

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 для проведения
практических занятий)*

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. 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.

2. Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии.

Первый 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.

Второй учебный вопрос

«Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии»

I. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" при получении сообщения о происшествии (далее - Алгоритм) устанавливает последовательность действий операторов "системы-112" и диспетчеров ЕДДС при получении сообщения по единому номеру "112".

1.2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификации процессов приема, обработки и передачи информации в системе-112.

1.3. Действие Регламента распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии системы-112 определено органом исполнительной власти субъекта РФ в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

1.4. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех ДДС ЭОС и иных, участвующих в информационном взаимодействии системы-112.

1.5. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. На рис. 1 показана последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие. Данная последовательность указана в типовом Регламенте информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

2.2. Вызов по единому номеру "112" поступает оператору системы-112 в центр обработки вызовов (ЦОВ) или ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

2.3. Если в момент поступления вызова в ЕДДС нет свободного оператора, вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет. При наличии нескольких свободных операторов распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

2.4. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и, при необходимости, специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена (информационная карточка). 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) информационной карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

2.5. При отсутствии необходимости экстренного реагирования должна быть обеспечена возможность перевода вызова на голосовой интерактивный автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

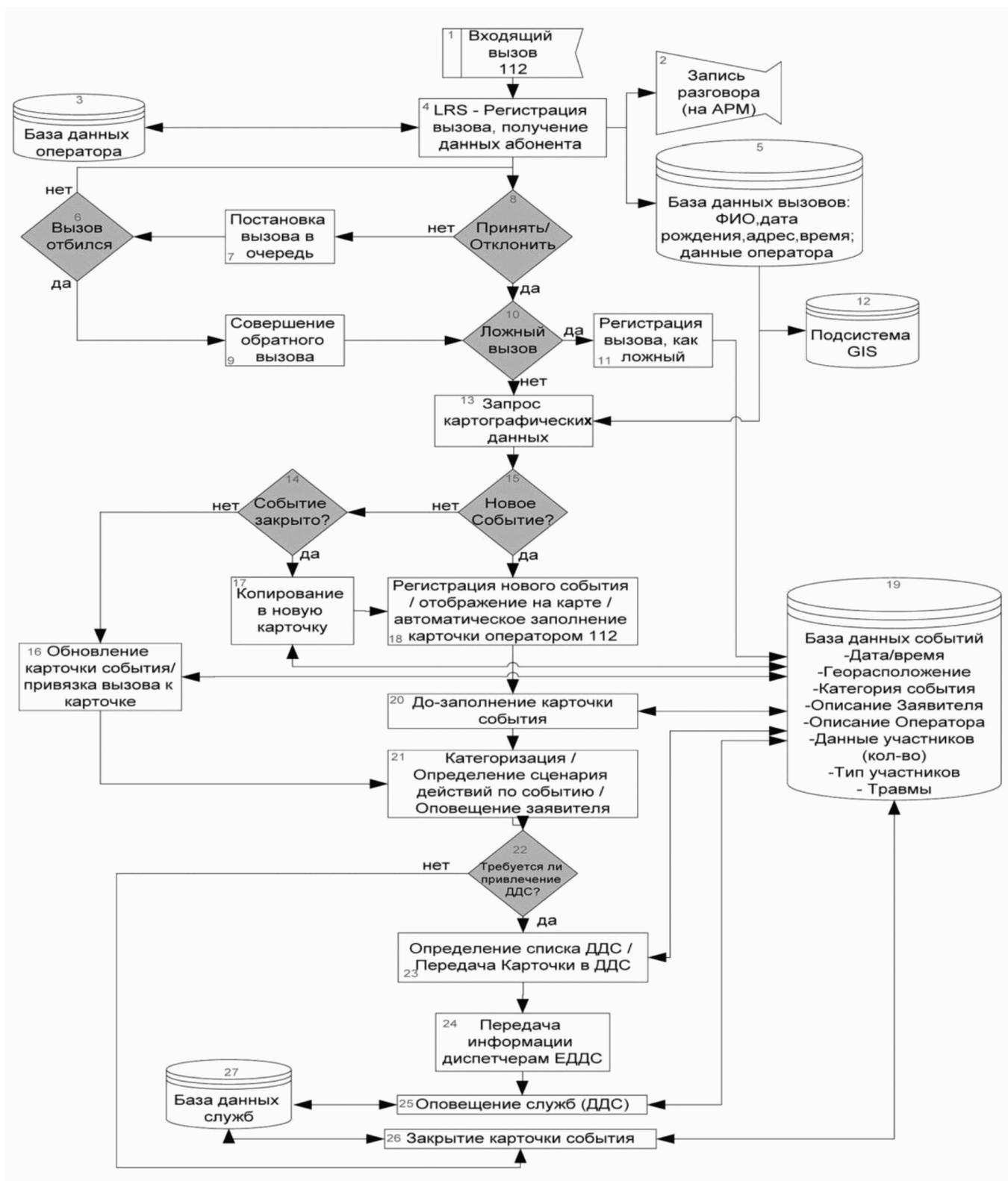


Рисунок 1. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

2.6. 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.

2.7. 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 ответа диспетчера ДДС, подтверждения получения заполненной информационной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора системы-112, то после получения подтверждений оператор системы-112 отключается от абонента.

2.8. При внезапном прерывании вызова оператор осуществляет обратный звонок до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор системы-112 действует, исходя из уже полученной информации.

2.9. 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 информационная карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.

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

2.11. Если к реагированию на вызов привлекаются одна или несколько ДДС, информационная карточка автоматически направляется на рабочее место диспетчера ЕДДС соответствующего муниципального образования.

2.12. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение информационной карточки. При привлечении нескольких ДДС диспетчер ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию.

2.13. При получении любой информационной карточки диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия информационной карточки диспетчерами ДДС, анализирует данные по результатам реагирования и, при необходимости, вносит записи в специфичную часть информационной карточки, касающуюся ЕДДС.

2.14. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает информационную карточку и отправляет ее оператору системы-112.

2.15. Диспетчер ДДС после получения информационной карточки организует реагирование на вызов.

2.16. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в информационную карточку.

2.17. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в информационной карточке соответствующую отметку и отправляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС.

2.18. При передаче от оператора системы-112 голосового вызова о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую и специфическую части унифицированной карточки информационного обмена и завершает вызов.

2.19. Информационная карточка вызова находится в базе данных системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части информационной карточки.

III. Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" приведены в таблице 1.

При разработке соответствующих регламентов следует установить указанные сроки как предельные.

Таблица 1. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

№ пп	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру "112" ответа системы-112 (от момента установления соединения до момента ответа оператора ЦОВ (РЦОВ)/ЕДДС)	20 сек. для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания обратившегося по номеру "112" ответа оператора системы-112 (от момента установления соединения до начала опроса)	8 сек.
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру "112" или идентификация ситуации оператором системы-112	75 сек.
4	Время консультативного обслуживания обратившегося по номеру 112 Оператором системы	2 мин
5	Время оповещения оператором системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (максимальное время, в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 сек.
6	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
7	Максимальное время, в течение которого оператор системы-112 должен инициировать обратный звонок в случае прерывания опроса обратившегося	10 сек.
8	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор системы-112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	3 шт.
9	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы-112 ожидает ответа абонента при обратном звонке, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	1 мин.
10	Максимальное время в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки системой-112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	30 мин.
11	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру "112" ответа переводчика или психолога системы-112 (если они не входят в	20 сек.

	штатное расписание)	
12	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	3 года

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.