Приложение

к постановлению администрации

Ольгинского муниципального округа

от 10.04.2024 № 212

РЕГЛАМЕНТ

информационного взаимодействия между единой дежурно-диспетчерской службой и заинтересованными организациями, расположенными на территории Ольгинского муниципального округа

**I. Термины и сокращения.**

1.1. В регламенте используются следующие термины и сокращения:

**ЧС –** чрезвычайная ситуация;

**ДДС** – дежурно-диспетчерская служба;

**ЕДДС**–единая дежурно-диспетчерская служба;

**КГКУ** – краевое государственное казенное учреждение;

**ФГКУ** – федеральное государственное казенное учреждение;

**ГКУ Приморского края по ПБ, ГОЧС–** государственное казенное учреждение Приморского края по пожарной безопасности, делам гражданской обороны, защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций;

**ЦОВ –** центр обработки вызовов;

**РЦОВ–** резервный центр обработки вызовов;

**ЦППС** – центральный пункт пожарной связи;

**ДТП** – дорожно-транспортное происшествие;

**ПТК** – программно-технический комплекс;

**СПО** – специальное программное обеспечение;

**АРМ** – автоматизированное рабочее место;

**ТС** – тревожная ситуация;

**КТС** – карточка тревожной ситуации;

**ЖКХ** – жилищно-коммунальное хозяйство;

**ТрС** – транспортное средство.

**II. Общие положения.**

2.1. Настоящий регламент разработан на основании требований:

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

- [Постановления](http://base.garant.ru/186620/) Правительства РФ от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

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

- Постановления Правительства РФ от 21.10.2011 № 958 «О системе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

- Приказ МЧС России от 11.01.2021 № 2 « Об утверждении инструкции о сроках и формах представления информации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

2.2. Настоящий регламент устанавливает правила организации информационного взаимодействия ЦОВ Приморского края – структурное подразделение ГКУ Приморского края по ПБ, ГОЧС (далее – ЦОВ), ЕДДС Администрации Ольгинского муниципального округа (далее – ЕДДС) и заинтересованными организациями Ольгинского муниципального округа (далее – ДДС) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112).

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

2.3. Целями разработки регламента являются:

- повышение безопасности населения Ольгинского муниципального округа путем совершенствования процесса информационного взаимодействия между ЦОВ, ЕДДС и ДДС для решения стоящих перед ними задач в рамках системы-112;

- обеспечение ускоренного реагирования и улучшение взаимодействия ЦОВ, ЕДДС и ДДС при вызовах (сообщениях о происшествиях) населения в рамках системы-112;

- повышение оперативности реагирования на угрозу или возникновение ЧС, в том числе и террористического характера на территории Ольгинского муниципального округа.

2.4. Участниками информационного взаимодействия являются ЦОВ, РЦОВ, ЕДДС, ДДС и остальные ДДС экстренных оперативных служб Ольгинского муниципального округа, интегрируемые в систему-112.

ЕДДС и (или) ЦОВ (при его задействовании) обеспечивают прием от населения Ольгинского муниципального округа по единому телефонному номеру «112» сообщений о любых происшествиях (включая пожары), в том числе несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС, централизованное хранение информации обо всех вызовах по единому телефонному номеру «112» на территории Приморского края и в случае необходимости, прием вызовов, поступающих в ЕДДС муниципальных образований, со всей территории Приморского края по единому телефонному номеру «112» с использованием IP-VPN сети системы-112 Приморского края.

В случае технического выхода из строя оборудования ЦОВ полномочия переходят к РЦОВ.

ЕДДС выполняет функции контролирующего органа за реагированием на происшествия и выставляет завершение происшествий в КТС, с последующей отправкой их (КТС) в архив.

ДДС обеспечивает:

- прием по телефону от населения и организаций Ольгинского муниципального округа сообщений о любых происшествиях (включая пожары), в т.ч. несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС;

- прием перенаправленных с ЦОВ (ЕДДС) сообщений от населения и организаций Ольгинского муниципального образования о пожарах или других происшествиях, требующих оказания помощи с применением пожарной техники;

- передачу в ЕДДС сообщений, полученных по телефону , от населения и организаций Ольгинского муниципального округа о происшествиях, не связанных с пожарами и применением пожарной техники.

2.5. В своей деятельности все участники данного информационного взаимодействия руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, МВД Российской Федерации, Губернатора и Администрации Приморского края.

2.6. Территорией действия Регламента информационного взаимодействия ЦОВ, ЕДДС и ДДС является территория Ольгинского муниципального округа.

2.7. Ситуациями, на которые распространяется действие Регламента, являются:

- обращения граждан по происшествиям, требующим оказания экстренной помощи;

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

- пожар;

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

- технологические нарушения в системах коммунального энергоснабжения и в работе энергетических организаций жилищно-коммунального комплекса и водоснабжения;

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

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

2.8. ЦОВ и ЕДДС являются координирующими органами по вопросам информационного обмена для ДДС при решении задач в рамках системы-112.

2.9. При информационном взаимодействии ЦОВ, ЕДДС и ДДС в рамках системы-112 учитывается характер поступающей информации, которая делится на оперативную и текущую.

2.10. Оперативная информация незамедлительно передается из ЦОВ (ЕДДС) в ДДС по прямой телефонной связи.

2.11. К оперативной информации относится:

- вызовы и сообщения о пожаре;

- вызовы и сообщения о ДТП с необходимостью привлечения пожарной службы;

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

- информация об изменениях режима функционирования;

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

2.12. К текущей информации относятся радиационная, химическая, био­логическая, экологическая, пожарная и другая обстановка на территории Ольгинского муниципального округа, прогноз метеорологической обстановки. По запросу ЦОВ(ЕДДС) направляет в ДДС, и наоборот, данную информацию:

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

- информация о результатах ликвидации ЧС, материальном ущербе;

- информация подсистемы мониторинга;

- информация о состоянии сил и средств ДДС;

- справочная и прогнозная информация.

2.13. Информационное взаимодействие ЦОВ, ЕДДС, ДДС и остальных ДДС экстренных оперативных служб Ольгинского муниципального округа, интегрируемых в систему-112, осуществляется с помощью автоматизированных рабочих мест дежурно-диспетчерского персонала с использованием ПТК на базе СПО «Исток-СМ».

2.14. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен ЦОВ, ЕДДС и ДДС), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия экстренных оперативных служб Ольгинского муниципального округа.

**III. Порядок приема и обработки поступающих вызовов.**

**3.1. Порядок приема вызовов по единому номеру «112» от населения Ольгинского муниципального округа операторским персоналом ЦОВ Приморского края (ЕДДС).**

Вызовы (сообщения о происшествии) от населения Ольгинского муниципального округа Приморского края поступают по единому номеру «112» диспетчеру ЕДДС, либо, в случае отсутствия связи с диспетчером ЕДДС или, если он не берет телефонную трубку (линия занята) в течение 8 секунд - операторам ЦОВ, для анализа поступающей информации о происшествиях и направлении информации о происшествиях, в том числе вызовов, в ДДС экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования.

Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом ЕДДС и (или) операторами ЦОВ (в случае их задействования).

Для обеспечения унификации процессов передачи информации в системе-112 разработана унифицированная карточка информационного обмена (далее – карточка вызова). Унифицированная карточка для ЦОВ, ЕДДС муниципальных образований Приморского края имеет свою форму (настройка рабочего стола АРМ устанавливается в режим ЕДДС). Экстренные оперативные службы Приморского края, согласно особенностям информации, имеют свои формы карточек информационного обмена.

**3.2. Алгоритм обработки вызова диспетчером ЕДДС администрации Ольгинского округа.**

Звонок по единому номеру «112» поступает диспетчеру ЕДДС.

При поднятии диспетчером ЕДДС телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка вызова, в которой содержится информация, полученная от оператора связи:

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

- номер телефона, с которого осуществляется звонок;

- имеющиеся сведения об абоненте данного номера.

В карточке вызова отображается список экстренных оперативных служб взаимодействия. С поднятием телефонной трубки включается автоматическая запись разговора диспетчера с абонентом.

На основании опроса абонента диспетчер, анализируя поступившую информацию, определяет, что абоненту требуется оказание экстренной помощи пожарной службы. Работа диспетчера по обработке вызова осуществляется в следующих вариантах:

Вариант 1 - диспетчер ЕДДС осуществляет перевод звонка на ДДС без заполнения карточки вызова.

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

Не кладя трубку, убеждается, что звонок принят диспетчером ДДС.

После выполнения перевода звонка карточка вызова переходит в состояние КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». При открытии КТС диспетчером ЕДДС, в поле «Действия оператора» появляется запись «Перевод вызова на службу ДДС Ольгинского муниципального округа».

В случаях отсутствия связи с диспетчером ДДС или, если он не берет телефонную трубку в течение 8 секунд, диспетчер ЕДДС проводит опрос абонента и регистрирует вызов сам.

Вариант 2 - диспетчер ЕДДС регистрирует вызов и передает КТС в ДДС.

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

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

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

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

- сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, телефон, адрес).

После заполнения основной информации по происшествию, диспетчер вносит дополнительную информацию (при наличии) для ДДС (поле «*Дополнительная информация*» вкладка «ДДС)»).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

- необходимость спасательных работ;

- газификация;

- время пожара;

- обстоятельства и объект пожара;

- последствия пожара;

- характеристика подъездных путей;

- характеристика условий работы;

- оценка возможности эвакуации;

- информация о собственниках и арендаторах объекта.

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

Диспетчер, классифицирует Вид и Тип происшествия, на основании должностной инструкции.

После внесения имеющейся информации по происшествию, диспетчер ЕДДС в списке оповещаемых служб экстренного оперативного реагирования ставит галочку напротив записи «Служба ДДС Ольгинского муниципального округа» и осуществляет отправку карточки вызова, выполняя функцию «*Отправить*» с одновременной регистрацией вызова.

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

При отсутствии возможности передать карточку вызова на ДДС по причине отсутствия связи со службами, диспетчер ЕДДС регистрирует вызов, выполняя функцию «*Регистрация вызова*».

После регистрации вызова, карточка вызова переходит в статус КТС и попадает в «Журнал тревожных ситуаций». Диспетчер ЕДДС оповещает ДДС-01 о зарегистрированном происшествии иным способом. При восстановлении связи между службами диспетчер ЕДДС осуществляет отправку КТС на ДДС. Для этого оператор открывает КТС и в списке оповещаемых служб экстренного реагирования ставит галочку напротив записи «Служба ДДС Ольгинского муниципального округа» и выполняет функцию «*Отправить*».

После передачи КТС на ДДС, у диспетчера ЕДДС в КТС во вкладке «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ Служба ДДС Ольгинского муниципального округа». В поле «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС в службу ДДС Ольгинского муниципального округа».

Дальнейшие действия диспетчерским персоналом ЕДДС по контролю за реагированием на происшествие заключаются в следующем:

- проконтролировать отработку и завершение КТС ДДС;

- завершить КТС, с последующим направлением ее в «Архив происшествий».

**3.3. Алгоритм обработки вызова оператором ЦОВ.**

Звонок по единому номеру «112» поступает оператору ЦОВ.

При поднятии оператором ЦОВ телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ оператора открывается карточка вызова, в которой содержится информация, полученная от оператора связи:

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

- номер телефона, с которого осуществляется звонок;

- имеющиеся сведения об абоненте данного номера.

В карточке вызова отображается список экстренных оперативных служб взаимодействия. С поднятием телефонной трубки включается автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

На основании опроса абонента оператор, анализируя поступившую информацию, определяет, что абоненту требуется оказание экстренной помощи пожарной службы. Работа оператора по обработке вызова осуществляется в следующих вариантах:

Вариант 1 - оператор ЦОВ осуществляет перевод звонка на ДДС без заполнения карточки вызова.

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

Не кладя трубку, убеждается, что звонок принят диспетчером ДДС.

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

Дальнейшие действия по контролю за реагированием на происшествие осуществляются диспетчерским персоналом ЕДДС.

В случаях отсутствия связи с диспетчером ДДС или, если он не берет телефонную трубку в течение 8 секунд, оператор ЦОВ проводит опрос абонента и регистрирует вызов сам.

Вариант 2 - оператор ЦОВ, регистрирует вызов и передает КТС в ДДС.

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

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

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

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

- сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, телефон, адрес).

После заполнения основной информации по происшествию, оператор вносит дополнительную информацию (при наличии) для ДДС (поле «*Дополнительная информация*» вкладка «ДДС»).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

- необходимость спасательных работ;

- газификация;

- время пожара;

- обстоятельства и объект пожара;

- последствия пожара;

- характеристика подъездных путей;

- характеристика условий работы;

- оценка возможности эвакуации;

- информация о собственниках и арендаторах объекта.

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

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

После внесения имеющейся информации по происшествию, оператор ЦОВ в списке оповещаемых служб экстренного оперативного реагирования ставит галочку напротив службы «Службы ДДС Ольгинского муниципального округа» и осуществляет отправку карточки вызова, выполняя функцию «*Отправить*» с одновременной регистрацией вызова.

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

При отсутствии возможности передать карточку вызова на ДДС по причине отсутствия связи со службами, оператор ЦОВ регистрирует вызов, выполняя функцию «*Регистрация вызова*».

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

После передачи КТС на ДДС-01 у оператора ЦОВ в КТС во вкладке «Дополнительная информация» должна появиться запись «Отправлена информация на АРМ Служба ДДС Ольгинского муниципального образования», «Отправлена информация на АРМ ЕДДС Ольгинского муниципального округа». В поле «Действия оператора» фиксируется запись «Передача КТС в службу ДДС Ольгинского муниципального округа» и «Передача КТС в ЕДДС Ольгинского муниципального округа».

Дальнейшие действия по контролю за реагированием на происшествие осуществляется диспетчерским персоналом ЕДДС.

Действия оператора ЦОВ по контролю за реагированием на происшествие заключаются в следующем:

- проконтролировать отработку и завершение КТС ЕДДС;

- завершить КТС, с последующим направлением ее в «Архив происшествий».

**3.4. Алгоритм действий диспетчера ДДС:**

**3.4.1.При приеме вызова от ЕДДС (ЦОВ):**

При поднятии диспетчером ДДС телефонной трубки, автоматически на рабочем столе АРМ диспетчера открывается карточка вызова, в которой содержится информация, полученная от оператора связи:

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

- номер телефона, с которого осуществляется звонок;

- имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

С поднятием телефонной трубки, автоматически осуществляется запись разговора абонента с диспетчером.

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

Основная информация, вносимая в карточку вызова, содержит:

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

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

- сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, телефон, адрес).

Диспетчер классифицирует Вид и Тип происшествия на основании должностной инструкции.

После заполнения основной информации по происшествию, диспетчер вносит дополнительную информацию (при наличии).

Дополнительная информация содержит следующие данные:

- необходимость спасательных работ;

- газификация;

- время пожара;

- обстоятельства и объект пожара;

- последствия пожара;

- характеристика подъездных путей;

- характеристика условий работы;

- оценка возможности эвакуации;

- информация о собственниках и арендаторах объекта.

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

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

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

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

После регистрации вызова диспетчером ДДС, у диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании) внесенная информация по происшествию отобразится в КТС, и в поле «Действия диспетчера» появится запись «Регистрация вызова службой ДДС Ольгинского муниципального округа».

Процесс реагирования диспетчером ДДС на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС диспетчером ДДС, будут отображаться в КТС диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании).

Отправка сил и средств к месту происшествия отобразится в КТС диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании)в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой ДДС Ольгинского муниципального округа», «Окончание реагирования службой ДДС Ольгинского муниципального округа».

По окончанию ТС, диспетчер ДДС фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем отправляет КТС в архив, при этом у диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании) в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба ДДС Ольгинского муниципального округа», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании) выставляют завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив, согласно структурной подчиненности.

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

**3.4.2. При приеме зарегистрированной КТС от ЕДДС администрации Ольгинского округа (ЦОВ Приморского края):**

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

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

Внесенные изменения в основную информацию по происшествию, автоматически обновятся в КТС диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании).

Вкладка «*Сведения об абоненте*» содержит информацию, полученную от оператора связи:

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

- номер телефона, с которого осуществляется звонок;

- имеющиеся сведения по абоненту данного номера.

При необходимости уточнения данных по происшествию, диспетчер ДДС-01 может в автономном режиме произвести дозвон до абонента, выполнив функцию «*Звонок абоненту*».

В КТС диспетчеру ДДС автоматически будут предложены силы и средства для привлечения, согласно района выезда и определения Типа ТС.

Диспетчер ДДС может, при необходимости, откорректировать Тип ТС и предложенные силы и средства.

Анализируя поступившую информацию по происшествию, диспетчер ДДС-01 незамедлительно осуществляет реагирование соответствующих подразделений пожарной службы.

Процесс реагирования диспетчером ДДС на зарегистрированное происшествие осуществляется согласно должностной инструкции. Действия, зафиксированные в КТС диспетчером ДДС, будут отображаться в КТС диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании).

Отправка сил и средств к месту происшествия и убытие отображаются в КТС диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании)в поле «Действия диспетчера», сообщением «Начало реагирования службой ДДС Ольгинского муниципального округа», «Окончание реагирования службой ДДС Ольгинского муниципального округа».

По окончанию ТС, диспетчер ДДС фиксирует в КТС причину завершения ТС, затем отправляет КТС в архив, при этом у диспетчера ЕДДС и оператора ЦОВ (при задействовании)в КТС в поле «Дополнительная информация» появится вкладка «Служба ДДС Ольгинского муниципального округа», где будет указана причина завершения ТС. После этого диспетчер ЕДДС и оператор ЦОВ (при задействовании) выставляют завершение происшествия в КТС и отправляют ее в архив, согласно структурной подчиненности.

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

**IV. Порядок организации комплексного реагирования.**

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

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

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

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

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

- привлечение аварийной службы газовой сети производится при наличии утечки бытового газа, повреждения газового оборудования, угрозе ЧС или проис­шествия, результатом которых могут быть повреждения газовой инфраструктуры ЖКХ;

- привлечение службы «Антитеррор» производится при совершении или угрозе совершения террористических актов.

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

- переданные распоряжения;

- действия подчиненных подразделений;

- изменение обстановки;

- взаимодействие с подразделениями других ДДС.

4.3. Информацию об изменениях обстановки диспетчер экстренной оперативной службы передает диспетчеру ЕДДС и (или) оператору ЦОВ (при задействовании) немедленно.

4.4. Диспетчер ЕДДС и (или) оператор ЦОВ (при задействовании):

- осуществляет мониторинг действий привлекаемых экстренных оперативных служб;

- доводит до всех экстренных оперативных служб изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия;

- контролирует завершение реагирования всеми привлеченными экстренных оперативных служб;

- снимает с контроля карточку вызова после получения подтверждения от всех экстренных оперативных служб.

**V. Критерии переадресации вызовов при информационном**

**взаимодействии ЦОВ, ЕДДС и ДДС.**

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

5.2. Диспетчер ЕДДС и (или) оператор ЦОВ (при задействовании) производит переадресацию вызова диспетчеру ДДС в следующих случаях:

- получение информации о пожаре;

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

- поступление дополнительной информации по ранее переадресованному в ДДС вызову.

5.3. Диспетчер ДДС производит переадресацию диспетчеру ЕДДС или оператору ЦОВ (при задействовании) в следующих случаях:

- поступление вызова с сообщением об угрозе или возникновении ЧС;

- необходимость привлечения к реагированию на вызов других ДДС, если выяснение состава привлекаемых ДДС вызывает затруднение;

- обнаружение ошибочности звонка и необходимость вызова другой ДДС;

- необходимость оказания позвонившему квалифицированной психологической помощи;

- необходимость консультации позвонившего по вопросам, выходящим за рамки компетенции данной ДДС.

**VI. Ответственность сторон.**

6.1. Ответственными за соблюдением выполнения настоящего Регламента являются:

- директор ГКУ Приморского края по ПБ, ГОЧС;

- глава Администрации Ольгинского муниципального округа Приморского края

- начальники заинтересованных служб расположенных на территории Ольгинского муниципального округа.

6.2. Ответственные должностные лица при обнаружении нарушений в соблюдении требований настоящего Регламента информируют директора ГКУ Приморского края по ПБ, ГОЧС, главу Администрации Ольгинского муниципального округа и руководителей заинтересованных организаций,соответственно.

По фактам нарушения проводятся служебные разбирательства и принимаются меры дисциплинарного (или иного характера) воздействия. О причинах нарушения, а также о принятых мерах информируются все участники информационного обмена.

**VII. Срок действия настоящего Регламента.**

7.1. Настоящий Регламент вступает в силу со дня его подписания всеми сторонами и действует на неопределенный срок. Вопросы, возникающие при реализации настоящего Регламента, решаются путем переговоров и консультаций.

7.2. Стороны имеют право вносить изменения и дополнения в настоящий Регламент, которые оформляются в письменном виде и являются неотъемлемой частью настоящего Регламента.

7.3. Регламент составлен в трех экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.