

Приложение № 11 к Методическим рекомендациям
«О развитии, организации эксплуатации и контроля
функционирования системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру
«112», 2018 г.

**Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации
с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки
о происшествии**

I. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии (далее – Алгоритм) устанавливает последовательность действий операторов системы-112 и диспетчеров ЕДДС при получении сообщения по единому номеру «112».

1.2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификации процессов приема, обработки и передачи информации в системе-112.

1.3. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб¹, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии системы-112 определено органом исполнительной власти субъекта РФ в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»².

1.4. Территорией действия Алгоритма является зона ответственности всех ДДС ЭОС и иных, участвующих в информационном взаимодействии системы-112.

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

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. На рис. 1 показана последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие.

¹ Перечень экстренных оперативных служб вызов которых обязан круглосуточно и бесплатно обеспечить оператор связи пользователю услугами связи утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 894.

² Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие. Данная последовательность указана в типовом Регламенте информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

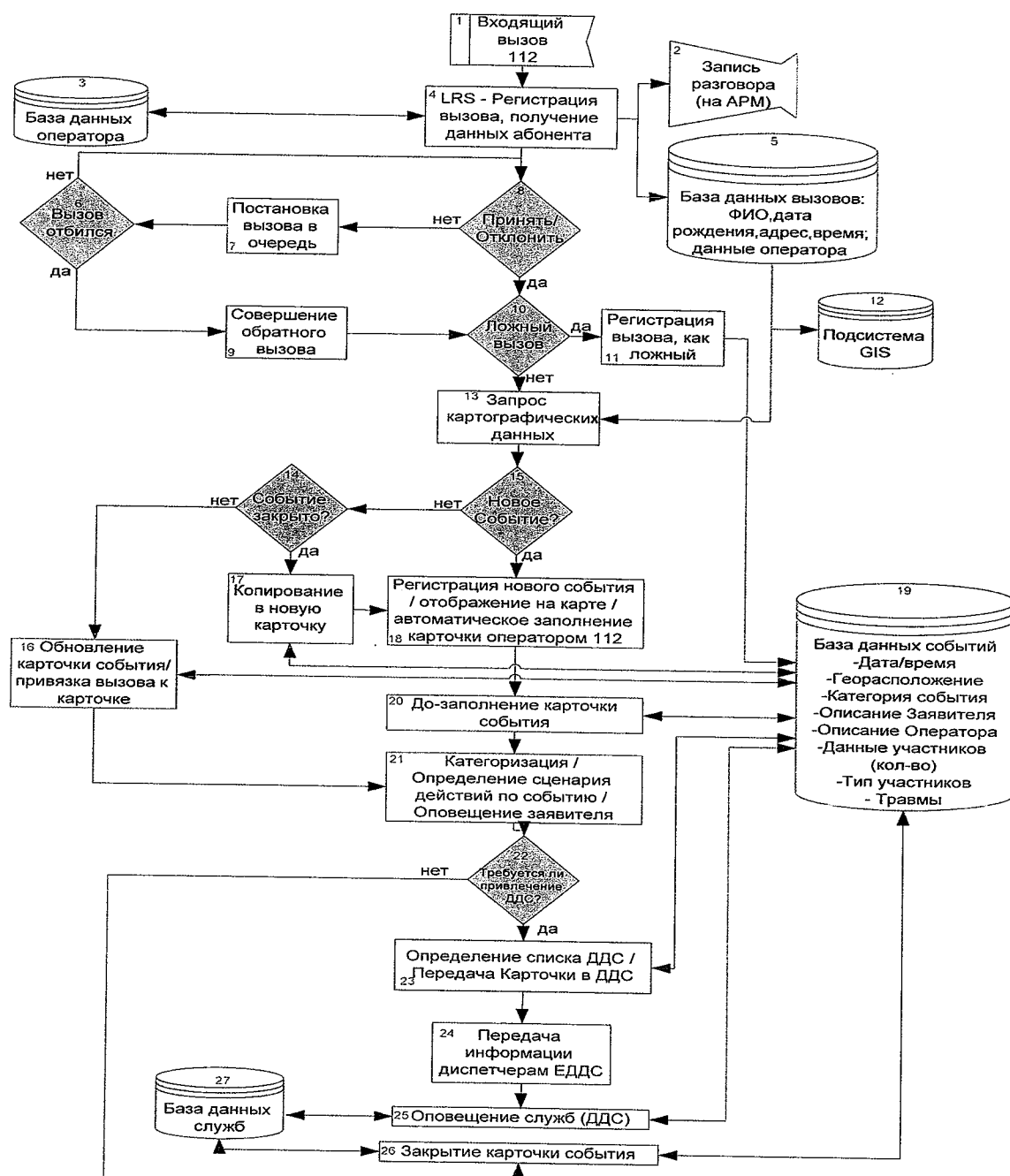


Рисунок 1. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

территориального расположения абонента и от принятой в субъекте РФ схемы функционирования системы-112. При этом:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);
- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

2.3. При децентрализованной схеме приема и обработки вызовов если в момент поступления вызова в ЕДДС нет свободного оператора, вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. При централизованной схеме приема и обработки вызовов вызов поступает в ЦОВ, при отсутствии свободных операторов вызов перенаправляется в РЦОВ. При наличии нескольких свободных операторов распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

2.4. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее - информационная карточка). Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) информационной карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

2.5. При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен перевод вызова на голосовой интерактивный автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам

или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

2.6. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

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

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

2.9. При самостоятельном завершении вызова оператор системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства, которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам.

Автоматически информационная карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.

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

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

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

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

2.14. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает информационную карточку.

2.15. Диспетчер ДДС после получения информационной карточки организует реагирование на вызов.

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

2.17. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в информационной карточке соответствующую отметку.

2.18. При передаче от оператора системы-112 информации о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть унифицированной карточки информационного обмена и завершает вызов.

2.19. Информационная карточка вызова находится в базе данных системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части информационной карточки.

III. Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» приведены в таблице 1.

При разработке соответствующих регламентов следует установить указанные сроки как предельные.

Таблица 1. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

№	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа системы-112 (от момента установления соединения до момента ответа оператора ЦОВ (РЦОВ)/ЕДДС)	20 сек. для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа оператора системы-112 (от момента установления соединения до	8 сек.

№	Наименование показателя	Нормативное значение
	начала опроса)	
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации оператором системы-112	75 сек.
4	Время консультативного обслуживания обратившегося по номеру 112 Оператором системы	2 мин
5	Время оповещения оператором системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (среднее время, в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 сек.
6	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
7	Максимальное время, в течение которого оператор системы-112 должен инициировать обратный звонок в случае прерывания опроса обратившегося	10 сек.
8	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор системы 112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	3 шт.
9	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы-112 ожидает ответа абонента при обратном звонке, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	1 мин.
10	Максимальное время в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки системой 112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	30 мин.
11	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога системы-112 (если они не входят в штатное расписание)	20 сек.
12	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	3 года

IV. Особенности действий операторов системы-112 при поступлении обращения с недостаточной для организации реагирования информацией о происшествии

Действия оператора системы-112 при внезапном прерывании разговора с абонентом при условии наличия информации, достаточной для организации реагирования, указаны в п.2.8.

При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

- нужна ли помощь? (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная карточка закрывается;

- имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения? В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по алгоритму, описанному в разделе II и завершающемуся закрытием информационной карточки;

- абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим;

- совпадает ли адрес происшествия с адресом абонентского устройства?

В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица...; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

- методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;

- методом последовательных вопросов выясняется, тип происшествия, характерный для данной службы;

- абонент информируется о начале реагирования.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий оператор системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга – срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использованием систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.). При отсутствии внешних признаков происшествия оператор системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) оператор системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (например 1 щелчок – «да», 2 щелчка – «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.