



Минздрав РК

МІНІСТЕРСТВО
НАДЗВИЧАЙНИХ
СИТУАЦІЙ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

МИНИСТЕРСТВО
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ
СИТУАЦИЙ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕНТИНИНЪ
ФЕВКЪУЛЬАДЕ ВАЗИЕТ
НАЗИРЛИГИ

ПРИКАЗ

«*04*» *сентября* 2018 г.

г. Симферополь

№ *84-04/18*

Об утверждении Регламента межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым

В целях реализации Федерального закона от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Указа Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», Постановления 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», постановлением Совета министров Республики Крым от 13.07.2015 № 402 «Об организации мероприятий по созданию на территории Республики Крым системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований», в соответствии с абзацем 13 пункта 4.27 Положения о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым, утверждённым постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2014 № 151

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Регламент межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова



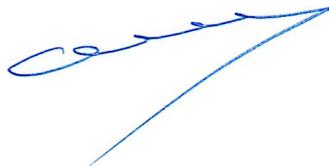
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым (приложение 1).

1.2. Классификатор видов и типов происшествий для специального программного обеспечения «Исток-СМ» (приложение 2).

2. Начальнику управления оповещения и связи Обозенко В.Н. настоящий приказ направить заинтересованным лицам для использования в работе.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио Министра



В. ОНИЩЕНКО

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель начальника
Главного управления МЧС России
по Республике Крым
полковник внутренней службы


А. ТКАЧЕНКО
« 18 » 04 2018 года



УТВЕРЖДАЮ

Министр чрезвычайных ситуаций
Республики Крым


С. ШАХОВ
« 20 » 04 2018 года



РЕГЛАМЕНТ

межведомственного и межуровневого информационного
взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру "112"
Республики Крым

СОГЛАСОВАНО:

Министр внутренних дел
по Республике Крым
генерал-майор полиции


С. АБИСОВ
« 6 » 04 2018 года




Начальник управления
Федеральной службы безопасности
Российской Федерации
по Республике Крым и
городу Севастополю


В. РЫКОВА
В. ПАЛАГИН
« 6 » 04 2018 года

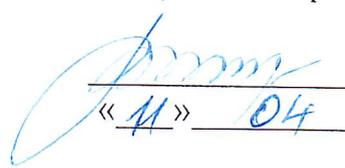


Министр топлива и энергетики
Республики Крым


В. БЕЛИК
« 20 » 04 2018 года




Министр здравоохранения
Республики Крым


В. Савченко
А. ГОЛЕНКО
« 11 » 04 2018 года



I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

2. Перечень основных нормативных правовых актов, регламентирующих функционирование системы-112 Республики Крым:

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

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

3) Федеральный закон от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;

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

5) постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

6) постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

7) постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы»;

8) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р «О Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

9) Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;

10) нормативно-методические и руководящие документы ФСБ Российской Федерации и ФСТЭК Российской Федерации в области защиты информации;

11) постановление Совета министров Республики Крым от 13 июля 2015 года №402 «Об организации мероприятий по созданию на территории Республики Крым системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

12) постановление Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 151 «Об утверждении Положения о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым».

3. Целями разработки Регламента являются:

- повышение безопасности населения Республики Крым путём совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы-112, интегрированными с системой-112 дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами;

- повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее – ЧС).

4. Структура системы-112 Республики Крым.

Система-112 Республики Крым является территориально-распределённой, автоматизированной, информационно-управляющей системой, созданной на территории Республики Крым. Система-112 имеет линейную структуру и включает объекты регионального и муниципального уровня.

На региональном уровне объектами системы-112 являются:

- центр обработки вызовов Республики Крым (далее – ЦОВ);

- резервный центр обработки вызовов (далее – РЦОВ);

- Федеральное казённое учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Крым» (далее - ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым»);

- Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю;

- «Центральная диспетчерская служба» государственного унитарного предприятия Республики Крым «Крымгазсети» (далее – ГУП РК «Крымгазсети»).

На муниципальном уровне объектами системы-112 являются:

- единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Республики Крым (далее – ЕДДС);

- дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС);

- ФКУ "ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым.

5. Состав участников информационного взаимодействия системы-112 Республики Крым.

Участниками информационного межведомственного и межуровневого взаимодействия являются:

- ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым»;

- Центр обработки вызовов административного центра системы-112 Республики Крым государственное казённое учреждение Республики Крым «Безопасный регион» (далее – ГКУ РК «Безопасный регион»);

- РЦОВ ГКУ РК «Безопасный регион»;

- ЕДДС с развёрнутыми компонентами системы-112;

- ДДС ЭОС, в том числе:

территориальные органы ГУ МЧС России по Республике Крым;
территориальные органы Министерства внутренних дел Российской Федерации на районном уровне подчинённые МВД по Республике Крым (далее – территориальные органы на районном уровне МВД по Республике Крым);

дежурная служба управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю;

служба скорой медицинской помощи;

аварийная служба газовой сети;

6. Уровни системы-112 Республики Крым.

В Республики Крым создана и функционирует трёхуровневая система дежурно-диспетчерских служб:

- на первом уровне – ЦОВ, РЦОВ;

- на втором – ЕДДС и головные ДДС ЭОС служб «101», «103», «104», дежурная служба управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

- на третьем – диспетчерские пункты пожарных гарнизонов, дежурные части территориальных органов на районном уровне МВД России по Республики Крым, станции скорой медицинской помощи.

7. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия:

- обращения граждан по вопросам оказания экстренной помощи;

- пожар;

- дорожно-транспортное происшествие (при котором погибли или травмированы люди);

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

- обращения граждан в связи с совершенными или готовящимися террористическими актами;

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

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

II. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112» РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

8. В своей деятельности ДДС ЭОС, участвующие в межведомственном и межуровневом информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Республики Крым (в части касающейся), нормативными правовыми актами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

9. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех ДДС ЭОС, участвующих в информационном взаимодействии, и распространяется в указанных выше ситуациях:

- на обработку вызовов от населения Республики Крым по единому телефонному номеру «112»;

- на взаимодействие с ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым», ЕДДС и ДДС ЭОС в рамках системы-112;

- приём вызовов с территорий субъектов Российской Федерации, граничащих с Республикой Крым по единому телефонному номеру «112» (при наличии технической возможности).

10. Основная задача всех участников информационного взаимодействия, в ходе несения дежурства в автоматизированном и телефонном режиме осуществлять контроль, за реагированием на все виды ЧС, происшествия и нарушения условий жизнедеятельности (имеющих оперативный интерес) от начала реагирования до завершения работ, принятых мерах по оповещению населения. Обобщать, анализировать информацию за время несения дежурства при подведении итогов за сутки.

11. Дежурно-диспетчерский персонал ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС, ДДС ЭОС и дежурно-диспетчерских служб обеспечения жизнедеятельности населения несёт личную персональную ответственность за полноту и своевременность размещения информации и ведения карточки информационного обмена, достоверность внесённой в неё информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

Ежедневно дежурные ДДС ЭОС осуществляют информационный обмен с ЕДДС о принятии дежурства. При этом одновременно сообщается текущее состояние подчинённых дежурных сил и средств.

Операторы системы-112 (ЦОВ, РЦОВ), диспетчеры ЕДДС и ДДС ЭОС выполняют возложенные на них задачи по контролю, за реагированием на вызовы по единому номеру «112» от населения и в случае необходимости, принятию экстренных мер. При этом сохраняется ранее принятый порядок приёма звонков и реагирования ДДС ЭОС на сообщения от населения и организаций по телефонам «101», «102», «103», «104».

12. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного взаимодействия для всех ДДС ЭОС при решении задач в рамках системы-112 на муниципальном уровне.

13. ЕДДС или учреждение (организация) в состав которого, входит ЕДДС заключает двухсторонние соглашения с каждой ДДС ЭОС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене (далее – соглашение). Соглашения должны содержать:

- уточнённые критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС ЭОС;

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

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

- списки абонентов телефонной связи для учёта приоритетов поступающих вызовов;

- список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы обеспечения вызова ЭОС.

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

15. К оперативной информации относится информация о вызовах ЭОС по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан, вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии;

- экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайных ситуаций, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий ЧС;

- информация об изменении режима функционирования ЕДДС;

- срочная информация о развитии обстановки при ЧС и происшествиях, о ходе работ по их ликвидации.

16. К текущей информации относятся:

- информация о результатах реагирования ДДС ЭОС на вызовы ЭОС в рамках системы-112;

- информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

- информация подсистемы мониторинга;

- информация о состоянии сил и средств ДДС ЭОС;

- справочная и прогнозная информация.

17. Информационное взаимодействие ДДС ЭОС в рамках системы-112 осуществляется с использованием специализированного программного обеспечения (далее – СПО).

18. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен) по вопросам информационного взаимодействия ЭОС.

III. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ

19. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору ЦОВ. При этом ведётся автоматическая запись разговора оператора с абонентом. В Республике Крым система-112 реализуется по централизованной схеме. Схемы приёма и обработки вызовов

разворачиваются на базе ЦОВ и принимают вызовы по всей территории Республики Крым.

РЦОВ при любой схеме приёма и обработки вызовов выполняет функции основного ЦОВ в случае выхода его из строя.

20. Если в момент поступления вызова нет свободного оператора, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса – системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри call-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора (далее - IVR). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет.

При продолжительности ожидания ответа оператора системы-112 более 8 секунд вызов переводится на оператора РЦОВ.

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

22. Оператор системы-112 при приёме вызова заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее – УКИО).

Под УКИО понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС ЭОС, привлекаемые к реагированию. Под передачей УКИО между ДДС ЭОС понимается извещение соответствующей ДДС ЭОС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС ЭОС. При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова в режим IVR для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

23. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения УКИО, руководствуясь уточнёнными критериями передачи информации, указанными в соглашениях по организации взаимодействия между ЕДДС и ДДС ЭОС, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС ЭОС и завершает вызов или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

24. При перенаправлении голосового вызова в ДДС ЭОС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передаёт диспетчеру ДДС ЭОС УКИО, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. После получения подтверждения о перенаправлении оператор системы-112 отключается от абонента.

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

26. Диспетчер ДДС ЭОС после получения УКИО организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями и ведомственными нормативными правовыми актами. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС ЭОС вносит в УКИО. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС ставит в УКИО соответствующую отметку.

27. УКИО вызова, принятого к исполнению, находится на контроле на рабочем месте диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования Республики Крым. Диспетчер ЕДДС, контролирующий состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС ЭОС, и предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов. Снятие УКИО с контроля производится после получения информации о завершении реагирования от каждой из задействованных ДДС ЭОС.

28. Оперативный персонал системы-112 и диспетчеры ДДС ЭОС несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения УКИО, достоверность внесённой в неё информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

IV. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ЕЖЕДНЕВНОМ ОБМЕНЕ ИНФОРМАЦИЕЙ

29. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом ЦОВ и экстренной оперативной службой «101».

Режим повседневной деятельности диспетчера центрального пункта пожарной связи пожарно-спасательных отрядов федеральной пожарной службы (далее - ЦППС):

1) мероприятия по приёму дежурства: проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; приём докладов о состоянии аппаратуры системы-112, находящейся в пожарных частях;

2) мероприятия в ходе дежурства: при приёме УКИО от диспетчера ЦОВ в автоматическом режиме (основной режим), общаясь с заявителем, заполнить УКИО и отправить её в пожарную часть (части), которая привлекается к тушению пожара; осуществлять контроль от начала реагирования до завершения работ;

3) при приёме УКИО от диспетчера ЦОВ в режиме конференции, обработать и довести вызов до привлекаемой пожарной части (частей) по имеющимся каналам связи, заполнить УКИО и осуществить контроль от начала реагирования до завершения работ;

4) выход автоматизированного рабочего места (далее - АРМ) на программном уровне из системы или блокирование АРМ допускается только с разрешения технического специалиста в подразделении

балансодержателя с последующим информированием ЦОВ. Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии, и проведение технического обслуживания возложено на балансодержателя - пожарные части, расположенные на территории Республики Крым.

5) о выходе из строя аппаратуры в системе-112 или программных сбоях диспетчер ЦППС обязан немедленно информировать ЦОВ и службу технической поддержки разработчика СПО.

30. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом ЦОВ и экстренной оперативной службой «102».

Режим повседневной деятельности сотрудника дежурной части территориального органа на районном уровне МВД по Республике Крым:

1) мероприятия при приеме дежурства: проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по телефону «112» в дежурную часть за прошедшие сутки и находящиеся на контроле; доклад о состоянии аппаратуры системы-112 в ЦОВ;

2) мероприятия в ходе дежурства: сотрудники дежурных частей территориальных органов на районном уровне МВД по Республике Крым при приеме сообщения о преступлении или об административном правонарушении через диспетчера ЦОВ принимают незамедлительные меры реагирования, в дальнейшем заполняют УКИО, осуществляют контроль от начала реагирования до завершения работ. Выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ допускается только с разрешения технического специалиста в подразделении балансодержателя с последующим информированием ЦОВ.

Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии, и проведение технического обслуживания возложено на балансодержателя: территориальные органы на районном уровне МВД по Республике Крым. О выходе из строя аппаратуры в системе-112 или программных сбоях немедленно доложить в дежурную часть ГУ МВД России по Республике Крым с последующим информированием ЦОВ.

31. Регламент обмена информацией между системой-112 и экстренной оперативной службой «Скорая помощь» «103».

Режим повседневной деятельности диспетчера станции скорой помощи:

1) мероприятия по приему дежурства: проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; прием докладов о состоянии аппаратуры системы-112, находящейся на станциях скорой помощи;

2) мероприятия в ходе дежурства: при приеме УКИО в автоматизированной режиме (основной режим), общаясь с заявителем, заполнить УКИО, и после принятия решения об оказании помощи осуществлять контроль от начала реагирования до завершения работ;

снять с контроля вызов после прибытия выездной бригады скорой медицинской помощи медицинской организации к заявителю (пациент или пораженный);

при приёме УКИО в режиме конференции, общаясь, с заявителем, принять решение об оказании помощи и заполнить УКИО.

Выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ допускается только с разрешения технического специалиста в подразделении балансодержателя с последующим информированием ЦОВ.

Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии, и проведение технического обслуживания возложено на балансодержателя: станции скорой помощи, расположенные на территории Республики Крым.

О выходе из строя аппаратуры в системе-112 или программных сбоях диспетчер станции скорой помощи обязан немедленно информировать ЦОВ.

32. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом системы-112 и «Службой газа» «104»:

Режим повседневной деятельности диспетчера ГУП РК «Крымгазсети»:

1) мероприятия по приёму дежурства: проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; приём «Центральной диспетчерской службой» ГУП РК «Крымгазсети» докладов о состоянии аппаратуры системы-112, находящейся в диспетчерских ГУП РК «Крымгазсети».

2) мероприятия в ходе дежурства:

при приёме УКИО в автоматическом режиме (основной режим), общаясь с заявителем, заполнить УКИО и отправить её в соответствующую службу, которая будет проводить реагирование;

«Центральная диспетчерская служба» ГУП РК «Крымгазсети» осуществляет контроль реагирования от начала реагирования до завершения работ. В случае вызова не связанного с экстренным реагированием соединение осуществляется с справочно-консультативной службой ГУП РК «Крымгазсети».

Выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ допускается только с разрешения технического специалиста в подразделении балансодержателя с последующим информированием ЦОВ.

Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии, проведение технического обслуживания возложено на балансодержателя: ГУП РК «Крымгазсети».

О выходе из строя аппаратуры в системе-112 или программных сбоях диспетчер ГУП РК «Крымгазсети» обязан немедленно информировать ЦОВ.

33. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом системы-112 и дежурной службой управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

Режим повседневной деятельности сотрудника дежурной службы управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю:

1) мероприятия при приёме дежурства: проверка работоспособности аппаратуры системы-112;

2) мероприятия в ходе дежурства: сотрудники дежурной части территориального органа при приёме сообщения в связи с совершенными или готовящимися террористическими актами через диспетчера ЦОВ принимают незамедлительные меры реагирования, в дальнейшем заполняют УКИО, осуществляют контроль от начала реагирования до завершения работ. Выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ допускается только с разрешения технического специалиста в подразделении балансодержателя с последующим информированием ЦОВ.

Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии, и проведение технического обслуживания возложено на балансодержателя: Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

У. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ

34. Для организации комплексного реагирования оператор системы-112 после завершения вызова определяет состав ДДС ЭОС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

- привлечение службы пожарной охраны происходит 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;

- привлечение службы реагирования в ЧС производится при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- привлечение территориального органа на районном уровне МВД по Республике Крым происходит при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или угрозе совершения террористических актов, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

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

- привлечение аварийной службы газовой сети производится при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования,

угрозе ЧС или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры;

- привлечение дежурной службы управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю при обращении граждан в связи с совершенными или готовящимися террористическими актами.

35. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчинённых подразделений. Диспетчер ЕДДС осуществляет контроль от начала реагирования до завершения работ. В специфической части карточки отображаются: переданные распоряжения, действия подчинённых подразделений; изменения обстановки; взаимодействие с подразделениями других ДДС ЭОС.

36. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС передаёт диспетчеру ЕДДС немедленно.

37. Оперативный дежурный ЕДДС: осуществляет мониторинг действий, привлекаемых ДДС ЭОС; доводит до всех ДДС ЭОС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия; контролирует завершение реагирования всеми привлечёнными ДДС ЭОС; снимает с контроля (в автоматическом или ручном режиме) УКИО после получения подтверждения о завершении реагирования от всех ДДС ЭОС.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ОБМЕНУ ТЕКУЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

38. Информационное взаимодействие ДДС ЭОС по обмену текущей информацией организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ДДС ЭОС в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

39. Оперативный дежурный (старший смены) ЕДДС контролирует один раз в сутки автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ДДС ЭОС. По запросу диспетчера ДДС ЭОС или при экстренном изменении указанная информация передаётся немедленно. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной информации. К экстренному изменению обстановки относятся:

- превышение установленных норм радиационного фона;
- превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;

- превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;

- городские пожары 1-й категории сложности;

- увеличение площади природных пожаров; производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.

40. Оперативный дежурный (старший смены) ЕДДС два раза в сутки направляет в ДДС ЭОС информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС ЭОС или при экстренном изменении указанная информация передаётся немедленно. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной информации. К экстренному изменению обстановки относятся: штормовое предупреждение; резкое похолодание или потепление; возможность ливневых дождей; ухудшение прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах.

41. Диспетчер ДДС ЭОС один раз в сутки направляет диспетчеру (старшему диспетчеру) ЕДДС обобщённую информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы обеспечения вызова ЭОС.

42. При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС ЭОС направляет диспетчеру (оперативному дежурному) ЕДДС запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова ЭОС. Диспетчер (оперативный дежурный) ЕДДС направляет ответ в срок, установленный в двухстороннем соглашении о взаимодействии между ЕДДС и ДДС ЭОС.

VII. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАЗЛИЧНЫХ РЕЖИМАХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

43. Согласно Положению о ЕДДС муниципального образования: ЕДДС функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и ЧС для мирного времени.

44. Режимы функционирования для ЕДДС и ДДС ЭОС устанавливает руководитель органа местного самоуправления.

45. В режиме повседневной деятельности ЕДДС осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновение ЧС (происшествий) на муниципальном уровне. Алгоритмы информационного взаимодействия ДДС ЭОС в повседневном режиме рассмотрены в разделах II и III.

46. В режиме повышенной готовности и ЧС для мирного времени координацию взаимодействия между ДДС ЭОС осуществляет оперативный дежурный ЕДДС.

47. В режим повышенной готовности ЕДДС муниципального образования и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при угрозе возникновения ЧС, когда для ликвидации угрозы требуются совместные действия ДДС ЭОС и сил РСЧС, взаимодействующих с ЕДДС.

48. В режиме повышенной готовности при осуществлении информационного взаимодействия ЕДДС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- оперативный дежурный ЕДДС каждые 4 часа в автоматизированном режиме передаёт в привлекаемые ДДС ЭОС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной о другой обстановке в зоне возможной ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передаёт в ДДС ЭОС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения её последствий;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передаёт в ДДС ЭОС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.

49. В режим ЧС ЕДДС муниципального образования и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при возникновении ЧС.

50. В режиме ЧС при осуществлении информационного взаимодействия ДДС ЭОС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

- оперативный дежурный ЕДДС каждый час в автоматизированном режиме передаёт в привлекаемые ДДС ЭОС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной о другой обстановке в зоне ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передаёт в ДДС ЭОС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для ликвидации последствий ЧС;

- оперативный дежурный ЕДДС немедленно передаёт в ДДС ЭОС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС; оперативный дежурный ЕДДС немедленно передаёт в ДДС ЭОС указания комиссии по ЧС, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС; диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств; диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС; диспетчеры

ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по ЧС, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.

51. Порядок информационного взаимодействия ДДС ЭОС при приведении в готовность гражданской обороны и в военное время осуществляется в соответствии с инструкциями персоналу системы-112, ЕДДС и ДДС ЭОС по действиям в условиях особого периода.

VIII. КРИТЕРИИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ВЫЗОВОВ ПРИ ИНФОРМАЦИОННОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ

52. Переадресация вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ДДС ЭОС в рамках системы обеспечения вызова ЭОС. Переадресация производится с целью повышения оперативности реагирования ДДС ЭОС на поступающие вызовы и обеспечения выполнения задач, решаемых системой-112.

53. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС ЭОС пожарной охраны в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся пожарной безопасности;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС пожарной охраны вызов.

54. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС ЭОС реагирования в ЧС в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС реагирования в ЧС вызов;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения.

55. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС ЭОС полиции в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся охраны правопорядка;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС полиции вызов.

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

- необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

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

- необходимость у позвонившего уточнения деталей или обсуждения результатов предыдущих вызовов службы газовой сети;
- необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам службы газовой сети.

58. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова в дежурную службу управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю при получении сообщения об угрозе террористического акта.

59. Оператор системы-112 производит переадресацию вызова в Центр управления кризисными ситуациями МЧС России Республики Крым в случаях присвоения оператором системы-112 признака ЧС для конкретного происшествия.

60. При значительном количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 может производить переадресацию вызова в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

IX. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ И ФОРМА КАРТОЧКИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

61. Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 разрабатывается УКИО. УКИО имеет единую для всех ДДС ЭОС информационную часть (включающую в себя, в том числе, и данные от государственной территориально распределительной автоматизированной информационной системой экстренного реагирования при авариях (далее - система «ЭРА-ГЛОНАСС») (при наличии технической возможности) и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы.

62. УКИО заполняется операторами системы-112 и диспетчерами ДДС ЭОС.

63. Заполнение карточки начинается с заполнения её общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» (при наличии технической возможности) и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме с возможностью ручной корректировки. Координаты места происшествия, передаваемые терминалами глобальной навигационной спутниковой системы (далее - система ГЛОНАСС) (в том числе, системы «ЭРА-ГЛОНАСС»), также заполняются автоматически (при наличии технической возможности). Далее заполняются сведения о происшествии, месте происшествия и информация о заявителе.

64. Заполнение карточки происходит с использованием классификаторов. После заполнения общей части карточки производится

заполнение одной или нескольких специфических частей карточки в соответствии со списком ДДС ЭОС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов. В процессе реагирования, привлекаемые ДДС ЭОС, могут корректировать свою часть УКИО вплоть до снятия карточки с контроля. При работе с ситуационной карточкой изменение цветовой индикации происходит в автоматическом режиме, контроль реагирования осуществляется по цветовой индикации ситуационной карточки. Если диспетчеры ДДС ЭОС не заполняют свои поля, то диспетчер ЕДДС или ЦОВ производит дозвон заявителю для уточнения информации по реагированию на данный вызов диспетчером ДДС ЭОС. О неприбытии сил и средств, при реагировании согласно регламентам, о причинах и принятых мерах, оперативный персонал ЕДДС, немедленно докладывает своему руководителю. Диспетчер ДДС ЭОС после получения информации организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Снятие с контроля производится автоматически после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования.

Х. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО И МЕЖУРОВНЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМЫ-112 РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

65. Ответственность за выполнение информационного взаимодействия межведомственных и межуровневых регламентов возлагается на руководителей: взаимодействующих структур органов исполнительной власти Республики Крым, в чьем ведении находятся структуры и структурные элементы системы-112; ЕДДС; ДДС ЭОС и служб жизнеобеспечения.

66. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ЦОВ и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на ГКУ РК «Безопасный регион».

67. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «101» и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на Главное управления МЧС России по Республике Крым.

68. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС «102» и контроль за реагированием возложены на МВД России по Республике Крым.

69. Контроль за организацией дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «103» и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на Министерство здравоохранения Республики Крым.

70. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «104» и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на ГУП РК «Крымгазсети».

71. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 дежурной службы управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

72. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 муниципальных образований и контроль от начала реагирования до завершения работ возложены на руководителей уполномоченного органа местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым.

73. Обо всех случаях задержки, не предоставления информации по линии оперативных дежурных смен руководители органов повседневного управления информируются письменно. По факту задержки, непредставления информации проводятся служебные проверки и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия в соответствии с требованиями ведомственных нормативных правовых актов. О причинах задержки, не прохождения информации, а также о принятых мерах информируются заинтересованные участники информационного обмена.

XI. РАЗГРАНИЧЕНИЕ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЛОКАЛЬНОЙ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СЕТИ СИСТЕМЫ-112

74. Оператор связи предоставляет канал передачи данных до активного сетевого оборудования, расположенного в ЕДДС и административных зданиях ЭОС.

75. Активное сетевое оборудование и клиентские места диспетчеров, размещённые в ЕДДС и административных зданиях ЭОС (территориальные органы на районном уровне МВД по Республике Крым, Главное управление МЧС России по Республике Крым, ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым», Министерство здравоохранения Республики Крым, ГУП РК «Крымгазсети», управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю) стоят на балансе соответствующих организаций, специалисты ЕДДС и ДДС ЭОС отвечают за работоспособность и функционал комплекса технических средств.

76. Организацию и техническое обслуживание каналов связи обеспечивает оператор связи поставщик услуг связи. В случае *недоступности каналов связи, специалисты ГКУ РК «Безопасный регион»* сообщают специалистам органов управления и организациям, организующим каналы связи к клиентским местам диспетчеров ДДС ЭОС, о

неисправности канала связи. Взаимодействие может производиться и в обратном порядке: т.е. специалисты органов управления и организаций, организующих каналы связи к клиентским местам диспетчеров ДДС ЭОС, информируют специалистов ГКУ РК «Безопасный регион» о недоступности каналов связи и принятых мерах по их восстановлению.

77. Ответственные за техническое состояние комплекта технических средств системы-112, организации, принявшие технические средства на эксплуатационно-техническое обслуживание (балансодержатель).

Приложение
к Регламенту межведомственного и
межуровневого информационного
взаимодействия в рамках системы
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» Республики Крым

ПОРЯДОК
обслуживания вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» в системе обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее соответственно - Порядок, система-112), разработан на основании Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Положение о системе-112), утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958, и определяет организацию и сроки совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

1.2. Порядок предназначается для использования федеральными органами исполнительной власти, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС), органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при эксплуатации системы-112, а также определёнными в установленном порядке организациями, которым наряду с ДДС ЭОС необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

1.3. В настоящем Порядке использованы следующие определения:

- повторный вызов, причиной которого является уже зафиксированное в системе-112 происшествие (в том числе от разных абонентов);
- абонент – лицо, обратившееся по единому номеру «112»;
- база данных карточек информационного обмена – база данных, предназначенная для сбора, хранения, корректировки информации о поступивших вызовах по единому номеру «112»;
- карточка информационного обмена – структурированный в соответствии с унифицированной карточкой информационного обмена

набор информации по конкретному вызову, являющийся отдельной записью базы данных карточек информационного обмена;

- лингвистическая поддержка – деятельность специалиста системы-112 по организации в случае необходимости диалога между абонентом и оператором системы-112, если язык общения абонента отличается от русского;

- ложный вызов - вызов, по результатам реагирования на который выяснилось отсутствие причины вызова;

- ошибочное обращение - обращение, содержание которого не связано с выполнением задач системы-112 (ошибка набора, ошибочное представление о назначении возможностях системы-112, рекламная информация, телефонное хулиганство и т.п.);

- оператор системы-112 – сотрудник из числа операторского персонала системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб;

- передача карточки информационного обмена - извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки;

- психологическая поддержка – психокоррекционная деятельность специалиста системы-112, проводимая в устной разговорной форме и направленная на снижение общего нервно-психического напряжения абонента, повышение его адаптации к сложившимся условиям происшествия и восстановления навыков саморегуляции;

- справочный вызов - вызов с целью получения информационно-справочной помощи по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- статус рабочего места оператора системы-112 «перерыв» – состояние рабочего места, означающее неготовность рабочего места к приёму вызовов по единому номеру «112», вследствие санкционированного отсутствия оператора системы-112, неготовности оператора системы-112 к приёму вызовов, технической неисправности оборудования, проведения регламентных работ;

- унифицированная карточка информационного обмена – информационная структура каждой записи базы данных карточек вызовов, включающая в себя состав полей для заполнения в ходе опроса абонента и реагирования на происшествие.

II. Организация обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

2.1. Обслуживание вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в системе-112 состоит из следующих этапов:

- приём и обработка вызова (сообщения о происшествии);

- передача вызова (сообщения о происшествии) в службы экстренного реагирования;

- завершение обработки вызова (сообщения о происшествии).

2.2. Приём и обработка вызова (сообщения о происшествии) включает следующие мероприятия:

- поступление вызова в систему-112;

- автоматическое получение от оператора связи номера абонента и сведений о его местонахождении и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии);

- автоматическое формирование карточки информационного обмена;

- автоматическая запись переговоров;

- определение языка абонента, принятие решения о привлечении к вызову специалиста лингвистической поддержки с последующим привлечением его к вызову;

- опрос абонента;

- ввод информации о вызове;

- принятие решения о привлечении к вызову специалиста психологической поддержки с последующим привлечением его к вызову;

- принятие решения о необходимости оказания информационно-справочной помощи абоненту;

- оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- автоматическое сохранение информации о вызове;

- анализ информации о факте повторного вызова в систему-112.

2.2.1. Привлечение специалистов лингвистической или психологической поддержки к вызову состоит из:

- определения требуемого специалиста;

- перевода вызова на соответствующего специалиста или привлечения его к конференц-связи с абонентом.

2.2.2. Консультация абонента состоит из:

- определения типа проблемы;

- поиска решения проблемы с использованием подсистемы консультативного обслуживания;

- информирования абонента.

2.3. Передача вызова (сообщения о происшествии) в службы экстренного реагирования (переадресация вызова) включает следующие мероприятия:

- определение (в том числе в автоматическом режиме) перечня привлекаемых служб экстренного реагирования;

- выбор служб экстренного реагирования для передачи информации;

- передача в соответствующие ДДС в автоматическом режиме карточки информационного обмена;

- определение необходимости привлечения диспетчера ДДС ЭОС к разговору с абонентом;

- передача вызова диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС и при необходимости участие оператора системы-112 в конференцсвязи.

2.4. Завершение отработки вызова (сообщения о происшествии) включает следующие мероприятия:

- получение в автоматическом режиме информации о результатах реагирования от соответствующих ДДС ЭОС;

- осуществление обработки вызова в порядке, установленном пунктом 2.2 настоящего Типового порядка, в случае поступления дополнительной информации о происшествии, и передача дополнительной информации о происшествии в соответствующие ДДС ЭОС;

- завершение отработки сообщения о происшествии.

III. Порядок обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

3.1. Приём вызовов по единому номеру «112» осуществляется операторским персоналом системы-112 по территориальному признаку.

3.2. Получение информации о принимаемых мерах по реагированию осуществляется путём изучения заполненных соответствующих полей в карточке информационного обмена.

3.3. Распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учётом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

3.4. В момент вызова происходит автоматическое получение от оператора связи номера абонента и сведений о его местонахождении и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии).

3.5. После приёма поступившего вызова производится автоматическая запись разговора оператора системы-112 с абонентом.

3.6. Оператор системы-112 при приёме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть карточки информационного обмена.

3.7. Оператор системы-112 осуществляет квалификацию вызова и определяет необходимость экстренного реагирования на вызов и привлечения к реагированию одной или нескольких экстренных оперативных служб, а также оказания абоненту информационно-справочной помощи.

3.8. В случае необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения карточки информационного обмена, руководствуясь соответствующими соглашениями об организации взаимодействия, определяет перечень ДДС ЭОС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС ЭОС в карточку информационного обмена, и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

При перенаправлении вызова в ДДС ЭОС в автоматизированном режиме диспетчеру ДДС ЭОС передаётся карточка информационного обмена, заполненная оператором системы-112 в ходе первичного опроса.

Карточка информационного обмена автоматически сохраняется в базе данных карточек информационного обмена.

3.9. При передаче вызова в службы экстренного реагирования оператор системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС ЭОС, подтверждения получения карточки информационного обмена и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС ЭОС, а также при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора системы-112, то после получения подтверждений оператор системы-112 отключается от конференцсвязи с абонентом.

Диспетчер соответствующей ДДС ЭОС самостоятельно отключает оператора системы-112 от конференцсвязи с абонентом в случае получения от абонента информации, доступ к которой ограничен федеральными законами.

3.10. При внезапном прерывании соединения оператор системы-112 при необходимости осуществляет автоматизированное восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112». В случае невозможности восстановления соединения (например, абонент не отвечает) оператор системы-112 осуществляет дальнейшие действия, исходя из полученной в ходе разговора информации.

3.11. Диспетчер ДДС ЭОС после получения карточки информационного обмена в установленном порядке организует реагирование на вызов.

3.12. Информацию по реагированию диспетчер ДДС ЭОС в установленном порядке вносит в карточку информационного обмена.

3.13. Если к реагированию на вызов привлекается хотя бы одна ДДС ЭОС, карточка информационного обмена автоматически направляется на рабочее место диспетчера единой дежурно-диспетчерской службы (далее - ЕДДС) соответствующего муниципального образования.

3.14. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение карточки информационного обмена, и осуществляет квалификацию поступившего вызова (происшествие или чрезвычайная ситуация).

3.15. При привлечении нескольких ДДС ЭОС диспетчер ЕДДС отвечает за уточнение и корректировку их действий, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, доведение новой информации по данному происшествию.

3.16. При получении карточки информационного обмена диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия информационной карточки диспетчерами ДДС ЭОС, анализирует данные по результатам реагирования и при необходимости вносит записи в карточку информационного обмена в части, касающейся ЕДДС.

3.17. При необходимости привлечения к реагированию ещё не задействованных и не оповещённых экстренных оперативных служб

диспетчерский персонал ЕДДС принимает соответствующее решение, вносит изменения в карточку информационного обмена и оповещает об этом (в автоматическом режиме при изменении карточки информационного обмена) оператора системы-112.

3.18. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС ставит в карточке информационного обмена соответствующую отметку.

В случае, если по результатам реагирования выяснилось отсутствие причины вызова, диспетчер ДДС ЭОС после получения соответствующей информации от направленных к месту происшествия сил реагирования вносит в карточку информационного обмена информацию о ложном вызове.

3.19. В случае квалификации вызова как «справочный вызов» оператор системы-112 обеспечивает оказание абоненту информационно-справочной помощи с использованием подсистемы консультативного обслуживания.

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

4.1. При совершении процедур по обслуживанию вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» следует исходить из соблюдения следующих максимальных сроков:

4.1.1 Ожидание ответа на звонок оператором системы-112- не более 8 секунд.

4.1.2. Опрос звонящего или идентификация ситуации оператором системы-112 – не более 75 секунд.

4.1.3. Оказание оператором системы-112 консультативных услуг абоненту – не более 3 минут.

4.1.4. Оповещение оператором системы-112 соответствующих ДДС ЭОС о происшествии - не более 60 секунд с момента начала разговора.

4.1.5. Подтверждение получения заполненной карточки информационного обмена и переданного вызова диспетчером ДДС ЭОС – не более 4 секунд.

4.1.6. Подтверждение диспетчером ДДС ЭОС соответствия переданного оператором системы-112 вызова зоне ответственности данной ДДС ЭОС – не более 30 секунд.

4.1.7. Осуществление оператором системы-112 при необходимости обратного дозвона (набор номера абонента) – не более 10 секунд.

4.1.8. Ожидание оператором системы-112 ответа абонента при обратном дозвоне не менее 30 секунд и не более 1 минуты.

4.1.9. Оказание услуг психологической поддержки в системе-112 – не более 10 минут.

4.1.10. Ожидание ответа на звонок переводчиком и психологом системы-112 (если они не входят в штатное расписание) - не более 20 секунд.

4.1.11. Оповещения диспетчерским персоналом ЕДДС привлекаемых к реагированию ДДС ЭОС – не более 60 секунд после запроса или получения информации об изменении обстановки.

4.1.12. Снятие вызова с контроля диспетчерским персоналом ЕДДС – не более 5 минут после завершения реагирования всеми ДДС ЭОС.

4.1.13. Хранение информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись) – не менее 3 лет.

V. Задачи, функции, права и ответственность операторского персонала системы-112

5.1. В соответствии с пунктом 12 Положения о системе-112 операторский персонал системы-112 должен решать следующие задачи:

- приём и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112;

- ввод в базу данных карточек информационного обмена основных характеристик происшествия;

- осуществление анализа и передачи характеристик происшествия, а также при необходимости передача вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.

5.2. Для обеспечения решения вышеперечисленных задач операторский персонал системы-112 выполняет следующие функции:

- приём, обработка, регистрация и документирование поступивших вызовов (сообщений о происшествии);

- перенаправление поступивших вызовов (сообщений о происшествиях) в соответствующие ДДС ЭОС в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на диспетчеров ЕДДС, ДДС ЭОС, другого оператора;

- обеспечение возможности приёма вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках или языках народов Российской Федерации согласно утверждённому списку и привлечение к вызову специалистов лингвистической поддержки;

- обеспечение возможности получения дистанционной психологической поддержки абоненту и привлечение к вызову специалистов психологической поддержки;

- обработка массовых вызовов и повторных обращений по поводу уже зарегистрированного происшествия;

- осуществление обратного дозвона при прерывании вызова;

- контроль автоматического восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием и продолжение приёма вызова от абонента в случае прерывания соединения;

- контроль получения от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

- заполнение и корректировка карточки информационного обмена для ведения базы данных об основных характеристиках происшествий;
- идентификация и фиксация необоснованных и ложных вызовов;
- информационное взаимодействие с ЕДДС и ДДС ЭОС;
- формирование в установленном порядке отчётов;
- поиск с использованием подсистемы консультативного обслуживания данных, необходимых для получения информации;
- опрос абонента по определённым заранее сценариям;
- привязка нескольких записей зарегистрированных вызовов к одной записи о происшествии;
- определение состава оповещаемых экстренных служб в зависимости от типа происшествия с возможностью корректировки этого перечня;
- приём информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлечённых к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

5.3. Операторский персонал системы-112 при выполнении функций имеет право:

- самостоятельно прерывать разговор по поступившему вызову в случае его квалификации в качестве ошибочного обращения, сообщив абоненту причину прекращения разговора;
- самостоятельно прерывать разговор по поступившему вызову, если язык абонента невозможно идентифицировать, сообщив абоненту причину прекращения разговора;
- превышать временные нормативы совершения действий, если этого требуют существенные обстоятельства поступившего вызова;
- участвовать в разговоре в режиме конференции при перенаправлении вызова диспетчеру ДДС ЭОС (ЕДДС);
- запрашивать у диспетчеров ЕДДС и ДДС ЭОС информацию о ходе и результатах реагирования на поступившие вызовы;
- устанавливать на своё рабочее место статус «перерыв» при физической невозможности приёма вызова с обязательным информированием старшего дежурной смены.

5.4. Операторский персонал системы-112 несёт персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, в том числе за:

- неприятие или несвоевременное принятие мер по реагированию на поступивший вызов;
- неприятие вызова;
- некорректное ведение разговора с позвонившим абонентом или диспетчером ДДС ЭОС (ЕДДС);

- не доведение или несвоевременное доведение до ДДС дополнительной информации, поступившей по уже существующему событию;

- несанкционированное установление на рабочем месте статуса «перерыв»;

- неосуществление необходимого обратного дозвона (при имеющейся возможности);

- немотивированный отказ в предоставлении психологической помощи позвонившему;

- разглашение информации, ставшей известной в процессе осуществления служебной деятельности.

5.5. Непосредственные должностные обязанности операторского персонала системы-112 устанавливаются в соответствии с локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, утверждаемыми в установленном порядке.

5.6. Меры ответственности операторского персонала системы-112 определяются в соответствии с действующим гражданским, административным, уголовным и трудовым законодательством, и локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права.

VI. Связанные с обеспечением функционирования системы-112 задачи, функции, права и ответственность диспетчерского персонала единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований

6.1. В соответствии с пунктом 13 Положения о системе-112 диспетчерский персонал ЕДДС должен решать следующие задачи, связанные с обеспечением функционирования системы-112:

- контроль за реагированием на происшествие;

- анализ и ввод в базу данных карточек информационного обмена информации, полученной по результатам реагирования;

- уточнение и корректировка действий привлечённых ДДС;

- информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

6.2. Для обеспечения решения вышеперечисленных задач диспетчерский персонал ЕДДС выполняет следующие функции:

- подтверждение приёма карточки информационного обмена;

- уточнение в каждой привлечённой ДДС причин несвоевременного закрытия специфической части карточки информационного обмена после окончания реагирования;

- доведение в автоматизированном режиме до операторского персонала системы-112 информации об окончании реагирования на происшествие;

- регулярный сбор и обобщение информации о текущих результатах реагирования на происшествие;

- проведение анализа собранной информации на предмет оценки достаточности привлечённых к реагированию сил и состава ДДС ЭОС;

- корректировка специфической части карточки информационного обмена при получении очередной информации о текущих результатах, результатах её анализа и принятых решениях;

- анализ итогов реагирования на предмет успешности завершения и учёта их в специфической части карточки информационного обмена;

- уточнение состава привлекаемых ДДС ЭОС и оповещение ДДС ЭОС, привлекаемых дополнительно;

- уточнение в ДДС ЭОС по имеющимся каналам связи информации о действиях подчинённых им сил по реагированию на происшествие;

- доведение до ДДС ЭОС информации о принятых решениях по организации взаимодействия, привлечении дополнительных сил;

- доведение до ДДС ЭОС информации о привлечённых к реагированию на происшествие силах;

- доведение до ДДС ЭОС информации о планируемых действиях по реагированию на происшествие;

- доведение до ДДС ЭОС информации о ходе реагирования на разных участках происшествия (если участок не один);

- доведение до ДДС ЭОС информации подсистемы мониторинга, влияющей на выполнение работ по реагированию (погодные условия, дорожная обстановка, радиационная, химическая, биологическая обстановка);

- доведение до ДДС ЭОС новой информации по происшествию.

6.3. Диспетчерский персонал ЕДДС имеет право:

- превышать временные нормативы, если этого требуют существенные обстоятельства поступившего вызова;

- привлекать к реагированию на ЧС (происшествие) дополнительные ДДС, силы и средства;

- участвовать в разговоре в режиме конференции при перенаправлении вызова диспетчеру ДДС ЭОС в рамках Соглашения;

- запрашивать у диспетчеров ДДС ЭОС информацию о ходе и результатах реагирования на поступившие вызовы.

6.4. Диспетчерский персонал ЕДДС несёт персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, в том числе за:

- непринятие или несвоевременное принятие мер по реагированию на поступивший вызов;

- некорректное ведение разговора с позвонившим абонентом, операторским персоналом системы-112 или диспетчером ДДС ЭОС;

- несанкционированное оставление рабочего места;

- несвоевременное внесение изменений в карточку информационного обмена;

- не предоставление в установленный срок информации по запросам операторского персонала системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС;

- не обеспечение контроля, за реагированием на происшествие и корректировки действий привлечённых ДДС ЭОС;

- не доведение или несвоевременное доведение до ДДС ЭОС дополнительной информации, поступившей по уже существующему событию;

- не доведение или несвоевременное доведение информации до взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке;

- разглашение информации, ставшей известной в процессе осуществления служебной деятельности.

6.5. Непосредственные должностные обязанности диспетчерского персонала ЕДДС устанавливаются в соответствии с локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, утверждаемыми в установленном порядке.

6.6. Меры ответственности диспетчерского персонала ЕДДС определяются в соответствии с действующим гражданским, административным, уголовным и трудовым законодательством, и локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права.

VII. Задачи дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, связанные с функционированием системы-112

7.1. ДДС ЭОС при получении вызова (сообщения о происшествии, карточки информационного обмена), переданного из системы-112:

- организуют в установленном порядке реагирование на вызов;
- размещают в системе-112 информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

Приложение 2
к приказу Министерства чрезвычайных
ситуаций Республики Крым от
« 04 » мая 2018 года № 84 -осн

КЛАССИФИКАТОР
видов и типов происшествий для СПО «Исток-СМ»

По деятельности противопожарной службы («101»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«Спасательная служба»	1.	Вскрытие дверей (без сотрудников МВД вскрытие не производится)
	2.	ДТП с пострадавшими и погибшими, проведение деблокации
	3	Демеркуризация
	4	Загорание
	5	Короткое замыкание
	6	Извлечение тел из водоёмов (без сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения извлечение не производится)
	7	Обнаружение подозрительного предмета
	8	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)
	9	Пожары
	10	Происшествия
	11	Помощь населению (с привлечением сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения)
	12	Помощь экстренным оперативным службам
	13	Поиск потерявшихся людей только в горно-лесной местности
	14	Попытка суицида
	15	Спасение людей на водных объектах
	16	Срабатывание пожарной сигнализации
	17	Чрезвычайные ситуации

По деятельности полиции («102»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«102»	1.	Агитация к экстремизму

2.	Без вести пропавший
3.	Вымогательство
4.	Грабёж
5.	ДТП с пострадавшими и погибшими
6.	ДТП без пострадавших и погибших
7.	Захват заложника
8.	Консультация
9.	Кража
10.	Мародерство
11.	Массовые беспорядки
12.	Мошенничество
13.	Нарушение в области ПДД
14.	Нарушение в сфере торговли
15.	Нарушение общественного порядка
16.	Нарушение, связанное с пребыванием иностранных граждан на территории РФ
17.	Нарушение неприкосновенности жилища
18.	Нарушение тишины и покоя граждан
19.	Незаконный оборот наркотических средств
20.	Незаконный оборот оружия
21.	Обнаружение подозрительного предмета
22.	Обнаружение денежных купюр с признаками подделки (фальшивомонетничество)
23.	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)
24.	Обнаружение тела
25.	Преступление против половой неприкосновенности граждан
26.	Преступление против семьи и несовершеннолетних
27.	Причинение телесных повреждений
28.	Прочее
29.	Разбой
30.	Семейный скандал
31.	Террористический акт (угроза)
32.	Убийство
33.	Угон транспортного средства
34.	Угроза убийством
35.	Умышленное уничтожение имущества
36.	Хулиганство

«103»

№№

- | | |
|-----|---|
| 1. | Аварийная посадка самолёта |
| 2. | Авария на железной дороге |
| 3. | Алкогольное опьянение, плохое |
| 4. | Аллергия |
| 5. | Аритмия |
| 6. | Без сознания |
| 7. | Беременность, боли в животе |
| 8. | Беременность, высокое АД |
| 9. | Беременность, маточное кровотечение |
| 10. | Беременность, судороги |
| 11. | Беременность, температура |
| 12. | Болевой синдром у онкобольных |
| 13. | Боли в животе |
| 14. | Боли в конечностях |
| 15. | Боли в конечностях, побледнела /
посинела |
| 16. | Боли в области сердца |
| 17. | Боль иная |
| 18. | Боль в глазу |
| 19. | Внезапная потеря зрения |
| 20. | Вскрыл вены |
| 21. | Галлюцинации |
| 22. | Головная боль |
| 23. | Головокружение |
| 24. | ДТП |
| 25. | Железнодорожная травма |
| 26. | Желудочное кровотечение (рвота кровью) |
| 27. | Жидкий стул, рвота |
| 28. | Задыхается |
| 29. | Хрипит |
| 30. | Инородное тело глаза |
| 31. | Инородное тело конечности |
| 32. | Инородное тело носа |
| 33. | Инородное тело уха |
| 34. | Констатация смерти (за исключением
часов работы поликлиник) |
| 35. | Кровотечение из варикозно расширенных
вен, трофических язв конечностей |
| 36. | Кровотечение из горла |
| 37. | Кровотечение из мочевого |

	38.	Кровотечение кишечное
	39.	Кровотечение маточное
	40.	Кровотечение носовое
	41.	Кровотечение после удаления зуба
	42.	Кровохарканье
	43.	Массовая катастрофа (взрыв, обвалилась стена/дом, другие неординарные ситуации)
	44.	Не дышит
	45.	Огнестрельные и ножевые ранения
	46.	Ожог термический
	47.	Ожог химический
	48.	Острая задержка мочи
	49.	Отёк лица
	50.	Отеки конечностей
	51.	Отморожения, переохлаждения
	52.	Отнялась / нарушилась речь
	53.	Отравление бытовыми ядами
	54.	Отравление грибами
	55.	Отравление кислотой
	56.	Отравление лекарственное
	57.	Отравление неизвестным ядом
	58.	Отравление продуктами питания
	59.	Отравление СДЯВ
	60.	Отравление щёлочью
	61.	Отрыв конечности, части конечности
	62.	Падение с высоты (в т.ч. падение в шахту лифта)
	63.	Парализовало (отнялась рука, нога)
	64.	Передозировка лекарственных препаратов
	65.	Передозировка наркотических веществ
	66.	Перекосило лицо
	67.	Плохо
	68.	Повешение
	69.	Повышенное АД
	70.	Подавился, задыхается
	71.	Пожар
	72.	Пониженное АД
	73.	Поражение молнией
	74.	Придавило (полностью или какую либо часть тела)
	75.	Психоз
	76.	Ранение огнестрельное

77.	Увота
78.	Ребёнок до 1 года (плачет)
79.	Роды
80.	Сахарный диабет, плохо
81.	Слабость в руке и/или ноге, онемение конечности
82.	Судороги
83.	Сыпь
84.	Повышенная температура
85.	Температура у кормящей
86.	Травма глаза
87.	Травма головы
88.	Травма грудной клетки, задыхается
89.	Травма живота
90.	Травма конечности без кровотечения
91.	Травма конечности с кровотечением
92.	Травма костей таза
93.	Травма позвоночника
94.	Угроза теракта
95.	Укус домашним животным
96.	Укус пчелой или другим насекомым
97.	Укус змеи
98.	Умер?
99.	Умирает
100.	Утопление
101.	Электротравма
102.	Консультация
103.	Прочее

По деятельности газовой службы («104»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«104»	1.	Бесхозный газовый баллон
	2.	Запах газа в здании (помещении)
	3.	Запах газа на улице
	4.	Консультация
	5.	Неисправность газового оборудования
	6.	Нет газа в системе газоснабжения
	7.	Происшествие на объектах газоснабжения
	8.	Прочее

По деятельности антитеррористических служб («Антитеррор»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«Антитеррор»	1.	Взрыв в здании
	2.	Взрыв на улице
	3.	Взрыв транспортного средства
	4.	Захват заложника/ов
	5.	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)
	6.	Сообщение об угрозе минирования/взрыва/теракта
	7.	Совершение теракта
	8.	Угроза применения биологического оружия
	9.	Угроза применения взрывного устройства
	10.	Угроза применения химического оружия

По деятельности единой дежурно-диспетчерской службы

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«ЕДДС»	1.	Агрессивное поведение животного(-ых)
	2.	Грызуны
	3.	Консультация
	4.	Низкое качество оказания (неоказание) услуг управляющей компанией (ТСЖ)
	5.	Нарушение бытовых условий жизнеобеспечения
	6.	Нарушение эксплуатации объекта инфраструктуры
	8.	Происшествие на объектах электроснабжения
	9.	Происшествие на объектах теплоснабжения
	10.	Происшествие на объектах водоснабжения
	11.	Происшествие на объектах водоотведения
	12.	Происшествие на объекте жилого фонда
	14.	Перепланировка в квартире
	15.	Плановые работы на объектах ЖКХ
	16.	Прочее