

Курсы гражданской обороны городского округа Клин

ТЕМА 6.7

**Организация и порядок взаимодействия ЕДДС с ЦУКС
ГУМЧС России, с ДДС экстренных оперативных служб и
организаций в рамках функционирования системы-112**

*(Учебное пособие для проведения
практического занятия)*

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, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России и ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках функционирования системы - 112.
2. Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена. Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения.
3. Порядок обеспечения единой дежурно-диспетчерской службой городского округа координации деятельности органов повседневного управления РСЧС и органов управления гражданской обороной.

Первый учебный вопрос

Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России и ДДС экстренных оперативных служб и организаций в рамках функционирования системы - 112.

Организация информационного взаимодействия - комплекс организационных и технических мероприятий с использованием информационных ресурсов и коммуникационных технологий, осуществляемых ЦУКС и направленных на своевременное получение, обработку и передачу в установленном порядке информации федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления и организациям в различных режимах функционирования органов управления и сил единой системы, при подготовке к ведению и ведении гражданской обороны.

Участниками создания системы-112 являются:

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий,

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации,

Министерство здравоохранения Российской Федерации, Министерство регионального развития Российской Федерации, Федеральная служба безопасности Российской Федерации, другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112", органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий:

а) координирует работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы-112;

б) разрабатывает методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

в) организует совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти разработку типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;

г) согласовывает технические задания и проектно-техническую документацию на создание и эксплуатацию системы-112, за исключением разделов, определяющих реализацию оперативно-розыскных мероприятий;

д) организует подготовку персонала системы-112 на базе образовательных организаций Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;

е) обеспечивает формирование и ведение реестра систем-112 субъектов Российской Федерации;

ж) осуществляет контроль функционирования системы-112.

Органы местного самоуправления в пределах своих полномочий:

а) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

б) организуют проведение работ по созданию системы-112;

в) организуют взаимодействие операторского персонала системы-112 с подведомственными дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований;

- г) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;
- д) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения такого взаимодействия;
- е) участвуют в опытной эксплуатации, государственных испытаниях и эксплуатации системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;
- ж) организуют профессиональное обучение персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;
- з) участвуют в планировании развития системы-112 и осуществляют ее развитие.

Правила обеспечения на межрегиональном и региональном уровнях ЦУКС главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации координации деятельности, организации информационного взаимодействия

Обеспечение координации деятельности органов повседневного управления единой системы, органов управления гражданской обороны и организация информационного взаимодействия **осуществляются в целях:**

- а) снижения рисков и смягчения последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, заблаговременной подготовки к выполнению мероприятий по гражданской обороне;
- б) поддержания в готовности к действиям органов повседневного управления единой системы на межрегиональном и региональном уровнях, органов управления гражданской обороной на муниципальном и объектовом уровнях, предназначенных (выделяемых) для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, а также решения задач в области гражданской обороны;
- в) достижения согласованных действий органов управления единой системы на межрегиональном и региональном уровнях при выполнении мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечению пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах и органов управления гражданской обороной при подготовке к ведению и ведению гражданской обороны;
- г) осуществления мониторинга опасных природных явлений и техногенных процессов, способных привести к возникновению чрезвычайных ситуаций, прогнозирования чрезвычайных ситуаций, а также оценки их социально-экономических последствий на соответствующих территориях;
- д) своевременного информирования и оповещения органов управления единой системы и гражданской обороны, населения о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, а также обмена в установленном порядке информацией в области гражданской обороны.

Обеспечение координации деятельности органов повседневного управления единой системы и органов управления гражданской обороной, организация информационного взаимодействия осуществляется в следующих формах:

- а) проведение учений и тренировок с органами повседневного управления единой системы и органами управления гражданской обороной на межрегиональном и региональном уровнях по выполнению возложенных на них задач в порядке и сроки,

которые определяются ежегодными организационно-методическими указаниями по подготовке органов управления, сил гражданской обороны и единой системы;

б) разработка и доведение до территориальных органов федеральных органов исполни-тельской власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и уполномоченных организаций, создающих функциональные и территориальные подсистемы единой системы, рекомендаций о введении соответствующих режимов функционирования при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, о порядке организации и выполнения мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, минимизации последствий от них, а также о привлечении сил и средств единой системы и гражданской обороны межрегионального и регионального уровня для выполнения мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

в) контроль за выполнением органами управления и силами единой системы, силами гражданской обороны мероприятий при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, а также при подготовке к ведению и ведении гражданской обороны;

г) информирование населения об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций;

д) круглосуточное обеспечение надежного, устойчивого и непрерывного функционирования средств автоматизации, связи и систем оповещения межрегионального и регионального уровней, поддержание системы связи, автоматизированных систем управления в состоянии постоянной готовности;

е) организация взаимодействия, при выполнении возложенных на ЦУКС главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации задач, территориальными органами ФОИВ, КЧС и ОПБ субъектов Российской Федерации, расположенных на соответствующей территории, дежурно-диспетчерскими службами организаций, формирующих силы постоянной готовности Ф и ТП РСЧС, дежурными службами пожарно-спасательных, поисково-спасательных, аварийно-спасательных формирований и иных подразделений и организаций МЧС России, дислоцированных на соответствующих территориях;

ж) сбор, обработка и обмен в установленном порядке между органами повседневного управления единой системы и органами управления гражданской обороной информацией о соблюдении требований и выполнении мероприятий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуациях и гражданской обороны.

Второй учебный вопрос

«Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена. Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения».

2.1. Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.

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

деятельность дежурных диспетчерских служб.

2. Целями разработки регламента являются:

повышение безопасности населения Российской Федерации путем совершенствования процесса обмена информацией между ДДС системы-112 для решения стоящих перед нею задач; повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), в том числе и террористического характера.

3. Участниками информационного взаимодействия являются Центр обработки вызовов системы-112 (далее - ЦОВ), резервный центр обработки вызовов системы-112 (далее - РЦОВ), навигационно-информационный центр (НИЦ) системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАС» (далее - система «ЭРА-ГЛОНАС»), единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований с развернутыми компонентами системы-112.

ЦОВ создается в административном центре субъекта Российской Федерации.

ЦОВ включает операторов системы-112 и соответствующее оборудование, предназначен для обеспечения приема вызовов от населения административного центра субъекта Российской Федерации по единому телефонному номеру «112», централизованного хранения информации системы-112, взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России, навигационно-информационным центром системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАС», ЕДДС и ДДС в рамках СИСТЕМЫ-112, а в случае необходимости приема вызовов с территории субъекта Российской Федерации.

Положения настоящего регламента в части ЦОВ и РЦОВ аналогичны требованиям к ЕДДС (далее - ЕДДС) и дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее - ДДС), интегрируемые в систему-112, в том числе:

- СЛУЖБА пожарной охраны;
- СЛУЖБА реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- СЛУЖБА полиции;
- СЛУЖБА скорой медицинской помощи;
- АВАРИЙНАЯ служба газовой сети;
- СЛУЖБА «АНТИТЕРРОР»;

а также дежурно-диспетчерские службы других экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации.

В настоящем Регламенте подразумевается, что ЦОВ развернут на базе ЕДДС административного центра. В противном случае ЕДДС административного центра имеет такой же статус, как и остальные ЕДДС, и принимает первичные вызовы по единому номеру «112» из административного центра.

4. В своей деятельности ДДС, участвующие в информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

5. Территорией действия Регламента информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее - Регламент) является зона ответственности всех ДДС, участвующих в информационном взаимодействии.

6. Ситуациями, на которые распространяется действие Регламента, являются:

- обращения граждан по оказанию экстренной помощи;
- пожар;
- дорожно-транспортное происшествие (при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб);
- криминальная ситуация (сообщение о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении), угроза

террористического акта;

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

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

7. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для всех ДДС экстренных оперативных служб при решении задач системы-112.

8. ЕДДС заключает двухсторонние соглашения с каждой ДДС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене.

Подписанные соглашения утверждаются руководством органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в ведении которых находятся соответствующие дежурно-диспетчерские службы), и руководителем органа местного самоуправления.

Соглашения должны содержать:

- уточненные критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС;

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

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

- списки абонентов телефонной связи для учета приоритетов поступающих вызовов;

- список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб;

- роль ЦОВ (РЦОВ) при взаимодействии с ЕДДС и ДДС, интегрируемых в систему-112.

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

10. К оперативной информации относится информация о вызовах экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан;

- вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии (ДТП), поступающие из системы «ЭРА-ГЛОНАСС»;

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

- информация об изменении режима функционирования;

- срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайных ситуациях и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации.

11. К текущей информации относятся:

- информация о результатах реагирования ДДС на вызовы экстренных оперативных служб в рамках системы-112;

- информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе; - информация подсистемы мониторинга; - информация о состоянии сил и средств ДДС;

- справочная и прогнозная информация.

12. Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы (АИС).

АИС сопрягается с имеющимися автоматизированными системами взаимодействующих ДДС и системой «ЭРА-ГЛОНАСС».

13. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия экстренных оперативных служб.

Указанные документы разрабатываются территориальными органами управления МЧС России.

Организация взаимодействия ЕДДС муниципального образования и ДДС в рамках системы-112 в режиме повседневной деятельности:

1. Ежедневно дежурный ДДС информирует дежурного диспетчера ЕДДС о заступлении на дежурство. При этом одновременно сообщается текущее состояние подчиненных дежурных сил.

2. ЕДДС выполняет возложенные на нее задачи по приему по единому номеру «112» от населения сообщений о происшествиях, их анализу и, в случае необходимости, принятию экстренных мер. При этом сохраняется ранее принятый порядок приема звонков и реагирования ДДС на сообщения от населения и организаций по телефонам «01», «02» «03» «04».

3. Порядок обработки поступающих вызовов определяется Регламентом информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. 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.

Приоритетные вызовы переводятся на оператора системы-112 через 15 секунд ожидания ответа диспетчера ДДС. Если в момент поступления вызова в ЕДДС по номеру «112» нет свободного оператора, 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 оператора системы-112 ЕДДС более 1 минуты вызов может переводиться на оператора системы-112 центра обработки вызовов (ЦОВ) субъекта Российской Федерации.

Приоритетные вызовы переводятся на оператора системы-112 ЦОВ через 15 секунд ожидания ответа оператора системы-112 ЕДДС.

4. Оператор системы-112 ЕДДС один раз в сутки направляет в ДДС информацию подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

5. Оператор системы-112 ЕДДС два раза в сутки направляет в ДДС информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

6. Диспетчер ДДС один раз в сутки направляет оператору системы-112 ЕДДС обобщенную информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

7. При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС направляет оператору системы-112 ЕДДС запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова

экстренных оперативных служб. Оператор системы-112 ЕДДС направляет ответ в течение двух часов.

8. Виды экстренного изменения обстановки определяются Регламентом информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

2.2. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе 112 разрабатывается унифицированная карточка информационного обмена. Унифицированная карточка имеет единую для всех ДДС информационную часть (включающую в себя, в том числе, и данные от системы «ЭРА-ГЛОНАСС») и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы. Унифицированная карточка информационного обмена заполняется операторами системы-112 и диспетчерами ДДС.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматическом режиме с возможностью ручной корректировки.

Координаты места происшествия, передаваемые терминалами системы ГЛОНАСС (в том числе, системы «ЭРА-ГЛОНАСС»), также заполняются автоматически.

Далее заполняются сведения о происшествии, месте происшествия и информация о заявителе. Заполнение карточки происходит с использованием классификаторов.

В общей информационной части карточки используются следующие классификаторы и списки:

- классификатор состояния реагирования на вызов;
- место происшествия;
- улица;
- дорога;
- язык общения;
- объект;
- тип происшествия.

После заполнения общей части карточки производится заполнение одной или нескольких специфических частей карточки в соответствии со списком ДДС, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

В специфических частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

- вид происшествия;
- вид правонарушения;
- рост;
- телосложение;
- тип транспортного средства (ТС);
- цвет ТС;
- вид вызова;
- степень родства позвонившего;
- вид несчастного случая;
- вид заболевания;
- поликлиника;
- вид обращения в ЖКХ;
- вид террористического акта.

В процессе реагирования привлекаемые ДДС могут корректировать свою часть унифицированной карточки вплоть до снятия карточки с контроля.

Для обеспечения унификации процессов информации в системе «112» разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее по тексту УКИО)

Заполнение УКИО начинается с заполнения ее общей информационной части, при этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112» - сведения о телефоне, с которого осуществляется звонок
- сведения по абоненту данного номера.

Общая информация, вносимая в карточку вызова:

- сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры нахождения);
- сведения о самом происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия).

При невозможности переадресации вызова на диспетчера ДДС ЭОС или при комплексном вызове диспетчером системы «112» после заполнения основной информационной части карточки вызова производится заполнение дополнительной (специфической) информации для ДДС ЭОС, привлекаемых на реагирование на поступивший вызов.

Порядок представления информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Настоящий порядок предоставления информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - порядок), разрабатывается на основании Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Положение о системе-112), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации № 958 от 21 ноября 2011 года.

Порядок определяет организацию сбора информации о результатах реагирования экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и регламентирует сроки ее предоставления в центр обработки вызовов (далее - ЦОВ).

Порядок предназначен для использования в работе дежурными сменами «ЦУКС МЧС России по субъекту», ЦОВ и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований (далее - ЕДДС МО).

Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования является органом повседневного управления муниципального звена территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее - РСЧС).

На базе ЕДДС МО развертывается система-112.

ЕДДС МО в пределах своих полномочий взаимодействует со всеми дежурно-диспетчерскими службами (далее - ДДС) экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования независимо от форм собственности по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее - ЧС) (происшествиях) и совместных действий при угрозе возникновения или возникновении ЧС (происшествий).

2.3. Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения.

Порядок действий оператора системы-112 при приеме вызовов.

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.

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.

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).

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

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

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.

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.

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.

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.

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

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.

Карточка вызова, принятого к исполнению, находится на контроле на рабочем месте оператора системы-112, принявшего вызов. Оператор системы-112, контролирующий 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.

Порядок действий диспетчера ДДС при приеме вызовов.

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.

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).

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

АЛГОРИТМ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА

Основными алгоритмами, используемыми в Системе-112, являются:

- прием и регистрация вызовов в ЦОВ-112;
- передача зарегистрированных сообщений о происшествиях из ЦОВ-112 во взаимодействующие ДДС и ЕДДС;
- передача вызовов на обслуживание из ЦОВ-112 во взаимодействующие ДДС и ЕДДС;
- регистрация информации о ходе и результатах реагирования на сообщения о происшествиях;
- передача статистической и оперативной информации из ЦОВ-112 в ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ.

Прием и обработка сообщения о происшествии

Прием и обработка сообщения о происшествии осуществляется по следующему алгоритму:

- Автоматическое определение номера абонента;
- Поступление вызова оператору;
- Запись переговоров;
- Регистрация служебной информации об обращении;
- Принятие решения о дублировании сообщения о происшествии;
- Регистрация информации о происшествии;
- Сохранение информации о происшествии.

Передача происшествия в службы экстренного реагирования

Передача происшествия в службы экстренного реагирования осуществляется по алгоритму:

- Определение перечня привлекаемых ДДС и ЕДДС;
- Выбор служб экстренного реагирования для передачи информации;
- Передача информации о происшествии в службы экстренного реагирования;
- Определение необходимости привлечения диспетчера ДДС к разговору с абонентом;
- Передача вызова диспетчеру службы экстренного реагирования.

Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову

Привлечение специалистов служб лингвистической или психологической поддержки к вызову осуществляется по следующему алгоритму:

- Определения требуемого типа специалиста;
- Определение списка специалистов требуемого типа;
- Выбор специалиста;
- Перевод вызова на специалиста или подключение специалиста к вызову.

Консультация абонента

Консультация абонента осуществляется по следующему алгоритму:

- Определение типа проблемы;
- Поиск решения проблемы в базе знаний.

Получение информации о принимаемых мерах по реагированию

Получение информации о принимаемых мерах по реагированию осуществляется по следующему алгоритму:

- Получение информации от службы экстренного реагирования;
- Загрузка информации в БД СИСТЕМЫ-112.

Завершение обработки сообщения о происшествии

Завершение обработки сообщения о происшествии осуществляется по следующему алгоритму:

Получение информации о результатах реагирования из службы экстренного реагирования;

Принятие решения о необходимости передачи дополнительной информации о происшествии в ДДС.

Завершение обработки сообщения о происшествии

Присвоение происшествию статуса ЧС

Присвоение происшествию статуса ЧС осуществляется по следующему алгоритму:

Принятие решения о возможности возникновения ЧС.

Подтверждение или отклонение старшим оператором смены решения о возможности возникновения ЧС.

Информирование ЦУКС о возможном возникновении ЧС.

Подготовка и выгрузка отчетов для смежных АС

Подготовка и выгрузка отчетов для смежных АС осуществляется по следующему алгоритму:

Запрос отчета внешней системой;

Подготовка отчета;

Передача отчета.

Обработка происшествий, поступающих из СИСТЕМЫ-112 службу экстренного реагирования

Обработка происшествий, поступающих из Системы-112 службу экстренного реагирования, осуществляется по следующему алгоритму:

Прием сообщения о происшествии из Системы-112; Ввод данных о высланных силах и средствах; Передача данных в Систему-112 о высланных нарядах;

Регистрация информации о ходе обработки сообщения о происшествии на основе информации от нарядов;

Передача информации о ходе обработки сообщения о происшествии в Систему-112;

Регистрация результатов обработки сообщения о происшествии;

Передача в Систему-112 результатов обработки сообщения о происшествии.

Соотношения, необходимые для контроля достоверности вычислений

В Системе-112 реализован форматно-логический контроль данных, вводимых пользователями, а также данных, поступающих по автоматическим каналам связи.

Третий учебный вопрос

«Порядок обеспечения единой дежурно-диспетчерской службой городского округа координации деятельности органов повседневного управления РСЧС и органов управления гражданской обороной»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок обеспечения единой дежурно-диспетчерской службой городского округа координации деятельности органов повседневного управления РСЧС и органов управления гражданской обороной, организации информационного взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления и организаций на муниципальном уровне (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" в целях совершенствования деятельности единой

дежурно-диспетчерской службы городского округа.

2. Порядок определяет правила выполнения на муниципальном уровне единой дежурно-диспетчерской службой городского округа (далее - ЕДДС) функций по обеспечению:

координации деятельности органов повседневного управления РСЧС и гражданской обороны (далее - ГО), в том числе управления силами и средствами РСЧС, силами и средствами ГО;

организации информационного взаимодействия органов местного самоуправления в субъекте РФ и организаций субъекта РФ при решении задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (далее - ЧС) и ГО, а также при осуществлении мер информационной поддержки принятия решений в области защиты населения и территорий от ЧС и ГО.

3. Обеспечение координации деятельности и организации информационного взаимодействия осуществляется в целях:

- снижения рисков и смягчения последствий ЧС природного и техногенного характера, заблаговременной подготовки к ведению ГО;

- поддержания в готовности к действиям органов повседневного управления РСЧС и органов управления ГО;

- достижения согласованных действий органов повседневного управления РСЧС при выполнении мероприятий по предупреждению и ликвидации ЧС природного и техногенного характера и органов управления ГО при подготовке к ведению и ведению ГО;

- осуществления мониторинга опасных природных явлений и техногенных процессов, способных привести к возникновению ЧС, прогнозирования ЧС, а также оценки их социально-экономических последствий;

- своевременного информирования органов повседневного управления РСЧС, органов управления ГО о прогнозируемых и возникших ЧС;

- информационного обмена в рамках РСЧС;

- сбора и обмена информацией в области ГО.

4. Обеспечение координации деятельности и организации информационного взаимодействия осуществляется в следующих формах:

- сбор сведений о выполнении органами повседневного управления РСЧС и органами управления ГО мероприятий, проводимых при угрозе возникновения или возникновении ЧС, а также при подготовке к ведению и ведению ГО;

- сбор, обработка и обмен между органами повседневного управления РСЧС и органами управления ГО информацией в области защиты населения и территорий от ЧС и ГО;

- взаимное использование имеющихся информационных систем и ресурсов, в том числе паспортов территорий, характеризующих риски возникновения ЧС (происшествий) на территории городского округа;

- заключение и своевременная корректировка соглашений и регламентов о реагировании на ЧС (происшествия) и информационном взаимодействии с органами управления РСЧС и дежурно-диспетчерскими службами (далее - ДДС) экстренных оперативных служб;

- участие в проведении учений и тренировок с органами повседневного управления РСЧС и органами управления ГО по выполнению возложенных на них задач.

II. Основные задачи ЕДДС городского округа в различных режимах функционирования

5. ЕДДС городского округа при обеспечении координации деятельности и организации информационного взаимодействия:

5.1. В режиме повседневной деятельности:

- координирует деятельность органов повседневного управления РСЧС в пределах

соответствующего городского округа;

- организует прием от органов повседневного управления РСЧС информации (сообщений) об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия);

- доводит полученную информацию об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия) до ДДС экстренных оперативных служб, в компетенцию которых входит реагирование на принятое сообщение;

- осуществляет обобщение и анализ информации о ЧС (происшествиях);

- уточняет и корректирует действия ДДС экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112";

- проводит сбор сведений о результатах реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях), поступившие по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", на территории городского округа;

- направляет полученные от Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по субъекта РФ (далее - ЦУКС Главного управления) прогнозы об угрозах возникновения ЧС и модели развития обстановки по неблагоприятному прогнозу в границах городского округа в органы повседневного управления РСЧС по принадлежности;

- ежедневно корректирует электронный паспорт территорий (объектов) согласно разработанному графику плановой проверки и корректировки электронного паспорта городского округа;

5.2. При угрозе возникновения ЧС:

- осуществляет взаимодействие с руководителями соответствующих служб по вопросам подготовки сил и средств РСЧС, ДДС экстренных оперативных служб и ДДС организаций к действиям в случае возникновения ЧС;

- организует передачу информации об угрозе возникновения ЧС (происшествия) в ДДС экстренных оперативных служб, которые в обязательном порядке направляются к месту ЧС (происшествия), в ЦУКС Главного управления;

- принимает участие в корректировке планов взаимодействия с соответствующими ДДС экстренных оперативных служб, силами и средствами РСЧС, действующими на территории городского округа в целях предотвращения ЧС;

- координирует действия ДДС экстренных оперативных служб и ДДС организаций, сил и средств РСЧС при принятии ими экстренных мер по предотвращению ЧС или смягчению ее последствий;

- осуществляет корректировку электронного паспорта территории (объектов) и представляет в ЦУКС Главного управления;

- направляет в ЦУКС Главного управления субъекта РФ сведения о проведенных превентивных мероприятиях в соответствии с полученным прогнозом возможных ЧС.

5.3. При возникновении ЧС:

- организует немедленное оповещение и направление к месту ЧС сил и средств РСЧС, привлекаемых к ликвидации ЧС, осуществляет координацию их усилий по предотвращению и ликвидации ЧС, а также реагированию на происшествия после получения необходимых данных;

- осуществляет сбор, обработку, уточнение и представление оперативной информации о развитии ЧС, а также оперативное управление действиями ДДС экстренных оперативных служб и ДДС организаций, привлекаемых к ликвидации ЧС, сил и средств РСЧС;

- осуществляет привлечение аварийно-восстановительных служб, нештатных аварийно-спасательных формирований и иных организаций к мероприятиям по проведению аварийно-восстановительных работ в зоне ЧС, если в возникшей обстановке не представляется возможным согласование экстренных действий с вышестоящими органами управления;

- готовит и представляет в вышестоящие органы управления РСЧС по

подчиненности, а также в ЦУКС Главного управления доклады и донесения о ЧС;

- ведут учет сил и средств РСЧС, привлекаемых к ликвидации ЧС.

5.4. При подготовке к ведению и ведению ГО:

- получает сигналы оповещения и (или) экстренную информацию, подтверждает ее получение у вышестоящего органа управления ГО;

- организует оповещение руководящего состава ГО городского округа, сил ГО, дежурных служб (руководителей) социально значимых объектов и дежурных (дежурно-диспетчерских) служб организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты I и II классов опасности, особо радиационно опасные и ядерно опасные производства и объекты, последствия аварий на которых могут причинять вред жизни и здоровью населения, проживающего или осуществляющего хозяйственную деятельность в зонах воздействия поражающих факторов за пределами их территорий, гидротехнические сооружения чрезвычайно высокой опасности и гидротехнические сооружения высокой опасности;

- обеспечивает оповещение населения, находящегося на территории городского округа;

- организует прием от организаций, расположенных на территории городского округа, информации о выполнении мероприятий ГО с доведением ее до органа управления ГО городского округа;

- ведет учет сил и средств ГО, привлекаемых к выполнению мероприятий ГО.

III. Организация межведомственного взаимодействия

6. ЕДДС городского округа при обеспечении координации деятельности и организации информационного взаимодействия имеет право запрашивать и получать через органы повседневного управления РСЧС территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций, органов исполнительной власти субъекта РФ, организаций, а также ДДС экстренных оперативных служб, других организаций (подразделений), обеспечивающих деятельность органов местного самоуправления городского округа в области защиты населения и территорий от ЧС, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации ЧС, осуществления обмена информацией и оповещения населения о ЧС, информацию в области защиты населения и территорий от ЧС и ГО на территории городского округа.

7. Органы повседневного управления РСЧС территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций, органов исполнительной власти субъекта РФ, ДДС экстренных оперативных служб, организации (подразделения), обеспечивающие деятельность органов местного самоуправления городского округа в области защиты населения и территорий от ЧС, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации ЧС, осуществления обмена информацией и оповещения населения о ЧС, а также органы управления ГО на территории городского округа:

- представляют в ЕДДС городского округа информацию об угрозах и фактах возникновения ЧС, о принимаемых мерах по защите населения и территорий от ЧС, о проведении аварийно-спасательных и других неотложных работ, о силах и средствах, задействованных в ликвидации ЧС, а также информацию в области защиты населения и территорий от ЧС, ГО и обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах с учетом требований законодательства Российской Федерации в области защиты информации;

- обеспечивают информационный обмен в соответствии с установленными едиными стандартами обмена информацией в области защиты населения и территорий от ЧС и ГО.

Литература:

1. Закон РФ №28-ФЗ от 12.02.1998г. «О гражданской обороне» (с изм. от 08.12.2020 г.).
2. Закон РФ №68-ФЗ от 21.12.1994г. «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера» (с изм. от 08.12.2020 г.) - Постановление Правительства РФ № 794 от 30.12.2003г. «О Единой государственной системе предупреждение и ликвидации ЧС» (с изм. На 12.10.2020 г.).
3. Постановление Правительства РФ от 01.03.1993г. №177 «Об утверждении Положения о порядке использования действующих радио-вещательных и телевизионных станций для оповещения и информирования населения РФ в ЧС мирного и в особый период».
4. Постановление Правительства РФ от 06.03.2015 № 201.
5. Постановление Правительства РФ от 01.03.1993г. №178 «О создании локальных систем оповещения в районах размещения потенциально опасных объектов».
6. Указ Президента РФ № 1632 от 12.2010 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» (ред. от 13.11.2018).
7. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 № 723-ст.
8. ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения»
9. Методическое пособие «Основы организаций оповещения и информирования органов управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям и населения о чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и военного характера». Москва 2017г.
10. Рекомендации по созданию локальных систем оповещения в районах размещения и потенциально опасных объектов.
11. Концепция построения и развития аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», утв. распоряжением Правительства РФ № 2446-р от 03.12.2014. (ред. от 05.04.2019).