

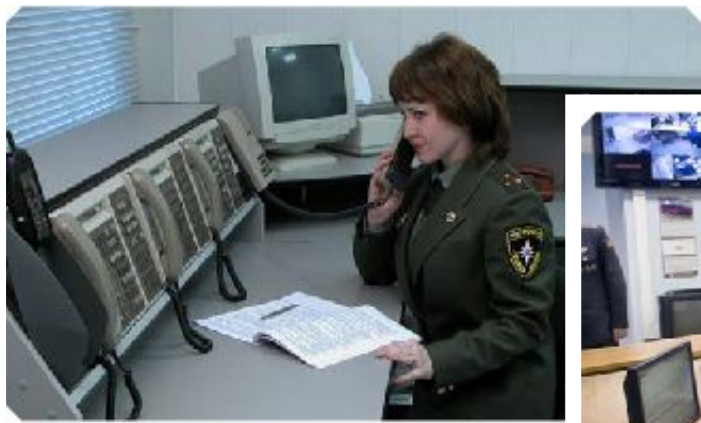
Москвин Ю.М



# 112

**ЕДИННЫЙ ТЕЛЕФОН ВСЕХ СЛУЖБ**

**ЗВОНИТЕ — ВАМ ПОМОГУТ!**



## **Тема № 2.5.**

**Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы – 112.**

## Цели занятия:

- 1.** Ознакомить с назначением, целями, задачами, участниками осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112
- 2.** Ознакомить с составом информации и порядком информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов системы-112.
- 3.** Ознакомить с особенностями информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб.
- 4.** Ознакомить с особенностями информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межобластном взаимодействии в рамках системы-112.
- 5.** Ознакомить с видами, характеристиками и составом регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.



# Учебные вопросы:

- 1.** Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Состав информации и порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов системы-112.
- 2.** Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб.
- 3.** Особенности информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межобластном взаимодействии в рамках системы-112.
- 4.** Виды, характеристики и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.



## Учебный вопрос № 1

**«Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Состав информации и порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов системы-112».**

**Организация взаимодействия дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС) различной ведомственной принадлежности, включая согласование регламентов взаимодействия и иных организационно-распорядительных документов межведомственного взаимодействия и информационного обмена является одной из **основных задач межведомственной рабочей группы** для обеспечения координации работ по развертыванию системы-112 на территории субъекта Российской Федерации (далее – межведомственная рабочая группа субъекта Российской Федерации).**

**В состав межведомственной рабочей группы Российской Федерации в обязательном порядке входят:**

- 1.** представители территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти, в том числе МЧС России,
- 2.** представители органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации,
- 3.** представители иных заинтересованных организаций (предприятия имеющие крупные производственно-опасные объекты и т.п.);

**Межведомственная рабочая группа** субъекта Российской Федерации создается для оперативного решения вопросов, возникающих при развертывании системы-112 в субъекте Российской Федерации.


.




## Назначение

Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» предназначено для организации и проведения совместной, систематической, согласованной деятельности дежурных диспетчерских служб

## Цели

- 1.** повышение безопасности населения Российской Федерации путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112), интегрированными с системой-112 дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб (далее – ДДС), а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами;
  - 2.** повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее - ЧС).
- 

## Участниками информационного взаимодействия являются:

1. Центр обработки вызовов системы-112 административного центра субъекта Российской Федерации (далее – ЦОВ-АЦ);
  2. резервный центр обработки вызовов системы-112 (далее – РЦОВ);
  3. навигационно-информационный центр (НИЦ) системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАС» (далее – система «ЭРА-ГЛОНАСС»);
  4. единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований с развернутыми компонентами системы-112 (далее – ЦОВ-ЕДДС);
  5. дежурно - диспетчерские службы (ДДС), в том числе:
    - служба пожарной охраны;
    - служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
    - служба полиции;
    - служба скорой медицинской помощи;
    - аварийная служба газовой сети;
    - служба «Антитеррор»;
    - дежурно-диспетчерские службы других экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Р Ф.
- 



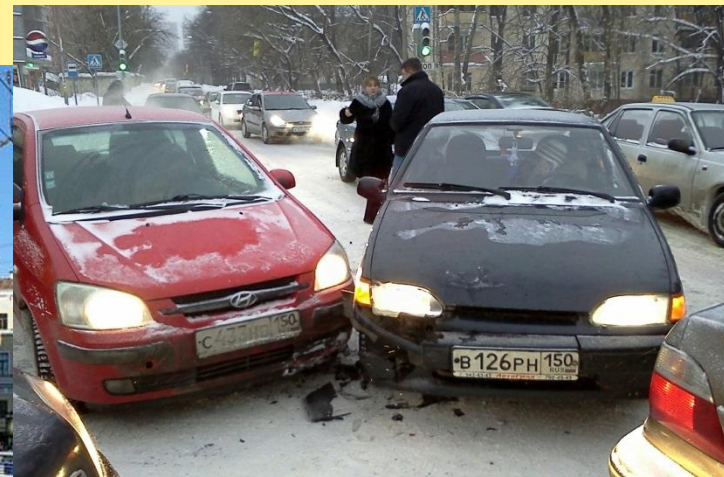


**Вся информация поступающая в систему-112 делится на:**

- 1. оперативную**
- 2. текущую.**

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





## К оперативной информации относится информация вызовов экстренных оперативных служб (сообщений о происшествиях), в том числе:

1. обращения граждан;
2. вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии (далее -ДТП), поступающие из системы «ЭРА-ГЛОНАСС»;
3. экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайных ситуаций, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
4. информация об изменении режима функционирования;
5. срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайных ситуациях и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации.





## К текущей информации относятся:

1. информация о результатах реагирования ДДС на вызовы (сообщения о происшествиях);
2. информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;
3. информация подсистемы мониторинга;
4. информация о состоянии сил и средств ДДС;
5. справочная и прогнозная информация.



## Алгоритм действий при приеме вызовов оператором системы-112

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

**2.** Если в момент поступления вызова нет свободного оператора системы-112, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса маршрутизации звонков (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 ЦОВ-ЕДДС **более 15** секунд вызов переводится на оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ) либо диспетчера резервирующей ДДС (при наличии соответствующего решения в проектно-технической документации на систему-112, положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене).



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

**4.** Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена

**5.** При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях об оперативном взаимодействии и информационном обмене, определяет привлекаемые для реагирования ДДС, извещает их и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

**6.** 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.

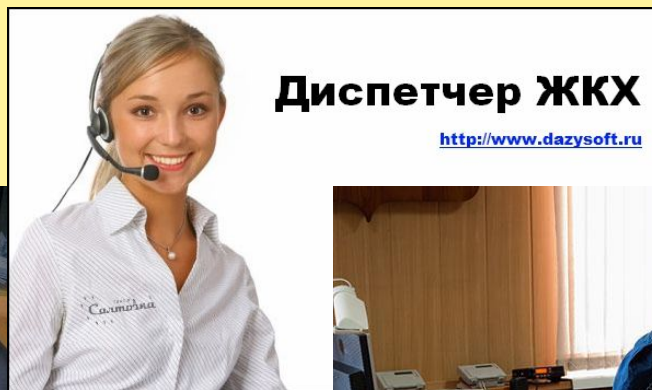
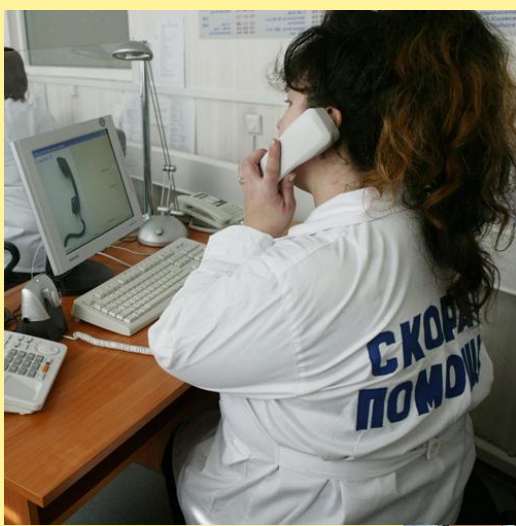
**7.** При перенаправлении вызова в ДДС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор системы-112 дожидается от диспетчера ДДС подтверждения о получении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

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

**9.** 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.

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





## Алгоритм действий при приеме вызовов диспетчером ДДС

1. При поступлении вызова непосредственно в ДДС (не по телефонному номеру «112») диспетчер ДДС заполняет общую и специфическую части унифицированной карточки информационного обмена.
2. Если в момент поступления вызова в ДДС нет свободного диспетчера, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением позвонившему возможностей IVR. При длительном ожидании (*длительность ожидания определяется в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене в зависимости от ДДС*) ответа диспетчера вызов может переводиться на оператора системы-112 (*при наличии соответствующего решения в проектно-технической документации на систему-112, положения в соглашении об оперативном взаимодействии и информационном обмене*).

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

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

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



**6.** В случае необходимости в процессе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена диспетчер ДДС принимает решение о перенаправлении вызова оператору системы-112. При перенаправлении вызова диспетчер ДДС одновременно в автоматизированном режиме передает оператору системы-112 унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса.

Диспетчер ДДС дожидается от оператора системы-112 подтверждения о получении заполненной карточки и подтверждения передачи контроля вызова. После получения подтверждений диспетчер ДДС отключается от вызова.


**7.** Подтверждение получения карточки и подтверждение передачи контроля вызова при информационном обмене осуществляются в автоматическом режиме. Соответствующая информация отображается на рабочем месте оператора (диспетчера), отправившего карточку. Для этого оператор (диспетчер), принявший карточку, должен на своем рабочем месте внести в нее соответствующие отметки.

**8.** 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.




**Критерии переадресации вызовов при  
информационном взаимодействии дежурных  
диспетчерских служб в рамках системы обеспечения  
вызова экстренных оперативных служб**

**Оператор системы-112 производит переадресацию  
вызова диспетчеру ДДС ЭОС в случаях:**

- 1.** наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов;
  - 2.** поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС;
  - 3.** необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации.
- 

## **Диспетчер ДДС производит переадресацию вызова оператору системы-112 в следующих случаях:**

- 1.** поступление вызова с сообщением об угрозе или возникновении ЧС;
  - 2.** необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС, если выяснение состава привлекаемых ДДС вызывает затруднение;
  - 3.** обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;
  - 4.** необходимость оказания позвонившему квалифицированной психологической помощи;
  - 5.** необходимость консультации позвонившего по вопросам, выходящими за рамки компетенции данной ДДС.
- 



## **ВЫВОД :**

Информационное взаимодействие экстренных оперативных служб, как совместная, систематическая, согласованная деятельность в рамках системы -112, обеспечивает быстрое, гарантированное и комплексное реагирование дежурных диспетчерских служб на сигнал о происшествии, поступивший не только оператору ЦОВ АЦ (ЦОВ ЕДДС), но и в любую ДДС. Что позволяет в кратчайшие сроки оказать комплексную помощь пострадавшим, локализовать и ликвидировать последствия, аварии или ЧС.



## Учебный вопрос №2.

**«Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб».**



Согласно Положению о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования **ЕДДС** функционирует в режимах:

1. повседневной деятельности;
2. повышенной готовности;
3. чрезвычайной ситуации для мирного времени.

**Режимы функционирования для ЕДДС и ДДС** устанавливает руководитель органа местного самоуправления.

**В режиме повседневной деятельности ЕДДС** осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновения ЧС (происшествий).

---

**Организация информационного взаимодействия ДДС ЭОС по  
обмену текущей информацией в режиме  
повседневной деятельности.**

1. Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб по обмену текущей информацией организуется с целью повышения оперативности и улучшения координации совместных действий ДДС в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

2. Оператор системы-112 контролирует **1(один) раз в сутки** автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ДДС, не имеющие подобной информации.

По запросу диспетчера ДДС или при экстренном изменении указанная информация передается немедленно.

Диспетчер ДДС подтверждает получение данной информации.



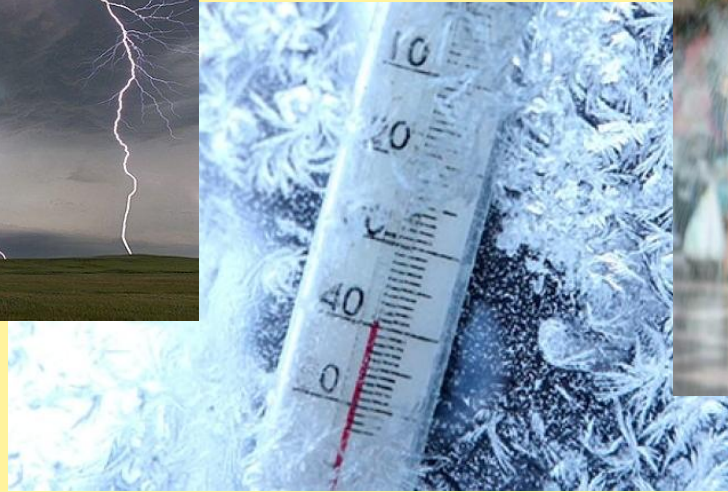
е №3. Фукусима.



## К экстренному изменению обстановки относятся:

- а) превышение установленных норм радиационного фона;
  - б) превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;
  - в) превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;
  - г) повышение номера (ранга) пожара, пожар наивысшего номера (ранга);
  - д) увеличение площади природных пожаров;
  - ж) производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.
-





**3.** Оператор системы-112 **2 (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. Диспетчер ДДС подтверждает получение данной информации.

**К экстренному изменению обстановки относятся:**


- а)** штормовое предупреждение;
- б)** резкое похолодание или потепление;
- в)** возможность ливневых дождей;
- г)** ухудшение прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах.



**4.** Диспетчер ДДС **1 (один) раз в сутки** направляет оператору системы 112 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.


**5.** При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС направляет оператору системы-112 запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Оператор системы-112 направляет ответ в срок, установленный в двухстороннем соглашении о взаимодействии между ЕДДС и ДДС.

## **В режиме повышенной готовности**

- 1.** оперативный дежурный ЕДДС **каждые 4 часа** передает в привлекаемые ДДС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной о другой обстановке в зоне возможной ЧС;
  - 2.** оперативный дежурный ЕДДС **немедленно** передает в ДДС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для предотвращения ЧС или смягчения ее последствий;
  - 3.** оперативный дежурный ЕДДС **немедленно** передает в ДДС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне возможной ЧС;
  - 4.** диспетчеры ДДС **немедленно** передают оперативному дежурному ЕДДС, поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;
  - 5.** диспетчеры ДДС **немедленно** передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.
- 

# В режиме чрезвычайной ситуации

дополнительно выполняются следующие мероприятия:

1. оперативный дежурный ЕДДС **каждый час** передает в привлекаемые ДДС текущую информацию подсистемы мониторинга о радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной о другой обстановке в зоне ЧС;
  2. оперативный дежурный ЕДДС **немедленно** передает в ДДС поступающую информацию о силах и средствах, дополнительно привлекаемых для ликвидации последствий ЧС;
  3. оперативный дежурный ЕДДС **немедленно** передает в ДДС поступающую информацию об изменениях обстановки в зоне ЧС;
  4. оперативный дежурный ЕДДС **немедленно** передает в ДДС указания комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС;
  5. диспетчеры ДДС **немедленно** передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;
  6. диспетчеры ДДС **немедленно** передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС;
  7. диспетчеры ДДС **немедленно** передают оперативному дежурному ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по чрезвычайным ситуациям, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.
- 



## **ВЫВОД:**

Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб позволяют на более ранних стадиях выявлять и реагировать на возникающие угрозы природного или техногенного характера и своевременно принимать меры по локализации угроз, защите населения от поражающих факторов, и минимизации материального ущерба экономике субъекта РФ.



## **Учебный вопрос № 3**

**«Особенности информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межобластном взаимодействии в рамках системы-112».**



## Варианты события.

- 1.** ЭОС соседнего МО расположены значительно ближе к месту происшествия (ЧС) чем ЭОС МО с территории которого инициирован вызов в ЦОВ ЕДДС, вследствие чего, время прибытия ЭОС соседнего МО к месту происшествия (ЧС), будет значительно меньшим, следовательно оказание экстренной помощи более эффективным.
- 2.** инициированный абонентом вызов с приграничной территории МО или субъекта РФ получил ЦОВ ЕДДС соседнего МО или ЦОВ ЕДДС МО соседнего субъекта РФ.
- 3.** ЭОС МО в результате форс-мажорных (разрушен мост, размыло подъездные пути, лесной пожар, сход снежной лавины (сели), и т.п.) обстоятельств не может добраться места происшествия в установленные сроки.

## Особенности информационного взаимодействия ЭОС при межмуниципальном взаимодействии в рамках системы-112.

**Главы сопредельных муниципальных образований** заключают между собой **соглашение** об информационном взаимодействии при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» (далее Соглашение – МО) на основании которого ЕДДС сопредельных МО осуществляют взаимодействие.

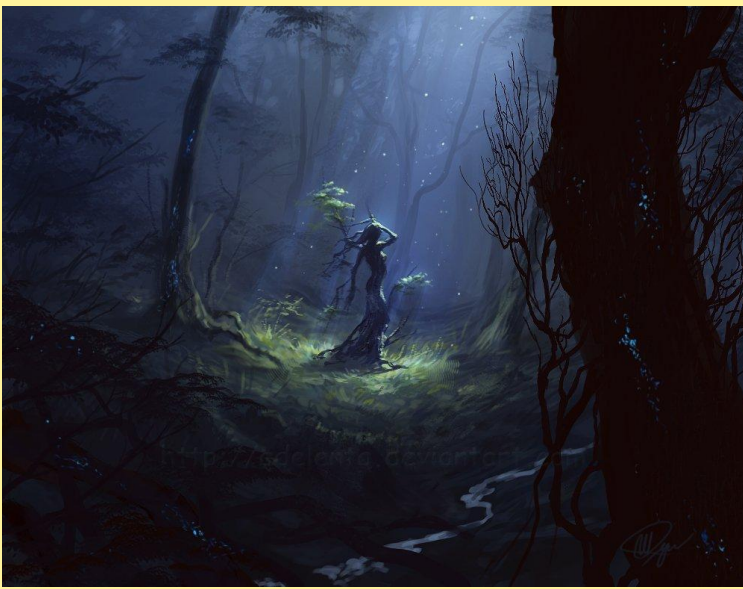
**Экстренные оперативные службы соседних муниципальных образований (ЭОС МО)** на основании Соглашения-МО разрабатывают **Планы взаимодействия** на основании которых они обязаны реагировать на происшествие или ЧС произошедшее на территории сопредельного муниципального образования соседнего субъекта РФ.

К настоящему Соглашению-МО разрабатывается **Административный регламент** автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией между двумя соседствующими муниципальными образованиями в рамках системы-112 (далее – Регламент МО) который также является неотъемлемой частью Соглашения- МО.

**Регламент** водится Соглашением МО и определяет условия и порядок взаимодействия между двумя соседствующими МО при реализации государственной функции обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в интересах пользователей сетей электросвязи общего пользования на территориях Сторон.







**ЕДДС муниципальных образований**, при заключении двухсторонних соглашений об информационном взаимодействии экстренных оперативных служб в рамках системы-112 с каждой ДДС ЭОС в отдельности, должны согласовывать и прописывать в Соглашении условия, на которых ДДС ЭОС его МО, на основании заключённого Соглашения между Главами соседних МО и плана взаимодействия ЭОС, будут работать на территории соседнего МО.

**Соглашение-МО** заключается Главой МО с каждой Главой соседнего МО отдельно.

**Подписанные Соглашения–МО и планы взаимодействия ЭОС** будут являться основанием для привлечения сил и средств ЭОС соседних муниципальных образований для реагирования на происшествие или ЧС на приграничной территории подконтрольной ЕДДС другого МО.



**Если вызов пришёл оператору ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) с приграничной территории своего МО, а ЭОС соседнего МО расположены значительно ближе к месту происшествия (ЧС), имеют более лучшие пути подъезда и меньшее время реагирования:**

- 1.** Произвести первичный опрос, заполнить общую часть **унифицированной карточки информационного обмена (УКИО)**, а при необходимости и экстренного реагирования.
- 2.** Уточнить местонахождение оконечного устройства вызывающего пользователя. Если местонахождение заявителя отображается в геоинформационной подсистеме системы-112 (с эргономичными признаками для привлечения внимания оператора) вблизи границы территорий соседнего МО, чьи ЭОС имеют возможность в более короткий срок оказать экстренную помощь, оператор ЦОВ ЕДДС перенаправляет вызов в соответствующую ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) соседнего МО.
- 3.** При перенаправлении вызова в соответствующую ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) соседнего МО, оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС), с территории которого пришёл вызов, одновременно с передачей в автоматизированном режиме унифицированной карточки информационного обмена, при необходимости, посредством речевого телефонного общения, сообщает принимающему вызов оператору ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) соседнего МО, информацию, полученную в ходе первичного опроса, и причину перенаправления вызова.
- 4.** При отсутствии возможности немедленного перенаправления вызова оператору ЦОВ ЕДДС (ЕДДС), соседнего МО информационный обмен осуществляется только посредством передачи унифицированной карточки информационного обмена с последующим дозвоном.

## **Оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС), соседнего МО при получении карточки информационного обмена:**

**1.** Заполняет специфическую часть карточки информационного обмена и при необходимости осуществляет обратный звонок для получения уточняющей информации по происшествию и принимает решение о привлечении ДДС ЭОС или переадресации вызова на диспетчера требуемой ДДС ЭОС.

**2.** Направляет УКИО в соответствующие ДДС ЭОС.

**3.** При необходимости осуществления комплексного реагирования или при невозможности переадресации вызова на диспетчера ДДС ЭОС (отсутствие свободных диспетчеров), оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) соседнего МО передает в ДДС ЭОС полностью заполненную карточку информационного обмена.

Если в момент поступления вызова в ЦОВ ЕДДС (ЕДДС), соседнего МО по номеру «112» нет свободного оператора, вызов в автоматическом режиме переводится на свободного оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

**4.** В случае невозможности принятия вызова и в ЦОВ-АЦ (РЦОВ) 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.

**5.** После отправки УКИО в ДДС ЭОС оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС), соседнего МО, контролирует подтверждение ее получения, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.



## Диспетчер ДДС ЭОС после получения информации:

1. Организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости диспетчер уточняет информацию, по контактному телефону позвонившего.
2. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в комплекс средств автоматизации (КСА).
3. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС делает соответствующую отметку в карточке информационного обмена.

**Контроль** состояния вызова, при необходимости координацию действий ДДС ЭОС осуществляет диспетчер ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) соседнего МО кому был перенаправлен вызов, а при необходимости и диспетчер ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) получивший вызов абонента.

**Снятие с контроля** производится автоматически после получения информации, от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования.



**Если вызов пришёл оператору ЦОВ ЕДДС МО с приграничной территории соседнего МО, а время реагирования на вызов ЭОС будет равным или значительно большее, чем время реагирования ЭОС МО с территории которого поступил вызов, по причинам большего расстояния или более плохих условий подъезда к месту происшествия, то оператор ЦОВ ЕДДС получивший вызов обязан:**

- 1.** Произвести первичный опрос, заполнить общую часть унифицированной карточки информационного обмена, а при необходимости и экстренного реагирования;
- 2.** Уточнить местонахождение оконечного устройства вызывающего пользователя. Если местонахождения заявителя отображается в геоинформационной подсистеме системы-112 (с эргономичными признаками для привлечения внимания оператора) вблизи границы на территории соседнего МО, чьи ЭОС имеют возможность в более короткий срок оказать экстренную помощь, оператор ЦОВ ЕДДС перенаправляет вызов в соответствующую ЦОВ ЕДДС (ЕДДС).
- 3.** После отправки информации в ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) системы-112 которая обслуживает приграничную территорию с которой поступил вызов, оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) переадресовавший вызов контролирует подтверждение его получения, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

**Если вызов пришёл оператору ЦОВ ЕДДС МО с приграничной территории соседнего МО, а время реагирования на вызов ЭОС соседнего МО будет значительно большим, чем время реагирования ЭОС МО в ЦОВ ЕДДС которого поступил вызов**

- 1.** Произвести первичный опрос, заполнить общую часть унифицированной карточки информационного обмена, а при необходимости и экстренного реагирования.
- 2.** Уточнить местонахождение оконечного устройства вызывающего пользователя. Если местонахождения заявителя отображается в геоинформационной подсистеме системы-112 (с эргономичными признаками для привлечения внимания оператора) вблизи границы на территории соседнего МО, чьи ЭОС не имеют возможность в более короткий срок оказать экстренную помощь, то оператор ЦОВ ЕДДС в соответствии с заключенным межмуниципальным Соглашением и целесообразностью, в сложившейся обстановке, привлекает ЭОС своего МО.
- 3.** Оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) сообщает о поступившем вызове и доводит своё решение об обслуживании данного вызова своими ДДСЭОС до оператора ЦОВ ЕДДС с приграничной территории которого поступил вызов.
- 4.** Принимает решение о привлечении ДДС ЭОС или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС ЭОС, диспетчер ДДС ЭОС извещается посредством **комплексов средств автоматизации (КСА)**, а оператор ЦОВ ЕДДС (ЕДДС) завершает вызов. При перенаправлении вызова в ДДС ЭОС оператор системы-112 одновременно с передачей в автоматизированном режиме унифицированной карточки информационного обмена при необходимости посредством речевого телефонного общения сообщает диспетчеру ДДС ЭОС информацию, полученную в ходе первичного опроса.

## Особенности информационного взаимодействия ЭОС при межобластном (республиканском) взаимодействии в рамках системы-112.

В случае, когда происшествие или ЧС произошло на территории, граничащей с соседними субъектами РФ, ЭОС соседних субъектов РФ могут быть привлечены к реагированию на вызов абонента только в случае заключения между соседними субъектами РФ межсубъектового соглашения об информационном взаимодействии при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» (далее Соглашение-Суб).

**Данное Соглашение-Суб.** заключается между Правительствами соседствующих областей (республик) в лице Губернаторов областей (Глав республик) исходя из принципов сотрудничества, взаимной ответственности за осуществление совместной деятельности и невмешательства в исключительную компетенцию друг друга.

**В данном Соглашении-Суб. Стороны договариваются:**

Об осуществлении автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией в рамках системы-112 при обеспечении вызова ЭОС по единому номеру «112» **для реализации обеспечения вызова** (в том числе и посредством коротких текстовых сообщений SMS), **инициированного пользователем, находящимся на сопредельной территории одной из Сторон в непосредственной близости от границы территорий** Сторон и принятого системой-112 другой Стороны.

К настоящему Соглашению-Суб. Прилагается: 1. Перечень муниципальных образований Сторон, на которые распространяется действие **Соглашение –суб** и **Административный регламент** автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией между двумя соседствующими субъектами



## **ВЫВОД:**

Особенностями информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межобластном взаимодействии в рамках системы-112 является то, что оно осуществляется только **на основании заключенных Соглашений между договаривающимися сторонами** и осуществляется в интересах предотвращения или предельного снижения потерь населения, угрозы его жизни и здоровью, а также материального ущерба от происшествий и чрезвычайных ситуаций, с целью оперативного и эффективного реагирования на поступающие от населения вызовы экстренных оперативных служб при происшествиях и чрезвычайных ситуациях на сопредельных территориях Сторон.





## **Учебный вопрос №4.**

**«Виды, характеристики и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии».**



## Соглашения должны содержать:

1. уточненные критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС;
  2. временные нормативы информационного обмена между ЕДДС и ДДС как при поступлении и передаче вызова, так и при представлении информации о результатах действий ДДС;
  3. перечень каналов связи, по которым осуществляется информационный обмен в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб;
  4. списки абонентов телефонной связи для учета приоритетов поступающих вызовов;
  5. список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб;
  6. роль ЦОВ-АЦ (РЦОВ) при взаимодействии с ЦОВ-ЕДДС и ДДС, интегрируемых с системой-112.
-

## ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ



**Все Регламенты вводятся 2-х (двух) сторонними соглашениями об информационном взаимодействии между:**


- 1.** ЕДДС и ДДС ЭОС.
- 2.** ЕДДС и ЦУКС МЧС.

**3.** ЦОВ АЦ (РЦОВ) и ДДС, предоставляющая справочно- коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении (далее – ДДС), функционирующая в субъекте РФ.

**4.** Главами муниципальных округов, имеющими межмуниципальные приграничные территории.

**5.** Губернаторами областей РФ, имеющими межсубъектовые приграничные территории.

## Виды регламентов


1. Регламенты обмена различными видами информации между системой-112 и **ДДС – 01, ДДС – 02, ДДС – 03, ДДС – 04,** службой «Антитеррор»,
  2. Регламент обмена различными видами информации между системой-112 и **региональным ЦУКС МЧС России.**
  3. Административный регламент автоматизированного информационно- защищенного обмена **информацией между соседними областями (республиками)** в рамках системы-112
  4. Регламент информационного взаимодействия **дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении,** в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 



**1. Регламенты обмена различными видами информации между системой-112 и ДДС-01,02,03,04, «Антитеррор», ЦУКС МЧС России )**

устанавливают правила организации информационного взаимодействия. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность системы-112 и ДДС(муниципального образования).

## Все типовые регламенты обмена различными видами информации между системой-112 и ДДС (01, 02, 03, 04, «Антитеррор») имеют следующую структуру:

1. Общие положения.
  2. Особенности архитектуры взаимодействующих систем.
  3. Порядок обработки поступающих сообщений.
  4. Алгоритм действий при приеме сообщений оператором системы-112.
  5. Алгоритм действий при приеме карточки информационного обмена на вызов принятый ДДС .
    4. Порядок информационного обмена .
    5. Описание информационных потоков.
    6. Требования к составу данных при информационно- телекоммуникационном взаимодействии между системой-112 и ДДС.
      - Унифицированная карточка информационного обмена с заполненной специфической частью ДДС .
      - Подтверждение получения и приема на реагирование УКИО.
      - Информация о привлеченных силах и средствах.
      - Информация о завершении пожаротушения.
  7. Статистическая информация по результатам реагирования ДДС за сутки.
  8. Основные технические требования к организации информационного обмена.
  9. Ответственность сторон.
  10. Реквизиты сторон.
- 

**Целями разработки Регламентов ДДС (01, 02, 03, 04, «Антитеррор») являются:**

- 1.** повышение безопасности населения Российской Федерации путем совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы-112 и ДДС;
- 2.** повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее - ЧС) связанной с предназначением ДДС ЭОС.

**Ситуациями, на которые распространяется действие Регламента, являются:**  
–обращения граждан по оказанию экстренной помощи, связанной с предназначением ДДС ЭОС..

**Территорией действия Регламента является** зона ответственности всех предназначением ДДС ЭОС., участвующих в информационном взаимодействии.

**Координирующим органом** по вопросам информационного взаимодействия системы-112 и ДДС ЭОС. является **ЕДДС**


**Обмен информацией между системой-112 и ДДС ЭОС. осуществляется** с установленной периодичностью или незамедлительно, в соответствии с установленными настоящим Регламентом критериями межведомственного защищенного информационно-телекоммуникационного взаимодействия.

**Обмен информацией между системой-112 и ДДС ЭОС, в обоих направлениях,** осуществляется в автоматизированном режиме в форме передачи унифицированных карточек информационного обмена, а также телефонного вызова (при необходимости).

## 2. Регламент обмена различными видами информации между системой-112 и региональным ЦУКС МЧС России имеет следующую структуру :

1. Общие положения.
2. Порядок информационного взаимодействия между системой-112 и региональным **ЦУКС МЧС России**.
3. Организация информационного взаимодействия между системой-112 и региональным в рамках системы-112 по обмену текущей информацией.
4. Особенности информационного взаимодействия регионального **ЦУКС МЧС России** с системой-112 в различных режимах функционирования .
5. Основные технические требования к организации информационного обмена .
6. Ответственность сторон.
7. Реквизиты сторон.

### **Целями разработки Регламента являются:**

1. повышение безопасности населения РФ путем совершенствования процесса обмена информацией между системой-112 и региональным **ЦУКС МЧС России**;
  2. повышение оперативности реагирования на вызовы от системы-112, классифицированные как угроза или возникновение чрезвычайной ситуации.
- 





**3. Административный регламент  
автоматизированного информационно-  
защищенного обмена информацией между  
соседними областями(республиками) в  
рамках системы-112**

**Регламент определяет** условия и порядок взаимодействия казенных учреждений, являющихся эксплуатирующими организациями системы-112 соседних областей (республик) при реализации государственной функции обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в интересах пользователей сетей электросвязи общего пользования на территориях Сторон.

## **Структура регламента:**

- 1.** Предмет регламента.
- 2.** Определения, сокращения.
- 3.** Цели организации взаимодействия
- 4.** Процедуры взаимодействия.
- 5.** Уровни и участники информационного взаимодействия
- 6.** Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 7. Приложение №1** Перечень законодательных актов, нормативных правовых и организационно распорядительных документов субъекта Российской Федерации, определяющих процессы функционирования системы 112.
- 8. Приложение № 2** Перечень муниципальных образований Сторон, на которые распространяется действие Соглашения.

## **Цели организации взаимодействия**

Автоматизированный информационно-защищенный обмен информацией между Сторонами в рамках системы-112 организуется для обеспечения вызова с приграничных территорий муниципальных образований.



**4. Регламент информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

**Целью разработки Регламента является** обеспечение возможности вызова экстренных оперативных служб по единому номеру инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в соответствии с положениями статьи 28 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и в объеме, установленном Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

## **Структура регламента:**

- 1.** Общие положения.
- 2.** Порядок обработки поступающих вызовов.
- 3.** Порядок задействования операторов ЦОВ112 сурдопереводчиков для оказания помощи силам и средствам ЭОС и иных служб в процессе организации реагирования.
- 4. Приложение №1.** Часть опросного листа, специфичная для обработки нетелефонных обращений (заполняется в дежурных диспетчерских службах, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, либо оператором ЦОВ-112 системы-112).



## **ВЫВОД:**

Соглашения об информационном взаимодействии являются неотъемлемой частью работы по созданию и обеспечению слаженной работы всех участников системы 112 субъекта РФ. Они вводят в действие регламенты информационного взаимодействия между всеми участниками системы 112 субъекта РФ и граничащими с субъектом соседними областями (республиками).

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**

