

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Председателя
Правительства Республики Дагестан
Р.Д. Джафаров
«___» _____ 2021г.



РЕГЛАМЕНТ

информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан

Согласовано:

Министр внутренних дел
по Республике Дагестан

А.М. Магомедов

«24» 08 2021г.



Согласовано:

Министр по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям и
ликвидации последствий стихийных
бедствий Республики Дагестан

Н.М. Казимагамедов

2021г.



Согласовано:

Министр здравоохранения
по Республике Дагестан

Т.В. Беляева

2021г.



Согласовано:

Начальник Управления
Федеральной службы безопасности
Российской Федерации по
Республике Дагестан

А.Б. Егоров

«04» 08 2021г.



Согласовано:

Руководитель ГКУ РД
«Служба - 112 РД»

Д.А. Багов

2021г.



Согласовано:

Исполнительный директор ООО
«Газпром газораспределение Дагестан»

Р.К. Газимагомедов

2021г.



РАССМОТРЕН:

На заседании Межведомственной
Рабочей группы

Протокол от «___» _____ 2021г.

№ _____

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан (далее – Регламент) устанавливает порядок организации информационного взаимодействия центров обработки вызовов (основного и резервного) с едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Республики Дагестан (далее – ЕДДС) и дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС).

1.2. Целями разработки Регламента являются:

- повышение безопасности населения Республики Дагестан путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан (далее – Система-112), интегрированными с Системой-112 ДДС ЭОС, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами;

- повышение оперативности и эффективности реагирования экстренных оперативных служб на вызовы по единому номеру «112» (сообщения о происшествиях) и упорядочения информационного обмена между дежурным персоналом различных служб, участвующих в приеме вызова (сообщения о происшествии) и организации реагирования на происшествия.

1.3. Информационный обмен в рамках функционирования Системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации в электронной форме межведомственного взаимодействия. Перечень нормативных правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования на вызовы (сообщения) о происшествиях ЭОС по единому номеру «112», приведен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурного персонала соответствующих служб, действующих на территории Республики Дагестан и обеспечивающих безопасность жизнедеятельности населения Республики Дагестан.

1.4. Участниками информационного взаимодействия (далее – участники Системы-112) являются:

На региональном уровне:

- Государственное казённое учреждение Республики Дагестан «Служба вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики

Дагестан» (далее – ГКУ РД «Служба – 112 РД»), центр обработки вызовов (далее – ЦОВ);

- ГКУ РД «Служба – 112 РД», резервный центр обработки вызовов (далее – РЦОВ);

- Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Дагестан (далее – ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан);

- Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Дагестан (далее – УФСБ России по Республике Дагестан);

- ООО «Газпром Газораспределение Дагестан»;

- Министерство внутренних дел по Республике Дагестан;

- Министерство здравоохранения Республики Дагестан.

На муниципальном уровне участниками Системы-112 являются:

- ЕДДС,

- ДДС ЭОС, в том числе:

- Подразделения ГПС ФПС «ГУ МЧС России по Республике Дагестан»;

- Подразделения ГКУ РД «ППС РД»

- Подразделения ПСС ГКУ «Центр ГО и ЧС»

- Отделы МВД по Республике Дагестан

- Службы СМП

- УФСБ России по Республике Дагестан

- Подразделения ООО «Газпром газораспределение Дагестан».

- Иные организации, в том числе осуществляющие деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности населения Республики Дагестан, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, определенные решением Правительства Республики Дагестан (далее иные организации).

Организацию приема вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» осуществляют ЦОВ, РЦОВ и при необходимости ЕДДС.

Все поступающие в Систему-112 Республики Дагестан телефонные вызовы должны быть в обязательном порядке зарегистрированы и обработаны специалистами по приему и обработке экстренных вызовов.

1.5. Организация реагирования на поступившие вызовы по единому номеру «112» осуществляется ДДС ЭОС Республики Дагестан (пожарной охраны, аварийно-спасательных формирований, полиции, скорой медицинской помощи, газовой сети, электросетей, УФСБ России по Республике Дагестан), а также

силами и средствами органов местного самоуправления и других специализированных аварийных, аварийно-спасательных и аварийно-восстановительных служб, расположенных на территории Республики Дагестан.

1.6. В настоящем Регламенте используются определения (понятия):

1.6.1. Автоматизированная система – система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций;

1.6.2. Автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) – программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности персонала автоматизированной системы;

1.6.3. Вызов, (сообщение) о происшествии, требующий реагирования ЭОС.

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

1.6.5. Время приема вызова – время, когда оператор Системы-112 ответил на входящий телефонный звонок;

1.6.6. Время передачи вызова – время, когда оператор Системы-112 подключил к разговору с позвонившим лицом диспетчера ДДС ЭОС (и/или направил унифицированную карточку информационного обмена (далее – УКИО) на АРМ диспетчера ДДС ЭОС);

1.6.7. Время приема вызова диспетчером экстренной оперативной службы – время, когда диспетчер экстренной оперативной службы принял голосовой вызов и/или открыл УКИО;

1.6.8. Прием вызова (сообщения) о происшествии – действия оператора (диспетчера), наделенного соответствующими полномочиями, по получению вызова (сообщения) о происшествии, его обработке и организации реагирования на происшествие;

1.6.9. Повторный вызов – телефонный вызов (сообщение) о происшествии, поступивший с одного и того же абонентского устройства по одному и тому же происшествию от двух и более раз;

1.6.10. Массовые вызовы – телефонные вызовы (сообщения) о происшествиях, поступающие по единому номеру «112» от разных пользователей абонентских устройств, сообщающие об одном происшествии;

1.6.11. Обработка вызова – действия оператора Системы-112 по регистрации, уточнению данных по вызову (сообщению) и организации реагирования на них. Обработка вызова завершается внесением информации о завершении реагирования на каждый конкретный вызов и основных результатов реагирования всех ДДС, участвующих в реагировании;

1.6.12. Регистрация вызова (сообщения) о происшествии – присвоение каждому сообщению о происшествии порядкового номера и фиксация в учетной документации в электронном виде кратких сведений о нем;

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

1.6.14. Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;

1.6.15. ЕДДС – орган повседневного управления муниципального образования единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создаваемый при органе управления муниципального образования;

1.6.16. ДДС – дежурные подразделения специальных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, организующие непосредственное реагирование на конкретное происшествие;

1.6.17. ЭОС – экстренные оперативные службы, подразделения специальных оперативных, спасательных и аварийно-восстановительных служб, действующие на территории муниципальных образований или на всей территории Республики Дагестан;

1.6.18. ЦОВ – специально оборудованный объект (здание, помещение), в котором размещаются технические средства автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) Системы-112 и операторы, осуществляющие прием и обработку вызовов, поступающих по единому номеру «112»;

1.6.19. РЦОВ – специально оборудованный объект (здание, помещение), который обеспечивает выполнение всех функций ЦОВ в полном объеме, в случае выхода последнего из строя (в том числе в случаях, когда все операторы ЦОВ заняты приёмом вызовов);

1.6.20. Диспетчерский персонал ДДС ЭОС – работники, уполномоченные принимать информацию о происшествиях и ответственные за организацию реагирования на конкретные происшествия в соответствии с компетенцией и зонами ответственности экстренных оперативных служб;

1.6.21. Диспетчерский персонал ЕДДС муниципальных образований (городского округа, муниципального района) – работники, уполномоченные

осуществлять контроль за ходом реагирования на все происшествия, случившиеся на территории соответствующего муниципального образования, уточнение и координацию действий привлеченных к реагированию ДДС ЭОС, проводить их информирование об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах;

1.6.22. Оператор Системы-112 – специалист по приему и обработке экстренных вызовов, поступивших в центр(-ы) обработки вызовов (основной и/или резервный), уполномоченный принимать телефонные вызовы (сообщения) о происшествиях, производить опрос позвонившего лица, обрабатывать (анализировать) полученную информацию о происшествии и вводить ее в Систему-112, а также передавать полученную информацию в ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией и зонами ответственности;

1.6.23. Происшествие – событие, нарушившее обычный ход вещей;

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

1.6.25. 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.

1.7. В Регламенте используются следующие сокращения:

SMS	короткое текстовое сообщение
АИС	автоматизированная информационная система
АРМ	автоматизированное рабочее место
АС	автоматизированная система
АЦ	административный центр
ГИС	геоинформационная система
ГУ	главное управление
ДДС ЭОС	дежурно-диспетчерская служба экстренной оперативной службы
ЕДДС	единая дежурно-диспетчерская служба
МВД России	Министерство внутренних дел Российской Федерации

МО	муниципальное образование (городской округ, муниципальный район)
МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
ПК	программный комплекс
ПТК	программно-технический комплекс
РСЧС	единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
Система-112	система вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Дагестан
УФСБ России по Республике Дагестан	Федеральная служба безопасности Российской Федерации
ЦОВ	центр обработки вызовов основной
РЦОВ	резервный центр обработки вызовов
ЦУКС ГУ МЧС России Республики Дагестан	центр управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан
ЧС	чрезвычайная ситуация
ЭОС	экстренные оперативные службы

1.8. Введение единого номера «112» не отменяет существующий порядок вызова ЭОС по коротким телефонным номерам «101», «102», «103» и «104».

1.9. В своей деятельности участники Системы-112 руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан, правовыми актами Республики Дагестан, правовыми актами муниципальных образований Республики Дагестан, локальными нормативными актами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

1.10. Основная задача 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 населения от начала реагирования до завершения работ. Обобщать, анализировать информацию во время несения дежурства и при подведении итогов за сутки.

1.11. Работники ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС, ДДС ЭОС и иных организаций, являющиеся участниками Системы-112, несут личную персональную ответственность за полноту и своевременность размещения информации и ведения УКИО, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

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

1.13. ЕДДС заключает двусторонние соглашения с каждой ДДС ЭОС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене (далее – Соглашение). Соглашения должны содержать:

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

1.14. При взаимодействии в Системе-112 осуществляется обмен оперативной и текущей информацией о вызовах экстренных оперативных служб.

Доступ операторов Системы-112 к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности. Все операторы Системы-112 обязаны соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной им, в связи с выполнением функциональных обязанностей, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.14.1. К оперативной информации относятся данные, содержащие сведения о вызовах (сообщениях) экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

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

- данные о развитии обстановки при происшествиях, ЧС и о ходе работ по их ликвидации;

- данные о результатах реагирования ЭОС на происшествия, ЧС;

- данные о действиях персонала Системы-112 при приеме вызова (сообщения) о происшествии и организации реагирования;

- сообщения о технологических нарушениях в системе жизнеобеспечения населения и ходе работ по их устранению.

1.14.2. К текущей информации относятся:

- обобщенные данные вызовов о происшествиях, ЧС и основные результаты реагирования на них;

- данные о результатах ликвидации происшествий и материальном ущербе;

- данные о состоянии сил и средств ЭОС;

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

- справочная и прогнозная информация (в том числе срочная информация об изменении обстановки при ЧС).

1.15. На основании оперативной информации, введенной в Систему-112, определяется категория поступившего вызова (сообщения) о происшествии:

- происшествия, имеющие признаки ЧС;

- происшествия, требующие экстренного реагирования;

- происшествия, не требующие реагирования ЭОС;

- информационный вызов (отсутствуют признаки происшествия).

1.16. При отсутствии необходимости экстренного реагирования происшествие может быть классифицировано как:

- требующее планового реагирования;

- не требующее привлечения ЭОС;

- требующее оказания только информационно-консультативной помощи.

1.17. Прием вызовов (сообщений) о происшествиях по единому номеру «112» осуществляется круглосуточно в непрерывном режиме и бесплатно для лиц, осуществляющих вызов. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова ЭОС по единому номеру «112» приведены в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

1.18. Ответственность операторов Системы-112 за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и должностными инструкциями.

1.19. При поступлении письменного запроса от органов государственной и муниципальной власти на предоставление звуковых файлов для использования их в расследовании происшествий и преступлений вся необходимая информация предоставляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Телефонный вызов (сообщение) о происшествии считается поступившим в Систему-112 с момента соединения местным оператором связи позвонившего лица с аппаратурой приема-передачи данных Системы-112. Не все телефонные вызовы могут быть сообщениями о происшествии. Прием вызовов (сообщений) о происшествиях осуществляется операторами Системы-112, которые вводят в базу данных характеристики происшествия посредством УКИО. Вся информация регистрируется, анализируется и, в зависимости от типа и местонахождения происшествия, заполненную УКИО передают в соответствующую службу для организации дальнейшего реагирования.

Время совершения процедур по обеспечению вызова ЭОС по единому номеру «112» приведено в приложении 2.

2.2. Вся поступающая информация о вызове, происшествии, а также все действия персонала регистрируются в Системе-112. Каждому вызову, поступившему в Систему-112, в автоматическом режиме присваивается свой порядковый номер. При регистрации в Системе-112 фиксируются данные о дате и времени поступления телефонного вызова, а также данные о номере и местоположении абонентского устройства (при наличии технической возможности), с которого осуществляется вызов. Далее заполненная, со слов заявителя, УКИО передается на АРМ ЕДДС и соответствующую ДДС ЭОС, обслуживающую территорию, с которой осуществляется телефонный вызов. В случае, если все операторы ЦОВ заняты, то вызов коммутируется на АРМ свободного оператора РЦОВ.

2.3. Оператор Системы-112 несет персональную ответственность за полноту и правильность регистрации в системе данных (информации) о вызовах (сообщениях), своевременность передачи УКИО на АРМ ДДС ЭОС и ЕДДС, ходе, окончании и основных результатах реагирования на происшествие, состоянии сил и средств реагирования (при необходимости) в соответствии со своими должностными обязанностями.

2.4. Для обеспечения унификации процессов информационного обмена в Системе-112 применяется УКИО. Она имеет общую информационную часть и специфические части, характерные для каждой ДДС ЭОС (доступные только им).

2.4.1. Общая часть УКИО заполняется операторами Системы-112 (в некоторых случаях диспетчерами ДДС ЭОС) при проведении первичного опроса заявителя. При этом информация, предоставляемая операторами связи (десятизначный номер абонентского устройства и его местоположение (при наличии технической возможности), а также данные о дате и времени поступления телефонного вызова вводятся (регистрируются) в базы данных Системы-112 в автоматическом режиме.

2.4.2. Координаты места происшествия, передаваемые сигнальными системами и комплексами, также вводятся в базы данных Системы-112 автоматически (при наличии технической возможности).

2.4.3. Информация о типе, времени и месте происшествия, о заявителе, наличии пострадавших и/или материальном ущербе заполняется (вводится) оператором Системы-112 со слов заявителя (позвонившего лица).

2.4.4. В процессе реагирования привлекаемые ДДС ЭОС могут корректировать свою специфическую часть УКИО, вплоть до снятия ее с контроля, что автоматически фиксируется в соответствующих полях электронной формы.

2.5. Диспетчеры ЕДДС и ДДС ЭОС должны организовать своевременное размещение сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования на вызовы по единому номеру «112».

2.6. Определение необходимой службы при организации реагирования на принятые вызовы (сообщения) о происшествиях производится по следующим критериям:

- служба пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления на объектах жилого фонда, социально значимых и потенциально опасных объектах, а также при необходимости проведения аварийно-спасательных работ (эвакуации людей с верхних этажей зданий и т.д.);

- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- служба полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка и сохранности имущества на месте происшествия, при дорожно-транспортных происшествиях, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации о преступлениях и административных правонарушениях;

- служба скорой медицинской помощи привлекается при необходимости экстренной медицинской помощи больным, при наличии погибших и пострадавших людей, в результате возникновения ЧС или происшествия, а также при угрозе их возникновения, последствия которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

- аварийная служба газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствии газа у потребителя (кроме отключения за неуплату), пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении газом или

продуктами горения газа, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры;

- служба электросетей привлекается при возникновении технологических нарушений на объектах жилищно-коммунального хозяйства и объектах социально-культурного назначения, повлекших за собой отключение или ограничение энергоснабжения населения.

- УФСБ России по Республике Дагестан 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 или совершении радиационного, химического или бактериологического заражения, которое может повлечь гибель людей и другие значительные негативные последствия. При этом вся информация о происшествии дублируется в подразделения службы полиции, ДДС ЭОС, к зонам ответственности которых относится территория, на которой произошло данное событие;

2.7. Вызов (сообщение) о происшествии по единому номеру «112» поступает в соответствующий программно-технический комплекс (далее – ПТК) приема и обработки вызовов Системы-112 для автоматической регистрации. При основном режиме работы телефонный вызов (сообщение) о происшествии по единому номеру «112» после регистрации на серверном оборудовании ПТК транслируется на АРМ свободного оператора ЦОВ. Если в момент поступления вызова все операторы ЦОВ заняты, то вызов автоматически (через 12 секунд) перенаправляется в РЦОВ. В том случае, если в ЦОВ/РЦОВ все операторы заняты, то вызов ставится в очередь на ожидание обслуживания, о чем сообщается позвонившему абоненту с использованием системы голосового ответа (IVR). Первый из освободившихся операторов приступает к приему и обработке вызова из очереди.

2.8. При необходимости комплексного реагирования на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий подчиненных подразделений (сил и средств реагирования). Информацию об изменениях обстановки оператор ДДС ЭОС вводит в систему незамедлительно. При этом такая информация становится доступна как диспетчерам ЕДДС, так и операторам основного и резервного ЦОВ.

2.9. Оператор Системы-112 при необходимости консультируется с диспетчером ДДС ЭОС или ЕДДС, с удержанием на линии позвонившего лица, в следующих случаях затруднения в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов.

2.10. При приеме вызова:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при наличии технической возможности);

- позвонившее лицо автоматически оповещается о записи разговора (если оператор Системы-112 немедленно подключился к данному вызову, то такое оповещение делает именно оператор);

- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

2.11. В случаях, когда оператор Системы-112 по результатам опроса позвонившего лица определил, что телефонный вызов (сообщение) о происшествии по единому номеру «112» поступил с территории соседнего субъекта Российской Федерации, он регистрирует такой вызов и доводит до соответствующих ЦОВ соседнего субъекта Российской Федерации.

2.12. В случае, когда заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи, оператор Системы-112 переключает разговор на оператора-психолога или специалиста по оказанию услуг психологической поддержки.

2.13. В случае, когда язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, оператор Системы-112 переключает такого заявителя на оператора со знанием иностранного языка (переводчик).

2.14. В случае отказа заявителя назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение, оператор Системы-112 вводит информацию о происшествии в базу данных с пометкой «анонимный» и в соответствии с видом происшествия передает все зарегистрированные данные о вызове диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС и ЕДДС.

2.15. Диспетчер ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого возникло происшествие, после получения УКИО выполняет следующие действия:

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС ЭОС;

- осуществляет координацию действий всех привлекаемых ЭОС;

- доводит до всех ДДС ЭОС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия, в том числе и необходимость привлечения дополнительных сил и средств ЭОС по уточненным данным с места происшествия;

- контролирует ход и завершение реагирования всеми привлеченными ДДС ЭОС;

- снимает с контроля УКИО после получения подтверждения от всех ДДС ЭОС об окончании реагирования.

2.16. Порядок действий диспетчеров ЕДДС в случае сбоя в работе АРМ Системы-112 (неисправность, отключение электроэнергии и пр.):

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ДДС ЭОС, диспетчер обязан проинформировать об этом диспетчера ЕДДС своего муниципального образования;

- диспетчер ЕДДС, в свою очередь, обязан своевременно проинформировать ЦОВ о сбое в работе АРМ Системы-112 в соответствующей ДДС ЭОС;

- при сбое в работе АРМ ДДС 01 диспетчер обязан дополнительно проинформировать центральный пункт пожарной связи ОФПС ГПС ГУ МЧС России по Республике Дагестан;

- при сбое в работе АРМ ДДС 02 информация о происшествиях в подразделение полиции доводится с использованием фиксированных сетей связи (городские телефоны);

- при сбое в работе АРМ ДДС 03 диспетчер обязан дополнительно проинформировать ЕДДС и доводить информацию о происшествии в службу скорой медицинской помощи с использованием фиксированных сетей связи (городские телефоны) и/или через Систему-112 в службу «03»;

- в случае сбоя в работе АРМ, установленных в ЕДДС, оператор ЕДДС обязан проинформировать ЦОВ, ДДС ЭОС своего муниципального образования и ЕДДС соседних муниципальных районов для организации взаимодействия вне Системы-112.

3. Критерии переадресации вызовов при информационном взаимодействии.

3.1. 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.

3.2. 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 вызову.

3.3. Оператор Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан в следующих случаях:

- при наличии затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения;
- при поступлении дополнительной информации по ранее переадресованному в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Дагестан вызову;
- в случаях присвоения оператором Системы-112 признака ЧС для конкретного происшествия.

3.4. Оператор Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС 02 в следующих случаях:

- при наличии затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся охраны правопорядка;
- при поступлении дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС 02 вызову.

3.5. Оператор Системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС 03 в следующих случаях:

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

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

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

3.7. Оператор Системы-112 производит переадресацию вызова в УФСБ России по Республике Дагестан при получении сообщения об угрозе террористического акта.

3.8. 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.

4. Ответственность за организацию информационного взаимодействия.

4.1. Ответственность за организацию информационного взаимодействия возлагается на руководителей территориальных органов федеральных органов

исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления, в чьём ведении находятся объекты Системы-112.

4.2. Ответственность за прием обработку вызовов по единому номеру «112» и доведение полученной информации до ЕДДС и ДДС ЭОС возложена на Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Служба вызова экстренных оперативных служб по единому номеру – 112 Республики Дагестан».

4.3. Ответственность за реагирование на вызов, полученный из Системы-112 в Многоуровневую навигационно-информационную систему мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС (далее – МНИС), доведение информации до ДДС пожарной охраны муниципальных образований и размещение в Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии) возложена на ГУ МЧС России по Республике Дагестан.

4.4. Ответственность за реагирование на вызов, полученный из Системы-112 в Координационно-информационную систему скорой медицинской помощи (далее – КИС СМП), доведение информации до ДДС 03 муниципальных образований и размещение в Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии) возложена на Министерство здравоохранения Республики Дагестан.

4.5. Ответственность за реагирование на вызов, полученный из Системы-112 в Сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД России (далее – СОДЧ), доведение информации до ДДС 02 муниципальных образований и размещение в Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов возложена на Министерство внутренних дел по Республике Дагестан.

4.6. Ответственность за реагирование на вызов, полученный из Системы-112 в центральную диспетчерскую службу, доведение информации до ДДС 04 муниципальных образований и размещение в Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение) о происшествии возложена на ООО «Газпром газораспределение Дагестан».

4.7. Ответственность за реагирование на вызов, полученный из Системы-112 в ДДС электросетей и размещение в Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение) возложена на ОАО «Махачкалинские горэлектросети».

4.8. Ответственность за реагирование на вызов (сообщение), полученный из Системы-112 в ДДС УФСБ России по Республике Дагестан, размещение в

Системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение) о происшествии возложена на УФСБ России по Республике Дагестан.

4.8. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных ДДС ЭОС, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом ЕДДС.

4.9. Обо всех случаях задержки, непредоставления информации по линии оперативных дежурных смен, руководители органов повседневного управления (участников Системы-112) информируются письменно. По факту задержки, непредоставления информации проводятся служебные проверки и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия в соответствии с требованиями ведомственных нормативных правовых актов. О причинах задержки, непрохождения информации, а также о принятых мерах информируются заинтересованные участники информационного обмена.

Приложение № 1
к Регламенту информационного
взаимодействия при обеспечении вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной
системы на территории Республики
Дагестан

Перечень нормативных правовых актов, на основании которых
осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения
реагирования) на вызовы (сообщения о происшествиях) экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»

Конституция Российской Федерации;

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

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

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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

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

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

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

Федеральный закон от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральный закон от 31 марта 1999 года № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации».

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

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

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

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 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»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

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

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

Приказ МЧС России от 08 июля 2004 года № 329 «Об утверждении критериев информации о чрезвычайных ситуациях»;

Приказ МЧС России от 02 мая 2006 года № 270 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иных происшествиях в органах Государственной

противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

Приказ МЧС России от 29 июня 2006 года № 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»;

Приказ МЧС России от 31 марта 2011 года № 156 «Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны»;

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

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 марта 2013 года № 121н «Об утверждении Требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой 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»;

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

ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения»;

Телекоммуникационное соглашение со странами ЕС, согласно которому единым номером экстренного вызова определен номер «112», 1998 год;

«Методические рекомендации по действиям подразделений федеральной противопожарной службы при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ» от 22 июня 2010 года № 5427-5-1-2.

Приложение № 2
к Регламенту информационного
взаимодействия при обеспечении вызова
экстренных оперативных служб по единому
номеру «112» с использованием
автоматизированной информационной
системы на территории Республики
Дагестан

**Сроки совершения процедур по обеспечению вызова ЭОС по единому
номеру «112»**

N п/п	Временной показатель	Значение
1.	Время ответа на поступивший телефонный вызов оператором	Не более 8 сек.
2.	Среднее время опроса позвонившего лица или идентификации ситуации оператором	75 сек.
3.	Время ожидания сервисом IVR действий абонента (позвонившего лица) (при наличии технической возможности)	20 сек.
4.	Среднее время оказания оператором консультативных услуг позвонившему лицу	3 мин.
5.	Время оповещения соответствующей ДДС о происшествии	75 сек.
6.	Время подтверждения получения переадресованного вызова (голосовой ответ или открытие информационной карточки) диспетчером соответствующей ДДС	Не более 20 сек.
7.	Время подтверждения соответствия поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС	30 сек.
8.	Время ожидания оператором Системы-112 ответа абонента (заявителя) при обратном вызове	Не менее 30 сек., но не более 60 сек. не менее 3 раз
9.	Среднее время оказания услуг психологической поддержки	10 мин.
10.	Время ответа на звонок переводчиком и психологом (если они не входят в штатное расписание)	Не более 30 сек.
11.	Время хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	Не менее 3 лет