



МІНІСТЕРСТВО
НАДЗВИЧАЙНИХ
СИТУАЦІЙ
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

МИНИСТЕРСТВО
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ
СИТУАЦИЙ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
ФЕВКЪУЛЬАДЕ
ВАЗИЕТ НАЗИРЛИГИ

ПРИКАЗ

«13» декабрь 2022 г

г. Симферополь

№ 216-осн

О внесении изменения в приказ Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым от 4 мая 2018 года № 87-осн

В соответствии с Законом Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», а также с целью приведения Регламента межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым в соответствие с требованиями действующего законодательства, руководствуясь Положением о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 151, п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым от 4 мая 2018 года № 87-осн «Об утверждении Регламента межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым» следующие изменения:

приложение 1 к приказу «Регламент межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым» изложить в новой редакции;

приложение 2 к приказу «Классификатор видов и типов происшествий для СПО «Исток-СМ» изложить в новой редакции.

2. Начальнику управления оповещения и связи Обозенко В.Н. настоящий приказ направить заинтересованным лицам для использования в работе.

3. Отделу правового обеспечения Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым (Голубевой Л.В.) обеспечить:

3.1. направление настоящего приказа техническому оператору на электронный адрес rknpa@minfo.rk.gov.ru для размещения в официальном сетевом издании «Правовой портал исполнительных органов Республики Крым»

и на сайте Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым в государственной информационной системе «Портал правительства Республики Крым» не позднее следующего дня с момента принятия;

3.2. направление копии настоящего приказа:

- в прокуратуру Республики Крым в бумажном виде в срок до 5 рабочих дней со дня принятия;

- в Аппарат Совета министров Республики Крым в формате «pdf» и в виде текста в одном из следующих форматов «doc», «docx», «odt», «rtf» в 3 – дневный срок после дня первого официального опубликования настоящего приказа с указанием сведений об источниках его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра чрезвычайных ситуаций Республики Крым Фридмана А.В.

Министр



С.Н. Садаклиев

Приложение 1
к приказу МЧС Республики Крым от
4 мая 2018 г. № 87-осн
(в редакции приказа МЧС Республики
Крым «13» декабря 2022 г. № 216 -осн)

РЕГЛАМЕНТ

межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

2. Перечень основных нормативных правовых актов, регламентирующих функционирование системы-112 Республики Крым:

1) Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

2) Федеральный закон от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;

3) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;

5) Федеральный закон от 30 декабря 2020 года № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

6) Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

7) постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

8) постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

9) постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе "Создание системы

обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы»;

10) постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 года № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

11) постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2022 № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру-112»

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р «О Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

13) нормативно-методические и руководящие документы ФСБ Российской Федерации и ФСТЭК Российской Федерации в области защиты информации;

14) постановление Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 151 «Об утверждении Положения о Министерстве чрезвычайных ситуаций Республики Крым»;

15) постановление Совета министров Республики Крым от 13 июля 2015 года №402 «Об организации мероприятий по созданию на территории Республики Крым системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

16) постановление Совета министров Республики Крым от 21 января 2021 года № 23 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Крым».

3. Целями разработки Регламента являются:

– повышение безопасности населения Республики Крым путём совершенствования процесса обмена информацией между объектами системы-112, интегрированными с системой-112 дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, а также взаимодействующими внешними автоматизированными информационными системами;

– повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайной ситуации (далее – ЧС).

4. Структура системы-112 Республики Крым.

Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой в границах Республики Крым и построена по централизованному принципу приема и обработки вызовов по единому телефонному номеру «112» и осуществляет хранение информации о вызовах, поступающих в Центр обработки вызовов (далее – ЦОВ) либо резервный центр обработки вызовов (далее – РЦОВ), с возможностью децентрализации приема и обработки вызовов в единых дежурно диспетчерских службах муниципальных образований (далее – ЕДДС) в случаях:

- нештатного режима работы ЦОВ (РЦОВ);
- отсутствия каналов связи между муниципальным образованием и административным центром.

Объектами системы-112 являются:

- ЦОВ;
- РЦОВ;
- центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Крым» (далее - ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым);
- ЕДДС;
- дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС);

5. Состав участников информационного взаимодействия системы-112 Республики Крым.

Участниками информационного межведомственного и межуровневого взаимодействия являются:

- ЦОВ;
- РЦОВ;
- ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым;
- ЕДДС;
- ДДС ЭОС, в том числе:
 - структурные подразделения ГУ МЧС России по Республике Крым;
 - территориальные органы МВД России на районном уровне, подчинённые МВД по Республике Крым (далее – территориальные органы МВД России);
 - дежурная служба управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю;
 - служба скорой медицинской помощи;
 - аварийно-диспетчерская служба управления и эксплуатации газового хозяйства Государственного унитарного предприятия Республики Крым «Крымгазсети» (далее – служба газа «104»).

6. Уровни системы-112 Республики Крым.

В Республике Крым создана и функционирует трёхуровневая система дежурно-диспетчерских служб:

- на первом уровне – ЦОВ, РЦОВ;
- на втором – ЕДДС и головные ДДС ЭОС служб «101», «102», «103», «104», дежурная служба управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.
- на третьем – центральные пункты пожарной связи и пункты связи частей пожарно-спасательных подразделений местных пожарно-спасательных гарнизонов, дежурные части территориальных органов на районном уровне МВД России по Республике Крым, станции скорой медицинской помощи.

7. Состав информации, подлежащей обмену при осуществлении взаимодействия:

- обращения граждан по вопросам оказания экстренной помощи;

- пожар;
- дорожно-транспортное происшествие (при котором погибли или травмированы люди);
- криминальная ситуация (сообщение о готовящемся, совершаемом либо совершенном преступлении или административном правонарушении);
- обращения граждан в связи с совершенными или готовящимися террористическими актами;
- аварийная ситуация на улично-дорожной сети: аварии, сбои в работе инженерного городского хозяйства, устранение которых требует подключения сил и средств городских оперативных служб;
- другие ЧС и происшествия, информация о которых поступила в систему-112.

II. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112» РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

1. В своей деятельности ДДС ЭОС, участвующие в межведомственном и межуровневом информационном обмене, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым (в части касающейся), нормативными правовыми актами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

2. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех ДДС ЭОС, участвующих в информационном взаимодействии, и распространяется в указанных выше ситуациях:

- на обработку вызовов от населения Республики Крым по единому телефонному номеру «112»;
- на взаимодействие с ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым, ЕДДС и ДДС ЭОС в рамках системы-112;
- приём вызовов с территорий субъектов Российской Федерации, граничащих с Республикой Крым по единому телефонному номеру «112» (при наличии технической возможности).

3. Основными задачами всех участников информационного взаимодействия, в ходе несения дежурства в автоматизированном и телефонном режиме являются:

- осуществление контроля за реагированием на все виды ЧС, происшествия и нарушения условий жизнедеятельности (имеющих оперативный интерес) от начала реагирования до завершения работ, принятых мерах по оповещению населения;
- обобщение и анализ информации за время несения дежурства при подведении итогов за сутки.

4. Дежурно-диспетчерский персонал ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС, ДДС ЭОС и дежурно-диспетчерских служб обеспечения жизнедеятельности населения несёт личную персональную ответственность за полноту и своевременность размещения информации и ведения карточки информационного обмена, достоверность внесённой в неё информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

Ежедневно дежурные ДДС ЭОС осуществляют информационный обмен с ЕДДС о принятии дежурства. При этом одновременно сообщается текущее состояние подчинённых дежурных сил и средств.

Операторы системы-112 (ЦОВ, РЦОВ), диспетчеры ЕДДС и ДДС ЭОС выполняют возложенные на них задачи по контролю за реагированием на вызовы по единому номеру «112» от населения и, в случае необходимости, принятию экстренных мер. При этом сохраняется ранее принятый порядок приёма звонков и реагирования ДДС ЭОС на сообщения от населения и организаций по телефонам «101», «102», «103», «104».

5. ЕДДС является координирующим органом по вопросам информационного взаимодействия для всех ДДС ЭОС при решении задач в рамках системы-112 на муниципальном уровне.

6. ЕДДС или учреждение (организация), в состав которого входит ЕДДС, заключает двухсторонние соглашения с каждой ДДС ЭОС в отдельности об оперативном взаимодействии и информационном обмене (далее – соглашение). Соглашение подписывается руководителем ЕДДС, утверждается главой органа местного самоуправления муниципального образования Республики Крым, согласовывается с руководителями ЭОС и руководителями организаций, обеспечивающих (организующих) информационное взаимодействие с Системой-112 на территории Республики Крым соответствующего муниципального образования Республики Крым. Соглашения должны содержать:

- уточнённые критерии отнесения поступившего вызова к зоне ответственности соответствующей ДДС ЭОС;

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

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

- списки абонентов телефонной связи для учёта приоритетов поступающих вызовов;

- список должностных лиц, несущих ответственность за организацию информационного обмена в рамках системы обеспечения вызова ЭОС.

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

8. К оперативной информации относится информация о вызовах ЭОС по единому номеру «112», в том числе:

- обращения граждан, вызовы и сообщения о дорожно-транспортном происшествии;

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

- информация об изменении режима функционирования ЕДДС;

- срочная информация о развитии обстановки при ЧС и происшествиях, о ходе работ по их ликвидации.

9. К текущей информации относятся:

- информация о результатах реагирования ДДС ЭОС на вызовы ЭОС в рамках системы-112;

- информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

- информация подсистемы мониторинга;

- информация о состоянии сил и средств ДДС ЭОС;

- справочная и прогнозная информация.

10. Информационное взаимодействие ДДС ЭОС в рамках системы-112 осуществляется с использованием специализированного программного обеспечения (далее – СПО).

11. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен) по вопросам информационного взаимодействия ЭОС.

III. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ

1. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору ЦОВ. При этом:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

- в автоматизированном режиме от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);

- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

При существующей в Республике Крым, централизованной схеме приема и обработки вызовов, вызов поступает в ЦОВ, при отсутствии свободных работников, вызов перенаправляется в РЦОВ. При наличии нескольких свободных работников распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого работника с начала смены.

2. Если в момент поступления вызова нет свободного оператора, вызов ставится в очередь на ожидание с предоставлением абоненту сервиса – системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри call-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора

(далее - IVR). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. По результатам сопоставления вызову присваивается соответствующий приоритет.

При продолжительности ожидания ответа оператора системы-112 более 12 секунд вызов переводится на оператора РЦОВ.

3. При наличии нескольких свободных операторов системы-112 распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учётом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

4. Оператор Системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть карточки тревожной ситуации (далее – карточка). Под карточкой тревожной ситуации понимается документ единой базы данных Системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей карточки между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции, соответствующей ДДС.

При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен перевод вызова на голосовой автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

5. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения карточки, руководствуясь уточнёнными критериями передачи информации, указанными в соглашениях по организации взаимодействия между ЕДДС и ДДС ЭОС, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС ЭОС и завершает вызов или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

6. При перенаправлении вызова в ДДС оператор Системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС карточку, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор Системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС, подтверждения получения заполненной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней работника Системы-112, то после получения подтверждений работник Системы-112 отключается от абонента.

7. При внезапном прерывании вызова оператор Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) не менее трёх раз осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) действуют, исходя из уже полученной информации.

8. При самостоятельном завершении вызова работник Системы-112 определяет перечень ДДС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в карточку и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам.

Автоматически карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной Системы-112.

9. После отправки карточки в ДДС работник Системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

10. Все карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЕДДС данного муниципального образования.

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

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

После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает карточку.

11. Диспетчер ДДС после получения карточки организует реагирование на вызов.

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

После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в карточке соответствующую отметку.

12. В случае возникновения нештатной ситуации при отсутствии соединения между ЦОВ (РЦОВ) и муниципальным образованием или занятости операторов ЦОВ (РЦОВ) диспетчерский персонал ЕДДС Системы-112 выполняет следующие функции:

- прием, обработка, регистрация и документирование поступивших вызовов (сообщений о происшествии);

- перенаправление поступивших вызовов (сообщений о происшествиях) в соответствующие ДДС в двух режимах (с отключением диспетчера от разговора и с участием диспетчера в разговоре) на диспетчеров ДДС;

- обработка массовых вызовов и повторных обращений по поводу уже зарегистрированного происшествия;

- осуществление обратного дозвона при прерывании вызова;

- контроль автоматического восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием и продолжение приема вызова от абонента в случае прерывания соединения;

- контроль получения от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

– заполнение и корректировка унифицированной карточки информационного обмена для ведения базы данных об основных характеристиках происшествий;

– идентификация и фиксация необоснованных и ложных вызовов;

– информационное взаимодействие с ДДС;

– формирование в установленном порядке отчетов;

– поиск с использованием подсистемы консультативного обслуживания данных, необходимых для получения информации;

– опрос абонента по определенным заранее сценариям;

– привязка нескольких записей зарегистрированных вызовов к одной записи о происшествии;

– определение состава оповещаемых экстренных служб Республики Крым в зависимости от типа происшествия с возможностью корректировки этого перечня;

– прием информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых объектах мониторинга, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб Республики Крым, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

– предоставление населению по запросам информации по вопросам функционирования Системы-112;

– информационная поддержка населения и организаций по вопросам безопасности, способам защиты от чрезвычайных ситуаций.

13. Оперативный персонал системы-112 и диспетчеры ДДС ЭОС несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения УКИО, достоверность внесённой в неё информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

IV. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ЕЖЕДНЕВНОМ ОБМЕНЕ ИНФОРМАЦИЕЙ

1. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом ЦОВ (РЦОВ) и экстренной оперативной службой «101».

Режим повседневной деятельности диспетчеров центральных пунктов пожарной связи и пунктов связи частей пожарно-спасательных подразделений местных пожарно-спасательных гарнизонов (далее – ЦППС и ПСЧ соответственно):

1) проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; передача информации о наличии неисправностей аппаратуры в ЦОВ (РЦОВ);

2) при приёме карточек происшествий от оператора ЦОВ (РЦОВ) – доведение информации по имеющимся каналам связи на ЦППС (ПСЧ),

подразделения которых привлекаются к реагированию; осуществление контроля от начала реагирования до завершения работ;

3) при поступлении вызова на автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) системы-112, общаясь с заявителем – дополнением диспетчером службы «101» карточки вызова необходимой информацией, после чего осуществляется регистрация карточки происшествия. Доведение информации по имеющимся каналам связи на ЦППС (ПСЧ), подразделения которых привлекаются к реагированию; осуществление контроля от начала реагирования до завершения работ;

4) дежурным диспетчером службы «101» в карточке осуществляется изменение статуса реагирования («начало реагирования», «завершение реагирования»);

5) при осуществлении реагирования диспетчером службы «101» в карточке указывается информация о привлекаемых силах и средствах («подразделение», «вид/позывной», «время отправки», «время прибытия на место», «время убытия с места», «время прибытия на базу» или «время команды «отбой»);

6) в случае внештатной работы АРМ системы-112 при поступлении вызова по стационарной телефонной линии от оператора ЦОВ (РЦОВ), диспетчером службы «101» принимается информация о происшествии в телефонном режиме, после чего направляется на ЦППС (ПСЧ), подразделения которых привлекаются к реагированию. Также, в телефонном режиме передается информация в ЕДДС о привлекаемых силах и средствах. Осуществляется реагирование и контроль от начала реагирования до завершения работ.

7) выход АРМ системы-112 на программном уровне из системы или блокирование АРМ системы-112 не допускается. В случае технических неисправностей допускается перезапуск АРМ системы-112 с уведомлением ЦОВ (РЦОВ). Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии возложено на диспетчера службы «101». Проведение технического обслуживания и ремонта АРМ, а также обеспечение работоспособности каналов связи возложено на балансодержателя. О выходе из строя аппаратуры системы-112 или программных сбоях диспетчер службы «101» обязан незамедлительно проинформировать технический ЦОВ (РЦОВ).

2. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом ЦОВ и экстренной оперативной службой «102».

Режим повседневной деятельности сотрудника дежурной части территориального органа МВД России:

1) проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; передача информации о наличии неисправностей аппаратуры в ЦОВ;

2) при поступлении информации в Сервис обеспечения деятельности дежурных частей ИСОД МВД России диспетчером службы «102» регистрируется информация, поступившая от оператора ЦОВ (РЦОВ). Осуществляется реагирование, контроль от начала до завершения реагирования и передача статусов реагирования.

3) при приёме карточек происшествий от оператора ЦОВ (РЦОВ) осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

4) при поступлении вызова на АРМ системы-112, общаясь с заявителем, диспетчер службы «102» дополняет карточку вызова необходимой информацией после чего регистрирует карточку происшествия. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

5) дежурным диспетчером службы «102» в карточке осуществляется изменение статуса реагирования («начало реагирования», «завершение реагирования»);

6) при осуществлении реагирования диспетчером службы «102» в карточке указывается информация о привлекаемых силах и средствах («подразделение», «вид/позывной», «время отправки», «время прибытия на место», «время убытия с места», «время прибытия на базу» или «время команды «отбой»);

7) в случае внештатной работы АРМ системы-112 при поступлении вызова по стационарной телефонной линии от оператора ЦОВ (РЦОВ), диспетчером службы «102» принимается информация о происшествии в телефонном режиме. В телефонном режиме передается информация в ЕДДС о привлекаемых силах и средствах. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования

8) выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ не допускается. В случае технических неисправностей допускается перезапуск АРМ с уведомлением ЦОВ. Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии возложено на диспетчера службы «102». Проведение технического обслуживания и ремонта АРМ, а также обеспечение работоспособности каналов связи возложено на балансодержателя. О выходе из строя аппаратуры системы-112 или программных сбоях диспетчер службы «102» обязан незамедлительно проинформировать технический ЦОВ.

3. Регламент обмена информацией между системой-112 и экстренной оперативной службой «Скорая медицинская помощь» «103».

Режим повседневной деятельности диспетчера станции скорой медицинской помощи:

1) проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; передача информации о наличии неисправностей аппаратуры в ЦОВ;

2) при поступлении информации в автоматизированную систему управления «Управление станцией скорой медицинской помощи» диспетчером службы «103» регистрируется информация, поступившая от оператора ЦОВ (РЦОВ). Осуществляется реагирование, контроль от начала до завершения реагирования и передача статусов реагирования.

3) при приёме карточек происшествий от оператора ЦОВ (РЦОВ) осуществляется донесение информации по имеющимся каналам связи в станцию скорой помощи, которая непосредственно осуществляет реагирование. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

4) при поступлении вызова на АРМ системы-112, общаясь с заявителем, диспетчер службы «103» дополняет карточку вызова необходимой информацией после чего регистрирует карточку происшествия и направляет информацию по имеющимся каналам связи в станцию скорой медицинской помощи, которая непосредственно осуществляет реагирование. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

5) дежурным диспетчером службы «103» в карточке осуществляется изменение статуса реагирования («начало реагирования», «завершение реагирования»);

6) при осуществлении реагирования диспетчером службы «103» в карточке указывается информация о привлекаемых силах и средствах («подразделение», «вид/позывной», «время отправки», «время прибытия на место», «время убытия с места», «время прибытия на базу» или «время команды «отбой»);

7) в случае внештатной работы АРМ системы-112 при поступлении вызова по стационарной телефонной линии от оператора ЦОВ (РЦОВ), диспетчером службы «103» принимается информация о происшествии в телефонном режиме, направляется информация в станцию скорой помощи, которая непосредственно осуществляет реагирование. В телефонном режиме передается информация в ЕДДС о привлекаемых силах и средствах. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования

8) выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ не допускается. В случае технических неисправностей допускается перезапуск АРМ с уведомлением ЦОВ. Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии возложено на диспетчера службы «103». Проведение технического обслуживания и ремонта АРМ, а также обеспечение работоспособности каналов связи возложено на балансодержателя. О выходе из строя аппаратуры системы-112 или программных сбоях диспетчер службы «101» обязан незамедлительно проинформировать технический ЦОВ.

4. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом системы-112 и службой газа «104»:

Режим повседневной деятельности диспетчера ГУП РК «Крымгазсети»:

1) проверка работоспособности аппаратуры системы-112; проверка вызовов, поступивших по системе-112 и находящихся на контроле; передача информации о наличии неисправностей аппаратуры в ЦОВ;

2) при приеме карточек происшествий от оператора ЦОВ (РЦОВ) осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

4) при поступлении вызова на АРМ системы-112, общаясь с заявителем, диспетчер службы «104» дополняет карточку вызова необходимой информацией после чего регистрирует карточку происшествия. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

5) дежурным диспетчером службы газа «104» в карточке осуществляется изменение статуса реагирования («начало реагирования», «завершение реагирования»);

6) при осуществлении реагирования диспетчером службы газа «104» в карточке указывается информация о привлекаемых силах и средствах («подразделение», «вид/позывной», «время отправки», «время прибытия на место», «время убытия с места», «время прибытия на базу» или «время команды «отбой»);

7) в случае внештатной работы АРМ системы-112 при поступлении вызова по стационарной телефонной линии от оператора ЦОВ (РЦОВ), диспетчером службы «104» принимается информация о происшествии в телефонном режиме. В телефонном режиме передается информация в ЕДДС о привлекаемых силах и средствах. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования

8) выход АРМ на программном уровне из системы или блокирование АРМ не допускается. В случае технических неисправностей допускается перезапуск АРМ с уведомлением ЦОВ. Поддержание аппаратуры системы-112 в исправном состоянии возложено на диспетчера службы газа «104». Проведение технического обслуживания и ремонта АРМ, а также обеспечение работоспособности каналов связи возложено на балансодержателя. О выходе из строя аппаратуры системы-112 или программных сбоях диспетчер службы газа «104» обязан незамедлительно проинформировать технический ЦОВ.

5. Регламент обмена информацией между диспетчерским составом системы-112 и дежурной службой управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

Режим повседневной деятельности сотрудника дежурной службы управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю:

1) при приёме карточек происшествий о совершенных или готовящихся террористических актах от оператора ЦОВ (РЦОВ) осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования;

2) дежурным в карточке осуществляется изменение статуса реагирования («начало реагирования», «завершение реагирования»);

3) в случае внештатной работы АРМ системы-112 при поступлении вызова по стационарной телефонной линии от оператора ЦОВ (РЦОВ), диспетчером принимается информация о происшествии в телефонном режиме. Осуществляется реагирование и контроль от начала до завершения реагирования

V. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЛЕКСНОГО РЕАГИРОВАНИЯ

1. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию работник Системы-112 определяет состав экстренных оперативных служб Республики Крым, которые необходимо привлечь для

реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

- привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

- привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

- привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

- привлечение службы скорой медицинской помощи осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

- привлечение службы газа «104» осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

- привлечение службы «Антитеррор» осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов;

- привлечение ЕДДС осуществляется при авариях (происшествиях) на объектах жилищно-коммунального хозяйства, нарушение бытовых условий жизнеобеспечения, агрессивное поведение животных.

Таблица 1. Пример привлечения к реагированию экстренных оперативных служб Республики Крым в случае необходимости организации комплексного реагирования на происшествие:

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
1.	Служба 101	Вскрытие дверей (без сотрудников МВД вскрытие не производится)	Служба 101, Служба 102
2.	Служба 101	ДТП с пострадавшими и погибшими, проведение деблокации	Служба 101, Служба 102, Служба 103
3.	Служба 101	Демеркуризация	Служба 101
4.	Служба 101	Загорание	Служба 101
5.	Служба 101	Короткое замыкание	Служба 101
6.	Служба 101	Извлечение тел из водоемов (без	Служба 101,

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
		сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения извлечение не производится)	Служба 102, Служба 103
7.	Служба 101	Обнаружение подозрительного предмета	Служба 101, Служба 102, Антитеррор
8.	Служба 101	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)	Служба 101, Служба 102,
9.	Служба 101	Пожары	Служба 101, Служба 102, Служба 103, Служба 104
10.	Служба 101	Происшествия	Служба 101
11.	Служба 101	Помощь населению (с привлечением сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения)	Служба 101, Служба 102, Служба 103
12.	Служба 101	Помощь экстренным оперативным службам	Служба 101, Служба 102, Служба 103, Служба 104, Антитеррор
13.	Служба 101	Поиск потерявшихся людей только в горно-лесной местности	Служба 101
14.	Служба 101	Попытка суицида	Служба 101, Служба 103
15.	Служба 101	Спасение людей на водных объектах	Служба 101, Служба 103
16.	Служба 101	Срабатывание пожарной сигнализации	Служба 101
17.	Служба 101	Чрезвычайные ситуации	Служба 101, ЦУКС
18.	Служба 102	Аварии в городском хозяйстве	Служба 102,
19.	Служба 102	Автоподстава	Служба 102
20.	Служба 102	Административные правонарушения в сфере незаконного оборота наркотиков	Служба 102
21.	Служба 102	Бандитизм	Служба 102
22.	Служба 102	Безвести пропавший	Служба 102
23.	Служба 102	Брошенная автомашина	Служба 102
24.	Служба 102	Взрыв	Служба 101 Служба 102, Служба 103 Антитеррор
25.	Служба 102	Взятка	Служба 102
26.	Служба 102	Вовлечение н/л в совершение преступления	Служба 102
27.	Служба 102	Вовлечение н/л в употребление алко-, нарко- и иных в-в	Служба 102
28.	Служба 102	Вскрывают, разбирают автомашину	Служба 102,
29.	Служба 102	Вскрыта квартира, помещение	Служба 102

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
30.	Служба 102	Вымогательство	Служба 102
31.	Служба 102	Выявление б/п, оружия	Служба 102, Антитеррор
32.	Служба 102	Выявление неопознанного трупа	Служба 102 Служба 103
33.	Служба 102	Выявлено опознанный труп	Служба 102 Служба 103
34.	Служба 102	Горит автомашина	Служба 101 Служба 102
35.	Служба 102	Грабег в организации	Служба 102
36.	Служба 102	Грабег квартирный	Служба 102
37.	Служба 102	Грабег с завладением транспорта	Служба 102
38.	Служба 102	Грабег уличный	Служба 102
39.	Служба 102	Граждане с оружием	Служба 102
40.	Служба 102	ДТП без пострадавших	Служба 102
41.	Служба 102	ДТП с дракой	Служба 102, Служба 103
42.	Служба 102	ДТП с заблокированными	Служба 101, Служба 102 Служба 103
43.	Служба 102	ДТП с опасным грузом	Служба 101, Служба 102
44.	Служба 102	ДТП с погибшими	Служба 102, Служба 103
45.	Служба 102	ДТП с пострадавшими	Служба 102, Служба 103
46.	Служба 102	ДТП с пострадавшими (а/м скрылась)	Служба 102 Служба 103
47.	Служба 102	ДТП со служебным транспортом МВД	Служба 102, Служба 103
48.	Служба 102	Дорожно-строительные работы в ночное время	Служба 102
49.	Служба 102	Драка в квартире	Служба 102
50.	Служба 102	Драка в общественном месте	Служба 102
51.	Служба 102	Драка массовая в общественном месте	Служба 102, Служба 103
52.	Служба 102	Задымление	Служба 101 Служба 102
53.	Служба 102	Задымление в метро	Служба 101 Служба 102
54.	Служба 102	Захват заложников	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
55.	Служба 102	Злоупотребление должностными полномочиями	Служба 102
56.	Служба 102	Изнасилование	Служба 102 Служба 103
57.	Служба 102	Имущественно-хозяйственный спор	Служба 102

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
58.	Служба 102	Иное административное правонарушение	Служба 102
59.	Служба 102	Иное наркопреступление	Служба 102 Служба 103
60.	Служба 102	Иное преступление против безопасности движения и эксплуатации транспорта	Служба 102
61.	Служба 102	Иное преступление против здоровья населения и общественной нравственности	Служба 102
62.	Служба 102	Иное преступление против конст. строя и безопасности государства	Служба 102
63.	Служба 102	Иное преступление против общественной безопасности	Служба 102
64.	Служба 102	Иное преступление против порядка управления	Служба 102
65.	Служба 102	Кража авто, мототранспорта	Служба 102
66.	Служба 102	Кража автомашины из гаража	Служба 102
67.	Служба 102	Кража госномеров с автомашины	Служба 102
68.	Служба 102	Кража из автомашины	Служба 102
69.	Служба 102	Кража из гаража	Служба 102
70.	Служба 102	Кража из квартиры	Служба 102
71.	Служба 102	Кража из организации	Служба 102
72.	Служба 102	Кража личного имущества, документов	Служба 102
73.	Служба 102	Крики о помощи	Служба 102 Служба 103
74.	Служба 102	Легализация доходов	Служба 102
75.	Служба 102	Лежит человек	Служба 102 Служба 103
76.	Служба 102	Лица в розыске	Служба 102
77.	Служба 102	Ложное сообщение об акте терроризма	Служба 102 Антитеррор
78.	Служба 102	Массовое отравление людей	Служба 102 Служба 103
79.	Служба 102	Массовое скопление молодежи	Служба 102
80.	Служба 102	Массовые беспорядки	Служба 102
81.	Служба 102	Митинг, шествие, пикетирование	Служба 102
82.	Служба 102	Мошенничество	Служба 102
83.	Служба 102	Нанесение телесных повреждений	Служба 102 Служба 103
84.	Служба 102	Нападение на сотрудника МВД	Служба 102 Служба 103
85.	Служба 102	Нарушение правил дорожного движения	Служба 102
86.	Служба 102	Нарушение правил дорожного движения лицом подвергнутым админ. наказанию	Служба 102
87.	Служба 102	Нарушение правил торговли	Служба 102
88.	Служба 102	Нарушение тишины	Служба 102
89.	Служба 102	Насильно удерживают	Служба 102
90.	Служба 102	Незаконная торговля алкоголем	Служба 102
91.	Служба 102	Незаконное культивирование наркосодержащих растений	Служба 102

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
92.	Служба 102	Незаконное обращение с оружием, б/п и взрывчаткой	Служба 102 Антитеррор
93.	Служба 102	Незаконные операции с металлом	Служба 102
94.	Служба 102	Незаконный оборот алкоголя	Служба 102
95.	Служба 102	Незаконный оборот подакцизных товаров	Служба 102
96.	Служба 102	Неизвестный больной	Служба 102 Служба 103
97.	Служба 102	Неизвестный ребенок несовершеннолетний или малолетний	Служба 102
98.	Служба 102	Неисполнение обязанностей по воспитанию н/л	Служба 102
99.	Служба 102	Ножевое ранение	Служба 102 Служба 103
100.	Служба 102	Огнестрельное ранение	Служба 102 Служба 103
101.	Служба 102	Организация азартных игр	Служба 102
102.	Служба 102	Организация занятия проституцией	Служба 102
103.	Служба 102	Организация экстремистской деятельности	Служба 102 Антитеррор
104.	Служба 102	Оскорбление представителя власти	Служба 102
105.	Служба 102	Падение с высоты	Служба 101 Служба 102 Служба 103
106.	Служба 102	Повреждение автомашины в результате падения предмета, либо действия людей	Служба 102
107.	Служба 102	Повреждение имущества, автомобиля	Служба 102
108.	Служба 102	Подделка денег	Служба 102
109.	Служба 102	Подделка документов	Служба 102
110.	Служба 102	Поджог	Служба 101 Служба 102
111.	Служба 102	Поджог автомобиля	Служба 101 Служба 102
112.	Служба 102	Подозрительная автомашина	Служба 102 Антитеррор
113.	Служба 102	Подозрительные граждане	Служба 102 Антитеррор
114.	Служба 102	Подозрительный предмет (сумка, пакет)	Служба 102 Антитеррор
115.	Служба 102	Пожар	Служба 101 Служба 102 Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
116.	Служба 102	Попытка суицида	Служба 102 Служба 103
117.	Служба 102	Посторонние в квартире, помещении или только вышли	Служба 102
118.	Служба 102	Посторонние выносят вещи из квартиры, подъезда	Служба 102
119.	Служба 102	Посторонние пытаются вскрыть квартиру	Служба 102
120.	Служба 102	Посторонние рвутся в квартиру, магазин, организацию и т.п.	Служба 102
121.	Служба 102	Потерялся, пропал малолетний ребенок	Служба 101 Служба 102
122.	Служба 102	Потерялся, пропал человек	Служба 101 Служба 102
123.	Служба 102	Похищение человека	Служба 102
124.	Служба 102	Похищение человека, скрылись на автомашине	Служба 102
125.	Служба 102	Превышение должностных полномочий	Служба 102
126.	Служба 102	Преступление в сфере компьютерной информации	Служба 102
127.	Служба 102	Преступление в сфере экономики	Служба 102
128.	Служба 102	Преступление против безопасности на производстве	Служба 102
129.	Служба 102	Преступление против гос. власти	Служба 102
130.	Служба 102	Преступление против конституционных прав и свобод человека	Служба 102
131.	Служба 102	Преступление против окружающей среды	Служба 102
132.	Служба 102	Преступление против правосудия	Служба 102
133.	Служба 102	Преступление против семьи и несовершеннолетних	Служба 102
134.	Служба 102	Применение насилия в отношении представителя власти	Служба 102
135.	Служба 102	Природные и экологические катастрофы	Служба 101 Служба 102
136.	Служба 102	Присвоение или растрата имущества	Служба 102
137.	Служба 102	Проживают без регистрации	Служба 102
138.	Служба 102	Прозванивают квартиры	Служба 102
139.	Служба 102	Проникновение в домовладение	Служба 102
140.	Служба 102	Противоправные действия сотрудника МВД	Служба 102
141.	Служба 102	Прочее	Служба 102
142.	Служба 102	Прочее/ абонент ушел с линии	Служба 102
143.	Служба 102	Пьяный в общественном месте	Служба 102
144.	Служба 102	Разбой в организации	Служба 102
145.	Служба 102	Разбой квартирный	Служба 102
146.	Служба 102	Разбой с завладением транспорта	Служба 102
147.	Служба 102	Разбой уличный	Служба 102
148.	Служба 102	Развратные действия	Служба 102
149.	Служба 102	Распитие с.н. в общественном месте	Служба 102
150.	Служба 102	Самоубийство	Служба 102

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Служба 103
151.	Служба 102	Семейный конфликт	Служба 102
152.	Служба 102	Сигнал СПМ	Служба 102
153.	Служба 102	Сигнал СПС - автомашина (спутниковая поисковая система при поступлении от оператора)	Служба 102
154.	Служба 102	Сигнал СПС - объект (спутниковая поисковая система при поступлении от оператора)	Служба 102
155.	Служба 102	Сигнализация работает	Служба 102
156.	Служба 102	Содержание наркопритонов	Служба 102
157.	Служба 102	Спасатели: помощь пострадавшим	Служба 101 Служба 102 Служба 103
158.	Служба 102	Справка	Служба 102
159.	Служба 102	Стрельба	Служба 102
160.	Служба 102	Телефонограмма	Служба 102
161.	Служба 102	Труп в квартире	Служба 102 Служба 103
162.	Служба 102	Труп в квартире (естественная смерть)	Служба 102 Служба 103
163.	Служба 102	Труп в общественном месте	Служба 102 Служба 103
164.	Служба 102	Труп на ж/д станции или у ж/д полотна	Служба 102 Служба 103
165.	Служба 102	Трупный запах	Служба 102 Служба 103
166.	Служба 102	Убийство	Служба 102 Служба 103
167.	Служба 102	Угон транспорта до 30 минут	Служба 102
168.	Служба 102	Угон транспорта свыше 30 минут	Служба 102
169.	Служба 102	Угроза взрыва в аэропорту	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
170.	Служба 102	Угроза взрыва в жилом секторе	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
171.	Служба 102	Угроза взрыва в метро	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
172.	Служба 102	Угроза взрыва в общественном месте	Служба 101 Служба 102 Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Антитеррор
173.	Служба 102	Угроза взрыва в учебном заведении	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
174.	Служба 102	Угроза взрыва на вокзале, на ж/д платформе	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
175.	Служба 102	Угроза террористического акта	Служба 101 Служба 102 Служба 103 Антитеррор
176.	Служба 102	Угроза убийством	Служба 102 Служба 103
177.	Служба 102	Угроза физической расправой	Служба 102 Служба 103
178.	Служба 102	Уклонение от админ.надзора	Служба 102
179.	Служба 102	Умышленное причинение тяжкого вреда здоровью	Служба 102 Служба 103
180.	Служба 102	Уничтожение или повреждение имущества	Служба 102
181.	Служба 102	Управление Т/С в сост. опьянения повторно	Служба 102 Служба 103
182.	Служба 102	Утеря имущества	Служба 102
183.	Служба 102	Утрата документов	Служба 102
184.	Служба 102	Утрата оружия	Служба 102
185.	Служба 102	Фиктивная регистрация граждан	Служба 102
186.	Служба 102	Хранение и сбыт наркотиков	Служба 102
187.	Служба 102	Хранение оружия	Служба 102
188.	Служба 102	Хулиганство	Служба 102
189.	Служба 102	Хулиганство (с оружием или предметом)	Служба 102
190.	Служба 102	Хулиганство мелкое	Служба 102
191.	Служба 102	Части тела человека	Служба 102 Служба 103
192.	Служба 102	Человек в водоеме	Служба 101 Служба 102 Служба 103
193.	Служба 102	Человек в крови	Служба 102 Служба 103
194.	Служба 102	Эвакуация	Служба 101 Служба 102 Служба 103
195.	Служба 102	Экологическое правонарушение	Служба 102
196.	Служба 102	Явка с повинной	Служба 102
197.	Служба 103	Аварийная посадка самолёта	Служба 101,

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			Служба 102, Служба 103
198.	Служба 103	Авария на железной дороге	Служба 101, Служба 102, Служба 103
199.	Служба 103	Аллергия	Служба 103
200.	Служба 103	Аритмия	Служба 103
201.	Служба 103	Без сознания	Служба 103, Служба 102
202.	Служба 103	Беременность, боли в животе	Служба 103
203.	Служба 103	Беременность, высокое АД	Служба 103
204.	Служба 103	Беременность, маточное кровотечение	Служба 103
205.	Служба 103	Беременность, судороги	Служба 103
206.	Служба 103	Беременность, температура	Служба 103
207.	Служба 103	Болевой синдром у онкобольных	Служба 103
208.	Служба 103	Боли в животе	Служба 103
209.	Служба 103	Боли в конечностях	Служба 103
210.	Служба 103	Боли в конечностях, побледнела / посинела	Служба 103
211.	Служба 103	Боли в области сердца	Служба 103
212.	Служба 103	Боль иная	Служба 103
213.	Служба 103	Боль в глазу	Служба 103
214.	Служба 103	Внезапная потеря зрения	Служба 103
215.	Служба 103	Вскрыл вены	Служба 103
216.	Служба 103	Галлюцинации	Служба 103
217.	Служба 103	Головная боль	Служба 103
218.	Служба 103	Головокружение	Служба 103
219.	Служба 103	ДТП	Служба 103, Служба 102
220.	Служба 103	Железнодорожная травма	Служба 103, Служба 102
221.	Служба 103	Желудочное кровотечение (рвота кровью)	Служба 103
222.	Служба 103	Жидкий стул, рвота	Служба 103
223.	Служба 103	Задыхается	Служба 103
224.	Служба 103	Хрипит	Служба 103
225.	Служба 103	Инородное тело глаза	Служба 103
226.	Служба 103	Инородное тело конечности	Служба 103
227.	Служба 103	Инородное тело носа	Служба 103
228.	Служба 103	Инородное тело уха	Служба 103
229.	Служба 103	Констатация смерти (за исключением часов работы поликлиник)	Служба 102, Служба 103
230.	Служба 103	Кровотечение из варикозно расширенных вен, трофических язв конечностей	Служба 103
231.	Служба 103	Кровотечение из горла	Служба 103
232.	Служба 103	Кровотечение из мочевыводящих путей	Служба 103
233.	Служба 103	Кровотечение кишечное	Служба 103
234.	Служба 103	Кровотечение маточное	Служба 103
235.	Служба 103	Кровотечение носовое	Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
236.	Служба 103	Кровотечение после удаления зуба	Служба 103
237.	Служба 103	Кровохарканье	Служба 103
238.	Служба 103	Массовая катастрофа (взрыв, обвалилась стена/дом, другие неординарные ситуации)	Служба 101, Служба 102, Служба 103, Служба 104, «Антитеррор»
239.	Служба 103	Не дышит	Служба 103
240.	Служба 103	Огнестрельные и ножевые ранения	Служба 102, Служба 103
241.	Служба 103	Ожог термический	Служба 103
242.	Служба 103	Ожог химический	Служба 103
243.	Служба 103	Острая задержка мочи	Служба 103
244.	Служба 103	Отёк лица	Служба 103
245.	Служба 103	Отеки конечностей	Служба 103
246.	Служба 103	Отморожения, переохлаждения	Служба 103
247.	Служба 103	Отнялась / нарушилась речь	Служба 103
248.	Служба 103	Отравление бытовыми ядами	Служба 103
249.	Служба 103	Отравление грибами	Служба 103
250.	Служба 103	Отравление кислотой	Служба 103
251.	Служба 103	Отравление лекарственное	Служба 103
252.	Служба 103	Отравление неизвестным ядом	Служба 103
253.	Служба 103	Отравление продуктами питания	Служба 103
254.	Служба 103	Отравление СДЯВ	Служба 103
255.	Служба 103	Отравление щёлочью	Служба 103
256.	Служба 103	Отрыв конечности, части конечности	Служба 103
257.	Служба 103	Падение с высоты (в т.ч. падение в шахту лифта)	Служба 101 Служба 102 Служба 103
258.	Служба 103	Парализовало (отнялась рука, нога)	Служба 103
259.	Служба 103	Передозировка лекарственных препаратов	Служба 103
260.	Служба 103	Передозировка наркотических веществ	Служба 103
261.	Служба 103	Перекосило лицо	Служба 103
262.	Служба 103	Плохо	Служба 103
263.	Служба 103	Повешение	Служба 103, Служба 102
264.	Служба 103	Повышенное АД	Служба 103
265.	Служба 103	Подавился, задыхается	Служба 103
266.	Служба 103	Пожар	Служба 101, Служба 103
267.	Служба 103	Пониженное АД	Служба 103
268.	Служба 103	Поражение молнией	Служба 103
269.	Служба 103	Придавило (полностью или какую-либо часть тела)	Служба 103, Служба 101
270.	Служба 103	Психоз	Служба 103
271.	Служба 103	Ранение огнестрельное	Служба 103, Служба 102
272.	Служба 103	Рвота	Служба 103

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
273.	Служба 103	Роды	Служба 103
274.	Служба 103	Сахарный диабет, плохо	Служба 103
275.	Служба 103	Слабость в руке и/или ноге, онемение конечности	Служба 103
276.	Служба 103	Судороги	Служба 103
277.	Служба 103	Сыпь	Служба 103
278.	Служба 103	Повышенная температура	Служба 103
279.	Служба 103	Температура у кормящей	Служба 103
280.	Служба 103	Травма глаза	Служба 103
281.	Служба 103	Травма головы	Служба 103
282.	Служба 103	Травма грудной клетки, задыхается	Служба 103
283.	Служба 103	Травма живота	Служба 103
284.	Служба 103	Травма конечности без кровотечения	Служба 103
285.	Служба 103	Травма конечности с кровотечением	Служба 103
286.	Служба 103	Травма костей таза	Служба 103
287.	Служба 103	Травма позвоночника	Служба 103
288.	Служба 103	Угроза теракта	Антитеррор, Служба 103, Служба 102
289.	Служба 103	Укус домашним животным	Служба 103
290.	Служба 103	Укус пчелой или другим насекомым	Служба 103
291.	Служба 103	Укус змеи	Служба 103
292.	Служба 103	Без признаков жизни	Служба 103, Служба 102
293.	Служба 103	Умирает	Служба 103
294.	Служба 103	Утопление	Служба 103, Служба 102
295.	Служба 103	Электротравма	Служба 103
296.	Служба 103	Консультация	Служба 103
297.	Служба 103	Прочее	Служба 103
298.	Служба 104	Бесхозный газовый баллон	Служба 104
299.	Служба 104	Запах газа в здании (помещении)	Служба 104
300.	Служба 104	Запах газа на улице	Служба 104
301.	Служба 104	Консультация	Служба 104
302.	Служба 104	Неисправность газового оборудования	Служба 104
303.	Служба 104	Нет газа в системе газоснабжения	Служба 104
304.	Служба 104	Происшествие на объектах газоснабжения	Служба 104
305.	Служба 104	Прочее	Служба 104
306.	«Антитеррор»	Взрыв в здании	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
307.	«Антитеррор»	Взрыв на улице	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
308.	«Антитеррор»	Взрыв транспортного средства	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
309.	«Антитеррор»	Захват заложника/ов	Антитеррор, Служба

№ п/п	Вид происшествия	Тип происшествия	Привлекаемые ДДС, в случае необходимости
			103, Служба 102
310.	«Антитеррор»	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)	Служба 101, Служба 102
311.	«Антитеррор»	Сообщение об угрозе минирования/взрыва/теракта	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
312.	«Антитеррор»	Совершение теракта	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
313.	«Антитеррор»	Угроза применения биологического оружия	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
314.	«Антитеррор»	Угроза применения взрывного устройства	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
315.	«Антитеррор»	Угроза применения химического оружия	Антитеррор, Служба 101, Служба 103, Служба 102
316.	ЖКХ	Агрессивное поведение животного (-ых)	ЕДДС
317.	ЖКХ	Грызуны	ЕДДС
318.	ЖКХ	Консультация	ЕДДС
319.	ЖКХ	Низкое качество оказания (неоказание) услуг управляющей компанией (ТСЖ)	ЕДДС
320.	ЖКХ	Нарушение бытовых условий жизнеобеспечения	ЕДДС
321.	ЖКХ	Нарушение эксплуатации объекта инфраструктуры	ЕДДС
322.	ЖКХ	Происшествие на объектах электроснабжения	ЕДДС
323.	ЖКХ	Происшествие на объектах теплоснабжения	ЕДДС
324.	ЖКХ	Происшествие на объектах водоснабжения	ЕДДС
325.	ЖКХ	Происшествие на объектах водоотведения	ЕДДС
326.	ЖКХ	Происшествие на объекте жилого фонда	ЕДДС
327.	ЖКХ	Перепланировка в квартире	ЕДДС
328.	ЖКХ	Плановые работы на объектах ЖКХ	ЕДДС
329.	ЖКХ	Прочее	ЕДДС

2. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры всех привлекаемых ДДС ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных экстренных оперативных служб. Диспетчер ЕДДС осуществляет контроль от начала реагирования до завершения работ. В специфической части карточки отображаются: переданные распоряжения, действия подчинённых подразделений; изменения обстановки; взаимодействие с подразделениями других ДДС ЭОС.

3. Информацию об изменениях обстановки диспетчер ДДС ЭОС передаёт диспетчеру ЕДДС немедленно.

4. Оперативный дежурный ЕДДС: осуществляет мониторинг действий, привлекаемых ДДС ЭОС; доводит до всех ДДС ЭОС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия; контролирует завершение реагирования всеми привлечёнными ДДС ЭОС; снимает с контроля (в автоматическом или ручном режиме) карточку после получения подтверждения о завершении реагирования от всех ДДС ЭОС.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ОБМЕНУ ТЕКУЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

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

2. Оперативный дежурный (старший смены) ЕДДС контролирует один раз в сутки автоматическое направление информации подсистемы мониторинга о текущей радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и другой обстановке в ДДС ЭОС. По запросу диспетчера ДДС ЭОС или при экстренном изменении указанная информация передаётся немедленно. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной информации. К экстренному изменению обстановки относятся:

- превышение установленных норм радиационного фона;
- превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;
- превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;
- городские пожары 1-й категории сложности;
- увеличение площади природных пожаров; производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.

3. ЕДДС два раза в сутки направляет в ДДС ЭОС информацию о метеорологической обстановке и прогнозируемой обстановке на потенциально опасных объектах. По запросу диспетчера ДДС ЭОС или при экстренном изменении указанная информация передаётся немедленно. Диспетчер ДДС ЭОС подтверждает получение данной информации. К экстренному изменению обстановки относятся: штормовое предупреждение; резкое похолодание или потепление; возможность ливневых дождей; ухудшение прогнозируемой обстановки на потенциально опасных объектах.

4. Диспетчер ДДС ЭОС один раз в сутки направляет в ЕДДС обобщённую информацию о результатах реагирования на поступившие вызовы, состоянии вызовов, остающихся на контроле, и проблемных вопросах, требующих решения в рамках системы обеспечения вызова ЭОС.

5. При необходимости для обеспечения текущей деятельности диспетчер ДДС ЭОС направляет в ЕДДС запрос на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова ЭОС. ЕДДС направляет ответ в срок, установленный в двухстороннем соглашении о взаимодействии между ЕДДС и ДДС ЭОС.

VII. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАЗЛИЧНЫХ РЕЖИМАХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

1. Согласно ГОСТ Р 22.7.01-2021 «Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения», утвержденному и введенному в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.01.2021 № 25-ст ЕДДС функционирует в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и ЧС.

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

3. В режиме повседневной деятельности ЕДДС осуществляет дежурство в готовности к экстренному реагированию на угрозу возникновения или возникновение ЧС (происшествий) на муниципальном уровне. Алгоритмы информационного взаимодействия ДДС ЭОС в повседневном режиме рассмотрены в разделах II и III.

4. В режиме повышенной готовности и ЧС для мирного времени координацию взаимодействия между ДДС ЭОС осуществляет оперативный дежурный ЕДДС.

5. В режим повышенной готовности ЕДДС муниципального образования и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при угрозе возникновения ЧС, когда для ликвидации угрозы требуются совместные действия ДДС ЭОС и сил РСЧС, взаимодействующих с ЕДДС.

6. В режиме повышенной готовности при осуществлении информационного взаимодействия выполняются следующие мероприятия:

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

- организуют передачу информации об угрозе возникновения ЧС (происшествия) в ДДС экстренных оперативных служб, которые в обязательном порядке направляются к месту ЧС (происшествия), в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым;

- принимают участие в корректировке планов взаимодействия с советуемыми ДДС экстренных оперативных служб, силами и средствами РСЧС, действующими на территории муниципального образования Республики Крым в целях предотвращения ЧС;

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

- осуществляют корректировку электронных паспортов территорий (объектов) и предоставляют их в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым; направляют в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым сведения о проведенных превентивных мероприятиях в соответствии с полученным прогнозом возможных ЧС.

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации угрозы ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне возможной ЧС.

7. В режим ЧС ЕДДС муниципального образования и привлекаемые ДДС ЭОС переводятся при возникновении ЧС.

8. В режиме ЧС при осуществлении информационного взаимодействия ЕДДСМ и ДДС ЭОС выполняются следующие мероприятия:

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

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

- осуществляют привлечение аварийно-восстановительных служб, нештатных аварийно-спасательных формирований и иных организаций к мероприятиям по проведению аварийно-восстановительных работ в зоне ЧС, если возникшая обстановка не дает возможности для согласования экстренных действий с вышестоящими органами управления;

- подготавливают и представляют в администрацию соответствующего муниципального образования Республики Крым, а также в ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Крым доклады и донесения о ЧС;

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

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию о необходимости привлечения к ликвидации последствий ЧС дополнительных сил и средств;

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС поступающую информацию об изменениях обстановки по своей специализации в зоне ЧС;

- диспетчеры ДДС ЭОС немедленно передают оперативному дежурному ЕДДС информацию о выполнении указаний комиссии по ЧС, оперативного штаба или других органов, осуществляющих управление ликвидацией ЧС.

9. Порядок информационного взаимодействия ДДС ЭОС при приведении в готовность гражданской обороны (далее – ГО) и в военное время осуществляется в соответствии с инструкциями персоналу системы-112, ЕДДС и ДДС ЭОС по действиям в условиях особого периода.

При подготовке к ведению и ведению ГО ЕДДС осуществляют следующие функции:

- получают сигналы оповещения и (или) экстренную информацию, подтверждают ее получение у вышестоящего органа управления ГО;
- организуют оповещение руководящего состава ГО муниципального образования Республики Крым, сил ГО, дежурных служб (руководителей) социально-значимых объектов и дежурных (дежурно-диспетчерских) служб, организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты I и II классов опасности, особо радиационно-опасные и ядерно-опасные производства и объекты, последствия аварий на которых могут причинять вред жизни и здоровью населения, проживающего или осуществляющего хозяйственную деятельность в зонах воздействия поражающих факторов за пределами их территорий, гидротехнические сооружения чрезвычайно высокой опасности и гидротехнические сооружения высокой опасности;
- обеспечивают оповещение населения, находящегося на территории муниципального образования Республики Крым;
- организуют прием от организаций, расположенных на территории муниципального образования, информации по выполнению мероприятий ГО с доведением ее до органа управления ГО муниципального образования;
- ведут учет сил и средств ГО, привлекаемых к выполнению мероприятий ГО.

VIII. КРИТЕРИИ ПЕРЕВОДА ВЫЗОВОВ ПРИ ИНФОРМАЦИОННОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ДЕЖУРНЫХ ДИСПЕТЧЕРСКИХ СЛУЖБ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ

1. Перевод вызовов является составной частью алгоритмов информационного взаимодействия ДДС ЭОС в рамках системы обеспечения вызова ЭОС. Перевод производится с целью повышения оперативности реагирования ДДС ЭОС на поступающие вызовы и обеспечения выполнения задач, решаемых системой-112.

2. Оператор системы-112 производит перевод вызова диспетчеру ДДС ЭОС пожарной охраны в следующих случаях:

- наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся пожарной безопасности;
- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС пожарной охраны вызову.

3. Оператор системы-112 производит перевод вызова диспетчеру ДДС ЭОС реагирования в ЧС в следующих случаях:

– наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся обеспечения безопасности населения; поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС реагирования в ЧС вызов;

– необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам обеспечения безопасности населения.

4. Оператор системы-112 переводит вызов диспетчеру ДДС ЭОС территориального органа МВД России в следующих случаях:

– наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, касающийся охраны правопорядка;

– поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС ЭОС полиции вызов.

5. Оператор системы-112 переводит вызов диспетчеру ДДС ЭОС скорой медицинской помощи в следующих случаях:

– необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

– необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

6. Оператор системы-112 переводит вызов диспетчеру аварийной службы газовой сети в следующих случаях:

– необходимость у позвонившего уточнения деталей или обсуждения результатов предыдущих вызовов службы газовой сети;

– необходимость у позвонившего получения квалифицированной консультации по вопросам службы газовой сети.

7. При получении сообщения об угрозе террористического акта оператор системы-112 направляет заполненную карточку информационного обмена в дежурно-диспетчерскую службу «Антитеррор» без перевода вызова.

8. В случаях наличия признаков чрезвычайной ситуации оператор системы-112 переводит вызов в ЦУКС, как орган повседневного управления единой государственной системой предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС) на региональном уровне и в ЕДДС, как орган повседневного управления РСЧС на муниципальном уровне

9. При значительном количестве поступающих вызовов в целях сокращения очереди ожидания оператор системы-112 может производить перевод вызова в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно после выяснения причины вызова.

IX. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ И ФОРМА КАРТОЧКИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Все сведения, сообщаемые заявителем работнику Системы-112, заносятся в карточку тревожной ситуации (далее – карточка).

2. Карточка предназначена для документирования и протоколирования работы Системы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии и (или)

чрезвычайной ситуации) (далее – вызов) работниками Системы-112 и диспетчерами ДДС.

3. Карточка имеет единую для всех дежурно-диспетчерских служб (далее – ДДС) общую информационную часть, включающую в том числе данные от Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» (далее – система «ЭРА-ГЛОНАСС»), и специальную часть для организации межведомственного информационного обмена с каждой экстренной оперативной службой (далее – ЭОС) с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

4. Заполнение карточки начинается с заполнения ее общей информационной части. При этом информация, предоставляемая системой «ЭРА-ГЛОНАСС» и операторами связи, заполняется в автоматизированном режиме. Далее заполняются сведения о характере, типе происшествия, месте происшествия и информация о лице, сообщившем о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации.

5. Заполнение определённых полей карточки осуществляется с использованием классификаторов:

– классификатора видов и типов происшествий для СПО «Исток-СМ», (Приложение 2 к Приказу Министерства чрезвычайных ситуаций Республики Крым от 4 мая 2018 года № 87-осн «Об утверждении Регламента межведомственного и межуровневого информационного взаимодействия в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым»);

– Государственного адресного реестра (Федеральная информационная адресная система (ФИАС);

– внутренних классификаторов СПО «Исток-СМ».

6. Заполнение карточки осуществляется с использованием классификаторов. В общей информационной части карточки используются следующие классификаторы и списки:

- а) классификатор состояния реагирования на вызов;
- б) место происшествия;
- в) улица;
- г) дорога;
- д) язык общения;
- е) объект;
- ж) тип происшествия.

7. После заполнения общей части карточки, в случае необходимости, производится заполнение одной или нескольких специальных частей карточки в соответствии со списком диспетчерских служб, привлекаемых к реагированию на поступивший вызов.

8. В специальных частях карточки используются следующие классификаторы и списки:

- а) вид происшествия;
- б) вид правонарушения;

- в) рост;
- г) телосложение;
- д) тип транспортного средства;
- е) цвет транспортного средства;
- ж) вид вызова;
- з) степень родства позвонившего;
- и) вид несчастного случая;
- к) вид заболевания;
- л) поликлиника;
- м) вид обращения в ДС жилищно-коммунального хозяйства;
- н) вид террористического акта.

9. Таблицы информационных полей для реагирования по вызову ДДС по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих ЭОС, приведены в Таблицах 1 и 2.

10. В процессе реагирования привлекаемые ДС вносят в специальную часть карточки сведения о начале, ходе, завершении реагирования и его основных результатах.

11. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных ДС осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. В специальной части карточки отображаются:

- а) переданные распоряжения;
- б) действия подчиненных подразделений;
- в) изменения обстановки;
- г) взаимодействие с подразделениями других ДС.

Общая информационная часть карточки тревожной ситуации при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым представлена в Таблице 1.

Таблица 1. Общая информационная часть карточки тревожной ситуации при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Наименование	Формат	Описание
Общая информационная часть заполняется оператором системы-112		
Служебная информация		
Дата	дата	Дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
Время	время	Время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
Состояние	классификатор	Состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - «начало»)
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов(автоматическое заполнение)		

Телефон	текст	Номер абонентского устройства, с которого поступил вызов – автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС»
Фамилия	текст	Фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	текст	Имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	текст	Отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	текст	Адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
Координата: широта	число	Из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Координата: долгота	число	Из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
Точность координат	число	Точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	текст	Фамилия
Имя	текст	Имя
Отчество	текст	Отчество
Телефон	текст	Номер контактного телефона(по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
Язык общения	классификатор	Язык общения с заявителем
Адрес	текст	Адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия		
Место	классификатор	Определяется по классификатору ОКАТО
Улица	текст	Ввод вручную или из списка
Дом №	число	номер дома
Дом дробь (не отображается)	число	Номер дома (дробная часть)
Корпус	число	Номер корпуса дома
Строение	число	Номер строения
Владение	число	Номер владения
Подъезд	число	Номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	число	Номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
Квартира (офис)	число	Номер квартиры (офиса)
Код	число	Код домофона или кодового замка
Дорога	текст	Ввод вручную или из списка

Километр	число	Километр дороги
Метр	число	Уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	текст	Поименованный участок местности(не имеющий адреса в стандартном виде)
Рядом	логическое значение	Признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	классификатор	Определяется по классификатору ОКПО
Уточнение	текст	Уточняющая информация по месту происшествия
Сведения о происшествии		
Тип происшествия	классификатор	Сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
Описание	текст	Краткое описание происшествия
Число пострадавших	число	Число людей, для которых может требоваться медицинская помощь
Угроза людям	логическое значение	Признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	
Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлеченных диспетчерских службах		
Наименование диспетчерской службы	текст	Выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором системы-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	Выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором системы-112
Время выдачи диспетчерской службой приказа на выезд сил и средств	время	Время передачи приказа на выезд к месту происшествия наряду экстренного реагирования (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	Время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Время окончания мероприятий по экстренному реагированию	время	Время окончания оказания экстренной помощи наряда экстренного реагирования(заполняется диспетчером диспетчерской службы)
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы

			"ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" пострадавших, требующих помощи	наличия первой	логическое значение	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг" голосового соединения с транспортным средством	наличия	логическое значение	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства		классификатор	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства		текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя		классификатор	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 1: широта		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 1: долгота		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 2: широта		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения № 2: долгота		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
"Флаг", указывающий достоверность данных о местоположении		логическое значение	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Число пассажиров		число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий идентификатор вызова	ссылочный	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Уникальный идентификатор вызова	ссылочный	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

Таблица 2. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Республики Крым

Наименование	Формат	Описание
--------------	--------	----------

Специальная часть для диспетчерской службы пожарной охраны		
Характер происшествия	текст	Классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	Что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	Количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	Признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	Сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	Разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристики подъездных путей	текст	Автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут.
Характеристики условий работы	текст	Нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логическое значение	Наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	Наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	Адреса и телефоны
Специальная часть для диспетчерской службы полиции		
Вид правонарушения	текст	Определяется по классификатору видов правонарушений Число правонарушителей
Число правонарушений	число	Количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	Количество транспортных средств участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	Пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	Возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	Выбирается из классификатора
Телосложение	текст	Выбирается из классификатора
Одет	текст	Описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	Краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	Пол разыскиваемого
Фамилия	текст	Фамилия разыскиваемого
Имя	текст	Имя разыскиваемого
Отчество	текст	Отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	Дата рождения разыскиваемого
Возраст	число	Возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах

Рост	текст	Выбирается из классификатора
Телосложение	текст	Выбирается из классификатора
Одет	текст	Описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	Краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип транспортного средства	текст	Выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Цвет транспортного средства	текст	Выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	Государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Регион	текст	Для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	Признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Дополнительные данные о дорожно-транспортном происшествии из Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" (отдельная вкладка)		
Вид срабатывания	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип транспортного средства	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
VIN-номер транспортного средства	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Тип двигателя	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Направление движения	число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения широта	число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Координаты недавнего месторасположения долгота	число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Пассажиры	число	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	Заполняется из сообщения Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
Специальная часть диспетчерской службы скорой медицинской помощи		

Что произошло	текст	Классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	Выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственники подобное)
Консультация	логическое значение	Признак того, что проведена консультация по телефону(состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Фамилия	текст	Фамилия больного
Имя	текст	Имя больного
Отчество	текст	Отчество больного
Дата рождения	дата	Дата рождения больного
Возраст	число	Возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	логическое значение	Пол больного
Повод	текст	Выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	Описание способности к самостоятельному передвижению
Специальная часть для диспетчерской службы аварийной службы газовой сети		
Вид происшествия	текст	Выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	Инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	Признак того, что проведена консультация по телефону(состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства		
Вид происшествия	текст	Выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
Коммунальная служба	текст	Выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
Инструкции	текст	Инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
Консультация	логическое значение	Признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Специальная часть для диспетчерской службы "Антитеррор"		
Вид террористического акта	текст	Выбирается из классификатора
Количество погибших	число	Количество погибших людей
Количество пострадавших	число	Количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	число	Количество лиц, совершивших террористический акт

Описание подозреваемых	текст	Описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	текст	Классификатор
Транспортные средства подозреваемых	текст	Классификатор
Направление движения подозреваемых	текст	Куда скрылись лица, совершившие террористический акт
Повреждения подозреваемых	текст	Сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

X. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО И МЕЖУРОВНЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМЫ-112 РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

1. Ответственность за выполнение информационного взаимодействия межведомственных и межуровневых регламентов возлагается на руководителей: взаимодействующих структур федеральных органов государственной власти, исполнительных органов Республики Крым, органов местного самоуправления, в чьем ведении находятся структуры и структурные элементы системы-112; ЕДДС; ДДС ЭОС, службы жизнеобеспечения, а также учреждений и организаций, являющихся участниками системы-112.

2. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ЦОВ (РЦОВ) возложена на ГКУ РК «Безопасный регион».

3. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «101» возложена на Главные управления МЧС России по Республике Крым.

4. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС «102» возложена на МВД по Республике Крым.

5. Контроль за организацией дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «103» возложена на Министерство здравоохранения Республики Крым.

6. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 ДДС ЭОС «104» возложена на руководителя ГУП РК «Крымгазсети».

7. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 дежурной службы управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю возложена на управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Крым и городу Севастополю.

8. Ответственность за организацию дежурства в системе-112 муниципальных образований возложена на руководителей уполномоченного органа местного самоуправления муниципальных образований Республики Крым.

9. Обо всех случаях задержки или непредставления информации по линии оперативных дежурных смен в рамках системы-112 ЕДДС письменно информирует руководителей взаимодействующих структур федеральных органов государственной власти, исполнительных органов Республики Крым, в чьем ведении находятся структуры и структурные элементы системы-112. По

факту задержки, непредставления информации проводятся служебные проверки и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия в соответствии с требованиями ведомственных нормативных правовых актов. О причинах задержки, не прохождения информации, а также о принятых мерах информируются заинтересованные участники информационного обмена.

XI ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОПЕРАТОРАМИ СИСТЕМЫ-112, РАЗВЁРНУТОЙ В ГРАНИЧАЩИХ С РЕСПУБЛИКОЙ КРЫМ СУБЪЕКТАХ

1. Взаимодействие операторов Системы-112 Республики Крым с Системой-112 города Севастополя осуществляется в рамках Соглашения между Советом министров Республики Крым и Правительством города Севастополя об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» от 11.04.2019 № 19/01-01-02.1-27/01/19, которым утвержден Регламент автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией между Центром обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» города Севастополя и Центром по приёму и обработке вызовов ГКУ РК «Безопасный регион».

2. Взаимодействие операторов Системы-112 Республики Крым с Системой-112 Краснодарского края осуществляется в рамках Соглашения «Об информационном взаимодействии при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» между Республикой Крым и Краснодарским краем» от 17.03.2020, которым утвержден Регламент автоматизированного информационно-защищенного обмена информацией в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на сопредельных территориях Республики Крым и Краснодарского края.

3. Взаимодействие операторов Системы-112 Республики Крым с операторами Системы-112 города Севастополя и Системы-112 Краснодарского края осуществляется в интересах предотвращения или 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.

Приложение
к Регламенту межведомственного и
межуровневого информационного
взаимодействия в рамках системы
обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому
номеру «112» Республики Крым

ПОРЯДОК
обслуживания вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112» в системе обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее соответственно - Порядок, система-112), разработан на основании Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Положение о системе-112), утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958, и определяет организацию и сроки совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

1.2. Порядок предназначен для использования федеральными органами исполнительной власти, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС), органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при эксплуатации системы-112, а также определёнными в установленном порядке организациями, которым наряду с ДДС ЭОС необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

1.3. В настоящем Порядке использованы следующие определения:

- повторный вызов, причиной которого является уже зафиксированное в системе-112 происшествие (в том числе от разных абонентов);
- абонент – лицо, обратившееся по единому номеру «112»;
- база данных карточек информационного обмена – база данных, предназначенная для сбора, хранения, корректировки информации о поступивших вызовах по единому номеру «112»;
- карточка информационного обмена – структурированный в соответствии с унифицированной карточкой информационного обмена набор информации по конкретному вызову, являющийся отдельной записью базы данных карточек информационного обмена;

- лингвистическая поддержка – деятельность специалиста системы-112 по организации в случае необходимости диалога между абонентом и оператором системы-112, если язык общения абонента отличается от русского;

- ложный вызов - вызов, по результатам реагирования на который выяснилось отсутствие причины вызова;

- ошибочное обращение - обращение, содержание которого не связано с выполнением задач системы-112 (ошибка набора, ошибочное представление о назначении возможностях системы-112, рекламная информация, телефонное хулиганство и т.п.);

- оператор системы-112 – сотрудник из числа операторского персонала системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в ДДС соответствующих экстренных оперативных служб;

- передача карточки информационного обмена - извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) карточки;

- психологическая поддержка – психокоррекционная деятельность специалиста системы-112, проводимая в устной разговорной форме и направленная на снижение общего нервно-психического напряжения абонента, повышение его адаптации к сложившимся условиям происшествия и восстановления навыков саморегуляции;

- справочный вызов - вызов с целью получения информационно-справочной помощи по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- статус рабочего места оператора системы-112 «перерыв» – состояние рабочего места, означающее неготовность рабочего места к приёму вызовов по единому номеру «112», вследствие санкционированного отсутствия оператора системы-112, неготовности оператора системы-112 к приёму вызовов, технической неисправности оборудования, проведения регламентных работ;

- унифицированная карточка информационного обмена – информационная структура каждой записи базы данных карточек вызовов, включающая в себя состав полей для заполнения в ходе опроса абонента и реагирования на происшествие.

II. Организация обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

2.1. Обслуживание вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в системе-112 состоит из следующих этапов:

- приём и обработка вызова (сообщения о происшествии);

- передача вызова (сообщения о происшествии) в службы экстренного реагирования;

- завершение отработки вызова (сообщения о происшествии).

2.2. Приём и обработка вызова (сообщения о происшествии) включает следующие мероприятия:

- поступление вызова в систему-112;
- автоматическое получение от оператора связи номера абонента и сведений о его местонахождении и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии);
- автоматическое формирование карточки информационного обмена;
- автоматическая запись переговоров;
- определение языка абонента, принятие решения о привлечении к вызову специалиста лингвистической поддержки с последующим привлечением его к вызову;
- опрос абонента;
- ввод информации о вызове;
- принятие решения о привлечении к вызову специалиста психологической поддержки с последующим привлечением его к вызову;
- принятие решения о необходимости оказания информационно-справочной помощи абоненту;
- оказание информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- автоматическое сохранение информации о вызове;
- анализ информации о факте повторного вызова в систему-112.

2.2.1. Привлечение специалистов лингвистической или психологической поддержки к вызову состоит из:

- определения требуемого специалиста;
- перевода вызова на соответствующего специалиста или привлечения его к конференц-связи с абонентом.

2.2.2. Консультация абонента состоит из:

- определения типа проблемы;
- поиска решения проблемы с использованием подсистемы консультативного обслуживания;
- информирования абонента.

2.3. Передача вызова (сообщения о происшествии) в службы экстренного реагирования (переадресация вызова) включает следующие мероприятия:

- определение (в том числе в автоматическом режиме) перечня привлекаемых служб экстренного реагирования;
- выбор служб экстренного реагирования для передачи информации;
- передача в соответствующие ДДС в автоматическом режиме карточки информационного обмена;
- определение необходимости привлечения диспетчера ДДС ЭОС к разговору с абонентом;
- передача вызова диспетчеру соответствующей ДДС ЭОС и при необходимости участие оператора системы-112 в конференцсвязи.

2.4. Завершение обработки вызова (сообщения о происшествии) включает следующие мероприятия:

- получение в автоматическом режиме информации о результатах реагирования от соответствующих ДДС ЭОС;

- осуществление обработки вызова в порядке, установленном пунктом 2.2 настоящего Типового порядка, в случае поступления дополнительной информации о происшествии, и передача дополнительной информации о происшествии в соответствующие ДДС ЭОС;
- завершение отработки сообщения о происшествии.

III. Порядок обслуживания вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

3.1. Приём вызовов по единому номеру «112» осуществляется операторским персоналом системы-112 по территориальному признаку.

3.2. Получение информации о принимаемых мерах по реагированию осуществляется путём изучения заполненных соответствующих полей в карточке информационного обмена.

3.3. Распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учётом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

3.4. В момент вызова происходит автоматическое получение от оператора связи номера абонента и сведений о его местонахождении и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии).

3.5. После приёма поступившего вызова производится автоматическая запись разговора оператора системы-112 с абонентом.

3.6. Оператор системы-112 при приёме вызова заполняет общую и при необходимости специфическую часть карточки информационного обмена.

3.7. Оператор системы-112 осуществляет квалификацию вызова и определяет необходимость экстренного реагирования на вызов и привлечения к реагированию одной или нескольких экстренных оперативных служб, а также оказания абоненту информационно-справочной помощи.

3.8. В случае необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения карточки информационного обмена, руководствуясь соответствующими соглашениями об организации взаимодействия, определяет перечень ДДС ЭОС, силы и средства которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС ЭОС в карточку информационного обмена, и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС ЭОС.

При перенаправлении вызова в ДДС ЭОС в автоматизированном режиме диспетчеру ДДС ЭОС передаётся карточка информационного обмена, заполненная оператором системы-112 в ходе первичного опроса.

Карточка информационного обмена автоматически сохраняется в базе данных карточек информационного обмена.

3.9. При передаче вызова в службы экстренного реагирования оператор системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС ЭОС, подтверждения получения карточки информационного обмена и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС ЭОС, а также при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую

информацию. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора системы-112, то после получения подтверждений оператор системы-112 отключается от конференцсвязи с абонентом.

Диспетчер соответствующей ДДС ЭОС самостоятельно отключает оператора системы-112 от конференцсвязи с абонентом в случае получения от абонента информации, доступ к которой ограничен федеральными законами.

3.10. При внезапном прерывании вызова работник Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) не менее трёх раз осуществляет обратный дозвон до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) работник Системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) действуют, исходя из уже полученной информации.

3.11. При самостоятельном завершении вызова работник Системы-112 определяет перечень ДДС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в карточку и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам.

3.12. После отправки карточки в ДДС работник Системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

3.13. Все карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЕДДС данного муниципального образования.

3.14. Диспетчер ДДС ЭОС после получения карточки информационного обмена в установленном порядке организует реагирование на вызов.

3.15. Информацию по реагированию диспетчер ДДС ЭОС в установленном порядке вносит в карточку информационного обмена.

3.16. Если к реагированию на вызов привлекается хотя бы одна ДДС ЭОС, карточка информационного обмена автоматически направляется на рабочее место диспетчера единой дежурно-диспетчерской службы (далее - ЕДДС) соответствующего муниципального образования.

3.17. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение карточки информационного обмена, и осуществляет квалификацию поступившего вызова (происшествие или чрезвычайная ситуация).

3.18. При привлечении нескольких ДДС ЭОС диспетчер ЕДДС отвечает за уточнение и корректировку их действий, информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, доведение новой информации по данному происшествию.

3.19. При получении карточки информационного обмена диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия информационной карточки диспетчерами ДДС ЭОС, анализирует данные по результатам реагирования и при необходимости вносит записи в карточку информационного обмена в части, касающейся ЕДДС.

3.20. При необходимости привлечения к реагированию ещё не задействованных и не оповещённых экстренных оперативных служб диспетчерский персонал ЕДДС принимает соответствующее решение, вносит

изменения в карточку информационного обмена и оповещает об этом (в автоматическом режиме при изменении карточки информационного обмена) оператора системы-112, путем повторного направления карточки.

3.21. После завершения реагирования диспетчер ДДС ЭОС ставит в карточке информационного обмена соответствующую отметку.

В случае, если по результатам реагирования выяснилось отсутствие причины вызова, диспетчер ДДС ЭОС после получения соответствующей информации от направленных к месту происшествия сил реагирования вносит в карточку информационного обмена информацию о ложном вызове.

3.22. В случае квалификации вызова как «справочный вызов» оператор системы-112 обеспечивает оказание абоненту информационно-справочной помощи с использованием подсистемы консультативного обслуживания.

3.23. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает карточку.

IV. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

4.1. При совершении процедур по обслуживанию вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» следует исходить из соблюдения следующих максимальных сроков:

№	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания заявителем ответа Системы-112 от момента установления соединения до момента ответа работника Системы-112	20 сек. для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания заявителем ответа работника Системы-112 от момента установления соединения до момента ответа работника Системы-112	8 сек.
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации работником Системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких, выбранных работником Системы-112, диспетчерских служб	75 сек.
4	Максимальное время, в течение которого после отправки работником Системы-112 карточки (с обязательными заполненными полями), диспетчер ДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
5	Максимальное время, в течение которого работник Системы-112 инициирует обратный вызов, в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	10 сек.
6	Минимальное количество попыток обратного вызова, которое работник Системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	3 шт.
7	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения работник Системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове	1 мин

№	Наименование показателя	Нормативное значение
8	Время консультативного обслуживания заявителя работником Системы-112	2 мин
9	Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки	30 мин
10	Время оповещения работником Системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (среднее время, в течение которого с момента начала разговора карточка с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 сек.
11	Максимальное время ожидания обратившимся по номеру «112» ответа переводчика или психолога Системы-112	20 сек.
12	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове в Систему-112 (информационная карточка, аудиозапись телефонного разговора, протокол происшествия)	3 года.

V. Задачи, функции, права и ответственность операторского персонала системы-112

5.1. Операторский персонал системы-112 должен решать следующие задачи:

- приём и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112;
- ввод в базу данных карточек информационного обмена основных характеристик происшествия;
- осуществление анализа и передачи характеристик происшествия, а также при необходимости передача вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.

5.2. Для обеспечения решения вышеперечисленных задач операторский персонал системы-112 выполняет следующие функции:

- приём, обработка, регистрация и документирование поступивших вызовов (сообщений о происшествии);
- перенаправление поступивших вызовов (сообщений о происшествиях) в соответствующие ДДС ЭОС в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на диспетчеров ЕДДС, ДДС ЭОС, другого оператора;
- обеспечение возможности приёма вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках или языках народов Российской Федерации согласно утверждённому списку и привлечение к вызову специалистов лингвистической поддержки;
- обеспечение возможности получения дистанционной психологической поддержки абоненту и привлечение к вызову специалистов психологической поддержки;
- обработка массовых вызовов и повторных обращений по поводу уже зарегистрированного происшествия;

- осуществление обратного дозвона при прерывании вызова;
- контроль автоматического восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием и продолжение приёма вызова от абонента в случае прерывания соединения;

- контроль получения от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

- заполнение и корректировка карточки информационного обмена для ведения базы данных об основных характеристиках происшествий;

- идентификация и фиксация необоснованных и ложных вызовов;

- информационное взаимодействие с ЕДДС и ДДС ЭОС;

- формирование в установленном порядке отчётов;

- поиск с использованием подсистемы консультативного обслуживания данных, необходимых для получения информации;

- опрос абонента по определённым заранее сценариям;

- привязка нескольких записей зарегистрированных вызовов к одной записи о происшествии;

- определение состава оповещаемых экстренных служб в зависимости от типа происшествия с возможностью корректировки этого перечня;

- приём информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлечённых к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

5.3. Операторский персонал системы-112 при выполнении функций имеет право:

- самостоятельно прерывать разговор по поступившему вызову в случае его квалификации в качестве ошибочного обращения, сообщив абоненту причину прекращения разговора;

- самостоятельно прерывать разговор по поступившему вызову, если язык абонента невозможно идентифицировать, сообщив абоненту причину прекращения разговора;

- превышать временные нормативы совершения действий, если этого требуют существенные обстоятельства поступившего вызова;

- участвовать в разговоре в режиме конференции при перенаправлении вызова диспетчеру ДДС ЭОС (ЕДДС);

- запрашивать у диспетчеров ЕДДС и ДДС ЭОС информацию о ходе и результатах реагирования на поступившие вызовы;

- устанавливать на своё рабочее место статус «перерыв» при физической невозможности приёма вызова с обязательным информированием старшего дежурной смены.

5.4. Операторский персонал системы-112 несёт персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, в том числе за:

- непринятие или несвоевременное принятие мер по реагированию на поступивший вызов;
- непринятие вызова;
- некорректное ведение разговора с позвонившим абонентом или диспетчером ДДС ЭОС (ЕДДС);
- не доведение или несвоевременное доведение до ДДС дополнительной информации, поступившей по уже существующему событию;
- несанкционированное установление на рабочем месте статуса «перерыв»;
- неосуществление необходимого обратного дозвона (при имеющейся возможности);
- немотивированный отказ в предоставлении психологической помощи позвонившему;
- разглашение информации, ставшей известной в процессе осуществления служебной деятельности.

5.5. Непосредственные должностные обязанности операторского персонала системы-112 устанавливаются в соответствии с локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, утверждаемыми в установленном порядке.

5.6. Меры ответственности операторского персонала системы-112 определяются в соответствии с действующим гражданским, административным, уголовным и трудовым законодательством, и локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права.

VI. Связанные с обеспечением функционирования системы-112 задачи, функции, права и ответственность диспетчерского персонала единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований

6.1. В соответствии с пунктом 13 Положения о системе-112 диспетчерский персонал ЕДДС должен решать следующие задачи, связанные с обеспечением функционирования системы-112:

- контроль за реагированием на происшествие;
- анализ и ввод в базу данных карточек информационного обмена информации, полученной по результатам реагирования;
- уточнение и корректировка действий привлечённых ДДС;
- информирование взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

6.2. Для обеспечения решения вышеперечисленных задач диспетчерский персонал ЕДДС выполняет следующие функции:

- подтверждение приёма карточки информационного обмена;

- уточнение в каждой привлечённой ДДС причин несвоевременного закрытия специфической части карточки информационного обмена после окончания реагирования;

- доведение в автоматизированном режиме до операторского персонала системы-112 информации об окончании реагирования на происшествие;

- регулярный сбор и обобщение информации о текущих результатах реагирования на происшествие;

- проведение анализа собранной информации на предмет оценки достаточности привлечённых к реагированию сил и состава ДДС ЭОС;

- корректировка специфической части карточки информационного обмена при получении очередной информации о текущих результатах, результатах её анализа и принятых решениях;

- анализ итогов реагирования на предмет успешности завершения и учёта их в специфической части карточки информационного обмена;

- уточнение состава привлекаемых ДДС ЭОС и оповещение ДДС ЭОС, привлекаемых дополнительно;

- уточнение в ДДС ЭОС по имеющимся каналам связи информации о действиях подчинённых им сил по реагированию на происшествие;

- доведение до ДДС ЭОС информации о принятых решениях по организации взаимодействия, привлечении дополнительных сил;

- доведение до ДДС ЭОС информации о привлечённых к реагированию на происшествие силах;

- доведение до ДДС ЭОС информации о планируемых действиях по реагированию на происшествие;

- доведение до ДДС ЭОС информации о ходе реагирования на разных участках происшествия (если участок не один);

- доведение до ДДС ЭОС информации подсистемы мониторинга, влияющей на выполнение работ по реагированию (погодные условия, дорожная обстановка, радиационная, химическая, биологическая обстановка);

- доведение до ДДС ЭОС новой информации по происшествию.

6.3. Диспетчерский персонал ЕДДС имеет право:

- превышать временные нормативы, если этого требуют существенные обстоятельства поступившего вызова;

- привлекать к реагированию на ЧС (происшествие) дополнительные ДДС, силы и средства;

участвовать в разговоре в режиме конференции при перенаправлении вызова диспетчеру ДДС ЭОС в рамках Соглашения;

запрашивать у диспетчеров ДДС ЭОС информацию о ходе и результатах реагирования на поступившие вызовы.

6.4. Диспетчерский персонал ЕДДС несёт персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, в том числе за:

- неприятие или несвоевременное принятие мер по реагированию на поступивший вызов;

- некорректное ведение разговора с позвонившим абонентом, операторским персоналом системы-112 или диспетчером ДДС ЭОС;
- несанкционированное оставление рабочего места;
- несвоевременное внесение изменений в карточку информационного обмена;
- не предоставление в установленный срок информации по запросам операторского персонала системы-112 и диспетчеров ДДС ЭОС;
- не обеспечение контроля, за реагированием на происшествие и корректировки действий привлечённых ДДС ЭОС;
- не доведение или несвоевременное доведение до ДДС ЭОС дополнительной информации, поступившей по уже существующему событию;
- не доведение или несвоевременное доведение информации до взаимодействующих ДДС ЭОС об оперативной обстановке;
- разглашение информации, ставшей известной в процессе осуществления служебной деятельности.

6.5. Непосредственные должностные обязанности диспетчерского персонала ЕДДС устанавливаются в соответствии с локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, утверждаемыми в установленном порядке.

6.6. Меры ответственности диспетчерского персонала ЕДДС определяются в соответствии с действующим гражданским, административным, уголовным и трудовым законодательством, и локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права.

VII. Задачи дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, связанные с функционированием системы-112

7.1. ДДС ЭОС при получении вызова (сообщения о происшествии, карточки информационного обмена), переданного из системы-112:

- организуют в установленном порядке реагирование на вызов;
- размещают в системе-112 информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

Приложение 2
к приказу МЧС Республики Крым от
4 мая 2018 г. № 87-осн
(в редакции приказа МЧС Республики
Крым «13» декабря 2022 г. № 216 -осн)

КЛАССИФИКАТОР
видов и типов происшествий для СПО «Исток-СМ»

По деятельности противопожарной службы («101»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«101»	1.	Вскрытие дверей (без сотрудников МВД вскрытие не производится)
	2.	ДТП с пострадавшими и погибшими, проведение деблокации
	3	Демеркуризация
	4	Загорание
	5	Короткое замыкание
	6	Извлечение тел из водоёмов (без сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения извлечение не производится)
	7	Обнаружение подозрительного предмета
	8	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)
	9	Пожары
	10	Происшествия
	11	Помощь населению (с привлечением сотрудников МВД и сотрудников здравоохранения)
	12	Помощь экстренным оперативным службам
	13	Поиск потерявшихся людей только в горно-лесной местности
	14	Попытка суицида
	15	Спасение людей на водных объектах
	16	Срабатывание пожарной сигнализации
	17	Чрезвычайные ситуации

По деятельности полиции («102»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«102»	1.	Аварии в городском хозяйстве
	2.	Автоподстава
	3.	Административные правонарушения в сфере незаконного оборота наркотиков

4.	Бандитизм
5.	Безвести пропавший
6.	Брошенная автомашина
7.	Взрыв
8.	Взятка
9.	Вовлечение н/л в совершение преступления
10.	Вовлечение н/л в употребление алко-, нарко- и иных в-в
11.	Вскрывают, разбирают автомашину
12.	Вскрыта квартира, помещение
13.	Вымогательство
14.	Выявление б/п, оружия
15.	Выявление неопознанного трупа
16.	Выявлено опознанный труп
17.	Горит автомашина
18.	Грабеж в организации
19.	Грабеж квартирный
20.	Грабеж с завладением транспорта
21.	Грабеж уличный
22.	Граждане с оружием
23.	ДТП без пострадавших
24.	ДТП с дракой
25.	ДТП с заблокированными
26.	ДТП с опасным грузом
27.	ДТП с погибшими
28.	ДТП с пострадавшими
29.	ДТП с пострадавшими (а/м скрылась)
30.	ДТП со служебным транспортом МВД
31.	Дорожно-строительные работы в ночное время
32.	Драка в квартире
33.	Драка в общественном месте
34.	Драка массовая в общественном месте
35.	Задымление
36.	Задымление в метро
37.	Захват заложников
38.	Злоупотребление должностными полномочиями
39.	Изнасилование
40.	Имущественно-хозяйственный спор
41.	Иное административное правонарушение
42.	Иное наркопреступление
43.	Иное преступление против безопасности движения и эксплуатации транспорта
44.	Иное преступление против здоровья населения и общественной нравственности
45.	Иное преступление против конст. строя и безопасности государства
46.	Иное преступление против общественной безопасности
47.	Иное преступление против порядка управления
48.	Кража авто, мототранспорта

49	Кража автомашины из гаража
50	Кража госномеров с автомашины
51	Кража из автомашины
52	Кража из гаража
53	Кража из квартиры
54	Кража из организации
55	Кража личного имущества, документов
56	Крики о помощи
57	Легализация доходов
58	Лежит человек
59	Лица в розыске
60	Ложное сообщение об акте терроризма
61	Массовое отравление людей
62	Массовое скопление молодежи
63	Массовые беспорядки
64	Митинг, шествие, пикетирование
65	Мошенничество
66	Нанесение телесных повреждений
67	Нападение на сотрудника МВД
68	Нарушение правил дорожного движения
69	Нарушение правил дорожного движения лицом подвергнутым админ. наказанию
70	Нарушение правил торговли
71	Нарушение тишины
72	Насильно удерживают
73	Незаконная торговля алкоголем
74	Незаконное культивирование наркосодержащих растений
75	Незаконное обращение с оружием, б/п и взрывчаткой
76	Незаконные операции с металлом
77	Незаконный оборот алкоголя
78	Незаконный оборот подакцизных товаров
79	Неизвестный больной
80	Неизвестный ребенок несовершеннолетний или малолетний
81	Неисполнение обязанностей по воспитанию н/л
82	Ножевое ранение
83	Огнестрельное ранение
84	Организация азартных игр
85	Организация занятия проституцией
86	Организация экстремистской деятельности
87	Оскорбление представителя власти
88	Падение с высоты
89	Повреждение автомашины в результате падения предмета, либо действия людей
90	Повреждение имущества, автомобиля
91	Подделка денег
92	Подделка документов
93	Поджог
94	Поджог автомобиля

95	Подозрительная автомашина
96	Подозрительные граждане
97	Подозрительный предмет (сумка, пакет)
98	Пожар
99	Попытка суицида
100	Посторонние в квартире, помещении или только вышли
101	Посторонние выносят вещи из квартиры, подъезда
102	Посторонние пытаются вскрыть квартиру
103	Посторонние рвутся в квартиру, магазин, организацию и т.п.
104	Потерялся, пропал малолетний ребенок
105	Потерялся, пропал человек
106	Похищение человека
107	Похищение человека, скрылись на автомашине
108	Превышение должностных полномочий
109	Преступление в сфере компьютерной информации
110	Преступление в сфере экономики
111	Преступление против безопасности на производстве
112	Преступление против гос. власти
113	Преступление против конституционных прав и свобод человека
114	Преступление против окружающей среды
115	Преступление против правосудия
116	Преступление против семьи и несовершеннолетних
117	Применение насилия в отношении представителя власти
118	Природные и экологические катастрофы
119	Присвоение или растрата имущества
120	Проживают без регистрации
121	Прозванивают квартиры
122	Проникновение в домовладение
123	Противоправные действия сотрудника МВД
124	Прочее
125	Прочее/ абонент ушел с линии
126	Пьяный в общественном месте
127	Разбой в организации
128	Разбой квартирный
129	Разбой с завладением транспорта
130	Разбой уличный
131	Развратные действия
132	Распитие с.н. в общественном месте
133	Самоубийство
134	Семейный конфликт
135	Сигнал СПМ
136	Сигнал СПС - автомашина (спутниковая поисковая система при поступлении от оператора)
137	Сигнал СПС - объект (спутниковая поисковая система при поступлении от оператора)
138	Сигнализация работает

139	Содержание наркопритонов
140	Спасатели: помощь пострадавшим
141	Справка
142	Стрельба
143	Телефонограмма
144	Труп в квартире
145	Труп в квартире (естественная смерть)
146	Труп в общественном месте
147	Труп на ж/д станции или у ж/д полотна
148	Трупный запах
149	Убийство
150	Угон транспорта до 30 минут
151	Угон транспорта свыше 30 минут
152	Угроза взрыва в аэропорту
153	Угроза взрыва в жилом секторе
154	Угроза взрыва в метро
155	Угроза взрыва в общественном месте
156	Угроза взрыва в учебном заведении
157	Угроза взрыва на вокзале, на ж/д платформе
158	Угроза террористического акта
159	Угроза убийством
160	Угроза физической расправой
161	Уклонение от админ.надзора
162	Умышленное причинение тяжкого вреда здоровью
163	Уничтожение или повреждение имущества
164	Управление Т/С в сост. опьянения повторно
165	Утеря имущества
166	Утрата документов
167	Утрата оружия
168	Фиктивная регистрация граждан
169	Хранение и сбыт наркотиков
170	Хранение оружия
171	Хулиганство
172	Хулиганство (с оружием или предметом)
173	Хулиганство мелкое
174	Части тела человека
175	Человек в водоеме
177	Человек в крови
178	Эвакуация
179	Экологическое правонарушение
180	Явка с повинной

По деятельности скорой медицинской помощи («103»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«103»	1.	Аварийная посадка самолёта
	2.	Авария на железной дороге
	3.	Алкогольное опьянение, плохое
	4.	Аллергия
	5.	Аритмия
	6.	Без сознания
	7.	Беременность, боли в животе
	8.	Беременность, высокое АД
	9.	Беременность, маточное кровотечение
	10.	Беременность, судороги
	11.	Беременность, температура
	12.	Болевой синдром у онкобольных
	13.	Боли в животе
	14.	Боли в конечностях
	15.	Боли в конечностях, побледнела / посинела
	16.	Боли в области сердца
	17.	Боль иная
	18.	Боль в глазу
	19.	Внезапная потеря зрения
	20.	Вскрыл вены
	21.	Галлюцинации
	22.	Головная боль
	23.	Головокружение
	24.	ДТП
	25.	Железнодорожная травма
	26.	Желудочное кровотечение (рвота кровью)
	27.	Жидкий стул, рвота
	28.	Задыхается
	29.	Хрипит
	30.	Инородное тело глаза
	31.	Инородное тело конечности
	32.	Инородное тело носа
	33.	Инородное тело уха
	34.	Констатация смерти (за исключением часов работы поликлиник)
	35.	Кровотечение из варикозно расширенных вен, трофических язв конечностей
	36.	Кровотечение из горла
	37.	Кровотечение из мочевого
	38.	Кровотечение кишечное
	39.	Кровотечение маточное
	40.	Кровотечение носовое
	41.	Кровотечение после удаления зуба
	42.	Кровохарканье
	43.	Массовая катастрофа (взрыв, обвалилась стена/дом, другие неординарные ситуации)

	44.	Не дышит
	45.	Огнестрельные и ножевые ранения
	46.	Ожог термический
	47.	Ожог химический
	48.	Острая задержка мочи
	49.	Отёк лица
	50.	Отеки конечностей
	51.	Отморожения, переохлаждения
	52.	Отнялась / нарушилась речь
	53.	Отравление бытовыми ядами
	54.	Отравление грибами
	55.	Отравление кислотой
	56.	Отравление лекарственное
	57.	Отравление неизвестным ядом
	58.	Отравление продуктами питания
	59.	Отравление СДЯВ
	60.	Отравление щёлочью
	61.	Отрыв конечности, части конечности
	62.	Падение с высоты (в т.ч. падение в шахту лифта)
	63.	Парализовало (отнялась рука, нога)
	64.	Передозировка лекарственных препаратов
	65.	Передозировка наркотических веществ
	66.	Перекосило лицо
	67.	Плохо
	68.	Повешение
	69.	Повышенное АД
	70.	Подавился, задыхается
	71.	Пожар
	72.	Пониженное АД
	73.	Поражение молнией
	74.	Придавило (полностью или какую либо часть тела)
	75.	Психоз
	76.	Ранение огнестрельное
	77.	Рвота
	78.	Ребёнок до 1 года (плачет)
	79.	Роды
	80.	Сахарный диабет, плохо
	81.	Слабость в руке и/или ноге, онемение конечности
	82.	Судороги
	83.	Сыпь
	84.	Повышенная температура
	85.	Температура у кормящей
	86.	Травма глаза
	87.	Травма головы
	88.	Травма грудной клетки, задыхается
	89.	Травма живота
	90.	Травма конечности без кровотечения
	91.	Травма конечности с кровотечением
	92.	Травма костей таза

	93.	Травма позвоночника
	94.	Угроза теракта
	95.	Укус домашним животным
	96.	Укус пчелой или другим насекомым
	97.	Укус змеи
	98.	Умер?
	99.	Умирает
	100.	Утопление
	101.	Электротравма
	102.	Консультация
	103.	Прочее

По деятельности газовой службы («104»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«104»	1.	Бесхозный газовый баллон
	2.	Запах газа в здании (помещении)
	3.	Запах газа на улице
	4.	Консультация
	5.	Неисправность газового оборудования
	6.	Нет газа в системе газоснабжения
	7.	Происшествие на объектах газоснабжения
	8.	Прочее

По деятельности антитеррористических служб («Антитеррор»)

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«Антитеррор»	1.	Взрыв в здании
	2.	Взрыв на улице
	3.	Взрыв транспортного средства
	4.	Захват заложника/ов
	5.	Обезвреживание взрывоопасных предметов (минирование)
	6.	Сообщение об угрозе минирования/взрыва/теракта
	7.	Совершение теракта
	8.	Угроза применения биологического оружия
	9.	Угроза применения взрывного устройства
	10.	Угроза применения химического оружия

По деятельности единой дежурно-диспетчерской службы

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«ЖКХ»	1.	Агрессивное поведение животного(-ых)
	2.	Грызуны
	3.	Консультация
	4.	Низкое качество оказания (неоказание) услуг управляющей компанией (ТСЖ)
	5	Нарушение бытовых условий жизнеобеспечения
	6	Нарушение эксплуатации объекта инфраструктуры
	7.	Происшествие на объектах электроснабжения
	8.	Происшествие на объектах теплоснабжения
	9	Происшествие на объектах водоснабжения
	10.	Происшествие на объектах водоотведения
	11.	Происшествие на объекте жилого фонда
	12.	Перепланировка в квартире
	13.	Плановые работы на объектах ЖКХ
	14.	Прочее

Случаи, не требующие реагирования:

Вид происшествия	№ п/п	Характер происшествия
«детская шалость»	1.	Вызов, совершенный ребенком ради забавы или проделки
	2.	Прочее
«отказ от вызова. Сброс. Ошибочный»	1	Заявитель сам отказался от помощи
	2	Заявитель разорвал соединение. Обратная связь отсутствует, согласно инструкции
	3	Ошибочно осуществленный звонок
	4	прочее
«тест»	1	вызов, осуществляющийся участниками системы-112 с целью проверки работоспособности программных и технических средств.