



# АДМИНИСТРАЦИЯ

## ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

---

### *ПОСТАНОВЛЕНИЕ*

25.06.2019 г.

с. Лазо

№ 275

**Об утверждении Регламентов информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района и дежурно-диспетчерскими службами взаимодействующих организаций, расположенных и (или) осуществляющих свою деятельность на территории Лазовского муниципального района в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб**

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Указом Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», Постановлениями Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного

характера», Уставом Лазовского муниципального района администрация Лазовского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Регламент информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района Приморского края и Краевого государственного казенного учреждения 15 отряд противопожарной службы Приморского края по охране Лазовского муниципального района в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (Приложение № 1).

1.2. Регламент информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района Приморского края и дежурной части ПП № 21 МО МВД России «Партизанский» в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (Приложение № 2).

1.3. Регламент информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района Приморского края и КГБУЗ «Лазовская ЦРБ» в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (Приложение № 3).

2. Управляющему делами администрации Лазовского муниципального района (Матвеевко Л.Р.), разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Лазовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Главы Лазовского  
муниципального района

Ю.А. Мосальский

Приложение № 1  
к постановлению администрации  
Лазовского муниципального района  
от 26 июня 2019 г. № 275

**РЕГЛАМЕНТ**  
**информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района и Краевого государственного казенного учреждения 15 отряд противопожарной службы Приморского края по охране Лазовского муниципального района в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб**

**1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

1.1. В настоящем Регламенте информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района и Краевого государственного казенного учреждения 15 отряд противопожарной службы Приморского края по охране Лазовского муниципального района в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее – Регламент) используются следующие термины и сокращения:

- ЧС – чрезвычайная ситуация;
- ДДС – дежурно-диспетчерская служба;
- ЦОВ-ЕДДС – центр обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района;
- КГКУ – краевое государственное казенное учреждение;
- ЦППС – центральный пункт пожарной связи;
- ДТП – дорожно-транспортное происшествие;
- ПТК – программно-технический комплекс;
- СПО – специальное программное обеспечение;
- ТС – тревожная ситуация;
- КТС – карточка тревожной ситуации;
- ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство;
- ТрС – транспортное средство.

**2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящий Регламент разработан на основании:

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

- Постановления Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

- Методических материалов МЧС России по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в субъекте Российской Федерации.

2.2. Настоящий Регламент устанавливает правила организации информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района (далее - ЦОВ-ЕДДС) и Краевого государственного казенного учреждения 15 отряд противопожарной службы Приморского края по охране Лазовского муниципального района (далее - КГКУ 15 ОПС) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112).

Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС.

2.3. Целями разработки настоящего Регламента являются:

1) повышение безопасности населения Лазовского муниципального района, путем совершенствования процесса информационного взаимодействия между ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС для решения стоящих перед ними задач в рамках системы-112;

2) обеспечение ускоренного реагирования и улучшение взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС при вызовах (сообщениях о происшествиях) населения в рамках системы-112;

3) повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение ЧС (включая пожары), в том числе и террористического характера на территории Лазовского муниципального района.

2.4. Участниками информационного взаимодействия являются ЦОВ-ЕДДС, КГКУ 15 ОПС, ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, интегрируемые в систему-112, в том числе:

1) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;

2) служба скорой медицинской помощи;

3) ДДС экстренных оперативных служб других ведомств и организаций с различной формой собственности.

2.5. ЦОВ-ЕДДС обеспечивает прием по единому телефонному номеру «112» от населения Лазовского муниципального района сообщений о любых происшествиях

(включая пожары), несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС, централизованное хранение информации обо всех вызовах по единому телефонному номеру «112» на территории Лазовского муниципального района с использованием IP-VPN сети системы-112 Лазовского муниципального района.

2.6. КГКУ 15 ОПС обеспечивает:

1) прием по телефону «01» от населения и организаций Лазовского муниципального района сообщений о любых происшествиях (включая пожары), несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС;

2) прием перенаправленных с ЦОВ-ЕДДС сообщений от населения и организаций Лазовского муниципального района о пожарах или других происшествиях требующих оказания помощи с применением пожарной техники;

3) передачу в ЦОВ-ЕДДС Лазовского муниципального района сообщений полученных по телефону «01» от населения и организаций Лазовского муниципального района о происшествиях не связанными с пожарами и применением пожарной техники.

2.7. В своей деятельности ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, интегрируемые в систему-112, руководствуются федеральным и краевым законодательством, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Лазовского муниципального района, нормативными документами соответствующих министерств, ведомств.

2.8. Территорией действия настоящего Регламента является территория Лазовского муниципального района.

2.9. Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются:

1) обращения граждан по происшествиям, требующим оказания экстренной помощи;

2) пожар;

3) ДТП (при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб);

4) криминальная ситуация (сообщения о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении), угроза террористического акта;

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

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

2.10. ЦОВ-ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для КГКУ 15 ОПС при решении задач в рамках системы-112.

2.11. ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС заключают в отдельности двухсторонние соглашения с ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, интегрируемых в систему-112, об оперативном взаимодействии и информационном обмене.

Соглашения должны содержать:

1) уточненные критерия отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС;

2) временные нормативы информационного обмена между ЦОВ-ЕДДС (КГКУ 15 ОПС) и ДДС как при поступлении и передаче вызова, так и при представлении информации о результатах действия ДДС;

3) списки абонентов телефонной связи для учета приоритетов поступающих вызовов;

4) списки должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы-112;

5) роль ЦОВ-ЕДДС при взаимодействии с ДДС, интегрируемых в систему-112.

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

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

1) обращение граждан;

2) вызовы и сообщения о ДТП;

3) экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайной ситуации, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

4) информация об изменениях режима функционирования;

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

2.14. К текущей информации относятся:

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

2) информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

3) информации подсистемы мониторинга;

4) информация о состоянии сил и средств ДДС;

5) справочная и прогнозная информация.

2.15. Информационное взаимодействие ЦОВ-ЕДДС, КГКУ 15 ОПС, ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, интегрируемых в систему-112, осуществляется с помощью автоматизированных рабочих мест дежурно-диспетчерского персонала с использованием ПТК на базе СПО «Исток-СМ».

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

### **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ**

3.1. Порядок приема вызовов от населения по единому номеру «112» с территории Лазовского муниципального района операторами системы-112.

Вызовы (сообщения о происшествии) от населения Лазовского муниципального района по единому номеру «112» поступают операторам ЦОВ-ЕДДС, для анализа поступающей информации о происшествиях и направлении информации о происшествиях, в том числе вызовов, в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

Контроль над реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных 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, о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

### 3.2. Алгоритм обработки вызова оператором ЦОВ-ЕДДС.

Звонок по единому номеру «112» поступает на оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии оператором ЦОВ-ЕДДС телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка информационного обмена (далее - карточка вызова), в которой содержится информация, полученная от оператора связи, а именно, сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

В карточке вызова отображается список дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия. С поднятием телефонной трубки включается автоматическая запись разговора оператора (диспетчера) с абонентом.

На основании опроса абонента оператор, анализируя поступившую информацию, определяет, что абоненту требуется помощь службы пожарной охраны.

Работа оператора по обработке вызова осуществляется в следующих вариантах:

Вариант 1 - оператор ЦОВ-ЕДДС осуществляет перевод звонка на службу пожарной охраны (КГКУ 15 ОПС) без заполнения карточки вызова.

Для перевода звонка, оператор ЦОВ-ЕДДС ставит галочку напротив записи «Групповой перевод» или учетной записи свободного диспетчера (это отображается в списке оповещаемых служб) и осуществляет перевод звонка, выполняя функцию «Отправить».

Не кладя трубку, убеждается, что звонок принят диспетчером службы пожарной охраны.

После выполнения перевода звонка карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». При открытии КТС оператором ЦОВ-ЕДДС, в поле «Действия оператора» появляется запись «Перевод вызова на службу пожарной охраны».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС Лазовского муниципального района.

В случаях отсутствия связи с диспетчером пожарной службы или он не берет телефонную трубку в течение 8 секунд (об этом извещает система), оператор ЦОВ-ЕДДС, проводит опрос абонента и регистрирует вызов сам.

Вариант 2 - оператор ЦОВ-ЕДДС, регистрирует вызов и передает КТС в службу пожарной охраны.

Для регистрации вызова оператору необходимо, на основе опроса абонента внести данные по происшествию.

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

- 1) сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);
- 2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);
- 3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

После заполнения основной информации по происшествию, оператор вносит дополнительную информацию (при наличии) для службы пожарной охраны (поле - Дополнительная информация - вкладка «01»).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

- 1) необходимость спасательных работ;
- 2) газификация;
- 3) время пожара;
- 4) обстоятельства и объект пожара;
- 5) последствия пожара;
- 6) характеристика подъездных путей;
- 7) характеристика условий работы;
- 8) оценка возможности эвакуации;
- 9) информация о собственниках и арендаторах объекта;

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, оператор может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

Оператор, при необходимости, классифицирует Вид и Тип происшествия, на основании должностной инструкции.

После внесения имеющейся информации по происшествию, оператор в списке оповещаемых служб экстренного оперативного реагирования ставит галочку напротив службы пожарной охраны и осуществляет отправку карточки вызова, выполняя функцию «Отправить» с одновременной регистрацией вызова.

Оператор информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь оператора и абонента может быть окончена.

При отсутствии возможности передать карточку вызова на службу пожарной охраны, по причине отсутствия связи со службами, оператор регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

После регистрации вызова, карточка вызова переходит в статус КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». Оператор оповещает службу пожарной охраны о зарегистрированном происшествии иным способом. При восстановлении связи между службами оператор осуществляет отправку КТС на службу пожарной охраны. Для этого оператор открывает КТС и в списке оповещаемых служб экстренного реагирования ставит галочку напротив службы пожарной охраны, и выполняет функцию «Отправить».

После передачи КТС на службу пожарной охраны, у оператора ЦОВ-ЕДДС в КТС во вкладке «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ Служба 01». В поле «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС в службу пожарной охраны».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

3.3.Алгоритм действий диспетчера пожарной охраны (КГКУ 15 ОПС) при приеме вызова от оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии диспетчером пожарной охраны телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ диспетчера открывается карточка вызова, в которой содержится информация, полученная от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

Для регистрации вызова диспетчеру необходимо, на основе опроса абонента внести данные по происшествию в карточку вызова.

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

1)сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2)сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3)сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес);

Диспетчер классифицирует Вид и Тип происшествия на основании должностной инструкции.

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, диспетчер может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

В процессе заполнения данных по происшествию, у диспетчера есть возможность подбора сил и средств реагирования по данному происшествию до регистрации карточки вызова. При внесении в карточку вызова адреса происшествия, диспетчеру автоматически предлагается техника для реагирования, согласно району выезда и с учетом определения Типа происшествия. При необходимости диспетчер корректирует силы и средства необходимые для данного происшествия.

После внесения имеющихся данных по происшествию в карточку вызова, диспетчер регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

Диспетчер информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь диспетчера и абонента может быть завершена.

После регистрации вызова диспетчером пожарной службы, у диспетчера ЦОВ-ЕДДС внесенная информация по происшествию отобразится в КТС, и в поле «Действия диспетчера» появится запись «Регистрация вызова службой пожарной охраны».

Процесс реагирования диспетчером пожарной службы на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС диспетчером пожарной службы, будут отображаться в КТС диспетчера ЦОВ-ЕДДС.

Отправка сил и средств к месту происшествия, убытие сил и средств с места происшествия, отобразятся в КТС у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой «01», «Окончание реагирования службой «01».

В процессе ликвидации ТС, диспетчер может осуществлять протоколирование докладов с места происшествия во вкладке «Доклады с места происшествия».

По окончании проведения работ по ликвидации ТС, диспетчер пожарной службы фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем может отправить КТС в архив, при этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба «01», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчер ЦОВ-ЕДДС выставляют завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив.

В случае если диспетчер пожарной охраны выставил причину завершения ТС как «Ложный» (вызов, выезд), то информация об этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС появится не в поле «Дополнительная информация», а в поле «Действия диспетчера».

3.4. Алгоритм действий диспетчера пожарной охраны (КГКУ 15 ОПС) при приеме зарегистрированной КТС от оператора ЦОВ-ЕДДС.

КТС попадает к диспетчеру пожарной охраны в «Журнал тревожных ситуаций» со звуковым и цветовым сопровождением. При получении КТС диспетчер должен незамедлительно взять её в обработку.

При открытии КТС диспетчер, может прослушать запись телефонного разговора оператора ЦОВ-ЕДДС с абонентом, ознакомиться с основной и если имеется с дополнительной информацией. Диспетчер может откорректировать основные и дополнительные данные по происшествию через функцию «Редактирование».

Внесенные изменения в основную информацию по происшествию, автоматически обновятся в КТС оператора ЦОВ-ЕДДС с сопровождающим информационным уведомлением о внесенных изменениях на службе пожарной охраны.

Вкладка «Сведения об абоненте» содержит информацию, полученную от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона, с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

При необходимости уточнения данных по происшествию, диспетчер может в автономном режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

В КТС диспетчеру службы, автоматически будет предложена техника для выезда, согласно району выезда и определения Типа ТС.

Диспетчер может, при необходимости, откорректировать Тип ТС и предложенную технику.

Анализируя поступившую информацию по происшествию, диспетчер незамедлительно осуществляет реагирование соответствующих подразделений пожарной охраны.

Процесс реагирования пожарной службы на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС диспетчером пожарной службы, будут отображаться в КТС диспетчера ЦОВ-ЕДДС.

Отправка сил и средств к месту происшествия, убытие сил и средств с места происшествия, отображаются в КТС у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой 01», «Окончание реагирования службой 01».

В процессе ликвидации ТС, диспетчер может осуществлять протоколирование докладов с места происшествия во вкладке «Доклады с места происшествия».

По окончании проведения работ по ликвидации ТС, диспетчер пожарной службы фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем может отправить КТС в архив, при этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба 01», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчер ЦОВ-ЕДДС и оператор ЦОВ выставляют завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив.

В случае если диспетчер пожарной охраны выставил причину завершения ТС как «Ложный» (вызов, выезд), то информация об этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС появится не в поле «Дополнительная информация», а в поле «Действия диспетчера».

### 3.5. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее – карточка вызова). Унифицированная карточка для ЦОВ-ЕДДС имеет свою форму (настройка рабочего стола АРМ устанавливается в режим «ЕДДС»). ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, согласно особенностям информации, имеют свои формы карточек информационного обмена.

#### 3.5.1. Карточка вызова в режиме «ЕДДС».

Карточка вызова в режиме «ЕДДС» имеет единую информационную часть, где отражена основная информация по происшествию и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы, где фиксируется информация для определенной службы взаимодействия.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- 1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;
- 2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;
- 3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация, вносимая в карточку вызова:

- 1) сведения о месте происшествия (адрес происшествия или имеющиеся ориентиры местонахождения);
- 2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);
- 3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

Заполнение карточки вызова происходит с использованием следующих классификаторов, справочников и списков:

- 1) классификатор городов, улиц, домов;
- 2) список объектов;
- 3) справочник «Вид происшествий»;
- 4) справочник «Тип происшествий»;
- 5) список происшествий.

После заполнения основной информационной части карточки вызова, производится заполнение дополнительной информации (при наличии) для ДДС экстренных оперативных служб привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

Дополнительная информация по пожару для службы пожарной охраны:

- 1) необходимость спасательных работ;
- 2) газификация;
- 3) время пожара;
- 4) обстоятельства и объект пожара;
- 5) последствия пожара;
- 6) характеристика подъездных путей;
- 7) характеристика условий работы;
- 8) оценка возможности эвакуации;
- 9) информация о собственниках и арендаторах объекта.

3.5.2. Карточка вызова ДДС экстренной оперативной службы пожарной охраны.

Заполнение карточки вызова начинается с заполнения её основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- 1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;
- 2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;
- 3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация, вносимая в карточку вызова содержит:

- 1) сведения о месте происшествия (адрес происшествия или имеющиеся ориентиры местонахождения);
- 2) сведения о самом происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);
- 3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

При заполнении карточки вызова используются следующие классификаторы, справочники и списки:

- 1) классификатор городов, улиц, домов;
- 2) список объектов;
- 3) справочник «Вид происшествий»;
- 4) справочник «Тип происшествий»;
- 5) список происшествий.

#### **4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ**

4.1. Для организации комплексного реагирования оператор ЦОВ-ЕДДС и диспетчер КГКУ 15 ОПС после завершения вызова, определяет состав ДДС

экстренных оперативных служб, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

1)привлечение службы пожарной охраны происходит при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

2)привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях производится при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

3)привлечение службы полиции происходит при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

4)привлечение службы скорой медицинской помощи происходит при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

4.2.При комплексном реагировании на поступающий вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС экстренных оперативных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специфической части карточки ТС отображаются:

- 1)переданные распоряжения;
- 2)действия подчиненных подразделений;
- 3)изменение обстановки;
- 4)взаимодействие с подразделениями других ДДС.

4.3.Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС экстренной оперативной службы передает оператору ЦОВ-ЕДДС немедленно.

4.4.Оператор ЦОВ-ЕДДС:

1)осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС экстренных оперативных служб;

2)доводит до всех ДДС экстренных оперативных служб изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;

3)контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС экстренных оперативных служб;

4)снимает с контроля карточку вызова после получения подтверждения от всех ДДС экстренных оперативных служб.

## **5.ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЦОВ-ЕДДС АНУЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА И КГКУ 15 ОПС В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ОБМЕНУ ТЕКУЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ**

5.1.Информационное взаимодействие ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС по обмену текущей информацией организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий в рамках системы-112.

5.2. КГКУ 15 ОПС представляет в ЦОВ-ЕДДС:

1) ежедневно к 09.30 - информацию о силах и средствах гарнизона Лазовского муниципального района (письменно по электронной почте или факсимильной связи);

2) немедленно - информацию о пожаре по подтвержденному или присвоенному рангу № 2 и выше (по телефону);

3) по итогу пожара – информацию о пожаре по подтвержденному или присвоенному рангу № 2 и выше, а также информацию о погибших, пострадавших и спасенных на пожаре (письменно по форме Приложение № 1).

5.3. ЦОВ-ЕДДС один раз в сутки направляет в КГКУ 15 ОПС информацию о прогнозе метеорологической обстановки. При экстренном изменении указанная информация передается немедленно. К экстренному изменению обстановки относятся:

1) штормовое предупреждение;

2) резкое похолодание или потепление;

3) возможность ливневых дождей.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЦОВ-ЕДДС ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА 15 ОПС В РАЗЛИЧНЫХ РЕЖИМАХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ**

6.1. ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС функционируют в следующих режимах:

1) режим повседневной деятельности;

2) режим повышенной готовности;

3) режим ЧС.

6.2. В режиме повседневной деятельности ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС осуществляют круглосуточное дежурство, находясь в готовности к экстренному реагированию на угрозу или возникновение ЧС.

При этом личный состав поддерживает в готовности к использованию программные и технические средства, вносит необходимые изменения в банк данных, а также в оперативные документы, необходимые для обеспечения их действий при угрозе или возникновении ЧС.

6.3. В режим повышенной готовности ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС переводятся по команде начальника дежурной смены ЦОВ-ЕДДС в тех случаях, когда требуются совместные действия ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС, для предупреждения ЧС межмуниципального характера.

В этом режиме проводится комплекс мероприятий, позволяющий заблаговременно подготовиться к возможным действиям при возникновении ЧС, принять предварительные необходимые экстренные меры по ее предотвращению.

6.4. В режиме повышенной готовности при осуществлении информационного взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

1) КГКУ 15 ОПС каждые 4 часа передает в ЦОВ-ЕДДС информацию о пожарной и о другой обстановке в зоне возможной ЧС;

2)КГКУ 15 ОПС немедленно передает в ЦОВ-ЕДДС поступающую информацию о силах и средствах гарнизона Лазовского муниципального района, привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения ее последствий;

3)КГКУ 15 ОПС немедленно передает в ЦОВ-ЕДДС поступающую информацию об изменениях пожарной и о другой обстановки в зоне возможной ЧС;

4)ЦОВ-ЕДДС немедленно передает в КГКУ 15 ОПС поступающую информацию о силах и средствах регионального уровня привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения ее последствий.

6.5.В режим ЧС ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС переводятся по команде начальника ЦОВ-ЕДДС для ликвидации ЧС и их последствий межмуниципального характера.

6.6.В режиме ЧС при осуществлении информационного взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС дополнительно выполняются следующие мероприятия:

1)КГКУ 15 ОПС каждый час передает в ЦОВ-ЕДДС информацию о пожарной и о другой обстановке в зоне ЧС;

2)КГКУ 15 ОПС немедленно передает в ЦОВ-ЕДДС поступающую информацию о силах и средствах гарнизона Лазовского муниципального района, привлекаемых для ликвидации последствий ЧС;

3)КГКУ 15 ОПС немедленно передает в ЦОВ-ЕДДС поступающую информацию об изменениях пожарной и о другой обстановки в зоне ЧС;

4)ЦОВ-ЕДДС немедленно передает в КГКУ 15 ОПС указания комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, оперативного штаба или других муниципальных органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

5)КГКУ 15 ОПС немедленно передает в ЦОВ-ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности, оперативного штаба или других муниципальных органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;

6)ЦОВ-ЕДДС немедленно передает в КГКУ 15 ОПС поступающую информацию о силах и средствах регионального уровня привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения ее последствий.

## **7.КРИТЕРИИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ВЫЗОВОВ ПРИ ИНФОРМАЦИОННОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ЦОВ-ЕДДС И КГКУ 15 ОПС**

7.1.Переадресация вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и КГКУ 15 ОПС в рамках системы-112. Переадресация производится с целью повышения оперативности реагирования КГКУ 15 ОПС на поступающие вызовы и обеспечения задач, решаемых системой-112.

7.2.Оператор ЦОВ-ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру КГКУ 15 ОПС в следующих случаях:

1)получение информации о пожаре;

2)наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся пожарной безопасности;

3) поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в КГКУ 15 ОПС вызову.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. Ответственными должностными лицами за соблюдением выполнения настоящего Регламента являются:

1) Глава администрации Лазовского муниципального района, курирующий на территории Лазовского муниципального района вопросы гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;

2) директор КГКУ 15 ОПС.

8.2. Ответственные должностные лица при обнаружении нарушений в соблюдении требований настоящего Регламента информируют главу администрации Лазовского муниципального района курирующего на территории Лазовского муниципального района вопросы гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций и директора КГКУ 15 ОПС.

По фактам нарушения проводятся служебные разбирательства и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия.

О причинах нарушения, а также о принятых мерах информируются все участники информационного обмена.

## **РЕГЛАМЕНТ**

**информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района и дежурной части ПП № 21 МО МВД России «Партизанский» в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб**

### **1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

1.1. В настоящем регламенте информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района и дежурной части ПП № 21 МО МВД России «Партизанский» рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее – Регламент) используются следующие термины и сокращения:

ЧС – чрезвычайная ситуация;

ДДС – дежурно-диспетчерская служба;

ЦОВ-ЕДДС – центр обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района;

ОМВД - отдел министерства внутренних дел;

ЦОВ – центр обработки вызовов;

РЦОВ – резервный центр обработки вызовов;

ДТП – дорожно-транспортное происшествие;

ПТК – программно-технический комплекс;

СПО – специальное программное обеспечение;

ТС – тревожная ситуация;

КТС – карточка тревожной ситуации;

ТрС – транспортное средство.

### **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящий Регламент разработан на основании:

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

- Постановления Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

-постановления администрации Лазовского муниципального района от 12.03.2019 № 113 «О Единой дежурно-диспетчерской службе Лазовского муниципального района»;

-методических материалов МЧС России по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в субъекте Российской Федерации.

2.2. Настоящий Регламент устанавливает правила организации информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района (далее – ЦОВ-ЕДДС) и дежурной части ПП № 21 МО МВД России «Партизанский» (далее – дежурная часть) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112).

Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ЦОВ-ЕДДС и дежурной части.

2.3. Целями разработки настоящего Регламента являются:

1) повышение безопасности населения Лазовского муниципального района путем совершенствования процесса информационного взаимодействия между ЦОВ-ЕДДС и дежурной частью для решения стоящих перед ними задач в рамках системы-112;

2) обеспечение ускоренного реагирования и улучшение взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и дежурной части при вызовах (сообщениях о происшествиях) населения Лазовского муниципального района в рамках системы-112;

3) повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение ЧС, в том числе и террористического характера на территории Лазовского муниципального района.

2.4. Участниками информационного взаимодействия являются ЦОВ-ЕДДС района и дежурная часть.

2.5. ЦОВ-ЕДДС обеспечивает прием по единому телефонному номеру «112» от населения Лазовского муниципального района сообщений обо всех происшествиях (ситуациях), указанных в пунктах 2.8., 2.13. и 2.14. настоящего Регламента, централизованное хранение информации обо всех вызовах по единому телефонному номеру «112» на территории Лазовского муниципального района с использованием IP-VPN сети системы-112 Лазовского муниципального района.

2.6. В своей деятельности ЦОВ-ЕДДС и дежурная часть руководствуются федеральным и краевым законодательством, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Лазовского муниципального района, нормативными документами соответствующих министерств, ведомств.

2.7. Территорией действия настоящего Регламента является территория Лазовского муниципального района.

2.8. Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются:

1) обращения граждан по оказанию экстренной помощи службой полиции;

2) ДТП (при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинен иной материальный ущерб);

- 3)пожар по подтвержденному или присвоенному рангу № 2 и выше;
- 4)пожар, при котором погибли или ранены люди;
- 5)криминальная ситуация (сообщения о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении), угроза террористического акта;
- 6)аварийная ситуация на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств муниципальных оперативных служб;
- 7)другие чрезвычайные ситуации и происшествия, информация о которых поступила в систему-112.

2.9.ЦОВ-ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для дежурной части при решении задач в рамках системы-112.

2.10.ЦОВ-ЕДДС и ПП № 21 МО МВД России «Партизанский» заключают в отдельности двухсторонние соглашения об оперативном взаимодействии и информационном обмене.

Соглашения должны содержать:

- 1)уточненные критерия отнесения поступившего вызова к зоне ответственности ЦОВ-ЕДДС;
- 2)временные нормативы информационного обмена между ЦОВ-ЕДДС и дежурной части как при поступлении и передаче вызова, так и при представлении информации о результатах действия ЦОВ-ЕДДС и дежурной части;
- 3)списки абонентов телефонной связи для учета приоритетов поступающих вызовов;
- 4)списки должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы-112;
- 5)роль ЦОВ-ЕДДС при взаимодействии с дежурной частью, интегрируемых в систему-112.

2.11.При информационном взаимодействии ЦОВ-ЕДДС и дежурная часть в рамках системы-112 учитывается характер поступающей информации, которая делится на внеочередную и текущую.

2.12.Внеочередная информация незамедлительно передается из ЦОВ-ЕДДС в дежурную часть по прямой телефонной связи.

2.13.К внеочередной информации относится:

- 1)обращение граждан за оказанием экстренной помощи службой полиции;
- 2)информация о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении;
- 3)информация об угрозе совершения террористического акта или совершенном террористическом акте;
- 4)информация о подготовке или захвате заложников;
- 5)информация об обнаружении самодельного взрывного устройства, его составных элементов или его муляжа, а также о подрыве взрывных устройств;
- 6)информация об обнаружении оружия, боеприпасов и взрывчатых веществ;
- 7)вызовы и сообщения о ДТП;

8) информация о пожаре по подтвержденному или присвоенному рангу № 2 и выше;

9) информация о пожаре, при котором погибли или ранены люди;

10) информация о других чрезвычайных ситуациях и происшествиях, поступившая в систему-112.

2.14.К текущей информации относятся радиационная, химическая, биологическая, экологическая, пожарная и другая обстановка на территории Лазовского муниципального района, прогноз метеорологической обстановки. По запросу ЦОВ-ЕДДС направляет в дежурную часть данную информацию.

2.15.Информационное взаимодействие ЦОВ-ЕДДС и дежурной части осуществляется с помощью автоматизированных рабочих мест дежурно-диспетчерского персонала с использованием ПТК на базе СПО «Исток-СМ».

2.16.На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен ЦОВ-ЕДДС и дежурной части), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

### **3.ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ**

3.1.Порядок приема вызовов от населения по единому номеру «112» с территории Лазовского муниципального района операторами системы-112.

Вызовы (сообщения о происшествии) от населения Лазовского муниципального района по единому номеру «112» поступают операторам ЦОВ-ЕДДС, для анализа поступающей информации о происшествиях и направлении информации о происшествиях, в том числе вызовов, в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

Контроль над реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных 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, о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службой района.

3.2.Алгоритм обработки вызова оператором ЦОВ-ЕДДС Лазовского муниципального района.

Звонок по единому номеру «112» поступает на оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии оператором ЦОВ-ЕДДС телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка информационного обмена (далее - карточка вызова), в которой содержится информация, полученная от оператора связи, а именно, сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

В карточке вызова отображается список дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия. С поднятием телефонной трубки включается автоматическая запись разговора оператора (диспетчера) с абонентом.

На основании опроса абонента оператор, анализируя поступившую информацию, определяет, что абоненту требуется оказание экстренной помощи службой полиции.

Работа оператора по обработке вызова осуществляется в следующих вариантах:

Вариант 1 - оператор ЦОВ-ЕДДС осуществляет перевод звонка на службу полиции (Дежурная часть ОП № 21 МО МВД России «Партизанский») без заполнения карточки вызова, при условии, что оператор по приему вызовов дежурной части свободен (это отображается в списке оповещаемых служб).

Для перевода звонка, оператор ЦОВ-ЕДДС ставит галочку напротив учетной записи свободного оператора по приему вызовов и осуществляет перевод звонка, выполняя функцию «Отправить».

Не кладя трубку, убеждается, что звонок принят оператором дежурной части.

После выполнения перевода звонка карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». При открытии КТС оператором ЦОВ, в поле «Действия оператора» появляется запись «Перевод вызова на службу полиции».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

В случаях отсутствия связи с оператором дежурной части или он не берет телефонную трубку в течение 8 секунд (об этом извещает система), оператор ЦОВ-ЕДДС, проводит опрос абонента и регистрирует вызов сам.

Вариант 2 - оператор ЦОВ-ЕДДС, регистрирует вызов и передает КТС в службу полиции.

Для регистрации вызова оператору необходимо, на основе опроса абонента внести данные по происшествию.

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

1) сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

После заполнения основной информации по происшествию, оператор вносит дополнительную информацию (при наличии) для службы полиции (поле - Дополнительная информация - вкладка «02»).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

1) число правонарушений;

2) количество транспортных средств.

Сведения о подозреваемых:

1) пол (м / ж);

2) возраст;

3) рост;

4) телосложение;

- 5)одет;
- 6)особые приметы.

Сведения о разыскиваемых:

- 1)пол (м / ж);
- 2)Ф.И.О.;
- 3)дата рождения;
- 4)возраст;
- 5)рост;
- 6)телосложение;
- 7)одет;
- 8)особые приметы.

Сведения о транспортных средствах:

- 1)тип ТрС;
- 2)цвет ТрС;
- 3)гос. номер;
- 4)регион.

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, оператор может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

Оператор, при необходимости, классифицирует Вид и Тип происшествия, на основании должностной инструкции.

После внесения имеющейся информации по происшествию, оператор в списке оповещаемых служб экстренного оперативного реагирования ставит галочку напротив службы полиции (тем самым КТС передается на диспетчера по управлению нарядами полиции) и ЦОВ-ЕДДС, и осуществляет отправку карточки вызова, выполняя функцию «Отправить» с одновременной регистрацией вызова.

Оператор информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь оператора и абонента может быть окончена.

При отсутствии возможности передать карточку вызова на службу полиции или ЦОВ-ЕДДС, по причине отсутствия связи со службами, оператор регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

После регистрации вызова, карточка вызова переходит в статус КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». Оператор оповещает службу полиции и ЦОВ-ЕДДС о зарегистрированном происшествии иным способом. При восстановлении связи между службами оператор осуществляет отправку КТС на службу полиции и ЦОВ-ЕДДС. Для этого оператор открывает КТС и в списке оповещаемых служб экстренного реагирования ставит галочку напротив службы полиции и ЦОВ-ЕДДС, и выполняет функцию «Отправить».

После передачи КТС на службу полиции и ЦОВ-ЕДДС, у оператора ЦОВ-ЕДДС в КТС во вкладке «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ Служба 02», «Отправлена информация на АРМ ЦОВ-ЕДДС». В поле «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС в службу полиции» и «Передача КТС в ЦОВ-ЕДДС».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

3.3. Алгоритм действий оператора дежурной части службы полиции (Дежурная часть ПП № 21 МО МВД России «Партизанский») при приеме вызова от оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии оператором дежурной части телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка вызова для службы-02, в которой содержится информация, полученная от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

Для регистрации вызова оператору необходимо, на основе опроса абонента, внести необходимые данные по происшествию в карточку вызова.

Основная информация, вносимая в карточку вызова содержит:

1) сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

Оператор классифицирует Вид и Тип ТС на основании должностной инструкции.

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, оператор может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

После внесения имеющихся данных по происшествию в карточку вызова, оператор регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

Оператор информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь оператора и абонента может быть завершена.

После регистрации вызова оператором дежурной части службы полиции, у диспетчера ЦОВ-ЕДДС, внесенная информация по происшествию отобразится в КТС, а в поле «Действия диспетчера» появится запись «Регистрация вызова службой полиции».

После регистрации вызова оператором, карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций» диспетчера по управлению нарядами полиции (далее – диспетчер) со звуковым и цветовым сопровождением.

3.4. Алгоритм действий оперативного дежурного дежурной части службы полиции (Дежурная часть ПП № 21 МО МВД России «Партизанский») при приеме зарегистрированной КТС от оператора ЦОВ-ЕДДС, оператора по вызовам дежурной части службы полиции.

При получении КТС оперативный дежурный должен незамедлительно взять КТС в обработку.

При открытии КТС оперативный дежурный, может прослушать запись телефонного разговора оператора ЦОВ-ЕДДС (оператора по вызовам) с абонентом, ознакомиться с основной и если имеется с дополнительной информацией.

Оперативный дежурный может откорректировать основные и дополнительные данные по происшествию через функцию «Редактирование».

Внесенные изменения в основную информацию по происшествию, автоматически обновятся в КТС оператора ЦОВ-ЕДДС (без уведомления) и диспетчера ЦОВ-ЕДДС, с сопровождающим информационным уведомлением о внесенных изменениях на службе полиции.

Вкладка «Сведения об абоненте» содержит информацию, полученную от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона, с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

При необходимости уточнения данных по происшествию, оперативный дежурный может в автономном режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

В КТС оперативному дежурному службы, автоматически будут предложены наряды для выезда, согласно району выезда и определения Типа ТС.

Оперативный дежурный может, при необходимости, откорректировать Тип ТС.

Анализируя поступившую информацию по происшествию, оперативный дежурный незамедлительно осуществляет реагирование соответствующих подразделений службы полиции.

Процесс реагирования оперативным дежурным дежурной части на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС оперативным дежурным дежурной части, будут отображаться в КТС диспетчера ЦОВ-ЕДДС.

Отправка сил и средств к месту происшествия, убытие сил и средств с места происшествия, отобразятся в КТС у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой «02», «Окончание реагирования службой «02».

В процессе ликвидации ТС, оперативный дежурный может осуществлять протоколирование докладов с места происшествия во вкладке «Доклады с места происшествия».

По окончании проведения работ по ликвидации ТС, оперативный дежурный дежурной части, фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем может отправить КТС в архив, при этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба «02», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчер ЦОВ-ЕДДС и оператор ЦОВ выставляют завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив.

В случае если оперативный дежурный дежурной части выставил причину завершения ТС как «Ложный» (вызов, выезд), то информация об этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС появится не в поле «Дополнительная информация», а в поле «Действия диспетчера».

### 3.5. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее - карточка вызова). Унифицированная карточка для ЦОВ-ЕДДС имеет свою форму (настройка

рабочего стола устанавливается в режим ЕДДС). ДДС экстренных оперативных служб Лазовского муниципального района, согласно особенностям информации, имеют свои формы карточек информационного обмена.

### 3.5.1. Карточка вызова в режиме «ЕДДС».

Карточка вызова в режиме «ЕДДС» имеет единую информационную часть, где отражена основная информация по происшествию и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы, где фиксируется информация для определенной службы взаимодействия.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- 1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;
- 2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;
- 3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация, вносимая в карточку вызова:

1) сведения о месте происшествия (адрес происшествия или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) сведения о самом происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

После заполнения основной информационной части карточки вызова, производится заполнение дополнительной информации (при наличии) для ДДС экстренных оперативных служб привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

Дополнительная информация для службы полиции содержит следующие данные:

- 1) число правонарушений;
- 2) количество транспортных средств.

Сведения о подозреваемых:

- 1) пол (м / ж);
- 2) возраст;
- 3) рост;
- 4) телосложение;
- 5) одет;
- 6) особые приметы.

Сведения о разыскиваемых:

- 1) пол (м / ж);
- 2) Ф.И.О.;
- 3) дата рождения;
- 4) возраст;
- 5) рост;
- 6) телосложение;
- 7) одет;

8) особые приметы.

Сведения о транспортных средствах:

- 1) тип ТрС;
- 2) цвет ТрС;
- 3) Гос. номер;
- 4) регион.

Заполнение карточки вызова происходит с использованием следующих классификаторов, справочников и списков:

- 1) классификатор городов, улиц, домов;
- 2) список объектов;
- 3) справочник «Вид происшествия»;
- 4) справочник «Тип происшествия»;
- 5) справочник «Телосложение»;
- 6) справочник «Тип ТрС»;
- 7) справочник «Цвет ТрС»;
- 8) список происшествий.

3.5.2. Карточка вызова ДДС экстренной оперативной службы полиции.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- 1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;
- 2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;
- 3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация вносимая, в карточку вызова содержит:

- 1) сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);
- 2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);
- 3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

При заполнении карточки вызова используются следующие классификаторы и справочники:

- 1) классификатор городов, улиц, домов;
- 2) список объектов;
- 3) справочник «Вид происшествия»;
- 4) справочник «Тип происшествия»;
- 5) список происшествий.

## **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Ответственными должностными лицами за соблюдением выполнения настоящего Регламента являются:

- 1) глава Лазовского муниципального района, курирующий на территории Лазовского муниципального района вопросы гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;

2)начальник ПП № 21 МО МВД России «Партизанский».

4.2.Ответственные должностные лица при обнаружении нарушений в соблюдении требований настоящего Регламента информируют главу Лазовского муниципального района и начальника ПП № 21 МО МВД России «Партизанский».

По фактам нарушения проводятся служебные разбирательства и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия.

О причинах нарушения, а также о принятых мерах информируются все участники информационного обмена.

Приложение № 3  
к постановлению администрации  
Лазовского муниципального района  
от 26 июня 2019 г. № 275

**РЕГЛАМЕНТ**  
**информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой**  
**дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального**  
**района Приморского края и КГБУЗ «Лазовская ЦРБ» в рамках системы**  
**обеспечения вызова экстренных оперативных служб**

**1.ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

1.1.В настоящем Регламенте информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района Приморского края и КГБУЗ «Лазовская ЦРБ» в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее – Регламент) используются следующие термины и сокращения:

ЧС – чрезвычайная ситуация;

ДДС – дежурно-диспетчерская служба;

ЦОВ-ЕДДС – центр обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района;

КГБУЗ – краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения;

ДТП – дорожно-транспортное происшествие;

ПТК – программно-технический комплекс;

СПО – специальное программное обеспечение;

ТС – тревожная ситуация;

КТС – карточка тревожной ситуации;

ТрС – транспортное средство.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящий Регламент разработан на основании:

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

- Постановления Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

- Методических материалов МЧС России по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в субъекте Российской Федерации.

2.2. Настоящий Регламент устанавливает правила организации информационного взаимодействия центра обработки вызовов на базе единой дежурно-диспетчерской службы при администрации Лазовского муниципального района (далее – ЦОВ-ЕДДС) и КГБУЗ «Лазовская ЦРБ» (далее – ЦРБ) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112).

Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ.

2.3. Информационное взаимодействие ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ по обмену текущей информацией организуется для повышения оперативности и улучшения координации совместных действий в рамках системы-112.

2.4. Целями разработки настоящего Регламента являются:

1) повышение безопасности населения Лазовского муниципального района путем совершенствования процесса информационного взаимодействия между ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ для решения стоящих перед ними задач в рамках системы-112;

2) обеспечение ускоренного реагирования на оказание услуг в скорой медицинской помощи населению Лазовского муниципального района при вызовах в рамках системы-112;

3)повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение ЧС, в том числе и террористического характера на территории Лазовского муниципального района.

2.5.Участниками информационного взаимодействия является ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ, интегрируемые в систему-112.

ЦОВ-ЕДДС обеспечивают прием вызовов от населения Лазовского муниципального района, централизованное хранение информации обо всех вызовах по единому телефонному номеру «112» на территории Лазовского муниципального района.

ЦРБ обеспечивает:

1)прием по телефону «03» от населения Лазовского муниципального района сообщений о необходимости оказания услуги в скорой медицинской помощи;

2)прием перенаправленных с ЦОВ-ЕДДС сообщений от населения Лазовского муниципального района о необходимости оказания услуги в скорой медицинской помощи;

3)передачу в ЦОВ-ЕДДС Лазовского муниципального района сообщений полученных по телефону «03» от населения и организаций Лазовского муниципального района о происшествиях не связанных с оказанием услуги в скорой медицинской помощи.

2.6.В своей деятельности ЦРБ, интегрируемая в систему-112, руководствуются федеральным и краевым законодательством, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Лазовского муниципального района, нормативными документами соответствующих министерств, ведомств.

2.7.Территорией действия настоящего Регламента является территория Лазовского муниципального района.

2.8.Ситуациями, на которые распространяется действие настоящего Регламента, являются обращения граждан по оказанию услуг в скорой медицинской помощи.

2.9.ЦОВ-ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного обмена для ЦРБ при решении задач в рамках системы-112.

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

2.11.К оперативной информации относится:

1)информация, полученная от населения Лазовского муниципального района о необходимости оказания услуг в скорой медицинской помощи.

2)экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайной ситуации, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

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

2.12.К текущей информации относятся:

1)информация о результатах реагирования на вызовы по оказанию услуг в скорой медицинской помощи в рамках системы-112;

2)информация о результатах ликвидации ЧС;

3) справочная и прогнозная информация.

2.13. Информационное взаимодействие ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ осуществляется с помощью автоматизированных рабочих мест дежурно-диспетчерского персонала с использованием ПТК на базе СПО «Исток-СМ».

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

### **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ**

3.1. Порядок приема вызовов от населения по единому номеру «112» с территории Лазовского муниципального района операторами системы-112.

Вызовы (сообщения о происшествии) от населения Лазовского муниципального района по единому номеру «112» поступают операторам ЦОВ-ЕДДС, для анализа поступающей информации о происшествиях и направлении информации о происшествиях, в том числе вызовов, в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

Контроль над реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных 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, о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

3.2. Алгоритм обработки вызова оператором ЦОВ-ЕДДС.

Звонок по единому номеру «112» поступает на оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии оператором ЦОВ-ЕДДС телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка информационного обмена (далее - карточка вызова), в которой содержится информация, полученная от оператора связи, а именно, сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

В карточке вызова отображается список дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия. С поднятием телефонной трубки включается автоматическая запись разговора оператора (диспетчера) с абонентом.

На основании опроса абонента оператор, анализируя поступившую информацию, определяет, что абоненту требуется оказание услуг скорой медицинской помощи.

Работа оператора по обработке вызова осуществляется в следующих вариантах:

Вариант 1 - оператор ЦОВ-ЕДДС осуществляет перевод звонка на службу скорой медицинской помощи (ЦРБ) без заполнения карточки вызова.

Для перевода звонка, оператор ЦОВ-ЕДДС ставит галочку напротив записи «Групповой перевод» или учетной записи свободного оператора по приему вызовов

(это отображается в списке оповещаемых служб) и осуществляет перевод звонка, выполняя функцию «Отправить».

Не кладя трубку, убеждается, что звонок принят оператором службы скорой медицинской помощи.

После выполнения перевода звонка карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». При открытии КТС оператором ЦОВ-ЕДДС, в поле «Действия оператора» появляется запись «Перевод вызова на службу скорой медицинской помощи».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

В случаях отсутствия связи с оператором службы скорой медицинской помощи или он не берет телефонную трубку в течение 8 секунд (об этом извещает система), оператор ЦОВ-ЕДДС, проводит опрос абонента и регистрирует вызов сам.

Вариант 2 - оператор ЦОВ-ЕДДС, регистрирует вызов и передает КТС в службу скорой медицинской помощи.

Для регистрации вызова оператору необходимо, на основе опроса абонента внести данные по происшествию.

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

1) сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

После заполнения основной информации по происшествию, оператор вносит дополнительную информацию (при наличии) для службы скорой медицинской помощи (поле - Дополнительная информация - вкладка «03»).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

1) кто вызвал;

2) консультация.

Сведения о больном:

1) пол больного (м / ж);

2) Ф.И.О;

3) дата рождения;

4) возраст;

5) повод обращения за помощью;

6) способность к самостоятельному передвижению.

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, оператор может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

Оператор, при необходимости, классифицирует Вид и Тип происшествия, на основании должностной инструкции.

После внесения имеющейся информации по происшествию, оператор в списке оповещаемых служб экстренного оперативного реагирования ставит галочку напротив службы скорой медицинской помощи (тем самым КТС передается на диспетчера по

управлению бригадами скорой медицинской помощи), осуществляет отправку карточки вызова, выполняя функцию «Отправить» с одновременной регистрацией вызова.

Оператор информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь оператора и абонента может быть окончена.

При отсутствии возможности передать карточку вызова на службу скорой медицинской помощи, по причине отсутствия связи со службой, оператор регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

После регистрации вызова, карточка вызова переходит в статус КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». Оператор оповещает службу скорой медицинской помощи о зарегистрированном происшествии иным способом. При восстановлении связи между службами оператор осуществляет отправку КТС на службу скорой медицинской помощи и ЦОВ-ЕДДС. Для этого оператор открывает КТС и в списке оповещаемых служб экстренного реагирования ставит галочку напротив службы скорой медицинской помощи, и выполняет функцию «Отправить».

После передачи КТС на службу скорой медицинской помощи, у оператора ЦОВ-ЕДДС в КТС во вкладке «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ Служба «03». В поле «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС в службу скорой медицинской помощи».

Дальнейшие действия по контролю над реагированием на происшествие и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб осуществляется диспетчерским персоналом ЦОВ-ЕДДС.

3.3.Алгоритм действий оператора службы скорой медицинской помощи ЦРБ при приеме вызова от оператора ЦОВ-ЕДДС.

При поднятии оператором скорой медицинской помощи телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка вызова для службы- «03», в которой содержится информация, полученная от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

Для регистрации вызова оператору необходимо, на основе опроса абонента, внести необходимые данные по происшествию в карточку вызова.

Основная информация, вносимая в карточку вызова содержит:

1)адрес происшествия (город, улица, дом, квартира, подъезд, этаж, код домофона или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2)место вызова;

3)дополнительные ориентиры;

4)Ф.И.О. больного/пострадавшего;

5)пол ( м / ж);

6)возраст;

7)кто вызывает;

8)телефон заявителя;

9)повод (тип происшествия);

10)повторный вызов;

11)ЛПУ;

12)описание ТС.

Оператор классифицирует Вид и Тип ТС на основании должностной инструкции.

Если по каким то, причинам связь с абонентом прервалась, оператор может в автоматическом режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

После внесения имеющихся данных по происшествию в карточку вызова, оператор регистрирует вызов, выполняя функцию «Регистрация вызова».

Оператор информирует абонента о приеме и регистрации данного вызова и телефонная связь оператора и абонента может быть завершена.

После регистрации вызова оператором службы скорой медицинской помощи, у диспетчера ЦОВ-ЕДДС, внесенная информация по происшествию отобразится в КТС, а в поле «Действия диспетчера» появится запись «Регистрация вызова службой скорой медицинской помощи».

После регистрации вызова оператором, карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций» диспетчера по управлению бригадами скорой медицинской помощи (далее – диспетчер) со звуковым и цветовым сопровождением.

3.4.Алгоритм действий диспетчера службы скорой медицинской помощи (ЦРБ) при приеме зарегистрированной КТС от оператора ЦОВ-ЕДДС, оператора по вызовам службы скорой медицинской помощи.

При получении КТС диспетчер должен незамедлительно взять КТС в обработку.

При открытии КТС диспетчер, может прослушать запись телефонного разговора оператора ЦОВ-ЕДДС с абонентом, ознакомиться с основной и если имеется с дополнительной информацией. Диспетчер может откорректировать основные и дополнительные данные по происшествию через функцию «Редактирование».

Внесенные изменения в основную информацию по происшествию, автоматически обновятся в КТС оператора ЦОВ-ЕДДС (с уведомлением), с сопровождающим информационным уведомлением о внесенных изменениях на службе скорой медицинской помощи.

Вкладка «Сведения об абоненте» содержит информацию, полученную от оператора связи: сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», а так же номер телефона, с которого осуществляется звонок и имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

При необходимости уточнения данных по происшествию, диспетчер может в автономном режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «Звонок абоненту».

В КТС диспетчеру службы, автоматически будут предложены бригады СМП для выезда, согласно району выезда и определения Типа ТС.

Диспетчер может, при необходимости, откорректировать Тип ТС.

Анализируя поступившую информацию по происшествию, диспетчер незамедлительно осуществляет реагирование соответствующих подстанций скорой медицинской помощи.

Процесс реагирования диспетчером службы скорой медицинской помощи на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС диспетчером службы скорой медицинской помощи, будут отображаться в КТС диспетчера ЦОВ-ЕДДС.

Отправка сил и средств к месту происшествия, убытие сил и средств с места происшествия, отобразятся в КТС у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой «03», «Окончание реагирования службой «03».

В процессе ликвидации ТС, диспетчер может осуществлять протоколирование докладов с места происшествия во вкладке «Доклады с места происшествия».

По окончанию проведения работ по ликвидации ТС, диспетчер службы скорой медицинской помощи фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем может отправить КТС в архив, при этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба «03», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчер ЦОВ-ЕДДС выставляет завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив.

В случае если диспетчер службы скорой медицинской помощи выставил причину завершения ТС как «Ложный» (вызов, выезд), то информация об этом у диспетчера ЦОВ-ЕДДС появится не в поле «Дополнительная информация», а в поле «Действия диспетчера».

### 3.5. Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее - карточка вызова). Унифицированная карточка для ЦОВ-ЕДДС имеет свою форму (настройка рабочего стола устанавливается в режим «ЕДДС»). ДДС экстренных оперативных служб Приморского края, согласно особенностям информации, имеют свои формы карточек информационного обмена.

#### 3.5.1. Карточка вызова в режиме «ЕДДС».

Карточка вызова в режиме «ЕДДС» имеет единую информационную часть, где отражена основная информация по происшествию и специфическую часть для каждой экстренной оперативной службы, где фиксируется информация для определенной службы взаимодействия.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

- 1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;
- 2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;
- 3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация, вносимая в карточку вызова:

1) сведения о месте происшествия (адрес происшествия или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) сведения о самом происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

3) сведения о заявителе (Ф.И.О., телефон, адрес).

После заполнения основной информационной части карточки вызова, производится заполнение дополнительной информации (при наличии) для ДДС экстренных оперативных служб привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

Дополнительная информация для скорой медицинской помощи содержит следующие данные:

1) кто вызвал;

2) консультация.

Сведения о больном:

1) пол больного (м / ж);

2) Ф.И.О;

3) дата рождения;

4) возраст;

5) повод обращения за помощью;

6) способность к самостоятельному передвижению.

Заполнение карточки вызова происходит с использованием следующих классификаторов, справочников и списков:

1) классификатор городов, улиц, домов;

2) список объектов;

3) справочник «Вид происшествия»;

4) справочник «Тип происшествия»;

5) список происшествий и др.

3.5.2. Карточка вызова ДДС экстренной оперативной службы скорой медицинской помощи.

Заполнение карточки начинается с заполнения ее основной информационной части. При этом информация, предоставляемая операторами связи, заполняется в автоматическом режиме.

Сведения о телефоне, полученные от оператора связи:

1) сведения о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112»;

2) номер телефона, с которого осуществляется звонок;

3) сведения по абоненту данного номера.

Основная информация, вносимая в карточку вызова содержит:

1) адрес происшествия (город, улица, дом, квартира, подъезд, этаж, код домофона или имеющиеся ориентиры местонахождения);

2) место вызова;

3) дополнительные ориентиры;

4) Ф.И.О. больного/пострадавшего;

5) пол (м / ж);

6) возраст;

7) кто вызывает;

8) телефон заявителя;

9) повод (тип происшествия);

10) повторный вызов;

11) ЛПУ;

- 12) описание ТС;
- 13) вид происшествия;

При заполнении карточки вызова используются следующие классификаторы и справочники:

- 1) классификатор городов, улиц, домов;
- 2) справочник «Место вызова»;
- 3) справочник «Вид происшествия»;
- 4) справочник «Тип происшествия»;
- 5) справочник «ЛПУ».

#### **4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ**

4.1. Для организации комплексного реагирования диспетчер ЦОВ-ЕДДС, после завершения вызова, определяет состав ДДС экстренных оперативных служб, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

1) привлечение службы пожарной охраны происходит при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар;

2) привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях производится при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

3) привлечение службы полиции происходит при необходимости обеспечения правопорядка на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествия, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка;

4) привлечение службы скорой медицинской помощи происходит при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

4.2. При комплексном реагировании на поступающий вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС экстренных оперативных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специфической части карточки ТС отображаются:

- 1) переданные распоряжения;
- 2) действия подчиненных подразделений;
- 3) изменение обстановки;
- 4) взаимодействие с подразделениями других ДДС.

4.3. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС экстренной оперативной службы передает диспетчеру ЦОВ-ЕДДС немедленно.

4.4. Диспетчер ЦОВ-ЕДДС:

1) осуществляет мониторинг действий привлекаемых ДДС экстренных оперативных служб;

2) доводит до всех ДДС экстренных оперативных служб изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;

3) контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС экстренных оперативных служб;

4) снимает с контроля карточку вызова после получения подтверждения от всех ДДС. экстренных оперативных служб.

## **5. КРИТЕРИИ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ВЫЗОВОВ ПРИ ИНФОРМАЦИОННОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ЦОВ-ЕДДС И ЦРБ**

5.1. Переадресация вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ЦОВ-ЕДДС и ЦРБ в рамках Системы-112. Переадресация производится с целью повышения оперативности реагирования ЦРБ на поступающие вызовы и обеспечения выполнения задач, решаемых Системой-112.

5.2. Диспетчер ЦОВ-ЕДДС производит переадресацию вызова диспетчеру ЦРБ в следующих случаях:

1) необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

2) необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

5.3. Диспетчер ЦРБ производит переадресацию вызова диспетчеру ЦОВ-ЕДДС в следующих случаях:

1) поступление вызова с сообщением об угрозе или возникновении ЧС;

2) необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС экстренных оперативных служб, если выяснение состава привлекаемых ДДС вызывает затруднение;

3) необходимость оказания позвонившему квалификационной психологической помощи;

4) необходимость консультации, позвонившего по вопросам, выходящими за рамки компетенции ЦРБ.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Ответственными должностными лицами за соблюдением выполнения настоящего Регламента являются:

1) глава Лазовского муниципального района, курирующего на территории Анучинского муниципального района вопросы гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;

2) главный врач КГБУЗ «Лазовская ЦРБ».

6.2. Ответственные должностные лица при обнаружении нарушений в соблюдении требований настоящего Регламента информируют друг друга.

По фактам нарушения проводятся служебные разбирательства и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия.

О причинах нарушения, а также о принятых мерах информируются все участники информационного обмена.