



ПРАВИТЕЛЬСТВО САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 сентября 2019 г. № 416

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении Регламента информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб», постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», государственной программой Сахалинской области «Защита населения и территории Сахалинской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах», утверждённой постановлением Правительства Сахалинской области от 23.07.2013 № 366, протоколом заседания межведомственной рабочей группы по обеспечению координации работ и развёртыванию

системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Сахалинской области от 30.04.2019 Правительство Сахалинской области **постановляет:**

1. Утвердить Регламент информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте Губернатора и Правительства Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации».

Председатель Правительства
Сахалинской области



А.В.Белик

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Сахалинской области

от 16 сентября 2019 г. № 416

РЕГЛАМЕНТ

**информационного взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
с использованием системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области**

1. Термины и определения

В Регламенте информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Сахалинской области (далее – Регламент) используются следующие термины и определения:

Автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) – программно-технический комплекс системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112), предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала.

Время поступления вызова в Систему-112 – время, когда телефонный вызов поступил в программно-технический комплекс приема и обработки вызовов Системы-112 и был автоматически зарегистрирован.

Время приема вызова оператором – время, в течение которого оператор Системы-112 ответил на входящий телефонный звонок.

Время приема вызова диспетчером дежурно-диспетчерской службы экстренной оперативной службы (далее – диспетчер ДДС) – время, когда диспетчер ДДС закончил опрос позвонившего лица и сообщил ему о том, что его вызов принят.

Время передачи вызова – время, в течение которого оператор Системы-112 подключил к разговору с позвонившим лицом диспетчера ДДС и (или) направил формализованное сообщение о происшествии на АРМ диспетчера ДДС.

Вызов – сообщение от населения о происшествии, требующем реагирования экстренных оперативных служб (далее – ЭОС).

Государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее **система ЭРА-ГЛОНАСС**) – федеральная государственная территориально распределенная автоматизированная информационная система экстренного реагирования при авариях, обеспечивающая оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Российской Федерации, обработку этой информации, ее хранение и передачу в экстренные оперативные службы, а также доступ к этой информации государственных органов, органов местного самоуправления, должностных, 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 Российской Федерации.

Дежурно-диспетчерская служба экстренной оперативной службы (далее – **ДДС**) – дежурные подразделения специальных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, организующие непосредственное реагирование на конкретное происшествие (предоставляют населению определенные социально-значимые услуги в области безопасности жизнедеятельности и функционируют в дежурном режиме).

Диспетчер ДДС – должностное лицо ЭОС, уполномоченное принимать информацию о происшествиях (в том числе и от операторов Системы-112) и ответственное за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности экстренной оперативной службы.

Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (далее – **ЕДДС**) – орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, предназначенный для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств постоянной готовности при совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме – объект Системы-112, имеющий возможность осуществления приема и обработки вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие ДДС в муниципальных образованиях Северо-Курильский городской округ, «Курильский городской округ» и «Южно-Курильский городской округ» в случае недоступности каналов внутризональной сети.

Информационное взаимодействие – совместная, систематическая, согласованная деятельность по передаче информации дежурного персонала соответствующих служб, действующих на территории Сахалинской области и обеспечивающих безопасность жизнедеятельности населения Сахалинской области.

Массовые вызовы – телефонные вызовы, поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств и сообщающие об одном происшествии.

Обработка вызовов – действия персонала Системы-112 по регистрации, уточнению данных о вызовах и организации реагирования на них. Обработка вызова завершается внесением информации о завершении реагирования на каждый конкретный вызов и основных результатов такого реагирования.

Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, с персональными данными, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу

(распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение.

Оператор связи – предприятие, оказывающее услуги фиксированной и подвижной радиотелефонной связи.

Оператор Системы-112 – должностное лицо центра обработки вызовов (далее – ЦОВ), уполномоченное принимать телефонные вызовы, производить опрос позвонившего лица, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в Систему-112, передавать эту информацию в ДДС в соответствии с их компетенцией, а также в ЕДДС для организации оповещения и контроля за реагированием в чрезвычайных ситуациях.

Персонал Системы-112 – лица, участвующие в функционировании Системы-112 или использующие результаты ее функционирования:

- 1) технический персонал обеспечивает бесперебойное функционирование автоматизированной системы и поддержание в актуальном состоянии информационных и справочных баз данных (системные администраторы);
- 2) оперативный персонал непосредственно осуществляет деятельность по приему и обработке вызовов, поступающих на номер «112» (операторы Системы-112 и диспетчеры ДДС).

Персональные данные – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Система-112 является информационной системой, обрабатывающей специальные категории персональных данных, так как в ней обрабатываются персональные данные, касающиеся состояния здоровья субъектов персональных данных.

Повторный вызов – телефонный вызов, поступивший с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию в разное время.

Прием вызова – действия должностного лица, наделенного соответствующими полномочиями по получению вызова и его обработке, в том числе организации реагирования на происшествия (является частью обработки вызова).

Происшествие – событие, которое повлекло за собой гибель людей или вред здоровью людей, хищение, уничтожение либо повреждение материальных ценностей или другие тяжкие последствия.

Реагирование на происшествие – действия ЭОС, связанные с происшествиями, целью которых является оказание помощи пострадавшим, предотвращение или уменьшение вреда здоровью и материального ущерба.

Регистрация вызова – присвоение каждому вызову порядкового номера и фиксация в учетной документации (электронном виде) кратких сведений о нем.

Резервный центр обработки вызовов (далее – РЦОВ) – резервный объект Системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие ДДС, а также осуществляющий информационное взаимодействие с органом повседневного управления единой государственной системой предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Система-112 – государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система Сахалинской области, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Система предварительно записанных голосовых сообщений (далее – IVR) – система воспроизводящая речевые сообщения и маршрутизирующая звонки внутри call-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

Унифицированная электронная форма учета события (далее – информационная карточка) – содержащий информацию о вызове документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеет персонал Системы-112 в соответствии со своей компетенцией.

Центр обработки вызовов (далее – ЦОВ) – объект Системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие ДДС, а также осуществляющий информационное взаимодействие с органом повседневного

управления единой государственной системой предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Чрезвычайная ситуация (далее – **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.

2. Общие положения

2.1. Регламент определяет порядок, правила и последовательность действий операторов ЦОВ/РЦОВ и диспетчеров ДДС, а также ЕДДС в части их информационного взаимодействия в процессе приема и обработки информации о происшествии, а также реагировании на происшествия.

Целью Регламента является:

- повышение оперативности и эффективности реагирования ЭОС на вызовы и упорядочения информационного обмена между дежурным персоналом различных служб, участвующем в приеме вызова и организации реагирования на происшествия;

- повышение безопасности населения Сахалинской области путем совершенствования процесса обмена информацией между участниками Системы-112 и взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами.

2.2. Регламентом руководствуются:

- ЦОВ/РЦОВ – на всей территории Сахалинской области;
- ЕДДС и ДДС – в муниципальных образованиях Сахалинской области, на территории которых действуют ЕДДС и ДДС.

2.3. Действие Регламента распространяется на обращения граждан, предметом которых является:

- просьба об оказании экстренной медицинской помощи;
- сообщение о пожаре, возгорании, задымлении;
- сообщение о дорожно-транспортном происшествии;
- сообщение о преступлении;

- сообщение об административном правонарушении;
- сообщение о событии, угрожающем личной или общественной безопасности (в том числе о несчастном случае, авариях, катастрофах, массовых беспорядках, массовом отравлении людей и т.д.);
- сообщение об угрозе (или совершении) террористического акта;
- сообщение о случаях незаконного производства, сбыта или пересылки наркотических средств, склонения к потреблению таких средств;
- сообщение об аварийной ситуации на объектах обеспечения жизнедеятельности населения (нарушение теплоснабжения, энергоснабжения и т.д.);
- сообщение об аварийной ситуации на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских аварийных служб (в том числе не входящих в состав Системы-112);
- сообщение об иных ЧС или происшествиях, информация о которых поступила в Систему-112;
- обращение за информацией справочного характера.

2.4. Информационное взаимодействие в рамках функционирования Системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в электронной форме. Перечень нормативных правовых и иных актов, на основании которых осуществляется организация реагирования на вызовы ЭОС по единому номеру «112», приведен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.5. Организация приема вызова ЭОС по единому номеру «112» и поступления других сигналов, в том числе из системы ЭРА-ГЛОНАСС, осуществляется ЦОВ/РЦОВ и ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме.

2.6. Все поступающие в Систему-112 вызовы (сообщения о происшествиях) должны быть в обязательном порядке зарегистрированы и обработаны.

2.7. Организация реагирования на поступивший вызов ЭОС по единому номеру «112» и поступившие другие сигналы, в том числе из системы ЭРА-

ГЛОНАСС, осуществляется ДДС муниципальных образований Сахалинской области и другими аварийными службами, необходимыми для реагирования.

2.8. Введение единого номера «112» не отменяет существующий порядок вызова ЭОС по коротким телефонным номерам «01/101», «02/102», «03/103» и «04/104».

2.9. Функционирование Системы-112 и поддержание в работоспособном состоянии ее программно-технических комплексов обеспечивает областное казенное учреждение «Управление обеспечения мероприятий в области гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности Сахалинской области (далее - ОКУ «Управление ОМ ГО, ЧС и ПБ»).

2.10. Участниками информационного взаимодействия являются:

- операторы ЦОВ;
- диспетчеры ДДС;
- дежурный оперативный персонал ЕДДС.

В состав ДДС входят:

- подразделения государственной противопожарной службы Сахалинской области (далее – службы пожарной охраны);
- подразделения территориальных органов внутренних дел в Сахалинской области Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сахалинской области (далее – службы полиции);
- дежурные диспетчерские подразделения станций скорой медицинской помощи Сахалинской области (далее – службы скорой медицинской помощи);
- дежурная часть Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Сахалинской области (далее – служба «Антитеррор»);
- дежурно-диспетчерские подразделения аварийной газовой службы Сахалинской области (далее – аварийная служба газовой сети).

Перечень организаций, подразделений и должностных лиц дежурной смены приведен в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Кроме указанного в приложении № 2 к настоящему Регламенту персонала Системы-112, участниками информационного взаимодействия при реа-

гировании на вызовы являются пользователи телефонных сетей фиксированной и подвижной (мобильной) радиотелефонной связи, осуществляющие вызов ЭОС по телефону (инициаторы реагирования).

В своей деятельности персонал Системы-112, участвующий в информационном взаимодействии, руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, нормативными правовыми актами муниципальных образований Сахалинской области, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, участвующих в информационном взаимодействии, а также настоящим Регламентом.

2.11. Доступ персонала Системы-112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями, утвержденными должностными регламентами (инструкциями).

2.12. Весь персонал Системы-112 обязан соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной им в связи с выполнением их функциональных обязанностей, которая связана с правами и законными интересами заявителей или третьих лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.13. Матрица взаимодействия и ответственности персонала Системы-112 при реагировании на происшествия приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

2.14. К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах ЭОС по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан с просьбой об оказании необходимой помощи;
- сообщения о происшествиях и ЧС;
- данные о ходе реагирования на принятый вызов;
- данные по управлению силами и средствами ЭОС;
- данные об изменении режима функционирования ЦОВ/РЦОВ, ЕДДС и ДДС;

- данные об изменении обстановки при происшествиях и ЧС и о ходе работ по их ликвидации;

- данные о результатах реагирования ЭОС на происшествия;

- данные о действиях персонала Системы-112 при приеме сообщения о происшествии и реагировании на происшествие.

2.15. К текущей информации относятся:

- обобщенные данные о вызовах, происшествиях и основных результатах реагирования на них;

- данные о результатах ликвидации происшествий и материальном ущербе;

- обобщенные данные о функционировании систем мониторинга (если такие системы входят в состав Системы-112);

- данные о состоянии сил и средств ЭОС;

- данные о состоянии и работоспособности программно-технических средств Системы-112 (изменениях в режиме функционирования);

- справочная и прогнозная информация.

2.16. На основании оперативной информации, введенной в Систему-112, определяется категория поступившего вызова:

- происшествия, имеющие признаки ЧС;

- происшествия, требующие экстренного реагирования;

- происшествия, не требующие реагирования ЭОС;

- информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

2.17. При отсутствии необходимости экстренного реагирования происшествие может быть классифицировано:

- как требующее планового реагирования;

- как не требующее привлечения ЭОС;

- как требующее оказания только информационно-консультативной помощи.

2.18. При поступлении повторных и массовых вызовов в случае, если данное происшествие уже зарегистрировано (на него уже начато реагирование или оно поставлено в очередь на реагирование), такое сообщение регистрируется в системе как «прикрепленное» к уже зарегистрированному

событию и больше обработке не подлежит; позвонившее лицо оповещается о ходе реагирования на такое происшествие.

2.19. В случае ложного вызова ЭОС заявитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Порядок обработки поступающих вызовов и других сигналов

3.1. Вызовы ЭОС в Систему-112 могут поступать от пользователей сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи.

Пользователи сетей фиксированной телефонной и подвижной радиотелефонной связи могут осуществлять вызовы:

- голосом (телефонные звонки);
- с использованием сервисов SMS-сообщений;
- с использованием сервисов факсимильных сообщений (по мере готовности операторов связи);
- по электронной почте (при наличии в Системе-112 соответствующего сайта или адреса в Интернете).

Операторы связи обеспечивают коммутацию телефонных вызовов на номер «112» в программно-аппаратный комплекс приема и обработки вызовов ЦОВ Системы-112 (далее – ПТК), где эти вызовы регистрируются в автоматическом режиме.

Телефонный вызов считается поступившим в Систему-112 с момента соединения оператором связи позвонившего лица с ПТК Системы-112.

3.2. Прием вызовов по единому номеру «112» осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме и бесплатно для позвонивших лиц.

Вызов от позвонившего лица по единому номеру «112» через узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб (далее – УОВЭОС) оператора связи поступает в соответствующий ПТК для автоматической регистрации в Системе-112. При штатном режиме работы телефонный вызов по единому номеру «112» после регистрации на серверном оборудовании ПТК транслируется на АРМ свободному оператору ЦОВ. Если в момент поступления вызова все операторы ЦОВ заняты, то вызов маршрутизируется на РЦОВ. Если в момент маршрутизации вызова на РЦОВ все операторы РЦОВ заняты, то средствами IVR заявителю предлагается выбрать ДДС* для

непосредственного обращения к ним. В случае недоступности ДДС либо отсутствия действий (выбора ДДС) со стороны заявителя, вызов маршрутизируется на ЕДДС муниципального образования по месту нахождения заявителя.

3.3. В Системе-112 регистрируется следующая информация о вызовах, происшествиях, действиях персонала и состоянии средств Системы-112:

1) технические данные телефонных вызовов (автоматически средствами Системы-112):

- дата и время поступления (по системному времени);
- одиннадцатизначный номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (по сигнализации от оператора связи);
- данные о местоположении абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (в сообщениях от операторов связи по запросам Системы-112);

- дата и время завершения (по системному времени);
- тип происшествия;

2) действия операторов (автоматически средствами Системы-112):

- идентификационный номер или имя (при входе/выходе из Системы-112);
- дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия по подключению диспетчера (-ов) ДДС ЭОС к поступившему вызову (передача сообщения о происшествии);

- действия по передаче данных о ЧС (происшествии) к принятию решения и на контроль в ЕДДС;

3) телефонные переговоры (автоматическими средствами Системы-112):

- телефонные переговоры между позвонившим лицом и персоналом Системы-112 (операторами и диспетчерами, а также психологами и переводчиками) от начала до завершения телефонного вызова;

- телефонные переговоры персонала Системы-112 (операторов и диспетчеров) с заявителем в случае необходимости обратного вызова;

4) служебные переговоры (автоматическими средствами Системы-112):

- служебные переговоры между персоналом Системы-112 (операторами и диспетчерами) при приеме вызова от позвонившего лица;
- служебные переговоры между персоналом Системы-112 (операторами и диспетчерами) при организации реагирования на поступившие вызовы;

5) сообщения о происшествиях (со слов позвонившего лица на основе детерминированных диалогов):

- причина обращения;
- тип (вид, характер) происшествия;
- данные о месте происшествия;
- данные о времени происшествия;
- данные о лице, осуществляющем вызов;
- данные о лицах, которым требуется помощь;
- данные об угрозе жизни и здоровью людей;
- первичные данные о пострадавших (их состоянии);
- обстоятельства происшествия (правонарушения);
- приметы лиц, совершивших правонарушение;
- данные об очевидцах происшествия (правонарушения);
- данные об угрозе материального ущерба;
- первичные данные о материальном ущербе;
- определение признаков ЧС (автоматически средствами системы);
- причина подключения к разговору переводчика или психолога;

6) действия диспетчеров ДДС (автоматически средствами Системы-112):

- идентификационный номер (при входе в Систему-112);
- дата и время ответа на вызов и подключения к разговору с позвонившим лицом (по системному времени);
- действия по опросу позвонившего лица и классификации происшествия;
- действия (бездействие) по организации реагирования на происшествие (по системному времени);

7) данные о реагировании на происшествие (данные вводятся в Систему-112 диспетчером соответствующей ДДС):

- время начала реагирования (по системному времени);
- время прибытия группы реагирования (караула, наряда, бригады) на место происшествия (по системному времени);
- уточненные данные о пострадавших (при наличии);
- уточненные данные о материальном ущербе (при наличии);
- данные о необходимости привлечения дополнительных сил и средств, в том числе и других ЭОС;
- данные о ходе реагирования на происшествие;
- данные о завершении реагирования на происшествие.

3.4. При приеме вызова:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- автоматически или по запросу персонала Системы-112 к оператору связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов;
- позвонившее лицо автоматически оповещается о записи разговора;
- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

3.5. Данные о местоположении стационарного абонентского устройства и его владельце могут храниться в базах данных операторов связи и при прохождении телефонного вызова представляться для Системы-112 по автоматическому запросу, или могут находиться в базах данных Системы-112 и актуализироваться в соответствии с данными, предоставляемыми операторами связи.

Указанные в абзаце первом настоящего пункта данные, а также данные о дате и времени поступления вызова фиксируются автоматически в информационной карточке и сохраняются в базе данных вызовов. Срок хранения таких данных в Системе-112 составляет 36 месяцев.

Сроки совершения процедур по обеспечению вызова ЭОС по единому номеру «112» приведены в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

3.6. По запросу от позвонившего лица оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме сообщает индивидуальный номер.

3.7. В случае повышенной возбужденности позвонившего лица или несвязной речи оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и при положительном ответе переключает позвонившего лица на специалиста психологической помощи.

В случае, когда язык, на котором разговаривает позвонивший, отличается от русского и оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме не понимает, о чем идет речь, оператор подключает к вызову с помощью организации конференцсвязи переводчика.

3.8. При опросе позвонившего лица оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме выясняет у позвонившего лица следующие данные:

а) «Что произошло» – определяются вид происшествия и какая служба(-ы) должна(-ы) осуществлять реагирование;

б) «Где произошло» – определяются местоположение происшествия для определения конкретных подразделений ЭОС в соответствии с зонами их ответственности и планами реагирования;

в) «Когда это случилось» – определяется (дата, время) оперативность сообщения и возможность дальнейшего развития события;

г) «Наличие пострадавших и их состояние» – определяется необходимость привлечения службы скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия;

д) «Наличие угрозы жизни людей, материального ущерба, пожара, задымления или возгорания» – определяется необходимость привлечения пожарно-спасательной службы вне зависимости от вида происшествия, необходимость привлечения аварийной газовой службы при возгорании вблизи газифицированных объектов»;

е) «Кто сообщил и способы обратной связи при необходимости» – уточняются данные позвонившего лица с целью возможности получения дополнительной информации при необходимости.

Описание перечня вопросов оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме при опросе позвонившего лица приведено в приложении № 5 к настоящему Регламенту.

В совокупности вопросы: «Где произошло?» и «Кто сообщил?» используются оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме также для определения обоснованности вызова.

3.9. Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе-112 применяется унифицированная карточка информационного обмена (далее – УКИО). В структуре УКИО выделяются: общая единая и доступная персоналу ЦОВ/РЦОВ часть, а также специфические части, характерные для каждой ДДС и доступные только ей. Содержание полей УКИО и их значений приведены в приложении № 6 к настоящему Регламенту.

Информация о происшествии вводится в Систему-112 один раз лицом, принимающим вызов (производящим опрос позвонившего лица), и становится доступной, в касающейся части, всем участникам процесса реагирования в зависимости от их полномочий.

Информация о типе, времени и месте происшествия, о заявителе, наличии пострадавших и (или) материальном ущербе вводится в информационную карточку оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме со слов позвонившего лица на основе детерминированных диалогов. Заполнение УКИО происходит с использованием классификаторов.

В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и (или) его местонахождение, оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «не определено».

Оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, принявший вызов, вводит в базу данных характеристики

происшествия. О приеме заявления о происшествии оператор ЦОВ/РЦОВ, принявший сообщение, сообщает заявителю в устной форме.

3.10. После заполнения операторами ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме общей части УКИО в зависимости от типа происшествия, на основании которого оператор определяет необходимую ДДС, при необходимости подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС. По результатам опроса позвонившего лица производится заполнение одной или нескольких специфических частей диспетчерами ДДС, привлекаемыми к реагированию на поступивший вызов в соответствии с их компетенцией.

В специфических частях УКИО (в зависимости от типа происшествия и ДДС, организующей реагирование) используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- количество пострадавших людей и их состояния;
- количество пострадавших транспортных средств;
- степень родства, позвонившего;
- повод обращения в аварийную службу;
- данные об угрозе террористического акта;
- другие данные, влияющие на оперативность оказания помощи.

В процессе реагирования привлекаемые ДДС могут корректировать свою специфическую часть УКИО вплоть до снятия ее с контроля, о чем автоматически делается запись в соответствующих полях электронной формы.

3.11. Определение ЭОС для реагирования на вызов производится по следующим критериям:

- служба пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

- служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий

которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации об огнестрельных и ножевых ранениях, нанесении травм и увечий и иных преступлениях, и административных правонарушениях;

- служба скорой медицинской помощи привлекается при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествий, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

- аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствия газа у потребителя, пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении продуктами сгорания, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры ЖКХ;

- служба «Антитеррор» привлекается при угрозе совершения или совершении взрыва, угрозе захвата или захвате заложников, угрозе захвата (угона) или захвате воздушного судна, угрозе захвата (угона) или захвате железнодорожного подвижного состава, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения радиационного, химического или бактериологического заражения, которые могут вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия. При этом вся информация о происшествии дублируется в подразделения службы полиции, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло указанное событие;

- ЕДДС привлекается при необходимости проведения аварийно-восстановительных и аварийно-спасательных работ по линии ЖКХ, а также угрозе ЧС или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ.

При происшествиях, требующих оказания скорой медицинской помощи, основной опрос позвонившего лица проводит дежурный персонал службы скорой медицинской помощи, при этом оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме вводит в систему только

результаты первичного опроса позвонившего лица и в обязательном порядке переключает разговор на диспетчера (дежурного фельдшера или медсестру) службы скорой медицинской помощи.

При телефонном вызове, обладающем признаками происшествия, когда позвонившее лицо самостоятельно прервало разговор или не обладает больше информацией, оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, принявший вызов, направляет зарегистрированные данные в соответствующие ДДС без подключения диспетчера ДДС к разговору с позвонившим лицом.

В случае невозможности определения места и вида происшествия по причине отказа заявителем сообщить эти сведения, оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме заносит данные в базу данных Системы-112 с пометкой «ложный вызов» и снимает с контроля информационную карточку с указанием причины.

При поступлении сообщения о происшествии, имеющем признаки ЧС (список происшествий, имеющих признак ЧС, приведен в приложении № 7 к настоящему Регламенту), оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме подключает к разговору с позвонившим лицом старшего оператора смены.

При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, нарушениях общественного порядка оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме направляет информационную карточку оперативному дежурному службы «Антитеррор», службы полиции, службе пожарной охраны, ЦУКС, ЕДДС, а также старшему оператору смены и дальше выполняет его указания.

В случае неисправности или сбоя серверного или коммутационного оборудования ПТК операторы ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме информируют об этом системного администратора дежурной смены ЦОВ.

3.12. В случаях необходимости оказания экстренной помощи (угроза жизни) оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме производит опрос позвонившего лица и всю полученную

информацию регистрирует в УКИО и отправляет такую УКИО на соответствующую ДДС. При этом диспетчеру ДДС становится доступна вся информация, введенная в Систему-112, в соответствии с его полномочиями.

3.13. Оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме имеет возможность проконсультироваться с диспетчером ДДС с удержанием на линии позвонившего лица в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения;
- необходимость определения повода для вызова скорой медицинской помощи.

3.14. При большом количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме может производить переадресацию вызова (с отключением от разговора) в соответствующую ДДС непосредственно после выяснения причины вызова.

3.15. В случае отсутствия связи с ДДС (невозможности подключения диспетчера к разговору через аппаратуру системы связи и передачи данных Системы-112) оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме осуществляет подключение диспетчера соответствующей ДДС в режиме конференции через телефонные линии связи общего пользования. При этом диспетчер ДДС ведет опрос позвонившего лица, а оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме фиксирует все данные в Системе-112. При происшествиях, требующих реагирования службы скорой медицинской помощи, к разговору с позвонившим лицом, при необходимости, может быть подключен фельдшер службы скорой медицинской помощи соседнего района.

3.16. Основаниями для прекращения разговора с позвонившим лицом является:

- ведение разговоров на темы, не относящихся к предмету, указанному в пункте 2.3;
- ошибочное представление позвонившего лица о назначении Системы-112.

3.17. Основаниями для отказа в организации реагирования является:

- прекращение подачи газа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- отказ от вызова заявителем по телефону;
- массовость поступившего сообщения о происшествии (реагирование на данное происшествие уже начато или завершено);
- отсутствие пострадавших (заболевших) людей (в части службы скорой медицинской помощи).

3.18. При личном обращении граждан или при обращении в ДДС по телефонным номерам, отличным от «112», информация о происшествиях также должна быть направлена в Систему-112 автоматически из другой информационной системы, установленной в ДДС, или вручную диспетчером соответствующей ДДС с помощью создания УКИО.

3.19. Решение об организации реагирования на вызов диспетчер ДДС должен принимать путем анализа полученных данных с учетом возможной необоснованности вызова, типа происшествия, требований руководящих документов и инструкций, условий обстановки, а также наличия сил и средств реагирования.

3.20. Диспетчер ДДС имеет право запросить у оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, который принял и зарегистрировал вызов, у позвонившего лица, а также у иных источников информации дополнительные (уточняющие) сведения о происшествии и занести их в информационную карточку Системы-112.

3.21. В соответствии с принятым решением диспетчер ДДС организует реагирование. Всю информацию, полученную в ходе опроса позвонившего лица, данные о принятом решении, о реагировании, назначенных силах и

средствах реагирования, а также о ходе реагирования, завершении и результатах такого реагирования на происшествия диспетчер регистрирует в базе данных Системы-112 (заполняет специфические поля УКИО).

3.22. При поступлении в ДДС вызова по прямому короткому телефонному номеру «01/101», «02/102», «03/103» и «04/104» или иному номеру, предназначенному для вызова соответствующей ЭОС, либо при непосредственном обращении граждан в дежурную службу, диспетчер ДДС осуществляет регистрацию сообщения о происшествии (выполняет действия в соответствии с требованиями пунктов 3.6 - 3.18 настоящего Регламента).

3.23. При поступлении вызова в ДДС, не относящегося к ее компетенции и не соответствующего ее возможностям, диспетчер обязан перевести поступивший вызов оператору ЦОВ/РЦОВ или диспетчеру ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, после чего снять данное происшествие с контроля и снять с контроля УКИО.

Диспетчер ДДС производит переадресацию вызова оператору ЦОВ/РЦОВ или диспетчеру ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в следующих случаях:

- поступление информации об угрозе или возникновении ЧС;
- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС, затруднение в выяснении состава необходимых привлекаемых ДДС;
- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;
- необходимость оказания позвонившему лицу квалифицированной психологической помощи;
- необходимость консультирования позвонившего лица по вопросам, выходящим за рамки компетенции данной ДДС.

Особенности информационного взаимодействия операторов ЦОВ/РЦОВ и диспетчеров ДДС ЭОС приведены в приложении № 8 к настоящему Регламенту.

3.24. Для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС может направить запрос ЦОВ/РЦОВ на получение нормативной или справочной информации по функционированию Системы-112.

3.25. В случае необходимости привлечения к реагированию дополнительных сил и средств (в том числе и других ЭОС), определяемой на месте происшествия ответственным лицом по ведомственным ЭОС, информацию об этом в УКИО вносит диспетчер данной ДДС и оповещает оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме. При наличии дополнительных соглашений по взаимодействию между отдельными службами оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме имеет возможность самостоятельно оповещать всех необходимых диспетчеров других ДДС.

3.26. Кнопки вызова (подключения) диспетчеров необходимых ЕДДС и ДДС в зависимости от компетенции и территории деятельности настраиваются на АРМ оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме и позволяют автоматизировать процесс подключения соответствующих должностных лиц к разговору с позвонившим лицом, что существенно сокращает время реагирования на происшествие.

Также на АРМ операторов ЦОВ/РЦОВ или диспетчеров ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме настраиваются подключения дополнительных телефонных номеров должностных лиц, участие которых в разговоре с позвонившим лицом поможет быстрее и качественнее оказать необходимую помощь (в том числе и в случае отказа окончных технических средств передачи данных Системы-112).

3.27. При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС вводит в систему по мере ее поступления. Указанная информация становится доступна как диспетчерам ЕДДС, так и операторам ЦОВ/РЦОВ. Координацию действий ДДС при комплексном реагировании на поступивший вызов осуществляет ЕДДС муниципального образования, в котором произошло происшествие.

3.28. Обобщенная схема и описание процесса приема и обработки информации о происшествиях оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, а также диспетчером ДДС приведены в приложении № 9 к настоящему Регламенту.

3.29. Ответственность персонала ЦОВ/РЦОВ или ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме за своевременность обработки, полноту и правильность регистрации в Системе-112 данных о вызовах, ходе, окончании и результатах реагирования на происшествие, состоянии сил и средств реагирования, сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области и должностными инструкциями.

4. Состав персонала ЦОВ/РЦОВ и их функции

4.1. В составе операторского персонала ЦОВ/РЦОВ кроме операторов могут быть предусмотрены также:

- старший оператор смены;
- психолог.

4.2. Старший оператор ЦОВ/РЦОВ выполняет следующие функции:

- организация работы операторов ЦОВ/РЦОВ;
- сбор данных и формирование сводной отчетности по работе операторов и диспетчеров Системы-112;
- функции оператора ЦОВ/РЦОВ при повышенной нагрузке.

4.3. Психолог выполняет следующие функции:

- обеспечение психологической поддержки позвонившего лица (когда требуется его вмешательство) в двух режимах (с отключением оператора от разговора или с участием оператора в разговоре).

4.4. Оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме при приеме вызова выполняет следующие функции:

- 1) представляется позвонившему лицу;
- 2) производит первичный опрос позвонившего лица и регистрирует полученные сведения (информацию о происшествии) в базе данных (заполняет общую информационную часть (поля) унифицированной электронной формы учета события);

3) принимает решение о необходимости подключения к разговору переводчика, психолога или диспетчера ДДС;

4) в соответствии с типом и местоположением происшествия подключает к разговору с позвонившим лицом диспетчера соответствующей ДДС, обслуживающей территорию, на которой произошло происшествие, с передачей ему всех зарегистрированных данных о вызове (происшествии);

5) совместно с диспетчером ДДС принимает решение о «переключении» позвонившего на диспетчера ДДС, продолжении разговора или его завершении.

4.5. Диспетчер ДДС при поступлении вызова в ДДС от операторов ЦОВ/РЦОВ или диспетчеров ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме (в некоторых случаях, по уточненным данным с места происшествия от сил реагирования, от диспетчеров ЕДДС или от ДДС другой ЭОС) выполняет следующие функции:

1) подтверждает прием вызова, подключения к разговору с позвонившим лицом;

2) анализирует полученные сведения от позвонившего лица, при необходимости дает определенные консультации оператору ЦОВ/РЦОВ или диспетчеру ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме при разговоре с позвонившим лицом;

3) переключает разговор с позвонившим лицом на себя (в этом случае оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме от разговора отключается);

4) принимает решение об организации реагирования;

5) организует реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

6) принимает и регистрирует (размещает уточненную информацию о происшествии в Системе-112) доклады сил реагирования с места происшествия о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;

7) в случаях необходимости комплексного реагирования нескольких ЭОС диспетчер ДДС имеет возможность привлекать к реагированию на происшествие необходимые ЭОС, а также имеющиеся территориальные подразделения данной службы;

8) регистрирует в Системе-112 данные о ходе или завершении реагирования на вызов.

4.6. Диспетчер ЕДДС, в зоне ответственности которого произошло происшествие, выполняет следующие функции:

- 1) осуществляет мониторинг действий, привлекаемых ДДС;
- 2) осуществляет координацию действий всех привлекаемых ЭОС;
- 3) доводит до всех ДДС изменения оперативной обстановки в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств ЭОС по уточненным данным с места происшествия;
- 4) контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными ДДС;
- 5) снимает с контроля УКИО после получения подтверждения от всех ДДС об окончании реагирования.

Планы действий диспетчера ЕДДС приведены в приложении № 10 к настоящему Регламенту.

При поступлении сведений от ДДС о плановых работах, связанных с отключением снабжения ресурсами населения в муниципальном образовании Сахалинской области, диспетчер ЕДДС обязан классифицировать их как единую заявку (вызов) и ввести необходимую информацию в Систему-112. В зависимости от типа и местонахождения планируемых работ проводится оповещение всех необходимых ДДС, на деятельность которых могут негативно повлиять данные плановые работы.

5. Информационное обеспечение

5.1. Информационное обеспечение Системы-112 представляет собой совокупность справочников, классификаторов и сведений по следующим категориям:

- муниципальные образования;
- объекты повышенной опасности;

- экстренные оперативные службы;
- абоненты (пользователи) сетей связи;
- вызовы экстренных оперативных служб;
- происшествия;
- пострадавшие.

5.2. Единое информационное пространство Системы-112 должно формироваться с использованием систем классификации и кодирования информации автоматизированной информационно-управляющей системы Российская единая система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и иных автоматизированных систем, используемых в ЭОС.

5.3. Обеспечение единого информационного пространства для персонала Системы-112 предусматривает:

- регистрацию в единой базе данных всех событий и действий персонала Системы-112, в том числе и диспетчеров ДДС;
- формирование статистических отчетов по поступившим вызовам, представление информации для принятия решений по предотвращению и (или) ликвидации последствий происшествий и ЧС;
- протоколирование действий персонала Системы-112 для контроля вносимых изменений и исключения случаев искажения информации.

6. Требования к персоналу Системы-112

6.1. Необходимые качества и навыки персонала Системы-112:

- знание правил русского языка, особенностей письменной и устной речи;
- соблюдение этических норм общения, речевого и трудового этикета;
- знание правил ведения и специфики телефонных переговоров;
- хорошая дикция (отсутствие ярко выраженных дефектов речи);
- знание устройства компьютера, принципа его функционирования и компьютерной терминологии;
- развитые коммуникационные способности и умение контролировать свои эмоции;
- умение быстро и точно воспринимать информацию;

- стрессоустойчивость, способность сохранять спокойствие при общении с заявителями, находящимися в различных эмоциональных состояниях.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области
от 16 сентября 2019 г. № 416

ПЕРЕЧЕНЬ

**нормативных правовых и иных актов, на основании которых
осуществляется организация реагирования (информационного
обеспечения реагирования) на вызовы экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»**

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
3. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».
4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
7. Указ Президента Российской Федерации от 28.08.2003 № 991 «О совершенствовании единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».
8. Указ Президента Российской Федерации от 11.07.2004 № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

9. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 894 «Об утверждении Перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб».

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 641 «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS».

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.07.2009 № 549 «О федеральном сетевом операторе в сфере навигационной деятельности».

14. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

15. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы».

16. Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, одобренная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1240-р.

17. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 02.05.2006 № 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».

18. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 29.06.2006 № 386 «Об утверждении Административного регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по исполнению государственной функции по организации информирования населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также пропаганде в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах».

19. Приказ Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 25.04.2017 № 205 «Об утверждении и введении в действие Российской системы и плана нумерации».

20. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.12.2009 № 942 «Об утверждении статистического инструментария станции (отделения), больницы скорой медицинской помощи».

21. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 16.10.2017 № 444 «Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ».

22. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.03.2013 № 121н «Об утверждении требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (с том числе высокотехнологичной), скорой (с

том числе специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях».

23. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

24. Приказ Министерства внутренних дел России от 29.08.2014 № 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. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54961-2012 «Системы газораспределительные. Сети газопотребления. Общие требования к эксплуатации. Эксплуатационная документация», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.08.2012 № 251-ст.

26. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54983-2012 «Системы газораспределительные. Сети газораспределения природного газа. Общие требования к эксплуатации. Эксплуатационная документация», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13.09.2012 № 299-ст.

27. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 № 723-ст.

28. Методические рекомендации по действиям подразделений федеральной противопожарной службы при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ, службы, направленные указанием Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 26.05.2010 № 43-2007-18.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

ПЕРЕЧЕНЬ

организаций, подразделений и должностных лиц дежурной смены

1) Центр обработки вызовов Системы-112 областного казенного учреждения «Управление обеспечения мероприятий в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности» Сахалинской области:

- старший оператор;
- оператор;
- психолог.

2) Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Сахалинской области (далее – ЕДДС):

- оперативный дежурный ЕДДС;
- помощник оперативного дежурного (диспетчер) ЕДДС.

3) Дежурно-диспетчерские службы государственной противопожарной службы Сахалинской области:

- диспетчер.

4) Территориальные органы внутренних дел в Сахалинской области Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сахалинской области:

- дежурный отдела полиции.

5) Дежурно-диспетчерские службы станций скорой медицинской помощи Сахалинской области:

- фельдшер по приему и передаче вызовов скорой медицинской помощи.

6) Дежурно-диспетчерские службы аварийной службы газовой сети Сахалинской области:

- диспетчер.

7) Управление ФСБ России по Сахалинской области:

- оперативный дежурный дежурной части.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

МАТРИЦА

**взаимодействия ЭОС и ответственности при реагировании на вызов
(телефонном звонке по единому номеру «112»)**

Перечень сокращений в таблице

«Р» – регистрация вызова и ввод первичной информации о происшествии по результатам опроса позвонившего лица. Все поступившие звонки в обязательном порядке регистрируются операторами ЦОВ/РЦОВ или диспетчерами ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, то есть по ним заводится унифицированная электронная форма учета события (информационная карточка). Вместе с тем в Системе-112 предусмотрена возможность заведения УКИО и с АРМ диспетчера ДДС (при поступлении вызова по «коротким номерам» «01/101», «02/102», «03/103» и «04/104» или устным обращении заявителя в дежурную часть), однако данная УКИО ставится на контроль исполнения у диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования (а при необходимости и старшего оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме).

«О» – ответственная служба за исполнение реагирования на происшествие, осуществляющая общее руководство ликвидацией происшествия.

00349(п)(6.0)

«У» – участник реагирования (привлекаемые силы и средства). При необходимости привлекаемыми силами и средствами могут быть различные подразделения ДДС одной ЭОС.

«И» – информирование (информирование может происходить в повседневной деятельности как статистика по времени или типу события, а также при возникновении ЧС, при этом происшествию присваивается признак ЧС).

«К» – контроль хода реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего муниципального образования, уточнение и координация действий привлеченных к реагированию ДДС.

Тип происшествия (события)	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие								
	ЦОВ/РЦОВ или ЕДДС с возможностью работы в авто- номном режиме	ДДС-01	ДДС-03	ДДС-02	ДДС-ГИБДД	ДДС-04	ДДС-АТ	ЦУКС	ЕДДС
1. Ложный вызов	Р	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Дорожно-транспортное происшествие:	Р			И	О				К
- При наличии пострадавших			У					И	
- Возгорание или угроза возгорания		У							
- Угроза развития события, выброс опасных веществ		У						И	
- Запах газа из транспортного средства						У			
3. Пожар, возгорание, задымление:	Р	О							К
- Есть пострадавшие			У					И	
- Угроза развития события, выброс опасных веществ		У						И	
- Пожар газифицированного объекта, vicinity него		У				У			
- На объектах с массовым пребыванием людей (школы, больницы, кинотеатры, торговые центры и т.д.)		У					И	И	
4. Нарушение правопорядка, насилие над личностью, угроза жизни и здоровью	Р			О					К
- При наличии пострадавших			У					И	
- Массовые драки							И	И	
- Угроза совершения или совершение тер-							И	И	

Тип происшествия (события)	Список служб, принимающих участие в реагировании на происшествие								
	ЦОВ/РЦОВ или ЕДДС с возможностью работы в авто- номном режиме	ДДС-01	ДДС-03	ДДС-02	ДДС-ГИБДД	ДДС-04	ДДС-АТ	ЦУКС	ЕДДС
рористических актов									
- Угон автотранспортного средства					У				
- Незаконное производство, сбыт или скло- нение к потреблению наркотических средств							И		
5. Наличие запаха газа (в квартире, доме, на улице), отсутствие газа у потребителя	Р					О			К
6. Необходимость оказания экстренной меди- цинской помощи	Р		О						К
- Наличие ранений и травм				У					
- Попытка суицида				У					
- Падение с высоты				У					
- Обнаружение человека, лежащего в непо- движном состоянии				У					
7. Ситуация природного характера	Р							И	К
8. Аварийная ситуация на уличной дорожной сети, аварии и сбои в работе инженерного го- родского хозяйства и пр.	Р							И	К

Реагирование на происшествие считается «завершенным» в том случае, когда диспетчеры всех ДДС, участвовавших в таком реагировании, ввели в Систему-112 данные о завершении реагирования и результатах такого реагирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области
от 16 сентября 2019 г. № 416

Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Временной показатель	Значение
Время ответа на поступивший телефонный вызов оператором ЦОВ/РЦОВ	не более 8 с
Среднее время опроса позвонившего лица или идентификации ситуации оператором ЦОВ/РЦОВ	75 с
Время ожидания сервисом Системы-112 предварительно записанных голосовых сообщений действий абонента (позвонившего лица)	20 с
Среднее время оказания оператором ЦОВ/РЦОВ консультативных услуг позвонившему лицу	3 мин
Время оповещения соответствующей ДДС о происшествии	не более 60 с
Время подтверждения получения заполненной УКИО и переадресованного вызова диспетчером соответствующей ДДС	не более 4 с
Время подтверждения соответствия поступившего вызова в зоне ответственности данной ДДС	не более 30 с
Время осуществления обратного дозвона оператором ЦОВ/РЦОВ (набор номера)	не более 10 с
Время ожидания оператором ЦОВ/РЦОВ ответа абонента при обратном вызове	не менее 30 с, но не более 60 с
Среднее время оказания услуг психологической поддержки	10 мин
Время ответа на звонок переводчиком и психологом (если они не входят в штатное расписание)	не более 30 с
Время хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	не менее 3 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

ПЕРЕЧЕНЬ

**вопросов оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью
работы в автономном режиме к позвонившему по единому номеру «112»
заявителю**

1. *«Здравствуйте, оператор 112. Слушаю Вас».*
2. *«Скажите, что у Вас произошло?».*
3. *«Уточните, пожалуйста, адрес происшествия».*

При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда.

Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия.

4. *«Будет кто-либо встречать команду (наряд, караул, бригаду)?».*
5. *«Уточните, пожалуйста, Ваш адрес. Совпадает ли адрес происшествия с Вашим местоположением? Вы вблизи происшествия? Как далеко это случилось?».*

Данная информация необходима для определения необоснованности вызова (при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов).

6. *«Когда это случилось?».*

Уточняется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события).

7. *«Есть ли пострадавшие?»*.

8. *«Сколько?»* (при наличии пострадавших).

9. *«Какие травмы наблюдаются визуально?»* (кровотечение, перелом, без сознания, конвульсии и пр.).

Данная информация определяет необходимость привлечения для реагирования скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия.

10. *«Есть ли угроза материального ущерба?»*.

Уточнение опасности возгорания, наличия утечки газа, жидкости, цвета жидкости.

Наличие в опасной близости от пожара (возгорания) газифицированных объектов.

На экране оператора визуализируется на карте информация о местоположении абонентского устройства (при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов).

11. *«Кто осуществил вызов?»*.

Свидетель происшествия, сам пострадавший (участник).

Родственник, прохожий, сосед, участник происшествия, сам пострадавший.

12. *«Ваш возраст?»*.

13. *«Ваш пол?»* (при невозможности определить по голосу).

14. *«Номер Вашего телефона?»* (для установления источника сообщения в целях уточнения информации).

Данная информация важна в том случае, когда происшествие произошло в незнакомом для позвонившего лица месте и может потребоваться обратная связь с позвонившим лицом для более точного определения местоположения происшествия при прибытии наряда (караула, бригады).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

Поля УКИО в Системе-112 Сахалинской области

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Унифицированная часть опросного листа заполняется оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, принявшим вызов (телефонный звонок на номер «112», но при необходимости подключаются и телефонные звонки на номера 01/101, 02/102, 03/103, 04/104).			
Дата	Дата	≤ текущая дата	Дата происшествия или чрезвычайной ситуации (далее – ЧС). Должна автоматически выводиться текущая дата с возможностью ее редактирования. (Должна быть возможность задания местного времени)
Время	Время	≤ текущее время	Время начала происшествия или ЧС. Должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования. (Должна быть возможность задания местного времени)
Состояние	Текст	Классификатор	Состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора. По умолчанию – «начало»
Сведения об абонентском устройстве, с которого принят вызов (автоматическое заполнение, по данным полученным от операторов связи)			
Телефон/абонентское устройство	Текст	Цифры и «-»	Номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение – автоматическое определение (функция автоматического определения номера автоматической телефонной станции) или сообщение терминального устройства ГЛОНАСС

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Фамилия	Текст	Буквы и «-»	Фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений
Имя	Текст	Буквы и «-»	Имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений
Отчество	Текст	Буквы и «-»	Отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи. Определяется автоматически в случае наличия соответствующих решений
Адрес	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Адрес установки абонентского устройства, с которого поступило сообщение, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта (градусы)	Число	Рациональное	Из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Координата: долгота (градусы)	Число	Рациональное	Из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Точность координат	Число	Цифры	Точность определения координат или размера зоны нахождения
Сведения об источнике информации (Заявителе) Вводится в Систему-112 со слов позвонившего лица			
Фамилия	Текст	Буквы и «-»	Фамилия
Имя	Текст	Буквы и «-»	Имя
Отчество	Текст	Буквы и «-»	Отчество
Телефон	Текст	Цифры и «-»	Номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение)
Язык общения	Текст	Буквы	Язык общения с заявителем (для разговора на языке отличным от русского, не обязательно)
Дополнительные сведения о Заявителе	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Медицинские справки и другие сведения (не обязательно)
Адрес	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Адрес проживания (не обязательно)
Сведения о происшествии Вводится в Систему-112 со слов позвонившего лица			
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Сводный классификатор видов происшествий

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Тип происшествия	Текст	Классификатор	Сводный классификатор типов происшествий. Тип происшествия выбирается для выбранного ранее вида происшествия
Инструкции Оператору по опросу заявителя	Текст	Список выбора	Сценарии опроса и действий, которые предлагаются Оператору в соответствии с выбранным типом происшествия. Содержат перечень вопросов, которые необходимо задать Заявителю, перечень рекомендаций по действиям Заявителя до приезда экстренной оперативной службы (далее – ЭОС) на место происшествия, а также действия, которые должны быть выполнены Оператором для обеспечения скорейшего реагирования на происшествие и ликвидации его последствий
Описание	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание происшествия. Форма описания динамичная, с раскрывающимися полями для заполнения по мере поступления информации
Число погибших	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число погибших людей
Число пострадавших	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число пострадавших людей
Угроза людям	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей и, возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Блокирование	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что участники происшествия не могут самостоятельно выбраться из ограниченного пространства на месте происшествия
Разлив аварийных химически опасных веществ (АХОВ)	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что в результате происшествия произошел разлив аварийных химически опасных веществ
Сведения о месте происшествия Вводятся в Систему-112 со слов позвонившего лица			
Место	Текст	Классификатор	Определяется по классификатору ОКТМО. Должно быть задано «корневое» место для конкретной дежурной диспетчерской службы (далее – ДДС), соответствующее ее зоне ответственности
Улица	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
Дом №	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер дома

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Дом дробь (не отображается)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер дома (дробная часть)
Корпус	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер корпуса дома
Строение	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер строения
Владение	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер владения
Подъезд	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	Число	Целые	Номер этажа. Подвальные этажи вводятся со знаком «-»
Квартира (офис)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Номер квартиры (офиса)
Код	Число	Положительные целые	Код домофона или кодового замка
Дорога	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
км	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Километр дороги
м	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Поименованный участок местности, не имеющий адреса в стандартном виде, например, Микрорайон № 5 или усадьба Шереметьева
Рядом	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удастся формализовать
Классификатор объектов	Текст	классификатор	Кинотеатры, театры, больницы, школы, торговые центры и т.д. с адресной привязкой
Уточнение	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Уточняющая информация по месту происшествия, например, как проехать
Подключение к реагированию			
Оповещаемые ДДС (участники ликвидации происшествия)	Список	Флаг (да/нет)	Список ДДС ЭОС и других служб, которые должны быть оповещены о данном происшествии (определяется автоматически по типу и месту происшествия, уточняется оператором Системы-112)
Сведения специфической части (заполняются диспетчерами соответствующих ДДС)			
Сведения о реагировании на происшествие			

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Планы реагирования	Текст	Список выбора	Планы реагирования, которые предлагаются Оператору/Диспетчеру в соответствии типом и местом происшествия
Силы и средства ликвидации происшествия	Список	Флаг (да/нет)	Силы и средства участника ликвидации происшествия, которые привлекаются для осуществления экстренного реагирования на происшествие и его ликвидации
Зоны (объекты) ответственности ЭОС	Список	Флаг (да/нет)	Описание географических зон (населённых пунктов, районов, микрорайонов, кварталов, улиц) и объектов, обслуживаемых соответствующими службами
Дата завершения реагирования	Дата	\geq текущая дата	Дата завершения реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию (далее – ЧС). Должна автоматически выводиться текущая дата с возможностью редактирования
Время завершения реагирования	Время	\geq текущее время	Время завершения реагирования на происшествие или ЧС, которое должно быть зафиксировано при получении соответствующего сообщения от направленных на место происшествия сил и средств. Должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования
Отчет о реагировании на происшествие	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткие сведения о результатах реагирования на происшествие и его ликвидации, полученные от сил и средств, направленных на место происшествия
Часть опросного листа, специфичная для пожарно-спасательных отрядов и частей противопожарной службы			
Что произошло	Текст	Классификатор	Классификатор вида происшествий и ЧС
Что горит	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из списка
ЧС	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что происшествие имеет все признаки ЧС в соответствии с нормативами МЧС России (предварительно может устанавливаться автоматически по числу пострадавших)
Этажность	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Ввод вручную или из классификатора объектов, не отнесенных к дорожной сети и зданиям/сооружениям с адресом

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Объект газифицирован	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Часть опросного листа, специфичная для территориальных органов внутренних дел в Сахалинской области Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Сахалинской области			
Вид преступления	Текст	Классификатор	Определяется по классификатору видов преступлений
Число преступников	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Количество преступников
Количество ТС	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Число транспортных средств (далее – ТС) участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)			
Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	Число	Целые ≥ 1 или ничего	Возраст подозреваемого «на вид»
Рост	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Телосложение	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Одет	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание одежды подозреваемого
Особые приметы	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)			
Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол разыскиваемого
Фамилия	Текст	Буквы и «-»	Фамилия разыскиваемого
Имя	Текст	Буквы и «-»	Имя разыскиваемого
Отчество	Текст	Буквы и «-»	Отчество разыскиваемого
Дата рождения	Дата	\leq текущая дата	Дата рождения разыскиваемого
Возраст	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Телосложение	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора
Одет	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)			
Тип ТС	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора типов ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Цвет ТС	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора цвета ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Гос.номер	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Государственный регистрационный номер ТС, для каждого ТС, участвовавшего в происшествии

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Регион	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Для каждого ТС, участвовавшего в происшествии
Скрылось	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что ТС, участник дорожно-транспортного происшествия (далее – ДТП), скрылось с места происшествия
Дополнительные сведения о ДТП от системы ЭРА-ГЛОНАСС (отдельная вкладка, заполняется автоматически, минимальный набор данных в соответствии с европейским стандартом CEN 15722)			
Причина срабатывания модуля системы «ЭРА-ГЛОНАСС»	Текст	Классификатор	Автоматическая или активация
Вид срабатывания	Текст	Классификатор	Тестовый или экстренный вызов
Тип ТС	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Легковой автомобиль/микроавтобус/автобус/легкий грузовик/большегрузный грузовик/мотоцикл
VIN	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Включает в себя 17 символов (по ISO 3779)
Тип двигателя	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Неизвестно/водородный аккумулятор/электрический аккумулятор/сжиженный газ/сжатый газ/дизельный/бензиновый
Время срабатывания	Число	Цифры	Число прошедших секунд с полуночи 1 января 1970 г. (UTC)
Координаты места происшествия	Число	Цифры	Широта и долгота (по ISO 6709)
Направление движения	Число	Цифры	0-365 градусов с шагом 2 градуса (начиная с севера по часовой стрелке)
Координаты недавнего местоположения	Число	Цифры	Дельта широты и долготы (относительно текущего местоположения) для двух промежуточных точек маршрута
Определение места	Текст	Буквы, цифры	Достоверное/недостоверное (не входит в допустимый интервал 150 м с достоверностью 95%)
Число пассажиров	Число	Цифры	Неизвестно/1-254 (определяется по числу закрепленных привязочных ремней)
Краткий ссылочный идентификатор (КСИ) вызова	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Информация о системе ЭРА-ГЛОНАСС
Номер телефона и Ф.И.О. оператора РНИЦ	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Информация о системе ЭРА-ГЛОНАСС

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Часть опросного листа, специфичная для станции скорой медицинской помощи			
Что произошло	Текст	Классификатор	Классификатор вида вызовов
Кто вызвал	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и т.п.)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону. (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)
Сведения о больных/пострадавших (по каждому отдельно)			
Пол	Логич.	Переключатель «М/Ж»	Пол больного
Фамилия	Текст	Буквы, цифры и «-»	Фамилия больного
Имя	Текст	Буквы, цифры и «-»	Имя больного
Отчество	Текст	Буквы, цифры и «-»	Отчество больного
Дата рождения	Дата	≤ текущая дата	Дата рождения больного
Возраст	Число	Целые ≥ 0 или ничего	Возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Повод	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов несчастных случаев
Диагноз	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора видов заболеваний
Поликлиника	Текст	Классификатор	Поликлиника, в которой наблюдается больной. Выбирается из списка поликлиник
Часть опросного листа, специфичная для аварийной газовой службы			
Определение заявителя	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора: - бытовой потребитель; - предприятие; - экстренная оперативная служба; - теплосеть; - водоканал; - электросеть; - производитель земляных работ
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора поводов обращения в службу «04»
Инструкции	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Инструкция по действиям оператора и/или заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Часть опросного листа, специфичная для ДДС жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ), (водоканал, энергоснабжение, теплоснабжение и пр.)			
Вид происшествия	Текст	Классификатор	Выбирается из классификатора поводов обращения по телефону ДДС ЖКХ
Коммунальная служба	Текст	Классификатор	Выбирается из справочника экстренных служб ЖКХ муниципального образования
Инструкции	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной коммунальной службе)
Консультация	Логич.	Флаг (да/нет)	Признак того, что проведена консультация по телефону. (Состояние реагирования должно автоматически переключиться на «завершено»)
Часть опросного листа, специфичная для Управления Федеральной службы безопасности России по Сахалинской области			
Вид происшествия	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Выбирается из классификатора: - угроза совершения или совершение террористического акта; - угроза захвата или захват заложников; - угроза захвата (угона) или захват воздушного судна; - угроза захвата (угона) или захват железнодорожного подвижного состава; - посягательство на жизнь государственного или общественного деятеля; - массовые беспорядки; - угроза совершения или совершение радиационного, химического или бактериологического заражения, могущего вызвать гибель людей и другие значительные негативные последствия
Количество погибших	Число	Цифры	Количество погибших людей
Количество пострадавших	Число	Цифры	Количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	Число	Цифры	Количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Классификатор

Наименование	Формат	Ограничения	Описание
Транспортные средства подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Классификатор
Направление движения подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Куда скрылись лица, совершившие террористический акт
Повреждения подозреваемых	Текст	Буквы, цифры, знаки препинания	Сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

Приложение № 7

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

Происшествия, имеющие признаки чрезвычайной ситуации

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
1. Чрезвычайные ситуации техногенного характера	
1.1. Транспортные аварии и катастрофы	
1.1.1. Аварии и катастрофы на автомобильных дорогах	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда любое обрушение элементов транспортных коммуникаций
1.1.2. Аварии (разрывы, взрывы, пожары) на магистральных трубопроводах	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек истечение нефти и нефтепродуктов в объеме 20 и более тонн истечение нефти и нефтепродуктов в объеме 2 и более тонн в местах пересечения водных путей
1.1.3. Аварии на транспорте с выбросом токсичных, биологических и химически опасных веществ	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек любой случай заражения транспортных средств токсичными и химически опасными веществами 1 и 2 классов любой случай заражения на транспорте людей возбудителями инфекционных заболеваний 1 и 2 групп патогенности, заражение животных возбудителями особо опасных инфекций

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
	<p>содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз</p> <p>любой случай нарушения условий транспортировки токсичных и биологически опасных веществ</p> <p>любой случай утраты (обнаружения) токсичных и биологически опасных веществ на транспорте</p>
1.2. Чрезвычайные ситуации на объектах экономики	
<p>1.2.1. Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на промышленных и сельскохозяйственных объектах</p>	<p>число погибших 2 и более человек</p> <p>число пострадавших 10 и более человек</p> <p>материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда</p> <p>любой случай пожара на основных зданиях и сооружениях радиационно, химически и биологически опасных объектов</p> <p>содержание одного или нескольких веществ, превышающие максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз</p>
<p>1.2.2. Аварии с выбросом токсичных, химически и биологически опасных веществ на предприятиях и в научно-исследовательских учреждениях</p>	<p>число погибших 2 и более человек</p> <p>число пострадавших 10 и более человек</p> <p>любой случай заражения токсичными и химическими веществами 1, 2 и 3 классов опасности</p> <p>любой случай заражения людей возбудителями инфекционных заболеваний 1 и 2 групп патогенности, заражения животных и растений возбудителями особо опасных инфекций</p> <p>экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда</p> <p>содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз</p> <p>любой случай утраты (обнаружения) токсичных и биологически опасных веществ</p>
<p>1.2.3. Аварии на объектах экономики, связанные с залповыми выбросами экологически вредных веществ</p>	<p>число погибших 2 и более человек</p> <p>число пострадавших 10 и более человек</p> <p>материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда</p> <p>сброс нефти и других продуктов из нефтепроводов в количестве 10 и более тонн</p> <p>содержание одного или нескольких веществ, превышающее максимально разовую предельно допустимую концентрацию в 10 и более раз</p>

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
	любой случай появления запаха у воды интенсивностью более 4 баллов и несвойственного воде ранее экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда снижение содержания растворенного в воде кислорода до 2 мг/л и менее массовая гибель моллюсков, раков, рыб, других водных организмов и водной растительности покрытие пленкой поверхности водного объекта на площади 2 и более кв. км при его обзорной площади более 6 кв. км
1.3. Аварии на системах жизнеобеспечения населения	
1.3.1. Пожары, взрывы, внезапные выбросы газа, обрушения зданий и сооружений на объектах жилого, социально-бытового и культурного назначения	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда влияние на функционирование других объектов экономики
1.3.2. Аварии на системах энергообеспечения, на объектах коммунального хозяйства, на очистных сооружениях	число погибших 2 человек и более число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда аварийное отключение систем жизнеобеспечения в жилых кварталах на 1 и более сутки отключение теплоснабжения в холодное время года на срок более 18 часов 1 и более многоквартирных домов влияние на функционирование других объектов экономики увеличение объема сточных вод или концентрации загрязняющих веществ в 5 и более раз
1.3.3. Неосторожное обращение с токсичными и взрывоопасными веществами в быту	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда экологический ущерб 100 и более минимальных размеров оплаты труда
2. Ситуации природного характера	
2.1. Гидрометеорологические и гелиогеофизические опасные явления	число погибших 2 и более человек число пострадавших 10 и более человек

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
	материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда
2.2. Сильный ветер	скорость ветра (включая порывы) не менее 25 м/сек. на поверхности морей и в горных районах не менее 35 м/сек
2.3. Очень сильный дождь (мокрый снег, дождь со снегом)	количество осадков не менее 50 мм за период не более 12 часов
2.4. Сильный ливень (очень сильный ливневый дождь)	количество осадков не менее 30 мм за период не более 1 часа
2.5. Крупный град	град диаметром не менее 20 мм
2.6. Очень сильный снег	Количество осадков не менее 20 мм за период не более 12 часов
2.7. Сильная метель	Общая или низовая метель при средней скорости ветра не и\менее 15 м/сек и видимости менее 500 м
2.8. Сильное гололедно-изморозевое отложение на проводах	диаметр отложения на проводах гололедного станка не менее 20 мм для гололеда, не менее 35 мм для сложного отложения или мокрого снега, не менее 50 мм для зернистой или кристаллической изморози
2.9. Сильный мороз	в период ноябрь-март ожидаемое значение минимальной температуры воздуха - 40°C
2.10. Заморозки	понижение температуры воздуха ниже или поверхности почвы до значений ниже 0°C на фоне положительных средних суточных температур в период активной вегетации сельскохозяйственных культур, приводящее к их повреждению
2.1.1. Высокие уровни воды (наводнения) при половодьях, дождевых паводках, заторах	превышение особо опасных (высоких) уровней воды для конкретных населенных пунктов и объемов экономики, м: в г. _____ - р. _____ -89,0
2.12. Низкие уровни воды	падение уровня воды ниже проектных отметок водозаборных сооружений и навигационных уровней на судоходных реках в течение 10 и более дней, м: в г. _____ - р. _____ -89,0
2.13. Природные лесные, торфяные и степные пожары	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
	крупные неконтролируемые пожары на площади 25 и более га
2.14. Чрезвычайная пожарная опасность	показатель пожарной опасности относится к 5-му классу (более 50000С по формуле Нестерова)
3. Ситуации биолого-социального характера	
3.1. Инфекционные заболевания людей и пищевые отравления	<p>количество заболевших или отравившихся в течение 3 суток людей составляет 10 и более человек</p> <p>количество людей, умерших в течение 3 суток, составляет 1 и более человек</p> <p>любой случай группового заболевания и выявления этиологии в течение 1 суток</p> <p>количество заболевших составляет 3 и более человека в течение 3 суток</p> <p>количество умерших составляет 1 и более человек в течение 3 суток</p> <p>любой случай особо опасного единичного инфекционного заболевания или заболевание карантинными инфекциями</p> <p>любой случай смертности или заболеваемости на территории области в 3 раза и более превышающий годовой среднестатистический показатель</p>
3.2. Инфекционные заболевания одного или нескольких видов животных	<p>массовая гибель 10 и более голов животных</p> <p>массовое заболевание 20 и более голов животных</p>
3.3. Инфекционные болезни растений и сельскохозяйственных культур	массовая гибель растений (в том числе и вследствие набегов насекомых) на площади 50 и более га
4. Ситуации экологического характера	
4.1. Изменения состояния атмосферы, суши (почвы, недр, ландшафтов)	
4.1.1. Переувлажнение почвы	в вегетационный период года почва на глубине 10 - 12 см при визуальной оценке увлажненности характеризуется липким и текучим состоянием не менее 20 дней подряд. В отдельные дни (не более 25% продолжительности периода) допускается переход почвы в мягкопластичное состояние
4.1.2. Загрязнение земель и недр токсикантами промышленного происхождения	при попадании в природную среду из нестационарных источников загрязнения (автомобильный и железнодорожный транспорт, судов, другие

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
	плавсредства) токсичных загрязняющих веществ, веществ, для которых ПДК не установлены, нефтепродуктов в количестве 5 и более тонн
4.1.3. Загрязнение почв	наличие резких изменений в состоянии посевов (не связанных с гидрометеоусловиями), выражающихся в изреженности или повреждении посевов на площади более 50% отдельного поля наличие несанкционированных свалок токсичных отходов
5. Изменения состояния гидросферы	
5.1. Покрытие пленкой (нефтяной, масляной или другого происхождения)	любой случай покрытия более 1/3 поверхности водного объекта при его обозримой площади до 6 кв. км
5.2. Негативное воздействие на флору и фауну	массовая гибель (заболевание) рыбы, других водных организмов и растений, отклонение от нормального развития икры, личинок и молоди рыбы, сокращение и потеря мест нагула, нереста и зимовальных ям рыбы, нарушение путей миграции рыбы и других водных организмов, приобретение посторонних запахов и привкусов, не свойственных им ранее массовая гибель (заболевание) животных, в том числе диких, при которых уровень смертности (заболеваемости) превышает средний статистический в 3 и более раз наличие изменений в состоянии лесных экосистем (не связанных с гидрометеоусловиями), выражающихся в усыхании древостоев, вызванном природными и техногенными факторами, в опадании (дефолиации) или изменении окраски 30% - 50% хвои (листвы), не свойственных древесной и кустарниковой растительности в данной местности (сезоне), а также в наличии других признаков природного и техногенного воздействия на лесную среду
5.3. Резкое ухудшение здоровья (смерть) людей, оказавшихся в зоне загрязнения, обнаружение фактов (признаков) вторичного воздействия	при любом случае отличия от прошлых лет

Наименование происшествия	Критерии информации о происшествии / чрезвычайной ситуации
загрязняющих веществ (и иных видов воздействия) вследствие попадания их в организм с растительными и животными продуктами питания	
6. Ситуации социально-экономического характера	
6.1. Массовые беспорядки на почве личных отношений групп населения и на национальной почве	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек сопутствующий материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда
6.2. Нарушение общественного порядка	число погибших 5 и более человек число пострадавших 10 и более человек сопутствующий материальный ущерб 500 и более минимальных размеров оплаты труда

Примечание: критерии источников чрезвычайных ситуаций для здравоохранения утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.04.2002 № 131.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному
постановлением Правительства Сахалинской
области

от 16 сентября 2019 г. № 416

ПОРЯДОК

**информационного взаимодействия операторов ЦОВ/РЦОВ или
диспетчеров ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме и
диспетчеров ДДС**

1. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС государственной противопожарной службы Сахалинской области (далее – ДДС-01):

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) ДДС-01 осуществляется в установленном порядке в соответствии с Методическими рекомендациями по действиям подразделений федеральной противопожарной службы при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ, направленными указанием Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 26.05.2010 № 43-2007-18. При этом обработка вызова должна быть завершена за возможно короткое время и не должна задерживать выезд и следование к месту пожара.

Обработка вызовов осуществляется дежурным диспетчером ДДС-01 и включает в себя:

- прием от заявителя или от оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме и фиксирование информации;

- оценку полученной информации и принятие решения о направлении к месту происшествия сил и средств, предусмотренных расписанием выезда (планом привлечения сил и средств);

- подготовку и вручение (передачу) должностному лицу, возглавляющему караул или дежурную смену пожарно-спасательной службы (далее - начальник караула), путевки о выезде на пожар, а также оперативных планов (карточек) пожаротушения (при наличии);

- обеспечение должностных лиц имеющейся информацией об объекте вызова (пожара).

При уточнении (приеме) информации от заявителя о пожаре дежурный диспетчер ДДС-01 должен по возможности полно установить:

- адрес объекта вызова или иные сведения об его местонахождении;
- адрес пожара или иные сведения о месте пожара;
- наличие и характер опасности жизни и здоровью людей;
- особенности объекта;
- фамилию, имя, отчество и номер телефона заявителя;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- время сообщения о пожаре;
- иные сведения, влияющие на выполнение боевой задачи подразделения.

При наличии технической возможности дополнительная (уточненная) информация о пожаре по имеющимся каналам радиосвязи должна незамедлительно передаваться дежурным диспетчером ДДС-01 начальнику караула, в том числе и во время следования к месту вызова (пожара).

Руководитель тушения пожара, прибыв на место происшествия и производя разведку, по ведомственным средствам связи докладывает уточненную информацию, которую диспетчер ДДС-01 вводит в Систему-112. Информация о необходимости привлечения дополнительных сил и средств также поступает в Систему-112 через дежурного диспетчера ДДС-01.

2. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС территориальных органов внутренних дел в Сахалинской области Управления МВД России по Сахалинской области (далее – ДДС-02):

Прием сообщений о происшествиях в ДДС-02 осуществляется в соответствии с требованиями 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, утвержденной приказом Министерства внутренних дел Российской Федерации от 29.08.2014 № 736.

Сообщения о происшествиях в зависимости от его содержания и формы поступления подразделяются:

- убийство;
- причинение вреда здоровью;
- причинение тяжкого вреда здоровью;
- причинение среднего или легкого вреда здоровью;
- угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью;
- драка;
- огнестрельное или ножевое ранение;
- изнасилование;
- насильственные действия сексуального характера;
- кража;
- разбойное нападение или грабеж;
- мошенничество;
- вымогательство;
- злоупотребление полномочиями;
- побег;
- побег осужденных;
- самовольное оставление места службы военнослужащего с огнестрельным оружием;
- побег подозреваемых в совершении преступления из-под охраны;
- похищение человека;
- безвестное исчезновение граждан (пропал без вести);
- нарушение неприкосновенности жилища;
- обнаружение неопознанного трупа;
- хулиганство;

- крики, шум, громкая музыка у соседей;
- жестокое обращение с животными;
- найден/утерян паспорт;
- угон транспортного средства:
 - автомобиля;
 - водного судна;
 - воздушного судна;
 - железнодорожного подвижного состава.

Подразделения государственной инспекции безопасности дорожного движения Управления МВД России по Сахалинской области передают в дежурные части служб полиции информацию о дорожно-транспортных происшествиях (далее – ДТП) с пострадавшими (вне зависимости от степени тяжести причиненного здоровью вреда).

Сообщения о срабатывании охранно-пожарной сигнализации и тревожной сигнализации из охраняемых особо важных объектов, объектов повышенной опасности и жизнеобеспечения, объектов, подлежащих обязательной охране полицией, подразделения вневедомственной охраны Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации передают в ДДС-02. Если в результате реагирования выявлены признаки преступления или административного правонарушения, данное сообщение регистрируется в книге учета сообщений о преступлениях.

Возможность ведения книги учета сообщений о преступлениях в электронном виде определяется должностными инструкциями.

В ходе опроса позвонившего лица выясняются и вводятся в Систему-112 данные о времени, месте и обстоятельствах происшествия (преступления), приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о происшествии (преступлении).

3. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером ДДС станции скорой медицинской помощи (далее – ДДС-03):

Прием и обработка вызовов ДДС-03 осуществляется в установленном порядке в соответствии со Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.12.2009 № 942 «Об

утверждении статистического инструментария станции (отделения), больницы скорой медицинской помощи».

Форма установленного образца в ДДС-03 – заполняется дежурным персоналом в момент поступления вызова:

- дата и время поступления вызова (заполняется автоматически с момента поднятия трубки оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме и персоналом ДДС-03);

- фамилия, имя и отчество лица, вызывающего ДДС-03, его телефон (заполняется либо оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, либо персоналом ДДС-03)

- фамилия, имя и отчество больного, его возраст (заполняется либо оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме, либо персоналом ДДС-03)

- повод, по которому осуществляется вызов, подробный адрес (заполняется персоналом ДДС-03).

Прием и обработка сообщений о происшествиях, требующих оказания медицинской помощи, осуществляется только персоналом ДДС-03.

4. Особенности информационного взаимодействия с диспетчером аварийной службы газовой сети (далее – ДДС-04):

Уточнение характера аварийной заявки при приеме и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) диспетчером ДДС-04 осуществляется по следующему алгоритму:

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
1. Определение типа заявителя	ЭОС Список: пожарно-спасательная служба; служба полиции; станция скорой медицинской помощи; теплосеть; водоканал; электросеть.	Отметка галочкой в опросном листе
	1.1. Бытовой потребитель (население) Список: домовладение; квартира; квартира с поквартирным отоплением	
	1.2. Предприятие Список: промышленное; тепловырабатывающее;	

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
	непроизводственный цикл	
	1.3. Иное Список: производитель земляных или иных работ; ДТП; Алгоритм: если выбран данный пункт, то переход в п. 4.2	
2. Заявка «Нет газа» (недостаточное давление)	Тип газа Список: сжиженные углеводородные газы (далее – СУГ); природный газ	Отметка галочкой в опросном листе
	2.1. Алгоритм: для СУГ, кроме бытовых потребителей и коммунально-бытовых предприятий	Консультация: Вам необходимо обратиться к поставщику газа, с которым у Вас заключен договор
	2.2. Нет газа Список: только у позвонившего лица; в том числе и у соседей; затрудняюсь ответить	Отметка галочкой в опросном листе. Отправка информационной карточки и перевод разговора в аварийную газовую службу
3. Заявка «Повышенное давление газа»	Признаки Список: горение прекратилось и сильный напор газа; горение с отрывом газа; проскоки пламени; пламя горит не как обычно	Отправка информационной карточки и перевод разговора в аварийную газовую службу
4. Заявка «Запах газа»	На улице Приусадебный участок В лесу В поле В подвале В подъезде От газового сооружения В квартире 1 этажа В квартире В домовладении	Отметка галочкой в опросном листе
	4.1. Алгоритм: для квартиры и квартиры 1 этажа Список: «тип газа» природный газ; СУГ; не могу определить	Отметка галочкой в опросном листе
	4.2. Признаки выхода газа Список: сильный свист; выход газа с шумом; желтые следы на снегу (траве);	Отметка галочкой в опросном листе

Тип заявки	Вопросы	Тип действий
	только запах газа	
	4.3. Механическое повреждение Список: да; нет	Отметка галочкой в опросном листе
	4.4. Наличие возгорания газа Список: да; нет Алгоритм: Если выбран ответ «да», то переход в п. 4.7 Если выбран ответ «нет» и выбраны квартира, квартира 1 этажа, домовладение, то отправка информационной карточки и перевод разговора в аварийную газовую службу	Отметка галочкой в опросном листе
	4.5. Алгоритм: если выбран ответ «да» в п. 4.3 двигатель техники, повредившей газопровод, заглушен? Список: да; нет	Отметка галочкой в опросном листе
	4.6. Водитель вышел из загазованной зоны? Список: да; нет	Отметка галочкой в опросном листе. Отправка информа- ционной карточки и перевод разговора в аварийную газовую службу
	4.7. Высота пламени Список: чуть-чуть горит; меньше одного метра; больше одного метра; больше 10 метров	Отметка галочкой в опросном листе. Отправка информа- ционной карточки и перевод разговора в аварийную газовую службу

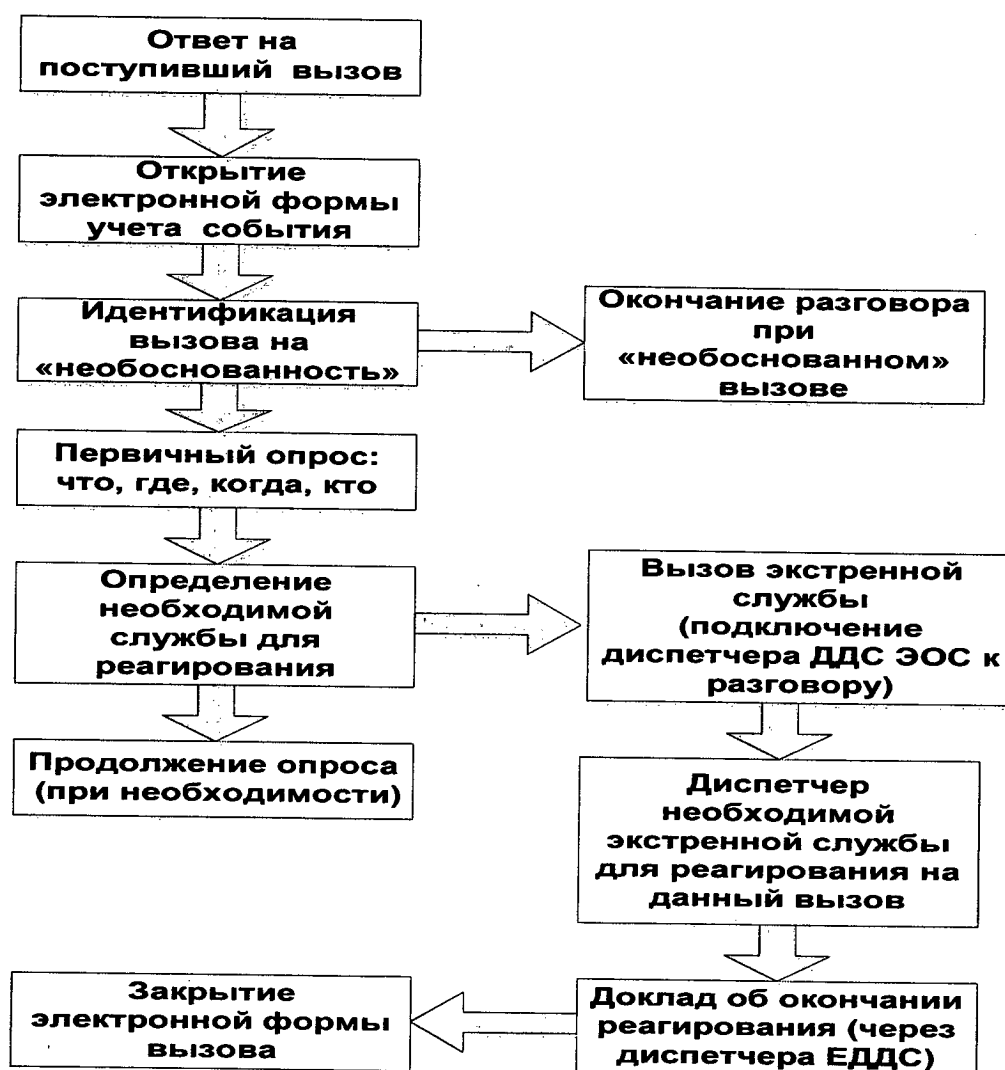
ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

к Регламенту информационного взаимодействия при реагировании на вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденному постановлением Правительства Сахалинской области

от 16 сентября 2019 г. № 416

Схемы и описания процессов деятельности персонала Системы-112 Сахалинской области при приеме вызова по единому номеру «112»

1. Обобщенная схема процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЦОВ/РЦОВ или диспетчерами ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме.



2. Описание процесса приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) операторами ЦОВ/РЦОВ или ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме.

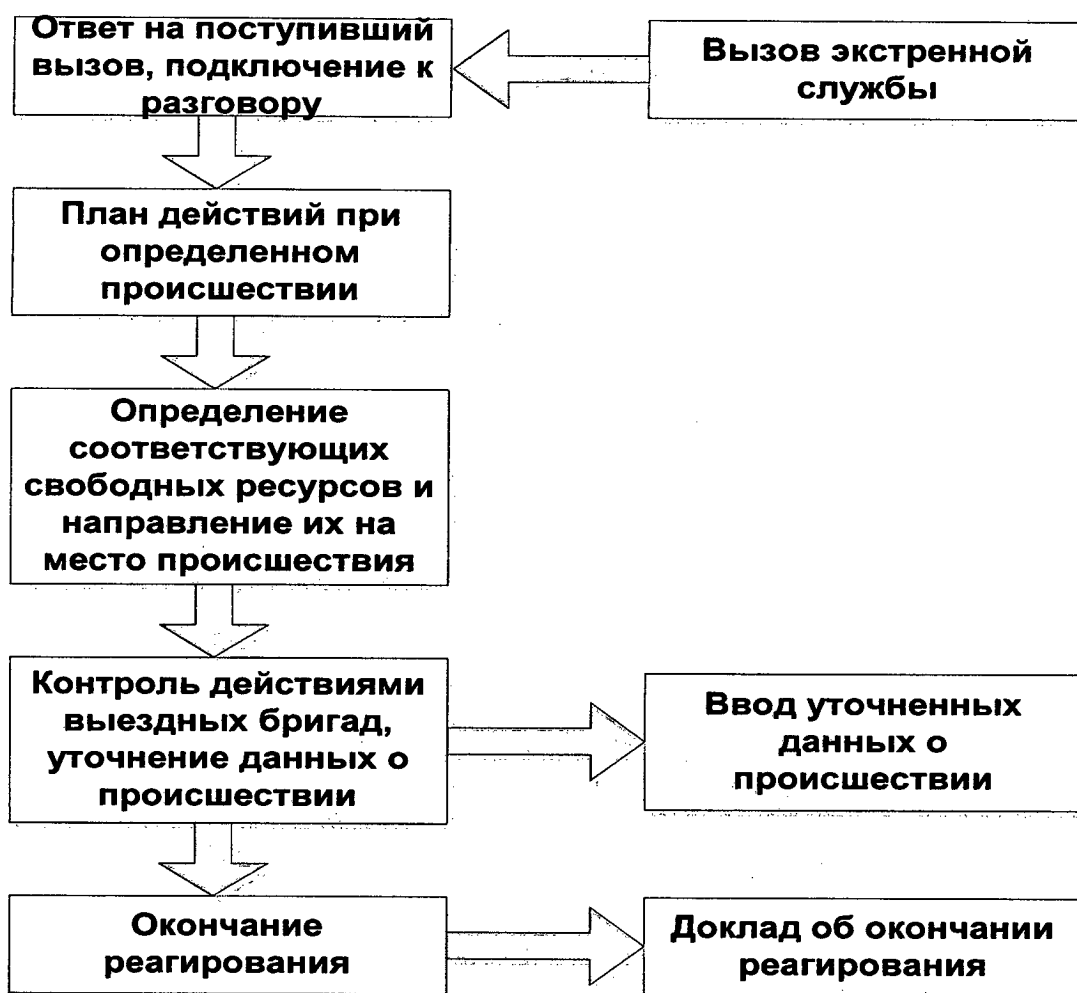
Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1. Поступление телефонного вызова	Дата и время поступления вызова. Номер абонентского устройства, его местоположение (данные от оператора связи)	Индикация на экране АРМ оператора очереди входящих вызовов
2. Ответ оператора ЦОВ/РЦОВ (представляется позвонившему лицу, предупреждает о записи разговора)	Дата, время ответа, идентификационный номер оператора	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, на цифровой карте отображается его местоположение
3. Первичный опрос позвонившего лица	Со слов позвонившего лица	
Определение необходимости подключения к разговору переводчика или психолога	номер переводчика (или психолога), язык	
- что произошло?	Тип происшествия	Определяется соответствующая ДДС
- где произошло?	Место происшествия	На цифровой карте отображается место происшествия
Подключение к данному разговору диспетчера соответствующей ДДС	Дата, время, ДДС, идентификационный номер диспетчера ДДС подключившегося к разговору	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференцсвязи»
- наличие пострадавших	Количество пострадавших	Необходимость оказания медицинской помощи
Подключение к разговору диспетчера ДДС-03 (только в случае наличия пострадавших)	Дата, время, ДДС-03, идентификационный номер диспетчера ДДС-03	Подключение к разговору может быть осуществлено в режиме «конференцсвязи»
- когда случилось?	Дата и время происшествия	
- кто сообщил и способы обратной связи	Краткие данные о позвонившем лице	
4. Определение повторности информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов
5. Определение массовости поступления информации о происшествии	Дата, время и учетный номер ранее зарегистрированного(-ых) сообщения о данном происшествии	Имеется возможность сообщить позвонившему лицу информацию о ходе реагирования на поступивший ранее вызов.

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
6. Определение признаков ЧС	Признаки ЧС в данном происшествии	К разговору может подключаться оперативный дежурный ЦУКС.
7. Переключение разговора на диспетчера ДДС. Отключение от разговора	Дата и время	Оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме отключается от разговора, вся ответственность переходит на диспетчера ДДС.

Для сокращения времени оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме имеет возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации о действиях в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур операторами ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме приведены в приложении № 4 к Регламенту.

При определенных происшествиях (вызов скорой медицинской помощи, сообщение о террористических актах и пр.) оператор ЦОВ/РЦОВ или диспетчер ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме при подключении к разговору диспетчера соответствующей ДДС отключается от дальнейшего разговора.

3. Обобщенная схема процесса приема информации о происшествии диспетчерами ДДС.



4. Описание процесса приема информации о происшествии диспетчерами. ДДС.

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1. Поступление вызова от оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ДДС
2. Подключение к разговору	Дата, время, ДДС, идентификационный номер диспетчера ДДС ЭОС подключившегося к разговору	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
3. Участие в первичном опросе позвонившего лица.	Уточняющие вопросы позвонившему лицу	Вся информация, вводимая в Систему-112 оператором ЦОВ/РЦОВ или диспетчером ЕДДС с возможностью

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
Консультирование оператора ЦОВ/РЦОВ или диспетчера ЕДДС с возможностью работы в автономном режиме		работы в автономном режиме, в режиме реального времени отображается на АРМ диспетчера ДДС
4. Переключение разговора с позвонившим лицом на «себя» (диспетчер ДДС становится «ведущим»)	Дата, время	
5. Проведение вторичного (дополнительного) опроса позвонившего лица		
- определение индекса (категории) происшествия	Присвоение индекса происшествию	Индекс происшествия определяет срочность и конкретный план реагирования (для определенных ДДС)
- сбор дополнительной информации	Ввод дополнительных данных, необходимых для эффективного реагирования	Наличие опасных объектов, социальная значимость, особенности происшествия и угроза дальнейшего распространения
- выдача рекомендаций (инструкций) позвонившему лицу по действиям до прибытия помощи	Используются всплывающие подсказки в зависимости от типа происшествия	Перечень рекомендаций (конкретных обязательных действий) для позвонившего лица в сложившейся обстановке: - что нельзя делать ...; - что обязательно сделать ...
6. Отключение от разговора	Дата и время	
7. Определение сил и средств реагирования. Направление их к месту происшествия	Данные о силах и средствах реагирования, дата и время убытия	Силы и средства реагирования направляются к месту происшествия одновременно с продолжением опроса позвонившего лица
8. Уточнения данных о происшествии	Ввод уточненных данных о происшествии в Систему-112	Уточненные данные с места происшествия передаются по ведомственной связи ответственным лицом сил реагирования диспетчеру ДДС
9. Необходимость привлечения дополнительных сил и средств реагирования, а также других ДДС	Данные о необходимых дополнительных силах и средствах реагирования	Происшествие ставится на контроль как комплексное
10. Контроль подчиненных сил и средств реагирования	Данные о ходе реагирования	
11. Окончание реагирования	Данные об окончании и основных результатах реагирования на происшествие	Данные могут вноситься в систему по возвращению сил и средств реагирования

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
		в пункт дислокации или по результатам доклада ответственного лица с места происшествия по ведомственной о связи об окончании реагирования.

Для сокращения времени диспетчер ДДС в ходе опроса позвонившего лица может задавать уточняющие наводящие вопросы. Все вопросы должны быть четко сформулированы и иметь однозначные ответы. В зависимости от типа происшествия диспетчер ДДС имеет возможность давать позвонившему лицу конкретные рекомендации о действиях в сложившейся обстановке до прибытия помощи. Сроки совершения процедур диспетчерами ДДС приведены в приложении № 4 к Регламенту.

Время организации реагирования на происшествия для соответствующих ДДС не меняется.

5. Обобщенная схема порядка действий диспетчера ЕДДС



6. Описание порядка действий диспетчера ЕДДС.

Событие	Регистрируемые данные	Примечание
1. Поступление вызова от оператора ЦОВ/РЦОВ	Дата и время поступления вызова	Индикация вызова на экране АРМ диспетчера ЕДДС
2. Постановка реагирования на контроль	Дата, время, ЕДДС, идентификационный номер диспетчера ЕДДС	Индикация на экране АРМ номера абонентского устройства, типа происшествия, на цифровой карте отображается местоположение абонентского устройства и место происшествия
- мониторинг всех действий привлекаемых ДДС		
- координация действий всех привлекаемых ДДС при комплексном реагировании	Данные о ходе реагирования	
- ввод данных обо всех изменениях в оперативной обстановке в зоне происшествия;	Данные о ходе реагирования	
- контроль завершения реагирования на происшествие	Дата и время завершения реагирования каждой ДДС	
3. Закрытие унифицированной электронной формы события (информационной карточки)	Дата и время завершения реагирования	
4. Информирование всех ДДС об изменении оперативной обстановки в зоне ответственности	Данные мониторинга текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной, метеорологической и другой обстановках	Данные в плановом порядке вводятся в систему в течение суток или при изменении обстановки

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

к Регламенту информационного
взаимодействия при реагировании на вызов
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112», утвержденному постановлением
Правительства Сахалинской области
от 16 сентября 2019 г. № 416

ПЛАНЫ

действий оперативного дежурного ЕДДС

1. План действий оперативного дежурного ЕДДС при получении информации об угрозе и (или) возникновении ЧС:

1.1. Сбор информации (время вызова, источник информации (фамилия, имя отчество, адрес), характеристика ЧС (район ЧС, место, адрес, время возникновения, масштабы ЧС, причины возникновения ЧС, наличие пострадавших (погибших)).

1.2. Доклад об угрозе (возникновении) ЧС по подчиненности.

1.3. Оповещение сил и средств для ликвидации (локализации) угрозы (возникновения) последствий ЧС.

1.4. Контроль проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ в зоне ЧС.

1.5. Доклад о проводимых (проведенных) аварийно-спасательных и других неотложных работ по ликвидации (локализации) ЧС.

1.6. Подготовка формализованных донесений по ликвидации (локализации) ЧС.

Информация, направляемая в адрес организаций при угрозе и (или) возникновении ЧС (непосредственно или через ДДС):

а) Аварии с выбросом (угрозой выброса), разливом аварийные химически опасных веществ, радиоактивных веществ, биологически опасных веществ:

- аварии на системах жизнеобеспечения;
- транспортные аварии (катастрофы) и пожары;
- б) внезапные обрушения зданий, сооружений; карстовые провалы;
- в) природные ЧС (геологические явления, метеорологические явления, гидрологические явления);
- г) природные пожары (лесные массивы);
- д) биолого-социальные ЧС и происшествия (заболеваемость населения, особо опасные заболевания сельскохозяйственных животных и рыб, карантинные и особо опасные заболевания сельскохозяйственных растений и леса);
- е) обнаружение (пропажа) взрывоопасных предметов и террористические акты;
- ж) обнаружение (пропажа) ртутьсодержащих веществ и металлической ртути.

2. План действий оперативного дежурного ЕДДС при получении информации об отключении электроснабжения объектов здравоохранения с аппаратурой искусственного поддержания жизни:

2.1. Оперативному дежурному ЕДДС необходимо выяснить следующую информацию:

- Что и когда случилось.
- Время получения сигнала (информации).
- Источник информации.
- Имеющиеся сведения о продолжительности отключения.

2.2. Доклад в ЦУКС Управления МЧС России по Сахалинской области.

2.3. Уточнение информации о наличии пациентов, подключенных к указанной аппаратуре.

2.4. Передача информации в учреждение, обеспечивающее автономными источниками.

2.5. Контроль выполнения.
