

## **ПРАВИЛА ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА (СООБЩЕНИЯ О ПРОИСШЕСТВИИ) ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ**

### **Обязанности дежурного диспетчера ЕДДС и порядок его действий при приеме (сдаче) дежурства, а также при приеме сообщений об угрозе или происшедшем ЧС**

#### **При приеме дежурства дежурный диспетчер ЕДДС обязан:**

1. Проверить и принять документы, средства оповещения и связи, пожарно-охранную систему и другое имущество согласно описи;
2. Проверить состояние прямой связи с взаимодействующими ДДС;
3. Проверить техническое состояние других средств связи и оповещения, при неисправности средств связи и оповещения доложить начальнику ЕДДС и принять меры к устранению неисправности;
4. Уточнить у сменяющегося дежурного диспетчера ЕДДС общую обстановку (какие были происшествия, кому доведены, какие мероприятия находятся на контроле, какие указания, распоряжения не доведены до исполнителей). Проверить запись этих данных в рабочей документации;
5. Докладывать начальнику ЕДДС (или лицу его замещающему) об обстановке и о смене дежурства.

#### **Во время несения дежурства дежурный диспетчер ЕДДС обязан:**

1. Вести документацию дежурного диспетчера ЕДДС;
2. При получении от главы администрации муниципального образования распоряжения на доведение сигналов, оповещение должностных лиц администрации муниципального образования осуществить оповещение по системе «Градиент-128 ОП», телефону или посыльными; записать время доведения сигналов (команд) и обобщить результаты оповещения;
3. Участвовать в проведении (по плану Администрации области) проверок работоспособности системы оповещения области;
4. Соблюдать меры пожарной безопасности в помещении ЕДДС;
5. Докладывать немедленно главе администрации муниципального образования – об угрозе и возникновении ЧС, об авариях на системах жизнеобеспечения, а также о всех происшествиях на территории муниципального образования, имеющих общественно-политический резонанс или повлекших тяжкие последствия.

#### **При приеме сообщения по телефону «112», других источников информации дежурный диспетчер ЕДДС обязан:**

1. Представиться: «Дежурный службы «112»;
2. Быть предельно бдительным и внимательным к поступающим вызовам и немедленно отвечать на них;
3. Принимать все сообщения о ЧС и других происшествиях;
4. При разговоре с заявителем быть тактичным, вежливым, проявлять заботу о людях, вместе с тем активно и настойчиво выяснять необходимые данные для высылки спасательных подразделений на ликвидацию или предупреждение ЧС, других происшествий, о которых сообщает заявитель;

5. Дублировать вслух все полученные данные, которые сообщает заявитель, полностью фиксировать их в соответствующей документации;

6. При получении сообщений о ЧС, других происшествиях на объектах с массовым пребыванием людей, промышленных и других объектах на которые предусмотрен повышенный номер (ранг) вызова, объявлении руководителем ликвидации ЧС повышенного номера (ранга) вызова немедленно докладывать должностным лицам в порядке, определённом в Алгоритме действий дежурного диспетчера ЕДДС;

7. В случае приема сообщения, когда заявитель находится на значительном расстоянии от места ЧС, другого происшествия, не знает его точного адреса (названия улицы, номера дома и т.п.) узнать, по какому адресу находится заявитель во время сообщения, в каком направлении происходит событие, о котором он сообщает, какие ориентиры (улицы, магистрали, объекты и т.п.) расположены рядом с местом происшествия;

8. В связи с возможным наличием в населенных пунктах улиц, имеющих одинаковое или созвучное название, при приеме сообщений принимать меры по определению точного места ЧС, другого происшествия;

9. При поступлении дополнительных сообщений, в которых уточняется адрес или ситуация на месте вызова (наличие пострадавших, баллонов, сосудов аппаратов, находящихся под давлением, агрессивных химических, отравляющих и радиоактивных веществ и др.) немедленно сообщать об этом начальнику ЕДДС;

10. Вести учет информации, поступающей с места ликвидации ЧС, другого происшествия, а также указаний и распоряжений руководителя работ по ликвидации ЧС в соответствующей документации.

**Опрос заявителя при приеме сообщения** состоит из двух частей: основных и дополнительных вопросов.

**К основным относятся вопросы:**

выяснение точного адреса объекта, на котором возникла ЧС, другое происшествие, место возникновения (этажность здания и т.п.), характер ЧС, другого происшествия.

После выяснений основных вопросов дежурный диспетчер ЕДДС доводит полученные сведения до дежурно-диспетчерского персонала ДДС, в компетенцию, которого входит реагирование на принятое сообщение, одновременно продолжая опрос заявителя.

**К дополнительным относятся вопросы:**

выяснение наличия людей и угрозы их жизни, удобного подъезда спасательным подразделениям, номер телефона и фамилия заявителя и т.д.

Диспетчер ЕДДС обязан выяснить у заявителя при получении сообщения о ЧС, другом происшествии:

**а) в жилом доме:**

точный адрес места происшествия (улица, проспект, переулок и т.п., номер дома, корпуса, строения, подъезда и квартиры, наличие и код замка входной двери в подъезд и т.д.);

на каком этаже ЧС, этажность здания;  
что горит или характер ЧС;  
наличие людей и угрозы их жизни.

**б) на объекте:**

точный адрес объекта (улица, проспект, переулок и т.п., номер дома, корпуса, строения);

вид объекта (завод, фабрика, театр, гостиница, больница, склад и т.п.) и его название;

место ЧС, другого происшествия (цех, корпус, строение и т.д.);

на каком этаже происходит ЧС, происшествие, этажность здания;

характер ЧС, имеется ли угроза распространения ЧС, в том числе на жилой массив;

наличие людей и угроза их жизни.

**в) на нефтебазах:**

точный адрес объекта (улица, проспект, переулок и т.п., номер дома, корпуса, строения);

характер ЧС, имеется ли угроза распространения пожара или ЧС на резервуары, технологические установки, прилегающий жилой массив и т.п.;

вид горящего резервуара (подземный, наземный), его емкость;

что находится в резервуаре (вид хранящегося нефтепродукта);

наличие людей и угрозы их жизни.

**г) на плавучих средствах:**

точное местонахождение плавучего средства (река, водохранилище, канал и т.п., наименование набережной, моста, напротив какого дома и по какой транспортной магистрали, объекта или других ориентиров, способствующих быстрому определению его местонахождения и прибытия расчетов спасательных подразделений);

вид плавучего средства (катер, пароход, баржа, буксир и т.п.);

место ЧС (палуба, трюм и т.д.), что горит, к какой набережной, берегу ближе находится плавучее средство; наличие людей и угрозы их жизни.

**д) при аварии или аварийной посадке летательных аппаратов:**

точное место ожидаемой посадки, или места падения (населенный пункт, шоссе и другие ориентиры) летательного аппарата;

тип летательного аппарата (самолет, вертолет и марка — например: ЯК-40, ИЛ-62, ТУ-154, МИ-8 и т.п.), наличие и количество пассажиров, количество топлива на борту, техническая неисправность, в результате которой производится аварийная посадка (не открывается шасси и др.);

место сбора сил и средств для обеспечения безопасной посадки и проведения спасательных работ.

**е) при получении сообщения о тонущих людях:**

название водоема;

адрес (наименование населённого пункта или другого ориентира);

к какому берегу ближе находится тонущий человек.

**ж.) при получении сообщения о взрыве:**

точный адрес места взрыва (улица, проспект, переулок и т.п., номер дома, корпуса, строения);

на каком этаже произошел взрыв, этажность здания;

что взорвалось;

характер повреждения зданий, сооружений;

наличие людей и угрозы их жизни.

**з) при получении сообщения о дорожно-транспортном происшествии:**

точный адрес ДТП (магистраль, улица, проспект, переулок и т.п., номер дома, корпуса, километр);

вид транспортного средства (легковой, грузовой, пассажирский и т.п.);

наличие людей, угроза их жизни и необходимая экстренная помощь;

вид перевозимого груза, его характеристики (пожаровзрывоопасность, радиационная опасность, химико-биологическая опасность и т.п.), характер повреждения транспортного средства и груза, опасность распространения возможной чрезвычайной ситуации на жилую застройку, промышленные объекты и объекты с массовым пребыванием людей.

При получении последующих сообщений уточнить у заявителя точный адрес, и обстановку. Обо всех новых сведениях докладывать начальнику ЕДДС. Заявителю сообщать о том, что расчеты спасательных подразделений выехали по первому сообщению о происшествии.

### **Алгоритм действий при приеме вызовов оператором системы-112**

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

2. Если в момент поступления вызова нет свободного оператора, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса IVR. При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет.

3. При продолжительности ожидания ответа оператора системы-112 ЕДДС более 30 секунд вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ) либо ДДС (при наличии соответствующего положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене).

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

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

6. Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей

ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС. При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова на IVR для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

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

8. При перенаправлении вызова в ДДС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор системы-112 дожидается от диспетчера ДДС подтверждения о получении заполненной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. После получения подтверждений оператор системы-112 отключается от абонента.

9. При самостоятельном завершении вызова оператор системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам. Автоматически карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.

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

11. Диспетчер ДДС после получения карточки информационного обмена организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в карточку информационного обмена. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в карточке информационного обмена соответствующую отметку и отправляет карточку оператору системы-112.

12. Карточка вызова, принятого к исполнению, находится на контроле на рабочем месте оператора системы-112, принявшего вызов. Оператор системы-112, контролирующей состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на вызов. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС о завершении реагирования.

## Алгоритм действий при приеме вызовов диспетчером ДДС

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

2. Если в момент поступления вызова в ДДС нет свободного диспетчера, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей IVR. При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет. При продолжительности ожидания ответа диспетчера более 1 минуты вызов может переводиться на оператора системы-112 (при наличии соответствующего положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене).

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

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

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

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

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

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

9. Операторы системы-112 и диспетчеры ДДС несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения унифицированной карточки информационного обмена, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

### **Правила приема вызова в случае переадресации диспетчеру ДДС, в случае отсутствия возможности переадресации.**

Рабочий процесс дежурного диспетчерской службы 112

При поступлении вызова на диспетчерскую службу 112 оператору необходимо принять вызов и заполнить информацию по инциденту.

В случае необходимости создания карточки без наличия входящего вызова необходимо нажать на кнопку **«Создать карточку»** в левой части окна **«Происшествия»**.

#### **1. Создание карточки**

В правой части окна система откроет форму для создания ситуационной карточки.

Создание карточки без вызова

Информация | Реагирование | Телефон  Владелец  Адрес

Дата вызова 2010-02-01 | Время вызова 17:09:06 | Оператор 110

Тип вызова   Происшествие

Другие задействованные службы:  Пожарные  Милиция  Скорая  Газ  ЕДДС  Антитерр

Место происшествия

Улица  Район

Округ  Дом  Корпус  Квартира  Этаж

Подъезд  Код подъезда  Этажность  Адресный участок

Доп.инф

Описание происшествия  Тип ЧС:

Информация о заявителе

Фамилия  Имя  Отчество  Контактный телефон  Статус

Адрес проживания

Город/обл.  Улица  Дом  Корпус  Квартира

Доп.инф

Редактировать карточку

Сохранить Отменить

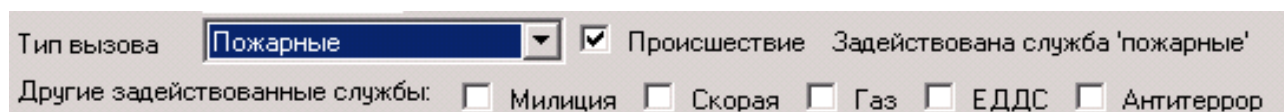
Создание карточки

Система предложит заполнить следующие поля.

Поля **«Телефон»**, **«Владелец»**, **«Адрес»**, **«Дата вызова»**, **«Время вызова»** и **«Оператор»** заполняются автоматически самой системой.

В поле «**Тип вызова**» необходимо выбрать из ниспадающего списка нужное значение. Возможные значения:

- Антитеррор;
- Детская шалость;
- ЕДДС;
- Ложный;
- Полиция;
- Повторный;
- Пожарные;
- Скорая;
- Служба газа;
- Справочный.



Тип вызова **Пожарные**  Происшествие Задействована служба 'пожарные'  
Другие задействованные службы:  Милиция  Скорая  Газ  ЕДДС  Антитеррор

#### *Тип вызова*

Для выбора задействованных служб необходимо выставить галочку слева от названия службы. В случае выбора других задействованных служб им будет отправляться карточка с информацией о происшествии. Соединение абонента будет осуществляться с основной задействованной службой. Для добавления отметки о происшествии необходимо выставить галочку слева от надписи «**Происшествие**».

В разделе «**Место происшествия**» необходимо указать точный адрес:

– Улица – улица, на которой произошла чрезвычайная ситуация. Вводится с клавиатуры или выбирается из перечня нажатием на кнопку ниспадающего списка. В случае отсутствия указанного места происшествия в базе данных для переноса данной информации в поле «**Доп. инфо**» необходимо нажать на кнопку «» справа от поля «**Улица**».

– Район – район, в котором произошла чрезвычайная ситуация. Вводится с клавиатуры или выбирается из перечня нажатием на кнопку ниспадающего списка.

– Округ – округ, в котором произошла чрезвычайная ситуация. Вводится с клавиатуры или выбирается из перечня нажатием на кнопку ниспадающего списка.

– Дом, Корпус, Квартира – номер дома, корпуса и квартиры, в которой произошла чрезвычайная ситуация.

– Этаж, Подъезд – номер этажа и подъезда.

– Код подъезда – номер кода подъезда в случае наличия кодового замка.


– Адресный участок – адресный участок (для садоводства).

– Этажность – этажность здания.

Далее в разделе «**Описание происшествия**» необходимо дать краткое описание чрезвычайного происшествия. В поле «**Тип ЧС**» выбирается тип чрезвычайной ситуации. Вводится с клавиатуры или выбирается из перечня нажатием на кнопку ниспадающего списка.



Далее в разделе «**Информация о заявителе**» следует со слов заявителя заполнить следующие поля:

- Фамилия, Имя, Отчество – ФИО заявителя.
- Контактный телефон – номер телефона для связи с заявителем. Если номер контактного телефона заявителя совпадает с номером в поле «**Телефон**», то для его копирования необходимо нажать на кнопку «» справа от поля «**Контактный телефон**». В противном случае его необходимо указать вручную с помощью клавиатуры.

- Статус – отношение к происшествию. Выбирается из перечня нажатием на кнопку ниспадающего списка. Возможные значения:

- очевидец;
- сосед;
- родственник;
- пострадавший.

Просмотр карточки

112 | 02

Соз | Информация | Реагирование | Телефон | Владелец | Адрес

Информация | Дата вызова: 2009-11-30 | Время вызова: 13:18:24 | Оператор: 1133

Тип вызова: Милиция | Происшествие:  | Закреплено:  | Действительна служба милиции:

Другие задействованные службы:  Пожарные  Скорая  Газ  ЕДДС  Антитеррор

Место происшествия: Улица: 1 МАЯ улица | Район: Курский | Округ: Бесединский с/с | Дом: | Корпус: | Квартира: | Этаж: | Подъезд: | Код подъезда: | Этажность: | Адресный участок: | Доп.инф: |

Описание происшествия: | Тип ЧС: |

Информация о заявителе: Фамилия: | Имя: | Отчество: | Контактный телефон: | Статус: |

Адрес проживания: Город/обл.: | Улица: | Дом: | Корпус: | Квартира: | Доп.инфо: |

Коррекция | Прослушать разговор | Закреть

Сохранить | Отменить

- Адрес проживания – адрес проживания заявителя.

*Пример заполнения карточки*

Для сохранения карточки в системе необходимо нажать на кнопку «Сохранить». Для отмены создания карточки необходимо нажать на кнопку «Отменить». Карточка отправляется задействованным службам и переходит в состояние «Подключение служб».

## 2. Просмотр карточки

Для просмотра информации по ранее созданной карточке необходимо выбрать происшествие в списке «Все происшествия» и нажать на кнопку «Открыть».

Форма может содержать несколько вкладок в зависимости от количества задействованных служб. Название вкладок соответствует названию привлеченной службы.

Вкладка «112» содержит информацию по инциденту, указанную оператором диспетчерской службы 112. Для редактирования информации по происшествию необходимо нажать на кнопку «Коррекция».

Для прослушивания записанного разговора с абонентом необходимо нажать на кнопку «Прослушать разговор».

Просмотр карточки

112 [иконка] 02

Информация | Реагирование | Телефон | Владелец | Адрес

Адрес: Курский, Бесединский с/с, 1 МАЯ улица

Описание происшествия:

Коррекция | Прослушать разговор | Закрыть

Оператор диспетчерской службы 112 может просмотреть процесс реагирования на происшествия. Для этого необходимо нажать на кнопку **«Реагирование»** в верхней части формы.

Система предоставит краткую информацию об абоненте, адресе происшествия и самом происшествии.

Для закрытия карточки необходимо нажать на кнопку **«Закрыть»**.

### 3. Редактирование карточки

Для редактирования информации по происшествию необходимо нажать на кнопку **«Коррекция»**. Система откроет форму **«Обработка карточки»** и предложит оператору ввести изменения.

После внесения каких-либо изменений необходимо нажать на кнопку **«Сохранить»**. Система сохранит изменения и закроет форму **«Обработка карточки»**.

**Обработка карточки**

Информация | Реагирование | Телефон | Владелец | Адрес

Дата вызова: 2009-11-30 | Время вызова: 13:18:24 | Оператор: 1133

Тип вызова: Милиция |  Происшествие | Задействована служба милиция

Другие задействованные службы:  Пожарные |  Скорая |  Газ |  ЕДДС |  Антитеррор

Место происшествия

Улица: 1 МАЯ улица | Район: Курский

Округ: Бесединский с/с | Дом: | Корпус: | Квартира: | Этаж: |

Подъезд: | Код подъезда: | Этажность: | Адресный участок: |

Доп.инф: |

Описание происшествия | Тип ЧС: |

Информация о заявителе

Фамилия | Имя | Отчество | Контактный телефон | Статус

Адрес проживания

Город/обл. | Улица | Дом | Корпус | Квартира |

Доп.инфо |

Редактировать карточку | Сохранить | Отменить