.	село Намцы	
19.	город Нерюнгри	
20.	пгт Черский	
21.	город Нюрба	
22.	пгт Усть-Нера	
23.	село Оленёк	
24.	город Олёкминск	
25.	город Среднеколымск	
26.	село Сунтар	
27.	село Ытык-Кюёль	
28.	пгт Хандыга	
29.	село Борогонцы	

30.	пгт Усть-Мая	
31.	пгт Депутатский	
32.	город Покровск	
33.	село Чурапча	
34.	село Батагай-Алыта	
35.	г. Якутск	
36.	пгт. Жатай	

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
1.1	Пожар/задымление											
1.2	- пожар в жилом помещении											
1.3	- пожар на коммуникациях											
1.4	- пожар ландшафтный (мусор на открытой территории)											
1.5	- пожар в местах массового пребывания людей											
1.6	- пожар на иных объектах											
1.7	- пожар на производственном (промышленном) объекте											
1.8	- пожар на транспорте											
2.1	ДТП											
2.2	- ДТП с пострадавшим(-и)											
2.3	- ДТП с зажатым(-и)											
2.4	- ДТП с общественным транспортом											
3.1	Административное правонарушение/преступление											
3.2	- исчезновение граждан											
3.3	- кража											
3.4	- контролируемое сжигание											
3.5	- массовые беспорядки											
3.6	- нападение животных (угроза нападения)											
3.7	- общественный порядок											
3.8	- причинение вреда здоровью											
3.9	- срабатывание охранной сигнализации											
3.10	- убийство											
3.11	- угон ТС											
4.1	Оказание медицинской помощи											

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
5.1	Газоснабжение											
5.2	- взрыв газа											
6.1	Террористическое проявление											
6.2	- взрывоопасный предмет											
6.3	- подозрительный предмет (ТС)											
7.1	Происшествие природного характера											
7.2	- биолого-социальное происшествие											
7.3	- гололед (снежные заносы)											
7.4	- землетрясение (подземные толчки)											
7.5	- наличие посторонних запахов (экология)											
7.6	- паводок (наводнение)											
7.7	- сход лавины											
8.1	Происшествие техногенного характера											
8.2	- авиапроисшествие (крушение)											
8.3	- железнодорожное происшествие											
8.4	- обрушение здания (сооружения)											
8.5	- происшествие с водным транспортом											
9.1	Несчастный случай											
9.2	- горение человека											
9.3	- падение с высоты (угроза падения)											
9.4	- происшествие с людьми на воде											
9.5	- суицид (попытка совершения)											

№	Тип УКИО	Идентификатор УКИО	Участники Системы-112									
			01	02	ГИБДД	03	04	Служба Спасения	РЦМК	АТ	ЕДДС	ЦУКС
10.1	Обращение по вопросам ЖКХ и благоустройства											
10.2	- благоустройство (жилищная инфраструктура)											
10.3	- водоснабжение (водоотведение)											
10.4	- дефект элемента здания											
10.5	- люк отсутствует (сломан)											
10.6	- падение дерева											
10.7	- провал грунта											
10.8	- сломан лифт											
10.9	- теплоснабжение											
10.10	- электроснабжение											
11.1	Оказание помощи населению											
11.2	- вскрытие дверей (при угрозе жизни)											
11.3	- заблудившийся человек											
11.4	- неисправность ТС											
11.5	- обнаружение граждан											
11.6	- спасение животных											
12.1	Иное происшествие											
12.2	- автомобильные пробки (нарушение движения)											
12.3	- бездомные животные											
12.4	- запах газа из ТС											
12.5	- не работает светофор											
12.6	- разлив жидкости											
12.7	- ртуть											
12.8	- система оповещения населения											
12.9	- труп											
13.1	Консультация											

Приложение 9.4. Итоги практической подготовки дежурного персонала Системы-112

[illegible]

Приложение 9.5. Зачетная ведомость по скоростному и «слепому» набору текста

№	Метод набора текста			
	Скоростной набор текста		«Слепой набор» текста	
	Дата	Скорость / % ошибок	Дата	Скорость / % ошибок
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				



Телефонный справочник дежурного персонала Системы-112

г. Якутск, 2024 г.

Оглавление.

Абыйский район	4
Алданский район	4
Аллайховский район.....	5
Амгинский район	5
Анабарский район	5
Булунский район	6
Верхневилуйский район.....	6
Верхнеколымский район	7
Верхоянский район	7
Вилуйский район.....	7
Горный район.....	8
Жиганский район	8
Кобяйский район	9
Ленский район	9
Мегино–Кангаласский район	10
Мирнинский район	11
Момский район	11
Намский район.....	12
Нерюнгринский район	12
Нижнеколымский район.....	13
Нюрбинский район	13
Олекминский район.....	13
Оленекский район	14
Оймяконский район	14
Среднеколымский район	15
Сунтарский район	15
Таттинский район	15
Томпонский район	16
Усть – Алданский район	16
Усть-Майский район	16

Усть-Янский район	17
Хангаласский район	17
Чурапчинский район	18
Эвено – Бытантайский район	18
г. Якутск	18
пгт. Жатай.....	20

1	Абыйский район	ЦОВ-ЕДДС	ул. Ефимова д. 2	8(4115)922022 8(4115)921002 8(4115)921259	eddsabij@mail.ru
2		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	пер. Дизельный д. 3/1	8(4115)921230	
3		ДДС службы полиции	пер. Больничный д. 4/2	8(4115)921280	
4		ДДС службы скорой медицинской помощи	пер. Больничный д. 1	8(4115)921194	
5	Алданский район	ЦОВ-ЕДДС	ул. Ленина д. 19	8(4114)537372 8(924)5901141	eddsald@mail.ru
6		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Алдан, ул. 10 лет Якутии, д. 40	8(4114)531200	
7		ДДС службы полиции	г. Алдан, ул. Заречная, д. 1а	8(4114)531547	
8		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Алдан, ул. Комарова, д. 27 "в"	8(4114)532709	
9		ДДС службы полиции	г. Томмот, ул. Нагорная, д. 10	8(4114)541537	
10		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Томмот, ул. Нагорная, д. 2	8(4114)541222	

11		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Нижний Куранах, ул. Строительная, д. 5	8(4114)562103 8(924)3662829	
12	Аллайховский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Чокурдах, ул. Ленина, д. 8	8(4115)821511	eddsallaikha@mail.ru
13		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Чокурдах, ул. Дежнева, д. 11"а"	8(4115)821901	
14		ДДС службы полиции	п. Чокурдах, пер. 350 лет Русского устья, д. 14	8(4115)821337	
15		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Чокурдах, ул.Мокровского, д. 4	Поликл.- 8(4115)821637 СМП – 8(4115)821149, стационар - 21313	
16	Амгинский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Амга, ул. Партизанская, д. 69	8(4114)242772	amgaedds@mail.ru
17		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Амга, ул. Партизанская, д. 54	8(4114)241350	
18		ДДС службы полиции	с. Амга, квартал Центральный, д. 3	8(4114)241681	
19		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Амга, ул.Партизанская, д. 2 (здание ЦРБ)	8(4114)241899	
20	Анабарский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Саскылах , ул. Октябрьская, д. 10	8(4116)821473	eddsanabar@mail.ru
21		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Саскылах , ул. Нагорная, д. 15	8(4116)821215 8(914)8217896	

22		ДДС службы полиции	с. Саскылах, ул. Мира, д. 16	8(4116)821333	
23		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Саскылах ул.Октябрьская, д. 12/2 (здание ЦРБ)	8(4116)821003 8(4116)821180 стационар	
24	Булунский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Тикси, ул. Трусова, д. 6	8(4116)752318; 8(924)1771928	superedds@yandex.ru
25		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Тикси, ул. Трусова, д. 4	8(4116)753001	
26		ДДС службы полиции	п. Тикси, ул. Морская, д. 10	8(4116)753100	
27		ДДС службы скорой медицинской помощи	п.Тикси ул.Больничная, д. 1 (здание ЦРБ)	8(4116)752103	
28	Верхневиллюйский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Верхневиллюйск, ул. Героя Васильева, д. 2Б	8(4113)341501	eddsvv@mail.ru
29		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Верхневиллюйск, ул. Орто Кюель, д. 8/1	8(4113)341638 89245993897	
30		ДДС службы полиции	с. Верхневиллюйск, ул. Советская, д. 19	8(4113)341677	
31		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Верхневиллюйск, ул. Центральная, д. 3	8(4113)341387	
32		ДДС аварийной службы газовой сети	с. Верхневиллюйск, ул. Дьуэгэ Аныстырова, д. 1	8(4113)341958	

33	Верхнеколымский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Зырянка, ул. Водников, д. 7	8(4115)541999	zyredds@list.ru m_kesha_inn@mail.ru
34		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Зырянка, ул. Транспортная, д. 7	8(4115)541894 89142644144	
35		ДДС службы полиции	п. Зырянка, ул. Черского, д. 13	8(4115)541375 89999490383 8(4115)541258 89141114179	
36		ДДС службы скорой медицинской помощи	п.Зырянка, ул.Победы, д. 38 (здание ЦРБ)	84115542410	
37	Верхоянский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Батагай, ул. Ленина, д. 15	84116520606 89142866831 89142864968	edds_batagay@mail.ru dpo_batagay@mail.ru
38		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Батагай, ул. Озерная, д. 29	84116521268	
39		ДДС службы полиции	п. Батагай, ул. Октябрьская, д. 11	84116521492	
40		ДДС службы скорой медицинской помощи	п.Батагай ул.Аммосова, д. 22	84116520361	
41	Вилуйский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Вилуйск, ул. Ленина, д. 49	84113242489 84113242036	eddsvil@mail.ru
42		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Вилуйск, ул. Ленина, д. 123	84113242654	

43		ДДС службы полиции	г. Вилюйск, ул. Шорса, д. 22	84113243603	
44		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Вилюйск, ул. Октябрьская, д. 29	84113243885	
45		ДДС аварийной службы газовой сети	г. Вилюйск, ул. Ленина, д. 35	84113243982	
46	Горный район	ЦОВ-ЕДДС	п. Бердигестях, ул. Ленина, д. 8	84113141010 84113141407 89248695119	edds_gornyi@mail.ru
47		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Бердигестях, ул. Парфенова, д. 50	84113141201	
48		ДДС службы полиции	с. Бердигестях, ул. Коврова, д. 55	84113141302	
49		ДДС службы скорой медицинской помощи	с. Бердигестях, ул. Советская, д. 32 (здание ЦРБ)	89245637240, 84113141011	
50	Жиганский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Жиганск, ул. Аммосова, д. 28	84116422092	eddszhig@mail.ru
51		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Жиганск, ул. Ленина, д. 18	84116421801	
52		ДДС службы полиции	с. Жиганск, ул. Уваровского, д. 25	84116421152	
53		ДДС службы скорой	с. Жиганск, ул. Уваровского, д. 16 (здание Поликлиники №2)	С СипТел. Набираем- 84116421602 далее	

		медицинской помощи		код 503, ждем ответа, или после 4х гудков перейдет вызов на сотовый дежурного врача. 89248633574	
54	Кобяйский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Сангар, ул. Ленина, д. 55	84116321968 WhatsApp 89841189013	eddiskobyaisky@mail.ru
55		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Сангар, ул. Советская, д. 19	84116322104	
56		ДДС службы полиции	п. Сангар, ул. Ленина, д. 79	84116322102	
57		ДДС службы скорой медицинской помощи	п.Сангар ул.Ленина, д. 101 (здание ЦРБ)	84116322462	
58		ДДС аварийной службы газовой сети	с. Кобяй ул. Терехова, д. 3/1	84116326234;	
59	Ленский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Ленск, ул. Победы, 60	84113723112 84113722112 89241776465	lensadm@mtcs.ru eddslensk@mail.ru
60		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Ленск, ул. Победы, 69	84113722551 89245993785	
61		ДДС службы полиции	г. Ленск, ул. Ленина, д. 55	84113743026 84113743054	

				89999490121 Пеледуй- 84113726452	
62		ДДС службы скорой медицинской помощи	г.Ленск, ул.Первомайская, д. 34	84113743610, Витим 03: 84113735536	
63		ДДС аварийной службы газовой сети	г. Ленск, ул. Центральная, д. 3	84113722834 89141151004	
64		ДДС службы полиции	п. Витим, ул. Спортивная, д. 12	84113735330	
65	Мегино– Кангаласский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Нижний-Бестях, ул. Ленина, д. 36/2	84114347880 84114347350	edds72@mail.ru
66		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Майя, ул. Советская, д. 2	84114347500 84114341346	
67		ДДС службы полиции	с. Майя, ул. Героя Попова, д. 2	84114341385	
68		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Майя, ул. Советская, д. 1/1	84114341080	
69		ДДС аварийной службы газовой сети	с. Майя, ул. Мамыканская , д. 6	84114341104	
70		ДДС службы полиции	п. Нижний Бестях, квартал Дорожников, д. 9/1	84114347412 84114347827 89999490116	

71	Мирнинский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Мирный, ул. Индустриальная, д. 3	84113643112 84113644112 89141044112	
72		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Мирный, проспект Ленинградский, д. 9	84113646396 89245993786	
73		ДДС службы полиции	г. Мирный, шоссе Кузакова, д. 5	84113647210,	
74		ДДС службы скорой медицинской помощи	г.Мирный, ул.Павлова, д. 1 (здание ЦРБ)	84113645142 89142551051	
75		ДДС службы полиции	г. Удачный, ул Центральная площадь, д. 4А	84113650118 89999491057	
76		ДДС службы полиции	п. Айхал, ул. Алмазная, д. 2	84113661102	
77		ДДС службы полиции	п. Чернышевский, ул. Космонавтов, 1 «а»	84113673202	
78		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Удачный, мкрн Новый город	84113656603, 89241766163	
79		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Айхал, ул. Юбилейная, д. 9 (в здании ГБ)	84113661124	
80	Момский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 39	84115021324 84115021074	eddsмомa@mail.ru
81		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 26/1	84115021001	

82		ДДС службы полиции	с. Хонуу, ул. Молодежная, д. 4/2	84115021002	
83		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Хонуу, ул.Заложная, д. 23/3	84115021395 - районная больница(хирургия) 89247670303	
84	Намский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Намцы, ул. Ленина, д. 1	84116242508 89618671803	Edds_mona@mail.ru
85		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Намцы, ул. Базовая, д. 2	84116241861 84116241201 89644182780	
86		ДДС службы полиции	с. Намцы, ул. Чернышевского, д. 36	84116241202 89999490584	
87		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Намцы, ул. Новобольничная, д. 5	84116241508	
88		ДДС аварийной службы газовой сети	с. Намцы, ул. Ц-Аммосовой, д. 7	84116241800 84116241483 89241747888	
89	Нерюнгринский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Нерюнгри, проспект Дружбы Народов, д. 21	84114743239 84114743668 89248998123	neru123@rambler.ru
90		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Нерюнгри, ул. Строителей, д. 21	84114768901	
91		ДДС службы полиции	г. Нерюнгри, ул. Строителей, д. 2	84114745439	
92		ДДС службы полиции	п. Чульман, ул. Мира, д. 9	84114771380	

93		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Нерюнгри, "Больничный комплекс"	Приемное отделение 84114743713. Скорая помощь 84114749073 (89245973680). Чульман скорая 84114770003.	
94	Нижеколымский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Черский, ул. Ойунского, д. 1	84115723206 84115723292	ncr112@mail.ru
95		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Черский, ул. Мореходов, д. 37	84115725266 89241712514	
96		ДДС службы полиции	Уь	84115722202 84115722348	
97		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Черский, ул. Котельникова, д. 18 (здание ЦРБ)	84115722203 89841090417"	
98	Нюрбинский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Нюрба, ул. Ленина, д. 31	84113422201	edds.nyurba@mail.ru
99		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Нюрба, ул. Чусовского, д. 12	84113423081	
100		ДДС службы полиции	г. Нюрба, квартал Энергетиков, д. 77	84113423767 84113420727	
101		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Нюрба, ул. Набережная, д. 1	84113425904 89142998213	
102	Олекминский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Олекминск, ул. Молодежная, д. 10	84113844193 84113841288 84113843353 89245995188	edds.olekma@rambler.ru

103		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Олекминск, ул. Карла Миллера, д. 40	84113841691	
104		ДДС службы полиции	г. Олекминск, ул. Молодежная, д. 9	84113841430	
105		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Олекминск, ул. 50 лет Победы, д. 84 (здание ЦРБ)	84113842303	
106	Оленекский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Оленёк, ул. Октябрьская, д. 24	84116921400	olenekedds@mail.ru
107		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Оленек, ул. Кравченко, д. 12	84116921301	
108		ДДС службы полиции	с. Оленёк, ул. Октябрьская, д. 22	84116921202 89999490343	
109		ДДС службы скорой медицинской помощи	с. Оленек, ул. Заложная, д. 100 (здание ЦРБ)	84116921433 скорая, 84116921103 84116921780 89248700676	
110	Оймяконский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Усть – Нера, ул. Ленина, д. 2А	84115422393 84115422391	eddsnera@yandex.ru
111		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Усть – Нера, проезд Энергетический, д. 2	84115421036	
112		ДДС службы полиции	п. Усть-Нера, ул. Ключевая, д. 5	84115420202, 89999490220	
113		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Усть-Нера, ул. Ленина, д. 8 (здание ЦРБ)	84115422814	

114	Среднеколымский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, д. 11	84115641831 89681615097 (84115641609 вахта)	edds_sk@mail.ru
115		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, 31	84115641301	
116		ДДС службы полиции	г. Среднеколымск, ул. Ярославского, д. 30	84115641544 84115641160 89243673828 89142859551	
117		ДДС службы скорой медицинской помощи	г. Среднеколымск, ул. Колесова, д. 17	84115641341	
118	Сунтарский район	ЦОВ-ЕДДС	с.Сунтар, ул. Ленина, 26.	84113522102 89142955354	edds_suntar@mail.ru
119		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Сунтары, переулок Пролетарский, д. 8 «б»	84113522108	
120		ДДС службы полиции	с. Сунтар, ул. Октябрьская, д. 79	84113522507	
121		ДДС службы скорой медицинской помощи	с.Сунтар, ул.Ленина, д. 7 корпус 2	84113522595	
122	Таттинский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Ытык – Кюель, ул. Ленина, д. 17	84115241233 84115242787	edds_taatta@mail.ru
123		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Ытык – Кюель, ул. Механизации, д. 21/1	84115241211	

124		ДДС службы полиции	с. Ытык-Кюель, ул. Ленина, 22	84115241466	
125		ДДС службы скорой медицинской помощи	с. Ытык-Кюель, ул. Кокшарского, д. 6	84115241900	
126	Томпонский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Хандыга, ул. Кычкина, д. 1	84115341432 84115341000 89142656091	edds_tompo@mail.ru
127		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Хандыга, ул. Охлопкова, д.12	84115341253	
128		ДДС службы полиции	п. Хандыга, ул. Кычкина, д. 15	84115341173	
129		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Хандыга, ул. Олимпийская, д. 10	84115341455	
130	Усть – Алданский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Борогонцы, ул. Ленина, д. 31	84116141911	uedds@mail.ru
131		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Борогонцы, ул. Мигалкина, д. 50/1	84116141508	
132		ДДС службы полиции	с. Борогонцы, ул. Ленина, д. 7/3	84116141506 02	
133		ДДС службы скорой медицинской помощи	с. Борогонцы, ул. Бурцева, д. 5	84116143050	
134	Усть-Майский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Усть – Мая, ул. Горького, д. 41	84114143200 84114142734 89243682220	umayaedds@mail.ru

135		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Усть – Мая, улица Строда, д. 1/2	89243680822	
136		ДДС службы полиции	п. Усть-Мая, пер. Советский, д. 2	84114142208	
137		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Усть-Мая, ул. Пирогова, д. 10 (здание ЦРБ)	89243660344	
138	Усть-Янский район	ЦОВ-ЕДДС	п. Депутатский, ул. Арктика, д. 28	84116627063 84116627044 (ф) 84116627071	yanedds@yandex.ru
139		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 27	84116627808	
140		ДДС службы полиции	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 26	84116627102 84116628153	
141		ДДС службы скорой медицинской помощи	п. Депутатский, ул. Бабушкина, д. 25	84116628154 84116627983 гл врач, 89243662829	
142	Хангаласский район	ЦОВ-ЕДДС	г. Покровск, ул. Орджоникидзе, д. 26	84114441011 84114441044 89241701235	edds@xangalas.ru
143		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Покровск, ул. Степана Ефремова, д. 59	84114443101	
144		ДДС службы полиции	г. Покровск, ул. Орджоникидзе, д. 58	84114441202	
145		ДДС службы скорой	г. Покровск, ул. Мира, д. 10	84114443372, Покровск,	

		медицинской помощи		84114447503 Мохсоголлох	
146		ДДС аварийной службы газовой сети	г. Покровск, мкр. Кирзавод, ул. Орджоникидзе, д. 76	84114445415 84114423068	
147	Чурапчинский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Чурапча, ул. Ленина, д. 41	84115141660 84115141460 89841194603	chureds@mail.ru
148		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Чурапча, ул. Карла Маркса, д. 5А	84115141510	
149		ДДС службы полиции	с. Чурапча, ул. Крупской, д. 3А	84115141552	
150		ДДС службы скорой медицинской помощи	с. Чурапча, ул. Октябрьская, д. 18	89618697161	
151	Эвено – Бытантайский район	ЦОВ-ЕДДС	с. Батагай-Алыта, ул. Шадрина, 5	84116021005	edds_alyta@mail.ru
152		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	с. Батагай-Алыта, ул. Строителей, 1/2	84116021604	
153	г. Якутск	ЦОВ 112	г. Якутск, ул. Кирова, 12		
154		РЦОВ	г. Якутск, ул. Дежнева, 75		
155		ЕДДС	г. Якутск, ул. Орджоникидзе 3/2	1500 84112444229 84112444564 717-066	

156		ЦУКС	г. Якутск, ул. Октябрьская, д. 8		
157		ДДС службы ПО и реагирования в ЧС	г. Якутск, ул. Дзержинского, 35	101 84112223771	
158		ДДС службы полиции	Министерство внутренних дел по Республике Саха (Якутия) г. Якутск, ул. Дзержинского, 14		
159		ДДС службы полиции	Межмуниципальное управление МВД РФ "Якутское" ул. Якутская, 2	02, 102	
160		ДДС службы полиции	1 Отдел полиции ММУ МВД РФ «Якутское» ул. Дзержинского, 16/1	84112431101;	
161		ДДС службы полиции	2 Отдел полиции ММУ МВД РФ «Якутское» ул. Горького 90/1	84112352565;	
162		ДДС службы полиции	3 Отдел полиции ММУ МВД РФ «Якутское» ул. Циолковского, 24	84112443003ф,	
163		ДДС службы полиции	4 Отдел полиции ММУ МВД РФ «Якутское» ул. Автодорожная, 42	84112421717	
164		ДДС службы скорой медицинской помощи	СМП г.Якутск, ул. П. Алексеева, д. 64/1;	103. 89679116929 (сот. Только для 112)	
165		ДДС аварийной службы газовой сети	г. Якутск, ул. П. Алексеева, д. 64 8(4112)44-89-30;	АО «Сахатранснефтегаз» 84112223087;	
166		ДДС службы полиции	г. Якутск, ул. Дзержинского, 6	020; 102; 84112443005; ОП-Жатай 84112426102;	

				УМВД 84112439196, 84112439085	
167	пгт. Жатай	ЕДДС	п. Жатай, ул. Строда 1/5	84112426494 84112426035 89248771701	
168		ДДС аварийной службы газовой сети	677902, г. Якутск, п. Жатай, ул. Северная, 25/1с	84112426015	