

ТЕМА 6.5.

**«Система обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112».
Правила приема и отработки вызова (сообщения о
происшествии) операторами ЕДДС»**

(Учебное пособие)

Учебное пособие разработано сотрудниками курсов гражданской обороны МАУ «Клинспас» городского округа Клин Московской области и утверждено приказом директора МАУ «Клинспас».

Учебное пособие предназначено для использования слушателями курсов ГО в ходе самостоятельной подготовки при освоении дополнительной профессиональной программы повышения квалификации руководителей и работников гражданской обороны, органов управления Московской областной системы предупреждения и ликвидации ЧС и отдельных категорий лиц, осуществляющих подготовку по программам обучения в области гражданской обороны и защиты от ЧС.

Рассматриваемые в пособии учебные вопросы:

1. Организация управления. Пункты управления, порядок работы на них дежурных смен и их обязанности.

2. Назначение, структура и функциональные возможности системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система -112) в Московской области. Правила приема, обработки, реагирования и учета вызова (сообщения о происшествии) в ЕДДС, интегрированной с системой-112.

Первый учебный вопрос

«Организация управления. Пункты управления, порядок работы на них дежурных смен и их обязанности»

Управление по общепризнанному, вошедшему в энциклопедические словари определению, является функцией сложных организованных систем любой природы (технических, биологических, экологических, социальных), обеспечивающей сохранение их структуры (внутренней организации), поддержание режима функционирования, направленного на реализацию их программных целей. По своему содержанию - это постоянный целенаправленный процесс воздействия субъекта на объект через соответствующий механизм управления.

Другими словами: **управление – это процесс организации деятельности объекта управления субъектом управления для того, чтобы добиться достижения поставленных целей, стоящих перед субъектом управления.**

Сущность управления в системах ГО и МОСЧС заключается в постоянной целенаправленной организующей деятельности органов государственной власти, руководителей и органов управления всех уровней, направленной на всестороннюю подготовку и ведение гражданской обороны, защиту населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера с целью снижения потерь людских и материальных ресурсов.

Для обеспечения управления создается соответствующая система управления.

Система управления – это совокупность взаимосвязанных органов управления всех звеньев, **пунктов управления, оснащенных средствами связи и оповещения**, а также автоматизированными средствами, обеспечивающими сбор, обработку и передачу информации (АСУ, АИУС и т.п.).

Органы управления в системах ГО и РСЧС имеют некоторые отличия

Если в системе РСЧС ими являются - **координационные органы, постоянно действующие органы управления и органы повседневного управления***(на объектовом уровне это: КЧС и ОПБ; структурное подразделение, уполномоченное на решение задач в области защиты от ЧС организации; подразделения организаций, обеспечивающие их деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения о чрезвычайных ситуациях)*, то в системе ГО руководство возлагается на соответствующих **руководителей ГО, а управление ГО – на органы, специально уполномоченные на решение задач ГО** *(на объектовом уровне это - структурное подразделение (работник), уполномоченное на решение задач в области ГО организации)*

Пункты управления (ПУ) это специально оборудованные или приспособленные сооружения, помещения или транспортные средства, оснащенные техническими средствами связи и АИСУ и предназначенные для размещения и обеспечения устойчивой работы органов управления при проведении мероприятий ГО, а также при проведении мероприятий по предупреждению и ликвидации ЧС мирного времени.

Для размещения и устойчивой работы органов управления ГО и МОСЧС заблаговременно, в мирное время, создаются: *стационарные пункты управления (ПУ); стационарные запасные пункты управления (ЗПУ); подвижные и вспомогательные пункты управления (ППУ и ВПУ).*

Управление в повседневной деятельности осуществляется со стационарных пунктов управления, размещенных в местах постоянной дислокации организации.

Запасные пункты управления, как правило, размещаются в защитных сооружениях и предназначены для защиты органов управления от воздействия поражающих факторов ЧС

и современных средств поражения. Они могут быть загородными и городскими. Загородные ЗПУ создаются для органов управления категорированных городов и объектов особой важности и размещаются вне зон возможных опасностей. Городские ЗПУ размещаются в границах проектной застройки городов, но вне зон возможного катастрофического затопления и зон воздействия вторичных факторов поражения от ЧС и современных средств нападения. Запасные ПУ должны включать:

- защищенные рабочие помещения с узлом связи (УС), автономными источниками энергопитания, водоснабжения и другими системами жизнеобеспечения, аппаратурой автоматизированной системы централизованного оповещения (АСЦО), средствами шифрованной (кодированной) связи, приема и передачи информации;
- защитные сооружения для укрытия отдыхающей смены расчета ЗПУ;
- наземные помещения для работы органов управления до подачи сигналов оповещения ГО.

Для непосредственного руководства проведением АСДНР в очагах поражения (зонах ЧС) для органов управления развертываются вспомогательные ПУ (ВПУ) – стационарные и подвижные. Стационарные ВПУ развертываются на базе ПУ подчиненных органов управления или размещаются в сохранившихся помещениях и убежищах. Подвижные ПУ (ППУ) развертываются на специальных или приспособленных транспортных средствах, как правило для работы оперативных групп, создаваемых органами управления.

В органах управления ГО и РСЧС, при переводе их в режимы повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, на пунктах управления могут создаваться рабочие группы:

- обобщения обстановки и подготовки предложений (планирования);
- направлений (на субъекты РФ, органы местного самоуправления, Министерства, ведомства, органы военного командования и другие);
- оповещения и информирования;
- эвакуационная;
- другие группы.

Состав рабочих групп определяется руководителями органов управления ГО и РСЧС с учетом содержания и объема выполняемых задач, штатной структуры и для обеспечения круглосуточной работы

В работе органов управления применяются методы параллельной и последовательной работы.

Метод параллельной работы является основным, применяется при ограниченных сроках, отведенных на подготовку к выполнению задач. Сущность данного метода заключается в том, что основные работы по принятию решения, постановке задач и планированию действий осуществляются, как правило, одновременно во всех звеньях управления. При этом методе работа в подчиненных органах управления по подготовке к выполнению задач начнется сразу после получения предварительных распоряжений старшего органа управления.

Метод последовательной работы применяется при наличии достаточного времени на подготовку к действиям. При этом методе работа в подчиненных органах по подготовке их к действиям начнется после получения приказа или распоряжения старшего начальника.

Конкретный метод работы устанавливается руководителем ГО (председателем КЧС и ОПБ).

Функциональные обязанности и порядок работы дежурных смен определяются соответствующими инструкциями, утвержденными руководителем ГО (председателем КЧС и ОПБ).

Созданная система управления должна обеспечить:

- сбор и обработку информации, прогнозирование обстановки, анализ и оценку данных обстановки;
- разработку планов на мирное и военное время, их корректировку;
- своевременное принятие решений и доведение задач до подчиненных;
- организацию и поддержание непрерывного взаимодействия;
- подготовку сил и органов управления к выполнению задач;
- организацию и проведение работы по всестороннему обеспечению действий сил по предупреждению и ликвидации ЧС;
- контроль за выполнением планов, приказов, распоряжений.

Система управления создается с таким расчетом, чтобы выход из строя одного из элементов не приводил к нарушению всей системы.

Организация управления включает:

- планирование и создание системы управления;
- подготовку и организацию приведения в готовность органов управления с введением степеней готовности системы ГО, установлением режимов работы и уровней реагирования на ЧС в системе РСЧС;
- развертывание ПУ, размещение на них оперативного состава и организация его работы;
- развертывание и приведение в готовность средств связи и оповещения, а также средств автоматизации управления.

Основными задачами управления являются:

в мирное время – обеспечение постоянной готовности органов управления, сил и средств ГО и РСЧС к решению задач в зонах чрезвычайных ситуаций различного характера; разработка и своевременная корректировка планов на военное время; разработка перспективных и годовых планов по подготовке гражданской обороны и защите от ЧС и организация их выполнения; организация всесторонней подготовки органов управления, сил и средств, населения к действиям в ЧС в условиях мирного и военного времени;

в угрожаемый период (в режиме повышенной готовности) – быстрый и организованный перевод органов управления и сил ГО в готовность к действиям;

в военное время (в режиме ЧС)– организация выполнения планов гражданской обороны (планов действий по предупреждению и ликвидации ЧС), быстрое реагирование на изменения складывающейся обстановки; обеспечение и поддержание готовности органов управления, систем связи и оповещения, сил и средств с учетом их возможных потерь и ущерба.

При организации управления необходимо предвидеть возможную обстановку, в которой придется решать задачи ГО, учитывать наличие сил и средств управления, связи и оповещения, их возможности, особые требования к управлению на случай внезапного нападения противника.

Важнейшую роль в процессе управления играет **информация**. Именно на ее основе формируются и реализуются решения, оценивается ее выполнение и организуется взаимодействие.

Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления (Федеральный закон от 27 июля 2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Информация, используемая в интересах управления ГО и МОСЧС, должна обладать:

- максимальной оперативностью, достоверностью и полнотой;
- обладать широтой обзора явлений;
- возможностью оперативного отображения на картах и автоматизированных средствах отображения;

— совместимостью со специальными банками данных, используемых для принятия решения.

Управление может быть успешным, если вся система управления будет находиться в высокой степени готовности, если оно будет *устойчивым, непрерывным, оперативным и скрытым*.

Устойчивость управления – это способность системы сохранять и выполнять свои функции при воздействии соответствующих дестабилизирующих факторов. В целях обеспечения устойчивости управления гражданской обороной на случай выхода из строя ее основных органов управления заблаговременно в мирное время на всех уровнях и во всех звеньях создается система дублирующих органов управления.

Непрерывность управления предполагает наличие у органа управления возможности получать необходимую информацию и своевременно доводить свои решения до подчиненных и влиять на ход их действий.

Оперативность управления – это своевременное реагирование на все изменения обстановки и условий решения поставленных задач.

Гибкость управления означает возможность быстрого внесения необходимых корректив в ранее принятое решение или даже отказ от него, если оно перестало отвечать изменившимся условиям обстановки, а также переход к новым способам действий, когда принятые способы не могут привести к достижению поставленной цели.

Скрытое управление есть комплекс мероприятий по сохранению в тайне от противника сведений, используемых в управлении силами, предприятиями, организациями, объектами.

Скрытность достигается:

- ограничением круга лиц, допущенных к разработке секретных и служебных документов;
- организацией и осуществлением комплексной маскировки и охраны мест размещения органов управления;
- строгим соблюдением установленных правил переписки, переговоров и передачи информации по техническим средствам связи;
- ограничением работы средств связи на излучение;
- передачей секретных сведений по открытым каналам связи только в зашифрованном (закодированном) виде;
- выполнением специальных мероприятий по противодействию техническим средствам разведки противника;
 - использованием специальных технических и программных средств по недопущению утечки и несанкционированного доступа к секретной информации.

Основными направлениями повышения эффективности и устойчивости системы управления в ГО и РСЧС являются:

- совершенствование нормативной правовой базы;
- совершенствование системы планирования мероприятий гражданской обороны и защиты населения и территорий от ЧС;
- совершенствование организационной структуры органов управления ГОЧС;
- разработка и реализация мер по повышению устойчивости системы управления (живучести пунктов управления, комплексное использование систем связи и оповещения);
 - создание запасных и подвижных пунктов управления;
 - разработка и внедрение на всех уровнях управления программных комплексов информационной поддержки решений руководителей;

- создание цифровых систем связи по линии запасных пунктов управления на базе волоконно-оптической сети;
- создание мобильных узлов связи в составе подвижных пунктов управления и оснащение их средствами спутниковой связи;
- замена устаревших средств связи, используемых в управлении ГОЧС, на современные средства связи военного и общего назначения;
- создание в составе городских и загородных запасных ПУ защищенных узлов связи;
- обеспечение пунктов управления автономными источниками питания.

Решающая роль в организации и осуществлении управления в системах ГО и РСЧС принадлежит соответствующему руководителю и постоянно действующему органу управления.

Основой управления является решение руководителя, в котором определяются:

- замысел действий;
- задачи подчиненным силам и средствам;
- порядок взаимодействия;
- организация управления.

Перед принятием решения он должен уяснить задачу и оценить обстановку.

В результате уяснения задачи руководитель должен четко представлять характер и сложность задачи, где и какой объем работ предстоит выполнить, понять замысел вышестоящего органа управления и его требования к организации выполнения поставленной задачи. После уяснения задачи руководитель определяет мероприятия, которые необходимо осуществить немедленно, дает указания руководителю органа, осуществляющего управление гражданской обороной по отдаче предварительных распоряжений подчиненным силам и средствам в целях ориентирования их о предстоящих действиях, об организации разведки и т.п.

При оценке обстановки руководитель должен определить, как различные факторы воздействуют на выполнение задачи, и наметить мероприятия, позволяющие с наибольшей эффективностью использовать благоприятные условия обстановки и до минимума снизить ее отрицательное влияние.

С этой целью он изучает:

- характер и объем предстоящих работ (мероприятий) и условия, в которых они будут выполняться (характер и объем разрушений, повреждений, заражений, объектов экономики, материальных средств, поражений людей, животных и др.);
- свои силы и средства (состояние органов управления и систем связи и оповещения, состояние защитных сооружений и их вместимость, состояние сил и средств ГО и РСЧС и их возможности, наличие и состояние средств материального и технического обеспечения и др.);
- состояние и характер действий сил и органов, осуществляющих управление гражданской обороной и РСЧС соседних территориальных и административных образований;
- характер местности, состояние дорог (маршрутов) и их влияние на действия сил и средств ГО и РСЧС;
- гидрометеорологические условия, состояние погоды, времени года и суток.

Важнейшим элементом решения является **замысел действий**, которым определяются:

- мероприятия, на выполнение которых необходимо сосредоточить основные усилия;
- способы и последовательность выполнения задачи;
- состав сил и средств и порядок их использования.

На основании принятого руководителем решения организуется разработка специальных мероприятий по обеспечению выполнения принятого решения и использованию сил и средств.

Решение руководителя приобретает законную силу только после доведения задач до подчиненных, которые могут иметь форму как письменного, так и устного (с последующим оформлением письменно) приказа и передаваться лично, путем вызова подчиненных, по техническим средствам связи или иными способами.

В приказе руководителя указываются:

в первом пункте – населенные пункты, объекты, по которым противник нанес удар и краткие выводы из оценки обстановки;

во втором пункте – задачи сил, состав привлекаемых сил и средств и замысел их действий;

в третьем пункте – после слова «Приказываю» отдельными абзацами, обозначенными буквами в алфавитном порядке, ставятся задачи подчиненным;

в четвертом пункте – время готовности к выполнению задач, порядок предоставления докладов о ходе их выполнения;

в пятом пункте – места и время развертывания пунктов управления;

в шестом пункте – кто заместители и дублирующие органы управления.

Организация взаимодействия органов управления

Председатели комиссий по ЧС и ОПБ и их органы управления ГОЧС, организуя взаимодействие, **обязаны:**

- определять конкретные вопросы планирования и их согласования с вышестоящими, взаимодействующими и соседними органами управления;
- организовать ведомственные системы наблюдения и контроля за состоянием потенциально опасных объектов и природной среды в санитарно-защитной зоне вокруг них. Согласовать их работу с территориальными системами наблюдения и контроля;
- поддерживать постоянную связь с территориальными комиссиями по ЧС по вопросам оповещения, обмена информацией об обстановке и использования сил и средств по предупреждению ЧС, а также поддержание согласованных действий между ведомственными и территориальными формированиями и другими силами РСЧС.

В повседневной деятельности, взаимодействие между дежурными силами органов повседневного управления на территории муниципального образования организует ЕДДС муниципального образования, являющаяся старшей по отношению к другим органам повседневного управления (в т.ч. и ДДС других министерств и ведомств). Порядок взаимодействия ЕДДС и ДДС определяется **соглашениями о взаимодействии** между администрацией муниципального образования (через ЕДДС) и администрациями организаций и объектов, находящихся на территории муниципального образования (через ДДС этих организации и объектов).

Второй учебный вопрос

«Назначение, структура и функциональные возможности системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Московской области. Правила приема, обработки, реагирования и учета вызова (сообщения о происшествии) в ЕДДС, интегрированной с системой-112»

Назначение, задачи и порядок функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» определяется требованиями:

Федерального закона «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2020 № 488-ФЗ;

«Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по

единому номеру «112», утвержденного постановлением Правительства РФ от 21.11.2011 № 958;

Постановления Правительства РФ «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» от 31.12.2004 № 894;

«Положения о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования», утвержденного протоколом заседания Правительственной КЧС и ОПБ от 28.08.2015 № 7;

«Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Московской области», утвержденного постановлением Правительства Московской области от 25.02.2016 №143/5;

«Регламента информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" Московской области», утвержденного постановлением Правительства Московской области от 18.07.2017 №598/24.

«Вызов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" представляет собой поступление в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" субъекта Российской Федерации информации, требующей реагирования (согласованных действий, направленных на предотвращение или ликвидацию происшествия) экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.

Для целей настоящего Федерального закона под экстренными оперативными службами понимаются службы или организации, обеспечивающие реагирование на вызов по единому номеру "112" в соответствии с законодательством Российской Федерации»(ст.3 ФЗ №.488)

К экстренным оперативным службам постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 № 894 отнесены:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- служба милиции;
- служба скорой медицинской помощи;
- аварийная служба газовой сети;
- служба «Антитеррор».

Кроме того, в ст.7 Федерального закона №488 определено, что «Организации, в ведении которых находятся объекты системы газоснабжения, газораспределения, а в случаях, определяемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение, теплоснабжающие и теплосетевые организации, субъекты электроэнергетики (за исключением гарантирующих поставщиков и энергосбытовых организаций), создающие в соответствии с законодательством Российской Федерации диспетчерские службы, обеспечивают направление в систему-112 сообщений о нарушении режима функционирования указанных объектов, систем и сетей, организуют реагирование на вызов по единому номеру "112", а также направляют в систему-112 сведения о начале, завершении и об основных результатах реагирования подведомственных экстренных оперативных служб.

Иные организации, в том числе осуществляющие деятельность в сфере обеспечения жизнедеятельности, мониторинга гидрометеорологической обстановки и лесопожарной опасности, объектов транспортной инфраструктуры, окружающей среды, а также

поисковые, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, определенные решением органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организуют информационное взаимодействие с системой-112, обеспечивают прием из системы-112 информации, требующей реагирования, находящимися в их ведении (управлении) диспетчерскими службами и размещение этими диспетчерскими службами в системе-112 информации о начале, завершении и об основных результатах реагирования.

Перечень организаций, которым наряду с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112, определяется заместителем Председателя Правительства Московской области.

Принципы организации и функционирования системы-112(ст. 5 ФЗ №488):

1) общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру "112";

2) обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру "112" и размещения ими в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;

3) полнота и достоверность обработанной системой-112 информации, требующей реагирования экстренных оперативных служб, неизменность и своевременность ее передачи диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, для организации реагирования экстренных оперативных служб;

4) взаимодействие сил и средств системы-112 с силами и со средствами систем-112 иных субъектов Российской Федерации, а также системы-112 с иными информационными системами, в том числе информационными системами органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

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

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

Система-112в Московской области **предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области**, а также для обеспечения комплекса мер, направленных **на ускорение реагирования и улучшения взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах** (сообщениях о происшествиях) для оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, уменьшения социально-экономического ущерба при чрезвычайных происшествиях и ситуациях и решает следующие основные задачи:

1) приема по единому номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);

2) получения от операторов связи сведений о местонахождении лица и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (передано сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

3) анализа поступающей информации о происшествиях;

4) направления информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

5) обеспечения (при необходимости) дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112";

6) автоматического восстановления соединения с пользовательским(оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру "112" в случае внезапного прерывания соединения;

7) регистрации и документирования всех входящих и исходящих вызовов(сообщений о происшествиях) на номер "112";

8) ведения базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

9) возможности приема вызовов (сообщений о происшествиях) на языках народов Российской Федерации и иностранных языках;

10) ведения статистических отчетов о поступивших вызовах (сообщениям о происшествиях).

Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной системой, созданной на территории Московской области, функционирующей на региональном и муниципальном уровне. Муниципальный уровень состоит из:

➤ единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области, предназначенных для обеспечения приема вызовов от населения, проживающего в соответствующем муниципальном образовании Московской области;

➤ дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб.

Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

- ✓ телекоммуникационной
- ✓ информационно-коммуникационной
- ✓ консультативного обслуживания
- ✓ геоинформационной
- ✓ мониторинга
- ✓ обеспечения информационной безопасности

Назначение каждой из подсистем – в Положении о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Московской области», утвержденного постановлением Правительства Московской области от 25.02.2016 №143/5.

Правила приема, обработки, реагирования и учета вызова (сообщения о происшествии) в ЕДДС, интегрированной с системой-112

Прием вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка осуществляется операторами (диспетчерами) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области.

Все вызовы и сообщения регистрируются операторами (диспетчерами) ЕДДС и направляются дежурным диспетчерам соответствующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб.

Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб при получении сообщений о происшествии направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении силы и средства реагирования для уточнения обстановки на месте происшествия, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествия и его последствий. Информацию о ходе и окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии) дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб размещают в системе-112.

Вызов (сообщение о происшествии) может поступать от граждан пользователей фиксированной телефонной, подвижной радиотелефонной и спутниковой связи (далее - заявитель):

- 1) голосом (телефонные звонки);
- 2) с использованием комплексов программно-технических средств приема и отправки SMS;
- 3) видео-вызовом;
- 4) с использованием комплексов программно-технических средств "Мобильное приложение" Системы-112.

В случаях непринятия вызова (в силу различных причин, в том числе технического характера) операторами (диспетчерами) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области вызов автоматически перенаправляется в центры обработки вызовов (основной и резервный ЦОВ Московской области)

В случае, когда язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, оператор (диспетчер) ДДС переключает такого заявителя на оператора со знанием иностранного языка (далее - оператор-лингвист) в ЦОВ/РЦОВ.

В случае повышенной возбужденности заявителя или его несвязной речи оператор (диспетчер) ЕДДС, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и при положительном ответе переключает заявителя на оператора-психолога в ЦОВ/РЦОВ.

Организация приема видео-вызова от заявителя осуществляется ЦОВ. Рассмотрение вызова (сообщения о происшествии) от заявителей с нарушением слуха и передача их вызова в ДДС ЭОС, обеспечивает оператор сознанием языка жестов (далее - оператор-сурдопереводчик).

Контроль своевременного реагирования на происшествие, анализ и ввод в базу данной информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах осуществляется операторами(диспетчерами) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области.

Нормативные правовые документы по теме

Федеральные законы

«О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 21.12.1994 №68-ФЗ;

«О гражданской обороне» от 12.02.1998 № 28-ФЗ;

«О связи» от 7.07.2003 №126-ФЗ;

«Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2020 № 488-ФЗ;

«О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-1

Указы Президента Российской Федерации

«О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций» от 13.11.2012 № 1522

«О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» от 28.12.2010 №1632

Постановления Правительства Российской Федерации

«О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» от 30.12.2003 №794

«Об утверждении Положения о гражданской обороне в Российской Федерации» от 26.11.2007 №804;

«О порядке сбора и обмена в РФ информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 24.03.1997 №334;

«О создании локальных систем оповещения в районах размещения потенциально опасных объектов от 01.03.1993 №178

«Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации» от 2.04.2020 № 417

«Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от 21.11.2011 № 958;

«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» от 31.12.2004 № 894;

«О порядке взаимодействия ФОИВ, ОИВ субъектов РФ, ОМСУ с операторами связи и редакциями средств массовой информации в целях оповещения населения о возникших опасностях» от 28.12.2020 №232

«Положение о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования», утвержденное протоколом заседания Правительственной КЧС и ОПБ от 28.08.2015 № 7;

Приказы, распоряжения, методические рекомендации МЧС России

«Об утверждении Положения об организации и ведении гражданской обороны в муниципальных образованиях и организациях» от 14.11.2008 № 687;

«Об утверждении Инструкции о сроках и формах представления информации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 11.01.2021 № 2

Приказы, распоряжения, рекомендации других ФОИВ Российской Федерации

«Об утверждении Положения о системах оповещения населения», приказ МЧС России и Минкомсвязи России от 31.07.2020 №578/365.

«Об утверждении Положения по организации эксплуатационно-технического обслуживания систем оповещения населения» приказ МЧС России и Минкомсвязи России от 31.07.2020 №579/366;

«Национальный стандарт российской федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. ГОСТР22.7.01-2021» приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.01.2021 № 25-ст

«Национальный стандарт российской федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Регламенты по организации информирования населения о чрезвычайных ситуациях - ГОСТ Р 22.7.02-2021» приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.01.2021 № 26-ст;

Законы Московской области

«О защите населения и территорий Московской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 04.05.2005 №110/2005-03

«О гражданской обороне на территории Московской области» от 26.04.2019 № 71/2019-оз;

Постановления Губернатора и Правительства Московской области

«О Московской областной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» от 04.02.2014 №25/1.

«Об утверждении Положения об организации и ведении гражданской обороны в Московской области» от 26.12.2016 №578;

«О порядке организации сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в Московской области» от 6.07.2011 № 647/24

«Об оповещении населения Московской области об опасностях, возникающих при военных конфликтах или вследствие этих конфликтов, а также при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» от 10.12.2019 № 941/43

«Об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Московской области» от 25.02.2016 №143/5;

«Об утверждении Регламента информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области» от 18.07.2017 №598/24.

Учебная литература

«Настольная книга руководителя структурного подразделения (работника) по ГО и защите от ЧС». Институт риска и безопасности. Москва.2011.

«Методическое пособие по организации выполнения задач руководителями муниципальных образований в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны. ГУ МО «СЦ «Звенигород». Под общей редакцией С.А. Смирнова.

«Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций»; Под общей редакцией М.И.Фалеева. - Калуга, 2001г.

«Организация и ведение гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера: Под общей редакцией Г.Н.Кириллова. - Москва, 2011г.

«Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени». Учебное пособие. Под общей редакцией С.А. Смирнова - 2007 г.