

Санкт-Петербургский университет
государственной противопожарной службы МЧС России

2022

М.П. Бородин

**Профессиональная подготовка персонала системы – 112
на базе учебно-тренажерного комплекса
со специальным программным обеспечением – 112**



Учебное пособие

УДК 614.8

ББК 30н

Б 833

Бородин, Михаил Павлович

Б 833 Профессиональная подготовка персонала системы – 112 на базе учебно-тренажерного комплекса со специальным программным обеспечением – 112. Учебное пособие – М.: Мир науки, 2022. – Сетевое издание. Режим доступа: <https://izd-mn.com/PDF/29MNNPU22.pdf> – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-907603-16-5

В пособии изложены действия персонала системы – 112 при организации простых и комплексных реагирований экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения на чрезвычайные ситуации и происшествия при выполнении задач системы – 112. В пособии подробно рассмотрен порядок работы персонала с унифицированным специальным программным обеспечением системы – 112 (УСПО-112) МЧС России.

Учебное пособие предназначено для слушателей образовательных учреждений по подготовке персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру – 112, обучающегося по дополнительным профессиональным программам, а также для слушателей образовательных учреждений по профессиональной подготовке специалистов по дисциплинам:

Автоматизированные системы управления в МЧС России;

Автоматизированные системы управления и связь;

Телекоммуникационные системы.

ISBN 978-5-907603-16-5

© Бородин Михаил Павлович

© ООО Издательство «Мир науки», 2022



9. Отработка действий диспетчера ДДС 04 системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.....	143
Список сокращений.....	154
Список литературы.....	156
Нормативные правовые акты.....	157



Введение

Создание и развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации актуально в настоящее время и соответствует Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 2 июля 2021 г. № 400.

В условиях сохранения высокого уровня рисков техногенного и природного характера, негативных последствий чрезвычайных ситуаций для устойчивого социально-экономического развития страны одним из важных элементов обеспечения национальной безопасности Российской Федерации является повышение защиты населения, территорий и потенциально опасных объектов.

Забота о жизни и здоровье граждан, сохранности имущества, обеспечении личной и общественной безопасности, а также необходимость противодействия угрозам техногенного и природного характера, актам терроризма диктуют необходимость повышения оперативности реагирования на них экстренных оперативных служб.

Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб.

В ходе создания и развития системы-112 было определено, что одной из важнейших составляющих качества функционирования системы -112 является уровень подготовки персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 (операторского персонала центров обработки вызовов, диспетчерского персонала единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения).

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,



чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий организует и осуществляет подготовку персонала системы-112, отвечающей всем нормативно-правовым и техническим требованиям по эффективному созданию, развитию и эксплуатации системы-112 в Российской Федерации на базе образовательных учреждений МЧС России.

Организация обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы -112, регламентируется Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 30.12.2020 г. N 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», ГОСТом Р 22.7.03-2021 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", профессиональным стандартом «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 681н от 06 октября 2021 г., Постановлением Правительства РФ от 12 ноября 2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»

Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам, приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 681н от 06 октября 2021 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»», Методическими рекомендациями по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, направленных Письмом Минобрнауки России от 10.04.2014 № 06-381 в образовательные организации.



С целью предъявления единых требований к уровню подготовки персонала, привлекаемого к выполнению задач системы -112, и контроля за качеством осуществления обучения МЧС России разработаны Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы -112, утвержденные Статс-секретарем – заместителем Министра 01.09.2014 и регламентирующие порядок подготовки операторского и диспетчерского персонала с применением очной формы обучения.

Порядок подготовки операторского и диспетчерского персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 с применением очно-заочной формы обучения и дистанционных образовательных технологий, определяется Методическими рекомендациями по проведению обучения персонала системы -112 с применением дистанционных образовательных технологий на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации, утвержденными 16.11.2015.

Учебное пособие «Реагирование экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения на чрезвычайные ситуации и происшествия при выполнении задач системы-112» предназначено для обучения персонала системы-112 на базе современного унифицированного программного обеспечения-112 (УСПО-112) как при простом, так и при комплексном реагировании служб на ЧС и происшествия. В данном пособии использовались материалы по созданию, развитию и функционированию системы-112 Курской области, Санкт-Петербурга, г. Севастополя.



1. Классификатор вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру 112

Как вариант классификатор вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру 112 приведен в таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Происшествие	Вызываемые службы
1.	ГВС/Дефект стояка ГВС, запорной арматуры в квартире	ЖКХ
2.	ГВС/Дефект трубопровода, запорной арматуры в доме	ЖКХ
3.	ГВС/Несанкционированный водоразбор	ЖКХ
4.	ГВС/Отключен стояк ГВС в квартире	ЖКХ
5.	ГВС/Отсутствие ГВС в квартире	ЖКХ
6.	ГВС/Плохое качество ГВС (в т.ч. низкая температура) в квартире	ЖКХ
7.	ГВС/Слабый напор ГВС в квартире	ЖКХ
8.	Грабеж	02
9.	Грабеж в автомашине	02
10.	Грабеж в квартире	02
11.	Грабеж в лифте	02
12.	Грабеж в отношении иностранного гражданина	02, 05
13.	Грабеж в подъезде	02
14.	Грабеж на улице	02
15.	Драка	02
16.	Драка в квартире	02

17.	Драка в подъезде	02
18.	Драка в учреждении/заведении	02, 05
19.	Драка групповая	02, 05
20.	Драка групповая с этническими меньшинствами	02, 05
21.	Драка на улице	02
22.	Драка с ножом	02
23.	Драка с участием иностранных граждан	02, 05
24.	Другое	
25.	ДТП	02
26.	ДТП с маршрутным такси	02
27.	ДТП с общественным транспортом	02
28.	ДТП с пострадавшим подростком	02
29.	ДТП с пострадавшими	02
30.	ДТП с участием иностранных граждан	02, 05
31.	ДТП со спецавтомобилями/овд/инкассации/органов власти	02, 05
32.	Жалоба на бездействие сотрудников ОВД	02
33.	Жалоба на действия сотрудников ОВД	02
34.	Жалоба на завышенные начисления по квитанции ЖКХ	
35.	Жалоба на сотрудников УГИБДД	02
36.	Завладение машиной	02
37.	Задержание автомашины	02
38.	Заминирование	02, 01, 04, 05
39.	Заминирование автовокзала	02, 01, 04, 05



40.	Заминирование автомашины	02, 01, 04, 05
41.	Заминирование ж/д вокзала/вагона поезда	02, 01, 04, 05
42.	Заминирование жилого дома	02, 01, 04, 05
43.	Заминирование зданий органов власти	02, 01, 04, 05
44.	Заминирование объектов промышленности	02, 01, 04, 05
45.	Заминирование станции метрополитена	02, 01, 04, 05
46.	Заминирование учебного заведения	02, 01, 04, 05
47.	Заминирование учреждения	02, 01, 04, 05
48.	Заминирование, сообщение о готовящемся взрыве	02, 01, 04, 05
49.	Затор	02
50.	Затор из-за ДТП	02
51.	Затор на автодороге	02
52.	Затор на мосту	02
53.	Затор на перекрестке	02
54.	Затор на площади	02
55.	Избили	02
56.	Избили в квартире	02
57.	Избили гражданина иностранного государства	02, 05
58.	Избили известные	02
59.	Избили неизвестные в подъезде дома	02
60.	Избили неизвестные на улице	02
61.	Изнасилование	02
62.	Изнасилование в квартире	02
63.	Изнасилование в лифте дома	02
64.	Изнасилование в подъезде дома	02



65.	Изнасилование на улице/лесопарке	02
66.	Изнасилование на чердаке/в подвале	02
67.	Изнасилование несовершеннолетнего	02
68.	Изнасилование попытка	02
69.	Кража	02
70.	Кража из квартиры	02
71.	Кража из машины	02
72.	Кража из учреждения	02
73.	Кража с объектов энергообеспечения	02
74.	Кража со склада	02
75.	Кража у иностранного гражданина	02, 05
76.	Крики о помощи	02
77.	Крики о помощи на иностранном языке	02
78.	Кровля/Неисправность системы организованного (внутреннего) водоотвода	ЖКХ
79.	Кровля/Неисправность, отсутствие элементов водосточных труб	ЖКХ
80.	Кровля/Повреждение кровли	ЖКХ
81.	Кровля/Протечка кровли	ЖКХ
82.	Кровля/Снег и наледь на кровле	ЖКХ
83.	КСОБ	
84.	Лежит человек	02
85.	Лифты/Вандализм	ЖКХ, 02
86.	Лифты/Залитие шахты водой (обледенение)	ЖКХ
87.	Лифты/Не работает лифт	ЖКХ

88.	Лифты/Неисправность, дефекты лифтового оборудования	ЖКХ
89.	Лифты/Остановка лифта с пассажиром в кабине	ЖКХ
90.	Лохотрон/Незаконное ведение азартных игр	02
91.	Массовый беспорядок	02, 01, 05
92.	Массовый беспорядок на улице/площади/рынке	02, 01
93.	Массовый беспорядок при проведении массовых мероприятий	02, 01
94.	Массовый беспорядок с участием нац.меньшинств	02, 01
95.	Массовый беспорядок шествие/сбор скинхедов	02, 01
96.	Мошенничество	02
97.	Наркоман	02
98.	Наркоман в квартире	02
99.	Наркоман в подвале	02
100.	Наркоман в подъезде	02
101.	Наркоман притон наркоманов	02
102.	Наркоман торгуют наркотиками в квартире	02
103.	Наркоман торгуют наркотиками на улице	02
104.	Неисправность, отсутствие почтовых ящиков	ЖКХ
105.	Ножевое ранение	02
106.	Ножевое ранение в квартире	02
107.	Ножевое ранение в общественном месте	02
108.	Ножевое ранение в подъезде	02
109.	Ножевое ранение иностранного гражданина	02, 05
110.	Ножевое ранение на улице	02

111.	Обрушение здания	01, 02, 04, 05
112.	Обрушение конструктивных элементов здания	ЖКХ, 05
113.	Огнестрельное ранение	02
114.	Опасные химические вещества	01, 02, 05
115.	Организационно-правовые вопросы ЖКХ/Жалоба на составление акта	ЖКХ
116.	Организационно-правовые вопросы ЖКХ/Жалоба по вопросам, связанным с новым строительством	ЖКХ
117.	Организационно-правовые вопросы ЖКХ/Жалоба по организационно-правовым вопросам ЖКХ (квитанция, договор и т.п.)	ЖКХ
118.	Организационно-правовые вопросы ЖКХ/Отсутствие информации об обслуживающих организациях	ЖКХ
119.	Организационно-правовые вопросы ЖКХ/Отсутствие информации об отключениях в связи с проведением ремонтных работ	ЖКХ
120.	Открывание двери (с помощью сотрудников МЧС)	01, 02
121.	Открыта дверь	02
122.	Открыта дверь в учреждении	02
123.	Открыта дверь квартиры (хозяева отсутствуют)	02
124.	Перевод звонка в ГССМП	
125.	Перевод звонка в ЦВЛ Детская психиатрия	
126.	Повреждение автомашины	02
127.	Подвалы/Запах из подвала	ЖКХ
128.	Подвалы/Затопление подвала	ЖКХ
129.	Подвалы/Захламление подвального помещения	ЖКХ
130.	Подвалы/Открыт вход в подвал	02, ЖКХ



131.	Подвалы/Открыты подвальные окна	ЖКХ
132.	Подвалы/Отсутствует, неисправен козырек над входом в подвал	ЖКХ
133.	Подвалы/Парение из подвала	ЖКХ
134.	Подозрительная автомашина	02
135.	Подозрительная автомашина стоит во дворе дома	02
136.	Подозрительная автомашина стоит возле учреждения/заведения	02
137.	Подозрительная автомашина стоит у дома	02
138.	Подозрительная автомашина стоит у подъезда	02
139.	Подозрительная машина возможно числится в угоне	02
140.	Подозрительная машина следует по автодороге	02
141.	Подозрительный предмет	02, 05
142.	Подозрительный предмет в здании органов власти	02, 05
143.	Подозрительный предмет в лифте дома/здания	02, 05
144.	Подозрительный предмет в общественном транспорте	02, 05
145.	Подозрительный предмет в подвале дома/здания	02, 05
146.	Подозрительный предмет в подъезде дома	02, 05
147.	Подозрительный предмет на автовокзале	02, 05
148.	Подозрительный предмет на ж/д вокзале/вагоне поезда	02, 05
149.	Подозрительный предмет на станции метрополитена	02, 05
150.	Подозрительный предмет на чердаке дома	02, 05
151.	Подозрительный человек	02
152.	Подъезды/Затопление подъезда	ЖКХ
153.	Подъезды/Не работает кодовый замок, ПЗУ	ЖКХ

154.	Подъезды/Неисправность лестничных ограждений, поручней	ЖКХ
155.	Подъезды/Неисправность отдельных элементов крыльца	ЖКХ
156.	Подъезды/Отслоение пола в лестн.плещ. и ступенях, выбоины (в т.ч. после производства ремонтных работ)	ЖКХ
157.	Подъезды/Отсутствие остекления	ЖКХ
158.	Подъезды/Отсутствие, неисправность двери в подъезд	ЖКХ
159.	Подъезды/Отсутствие, неисправность оконных переплетов	ЖКХ
160.	Подъезды/Отсутствует, неисправен козырек над входом в подъезд	ЖКХ
161.	Подъезды/Парение в подъезде	ЖКХ
162.	Подъезды/Требуется ремонт подъезда, в т.ч.: отслоение штукатурки стен, потолка	ЖКХ
163.	Пожар	01, 02, 04
164.	Посторонние	02
165.	Посторонние в квартире	02
166.	Посторонние в подъезде	02
167.	Посторонние в учреждении(офисе)	02
168.	Посторонние взламывают дверь	02
169.	Посторонние ломаются в квартиру	02
170.	Посторонние ломаются к иностранному гражданину	02
171.	Потеряшка / Без вести пропавший	02
172.	Потеряшка водитель с автомашиной	02
173.	Потеряшка из учебного заведения/интерната/детдома	02
174.	Потеряшка несовершеннолетний	02



175.	Потеряшка пожилой человек	02
176.	Потеряшка с психическим заболеванием	02
177.	Похищение человека	02
178.	Предоставлена информация о подготовке проведения отопительного сезона	
179.	Предоставлена информация о телефонах, адресах	
180.	Предоставлена информация об ограничении дорожного движения	
181.	Предоставлена информация об эвакуации	
182.	Предоставлена информация по линии ФМС	
183.	Предоставлена информация по МФЦ	
184.	Проживание иностранных граждан	02
185.	Пьяный в учреждении	02
186.	Пьяный водитель автомашины	02
187.	Пьяный лежит в подъезде	02
188.	Пьяный лежит во дворе дома	02
189.	Пьяный лежит на улице	02
190.	Работают иностранные граждане	02
191.	Разбой	02
192.	Разбойное нападение	02
193.	Разбойное нападение на водителя	02
194.	Разбойное нападение на иностранного гражданина	02, 05
195.	Разбойное нападение на квартиру	02
196.	Разбойное нападение на магазин	02
197.	Разбойное нападение на учреждение	02, 05



198.	РАСЦО	
199.	Реализация и производство алкогольной продукции	02
200.	Санитарное содержание домовладений/Несанкционированное хранение материалов в местах общего пользования	ЖКХ
201.	Санитарное содержание домовладений/Засор мусоропровода	ЖКХ
202.	Санитарное содержание домовладений/Не закрыта мусоросборная камера	ЖКХ
203.	Санитарное содержание домовладений/Не очищена территория от снега и наледи	ЖКХ
204.	Санитарное содержание домовладений/Не убирается кабина лифта	ЖКХ
205.	Санитарное содержание домовладений/Не убирается контейнерная площадка	ЖКХ
206.	Санитарное содержание домовладений/Не убирается лестничная клетка	ЖКХ
207.	Санитарное содержание домовладений/Не убирается придомовая и дворовая территория	ЖКХ
208.	Санитарное содержание домовладений/Неисправность мусоропровода	ЖКХ
209.	Санитарное содержание домовладений/Содержание контейнеров и мусоросборников	ЖКХ
210.	Санитарное содержание домовладений/Требуется обработка территории пескосоляной смесью	ЖКХ
211.	Санитарное содержание домовладений/Требуется поливка территории	ЖКХ
212.	Санитарное содержание домовладений/Требуется уборка проезжей части	ЖКХ
213.	Санитарное состояние/Безнадзорные животные	ЖКХ



214.	Санитарное состояние/БОМЖи	02, ЖКХ
215.	Санитарное состояние/Сжигание мусора, листьев	ЖКХ
216.	Санитарное состояние/Требуется дезинсекция, дезинфекция в местах общего пользования (в т.ч. мусоропровода)	ЖКХ
217.	Санитарное состояние/Требуется дератизация в местах общего пользования	ЖКХ
218.	Светофор не работает	02
219.	Сексуал	02
220.	Сексуал показывает половые органы	02
221.	Скандал	02
222.	Скандал в коммунальной квартире	02
223.	Скандал в общественном месте	02
224.	Скандал в семье	02
225.	Скандал с посторонним	02
226.	Скандал с пьяным	02
227.	Спасение на водах	01
228.	Стрельба	02
229.	Стрельба в квартире	02
230.	Стрельба в салоне автомашины	02
231.	Стрельба в учреждении	02, 05
232.	Стрельба из окон	02
233.	Стрельба на улице	02
234.	Стрельба по автомашине	02
235.	Технического состояния сетей/Дефект колодца на проезжей части	ЖКХ



236.	Технического состояния сетей/Отсутствие крышки колодца на газоне, придомовой территории	ЖКХ
237.	Технического состояния сетей/Отсутствие крышки колодца на проезжей части	02, ЖКХ
238.	Технического состояния сетей/Парит из колодца	ЖКХ
239.	Технического состояния сетей/Просадка грунта на газоне, придомовой территории	ЖКХ
240.	Технического состояния сетей/Просадка грунта на проезжей части	ЖКХ
241.	Технического состояния сетей/Просадка колодца на проезжей части	ЖКХ
242.	Технического состояния сетей/Просадка, дефект колодца на газоне, придомовой территории	ЖКХ
243.	Техническое состояние квартиры/Жалобы на техн. состояние квартиры (стены, полы, перегородки, перекрытия и т.д.)	ЖКХ
244.	Техническое состояние квартиры/Залитие квартиры	ЖКХ
245.	Техническое состояние квартиры/Ликвидация следов протечек	ЖКХ
246.	Техническое состояние квартиры/Нарушение целостности перекрытия вокруг стояка	ЖКХ
247.	Техническое состояние квартиры/Неисправность сантехоборудования	ЖКХ
248.	Техногенные	01, 05
249.	Техногенные/Авария на метрополитене	01, 05
250.	Техногенные/Авария на пассажирском поезде	01, 05
251.	Техногенные/Авария на товарном поезде	01, 05
252.	Техногенные/Авария транспортная	01, 05

253.	Техногенные/Вытекание воды, дефект трубопровода ХВС с провалом грунта и затором на дорогах	01, ЖКХ
254.	Техногенные/Вытекание воды, дефект трубопровода, тепловой сети с провалом грунта и затором на дорогах	01, ЖКХ
255.	Требуется наряд спец.службам	02
256.	Труп	02
257.	Труп в водоеме	01, 02
258.	Труп в квартире	02
259.	Труп в лесном массиве/лесопарке	02
260.	Труп в подъезде	02
261.	Труп иностранного гражданина	02, 05
262.	Труп на улице	02
263.	Труп несовершеннолетнего	02
264.	Труп, смерть в результате суицида	02
265.	Труп, смерть при несчастном случае	02
266.	Угон	02
267.	Угон автомобиля зарегистрир. в иностранном государстве	02
268.	Угон в течение 1 часа	02
269.	Угон в течение ночи	02
270.	Угон спецавтомобиля/овд/инкасс/органов власти	02, 05
271.	Угон только что	02
272.	УЭК	
273.	Фасады/Герметизация стыков стеновых панелей	ЖКХ
274.	Фасады/Отслоение облицовочных слоёв фасада, карниза и т.д.	ЖКХ



275.	Фасады/Повреждение несущих конструкций выступающих элементов зданий	ЖКХ
276.	Фасады/Повреждение участков цоколя, отмостки, приямков, вент.продухов	ЖКХ
277.	Фасады/Трещины на фасадах зданий	ЖКХ
278.	Форум	
279.	ХВС/Вытекание воды, дефект трубопровода ХВС на газоне, придомовой территории	ЖКХ
280.	ХВС/Вытекание воды, дефект трубопровода ХВС на проезжей части	ЖКХ
281.	ХВС/Дефект в водомерном узле	ЖКХ
282.	ХВС/Дефект противопожарного водопровода в доме	ЖКХ
283.	ХВС/Дефект стояка ХВС, запорной арматуры в квартире	ЖКХ
284.	ХВС/Дефект трубопровода, арматуры в доме	ЖКХ
285.	ХВС/Из крана ХВС течет ГВС	ЖКХ
286.	ХВС/Не работает уличная водоразборная колонка	ЖКХ
287.	ХВС/Несанкционированный водоразбор	ЖКХ
288.	ХВС/Отключен стояк ХВС в квартире	ЖКХ
289.	ХВС/Отсутствует ХВС в квартире	ЖКХ
290.	ХВС/Плохое качество ХВС в квартире	ЖКХ
291.	ХВС/Слабый напор ХВС	ЖКХ
292.	ЦО/Дефект общедомовых трубопроводов	ЖКХ
293.	ЦО/Дефект радиатора, стояка ЦО, запорной арматуры в квартире	ЖКХ
294.	ЦО/Дефект радиатора, стояка ЦО, запорной арматуры на лестничной клетке	ЖКХ

295.	ЦО/Неравномерный прогрев радиаторов, стояков в квартире	ЖКХ
296.	ЦО/Низкая температура в отапливаемом помещении квартиры	ЖКХ
297.	ЦО/Отключен стояк ЦО	ЖКХ
298.	ЦО/Отсутствует радиатор на лестничной клетке	ЖКХ
299.	ЦО/Отсутствует ЦО в квартире	ЖКХ
300.	ЦО/Отсутствует ЦО на лестничной клетке	ЖКХ
301.	ЦО/Температура в помещении выше нормы	ЖКХ
302.	ЦО/Отключение ЦО в жилом доме	ЖКХ
303.	Чердаки/Залитие чердака	ЖКХ
304.	Чердаки/Неудовлетворительное содержание чердачного помещения	ЖКХ
305.	Чердаки/Открыт вход на чердак	ЖКХ, 02
306.	Шум/Внутридомового инженерного оборудования	ЖКХ
307.	Шум/Громкая музыка	02
308.	Шум/Громкая музыка в квартире	02
309.	Шум/Громкая музыка на улице	02
310.	Электроснабжение/Аварийная ситуация, неисправность электрооборудования в доме	ЖКХ
311.	Электроснабжение/Аварийная ситуация, неисправность электросети в квартире	ЖКХ, 01
312.	Электроснабжение/Жалоба на подключение по временной послеаварийной схеме	ЖКХ
313.	Электроснабжение/Нарушение качества электрической энергии	ЖКХ

314.	Электроснабжение/Нарушение освещения (фасадного, в подъезде, лифте)	ЖКХ
315.	Электроснабжение/Нарушение условий эксплуатации объектов энергоснабжения	ЖКХ
316.	Электроснабжение/Неисправности электроплиты и проводки к ней	ЖКХ
317.	Электроснабжение/Несанкционированное подключение к электросетям	ЖКХ
318.	Электроснабжение/Обрыв, нарушение на воздушной или кабельной линии	01, 02, ЖКХ
319.	Электроснабжение/Отсутствие или нарушение уличного освещения	ЖКХ
320.	Электроснабжение/Отсутствие электроэнергии в доме	ЖКХ
321.	Электроснабжение/Отсутствие электроэнергии в квартире	ЖКХ
322.	Электроснабжение/Частые отключения электроэнергии и/или частые нарушения качества электроэнергии	ЖКХ
323.	Игровые автоматы	02
324.	Нарушение правил парковки а/транспорта	02
325.	Нарушение закона о курении	02
326.	Несанкционированная торговля	02
327.	Обнаружение а/м после угона (владельцем или родственниками)	02
328.	Отсутствие гос. знакова/транспорта	02
329.	Повреждение двери	02
330.	Работает сигнализация в автомашине	02
331.	Сработка системы тревожной сигнализации	02

332.	Шум на улице, на стройке	02
333.	Шумит компания	02
334.	Газоснабжение/Провал люка	04
335.	Газоснабжение/Поврежден газопровод	04
336.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на авиационном транспорте	01, 02, 03, 05
337.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на водном транспорте	01, 02, 03, 05
338.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на общественном транспорте	01, 02, 03, 05
339.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на объектах дипломатических представительств иностранных государств	01, 02, 03, 05
340.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на объектах жизнеобеспечения населенных пунктов	01, 02, 03, 05
341.	Взрыв, подрыв взрывного устройства на объектах связи	01, 02, 03, 05
342.	Гибель гос./общественного деятеля, представителя высшего командного состава ВС РФ	02, 05
343.	Гибель людей при производстве, хранении, транспортировке особо опасных веществ с загрязнением окружающей среды	02, 01, 03, 05
344.	Гибель людей при эксплуатации боевой техники и вооружения	05
345.	Гибель людей свыше 5 человек	02, 03, 05
346.	Захват заложников при выдвижении политических требований	02, 05
347.	Захват или угон водного транспорта	02, 01, 03, 05
348.	Захват или угон воздушного судна	02, 01, 03, 05

349.	Захват или угон железнодорожного транспорта	02, 01, 03, 05
350.	Катастрофы воздушного и водного транспорта	01, 02, 03, 05
351.	Нападение на помещение ОГВ, общественно-политической организации, правоохранительных органов, воинского объекта, телерадиоцентра	02, 05
352.	Обнаружение тайника, склада, схрона с наркотическими средствами, психотропными веществами	02, 05
353.	Обнаружение тайника, склада, схрона с отравляющими и радиоактивными веществами	02, 01, 05
354.	Обнаружение тайника, склада, схрона с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами	02, 01, 05
355.	Подготовка к захвату или угону водного транспорта	02, 05
356.	Подготовка к захвату или угону воздушного судна	02, 05
357.	Подготовка к захвату или угону железнодорожного транспорта	02, 05
358.	Подготовка террористического/диверсионного акта на метрополитене	02, 05
359.	Подготовка террористического/диверсионного акта на дипломатических представительствах иностранных государств	02, 05
360.	Подготовка террористического/диверсионного акта на других объектах, учреждениях, жилых зданиях, общественных местах	02, 05
361.	Подготовка террористического/диверсионного акта на общественном транспорте	02, 05
362.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте авиационного транспорта	02, 05
363.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте атомной энергетики	02, 05

364.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте водного транспорта	02, 05
365.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте железнодорожного транспорта	02, 05
366.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте жизнеобеспечения населенных пунктов	02, 05
367.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте оборонного комплекса	02, 05
368.	Подготовка террористического/диверсионного акта на объекте связи и информатизации	02, 05
369.	Ранение гос./общественного деятеля, представителя высшего командного состава ВС РФ	02, 03, 05
370.	Совершение террористического/диверсионного акта на дипломатических представительствах иностранных государств	02, 01, 03,04, 05
371.	Совершение террористического/диверсионного акта на других объектах, учреждениях, жилых зданиях, общественных местах	02, 01, 03,04, 05
372.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте авиационного транспорта	02, 01, 03,04, 05
373.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте атомной энергетики	02, 01, 03,04, 05
374.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте водного транспорта	02, 01, 03,04, 05
375.	Совершение террористического/диверсионного акта на метрополитене	02, 01, 03,04, 05
376.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте оборонного комплекса	02, 01, 03,04, 05
377.	Совершение террористического/диверсионного акта на общественном транспорте	02, 01, 03,04, 05

378.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте связи и информатизации	02, 01, 03,04, 05
379.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте железнодорожного транспорта	02, 01, 03,04, 05
380.	Совершение террористического/диверсионного акта на объекте жизнеобеспечения населенных пунктов	02, 01, 03,04, 05
381.	Стихийное бедствие/нарушение нормального функционирования жизненно важных и оборонных объектов	01, 02, 05
382.	Техногенные катастрофы с причинением ущерба в крупном размере водным биологическим ресурсам	01, 02, 05
383.	Техногенные катастрофы (гибель людей, заражение или угроза заражения местности особо опасными веществами), связанные со взрывами, пожарами, авариями и другими ЧП	01, 02, 03, 04, 05

2. Порядок организации информационного взаимодействия оператора системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и диспетчерских служб с использованием средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб единому номеру «112»

Порядок информационного взаимодействия в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с использованием средств системы «112» определен постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

Информационное взаимодействие диспетчерских служб осуществляется:

а) на территории субъекта Российской Федерации с использованием средств системы-112 субъекта Российской Федерации. Средства системы-112 субъекта Российской Федерации обеспечивают взаимодействие с информационными и автоматизированными системами, определенными положением о системе-112 субъекта Российской Федерации, в соответствии с пунктом 4 статьи 5 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в том числе информационными системами органов повседневного управления РСЧС;

б) на территории Российской Федерации с использованием взаимодействующих средств системы -112 субъектов Российской Федерации.

Целями осуществления информационного взаимодействия экстренных служб в рамках системы -112 являются:

а) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, и служб иных организаций, определенных решением органа исполнительной власти субъекта



Российской Федерации (далее-экстренные), при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении ЧС;

б) формирование средствами системы-112 в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них.

При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

а) определение состава информации, типа происшествия или признака чрезвычайной ситуации при вызове от пользователя услугами связи или от датчика с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении ЧС и поступлении этой информации в систему -112;

б) документирование в системе-112 информации о происшествии об угрозе или о возникновении ЧС о типе происшествия или признаке ЧС, полученной в том числе от датчиков, других информационных систем и посредством передачи коротких текстовых сообщений, а также данных, необходимых для организации реагирования экстренных служб;

в) выбор диспетчерских служб для организации реагирования;

г) координация действий привлеченных к реагированию экстренных служб;

д) размещение в системе -112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных служб;

е) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;

ж) обмен оперативной и периодической информацией.

Участниками информационного взаимодействия в рамках системы-112 являются:

а) оператор системы-112;

б) диспетчерские службы, в том числе органы повседневного управления РСЧС, единые дежурно-диспетчерские службы и центры управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального



органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от ЧС;

в) Государственная автоматизированная информационная система "ЭРА-ГЛОНАСС";

г) иные информационные системы, определенные положением о системе-112 субъекта Российской Федерации.

Контроль за реагированием на происшествие анализ и ввод в базу данных информации об основных результатах реагирования, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, а также информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах осуществляются дежурно-диспетчерским персоналом ЕДДС.

Обмен информацией между участниками информационного взаимодействия осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с настоящими правилами и на основании соглашений.

Информация, передаваемая между диспетчерскими службами в рамках системы 112 подразделяется на оперативную и периодическую.

К оперативной информации относятся:

- а) информация о вызовах от заявителей или от датчиков;
- б) информация диспетчерских служб о результатах реагирования на вызовы;
- в) информация по экстренному управлению силами и средствами;
- г) экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;
- д) срочная информация о развитии обстановки при ЧС и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;
- е) информация о состоянии сил и средств экстренных служб;
- з) справочная и прогнозная информация.



К периодической информации относятся:

- а) статистическая информация о результатах реагирования экстренных служб на вызовы;
- б) статистическая информация о результатах ликвидации и предотвращения происшествий и ЧС, материальном ущербе;
- в) статистическая информация, которая отражает: качественные и количественные показатели хода реагирования на происшествия и ЧС привлеченных экстренных оперативных служб и служб обеспечения жизнедеятельности; показатели характеризующие оперативность информационного взаимодействия системы-112 с диспетчерскими и экстренными службами; сводные показатели, характеризующие действия экстренных служб по результатам реагирования.

Информационное взаимодействие между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств системы-112.

В целях автоматизации процесса информационного взаимодействия диспетчерских служб средства системы-112 обеспечивают выполнение задач, указанных в пункте 6 настоящих Правил, в том числе заполнение и передачу между диспетчерскими службами карточки, включая извещение соответствующей диспетчерской службы о создании, корректировке, закрытии указанной карточки, относящейся к ее компетенции.

Голосовое телефонное общение операторов и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова в центр обработки вызовов и квалификации его как относящегося к компетенции соответствующей экстренной службы.

Необходимость голосового телефонного общения операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб определяется в



ходе проведения первичного опроса обратившегося по единому номеру «112» заявителя.

Обмен оперативной и периодической информацией осуществляется в соответствующими установленными в соглашении сроками, а также по запросу одного из участников информационного взаимодействия в рамках системы -112 в адрес другого участника.

Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в соответствии с ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ»

Операторский персонал системы-112 и диспетчеры диспетчерских служб несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС операторский персонал системы-112 определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

а) 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;

б) 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;

в) 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;

г) 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;

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

е) привлечение службы "Антитеррор" осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

Дополнительные критерии привлечения к реагированию диспетчерских служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между диспетчерскими службами и оператором системы-112.

При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры диспетчерских служб привлекаемых экстренных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.

Дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы:

а) контролирует ход реагирования на происшествие дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

б) анализирует введенную в базу данных информацию, полученную по результатам реагирования дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) уточняет и корректирует действия привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;



г) информирует взаимодействующие дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

Переадресация поступивших вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия диспетчерских служб в рамках системы-112. Под переадресацией понимаются перенаправление карточки и (или) соединение заявителя с диспетчерской службой в соответствии с их компетенцией.

Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

а) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;

б) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же диспетчерскую службу;

в) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;

г) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы скорой медицинской помощи в следующих случаях:

а) необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

б) необходимость получения заявителем квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы "Антитеррор" в следующих случаях:

а) получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;



б) принятие вызова с информацией, которая может быть использована для организации и обеспечения действий подразделений службы "Антитеррор".

Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова в центр управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, и в единые дежурно-диспетчерские службы в случаях наличия признаков чрезвычайной ситуации.

Диспетчеры диспетчерских служб при получении переадресованного вызова отвечают за заполнение специфических частей карточки в соответствии со своей сферой ответственности.

Диспетчер диспетчерской службы производит переадресацию вызова с использованием средств системы-112 или операторского персонала системы-112 в следующих случаях:

а) поступление вызова по установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номерам вызовов соответствующих экстренных оперативных служб с сообщением об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;

б) наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;

в) неверный выбор диспетчерской службы оператором центра обработки вызовов;

г) наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;

д) наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой диспетчерской службы.

Операторский персонал системы-112 привлекает к разговору с заявителем специалиста в области иностранных языков или языков народов



Российской Федерации, осуществляющего передачу информации, содержащейся в устной речи или тексте заявителя, на русском языке (далее - специалист-переводчик), при поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов системой-112 в субъекте Российской Федерации, если специалист операторского персонала системы-112 не владеет языком, на котором общается заявитель.

При поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста-переводчика, входящего в состав дежурной смены операторов центра обработки вызовов, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку.

Специалист-переводчик в этом случае отвечает за заполнение общей части карточки. При необходимости он подключает к разговору диспетчера диспетчерской службы, к сфере ответственности которой относится поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

При привлечении организации, осуществляющей оказание услуг в области иностранных языков на договорной основе, специалист-переводчик по окончании разговора предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала системы-112, который вносит ее в карточку.

Если указанная организация выполняет функции только синхронного перевода, то специалист операторского персонала системы-112, принявший вызов, производит подключение к разговору специалиста-переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть карточки, а также при необходимости производит переадресацию вызова в диспетчерскую службу без отключения специалиста-переводчика. При переадресации вызова в диспетчерскую службу специалист-переводчик



продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112", специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего в состав дежурной смены операторского персонала системы-112, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

При привлечении организации, осуществляющей оказание психологической поддержки на договорной основе, специалист психологической поддержки по окончании разговора предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала системы-112, который вносит ее в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

Для повышения оперативности и оптимизации процесса реагирования на поступившие вызовы при значительной удаленности места размещения экстренных служб муниципального образования от его границы к реагированию на вызов могут привлекаться силы и средства экстренных служб соседнего муниципального образования, размещенные в относительной близости от указанной границы.

При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности экстренных служб муниципального образования в рамках одного субъекта Российской Федерации, операторский персонал системы-112 центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, заполняет общую часть карточки и производит переадресацию вызова дежурно-диспетчерскому персоналу



центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, в зону ответственности которого входит территория, на которой требуется организация реагирования. Дежурно-диспетчерский персонал центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, которому был переадресован вызов, организует реагирование.

В целях организации информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112 на отдельных участках территорий субъектов Российской Федерации между высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, граничащими между собой, с учетом мнения органов местного самоуправления соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) могут заключаться соглашения об установлении территориальных зон ответственности экстренных оперативных служб.

Указанными соглашениями определяются участки территорий, входящие в зону ответственности экстренных оперативных служб соседнего субъекта Российской Федерации и его муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) с указанием наименований соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов), а также условия финансового и материально-технического обеспечения реализации указанных соглашений, срок действия соглашений, ответственность сторон соглашения, основания и порядок их досрочного расторжения и иные вопросы, связанные с выполнением положений соглашения.



3. Обязательные требования к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Обязательные требования к организации и функционированию системы «112» определены постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к приему вызовов, их обработке и передаче обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, посредством информационного взаимодействия между системами-112 субъектов Российской Федерации.

Функционал системы-112 в целях осуществления информационно-аналитической поддержки государственного управления обеспечивает:

а) формирование в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них;

б) возможность предоставления в формализованном виде содержащейся в системе-112 информации пользователям, указанным Федеральным законом "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Функционирование и развитие системы-112 осуществляются в соответствии с принципами, определенными так же Федеральным законом "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".



Федерации".

Порядок функционирования системы-112 включает в себя:

а) прием и обработку вызовов в системе-112 операторским персоналом системы-112, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия или чрезвычайной ситуации посредством заполнения полей карточки, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия или чрезвычайной ситуации, а также при необходимости - передачу вызовов в диспетчерские службы;

б) карточку, имеющую общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом системы-112, и специальную часть, заполняемую персоналом диспетчерских служб;

в) формирование карточки, которое также может быть инициировано взаимодействующими с системой-112 диспетчерскими службами при организации ими реагирования на сообщения о происшествиях или чрезвычайных ситуациях, поступившие в том числе по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб.

Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в следующем порядке:

а) при обращении заявителя вызов поступает операторскому персоналу системы-112, осуществляется автоматическая регистрация вызова, запись разговора операторского персонала системы-112 с заявителем и формируется карточка. При этом происходит автоматическое определение номера заявителя и получение от оператора связи сведений о местонахождении пользовательского оборудования, с которого осуществлен вызов;

б) при поступлении в систему-112 вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС", осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит



идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания;

в) распределение вызовов осуществляется в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого сотрудника операторского персонала системы-112 с начала смены. При отсутствии свободных сотрудников операторского персонала системы-112 вызовы, в том числе поступившие через систему "ЭРА-ГЛОНАСС", распределяются первому освободившемуся сотруднику операторского персонала системы-112;

г) при необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы, извещает их, или завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую диспетчерскую службу;

д) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, оператором системы "ЭРА-ГЛОНАСС", органами повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также иными организациями, осуществляющими взаимодействие с системой-112, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) при завершении вызова заявителем сотрудник операторского персонала системы-112 в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с



критериями выбора диспетчерской службы определяет привлекаемые для реагирования диспетчерские службы и извещает их;

ж) после отправки карточки в диспетчерские службы сотрудник операторского персонала системы-112 ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию;

з) карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных системы-112;

и) при перенаправлении вызова в диспетчерскую службу сотрудник операторского персонала системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру диспетчерской службы карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала системы-112 ждет от диспетчера диспетчерской службы подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной диспетчерской службы. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала системы-112 извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова экстренных оперативных служб;

к) диспетчер диспетчерской службы после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится диспетчерская служба;

л) при необходимости диспетчер уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчер ставит в карточке отметку для снятия вызова экстренных оперативных служб с контроля;

м) при отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается доступ к интерактивной информационно-



справочной системе голосового автоответчика для получения информации по стандартным вопросам или к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения;

н) карточка, принятая к исполнению, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию;

о) дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, контролирующей состояние реагирования на вызов, осуществляет анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах. Снятие с контроля карточки производится дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования после получения информации от каждой из привлеченных диспетчерских служб о завершении реагирования;

п) прием вызовов на иностранных языках обеспечивается двумя способами: переключением вызова на сотрудника операторского персонала системы-112, владеющего соответствующим языком;

подключением к разговору переводчика, предоставляющего услугу в рамках соглашения, заключенного с ним или с организацией, сотрудником которой он является;

р) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, а также минимальный срок хранения информации о вызовах экстренных оперативных служб и реагированиях на них, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, приведены в таблице 2.



Таблица 2.

Наименование показателя	Нормативное значение
Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа операторского персонала системы-112 (от момента установления соединения до начала опроса, для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб), не более	20 с
Среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112	8 с
Среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб	75 с
Максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 с
Максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	10 с
Минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем	3
Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове	1 мин
Время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112	2 мин
Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки	30 мин
Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него	3 года

Требования к интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика:

а) в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика содержится:

приветственное обращение операторского персонала системы-112 к заявителю;



порядок использования тонального набора номера для входа в меню интерактивной информационно-справочной системы голосового автоответчика;

информация, содержащаяся в информационных рубриках;

б) по решению органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, и (или) органа местного самоуправления в интерактивной информационно-справочной системе голосового автоответчика размещается:

экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;

правила поведения и способы защиты;

информация о дополнительных способах оповещения лиц, обратившихся по единому номеру "112", наряду с правилами передачи экстренной информации о возникающих опасностях, установленных законодательством Российской Федерации.

4. Требования к составлению унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

1. Унифицированная карточка информационного обмена (далее - карточка) предназначена для документирования и протоколирования работы системы-112 по каждому вызову (сообщению о происшествии и (или) чрезвычайной ситуации) (далее - вызов) операторами системы-112 и диспетчерами диспетчерских служб.

2. Карточка имеет единую для всех диспетчерских служб 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 с учетом специфики привлекаемых сил и обрабатываемых запросов.

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

4. 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.

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

6. 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 диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства;
- н) вид террористического акта.

7. Таблицы информационных полей для реагирования по вызову диспетчерами диспетчерских служб по номерам, установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номеров вызовов соответствующих экстренных оперативных служб, приведены в требованиях по составлению УКИО (см. ниже).

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



8. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры привлеченных диспетчерских служб 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 диспетчерских служб.

4.1. Общая информационная часть унифицированной карточки информационного обмена при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Общая информационная часть УКИО заполняется оператором системы-112 или диспетчером диспетчерской службы. Форма содержания УКИО приведена в таблице 3.

Таблица 3.

№ п/п	Наименование	Формат	Описание
Служебная информация			
1	Дата	дата	дата происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущая дата)
2	Время	время	время начала происшествия или чрезвычайной ситуации (автоматически выводится текущее время)
3	Состояние	классификатор	состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора (по умолчанию - "начало")
Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)			
4	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"
5	ФИО	текст	Фамилия, имя, отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
6	Адрес	текст	адрес установки абонентского устройства, с которого поступил вызов, по базе данных местного телефонного узла
7	Координата: широта	число	из сообщения терминального устройства системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
8	Координата: долгота	число	из сообщения терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" или от оператора связи
9	Точность координат	число	точность координат терминального устройства или размер зоны для абонентских устройств
Сведения об источнике информации (заявителе)			
10	ФИО	текст	фамилия, имя, отчество
11	телефон	текст	номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов)
12	Язык общения	классификатор	язык общения с заявителем
13	Адрес	текст	адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия			
14	Место	классификатор	определяется по классификатору ОКАТО
15	Улица	текст	ввод вручную или из списка
16	Дом №	число	номер дома
17	Дом дробь (не отображается)	число	номер дома (дробная часть)
18	Корпус	число	номер корпуса дома
19	Строение	число	номер строения
20	Владение	число	Номер владения
21	Подъезд	число	номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
22	Этаж	число	номер этажа (подвальные этажи вводятся со знаком "-")
23	Квартира (офис)	число	номер квартиры (офиса) код

24	Код	число	домофона или кодового замка ввод
25	Дорога	текст	вручную или из списка километр
26	Километр	число	дороги
27	Метр	число	уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
28	Адресный участок	текст	поименованный участок местности (не имеющий адреса в стандартном виде)
29	Рядом	Логическое значение	признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удаётся формализовать
30	Объект	классификатор	определяется по классификатору ОКПО
31	Уточнение	текст	уточняющая информация по месту происшествия
Сведения о происшествии			
32	Тип происшествия	классификатор	сводный классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций для всех диспетчерских служб
33	Описание	текст	краткое описание происшествия
34	Число пострадавших	число	число людей, для которых может потребоваться медицинская помощь
35	Угроза людям	логическое значение	признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей - возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
36	Признак чрезвычайной ситуации	логическое значение	
37	Дополнительная информация	текст	
Сведения о привлеченных диспетчерских службах			
38	Наименование диспетчерской службы	текст	выбирается из классификатора диспетчерских служб оператором системы-112
39	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)
40	Время прибытия к месту происшествия сил и средств, подчиненных диспетчерских служб	время	время прибытия наряда экстренного реагирования к месту происшествия (заполняется диспетчером диспетчерской службы)

41	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)			
42	Тип вызова (экстренный/тестовый)	логическое значение	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
43	Вид срабатывания (авто/вручную)	логическое значение	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
44	"Флаг" наличия пострадавших, требующих первой помощи	логическое значение	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
45	"Флаг" наличия голосового соединения с транспортным средством	логическое значение	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
46	Тип транспортного средства	классификатор	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
47	VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
48	Тип двигателя	классификатор	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
49	Направление движения	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
50	Координаты недавнего месторасположения № 1: широта	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
51	Координаты недавнего месторасположения № 1: долгота	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
52	Координаты недавнего месторасположения № 2: широта	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
53	Координаты недавнего месторасположения № 2: долгота	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
54	"Флаг", указывающий достоверность данных местоположений	логическое значение	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
55	Число пассажиров	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"



56	Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
57	Уникальный ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

4.2. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС-01 системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется диспетчерским составом ДДС-01.

Форма содержания УКИО приведена в таблице 4.

Таблица 4.

1	Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
2	Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
3	Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
4	Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
5	Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
6	Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
7	Характеристика подъездных путей	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах, ремонтные работы, свободный маршрут
8	Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
9	Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
10	Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымляемых лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
11	Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны

4.3. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС-02 системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется операторским персоналом ДДС-02.

Форма содержания УКИО приведена в таблице 5.

Таблица 5.

1	Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
2	Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
3	Количество транспортных	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)			
4	Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
5	Возраст(лет)	число	возраст подозреваемого "на вид
6	Рост	текст	выбирается из классификатора
7	Телосложение	текст	выбирается из классификатора
8	Одет	текст	описание одежды подозреваемого
9	Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)			
10	Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
11	ФИО	текст	фамилия, имя, отчество разыскиваемого
12	Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого
13	Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
14	Рост	текст	выбирается из классификатора
15	Телосложение	текст	выбирается из классификатора
16	Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
17	Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)			
18	Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
19	Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии

20	Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
21	Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
22	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)			
23	Вид срабатывания	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
24	Тип транспортного средства	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
25	VIN-номер транспортного средства	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
26	Тип двигателя	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
27	Направление движения	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
28	Координаты недавнего месторасположения широта	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
29	Координаты недавнего месторасположения долгота	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
30	Пассажиры	число	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
31	Краткий ссылочный идентификатор вызова	текст	заполняется из сообщения системы "ЭРА-ГЛОНАСС"

4.4. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС-03 системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется операторским персоналом ДДС-03.

Форма содержания УКИО приведена в таблице 6.



Таблица 6.

1	Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
2	Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
3	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)			
4	ФИО	текст	фамилия, имя, отчество больного
5	Дата рождения	дата	дата рождения больного
6	Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
7	Пол	логическое значение	пол больного
8	Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
9	Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению

4.5. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС-04 системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется операторским персоналом ДДС-04.

Форма содержания УКИО приведена в таблице 7.

Таблица 7.

1	Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
2	Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
3	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")

4.6. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС «Коммунальная служба» системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется операторским персоналом ДДС «Коммунальная служба». Форма содержания УКИО приведена в таблице 8.

Таблица 8.

1	Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в диспетчерскую службу жилищно-коммунального хозяйства
2	Коммунальная служба	текст	выбирается из справочника служб жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
3	Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически по выбранной жилищно-коммунальной службе)
4	Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")

4.7. Специальная часть унифицированной карточки информационного обмена ДДС «Антитеррор» системы «112».

Специальная часть УКИО заполняется операторским персоналом ДДС «Антитеррор». Форма содержания УКИО приведена в таблице 9.

Таблица 9.

1	Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
2	Количество погибших	число	количество погибших людей
3	Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
4	Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
5	Описание	текст	описание лиц, совершивших террористический акт

	подозреваемых		
6	Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
7	Транспортные подозреваемых	текст	классификатор
8	Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт
9	Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт

5. Обработка действий диспетчера, оператора ЦОВ системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Структурно-функциональная схема УСПО-112 в части приема и передачи информации о происшествиях в дежурно-диспетчерские службы для организации экстренного реагирования на запрос лиц, обратившихся по номеру «112», представлена ниже (рис.5.1).

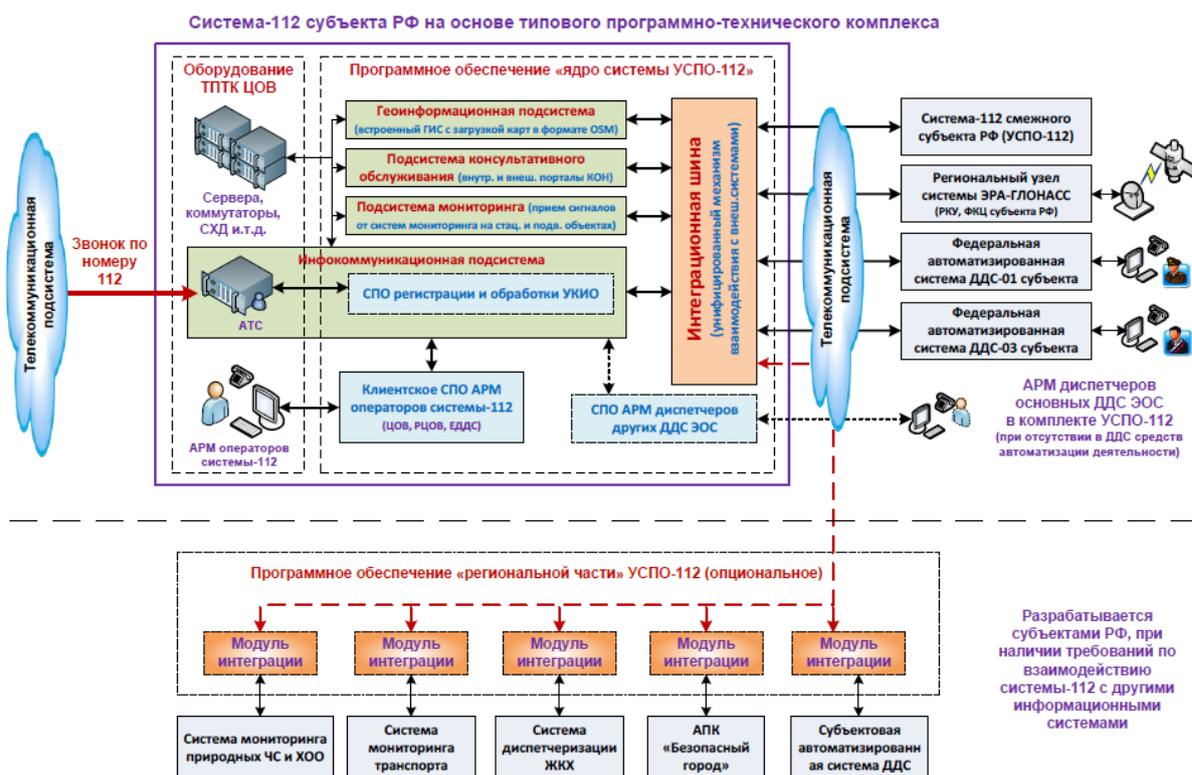


Рис.5.1. Структурно-функциональная схема УСПО-112 в части приема вызовов и передачи их в службы экстренного реагирования

5.1. Задачи, выполняемые операторами ЦОВ, ЦОВ-ЕДДС

Основные задачи автоматизированного рабочего места (АРМ):

- автоматическое определение номера позвонившего лица;
- прием оператором вызовов по номеру «112»;

- получение 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);
- анализ поступающей информации о происшествиях;
- отслеживание массовых обращений по одному событию с возможностью их привязки к ранее зарегистрированному происшествию;
- передачу информации о происшествиях в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (ДДС ЭОС) в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- автоматический дозвон до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения;
- регистрацию и документирование всех входящих и исходящих звонков по номеру «112»;
- ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях).

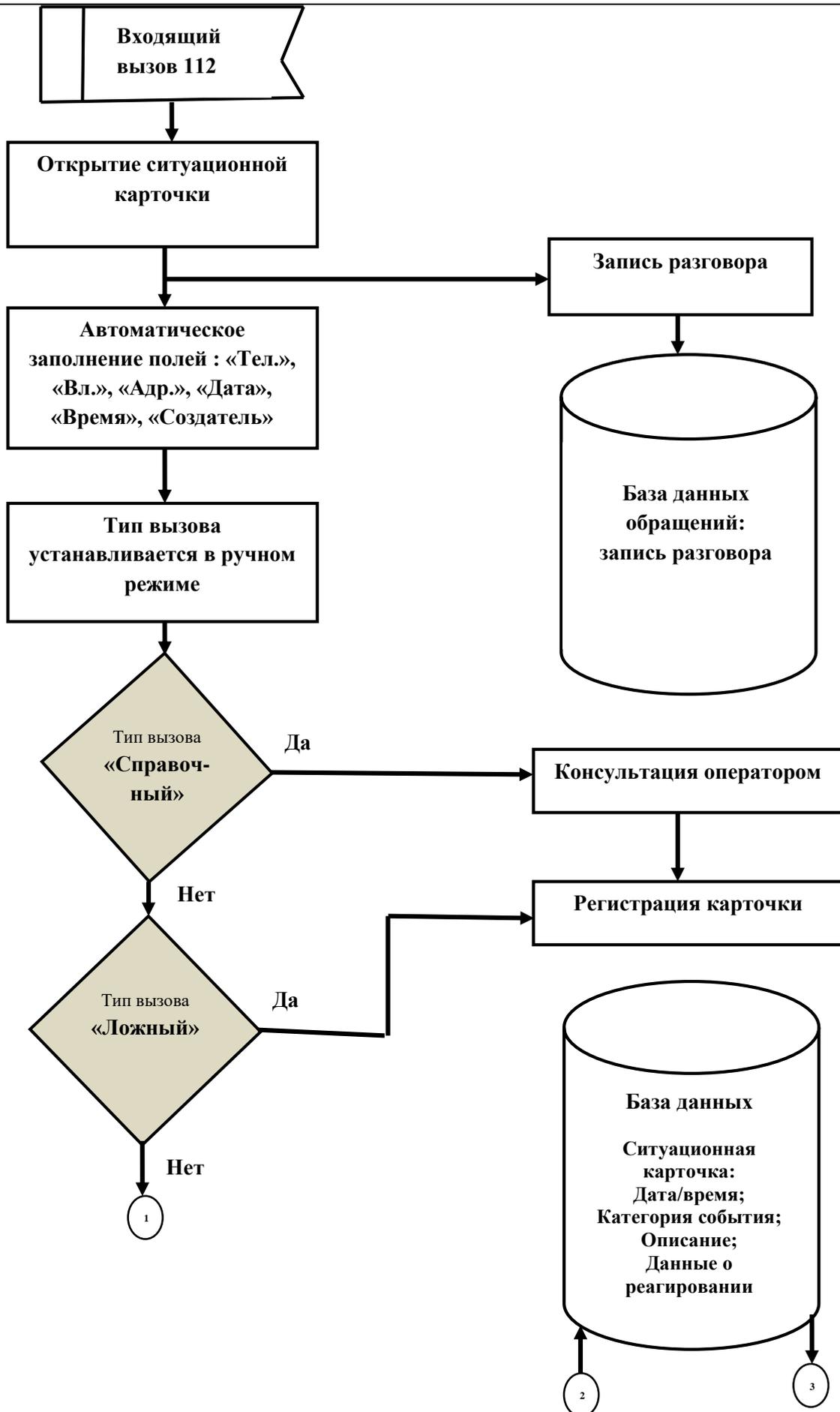
Оператор осуществляет диалог с заявителем в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб и заполняет унифицированную карточку информационного обмена (УКИО). Процесс диалога должен состоять из построения корректных и понятных вопросов-ответов. В результате должны формироваться и регистрироваться в автоматизированной системе все входящие вызовы (сообщений о происшествиях) по номеру «112».

Работа оператора ЦОВ-ЕДДС на запрос лиц, обратившихся по номеру «112», может производиться согласно следующему алгоритму (рис.5.2.).

Ситуациями, на которые заполняется УКИО, являются:

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





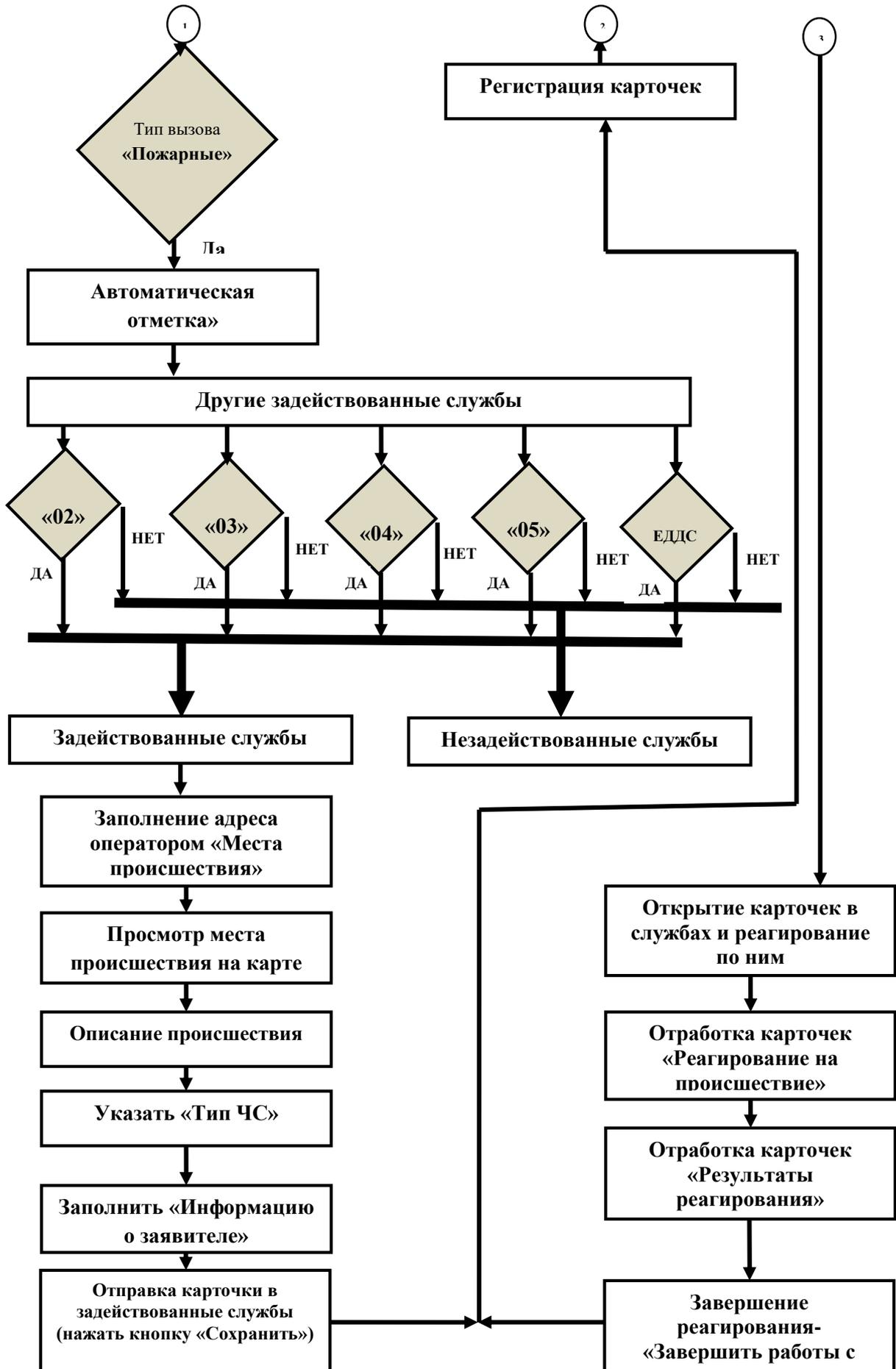


Рис.5.2. Алгоритм действий операторов ЦОВ, ЦОВ-ЕДДС

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

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

5.2. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр Служба 112»

Для запуска приложения «Дежурно-диспетчерский центр Служба 112» (АРМ оператора ЦОВ, ЦОВ-ЕДДС системы-112) необходимо:

1. Активизировать ярлык на рабочем столе (рис. 3)



Рис.5.3. Запуск приложения оператора ЦОВ

2. Система откроет окно настроек (рис. 5.4).

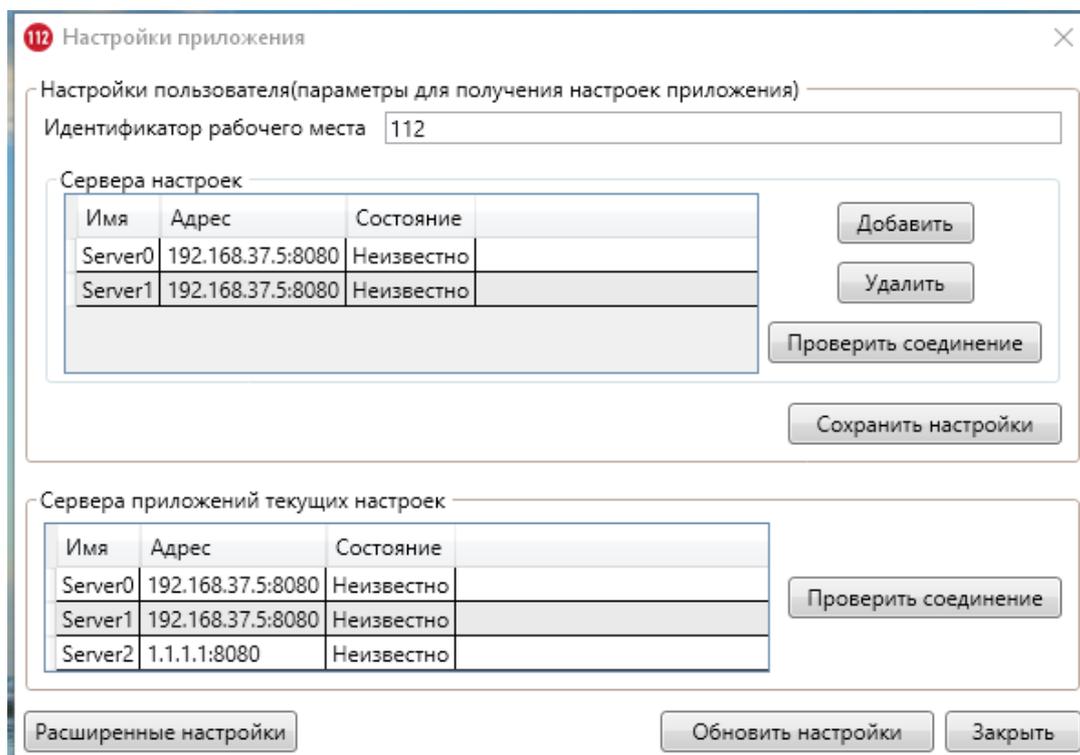


Рис.5.4. Отображение окна настроек

3. В идентификаторе рабочего места окна настроек необходимо набрать «112» и кликнуть кнопку «Обновить настройки». Система откроет окно «Настройки успешно обновлены» (рис. 5.5).

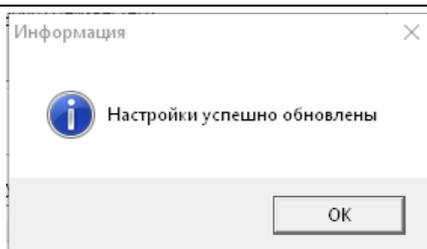


Рис.5.5. Окно «Настройки успешно обновлены»

5.3. Вход в систему

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить приложение «Дежурно-диспетчерский центр», активизировав ярлык на рабочем столе (рис.5.6).



Рис.5.6. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр»

В результате пользователю открывается окно «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 112» (рис.5.7).

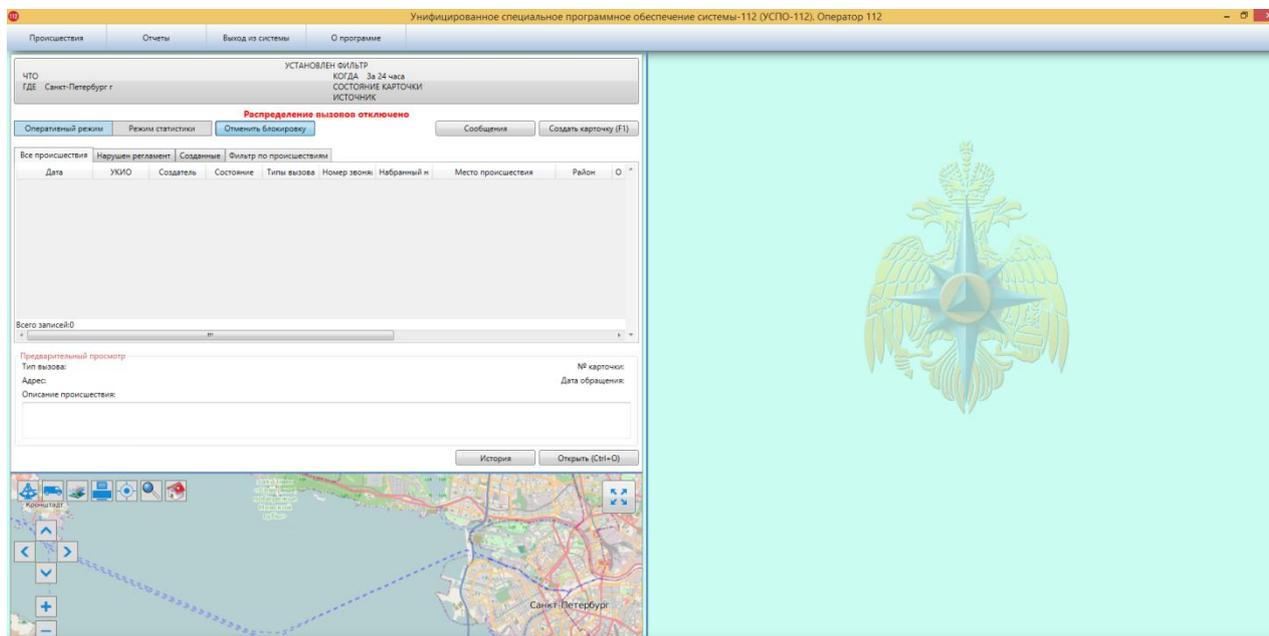


Рис.5.7. Отображение окна «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 112»

2. Нажать «Вход в систему». Система предложит провести авторизацию (рис.5.8).

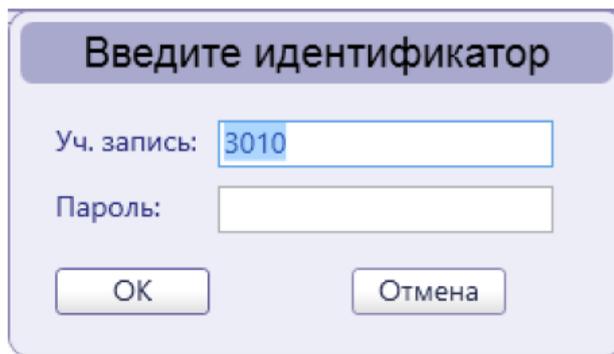
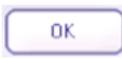


Рис.5.8. Вход в систему

Для идентификации необходимо указать номер учетной записи и пароль в соответствующие поля и нажать на кнопку . Будет осуществлен вход в систему. АРМ Оператора ЦОВ, РЦОВ готово для оформления ситуационной карточки (унифицированной карточки информационного обмена- УКИО). При приеме вызова о происшествии по номеру 112 оператором, диспетчером, после нажатия кнопки «Создать карточку», заполняется общая часть карточки. Форма карточки может появиться и после установления связи с заявителем (по поднятию оператором, диспетчером микрофонной трубки или подключении гарнитуры), если установлен такой режим.

Операторский персонал системы-112 при приеме вызова заполняет общую и при необходимости специальную часть УКИО.

Заполнение УКИО операторским персоналом ЦОВ, РЦОВ.

После нажатия кнопки «Создать карточку» откроется рабочее окно оператора с УКИО (рис.5.9). В УКИО в автоматическом режиме устанавливаются:

- «№ карточки»;
- «Время регистрации»;
- «Входящий номер телефона» (в учебном варианте данная функция неактивна);
- «Дата обращения»;
- «Время обработки» (появляется после завершения работы с УКИО);
- «Создатель карточки».

Остальные окна УКИО заполняются операторским персоналом следующим образом.

1. «Тип происшествия» выбирается из выпадающего списка. Для того, чтобы показать информационный обмен при комплексном реагировании экстренных и оперативных и иных служб жизнеобеспечения, из выпадающего списка выбираем сложное происшествие «Совершение террористического акта/ диверсионного акта на общественном транспорте» (рис.5.10). Данное происшествие в классификаторе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 (табл. 1) требует реагирование служб: **02, 01, 03,04, 05.**

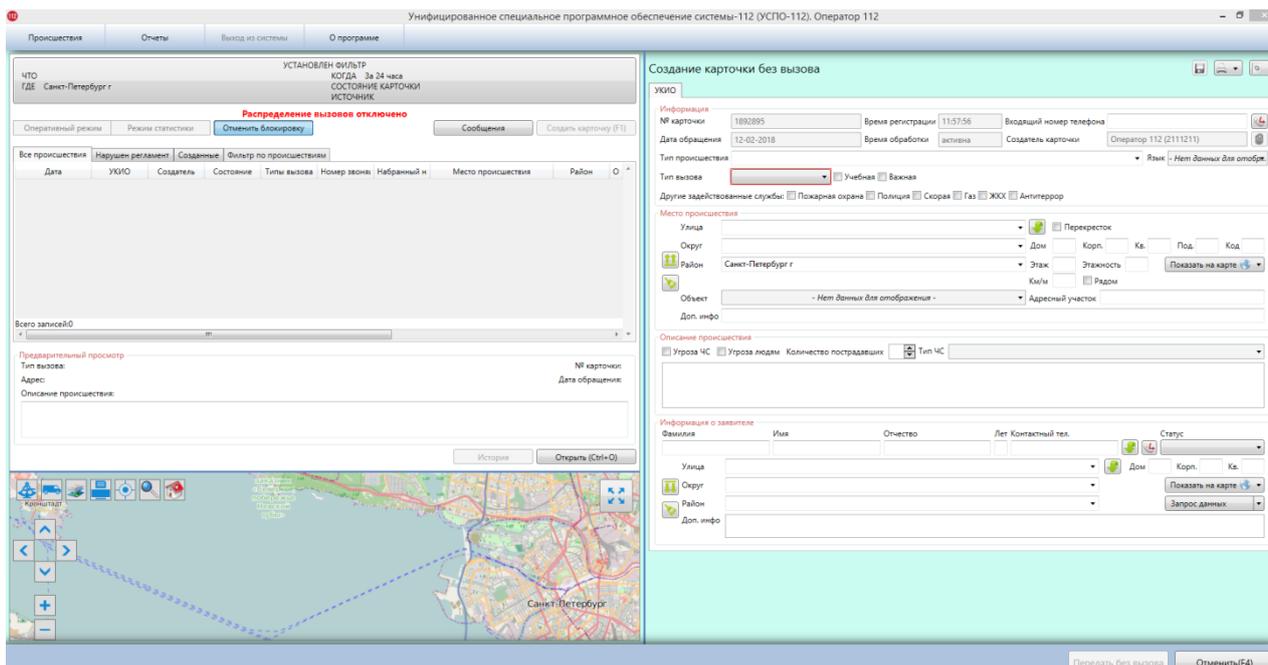


Рис.5.9 Рабочее окно оператора с УКИО.

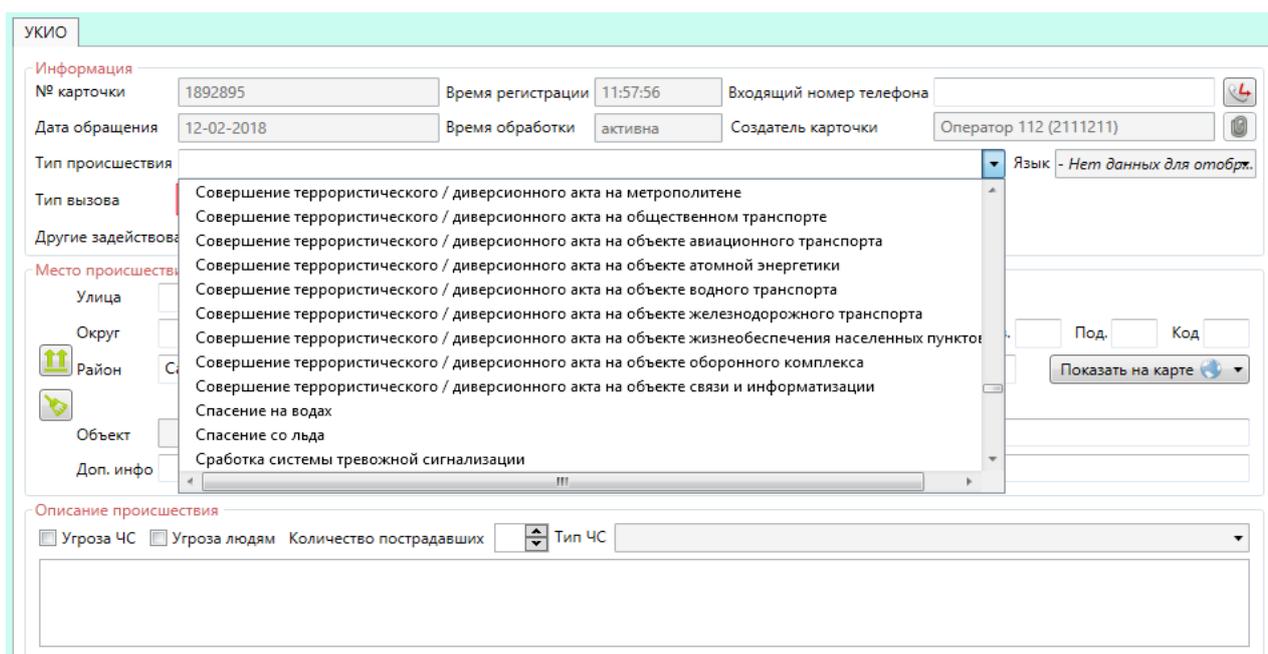


Рис.5.10. Заполнение Информации УКИО.

После выбора Тип происшествия «Совершение террористического акта/ диверсионного акта на общественном транспорте» в автоматическом режиме устанавливаются:

Тип вызова «Полиция» и с помощью галочек выбираются Другие задействованные службы «Пожарная охрана», «Скорая», «Газ», «Антитеррор» (рис.5.11).

The screenshot shows a web-based form for reporting an emergency. The top section, 'Информация', contains fields for '№ карточки' (1892895), 'Дата обращения' (12-02-2018), 'Время регистрации' (11:57:56), and 'Тип происшествия' (Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте). The 'Тип вызова' is set to 'Полиция'. Below this, checkboxes for 'Другие задействованные службы' are checked for 'Пожарная охрана', 'Скорая', 'Газ', and 'Антитеррор'. The 'Место происшествия' section includes dropdowns for 'Улица', 'Район' (Санкт-Петербург г), and 'Объект'. The 'Описание происшествия' section has checkboxes for 'Угроза ЧС' and 'Угроза людям', and a text area. The 'Информация о заявителе' section has fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Лет', 'Контактный тел.', and 'Статус'. At the bottom, there are buttons for 'Передать без вызова' and 'Отменить(F4)'. The form is titled 'УКИО' in the top left corner.

Рис.5.11. Экстренные оперативные службы задействованные в комплексном реагировании.

Раздел «Место происшествия» можно заполнить с помощью ниспадающего списка (рис.5.12), карты, по названию Объекта и с помощью набора адреса инцидента. В нашем примере используем последний вариант. Адрес условно берем «Московский проспект, 149». По мере набора адреса

появится подсказка (рис.5.13), которой можно воспользоваться при заполнении «Места происшествия» (рис.5.14).

The screenshot shows the 'УКИО' (Emergency Call) form. The 'Место происшествия' (Location of incident) section is active, with a dropdown menu open showing a list of addresses in Saint-Petersburg. The list is filtered by 'Санкт-Петербург г' and includes various districts and streets such as '1 КОННОЙ ЛАХТЫ 1-й проезд', '10-й квартал', '10-Я В.О. линия', and '10-Я КРАСНОАРМЕЙСКАЯ улица'. The form also includes fields for card number, registration time, and type of incident.

Рис.5.12 Выпадающий список адресов УКИО.

The screenshot shows the 'УКИО' (Emergency Call) form with the 'Место происшествия' section. The dropdown menu is open, showing suggestions for the address 'Московский'. The suggestions include 'МОСКОВСКИЙ ВОКЗАЛ территория', 'МОСКОВСКИЕ ВОРОТА площадь', 'МОСКОВСКИЙ ПОБЕДЫ парк', 'МОСКОВСКИЙ проспект', and 'МОСКОВСКИЙ переулок'. The form also includes fields for card number, registration time, and type of incident.

Рис.5.13. Подсказка адреса УКИО.

УКИО

Информация

№ карточки: 1892895 Время регистрации: 11:57:56 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 12-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: []

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Рис.5.14. Заполнение адреса Места происшествия.

Место происшествия можно посмотреть на карте, нажав кнопку «Посмотреть на карте» (рис.5.15). На рис.5.16 показано «Место происшествия».

УКИО

Информация

№ карточки: 1892895 Время регистрации: 11:57:56 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 12-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: []

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: [] Тип ЧС: []

Информация о заявителе

Фамилия: [] Имя: [] Отчество: [] Лет: [] Контактный тел.: [] Статус: []

Улица: [] Дом: [] Корп.: [] Кв.: []

Округ: []

Район: []

Доп. инфо: []

Рис.5.15. Просмотр места происшествия на карте.

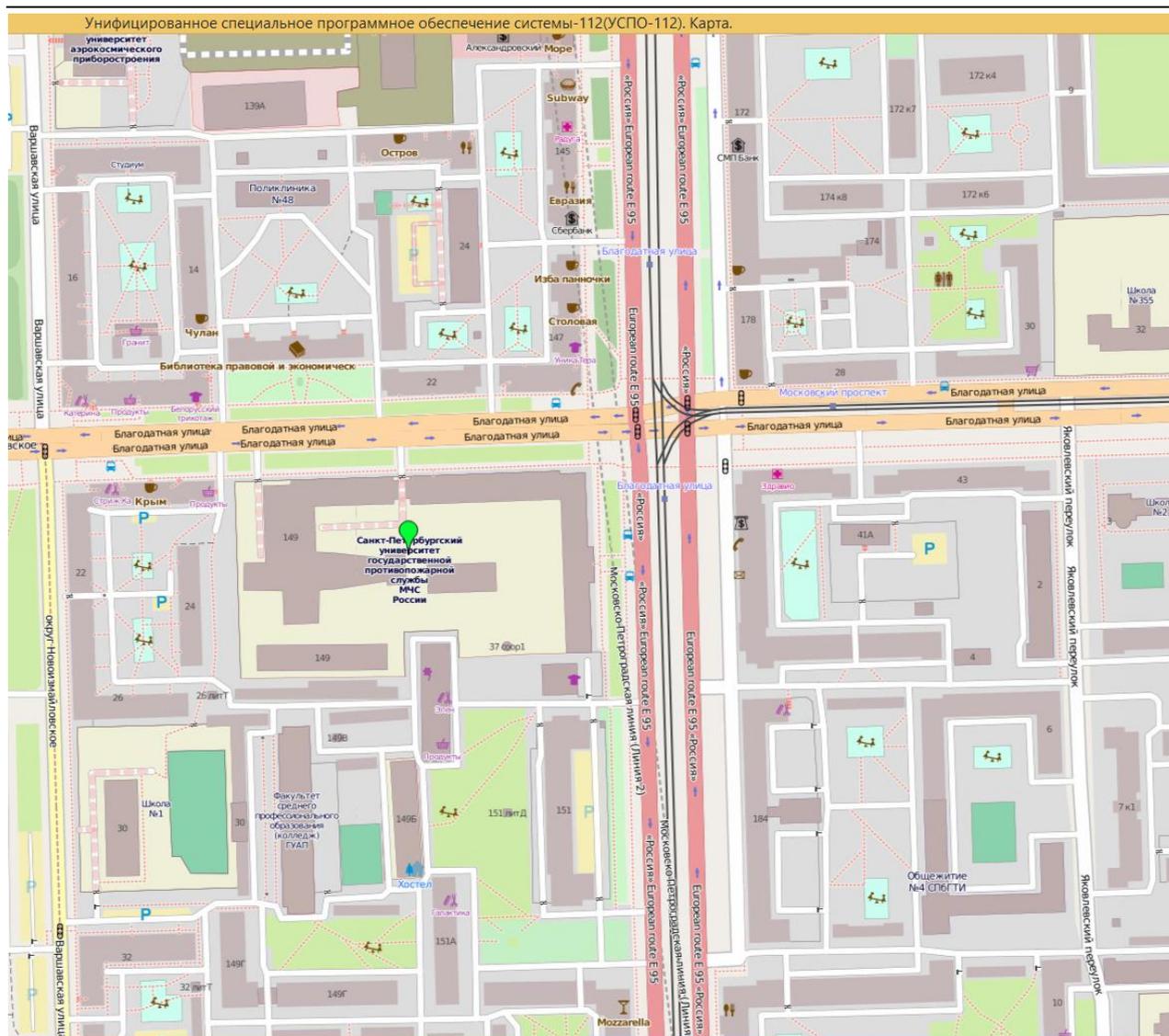


Рис.5.16. Адрес Места происшествия на карте

Тип ЧС в разделе «Описание происшествия» выбираем из выпадающего списка (рис.5.17).

На рис.5.18-5.19 представлена заполнение раздела «Информация о заявителе».

УКИО

Информация

№ карточки: 1892895 Время регистрации: 11:57:56 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 12-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: [] [Показать на карте](#)

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: 1 Тип ЧС: []

Все

- аварии на ЖКХ (в соответствии с критериями по решению оператора системы 112)
- дорожно-транспортные происшествия (все)
- массовые отравления людей, животных (в соответствии с критериями по решению оператора системы 112)
- природные пожары (все)
- происшествия на водных бассейнах (все)
- промышленные аварии (в соответствии с критериями по решению оператора системы 112)
- техногенные пожары (все)
- транспортные аварии (ж/д, водные и т.д. – все кроме ДТП)

Информация о заявителе

Фамилия: [] Имя: [] Отчество: []

Улица: []

Округ: []

Район: []

Доп. инфо: []

Рис.5.17. Выдающий список «Типов ЧС».

УКИО

Информация

№ карточки: 1892895 Время регистрации: 11:57:56 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 12-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: [] [Показать на карте](#)

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: 1 Тип ЧС: дорожно-транспортные происшествия (все)

Террористический акт

Информация о заявителе

Фамилия: Иванов Имя: Иван Отчество: Иванович Лет: 35 Контактный тел.: 89217777777

Улица: [] Дом: []

Округ: []

Район: []

Доп. инфо: []

Статус:
 очевидец
 пострадавший
 родственник
 сосед
 запрос данных

Рис.5.18. Информация о заявителе.

УКИО

Информация

№ карточки: 1892895 Время регистрации: 11:57:56 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 12-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: [] [Показать на карте](#)

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: 1 Тип ЧС: дорожно-транспортные происшествия (все)

Террористический акт

Информация о заявителе

Фамилия: Иванов Имя: Иван Отчество: Иванович Лет: 35 Контактный тел.: 89217777777 Статус: очевидец

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Дом: 149 Корп.: [] Кв.: []

Округ: Санкт-Петербург г [Показать на карте](#)

Район: Санкт-Петербург г [Запрос данных](#)

Доп. инфо: []

Данные о местоположении
Дополнительная информация

Передать без вызова Отменить(F4)

Рис.5.19. Данные о местоположении заявителя.

После заполнения общей части УКИО операторским персоналом ЦОВ системы 112, карточка передается в экстренные оперативные службы для соответствующего реагирования. При этом УКИО появляется в списке «Происшествия» (рис. 5.20).

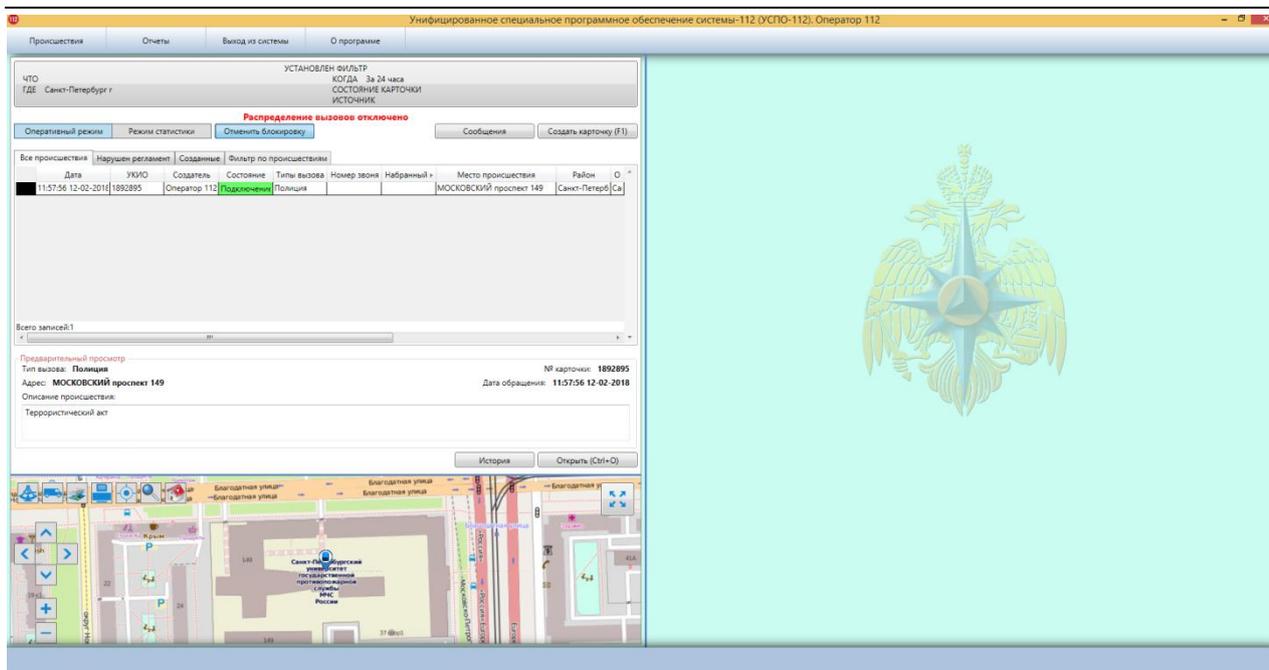


Рис.5.20. Передача УКИО в экстренные оперативные службы.

5.4. Выход из системы-112

Для корректного завершения работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 112» следует нажать на кнопку «Выход из системы».

6. Отработка действий диспетчера ДДС 01 системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения

6.1. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр Служба 01»

Для запуска приложения «Дежурно-диспетчерский центр Служба 01» необходимо:

1. Активизировать ярлык на рабочем столе (рис. 6.1).



Рис. 6.1. Запуск приложения диспетчера ДДС 01

2. Система откроет окно настроек (рис. 6.2).

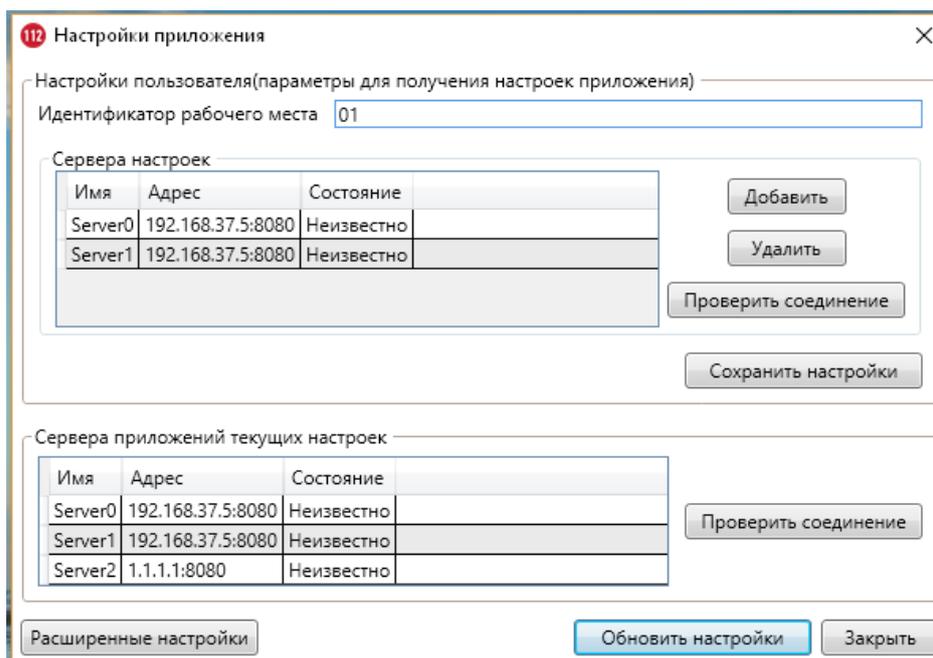


Рис. 6.2. Отображение окна настроек

3. В идентификаторе рабочего места окна настроек набрать «01» и кликнуть кнопку «Обновить настройки». Система откроет окно «Настройки успешно обновлены» (рис. 6.3).

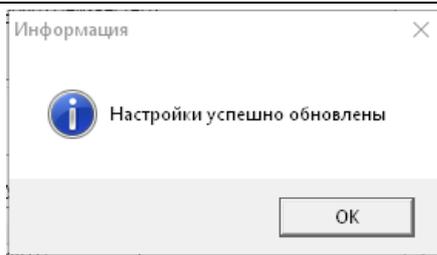


Рис. 6.3. Окно «Настройки успешно обновлены»

6.2. Вход в систему

Для возможности принимать вызовы и работать с карточками информационного обмена, необходимо выполнить вход в систему УСПО-112, клиентское приложение «Дежурно-диспетчерский центр».

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить приложение «Дежурно-диспетчерский центр», активизировав ярлык на рабочем столе (рис. 6.4).



Рис. 6.4. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр».

В результате пользователю открывается окно «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 01» (рис. 5.5).

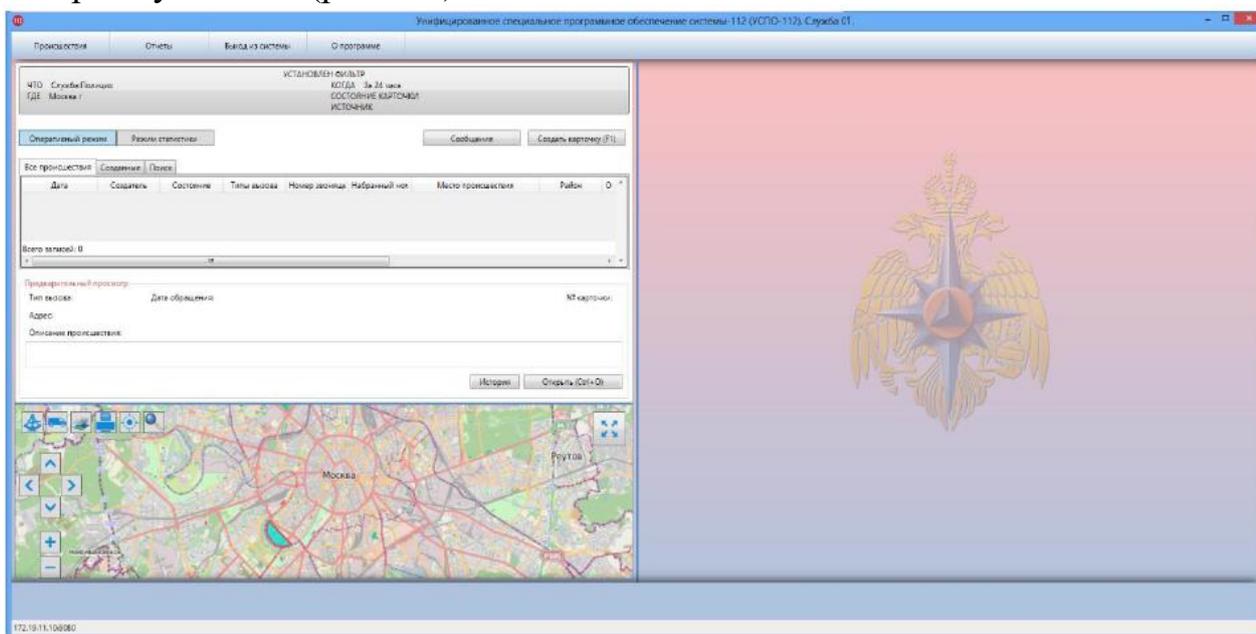


Рис.6.5. Приложение «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 01»

2. Нажать «Вход в систему». Система предложит провести авторизацию (рис. 6.6).

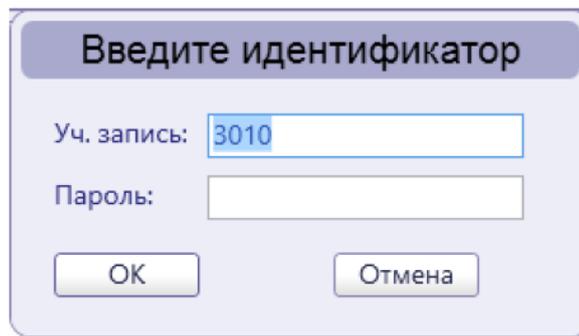


Рис. 6.6. Вход в систему

Для идентификации необходимо указать номер учетной записи и пароль в соответствующие поля и нажать на кнопку . Будет осуществлен вход в систему. АРМ диспетчера ДДС 01 готово для оформления ситуационной карточки. При приеме вызова о происшествии по номеру 01,101 диспетчером, после нажатия кнопки «Создать карточку», заполняется общая и специфическая часть карточки. Форма карточки может появиться и после установления связи с заявителем (по поднятию диспетчером микрофонной трубки или при подключении гарнитуры), если установлен такой режим. Если УКИО присылается из ЦОВ, диспетчером ДДС 01 заполняется только специальная часть карточки.

6.3. Функции пользователя АРМ диспетчера ДДС 01

В зависимости от роли пользователя УСПО-112 ему доступны те функции и информационные ресурсы, которые обеспечивают оперативное и качественное выполнение его должностных обязанностей.

Диспетчеру доступны следующие функции:

1. Обработка ситуационной карточки активного вызова.
2. Прием ситуационной карточки из службы 112.
3. Отправка сообщений в задействованные службы.
4. Создание карточки без вызова.
5. Выполнение операций над карточками.
6. Просмотр истории обработанных карточек.

7. Фильтрация списка карточек.
8. Составление статистических отчетов.

6.3.1. Внешний вид приложения

Для просмотра информации и организации процесса реагирования необходимо нажать на кнопку «Происшествия». В верхней области окна расположен фильтр, позволяющий формировать список происшествий. В левой части окна отображается список инцидентов в соответствии с настройками фильтра и предварительный просмотр выбранного происшествия (рис. 6.7).

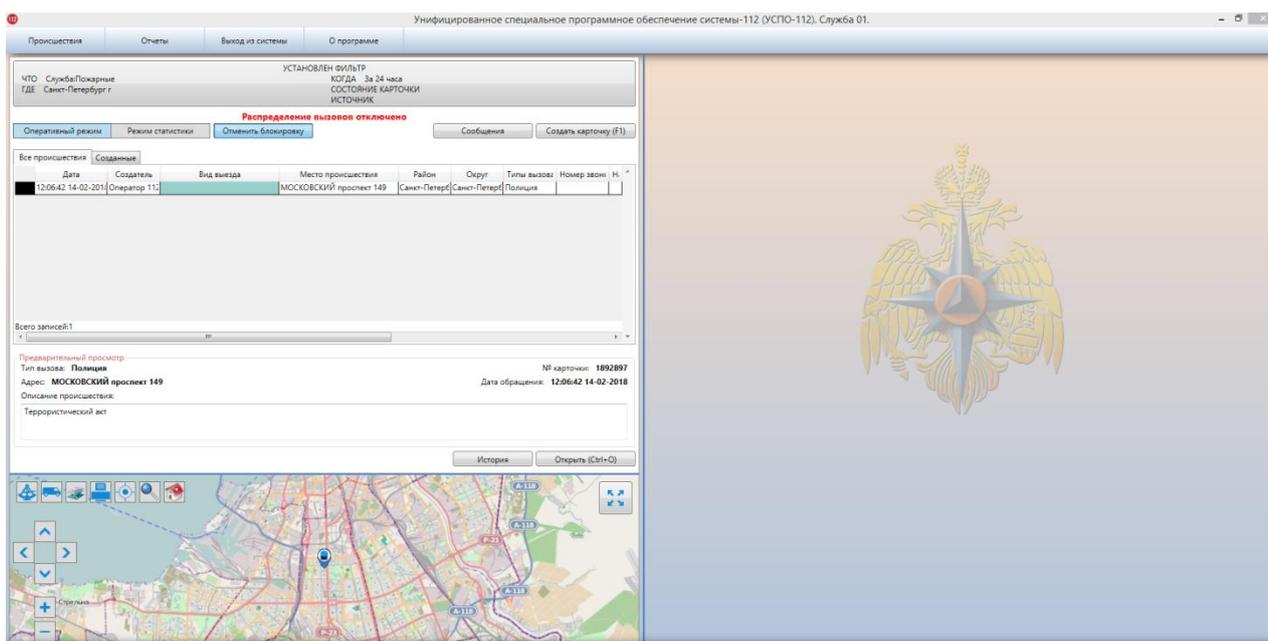


Рис.6.7. Список происшествий в УСПО-112. Служба 01.

Карточки с различными состояниями выделяются в списке происшествий определенным цветом. Для серьезных происшествий цвета состояния насыщенные, для остальных инцидентов или учений цвета состояния бледные (рис. 6.8.).



Рис.6.8. Цвета состояний карточек в списке происшествий в «УСПО-112. Служба 01».

Предусмотрены следующие режимы для работы с происшествиями:

- «Оперативный режим» – режим предназначен для приема вызовов и уведомлений о карточках обращений, регистрации новых обращений и редактирования ранее зарегистрированных карточек обращений.
- «Режим статистики» – нажатием на кнопку блокируется распределение вызовов на диспетчера и отключаются уведомления о карточках. Для диспетчера выдается предупреждающее сообщение: Распределение вызовов и уведомления о карточках отключены. Режим позволяет удобно просматривать статистику. Для выхода из режима статистики необходимо нажать на кнопку «Оперативный режим» и разблокировать рабочее место диспетчера.

6.3.2. Работа с Геоинформационной системой

В УСПО-112 обеспечена интеграция с геоинформационной системой. В нижней части окна «УСПО-112.Служба 01» расположена карта (рис.5.7). На карте отображаются карточки службы 01 меткой  (для происшествий – насыщенный цвет, для остальных инцидентов – бледный цвет). При наведении курсором мыши на метку  всплывает информация о происшествии. Для просмотра подробной информации о происшествии следует нажать на метку карточки на карте. Система откроет карточку.

Элементы управления ГИС:



– место происшествия.



– измерение расстояние между двух точек на карте (расстояние по прямой).



– позволяет проложить маршрут между двух точек на карте (линия по которой пройдёт намеченное передвижение).

6.3.3. Создание карточки

Создание карточки системой производится в следующих случаях:

1. При поступлении вызова в службу 01;
2. При переадресации активного вызова из системы-112;
3. При передаче карточки без вызова из системы-112;
4. При создании карточки без вызова оператором службы 01.

При поступлении вызова в службу 01 или переадресации вызова из системы-112 диспетчер службы 01 принимает вызов, заполняет специфическую часть карточки и определяет план реагирования. В карточке, переадресованной из системы-112, информация о месте происшествия и заявителе заполнена оператором системы-112 и скрыта.

Алгоритм действий диспетчера службы 01 (ДДС-01) при переадресации УКИО из системы-112 для комплексного реагирования представлен на рис.6.9.

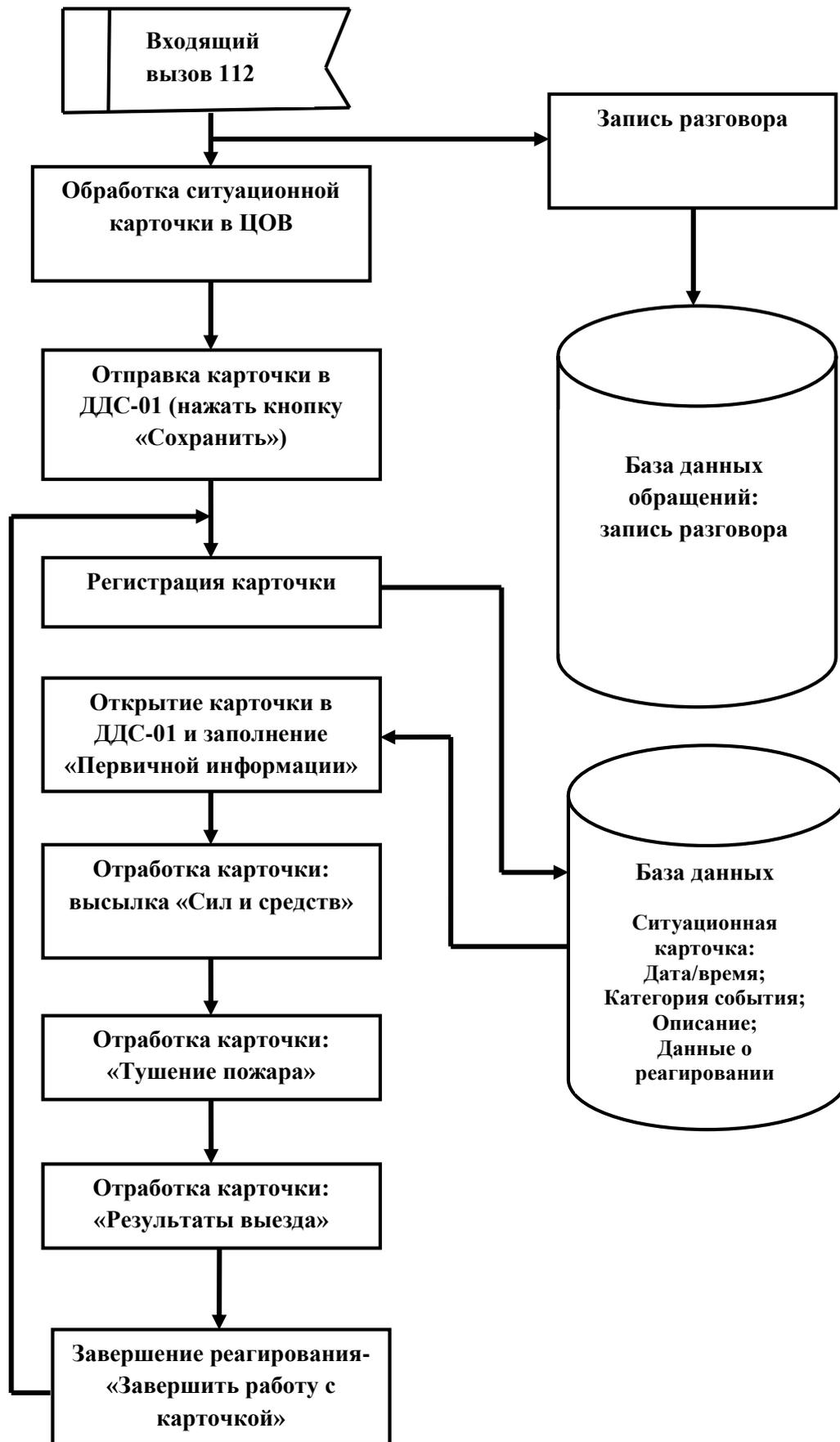


Рис. 6.9.Алгоритм действий диспетчера службы 01 при переадресации УКИО из ЦОВ системы-112

При переадресации карточки из ЦОВ системы-112 в службу 01 диспетчер ДДС-01 заполняет специальную часть карточки рис.6.10-рис.6.11.

Для обработки созданной карточки необходимо в списке инцидентов «Все происшествия» выделить строку с нужным инцидентом и нажать на кнопку «Открыть» или кликнуть дважды по строке с происшествием. В правой части окна откроется форма «Обработка карточки». Редактировать карточку может как диспетчер ПСЧ, которому была отправлена карточка, так и центральный диспетчер службы 01. В случае, если изменения вносились в карточку несколькими диспетчерами, то данные объединяются. Если параллельно редактировалось одно и то же поле, то диспетчеру, который заполняет карточку последним при сохранении, придет сообщение о том, что другой диспетчер тоже внес изменения в данное поле и предложит выбрать вариант изменений.

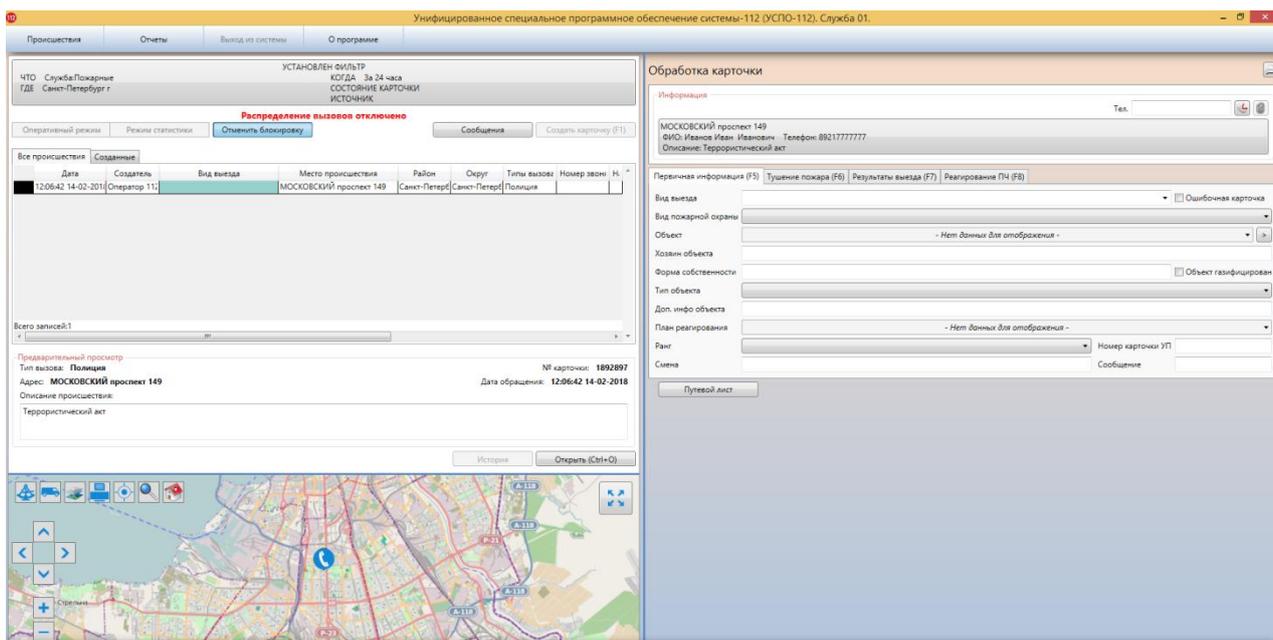


Рис.6.10. Общий вид специальной части УКИО в рабочем окне диспетчера ДДС-01.

Рис.6.11. Специальная часть УКИО ДДС-01.

Общая часть карточки, заполненная ЦОВ, представлена в сокращенном виде. Для того, чтобы посмотреть общую часть карточки в полном объеме, необходимо стать курсором на эту часть и кликнуть (рис.6.12.)

Обработка карточки

Скрыть

Информация

№ карточки: 1892897 Время регистрации: 12:06:42 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 14-02-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111211)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: - Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: [] Км/м Рядом

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: 1 Тип ЧС: дорожно-транспортные происшествия (все)

Террористический акт

Информация о заявителе

Фамилия: Иванов Имя: Иван Отчество: Иванович Лет: 37 Контактный тел.: 89217777777 Статус: очевидец

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Дом: 149 Корп.: [] Кв.: []

Округ: Санкт-Петербург г

Район: Санкт-Петербург г

Доп. инфо: []

Первичная информация (F5) Тушение пожара (F6) Результаты выезда (F7) Реагирование ПЧ (F8)

Вид выезда: [] Ошибочная карточка

Вид пожарной охраны: []

Объект: - Нет данных для отображения -

Рис.6.12. Общая и специальная часть УКИО ДДС-01.

ОБРАБОТКА УКИО.

Указание первичной информации по инциденту

Для внесения общей информации по инциденту предназначена вкладка «Первичная информация» (рис.6.13). Вкладка «Первичная информация» содержит предварительную информацию о выезде, объекте происшествия и плане реагирования на него. Вкладка содержит данные, указанные диспетчером при создании карточки.

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | Результаты выезда (F7) | Реагирование ПЧ (F8)

Вид выезда Ошибочная карточка

Вид пожарной охраны

Объект Объект газифицирован

Хозяин объекта

Форма собственности

Тип объекта

Доп. инфо объекта

План реагирования

Ранг Признак ЧС Номер карточки УП

Смена Угроза людям Сообщение

Рис.6.13. Вкладка «Первичная информация»

Предоставляется возможность указать следующие данные:

- В поле «Вид выезда» указывается вид выезда на происшествие. Значение выбирается нажатием на кнопку выпадающего списка (рис.6.14).

Вид выезда	Вид пожарной охраны	Объект	Хозяин объекта	Форма собственности	Тип объекта	Доп. инфо объекта	План реагирования	Ранг	Смена
	Все	Взрывы	Выезд на АЗС, на ремонт и проч.	Дождь (сильный ветер)	ДТП	Загорание	Занятия со спецтехникой (СТ)	Идент. порошков неизв. происх.	Инфекц. заб. животных

Рис.6.14.Первичная информация-«Вид выезда».

- Если карточка была создана по ошибке, то следует выставить галочку слева от поля «Ошибочная карточка».
- В поле «Вид пожарной охраны» выбирается из выпадающего списка вид пожарной охраны (рис.6.15).

Рис.6.15.Первичная информация- «Вид пожарной охраны».

В полях «Объект», «Хозяин объекта», «Форма собственности» указываются соответствующие данные, если таковые имеются.

- В поле «Тип объекта» указывается тип объекта. Для выбора типа объекта необходимо нажать на кнопку выпадающего списка и выбрать тип объекта (рис.6.16).

Обработка карточки

Информация

Тел.

МОСКОВСКИЙ проспект 149
 ФИО: Иванов Иван Иванович Телефон: 89217777777
 Описание: Террористический акт

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | Результаты выезда (F7) | Реагирование ПЧ (F8)

Вид выезда: Взрывы Ошибочная карточка

Вид пожарной охраны: ФПС

Объект: - Нет данных для отображения -

Хозяин объекта:

Форма собственности: Субъектовая Объект газифицирован

Тип объекта:

Доп. инфо объекта:

План реагирования:

Ранг:

Смена:

Путевой лист

- Лес, трава, торф
- Лесхоз
- Лечебно-профилактические учр.
- Личные жилые дома
- Мусор
- Не определен
- Новостройки
- Образовательные учр.
- Общешитие
- Объекты сельскохозяйственного назначения
- Открытое хранения материалов
- Правоохранительные органы
- Прочие объекты
- Прочие строения жилого сектора
- Садовый домик(дача)
- Складские здания
- Сооружения, установки
- Торговые предприятия
- Транспортные средства

Сохранить(F2) | Завершить работу с карточкой | Отменить(F4)

Рис.6.16. Первичная информация- «Тип объекта».

- В поле «Доп. Инфо объекта» предлагается указать дополнительные сведения об объекте.
- В поле «План реагирования» необходимо указать нужное значение. Для выбора плана реагирования на происшествие необходимо нажать на кнопку  справа от поля или на кнопку выпадающего списка. Система откроет список возможных планов реагирования для указанного объекта.

- Если для данного объекта и адреса предложен только один план реагирования, то он автоматически добавится в поле «План реагирования» после нажатия на кнопку .

- В поле «Ранг» указывается ранг пожара. Для выбора ранга необходимо нажать на кнопку выпадающего списка и выбрать нужное значение (рис.6.17).

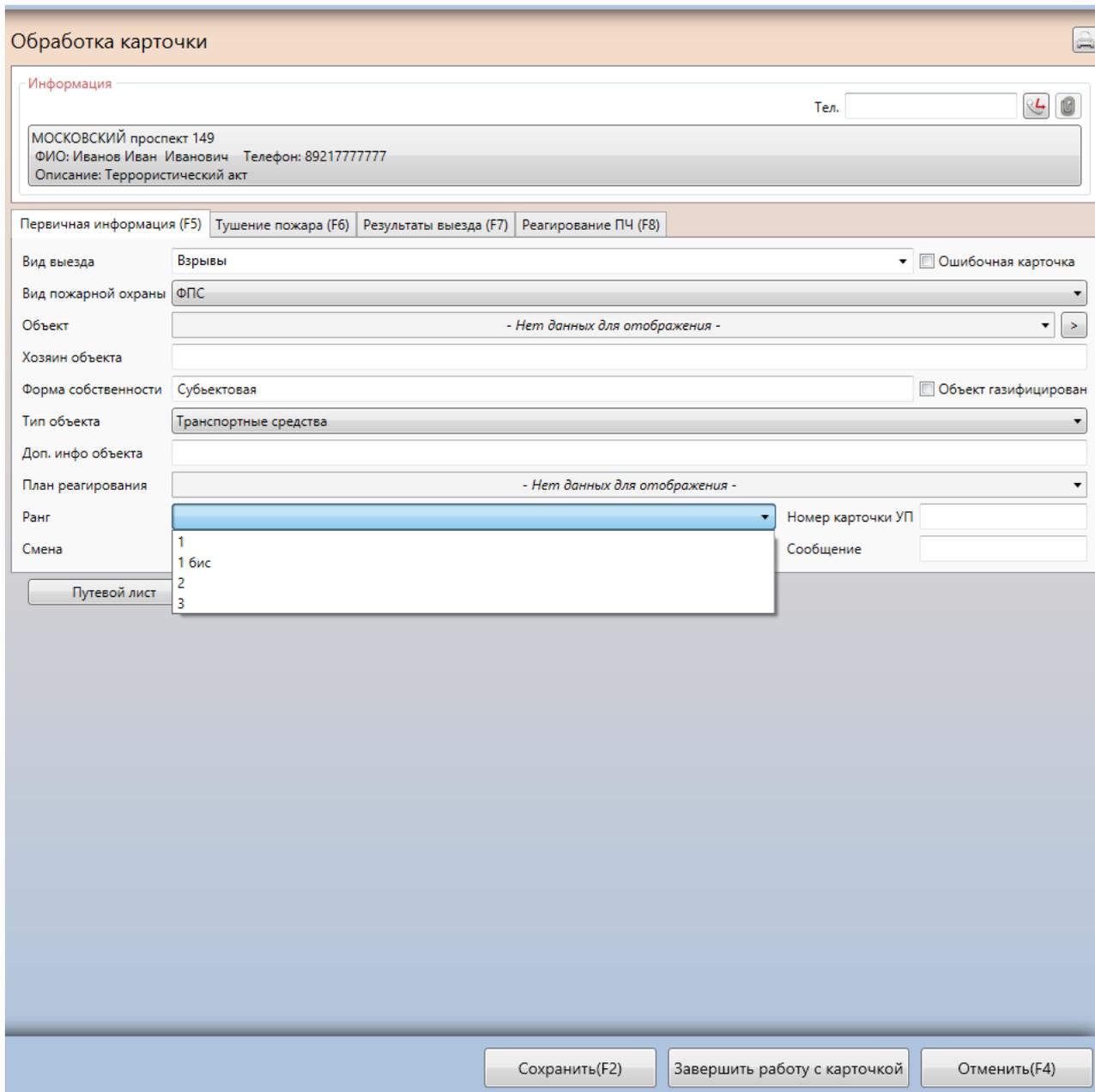


Рис. 6.17. Выпадающий список рангов пожара.

- Если пожар имеет признаки чрезвычайной ситуации, следует поставить флаг «Признак ЧС».

- «№ карточки УП» - номер карточки учета преступлений во внутренней системе.
- «Смена» - номер смены, в которую создавалась карточка.
- Если при пожаре есть угроза людям, следует поставить флаг «Угроза людям».
- «Сообщение» - указывается информация, которую необходимо довести до лиц, проводящих мероприятия по разрешению происшествия.
- Для сохранения карточки следует нажать на кнопку «Сохранить». Карточка перейдет в состояние «Просмотр». Заявка отправится диспетчеру пожарной части.

Передача заявки в пожарную часть

- Для передачи заявки в пожарную часть предназначена вкладка «Реагирование ПЧ» (рис.6.18).

Рис. 6.18. Вкладка «Реагирование ПЧ»

Для передачи заявки в пожарную часть следует нажать на кнопку «Добавить отделение» (рис.5.19). Система отобразит форму со списком пожарных частей, в которой следует выбрать необходимую ПЧ и кликнуть по кнопке «Добавить».

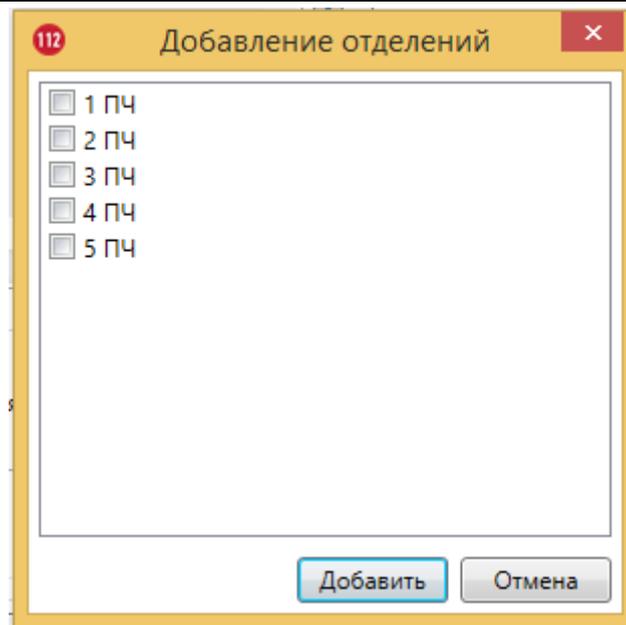


Рис.6.19. Выпадающий список подразделений пожарной охраны.

После того как заявка на реагирование создана, форма «Реагирования ПЧ» примет следующий вид рис.6.20.

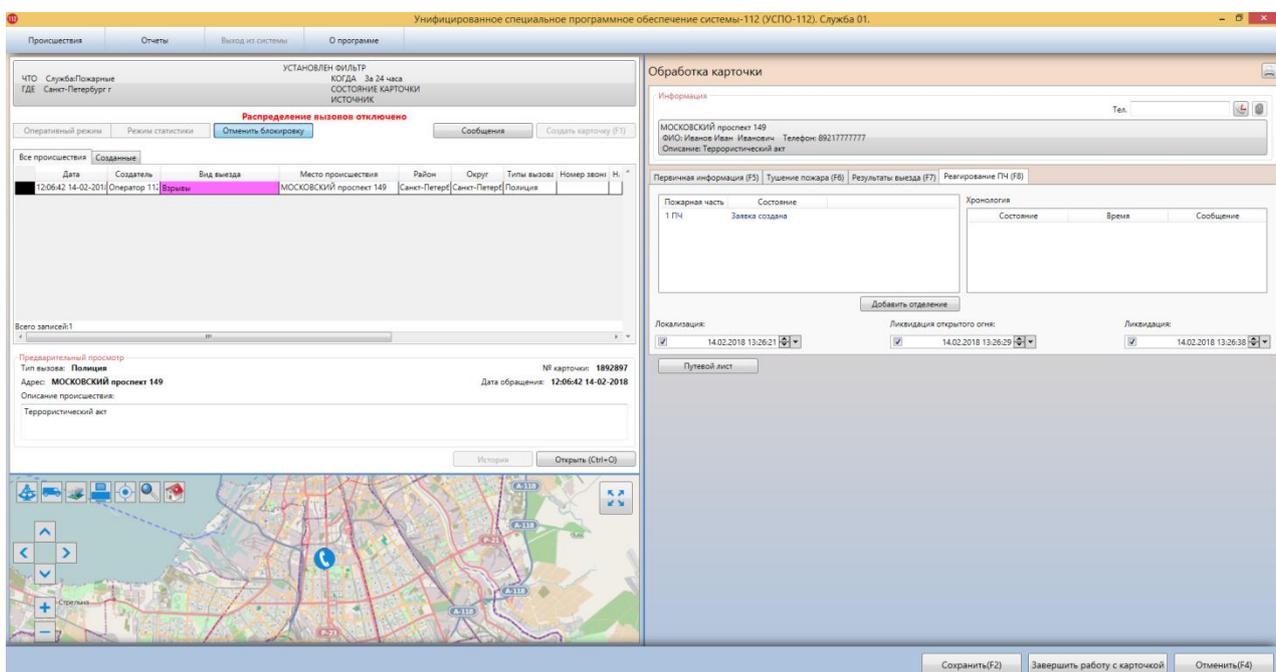


Рис.6.20. Создание заявки в пожарную часть

Высылка пожарной техники производится согласно расписанию выезда: плану реагирования, рангу пожара, типу здания, адресу происшествия. Предоставляется возможность просмотреть и распечатать путевой лист для высылки пожарной техники, кликнув на кнопку «Путевой лист» (рис.6.21). Для

завершения создания карточки следует нажать на кнопку «Сохранить». Карточка появится в общем списке «Все происшествия». В заявке «Вид выезда» будет цветным, это означает, что карточка не обработана (рис.6.22).

<h2>ПУТЕВКА</h2> <p>для выезда на пожар (вызов) для выезда караула (отделения)</p>	
1. Место выезда (пожара), адрес	Санкт-Петербург г, Санкт-Петербург г, МОСКОВСКИЙ проспект, 149, этаж ?/
2. Что горит	Террористический акт
3. Время получения извещения	12 час. 10 мин.
4. Фамилия и № телефона заявителя	Иванов, тел. 89217777777
14 Февраль 2018	_____
	(подпись дежурного диспетчера (радиотелефониста))
Примечание. Отсутствие сведений о том, что горит, и данных о заявителе не может задержать выезд караула на пожар.	

Рис.6.21. Путевой лист для следования пожарно-спасательного подразделения на место происшествия

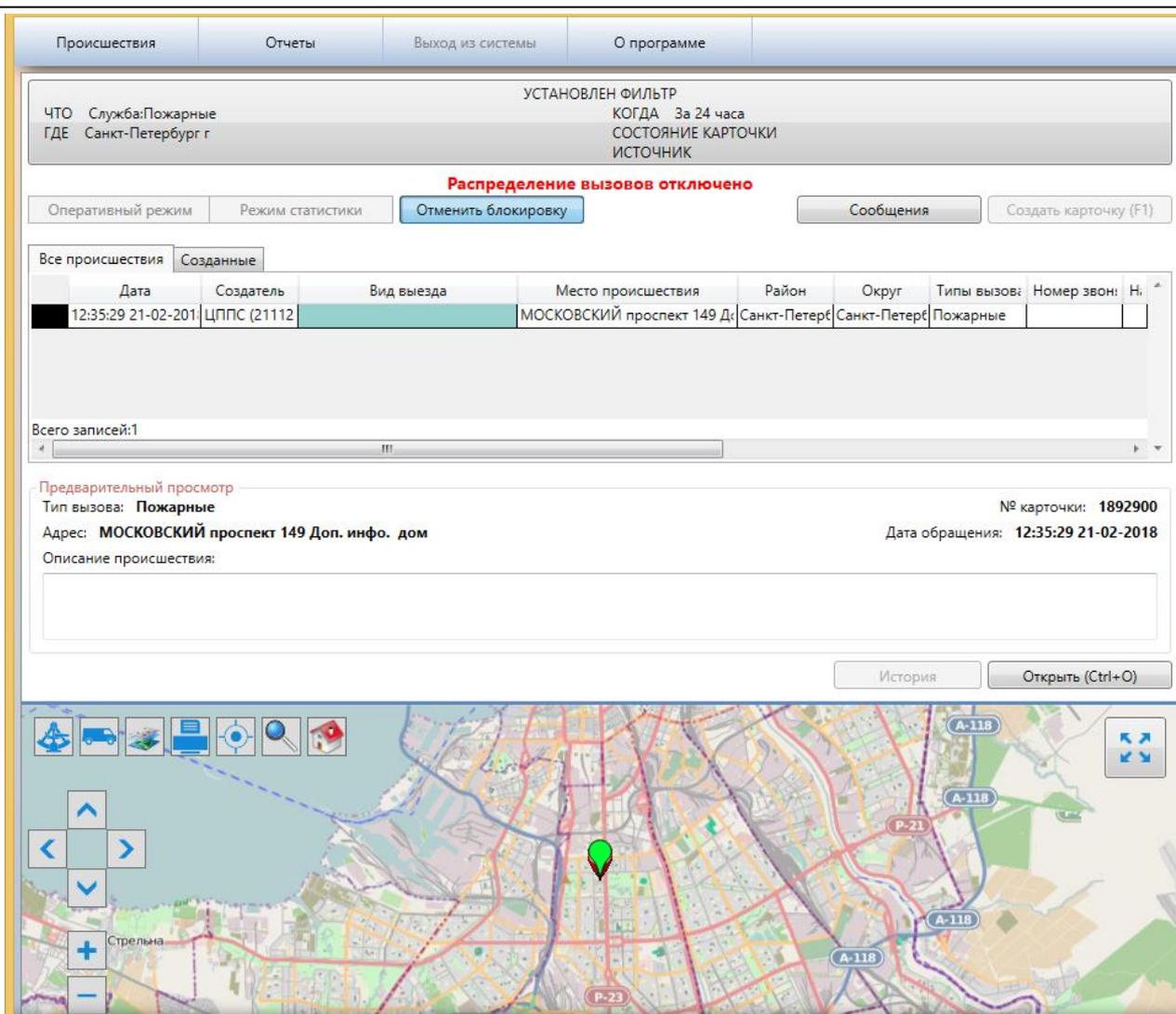


Рис.6.22.Необработанная УКИО в списке «Все происшествия».

Вкладка «Тушение пожара».

Вкладка «Тушение пожара» (рис.6.23) содержит сведения о средствах, затраченных на тушение пожара. Данные заполняются диспетчером диспетчерской службы 01 или диспетчером ПСЧ после получения информации с выезда на происшествие.

Обработка карточки

Информация

Тел.

МОСКОВСКИЙ проспект 149
 ФИО: Иванов Иван Иванович Телефон: 8921777777
 Описание: Террористический акт

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | Результаты выезда (F7) | Реагирование ПЧ (F8)

Подавали стволы

Тип	Количество	Время подачи
+		
-		

Огнетушащие средства

Тип	Количество	Время подачи
+		
-		

РТП

Фамилия	Должность	Прибытие
+		
-		

Звенья ГДЗС

Люди	Минуты	Время включения
+		
-		

Личный состав

Фамилия	Должность
+	
-	

Расход воды (в литрах):

Время подачи первого ствола (в минутах):

Водоисточник:

Путевой лист

Сохранить(F2) | Завершить работу с карточкой | Отменить(F4)

Рис.6.23. Вкладка «Тушение пожара»

РТП-1. Таблица содержит список руководителей тушения пожара с указанием ФИО, должностей и даты/времени прибытия на место происшествия. Для добавления информации в таблицу следует нажать на кнопку «+» справа от таблицы и указать данные в открывшейся форме (рис 6.24).

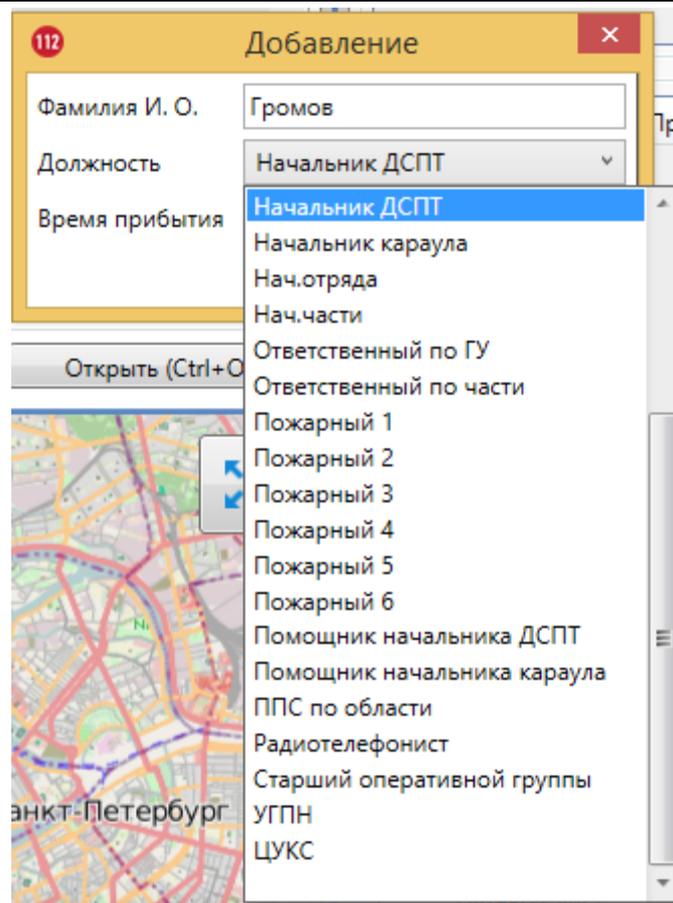


Рис.6.24. Пример выбора данных по ДСПТ.

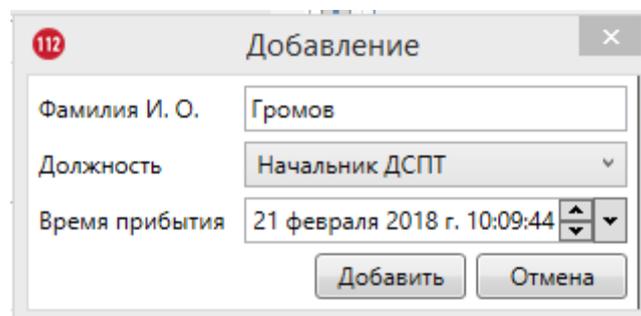


Рис.6.25. Пример добавления данных по ДСПТ.

После ввода значений параметров следует нажать на кнопку «Добавить» (рис.6.25). Для удаления записи следует выделить запись и нажать на кнопку «-».

Личный состав. Таблица содержит список личного состава, участвующего в тушении пожара с указанием должностей. Для добавления

информации в таблицу следует нажать на кнопку «+» справа от таблицы и указать данные в открывшейся форме (6.26).

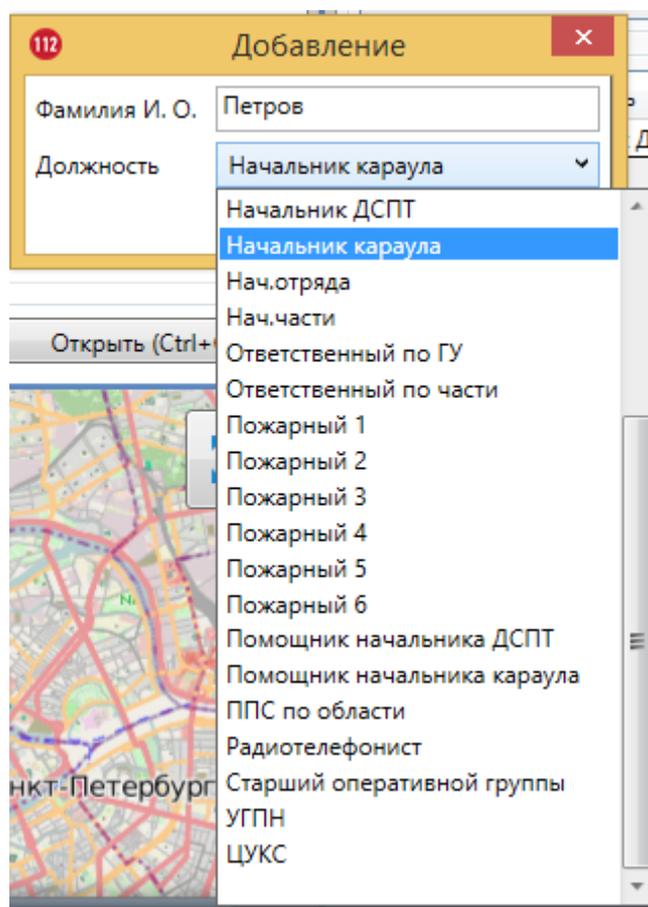


Рис.6.26. Пример добавления данных по личному составу.

После ввода значений параметров следует нажать на кнопку «Добавить». Для удаления записи следует выделить запись и нажать на кнопку «-».

Подавали стволы. Таблица содержит количество задействованных стволов, с указанием типа ствола. Возможные значения – Водопенный, высокого давления, лафетный, пенный, порошковый, ствол А, ствол Б. Для добавления информации в таблицу следует нажать на кнопку «+» справа от таблицы и указать данные в открывшейся форме (рис.6.27).

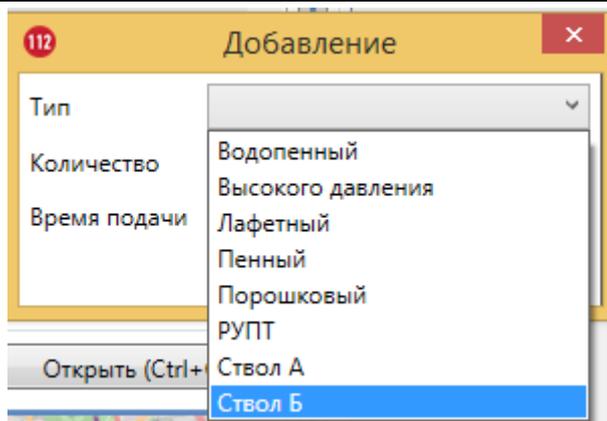


Рис.6.27. Пример указания задействованных стволов.

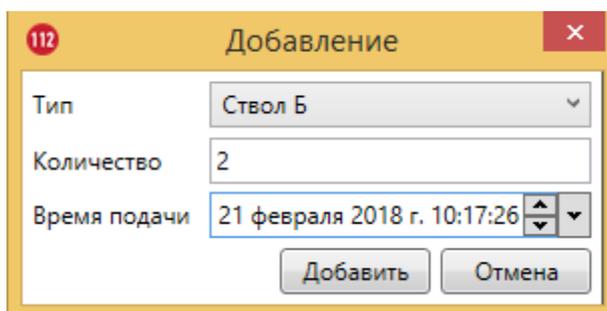


Рис.6.28. Пример добавления данных по задействованным стволам.

В открывшейся форме необходимо задать значения параметров и нажать на кнопку «Добавить» (рис.6.28). Для удаления записи следует выделить запись и нажать на кнопку «-».

Огнетушащие средства. Таблица содержит список типов и количества огнетушащих средств. Для добавления информации в таблицу следует нажать на кнопку «+» справа от таблицы и указать данные в открывшейся форме:

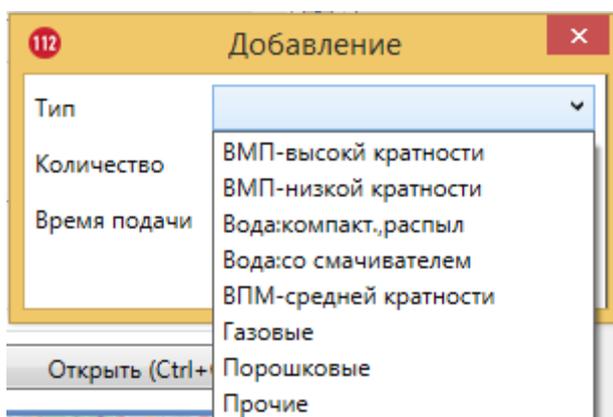


Рис.6.29. Пример добавления данных по огнетушащим средствам.

После ввода значений параметров следует нажать на кнопку «Добавить». Для удаления записи следует выделить запись и нажать на кнопку «-».

Звенья ГДЗС. количество работников, относящихся к службе ГДЗС (Газодымозащитной службе). Для добавления информации в таблицу следует нажать на кнопку «+» справа от таблицы и указать данные в открывшейся форме (6.30).

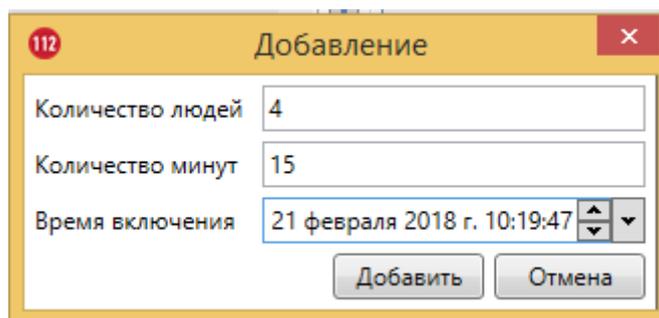


Рис.6.30. Пример добавления данных по ГДЗС.

После ввода значений параметров следует нажать на кнопку «Добавить». Для удаления записи следует выделить запись и нажать на кнопку «-».

Информация о тушении пожара - расход воды в литрах, время подачи первого ствола (в минутах), тип водоисточника. Тип водоисточника выбирается из выпадающего списка. Возможные значения: без установки на водоисточник, внутренний противопожарный водопровод, водоем естественный, водоем искусственный, наружный противопожарный водопровод, хоз.-питьевой водопровод, хоз.-питьевой и противопожарный водопровод (рис.6.31).

Округ: Показать на карте

Район: Запрос данных

Доп. инфо:

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | Результаты выезда (F7) | Реагирование ПЧ (F8)

Подавали стволы

Тип	Количество	Время подачи	+	-
Ствол Б	2	21-02-2018 10:17		

Огнетушащие средства

Тип	Количество	Время подачи	+	-
Вода:компакт.,распыл	2	21-02-2018 10:19		

РТП

Фамилия	Должность	Прибытие	+	-
Громов	Начальник ДСПТ	21-02-2018 10:09		

Звенья ГДЗС

Люди	Минуты	Время включения	+	-
4	15	21-02-2018 10:19		

Личный состав

Фамилия	Должность	+	-
Петров	Начальник караула		
Нестеров	Пожарный 1		
Дорофеев	Пожарный 2		

Расход воды (в литрах):

Время подачи первого ствола (в минутах):

Водоисточник:

- Без установки на водоисточник
- Внутренний противопожарный водопровод
- Водоем естественный
- Водоем искусственный
- Наружный противопож.водопровод**
- Хоз.-питьевой водопровод
- Хоз.-питьевой и противопож. водопровод

Путевой лист

Сохранить(F2) | Завершить работу с карточкой | Отменить(F4)

Рис.6.31. Пример добавления данных по водоисточнику во вкладке «Тушение пожаров».

Округ: Показать на карте

Район: Запрос данных

Доп. инфо:

Первичная информация (F5) **Тушение пожара (F6)** Результаты выезда (F7) Реагирование ПЧ (F8)

Подавали стволы

Тип	Количество	Время подачи
Ствол Б	2	21-02-2018 10:17

Огнетушащие средства

Тип	Количество	Время подачи
Водакомпакт,распыл	2	21-02-2018 10:19

РТП

Фамилия	Должность	Прибытие
Громов	Начальник ДСПТ	21-02-2018 10:09

Звенья ГДЗС

Люди	Минуты	Время включения
4	15	21-02-2018 10:19

Личный состав

Фамилия	Должность
Петров	Начальник караула
Нестеров	Пожарный 1
Дорофеев	Пожарный 2

Расход воды (в литрах):

Время подачи первого ствола (в минутах):

Водосточник:

Путевой лист

Сохранить(F2) Завершить работу с карточкой Отменить(F4)

Рис.6.32. Данные во вкладке «Тушение пожара».

Вкладка «Результаты выезда»

Вкладка «Результаты выезда» содержит сведения о пожаре, пострадавших, причине возгорания и нанесенном ущербе (рис.6.33-рис.6.35). Данные заполняются диспетчером диспетчерской службы 01 или диспетчером ПСЧ после получения информации с выезда на происшествие.

Обработка карточки

Информация

Тел.

МОСКОВСКИЙ проспект 149
 ФИО: Иванов Иван Иванович Телефон: 89217777777
 Описание: Террористический акт

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | **Результаты выезда (F7)** | Реагирование ПЧ (F8)

Погибло
 Всего
 Из них детей
 Сотрудников

Ранено
 Всего
 Из них детей
 Сотрудников

Спасено
 Всего
 Из них детей

Нарушены у/ж
 Всего
 Из них детей

Информация
 Оперативный интерес
 Площадь м²
 Расстояние км

Материальные ценности
 Ущерб руб.
 Спасено мат. ценностей руб.

Причина пожара
 Причина пожара
 Уточненная причина пожара

Рис.6.33. Вкладка «Результаты выезда»

Обеспечение системы-112 (УСПО-112). Служба 01.

Обработка карточки

Информация

Тел.

МОСКОВСКИЙ проспект 149
 ФИО: Иванов Иван Иванович Телефон: 89217777777
 Описание: Террористический акт

Первичная информация (F5) | Тушение пожара (F6) | **Результаты выезда (F7)** | Реагирование ПЧ (F8)

Погибло
 Всего
 Из них детей
 Сотрудников

Ранено
 Всего
 Из них детей
 Сотрудников

Спасено
 Всего
 Из них детей

Нарушены у/ж
 Всего
 Из них детей

Информация
 Оперативный интерес
 Площадь м²
 Расстояние км

Материальные ценности
 Ущерб руб.
 Спасено мат. ценностей руб.

Причина пожара
 Причина пожара
 Уточненная причина пожара

Путевой лист

- Взрывы
- Грозовые разряды
- Дорожно-транспортное происшествие
- Нар.прав.экспл.быт.газовых,керос.и др.устройств
- Наруш.правил устр.и ээспл.теплоген.агрегат
- Наруш.правил устройства и экспл.печей
- Наруш.правил устройства и экспл. электрооборудования
- Неиспр.произв.оборуд., наруш.тех.процесс
- Неосторожное обращение с огнём
- НППБ при производстве сварочных работ
- Прочие
- Самовозгорание
- Умышленный поджог
- Устанавливается
- Шалость детей с огнём

Рис.6.34. Пример заполнения данных во вкладке «Результаты выезда».

The screenshot shows a software interface with four tabs: 'Первичная информация (F5)', 'Тушение пожара (F6)', 'Результаты выезда (F7)', and 'Реагирование ПЧ (F8)'. The 'Результаты выезда (F7)' tab is active. It contains several data entry sections:

- Погибло (Dead):** Всего 0, Из них детей 0, Сотрудников 0.
- Ранено (Injured):** Всего 5, Из них детей 0, Сотрудников 0.
- Спасено (Rescued):** Всего 20, Из них детей 5.
- Нарушены у/ж (Violations):** Всего 0, Из них детей 0.
- Материальные ценности (Material values):** Ущерб 200000 руб., Спасено мат. ценностей 300000 руб.
- Информация (Information):** Оперативный интерес, Площадь 100 м², Расстояние км.
- Причина пожара (Cause of fire):** Причина пожара: Взрывы; Уточненная причина пожара: Взрыв (террористический акт).

At the bottom of the form is a button labeled 'Путевой лист'. At the bottom of the entire window are three buttons: 'Сохранить(F2)', 'Завершить работу с карточкой', and 'Отменить(F4)'.

Рис.6.35. Данные во вкладке «Результаты выезда».

Заполнением данных во вкладке «Результаты выезда» диспетчером службы ДДС 01 завершается работа с карточкой. После чего диспетчер нажимает кнопку «Завершить работу с карточкой» и карточка закрывается. В списке «Все происшествия» данная карточка в столбце «Вид выезда» изменит цвет на белый (рис.6.36). Для того, чтобы посмотреть время обработки карточки, необходимо открыть данную карточку двойным кликом из списка «Все происшествия». Время обработки карточки будет указано в окне «Время обработки» (рис.6.37).

Заполнение карточки по «шагам» можно посмотреть с помощью кнопки «История», выделив данную карточку одним кликом из списка «Все происшествия» (рис.6.38).

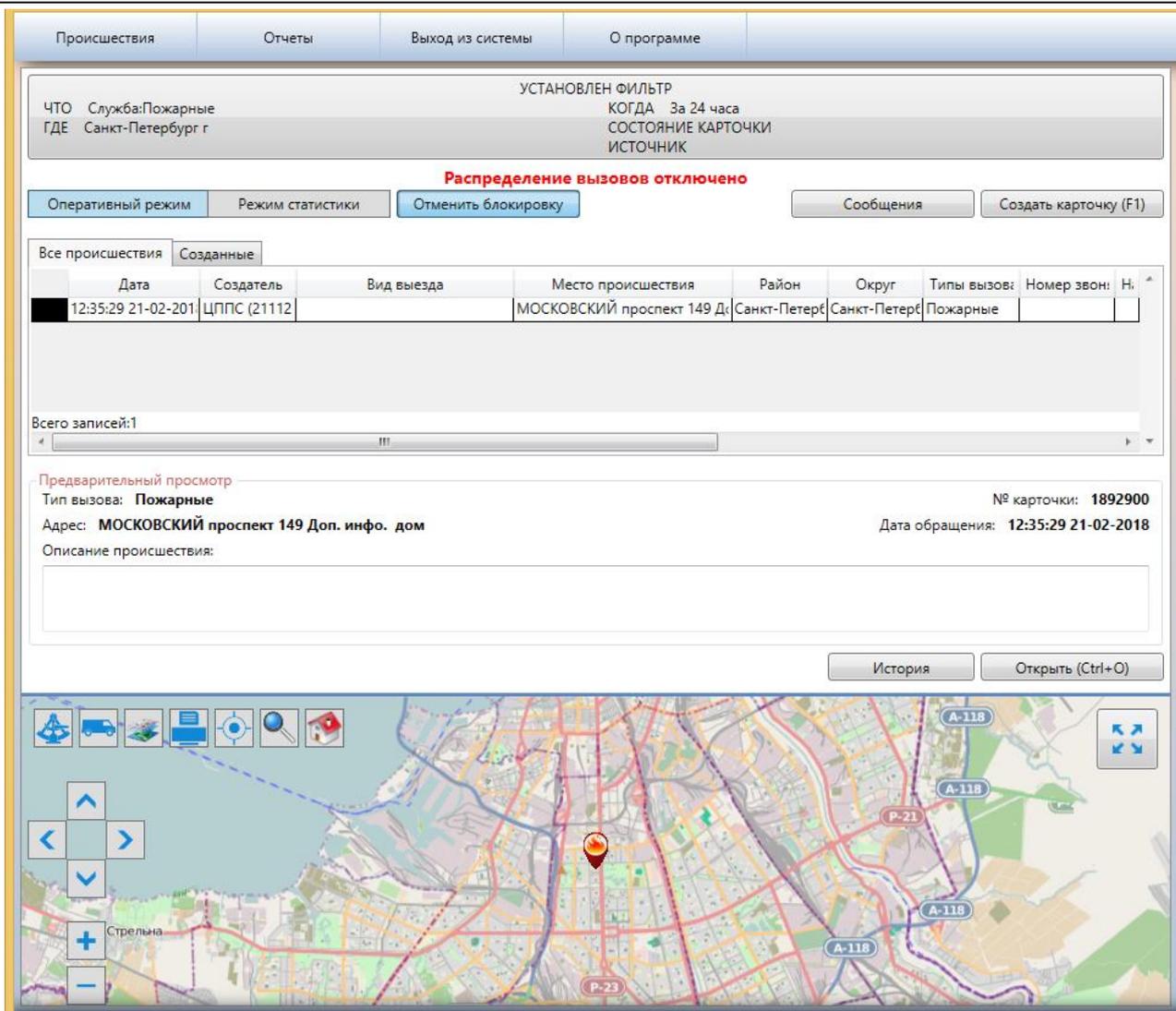


Рис.6.36.Список всех происшествий.

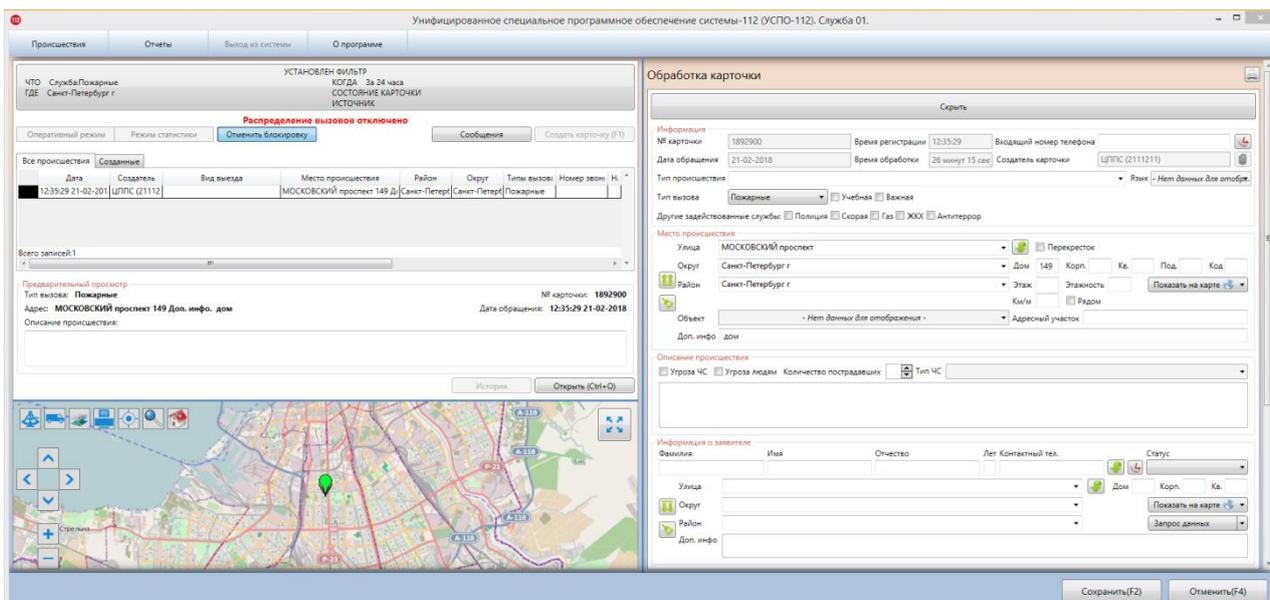


Рис.6.37. Обработанная карточка.

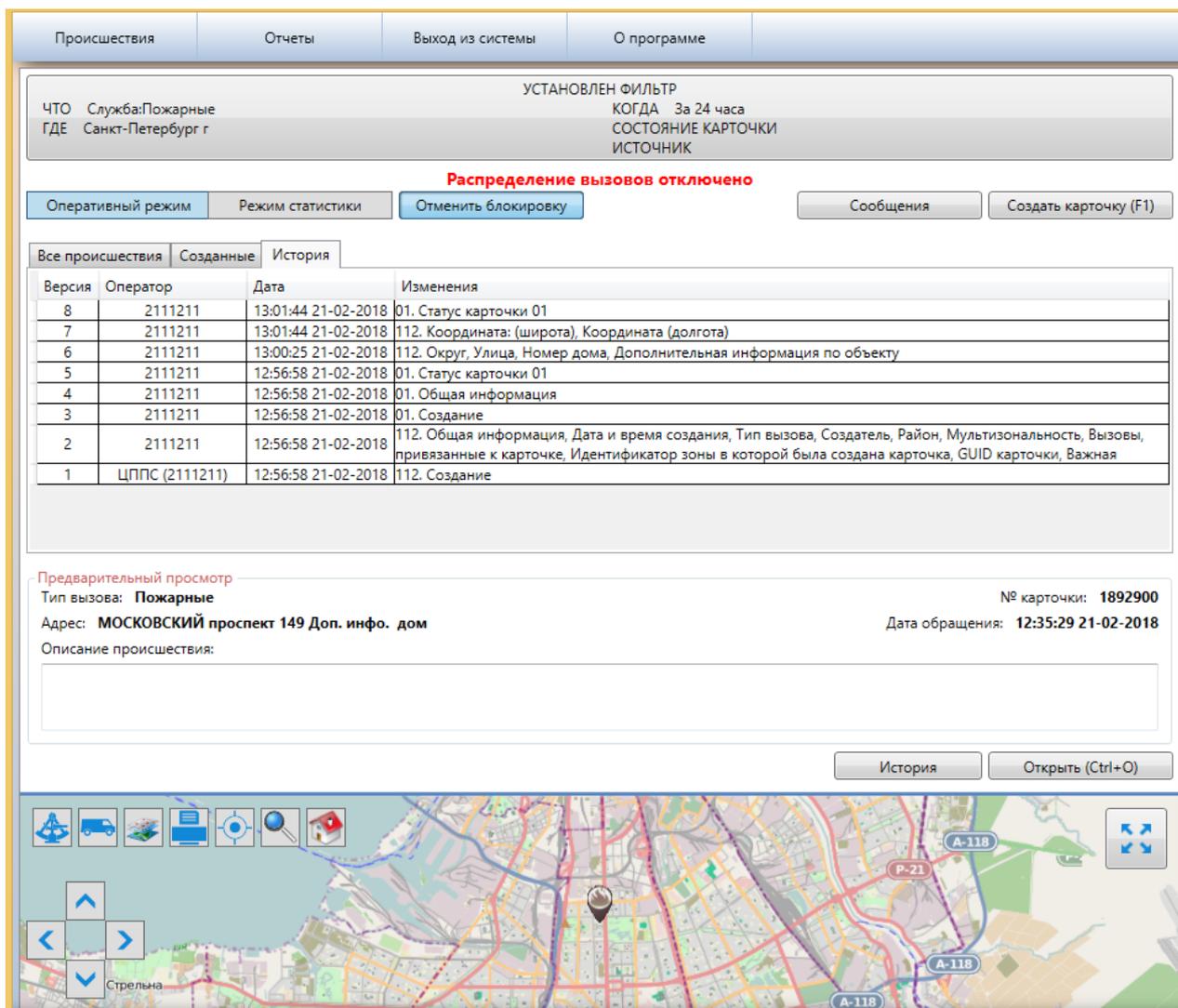


Рис.6.38. История заполнения карточки.

6.4. Выход из системы УСПО 112

Для корректного завершения работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 01» следует нажать на кнопку «Выход из системы».

7. Отработка действий сотрудников ДДС 02 системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения

7.1. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 02»

Для запуска приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 02» (АРМ «Служба 02») необходимо:

1. Активизировать ярлык на рабочем столе (рис.7.1).



Рис. 7.1. Запуск приложения оперативного дежурного ДДС 02

2. Система откроет окно настроек (рис.7.2).

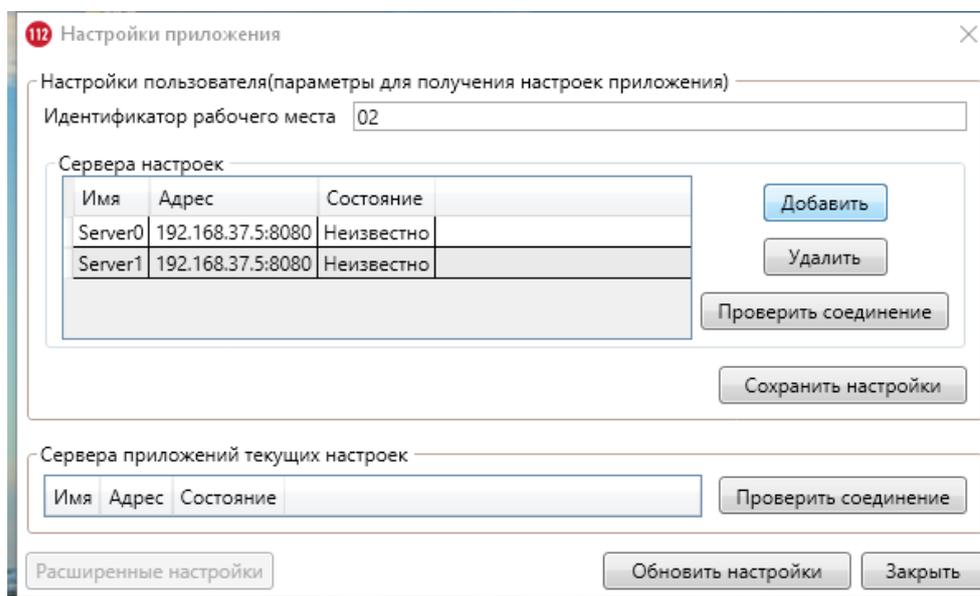


Рис.7.2. Отображение окна настроек

3. В идентификаторе рабочего места окна настроек набрать «02» и кликнуть кнопку «Обновить настройки». Система откроет окно «Настройки успешно обновлены» (рис.7.3).

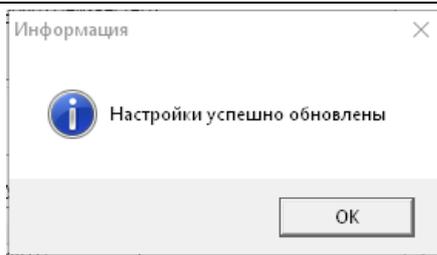


Рис.7.3. Окно «Настройки успешно обновлены»

7.2. Вход в систему

Для возможности принимать вызов и работать с карточками информационного обмена, необходимо выполнить вход в систему УСПО-112.

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить приложение «Дежурно-диспетчерский центр», активизировав ярлык на рабочем столе (рис.7.4).



Рис.7.4. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр»

В результате пользователю открывается окно «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 02» (рис.7.5).

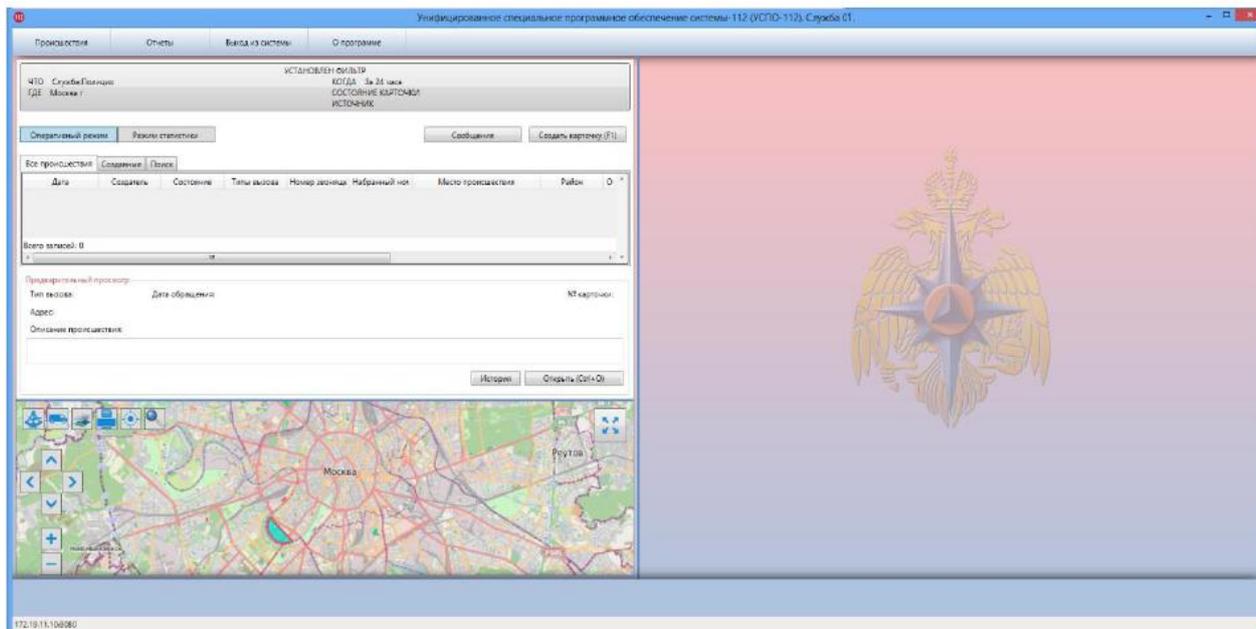


Рис.7.5. Приложение «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 102»

2. Нажать «Вход в систему». Система предложит провести авторизацию (рис.7.6).

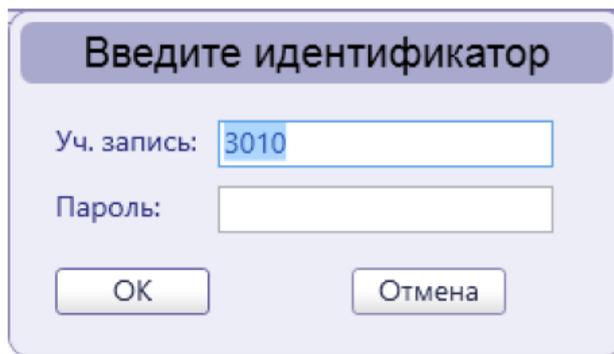
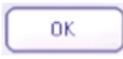


Рис.7.6. Вход в систему

Для идентификации необходимо указать номер учетной записи и пароль в соответствующие поля и нажать на кнопку . Будет осуществлен вход в систему. АРМ оперативного дежурного ДДС 02 готово для оформления ситуационной карточки. При приеме вызова о происшествии по номеру 02,102 оперативным дежурным, после нажатия кнопки «Создать карточку», заполняется общая и специфическая часть карточки. Форма карточки может появиться и после установления связи с заявителем (по поднятию оперативным дежурным микротелефонной трубки или при подключении гарнитуры), если установлен такой режим. Если УКИО присылается из ЦОВ, оперативным дежурным ДДС 02 заполняется только специфическая часть карточки.

7.3. Функции пользователя АРМ оперативного дежурного ДДС 02.

В зависимости от роли пользователя УСПО-112 ему доступны те функции и информационные ресурсы, которые обеспечивают оперативное и качественное выполнение его должностных обязанностей.

Оперативному дежурному доступны следующие функции:

1. Обработка ситуационной карточки активного вызова.
2. Прием ситуационной карточки из службы 112.
3. Отправка сообщений в задействованные службы.
4. Создание карточки без вызова.
5. Выполнение операций над карточками.
6. Просмотр истории обработанных карточек.

7. Фильтрация списка карточек.
8. Составление статистических отчетов.

7.3.1. Внешний вид приложения

Для просмотра информации и организации процесса реагирования необходимо нажать на кнопку «Происшествия».

Карточки с различными состояниями выделяются в списке определенным цветом. Для серьезных происшествий цвета состояния насыщенные, для остальных инцидентов или учений цвета состояния бледные (см. рис.6.8).

Предусмотрены следующие режимы для работы с происшествиями:

- «Оперативный режим» – режим предназначен для приема вызовов и уведомлений о карточках обращений, регистрации новых обращений и редактирования ранее зарегистрированных карточек обращений.
- «Режим статистики» – нажатием на кнопку блокируется распределение вызовов на оперативного дежурного и отключаются уведомления о карточках. Для оперативного дежурного выдается предупреждающее сообщение: Распределение вызовов и уведомления о карточках отключены. Режим позволяет удобно просматривать статистику. Для выхода из режима статистики необходимо нажать на кнопку «Оперативный режим» и разблокировать рабочее место оперативного дежурного ДДС 02.

7.3.2. Работа с геоинформационной системой.

В УСПО-112 обеспечена интеграция с геоинформационной системой. В нижней части окна «УСПО-112. Служба 02» расположена карта (рис.7.5). На карте отображаются карточки службы 102 меткой «» (для происшествий – насыщенный цвет, для остальных инцидентов – бледный цвет). При наведении курсором мыши на метку «» всплывает информация о происшествии. Для

просмотра подробной информации о происшествии следует нажать на метку карточки на карте. Система откроет карточку.

Элементы управления ГИС:



– место происшествия.



– измерение расстояние между двух точек на карте (расстояние по прямой).



– позволяет проложить маршрут между двух точек на карте (линия по которой пройдёт намеченное передвижение).

7.3.3. Создание карточки

Создание карточки системой производится в следующих случаях:

1. При поступлении вызова в службу 02;
2. При переадресации активного вызова из системы-112;
3. При передаче карточки без вызова из системы-112;
4. При создании карточки без вызова оперативным дежурным службы 02.

При поступлении вызова в службу 02 необходимо:

- принять вызов и внести в карточку общую информацию;
- заполнить первичную информацию по инциденту;
- отправить заявку в отдел полиции;
- внести изменения в карточку в процессе реагирования.

В карточке, переадресованной из системы-112, информация о месте происшествия и заявителе заполнена оператором системы-112 и скрыта. Сотрудник службы 02 после принятия вызова сразу переходит к описанию первичной информации. Алгоритм действий сотрудника ДДС-02 при переадресации УКИО из системы-112 для комплексного реагирования представлен на рис.7.7.

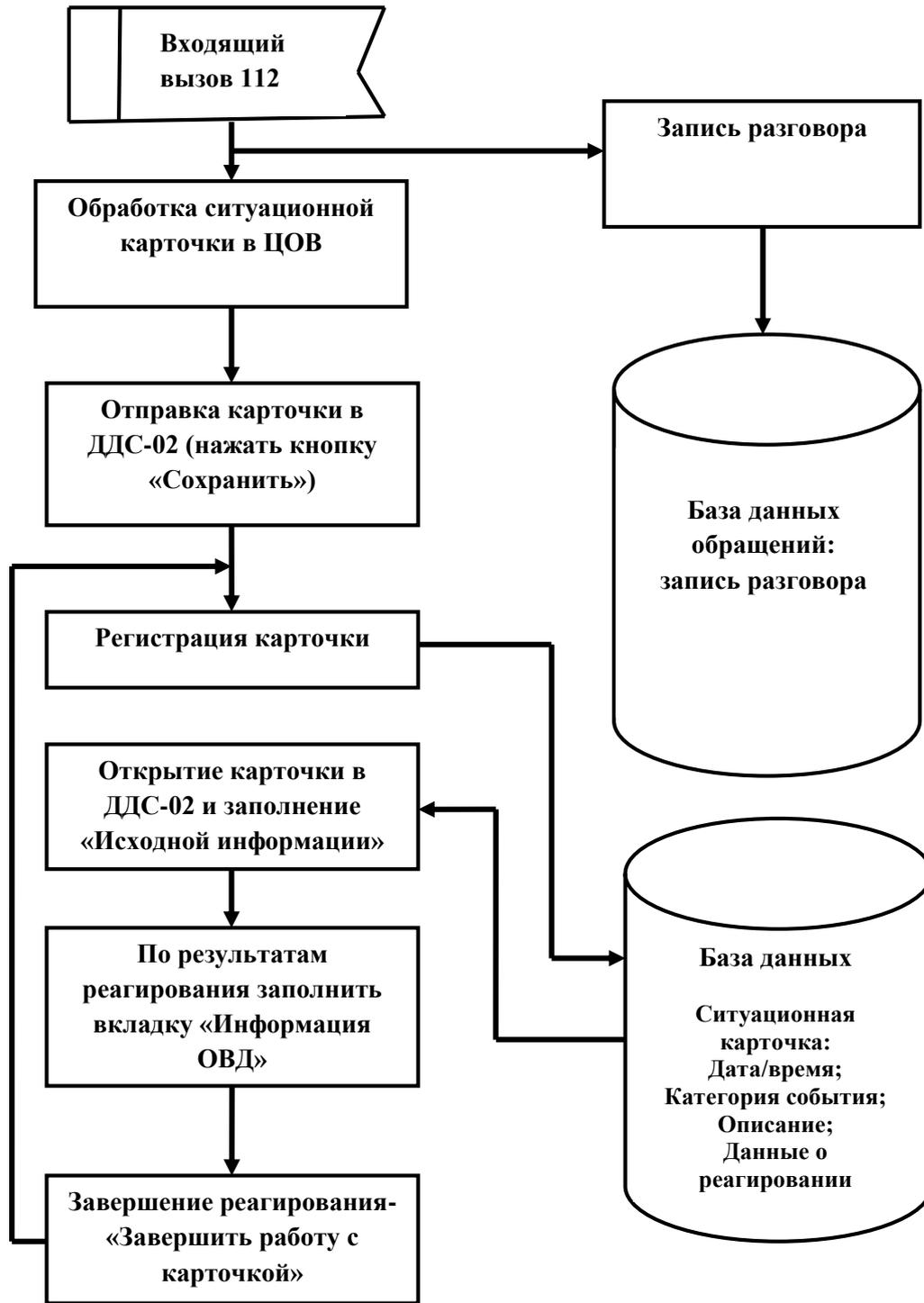


Рис. 7.7. Алгоритм действий оперативного дежурного службы 02 при поступлении УКИО из ЦОВ системы-112

Рабочее окно оперативного дежурного ДДС-02 на рис.7.8.

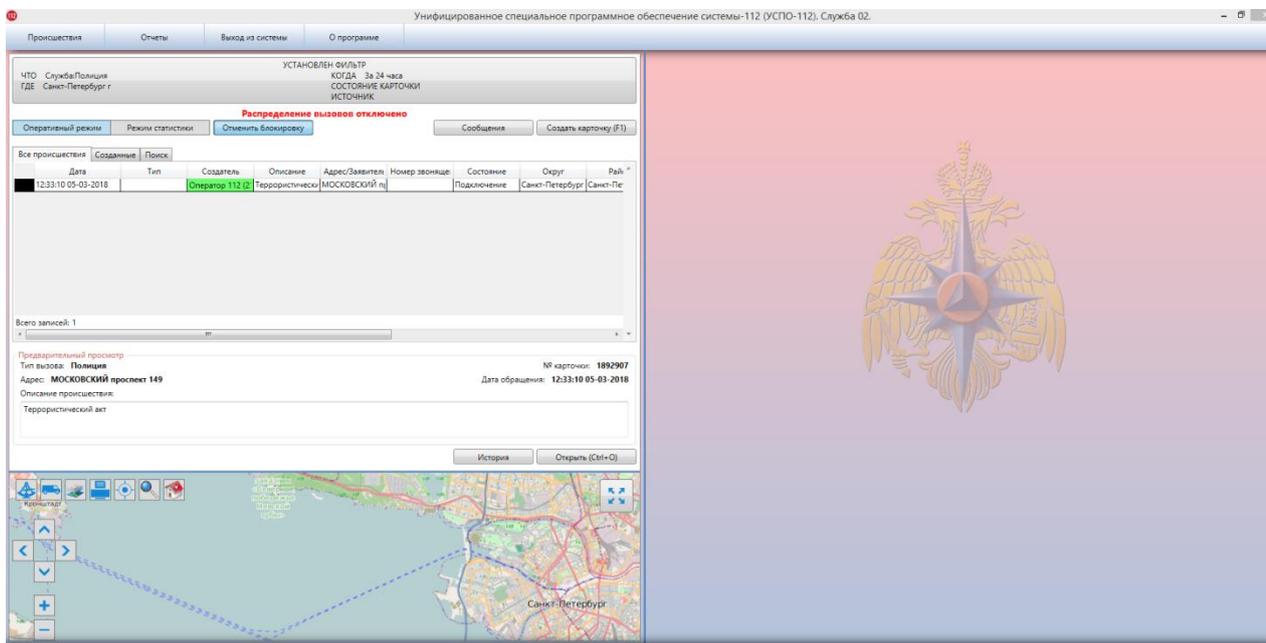


Рис.7.8. Рабочее окно оперативного дежурного ДДС-02

При переадресации карточки из системы-112 в службу 02 оперативный дежурный ДДС-02 заполняет специальную часть карточки рис.7.9 -рис.7.10.

Для обработки созданной карточки необходимо в списке инцидентов «Все происшествия» выделить строку с нужным инцидентом и нажать на кнопку «Открыть» или кликнуть дважды по строке с происшествием. В правой части окна откроется форма «Обработка карточки» (рис.7.9).

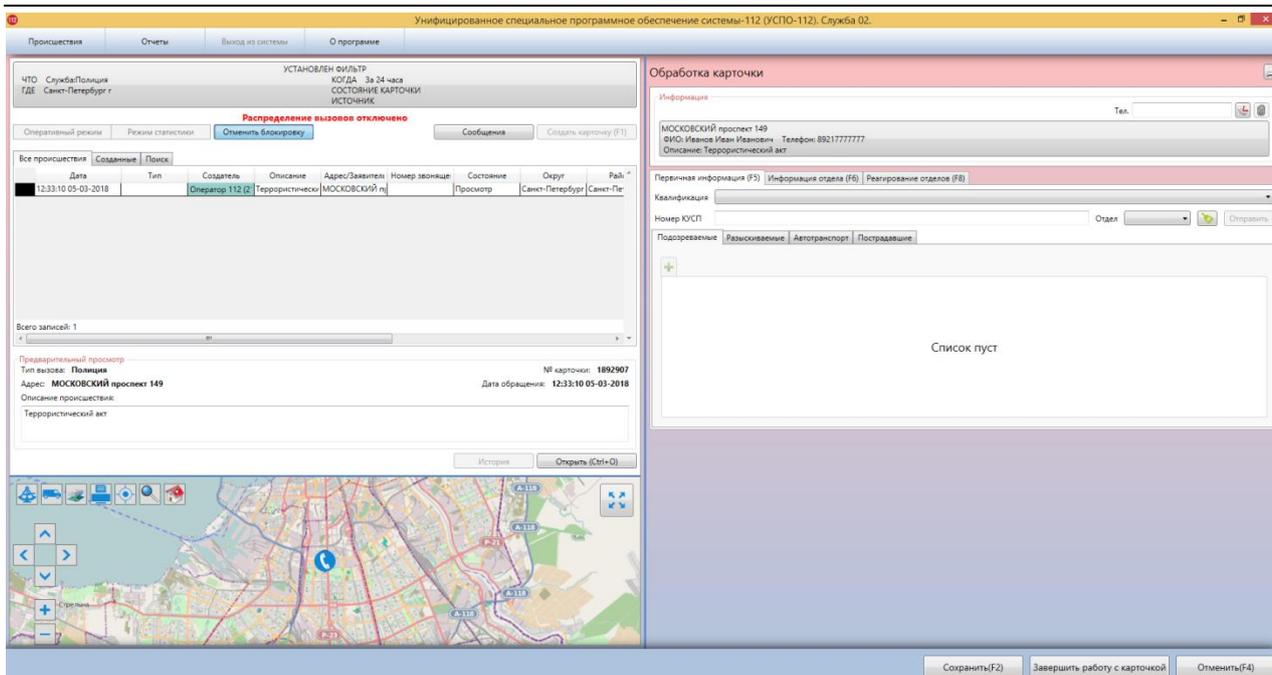


Рис.7.9. Общий вид специальной части УКИО в рабочем окне сотрудника ДДС-02.

Обработка карточки

Информация

Тел.

МОСКОВСКИЙ проспект 149
ФИО: Иванов Иван Иванович Телефон: 89217777777
Описание: Террористический акт

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация

Номер КУСП Отдел

Подозреваемые | Разыскиваемые | Автотранспорт | Пострадавшие

Список пуст

Рис. 7.10. Специальная часть УКИО ДДС-02.

Общая часть карточки, заполненная ЦОВ, представлена в сокращенном виде. Для того, чтобы посмотреть общую часть карточки в полном объеме, необходимо стать курсором на эту часть и кликнуть (рис.7.11.)

Обработка карточки

Скрыть

Информация

№ карточки: 1892907 Время регистрации: 12:33:10 Входящий номер телефона: []

Дата обращения: 05-03-2018 Время обработки: активна Создатель карточки: Оператор 112 (2111204)

Тип происшествия: Совершение террористического / диверсионного акта на общественном транспорте Язык: - Нет данных для отображ.

Тип вызова: Полиция Учебная Важная

Другие задействованные службы: Пожарная охрана Скорая Газ ЖКХ Антитеррор

Место происшествия

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Перекресток

Округ: Санкт-Петербург г Дом: 149 Корп.: [] Кв.: [] Под.: [] Код: []

Район: Санкт-Петербург г Этаж: [] Этажность: [] [Показать на карте](#)

Объект: - Нет данных для отображения - Адресный участок: []

Доп. инфо: []

Описание происшествия

Угроза ЧС Угроза людям Количество пострадавших: 1 Тип ЧС: дорожно-транспортные происшествия (все)

Террористический акт

Информация о заявителе

Фамилия: Иванов Имя: Иван Отчество: Иванович Лет: 33 Контактный тел.: 89217777777 Статус: очевидец

Улица: МОСКОВСКИЙ проспект Дом: 149 Корп.: [] Кв.: []

Округ: Санкт-Петербург г [Показать на карте](#)

Район: Санкт-Петербург г [Запрос данных](#)

Доп. инфо: []

Первичная информация (F5) Информация отдела (F6) Реагирование отделов (F8)

Квалификация: []

Номер КУСП: [] Отдел: [] [Отправить](#)

Подозреваемые Разыскиваемые Автотранспорт Пострадавшие

Сохранить(F2) Завершить работу с карточкой Отменить(F4)

Рис.7.11. Общая и специальная часть УКИО ДДС-02.

Обработка УКИО.

Указание первичной информации по инциденту

Для внесения общей информации по инциденту предназначена вкладка «Первичная информация»(рис.7.12).

Рис. 7.12. Вкладка «Первичная информация»

В данной вкладке заполняются поля:

- «Квалификация» — вид происшествия. Выбирается из перечня нажатием на кнопку выпадающего списка (рис.7.13).

Рис.7.13. Первичная информация- «Квалификация».

- «Номер КУСП» — номер, под которым подписывается дело в милицейскую папку (внешний идентификатор обращения).
- «Отдел» – отдел полиция, в которое необходимо передать обработку по происшествию. Выбирается из выпадающего списка (рис.7.14).
- «Отправить» - кнопка для отправки первичной информации по происшествию в выбранный отдел полиции. Приложение «Диспетчерская служба 102» позволяет подробно описать приметы участников происшествия и автотранспорта.

Рис.7.14. Первичная информация- «Отдел».

Описание примет подозреваемых

Для описания подозреваемых преступников необходимо перейти в раздел «Подозреваемые» (рис.7.15) и произвести заполнение примет подозреваемого:

- «На вид» - возраст подозреваемого преступника на вид в годах.

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация:

Номер КУСП: Отдел:

Подозреваемые:

+ 1 ×

На вид: лет Пол: Рост:

Телосложение: Одет:

Особые приметы:

Рис.7.15. Вкладка «Первичная информация»- «Подозреваемые»

- «Пол» - пол подозреваемого. Выбирается из перечня путем нажатия на кнопку выпадающего списка. Возможные значения: «мужской», «женский», «не указан» (рис.7.16).

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация:

Номер КУСП: Отдел:

Подозреваемые:

На вид: лет Пол: Рост:

Телосложение: Одет:

Особые приметы:

Рис.7.16. Вкладка Подозреваемые- «Пол»

- «Рост» - описание роста подозреваемого. Выбирается из перечня путем нажатия на кнопку выпадающего списка. Возможные значения: «высокий», «средний», «низкий», «неизвестен» (рис.7.15).

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация:

Номер КУСП: Отдел:

Подозреваемые:

+ 1 x

На вид: лет Пол: Рост:

Телосложение:

Одет:

Особые приметы:

Рис.7.15. Вкладка Подозреваемые- «Рост»

- «Телосложение» - описание телосложения подозреваемого. Выбирается из перечня путем нажатия на кнопку выпадающего списка. Возможные значения: «плотное», «среднее», «худощавое», «не установлено» (рис.7.16).

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация: Иное

Номер КУСП: 70/333 | Отдел: ГИБДД | Отправить

Подозреваемые | Разыскиваемые | Автотранспорт | Пострадавшие

1

На вид: 33 лет | Пол: мужской | Рост: средний

Телосложение:
 не установлено
 плотное
 среднее
 худощавое

Одет:

Сохранить(F2) | Завершить работу с карточкой | Отменить(F4)

Рис.7.16. Вкладка Подозреваемые- «Телосложение»

- «Одет» - описание цвета и вида одежды подозреваемого.
- «Особые приметы» - указываются особые приметы, если такие присутствуют (рис.7.17).

Для добавления нескольких вкладок с приметами подозреваемых необходимо нажать на кнопку . Для удаления вкладки с приметами необходимо открыть вкладку и нажать на кнопку «x» справа.

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация:

Номер КУСП: Отдел:

Подозреваемые | **Разыскиваемые** | Автотранспорт | Пострадавшие

+ 1 ×

На вид: лет Пол: Рост:

Телосложение: Одет:

Особые приметы

Рис.7.17. Вкладка Подозреваемые- «Особые приметы»

Описание примет разыскиваемых

Для описания примет разыскиваемых преступников необходимо перейти в раздел «Разыскиваемые». Система предложит заполнить параметры аналогичные параметрам, описанным для раздела «Подозреваемые» (рис.7.18).

Первичная информация (F5) | Информация отдела (F6) | Реагирование отделов (F8)

Квалификация:

Номер КУСП: Отдел:

Подозреваемые | **Разыскиваемые** | Автотранспорт | Пострадавшие

+ 1 x

На вид: лет Пол: Рост:

Телосложение: Одет:

Особые приметы

Рис.7.18. Вкладка «Разыскиваемые».

Описание примет автотранспорта преступников

Для заполнения параметров, описывающих приметы транспорта, необходимо перейти в раздел «Автотранспорт» и нажать кнопку  (рис.7.19).

Система предложит заполнить следующие параметры:

- «Марка» - марка транспортного средства.
- «Модель» - модель транспортного средства.
- «Цвет» - цвет транспортного средства.
- «Номер» - номер (государственный регистрационный знак) транспортного средства.
- «Особые приметы» - указываются особые приметы, отличительные знаки, если такие имеются. Для добавления нескольких вкладок с приметами необходимо нажать на кнопку . Для удаления вкладки с приметами необходимо открыть вкладку и нажать на кнопку «x» справа.

Рис.7.19. Вкладка «Автотранспорт».

Добавление информации о пострадавших

Для заполнения информации о пострадавшем необходимо перейти в раздел «Пострадавшие» (рис.7.20- рис.7.21) и нажать на кнопку .

Система предложит заполнить следующие параметры:

- «Фамилия», «Имя», «Отчество» — ФИО пострадавшего.
- «Район» - вводится с клавиатуры или выбирается из появившегося

списка после ввода начальных букв названия улицы.

- «Улица» - улица, на которой произошла чрезвычайная ситуация.

Вводится с клавиатуры или выбирается из появившегося списка после ввода начальных букв названия улицы.

- «Дом», «Корпус», «Квартира» - номер дома, корпуса и квартиры, в которой произошла чрезвычайная ситуация.
- «Телефон» - номер контактного телефона пострадавшего.
- «Доп. инфо» - дополнительная информация о пострадавшем.

Для добавления нескольких вкладок с приметами необходимо нажать на кнопку . Для удаления вкладки с приметами необходимо открыть вкладку и нажать на кнопку «х» справа.

Рис.7.20. Вкладка «Первичная информация- Пострадавшие».

Рис.7.21. Вкладка «Пострадавшие».

Для сохранения карточки без передачи ее в отделение полиции следует нажать на кнопку «Сохранить». Карточка перейдет в состояние «Просмотр». Для привлечения отделения полиции и отправки ему карточки с происшествием необходимо выбрать задействованное отделение полиции в поле «Отдел» и нажать на кнопку «Отправить». Карточка по происшествию перейдет в состояние «Реагирование» (рис.7.22). Заявка отправится в дежурную часть выбранного отделения полиции (рис.7.23-7.24).

Вкладка «Реагирование отделов» позволяет просматривать и обновлять информацию по реагированию отдела полиции на поступившую заявку, а также просматривать хронологию событий по реагированию.

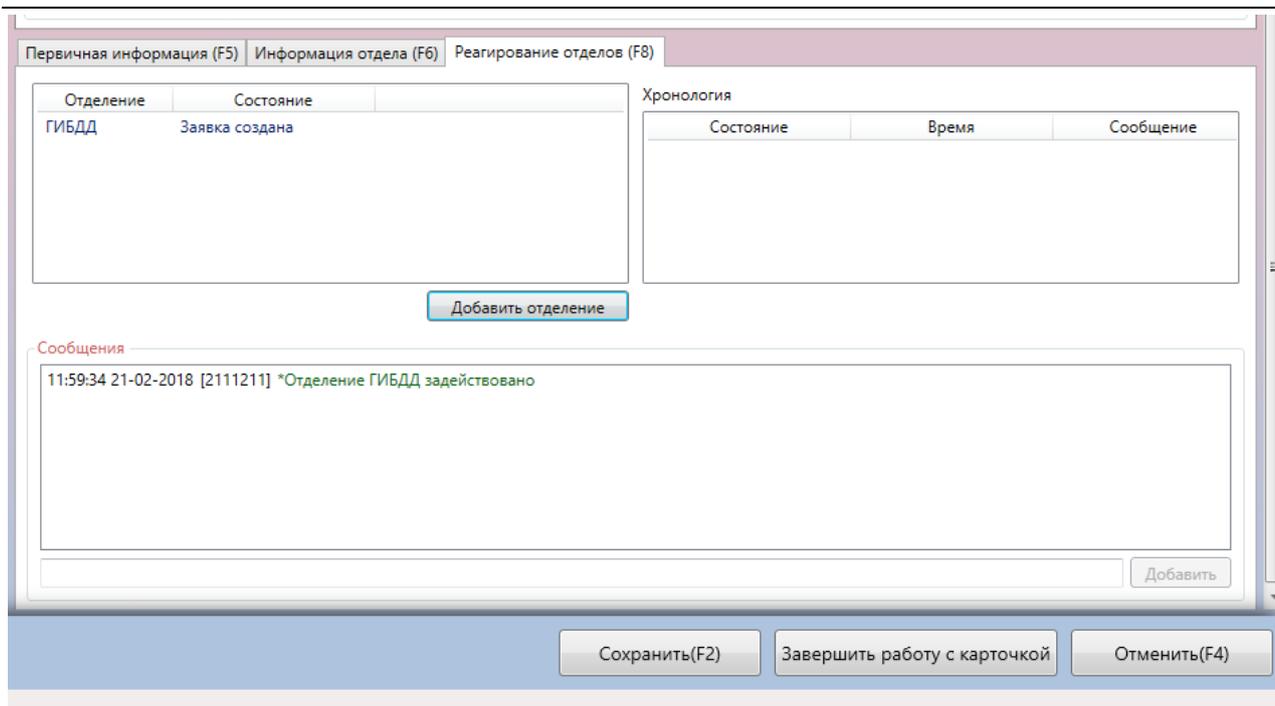


Рис.7.22. Вкладка «Реагирование отделов»

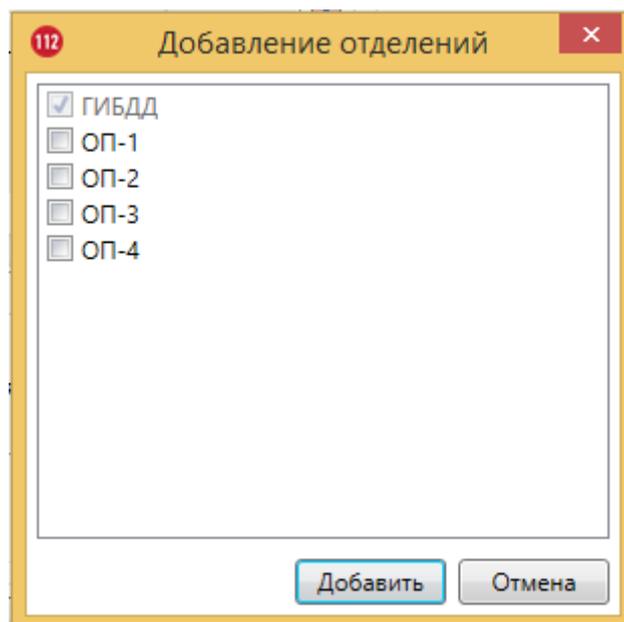


Рис.7.23. Вкладка «Добавление отделений»

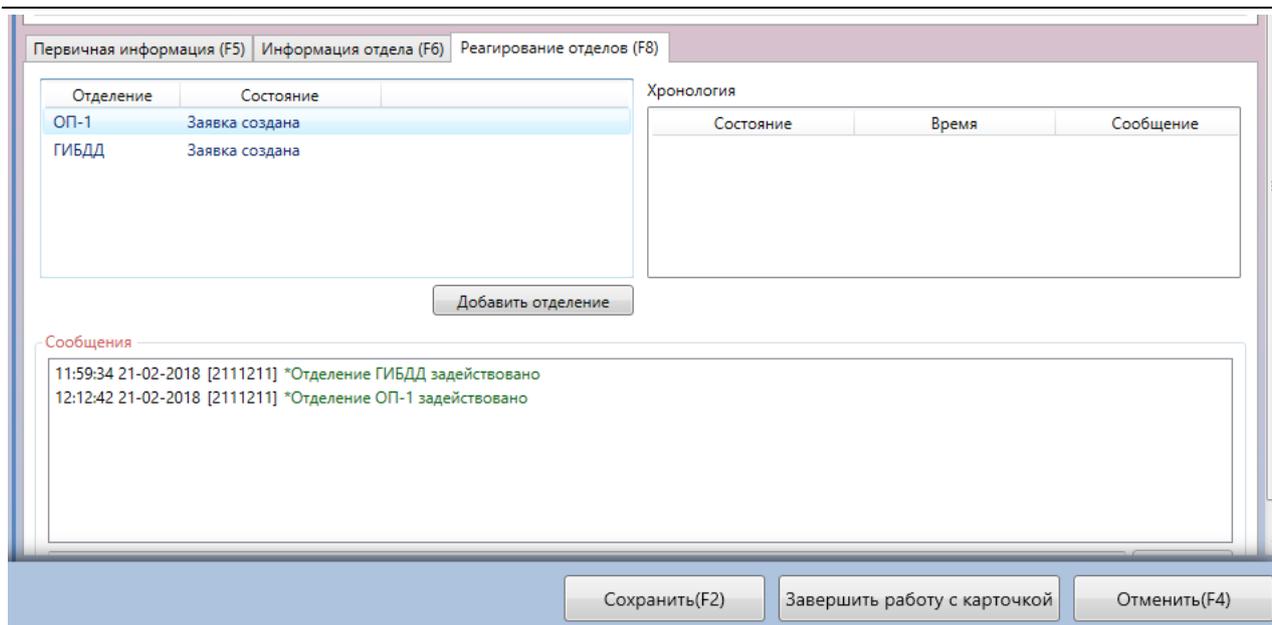


Рис.7.24. Вкладка «Реагирование отделов - добавить отделение»

Вкладка «Информация отдела»

Вкладка «Информация отдела» содержит сведения о результат выезда, проведенных мероприятиях и принятых решениях. Данные заполняются сотрудником службы 02 или сотрудником отделения полиции после получения информации с выезда на происшествие.

Во вкладке «Информация отдела» (рис.7.25) указываются следующие данные:

- «№ КУСП ОВД»;
- «№ КУСП ДПС»;
- «Кто принял»;
- «Кто выезжал».

Для заполнения поля «Кто выезжал» необходимо использовать справочник. Для открытия справочника «Оперативная группа» следует нажать на кнопку .

После ввода данных следует нажать на кнопку «Сохранить». Для удаления записи следует выделить нужную строку с именем сотрудника и нажать на кнопку «Удалить».

Рис.7.25. Вкладка «Информация отдела»

• Поля «Информация по результатам выезда» (рис.7.26), «Проведенные мероприятия» (рис.7.27), «Принятое решение» (рис.7.28) заполняются путем выбора необходимых значений из выпадающих списков;

• По результатам выезда, в случае необходимости отмечаются следующие параметры:

- Имеется подозреваемый в совершении преступления;
- Изъяты следы, вещественные доказательства;
- Имеется видеонаблюдение;
- Участие работника СКРФ.

• Выпадающее меню «Принятое решение» предназначено для выбора из списка решения, принятого в результате реагирования на инцидент.

• Предоставляется возможность указать: «дела»; «№ КУСП»; административный протокол и страницу в соответствующих полях формы.

После заполнения поля «Принятое решение» в форме станут доступны следующие меню:

• «Квалификация ОВД» – выбирается из выпадающего, который активен только в том случае, если в качестве принятого решения выбрано значение «Административное воздействие» или «Перенесено в КУП».

• После выбора квалификации ОВД предоставляется возможность указать из выпадающего списка статью, квалифицирующую нарушение.

- «Результат» – выбирается из выпадающего списка. Возможные значения – раскрыто/не раскрыто.

После внесения изменений в карточку необходимо нажать на кнопку «Сохранить» для сохранения данных или «Отменить» для отмены изменений.

Рис.7. 26. Вкладка «Информация отдела по результатам выезда»

Рис.7.27. Вкладка «Информация отдела по результатам реагирования»

The screenshot shows a software window with three tabs: 'Первичная информация (F5)', 'Информация отдела (F6)', and 'Реагирование отделов (F8)'. The 'Информация отдела (F6)' tab is active. The form contains the following fields and options:

- № КУСП ОВД: 1/223
- № КУСП ДПС: Д/343
- Кто принял: Сивцов
- Кто выезжал: ГИБДД - Новиков;
- Информация по результатам выезда:
 - Имеется подозреваемый в совершении преступления
 - Изъяты следы, вещественные доказательства
- Проведенные мероприятия:
 - Имеется видеонаблюдение
 - Участие работника СК РФ
- Принятое решение: возбуждено уголовное дело
- Дата рег.: 21-02-2018
- № дела/№ КУСП/№ адм. прот.: 10/- /101
- Страница: (empty)
- Квалификация ОВД: (empty)
- Результат: не раскрыто

Buttons at the bottom: Сохранить(F2), Завершить работу с карточкой, Отменить(F4).

Рис.7.28. Вкладка «Информация отдела -принятое решение»

Для завершения работы с карточкой в случае необходимости следует нажать на кнопку «Завершить работу с карточкой». Карточка перейдет в состояние «Отработана». В списке «Все происшествия» данная карточка в столбце «Вид выезда» изменит цвет на белый (рис.7.29). Для того, чтобы посмотреть время обработки карточки, необходимо открыть данную карточку двойным кликом из списка «Все происшествия». Время обработки карточки будет указано в окне «Время обработки» (см. рис.6.37).

Заполнение карточки по «шагам» можно посмотреть с помощью кнопки «История», выделив данную карточку одним кликом из списка «Все происшествия» (см. рис.6.38).

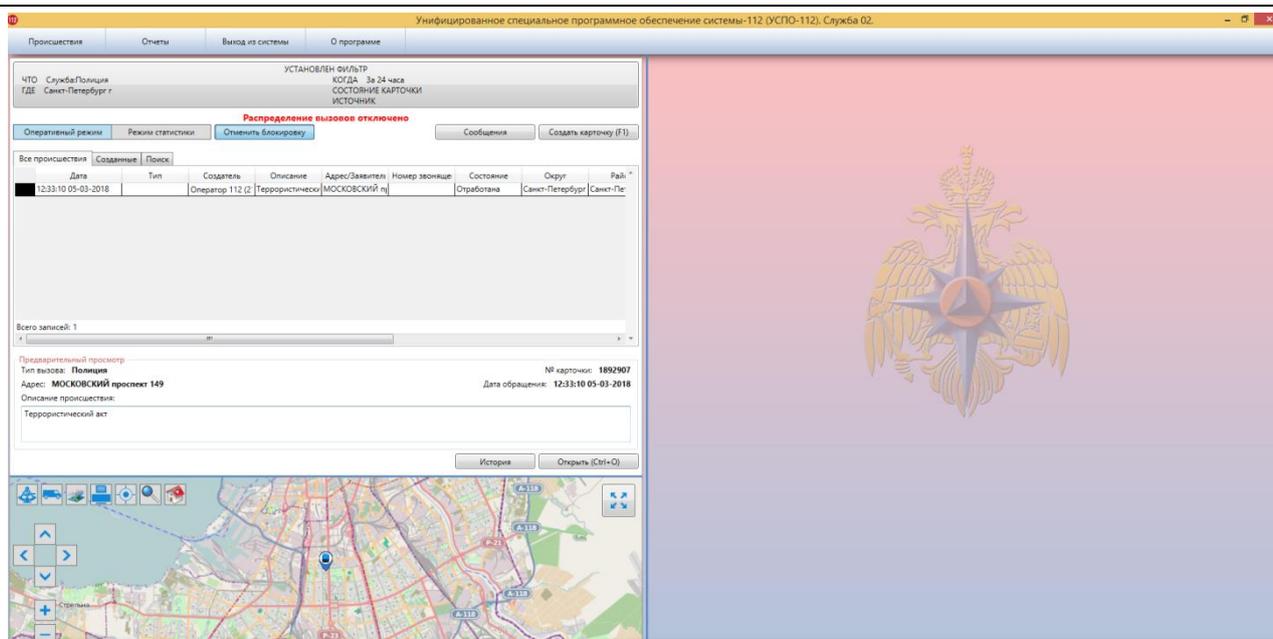


Рис.7.29. Все происшествия – карточка отработана.

7.4. Выход из системы УСПО 112.

Для корректного завершения работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 02» следует нажать на кнопку «Выход из системы».

8. Отработка действий диспетчера ДДС 03 системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения

8.1. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03»

Для запуска приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03» необходимо:

1. Активизировать ярлык на рабочем столе (рис. 8.1).



Рис. 8.1. Запуск приложения оператора ДДС 03

2. Система откроет окно настроек (рис. 8.2).

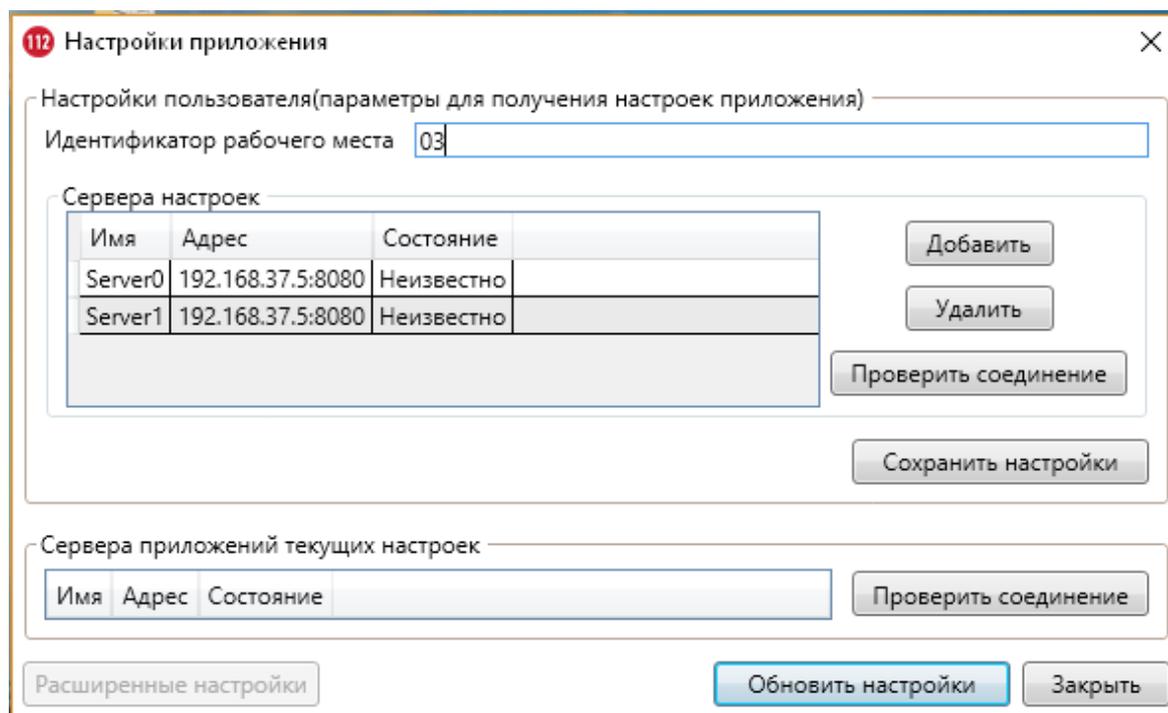


Рис. 8.2. Отображение окна настроек

3. В идентификаторе рабочего места окна настроек набрать «03» и кликнуть кнопку «Обновить настройки». Система откроет окно «Настройки успешно обновлены» (рис. 8.3).

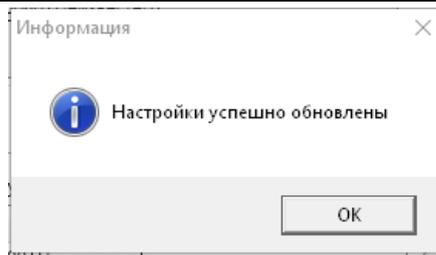


Рис. 8.3. Окно «Настройки успешно обновлены»

8.2. Вход в систему

Для приема вызовов, работы с карточками информационного обмена необходимо выполнить вход в систему УСПО-112.

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить приложение «Дежурно-диспетчерский центр», активизировав ярлык на рабочем столе (рис.8.4).



Рис. 8.4. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр»

В результате пользователю открывается окно «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03» (рис. 8.5).

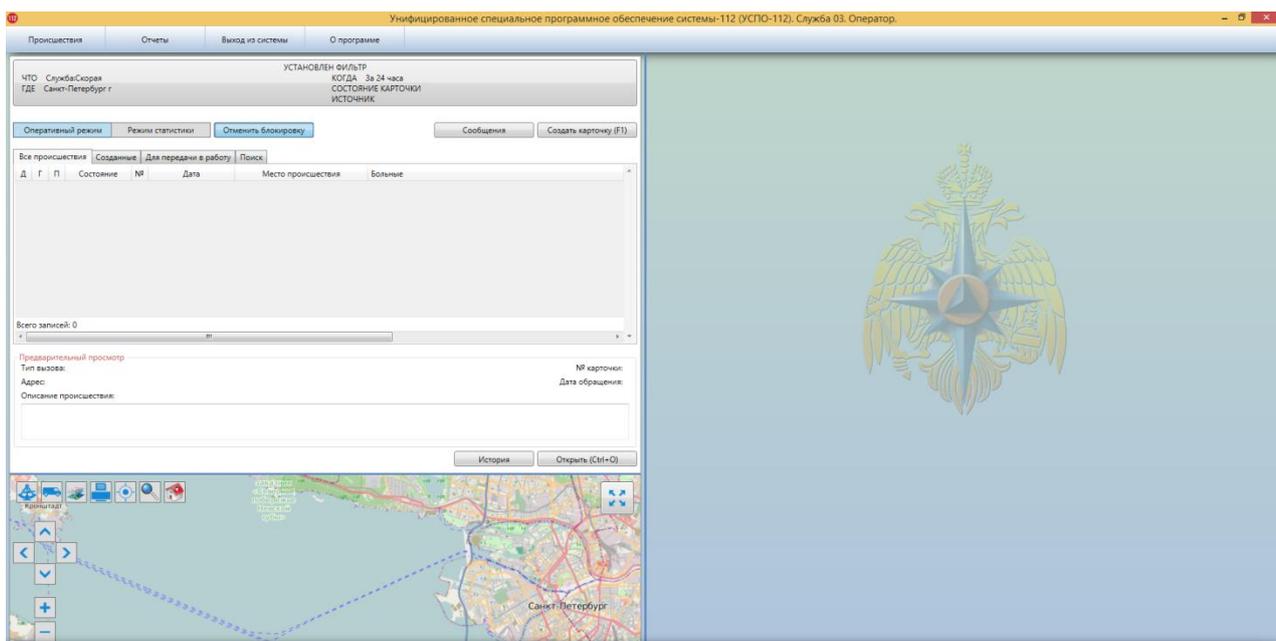
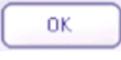


Рис. 8.5. Приложение «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03»

2. Нажать «Вход в систему». Система предложит провести авторизацию (рис. 8.6).

Рис. 8.6. Вход в систему

Для идентификации необходимо указать номер учетной записи и пароль в соответствующие поля и нажать на кнопку . Будет осуществлен вход в систему. АРМ оператора ДДС 03 готово для оформления ситуационной карточки. При приеме вызова о происшествии по номеру 03,103 оператором, после нажатия кнопки «Создать карточку», заполняется общая и специальная часть карточки. Форма карточки может появиться и после установления связи с заявителем (по поднятию оператором микротелефонной трубки или при подключении гарнитуры), если установлен такой режим. Если УКИО присылается из ЦОВ, оператором ДДС 03 заполняется только специальная часть карточки.

8.3. Функции пользователя АРМ оператора ДДС 03

В зависимости от роли пользователя УСПО-112 ему доступны те функции и информационные ресурсы, которые обеспечивают оперативное и качественное выполнение его должностных обязанностей.

Оператору ДДС 03 доступны следующие функции:

1. Обработка ситуационной карточки активного вызова.
2. Прием ситуационной карточки из службы 112.
3. Отправка сообщений в задействованные службы.
4. Создание карточки без вызова.

5. Выполнение операций над карточками.
6. Просмотр истории обработанных карточек.
7. Фильтрация списка карточек.
8. Составление статистических отчетов.

8.3.1. Внешний вид приложения

Для просмотра информации и организации процесса реагирования необходимо нажать на кнопку «Происшествия».

Карточки с различными состояниями выделяются в списке определенным цветом. Для серьезных происшествий цвета состояния насыщенные, для остальных инцидентов или учений цвета состояния бледные (см. рис.6.8).

Предусмотрены следующие режимы для работы с происшествиями:

- «Происшествия» — просмотр информации и организация процессов реагирования;
- «Отчеты» — просмотр отчетов службы;
- «Вход/выход из системы» — авторизация под конкретной учётной записью в приложении / выход из учётной записи пользователя;

В зависимости от вида работ меняется внешний вид страницы и доступ к информационным ресурсам и функциям.

В системе предполагается два режима работы:

1. «Оперативный режим» – для работы по приему заявок;
2. «Режим статистики» – для работы в режиме просмотра списка заявок и составления отчетов. При переходе в данный режим АРМ блокируется для входящих вызовов. Для оператора выдается предупреждающее сообщение: Распределение вызовов и уведомления о карточках отключены. Режим позволяет удобно просматривать статистику. Для выхода из режима статистики необходимо нажать на кнопку «Оперативный режим» и разблокировать рабочее место оператора ДДС 03.

8.3.2. Работа с геоинформационной системой.

В УСПО-112 обеспечена интеграция с геоинформационной системой. В нижней части окна «УСПО-112. Служба 03» расположена карта (рис.8.5).

В нижней части окна «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03» расположена карта. На карте отображаются карточки службы 03 меткой  (для происшествий — насыщенный цвет, для остальных инцидентов — бледный цвет). При наведении курсором мыши на метку  всплывает информация о происшествии. Для просмотра подробной информации о происшествии следует нажать на метку карточки на карте. Система откроет карточку.

Элементы управления ГИС:



– место происшествия.



– измерение расстояние между двух точек на карте (расстояние по прямой).



– позволяет проложить маршрут между двух точек на карте (линия по которой пройдёт намеченное передвижение).

8.3.3. Создание карточки

Создание карточки системой производится в следующих случаях:

1. При поступлении вызова в службу 03;
2. При переадресации активного вызова из системы-112;
3. При передаче карточки без вызова из системы-112;
4. При создании карточки без вызова оператором службы 03.

При поступлении вызова в службу 03 необходимо:

- принять вызов и внести в карточку общую информацию;
- заполнить первичную информацию по инциденту;
- отправить заявку для реагирования;
- внести изменения в карточку в процессе реагирования.

В карточке, переадресованной из системы-112, информация о месте происшествия и заявителе заполнена оператором системы-112 и скрыта. Диспетчер службы 03 после принятия вызова сразу переходит к описанию первичной информации. Алгоритм действий оператора ДДС-03 при переадресации УКИО из системы-112 для комплексного реагирования представлен на рис.8.7.



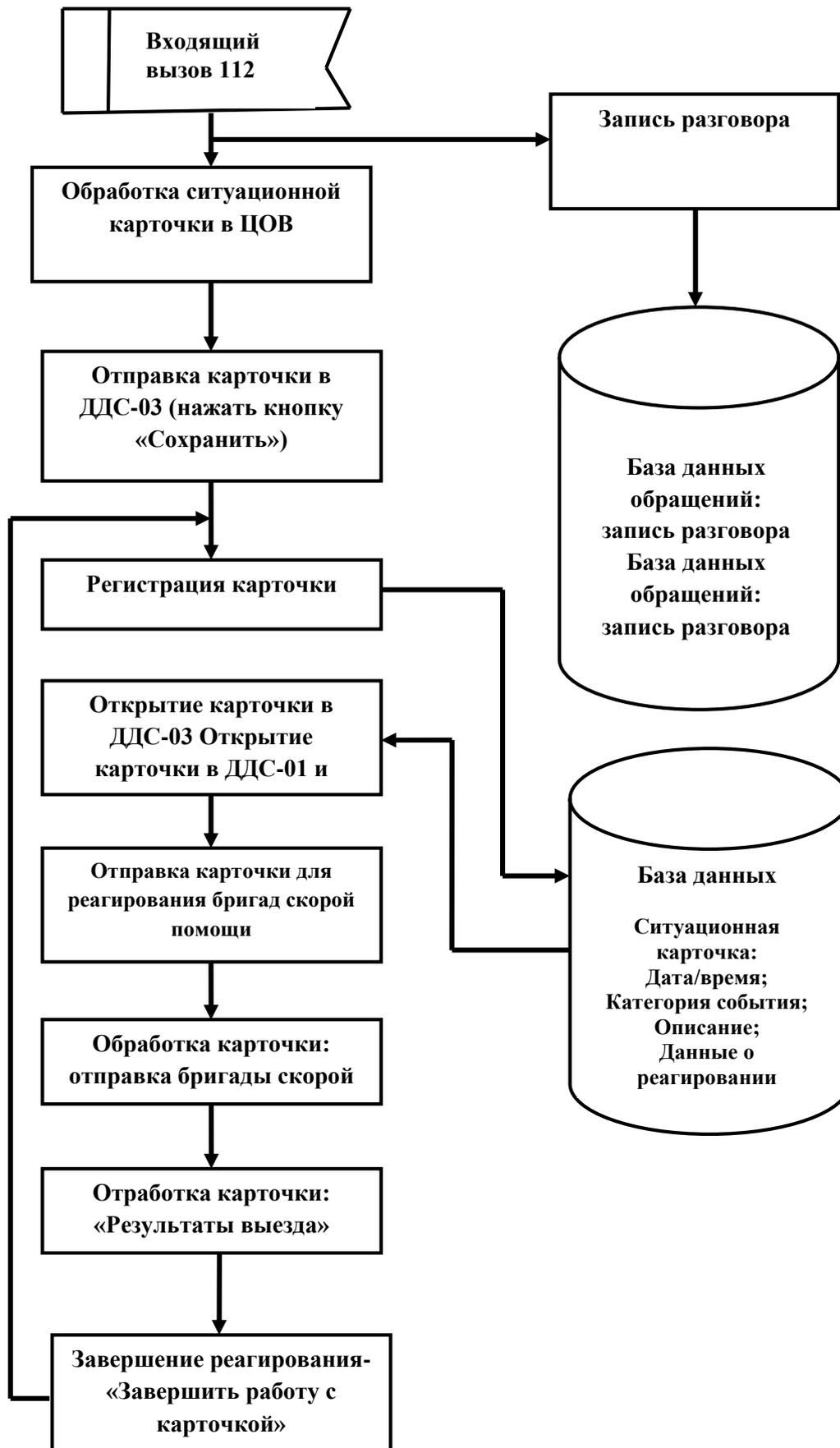


Рис.8.7. Алгоритм действий диспетчера службы 03 при переадресации УКИО из ЦОВ системы-112

Рабочее окно оператора ДДС-03 на рис.8.8.

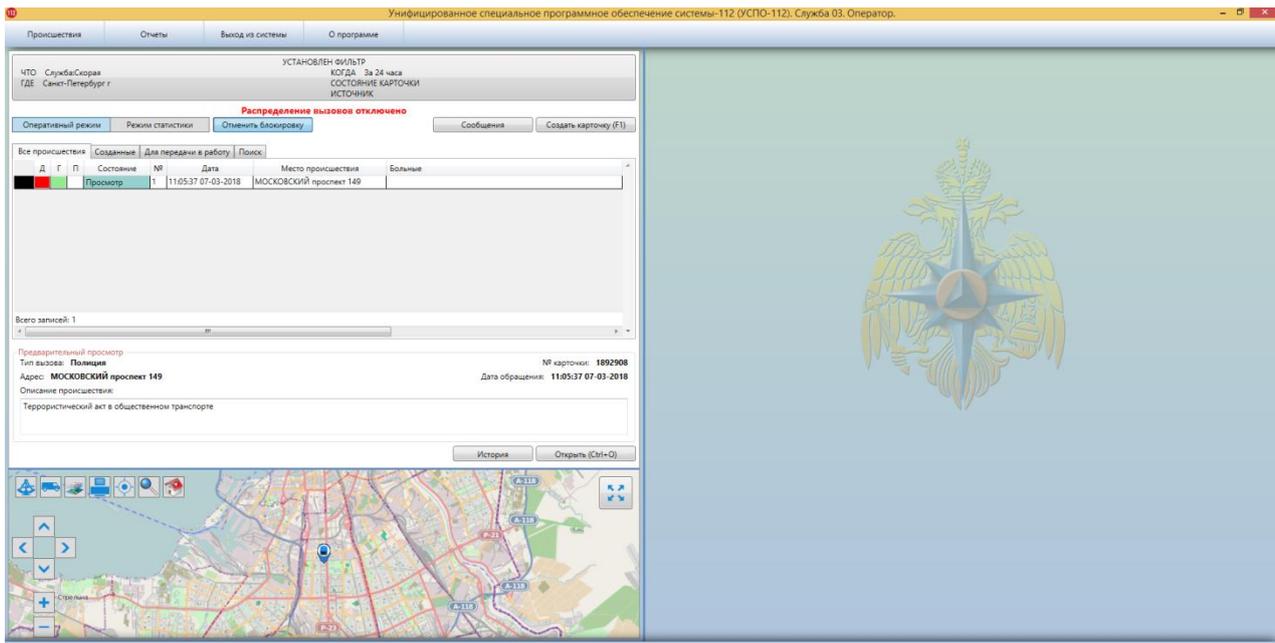


Рис.8.8. Рабочее окно диспетчера ДДС-03.

Список инцидентов, в зависимости от пользователя и просматриваемой карточки содержит четыре вкладки:

- «Все происшествия» — список всех происшествий системы;
- «Созданные» — список карточек происшествий, созданных под учётной записью текущего пользователя;
- «Вызовы в работе» — список карточек, которые отправлены на СМП;
- «Для передачи в работу» — список карточек, которые еще не были переданы бригадам скорой медицинской помощи на обслуживание;
- «Поиск» — отображается полный список карточек с происшествиями и их параметрами.

Во вкладке «Все происшествия» представлен список всех происшествий, поступивших оператору службы 03. В таблице, находящейся во вкладке «Все происшествия» различным цветом также отображаются следующие параметры:

- Д — передана ли карточка диспетчеру (красный цвет — не передана);
- Г — местом происшествия является город или область;
- П — приоритет реагирования на заявку.

При переадресации карточки из системы-112 в службу 03 оператор ДДС-03 заполняет специальная часть карточки рис.8.9 -рис.8.10.

Для обработки созданной карточки необходимо в списке инцидентов «Все происшествия» выделить строку с нужным инцидентом и нажать на кнопку «Открыть» или кликнуть дважды по строке с происшествием. В правой части окна откроется форма «Обработка карточки» (рис.8.9).

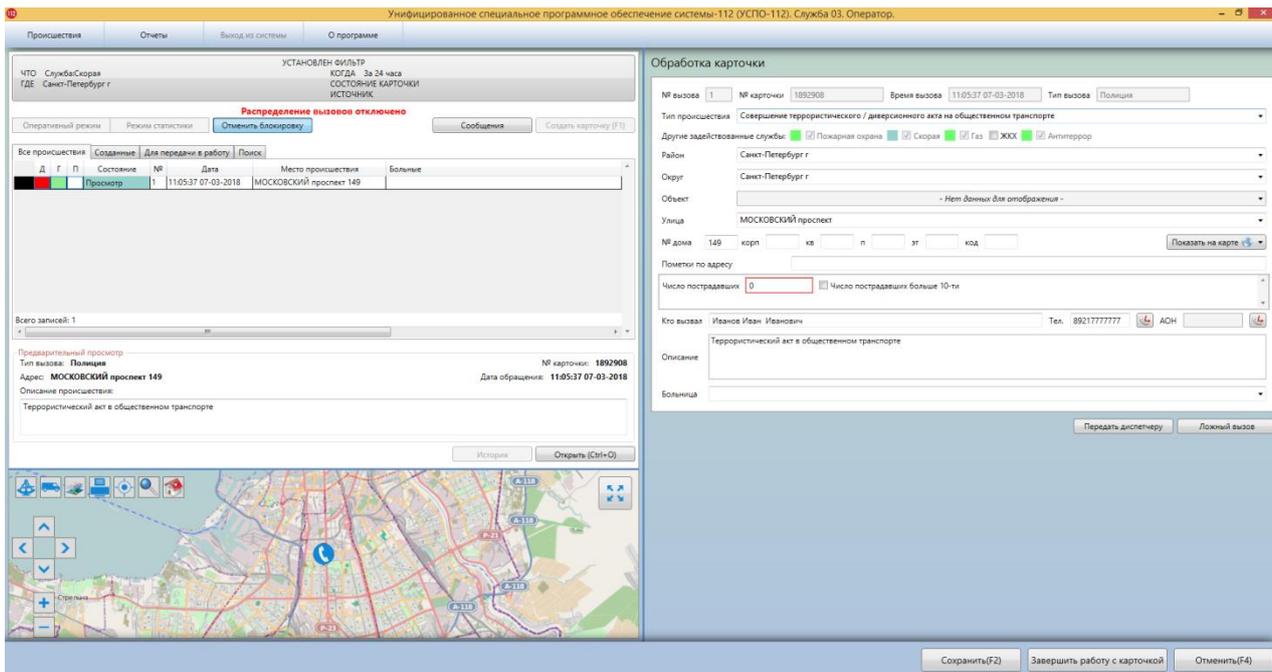


Рис.8.9 Общий вид специфической части УКИО в рабочем окне диспетчера ДДС-03.

В карточке, переадресованной оператором системы-112, информация о месте происшествия и заявителе уже заполнена. Оператору службы 03 после принятия карточки сразу необходимо заполнить информацию о пострадавших (рис.8.10-8.11).

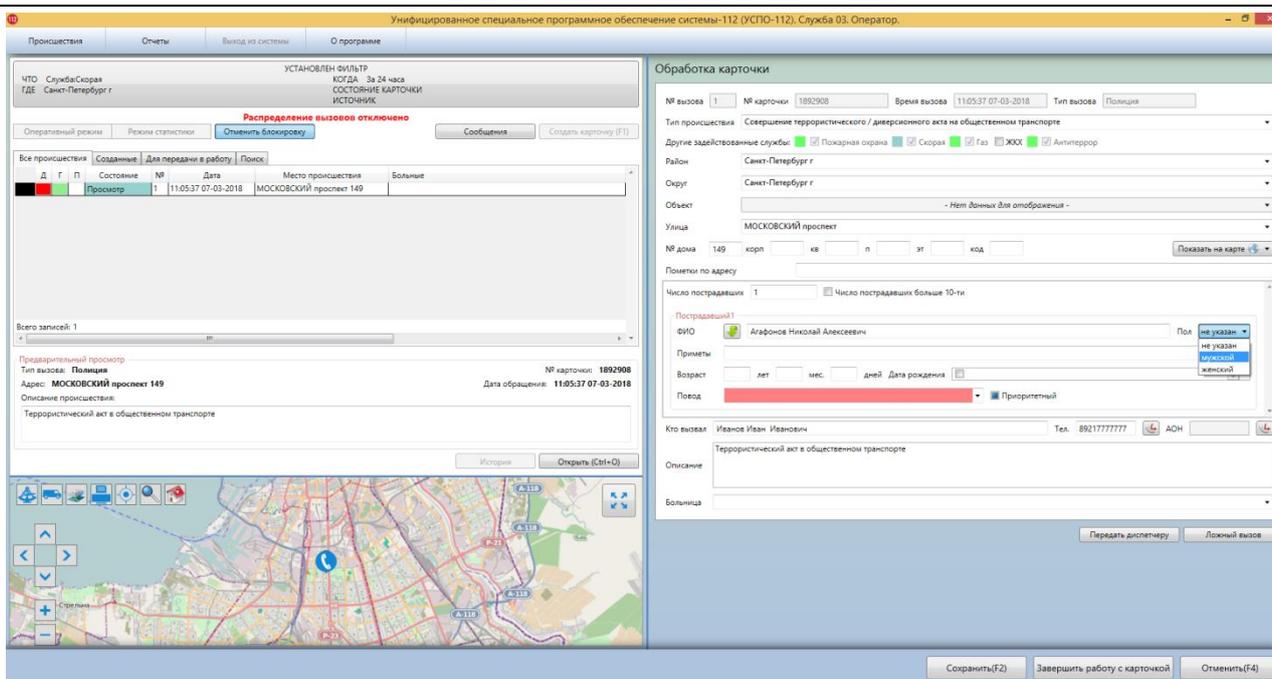


Рис. 8.10. Заполнение информации о пострадавших (ФИО, пол).

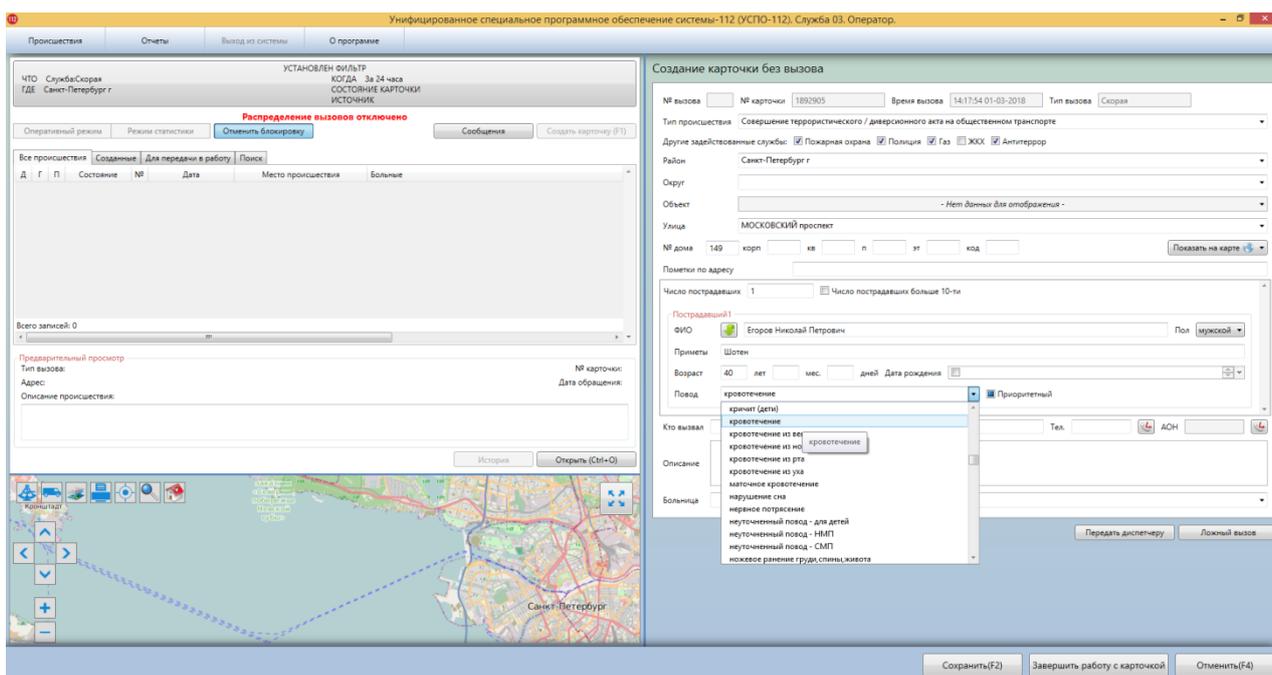


Рис.8.11. Заполнение информации о пострадавших (Повод обращения).

Пример результата реагирования на обращение в службу 03 на рис.12-13.

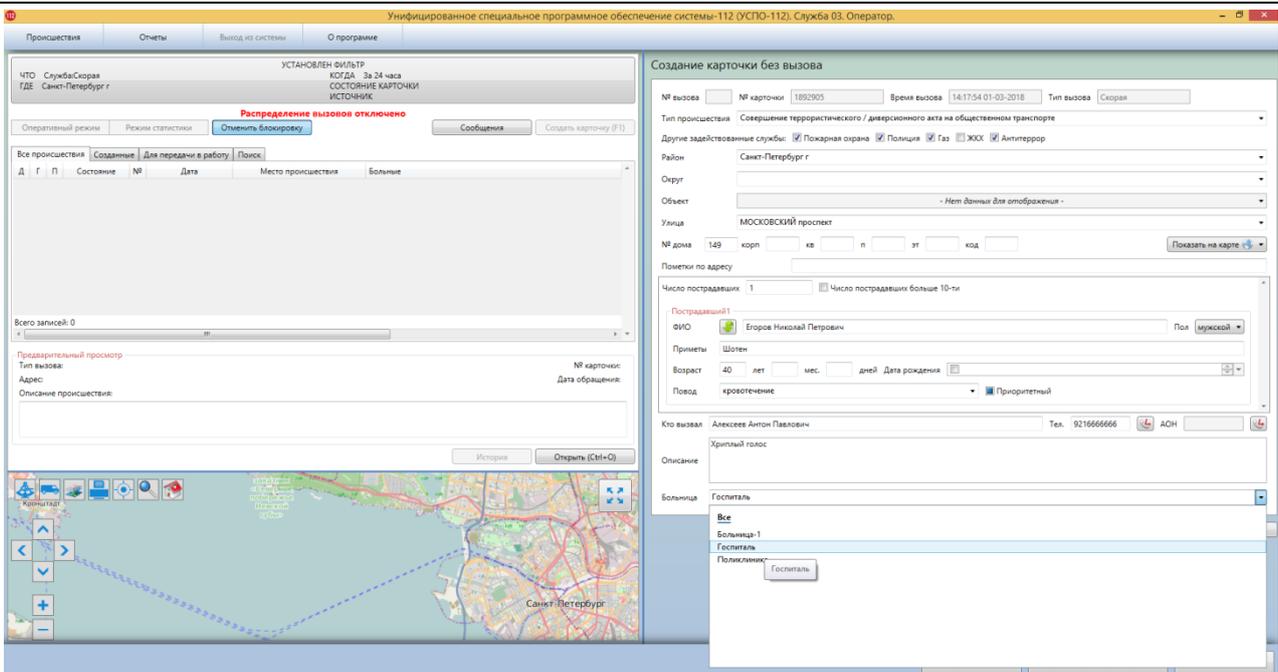


Рис.8.12. Выполнение реагирования на обращение в службу 03.

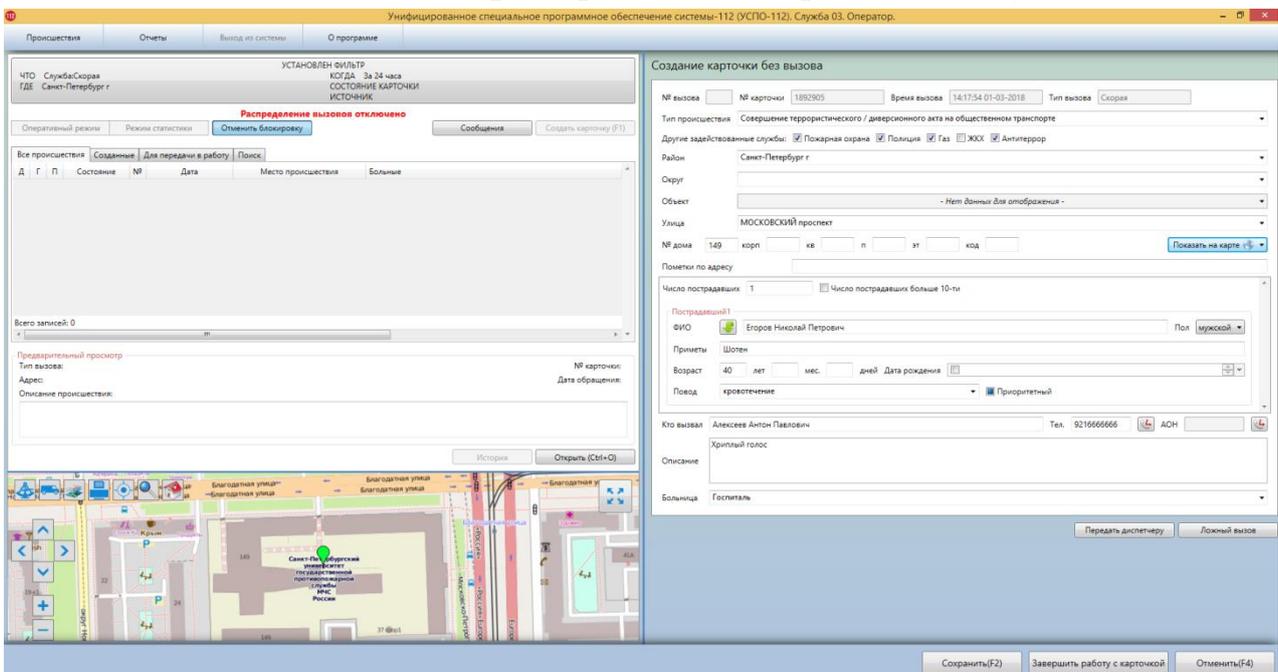


Рис.8.13. Реагирования на обращение в службу 03.

Для сохранения карточки следует нажать на кнопку «Сохранить». Карточка перейдет в состояние «Просмотр». Для завершения работы следует нажать на кнопку «Завершить работу с карточкой». Система предложит указать причину закрытия карточки (рис. 8.14).

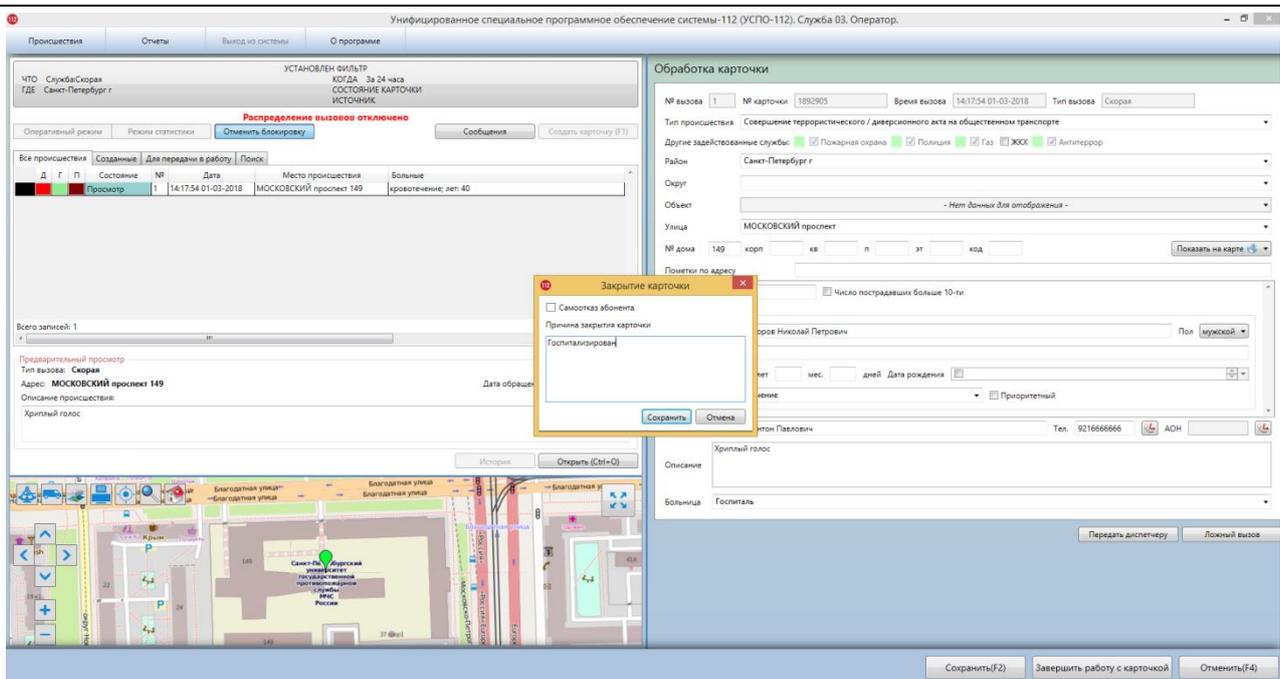


Рис.8.14. Причина закрытия карточки.

После закрытия УКИО (полной ее обработки) карточка появится в списке «Все происшествия» с состоянием «Отработана» (рис.8.15).

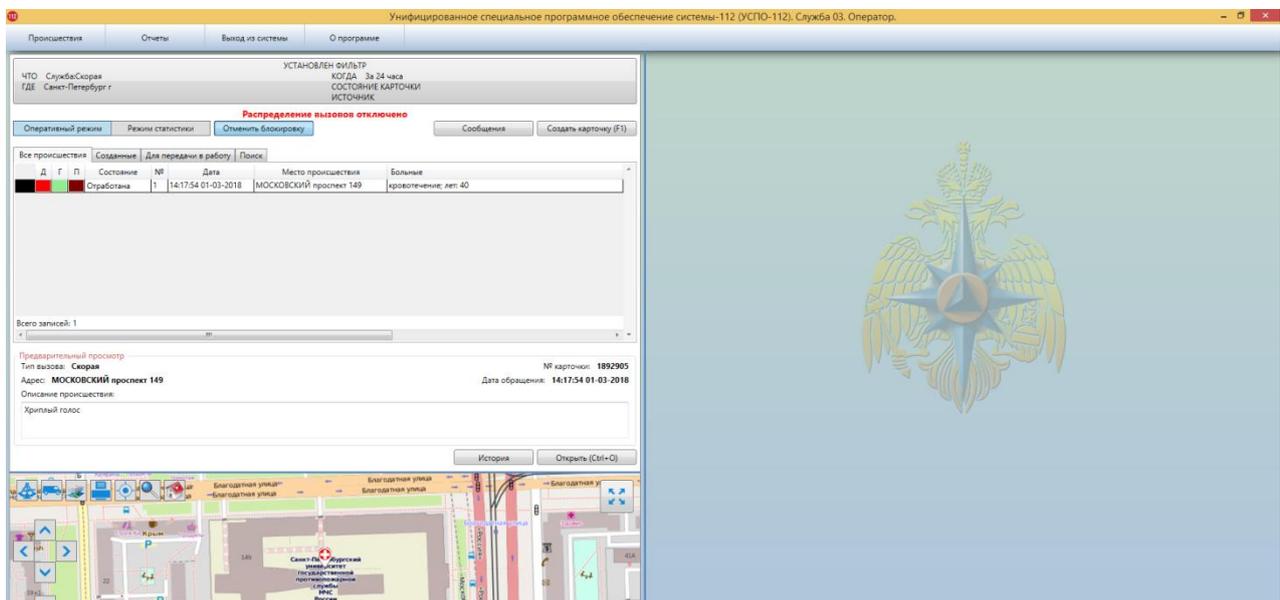


Рис.8.15. УКИО с состоянием «Отработана».

8.3.4. Просмотр истории карточки

Оператор службы 03 имеет доступ к просмотру истории по карточкам.

Для просмотра информации по созданным ранее карточкам необходимо нажать на кнопку «История». Система загрузит таблицу с историей. В отобразившейся

таблице необходимо найти требуемую карточку во вкладке «История» в списке всех карточек и дважды кликнуть левой кнопкой мыши или нажать на кнопку «Открыть». Система отобразит для просмотра ситуационную карточку с информацией о происшествии (рис.8.16).

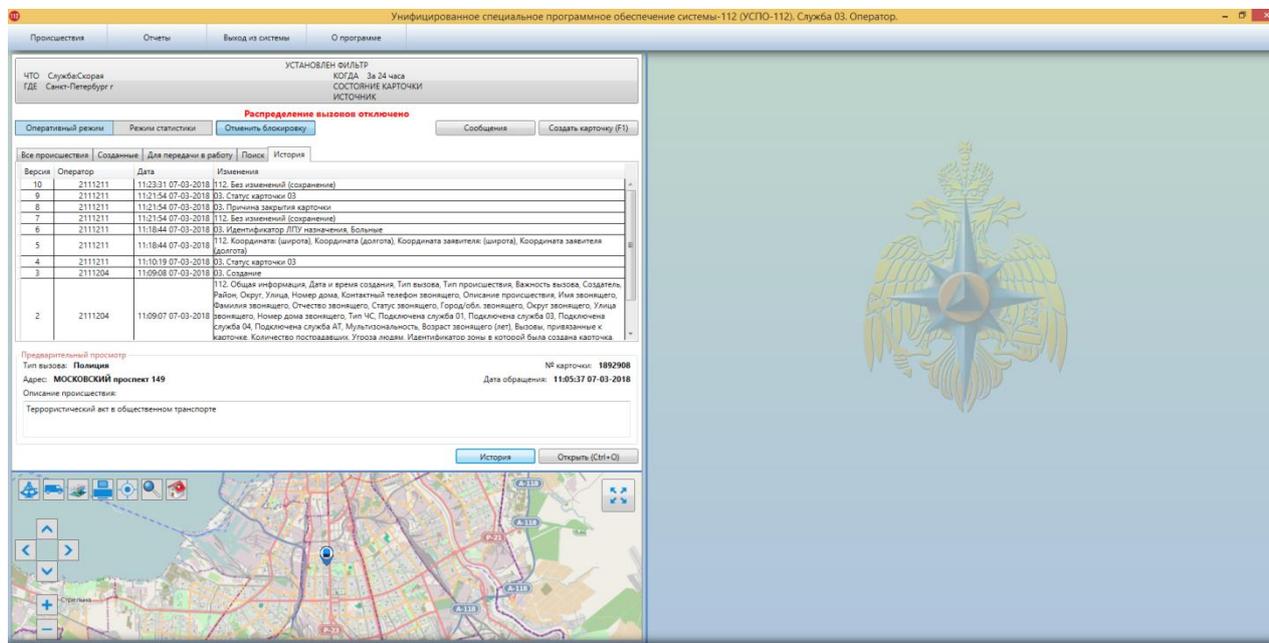


Рис.8.16. Просмотр истории карточки

В режиме просмотра истории карточки работа с ней и редактирование невозможно. Для закрытия карточки необходимо нажать на кнопку «Закрыть».

8.4. Завершение работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 03».

Для корректного завершения работы оператора с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 112. Оператор» следует нажать на кнопку «Выход из системы».

9. Отработка действий диспетчера ДДС 04 системы 112 на программно-аппаратном комплексе для обучения операторского персонала системы 112 с использованием УСПО-112 при комплексном реагировании экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения

9.1. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 04»

Для запуска приложения «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 04» необходимо:

1. Активизировать ярлык на рабочем столе (рис. 9.1).



Рис. 9.1. Запуск приложения диспетчера ДДС 04

2. Система откроет окно настроек (рис. 9.2).

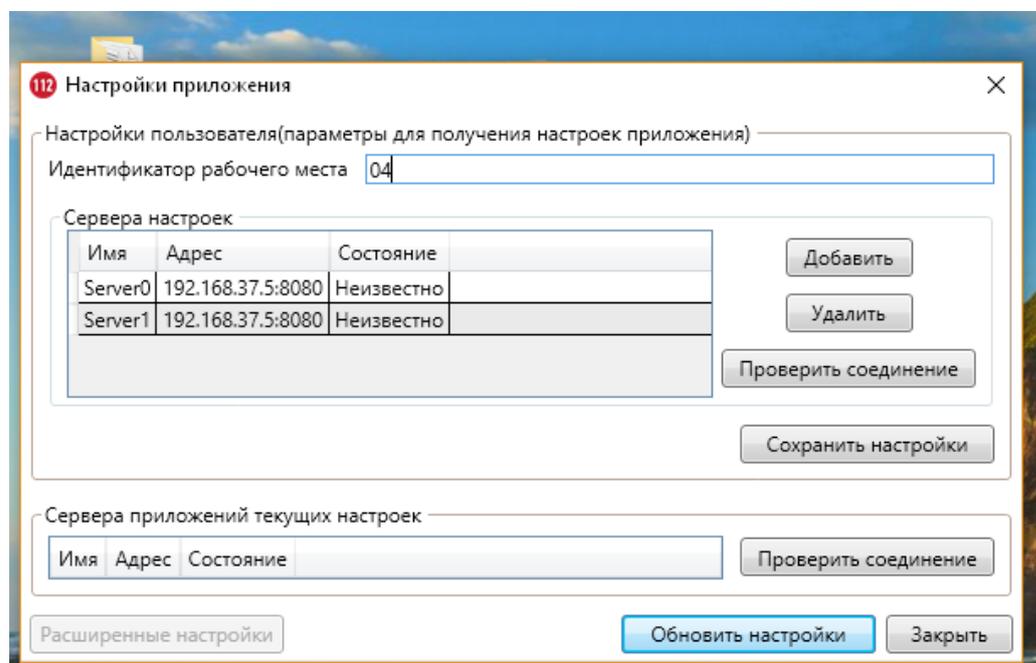


Рис.9.2. Отображение окна настроек

3. В идентификаторе рабочего места окна настроек набрать «04» и кликнуть кнопку «Обновить настройки». Система откроет окно «Настройки успешно обновлены» (рис. 9.3).

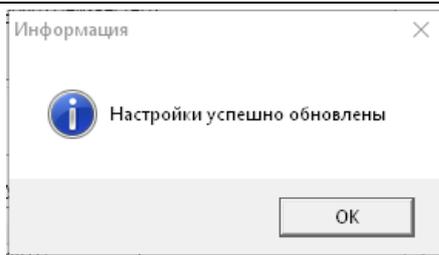


Рис. 9.3. Окно «Настройки успешно обновлены»

9.2. Вход в систему

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить приложение «Дежурно-диспетчерский центр», активизировав ярлык на рабочем столе (рис. 9.4).



Рис. 9.4. Запуск приложения «Дежурно-диспетчерский центр»

В результате пользователю открывается окно «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 04» (рис. 9.5).

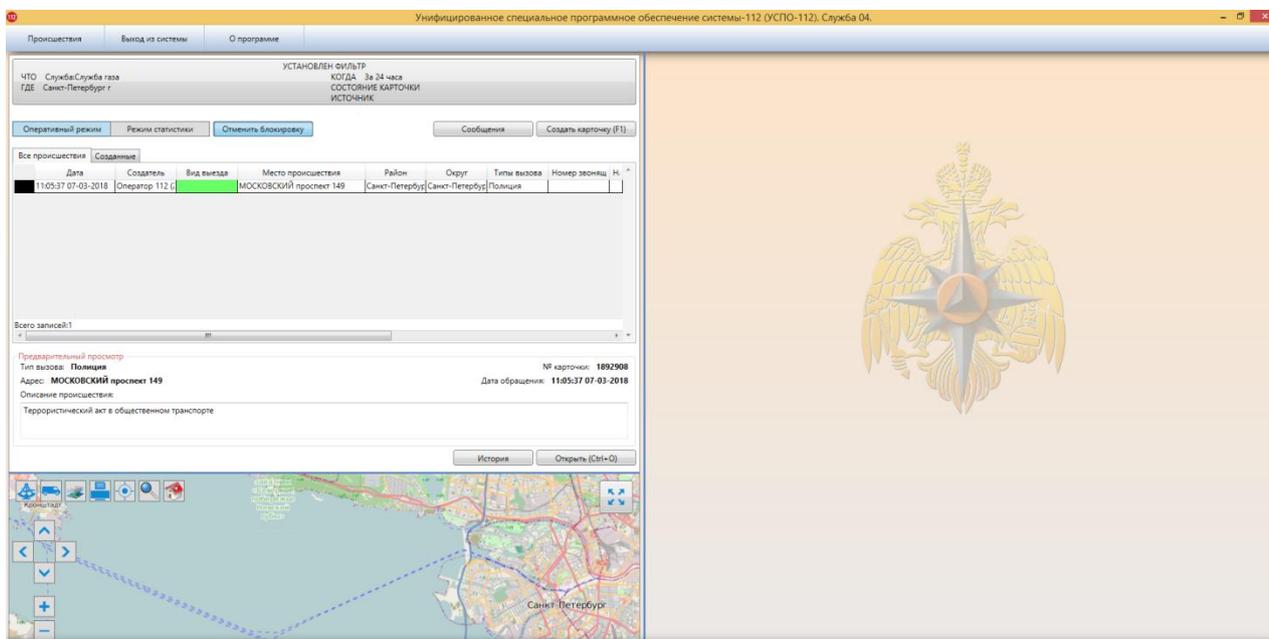


Рис. 9.5. Приложение «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 104»

2. Нажать «Вход в систему». Система предложит провести авторизацию (рис. 9.6).

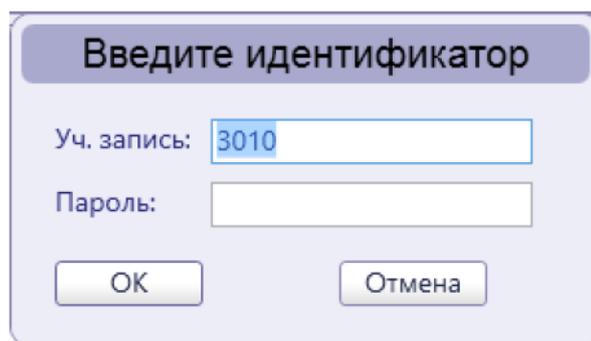


Рис. 9.6. Вход в систему

Для идентификации необходимо указать номер учетной записи и пароль в соответствующие поля и нажать на кнопку . Будет осуществлен вход в систему. АРМ диспетчера ДДС 04 готово для оформления ситуационной карточки. При приеме вызова о происшествии по номеру 04,104 диспетчером, после нажатия кнопки «Создать карточку», заполняется общая и специфическая часть карточки. Форма карточки может появиться и после установления связи с заявителем (по поднятию диспетчером микрофонной трубки или при подключении гарнитуры), если установлен такой режим. Если УКИО присылается из ЦОВ, диспетчером ДДС 04 заполняется только специфическая часть карточки.

9.3. Функции пользователя АРМ диспетчера ДДС 04

В зависимости от роли пользователя УСПО-112 ему доступны те функции и информационные ресурсы, которые обеспечивают оперативное и качественное выполнение его должностных обязанностей.

Диспетчеру ДДС 04 доступны следующие функции:

1. Обработка ситуационной карточки активного вызова.
2. Прием ситуационной карточки из системы-112.
3. Отправка сообщений в задействованные службы.
4. Создание карточки без вызова.
5. Выполнение операций над карточками.
6. Просмотр истории обработанных карточек.

7. Фильтрация списка карточек.
8. Составление статистических отчетов.

9.3.1. Внешний вид приложения

Для просмотра информации и организации процесса реагирования необходимо нажать на кнопку «Происшествия».

Карточки с различными состояниями выделяются в списке определенным цветом. Для серьезных происшествий цвета состояния насыщенные, для остальных инцидентов или учений цвета состояния бледные (см. рис.6.8).

Предусмотрены следующие режимы для работы с происшествиями:

В верхней части окна «Дежурно-диспетчерский центр» находится панель управления для выбора вида работ, содержащая кнопки (рис.9.5):

- «Происшествия»;
- «Вход/выход из системы»;
- «О программе».

В зависимости от вида работ меняется внешний вид страницы и доступ к информационным ресурсам и функциям.

В системе предполагается два режима работы:

1. «Оперативный режим» – для работы по приему заявок;
2. «Режим статистики» – для работы в режиме просмотра списка заявок и составления отчетов. При переходе в данный режим АРМ блокируется для входящих вызовов.

9.3.2. Работа с Геоинформационной системой

В приложении обеспечена интеграция с геоинформационной системой. В нижней части окна «Дежурно-диспетчерский центр» расположена карта. На

карте отображаются карточки службы 04 меткой  (для происшествий – насыщенный цвет, для остальных инцидентов – бледный цвет). При наведении

курсором мыши на метку  всплывает информация о происшествии. Для

просмотра подробной информации о происшествии следует нажать на метку карточки на карте. Система откроет карточку.

Элементы управления ГИС:



– место происшествия.



– измерение расстояния между двух точек на карте (расстояние по прямой).



– позволяет проложить маршрут между двух точек на карте (линия по которой пройдет намеченное передвижение).

9.3.3. Создание карточки

Процедура создания карточки запускается системой в следующих случаях:

1. При поступлении вызова в службу 04;
2. При переадресации активного вызова из системы-112;
3. При передаче карточки без вызова из системы-112;
4. При создании карточки без вызова оператором службы 04.

Алгоритм действий диспетчера ДДС 04 при переадресации карточки из ЦОВ системы-112 представлен на рис. 9.7.

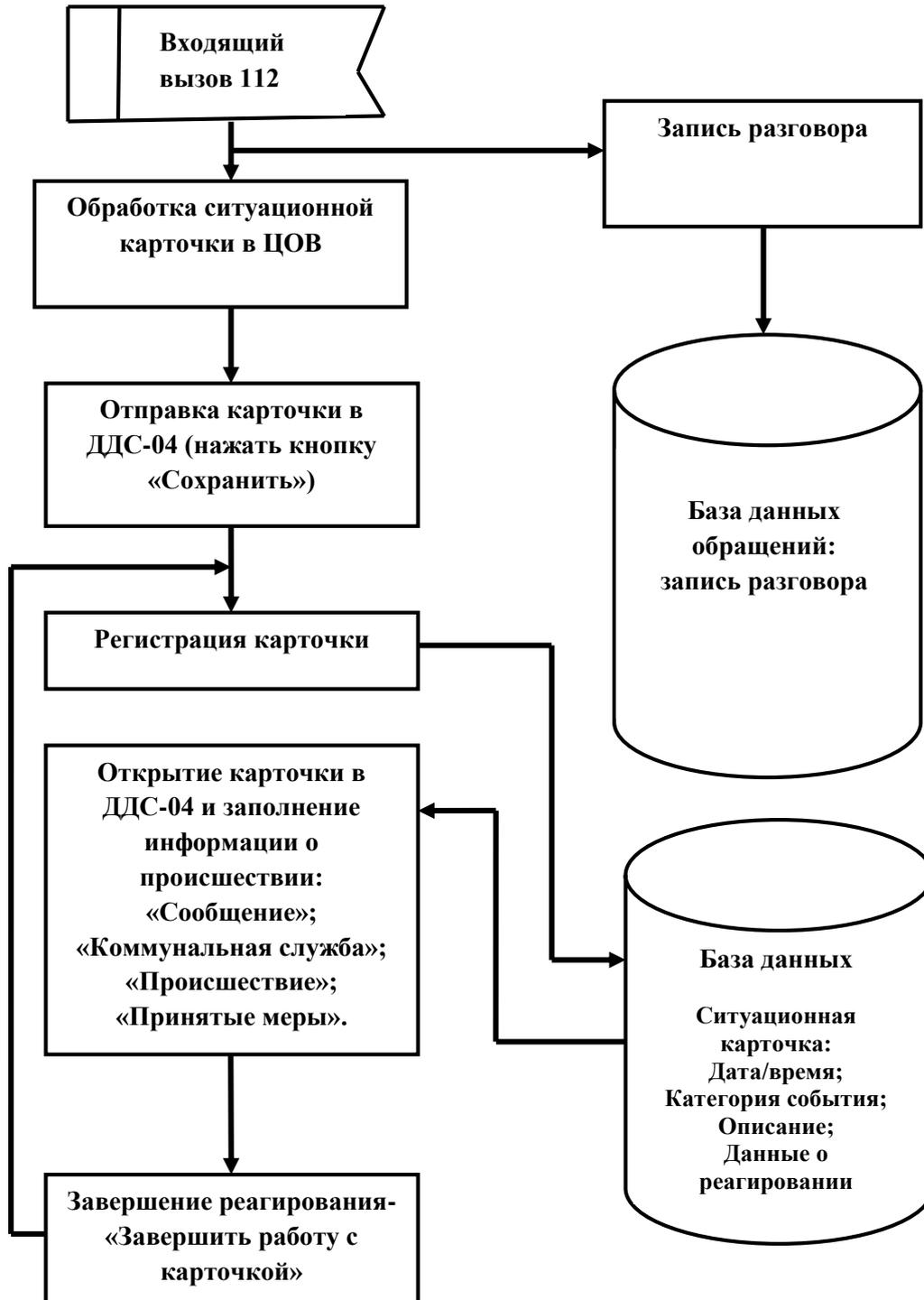


Рис. 9.7. Алгоритм действий диспетчера службы 04 при переадресации карточки из ЦОВ системы- 112

В карточке, переадресованной из системы-112, информация о месте происшествия и заявителе заполнена оператором системы-112 и скрыта(рис.9.8).

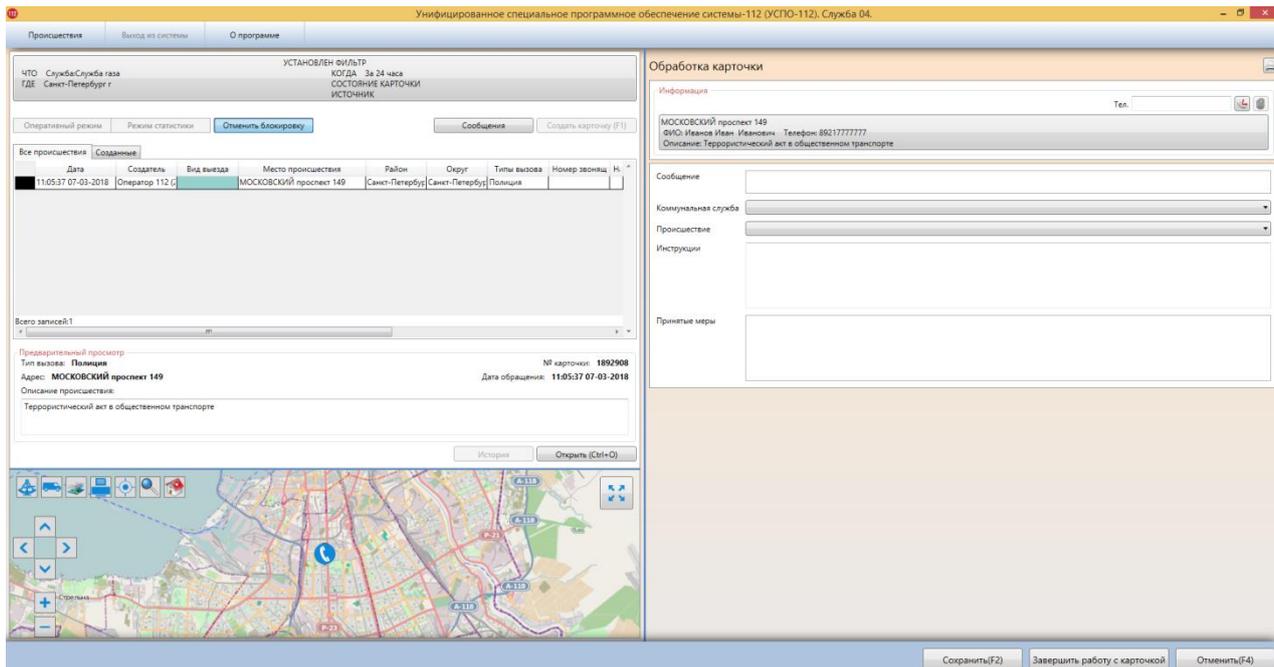


Рис. 9.8. Форма создания УКИО происшествия.

Форма создания УКИО происшествия в развернутом виде представлена на рис.9.9.

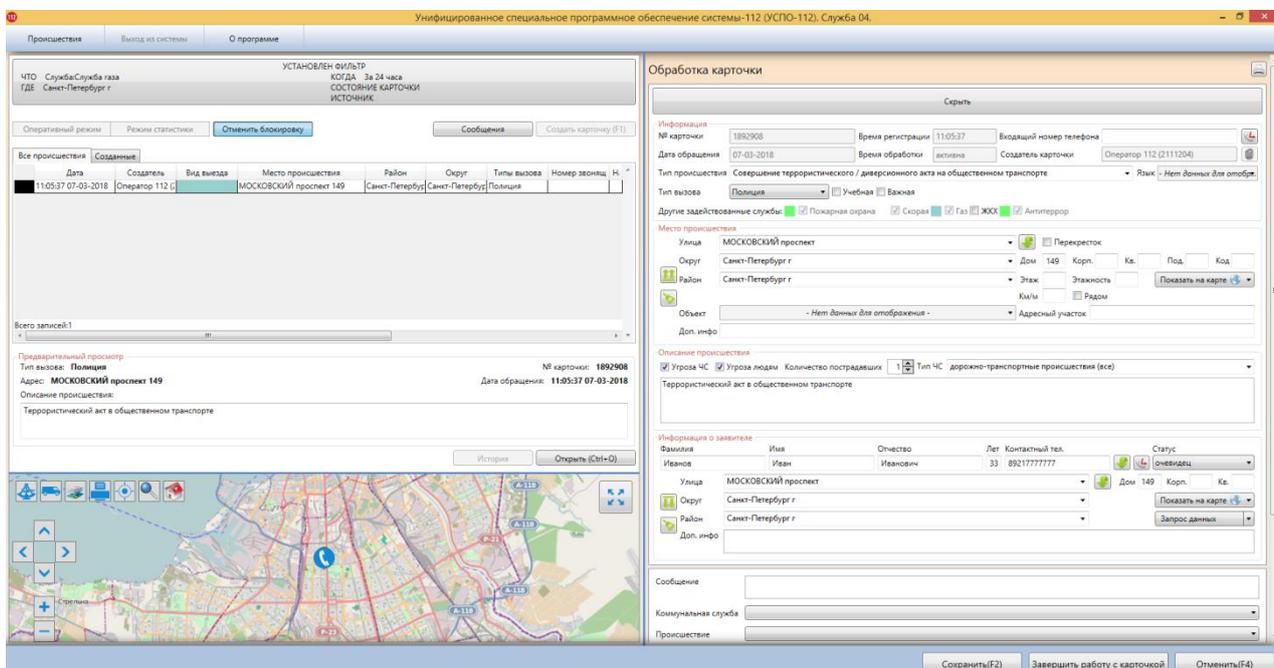


Рис.9.9. Форма создания УКИО происшествия в развернутом виде.

Оператор службы 04 после принятия карточки, переадресованной из ЦОВ системы-112, сразу переходит к описанию информации по происшествию:

- «Сообщение» - указывается информация, которую необходимо довести до лиц, проводящих мероприятия по разрешению происшествия.
- «Коммунальная служба» - выбирается тип службы из выпадающего списка.
- «Происшествие» - выбирается тип происшествия из выпадающего списка (рис. 9.10).

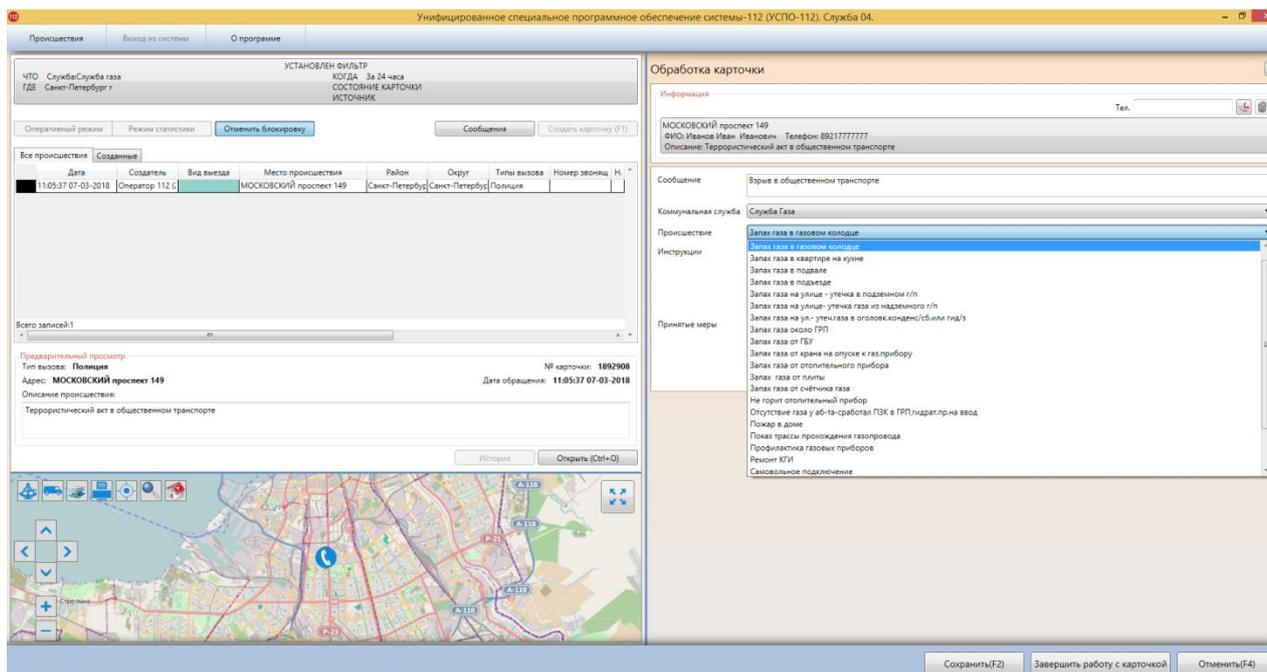


Рис.9.10. Информация о происшествии

- «Инструкции» - инструкция к проведению мероприятия по разрешению инцидента. Появляется автоматически после выбора типа происшествия (рис.9.11).
- «Принятые меры» указываются в соответствующем окне.

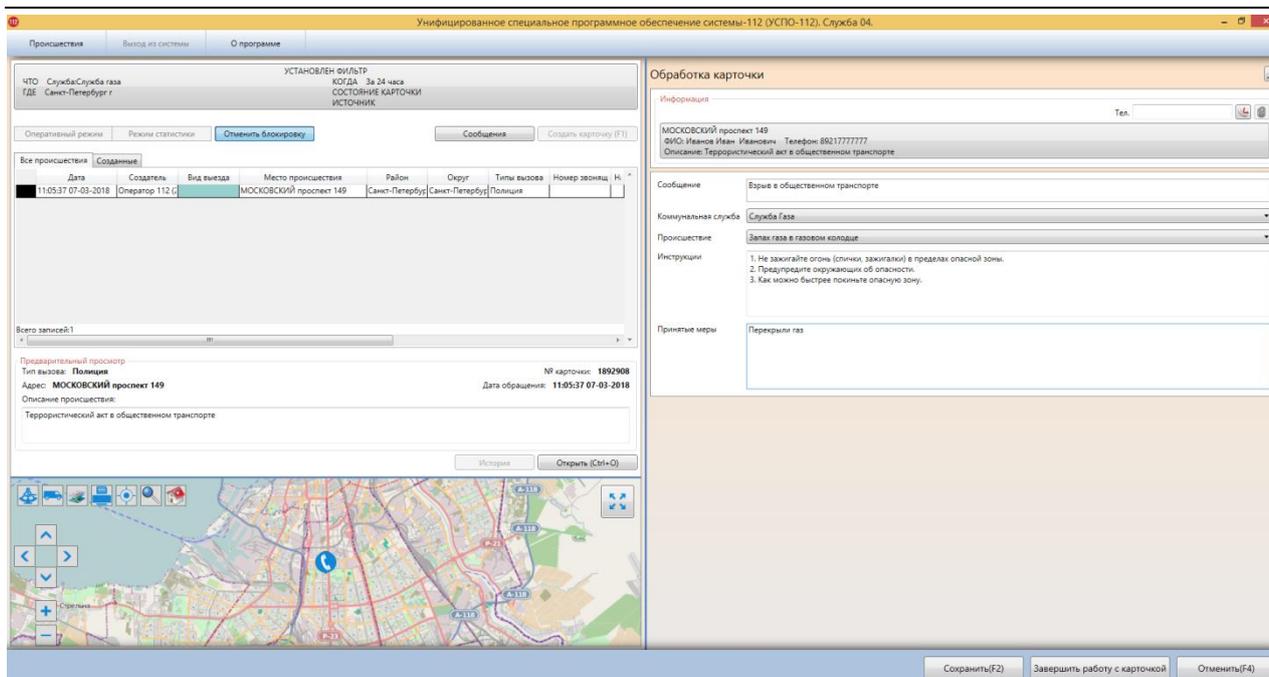


Рис.9.11. Информация о происшествии – «Инструкция, принятые меры»

Для завершения работы с карточкой в случае необходимости следует нажать на кнопку «Завершить работу с карточкой». Карточка перейдет в состояние «Отработана» (рис.9.12).

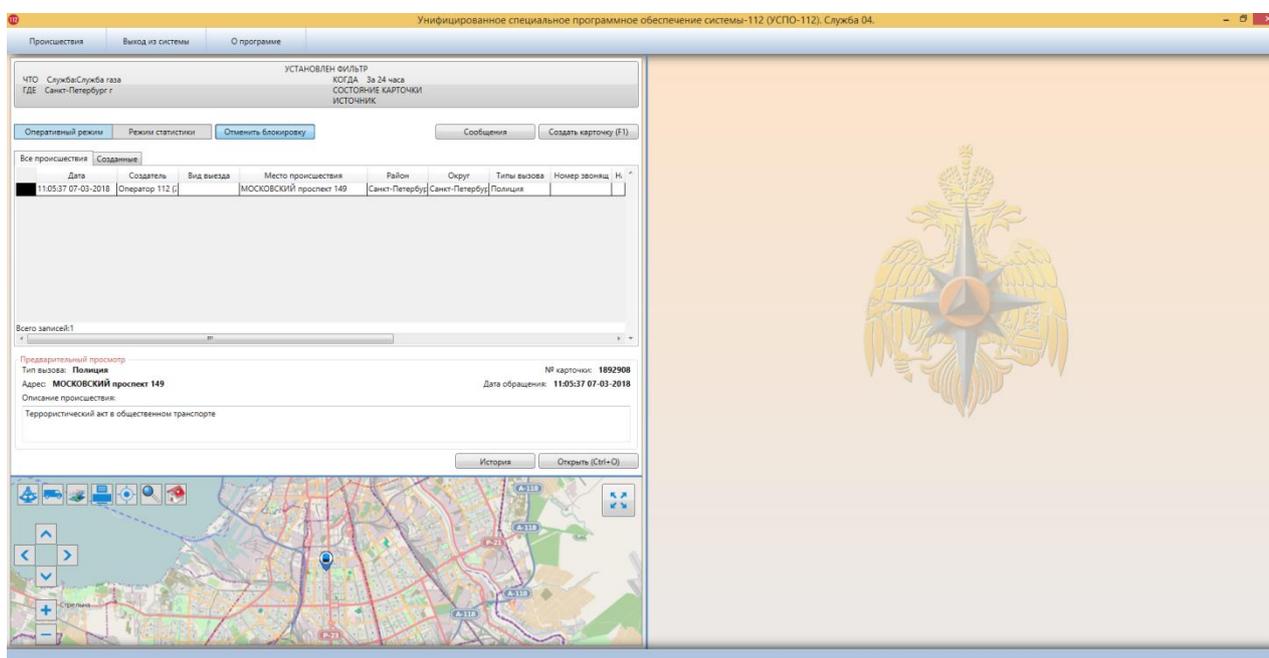


Рис.9.12. УКИО в состоянии «Отработана»

Если необходимо посмотреть обработанную УКИО. Ее необходимо кликнуть дважды из списка «Все происшествия» (рис.9.13).

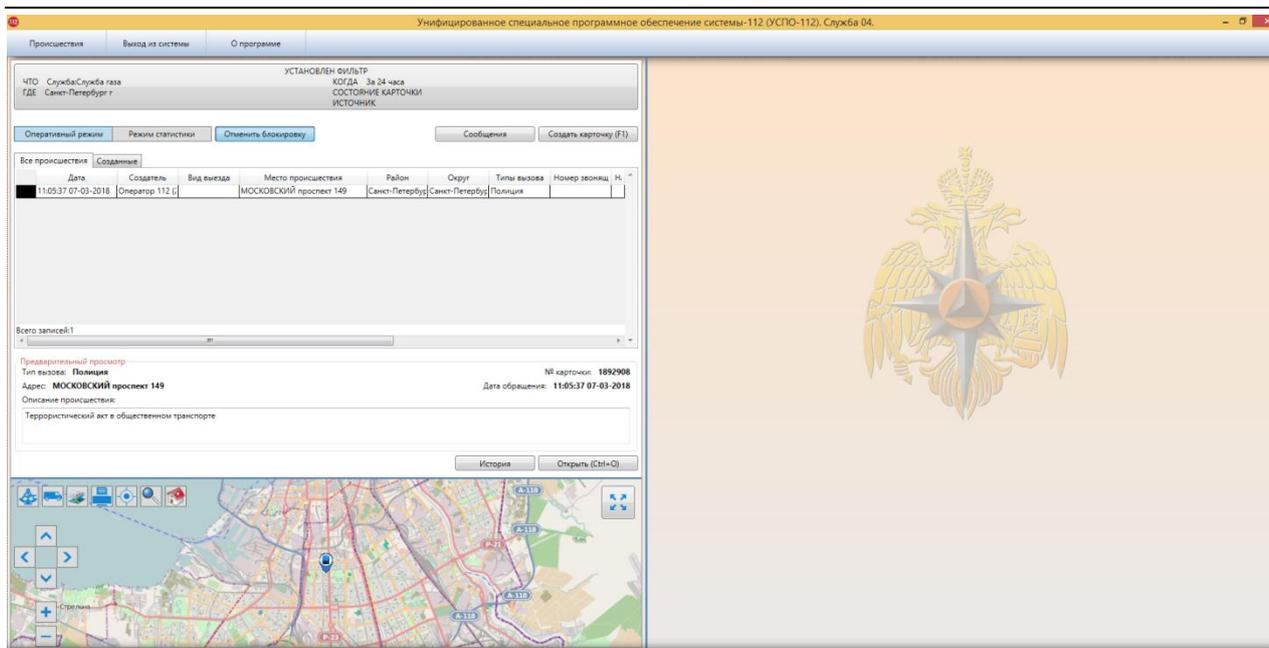


Рис.9.13. Просмотр обработанной УКИО.

9.3.4. История обработки карточки

Режим предназначен для просмотра обработки обращений операторами и диспетчерами. Для просмотра истории обработки карточки необходимо выбрать происшествие из общего списка и нажать на кнопку «История». Система загрузит таблицу с историей изменений (рис.9.14).

Система предоставит следующую информацию:

- «Версия» — версия внесения изменений в карточку при создании или обработке.
- «Оператор» — учетная запись оператора, выполнившего изменение карточки.
- «Дата» — дата и время внесения изменений.
- «Изменения» — номер службы, выполнившей изменения, и описание события.

Для просмотра определенной версии из истории карточки необходимо кликнуть на строку с информацией по данной версии. В правой части окна откроется карточка. Карточка активна только для просмотра. Для выхода из режима просмотра версии карточки следует нажать на кнопку

«Закрывать» в строке команд.

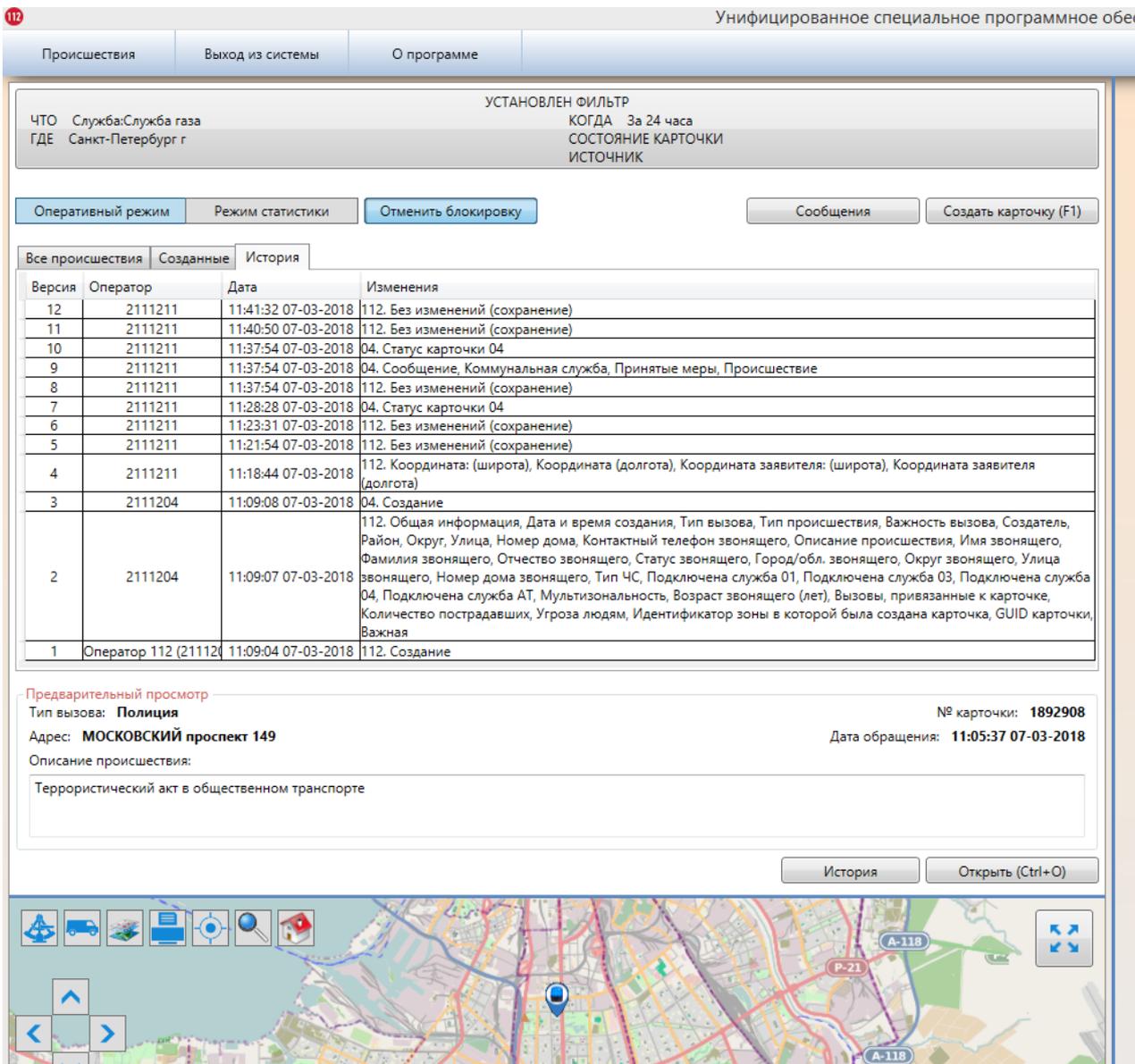


Рис.9.14. История обработки УКИО.

9.4. Завершение работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 04».

Для корректного завершения работы с приложением «Дежурно-диспетчерский центр. Служба 04» следует нажать на кнопку «Выход из системы».

Список сокращений

МЧС России – Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

МВД России - Министерство внутренних дел Российской Федерации

ФСБ России - Федеральная служба безопасности Российской Федерации

Минцифры России -Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ.

МинздравРоссии - Министерство здравоохранения Российской Федерации.

РСЧС – Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

ЦУКС - центр управления в кризисных ситуациях.

ГПС – Государственная противопожарная служба.

ФПС – Федеральная противопожарная служба.

ГУ – Главное управление.

ПСС - поисково-спасательные службы.

ГИБДД - Государственная инспекция безопасности дорожного движения.

ДПС - дорожно-патрульная служба.

ОВД – отдел внутренних дел

ПСЧ (ПЧ) – пожарно-спасательная часть.

ДТП – дорожно-транспортное происшествие.

АСУ- автоматизированная система управления.

КТС – комплекс технических средств.

АРМ – автоматизированное рабочее место.

АОН – аппаратура определения номера.

ПО – программное обеспечение.

СПО – специализированное программное обеспечение.

УКИО– унифицированная карточка информационного обмена.

ЦОВ системы 112 – центр обработки вызова системы 112.

ЕДДС – единая дежурно-диспетчерская служба.

ДДС – дежурно-диспетчерская служба.

ДДС 01 – ДДС Службы пожарной охраны и Службы реагирования в чрезвычайных ситуациях.

ДДС 02 – ДДС Полиции.

ДДС 03– ДДС Скорой медицинской помощи.



ДДС 04– ДДС Аварийной службы газовой сети.

СМП - скорая медицинская помощь.

АДС - аварийно-диспетчерские службы.

ЖКХ - жилищно-коммунальное хозяйство.

ГИС – геоинформационная система.

ГЛОНАСС - Глобальная навигационная спутниковая система.

ЭРА- ГЛОНАСС - система экстренного реагирования при авариях на транспорте.

ТС – техническое средство.



Список литературы

1. Бородин М.П., Мироньчев А.В., Ковтун О.Б., Свентская. Н.В. и др. Диспетчерская служба МЧС России. Часть II. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»: учебно-методическое пособие. – СПб.: Санкт-Петербургский университет Государственной противопожарной службы МЧС России, 2015. – 518 с.
2. Бородин М.П., Гайсин О.Н., Меткин М.В. и др. Диспетчерская служба МЧС России. Часть I. Основы диспетчерской службы: Учебно-методическое пособие / под общ.ред. В.С. Артамонова. – СПб.: СПбУ ГПС МЧС России, 2012. –176 с.
3. Бородин М.П., Гайсин О.Н. Дежурно-диспетчерская служба 01 системы 112: Учебно-методическое пособие – СПб.: СПбУ ГПС МЧС России, 2014. –134 с.
4. Руководство пользователя (диспетчера ЦОВ-ЕДДС) ПАМР.425 790.145.ИЗ.1 в рамках сегмента системы 112 с использованием УСПО-112 «Протей»-СПб:2015.
5. Руководство пользователя (диспетчера ДДС-101) ПАМР.425 790.145.ИЗ.2в рамках сегмента системы 112 с использованием УСПО-112 «Протей»-СПб:2015.
6. Руководство пользователя (диспетчера ДДС-102) ПАМР.425 790.145.ИЗ.3 в рамках сегмента системы 112 с использованием УСПО-112 «Протей»-СПб:2015.
7. Руководство пользователя (диспетчера ДДС-103) ПАМР.425 790.145.ИЗ.4 в рамках сегмента системы 112 с использованием УСПО-112 «Протей»-СПб:2015.
8. Руководство пользователя (диспетчера ДДС-104) ПАМР.425 790.145.ИЗ.5 в рамках сегмента системы 112 с использованием УСПО-112 «Протей»-СПб:2015.
9. Электронный ресурс 112 Телефон экстренных служб. Web: <http://112.mchs.ru>



Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 21.12.94г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (С изменениями от 12.03.2014 № 27-ФЗ).
2. Федеральный закон от 21.12.94 г. № 68 – ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (С изменениями от 28.12.2013 № 404-ФЗ.)
3. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
4. Федеральный закон от 11 февраля 2013г. № 9 – ФЗ «О внесении изменений в статью 11ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и статью 22 ФЗ «О пожарной безопасности»».
5. Федеральный закон от 2 декабря 2013 г. № 346-ФЗ «О внесении изменений в статью 52 ФЗ «О связи»».
6. Федеральный закон от 30.12.2020 г. N 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
7. ГОСТ Р 22.7.01-2021 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения.
8. ГОСТ Р 22.7.03-2021 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2021 г. № 1453. «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи».
10. Постановление Правительства РФ от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».



11. Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

12. Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам.

13. Приказ Минтруда России № 136н от 18 марта 2021 г. Об утверждении профессионального стандарта «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы».

14. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 681н от 06 октября 2021 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»».

15. Организационно-методические указания МЧС России от 10.09.2013 г. № 2-4-87-27-14 «По подготовке территориальных органов, спасательных воинских формирований, подразделений ФПС, ВГСЧ, образовательных учреждений и организаций МЧС России в области ГО, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах на 2014-2016 годы».

16. Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации / МЧС России.- М.:ВНИИ ГОЧС, 2014.

17. Методические рекомендации по проведению государственных испытаний системы-112 субъектов Российской Федерации / МЧС России.- М.:ВНИИ ГОЧС, 2015.

18. Классификатор вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру 112. (Вариант для Санкт-Петербурга). СПб: 2015.



19. Методические рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» / МЧС России.-2018.



Бородин Михаил Павлович

Профессиональная подготовка персонала системы – 112 на базе учебно- тренажерного комплекса со специальным программным обеспечением – 112

Учебное пособие издано в авторской редакции

Сетевое издание

Главный редактор – Кирсанов К.А.

Ответственный за выпуск – Алимова Н.К.

Учебное издание

Системные требования:

операционная система Windows XP или новее, macOS 10.12 или новее, Linux.

Программное обеспечение для чтения файлов PDF.

Объем данных 9 Мб

Принято к публикации «01» июня 2022 года

Режим доступа: <https://izd-mn.com/PDF/29MNNPU22.pdf> свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

ООО «Издательство «Мир науки»

«Publishing company «World of science», LLC

Адрес:

Юридический адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

Почтовый адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

<https://izd-mn.com/>

ДАННОЕ ИЗДАНИЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНО ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ДЛЯ ПУБЛИКАЦИИ НА ЭЛЕКТРОННЫХ НОСИТЕЛЯХ

