

**РЕГЛАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБЕСПЕЧЕНИИ
ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ
НОМЕРУ «112» И ОРГАНИЗАЦИИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Содержание

Принятые сокращения

I. Общие положения

II. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия в системе-112ЛО

III. Участники информационного взаимодействия

IV. Правила и порядок приема вызовов (сообщений) от заявителей

IV.I Прием телефонных вызовов по единому номеру «112» в ЦОВ (РЦОВ)

IV.II Прием сообщений по единому номеру «112» в ЦОВ (РЦОВ)

IV.III Прием сообщений ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» в ЦОВ (РЦОВ)

IV.IV Прием сообщений от ЦАСПИ в ЦОВ (РЦОВ)

IV.V Прием УКИО из систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации

IV.VI Прием телефонных вызовов по иным телефонным номерам ДС ЭОС

IV.VII Организация контроля за соблюдением требований при приеме телефонных вызовов

V. Организация реагирования в ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований

VI. Перечень сведений, регистрируемых по каждому обращению в систему-112ЛО

VII. Отчетность по работе системы-112ЛО

Приложение 1. Перечень правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Приложение 2. Формат УКИО системы-112ЛО

Принятые сокращения

АИС	автоматизированная информационная система
АИУС	автоматизированная информационно-управляющая система
АРМ	автоматизированное рабочее место

АС	автоматизированная система
АСС	аварийно-спасательная служба
АЦ	административный центр
ГИС	геоинформационная система
ГКУ ЛО "РМЦ"	государственное казенное учреждение Ленинградской области "Региональный мониторинговый центр"
ГУ	главное управление
ДС ЭОС	диспетчерская служба экстренной оперативной службы Ленинградской области
ЕДДС	единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования Ленинградской области
Заявитель	Лицо, обратившееся по единому номеру «112», по номерам ДС ЭОС, по социальным сетям ДС ЭОС, либо лично явившееся в ДС ЭОС с сообщением о происшествии (чрезвычайной ситуации)
ИКП-112	Инфокоммуникационная подсистема системы-112ЛО
МВД России	Министерство внутренних дел Российской Федерации
МО	муниципальное образование (городской округ, муниципальный район)
МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
ПК	программный комплекс
ПТК	программно-технический комплекс
ПТК ПОВ	программно-технический комплекс приема и обработки вызовов
РСЧС	единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
РЦОВ	резервный центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" Ленинградской области
система-112 ЛО	система вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Ленинградской

	области
ССПД	система связи и передачи данных
ФСБ России	Федеральная служба безопасности Российской Федерации
ТР АИУС	территориально распределенная автоматизированная информационно-управляющая система системы-112ЛО
ТЦМК	территориальный центр медицины и катастроф
ТфОП	телефонная сеть общего пользования
УКИО	унифицированная карточка информационного обмена
ЦАСПИ	централизованная автоматизированная система передачи извещений ГКУ ЛО "Леноблпожспас"
ЦОВ	основной центр обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Ленинградской области
ЦУКС	центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Ленинградской области
ЧС	чрезвычайная ситуация
ЭОС	экстренные оперативные службы
ЭРА-ГЛОНАСС	система экстренного реагирования при авариях, основанная на применении российских средств глобальной спутниковой навигации, ГЛОНАСС и систем спутникового мониторинга транспорта
SMS	короткое текстовое сообщение

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и организации реагирования на территории Ленинградской области (далее – Регламент) определяет порядок, правила и последовательность действий операторского персонала ЦОВ, РЦОВ системы-112ЛО, персонала ДС ЭОС системы-112ЛО и ЕДДС муниципальных образований в части их информационного взаимодействия в процессе приема и обработки информации о происшествии, а также организации реагирования на происшествие.

1.2. Настоящий Регламент разработан в целях повышения оперативности и эффективности реагирования экстренных оперативных служб на вызовы

(сообщения о происшествиях) и упорядочения информационного обмена между дежурным персоналом различных служб, участвующих в приеме вызова (сообщения о происшествии) и организации реагирования на происшествия.

1.3. В своей деятельности персонал, участвующий в информационном обмене, руководствуется правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами Ленинградской области, правовыми актами муниципальных образований Ленинградской области, правовыми актами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом. Перечень правовых актов, на основании которых осуществляется организация реагирования (информационного обеспечения реагирования) на вызовы экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приведен в приложении 1 к настоящему Регламенту.

Перечень ДС ЭОС установлен Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ленинградской области (далее – Положение).

II. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия в системе-112ЛО

2.1. Целью осуществления информационного взаимодействия в системе-112ЛО является повышение оперативности реагирования ЭОС на вызовы, поступающие по единому номеру "112", а также при поступлении событий от датчиков, установленных на контролируемых стационарных или подвижных объектах.

2.2. Для достижения поставленной цели при информационном взаимодействии решаются следующие задачи:

а) прием ЦОВ и РЦОВ телефонных вызовов и SMS от заявителей, обратившихся по единому номеру «112», получение сведений об обстоятельствах происшествий;

б) прием ДС ЭОС телефонных вызовов от заявителей по иным телефонным номерам (в том числе номерам «101», «102» и «103»), получение сведений об обстоятельствах происшествий;

в) прием ДС ЭОС сообщений от заявителей в социальных сетях, содержащих сведения о происшествиях (при наличии у ДС ЭОС аккаунтов социальных сетей) либо при личной явке заявителей;

г) прием ЦОВ и РЦОВ от подсистемы мониторинга событий от датчиков, установленных на контролируемых стационарных или подвижных объектах;

д) прием ЦОВ и РЦОВ сообщений о происшествиях, поступивших из систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации, перечень которых указан в Положении;

е) регистрация всех вызовов, сообщений и событий в единой базе данных;

ж) направление от ЦОВ и РЦОВ информации о вызовах (сообщениях о происшествиях) в ДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

з) осуществление ЕДДС муниципальных образований:

- контроля хода реагирования на происшествие ДС ЭОС,

- анализа введенной ДС ЭОС в систему-112ЛО информации (сведений) о ходе реагирования и об окончании реагирования ЭОС,
 - уточнения и корректировки действий привлеченных ДС ЭОС,
 - информирования взаимодействующих ДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах,
 - контроля реагирования, координации ДС ЭОС;
- и) предоставление ДС ЭОС оперативной информации о результатах реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях) в ЕДДС муниципального образования, на территории которого осуществлено реагирование;
- к) ведение единой базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях).

2.3. Организация реагирования на поступившие вызовы по единому номеру «112» осуществляется ДС ЭОС, перечень которых установлен Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ленинградской области (далее – Положение).

III. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

- а) заявитель;
- б) операторский персонал ЦОВ и РЦОВ;
- в) персонал ДС ЭОС;
- г) персонал ЕДДС муниципальных образований;
- д) персонал ЦОВ и РЦОВ систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации, перечень которых указан в Приложении.

3.2. К информационному взаимодействию допускаются должностные лица из состава операторского персонала ЦОВ и РЦОВ, персонала ДС ЭОС, персонала ЕДДС муниципальных образований, прошедших обучение в Государственном автономном учреждении дополнительного профессионального образования "Учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Ленинградской области".

3.3. Информационное взаимодействие участников осуществляется с использованием телекоммуникационной подсистемы и инфокоммуникационной подсистемы ТР АИУС.

3.4. При информационном взаимодействии должны соблюдаться требования по временным нормативам, указанные в Положении.

3.5. При всех видах информационного взаимодействия ведется автоматическая аудиозапись.

IV. Правила и порядок приема вызовов (сообщений) от заявителей

IV.1 Прием телефонных вызовов по единому номеру «112» в ЦОВ (РЦОВ)

4.1. При поступлении телефонного вызова незамедлительно формируется приветствие «Вы позвонили в систему-112 Ленинградской области. Все разговоры записываются» и вызов становится в общую очередь.

4.2. В случае, если средствами ИКП-112 устанавливается, что прогнозируемое время ожидания ответа оператора превышает 20 секунд, вызов переводится на IVR. Структура IVR приведена в приложении 1.

4.3. Оператор принимает вызов и заполняет обязательные поля УКИО.

При этом номер заявителя и примерное географическое местоположение абонентского устройства заявителя заполняется автоматически с использованием информационных систем операторов связи в соответствии с приказом Минкомсвязи России от 01 декабря 2016 года № 607 «Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", и Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112"».

Формат УКИО приведен в приложении 2.

4.4. Общая последовательность действий оператора.

4.4.1. Оператор представляется заявителю: "Здравствуйте, оператор такой-то (порядковый номер оператора)».

4.4.2. Оператор производит первичный опрос заявителя, обеспечивающий идентификацию заявителя, места происшествия, фабулы происшествия и иной информации, необходимой для определения реагирующей ЭОС.

4.4.3. Основанием для прекращения разговора с заявителем является:

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, получения консультативной и информационно-справочной поддержки в части обеспечения безопасности жизнедеятельности, психологической помощи при суицидальных намерениях;

- ошибочное представление позвонившего лица о назначении и возможностях системы-112ЛО;

- наличие ранее принятого вызова от заявителя в ДС ЭОС либо ЕДДС муниципальных образований.

Оператор должен сообщить заявителю одну из указанных причин отказа в приеме вызова.

4.4.4. При заполнении обязательных полей УКИО сведения вносятся со слов заявителя, при этом в описании фабулы происшествия допускается использовать сокращения, не искажающие смысл сообщения.

4.4.5. При поступлении вызова на английском языке оператор привлекает к разговору переводчика, если сам оператор не владеет английским языком. В этом случае за заполнение УКИО отвечает переводчик.

4.4.6. К обязательным полям УКИО, подлежащих заполнению оператором, относятся:

- сведения о фамилии, имени отчестве заявителя;

- причина обращения, фабула происшествия;

- адрес места происшествия: район (районы), населенный пункт, улица, № дома, № квартиры;

- вид происшествия по справочнику;

- перечень ЭОС, необходимых для привлечения к реагированию.

При наличии у заявителя информации по остальным полям любой части УКИО их заполнение оператором-112 является обязательным.

В случае, если заявитель не смог предоставить точный адрес места происшествия, то оператор вносит в УКИО информацию об этом со слов заявителя о примерном описании места происшествия.

В случае отказа заявителя назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный телефон и/или его местонахождение оператор вводит информацию с реквизитом "анонимный".

4.4.7. Оператор определяет вид вызова:

- сообщение о происшествии, требующего реагирования ЭОС;
- сообщение об обстоятельствах, не требующих реагирования ЭОС;
- запрос об оказании информационно-справочной и консультативной помощи;
- ложный вызов.

4.4.8. Оператор отмечает категорию вызова в УКИО, при этом:

- виды вызова «сообщение о происшествии, требующего реагирования ЭОС» и «сообщение об обстоятельствах, не требующих реагирования ЭОС», включаются в категорию «Происшествие»;

- вид вызова «запрос об оказании информационно-справочной и консультативной помощи» включается в категорию «Консультация»;

- вид вызова «ложный вызов» включается в категорию «Ложный».

4.4.9. В случае, если местоположение заявителя определяется как находящееся в сопредельном субъекте Российской Федерации, оператор направляет УКИО и голосовой вызов в систему-112 субъекта Российской Федерации, сообщая об этом заявителю и закрывает УКИО.

При этом УКИО по вызовам категорий «Консультация» и «Ложный» не направляется.

4.5. Последовательность действий оператора при сообщении о происшествии, требующего реагирования ЭОС.

4.5.1. Оператор определяет необходимую для реагирования ЭОС по следующим критериям:

а) ЭОС пожарной охраны привлекается при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий и при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, угрозы ЧС или происшествия, следствием которых может стать пожар, при необходимости деблокирования, проведения аварийно-спасательных работ, угрозе террористического акта, а также угрозе ЧС или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

б) ЭОС реагирования в чрезвычайных ситуациях привлекается при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе ЧС или происшествий, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

в) ЭОС полиции привлекается при необходимости обеспечения правопорядка и сохранности имущества на месте происшествия, наличии дорожно-транспортных происшествий, угрозе ЧС или происшествий, для ликвидации последствий которых могут потребоваться силы охраны правопорядка, а также при поступлении информации о преступлениях и административных правонарушениях;

г) ЭОС скорой медицинской помощи привлекается при наличии погибших, больных или пострадавших людей, угрозе ЧС или происшествия, результаты которого могут быть опасны для жизни и здоровья людей, а также при необходимости консультативной помощи;

д) ЭОС газовой сети привлекается при наличии утечки/запаха бытового газа, повреждениях газового оборудования, отсутствии газа у потребителя (кроме отключения за неуплату), пожара/возгорания на газифицированном объекте, предположительном отравлении газом или продуктами горения газа, угрозе ЧС или иных происшествий, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры;

е) ЭОС "Антитеррор" привлекается при совершении или угрозе совершения террористических актов, угрозе захвата или захвате заложников, угрозе захвата (угона) или захвате воздушного судна, угрозе захвата (угона) или захвате железнодорожного подвижного состава, посягательстве на жизнь государственного или общественного деятеля, массовых беспорядках, угрозе совершения или совершении радиационного, химического или бактериологического заражения, которое может повлечь гибель людей и другие значительные негативные последствия

ж) ЭОС медико-санитарного обеспечения населения в условиях ЧС привлекается при необходимости авиационной эвакуации пострадавших;

з) ЕДДС муниципальных образований привлекается при повреждениях объектов благоустройства, фактах ненадлежащего содержания дворов, тротуаров, местной улично-дорожной сети;

и) ЭОС по предупреждению и ликвидации последствий аварийных и чрезвычайных ситуаций на предприятиях ТЭК и ЖКХ Ленинградской области привлекается при авариях на любых объектах ТЭК и ЖКХ, в том числе электроснабжения, водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения;

к) ЭОС по обеспечению безопасности дорожного движения привлекается при повреждениях элементов обустройства и фактах ненадлежащего содержания федеральных, региональных и местных автодорог.

4.5.2. В случае происшествий, связанных с необходимостью одновременного реагирования нескольких ЭОС, оператор определяет необходимость комплексного реагирования.

4.5.3. Для определения перечня необходимых ЭОС и категории реагирования оператор использует средства ИКП-112.

4.5.4. После определения необходимой ЭОС оператор передает УКИО с заполненной общей частью в выбранную ДС ЭОС с непрерывным голосовым соединением с заявителем либо без него.

4.5.5. Передача голосового соединения обязательна при:

- вызове ЭОС пожарной охраны;
- вызове ЭОС скорой медицинской помощи;
- вызове ЭОС медико-санитарного обеспечения населения в условиях ЧС.

В остальных случаях передача непрерывного голосового соединения с заявителем осуществляется оператором по анализу фабулы происшествия.

4.5.6. При комплексном реагировании непрерывное голосовое соединение с заявителем в ЭОС не передается.

4.5.7. При поступлении массовых или повторных вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если соответствующая вызову УКИО уже создана (далее – первичная УКИО), оператор, при необходимости, дополняет первичную УКИО возможными новыми сведениями, указывает в новой реквизит «повторное».

Повторная УКИО передается в ДС ЭОС автоматически с указанием номера первичной УКИО.

4.5.8. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

4.6. Последовательность действий оператора при сообщении об обстоятельствах, не требующих реагирования ЭОС.

4.6.1. Оператор определяет необходимую(ые) ДС ЭОС, в полномочия которой входит получение сведений об обстоятельствах, предположительно могущих привести к происшествию либо чрезвычайной ситуации.

4.6.2. Оператор определяет необходимость передачи непрерывного голосового соединения с заявителем в выбранную ДС ЭОС, указывает в УКИО реквизит «Информационное» и передает УКИО с голосовым соединением либо без него в ДС ЭОС.

4.6.3. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

4.7. Последовательность действий оператора при запросе об оказании информационно-справочной и консультативной помощи.

4.7.1. Оператор с использованием подсистемы консультативного обслуживания сообщает заявителю требуемые сведения и закрывает УКИО.

4.7.2. В случае отсутствия требуемых сведений в подсистеме консультативного обслуживания оператор:

- направляет УКИО с непрерывным голосовым соединением с заявителем в ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования, которая предположительно может оказать информационно-справочную и консультативную помощь;

- по окончании рабочей смены сообщает старшему оператору об отсутствии сведений в подсистеме консультативного обслуживания.

4.7.3. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время закрытия УКИО либо передачи УКИО в ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

4.8. Последовательность действий оператора при ложном вызове.

4.8.1. Оператор сообщает заявителю о том, что ложный вызов приводит к возможным последствиям нарушения правых иных людей на безопасность и оказание экстренной помощи и закрывает УКИО.

4.8.2. В случае отсутствия осмысленного разговора заявителя оператор в течение 10 секунд предпринимает попытку начать разговор, после чего прерывает его и закрывает УКИО.

4.8.3. В случае применения заявителем оскорблений и обценной лексики оператор прекращает разговор, закрывает УКИО и по окончании рабочей смены сообщает старшему оператору о данном факте и номере УКИО, в которой отображен разговор.

4.9. Последовательность действий оператора при внезапном прерывании телефонного соединения.

4.9.1. Действия предпринимаются при:

- прерывании телефонного соединения при общении оператора с заявителем;
- прерывании телефонного соединения при ожидании приема УКИО с непрерывным голосовым соединением в ДС ЭОС.

4.9.2. Оператор средствами ИКП-112 предпринимает 3 попытки обратного дозвона до заявителя длительностью не менее 15 секунд каждый.

4.9.3. В случае успешного дозвона:

- при общении оператора с заявителем оператор продолжает опрос заявителя и формирование УКИО в порядке п.п.4.5-4.7 настоящего Регламента;

- при ожидании приема УКИО с непрерывным голосовым соединением в ДС ЭОС оператор повторно направляет в ДС ЭОС УКИО с непрерывным голосовым соединением.

4.9.4. При отсутствии обратного дозвона оператор, в зависимости от фабулы и объема полученных до прерывания телефонного соединения сведений, принимает решение о направлении УКИО в соответствующие ДС ЭОС либо о закрытии УКИО.

4.9.5. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования или время закрытия УКИО, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

4.10. Последовательность оказания дистанционной психологической помощи заявителю.

4.10.1. В случае, когда заявитель находится в состоянии повышенной возбудимости и ему необходимо оказание дистанционной психологической помощи, оператор переключает вызов на психолога или специалиста по оказанию услуг психологической поддержки (при осуществлении психологической поддержки внешней организацией)

4.10.2. Психолог или специалист психологической поддержки оказывает дистанционную психологическую помощь заявителю в соответствии с отдельными регламентами и алгоритмами.

4.10.3. В случае, когда в результате психологической помощи психолог или специалист психологической поддержки определил, что психоэмоциональное состояние заявителя стабилизировалось и заявителем указываются обстоятельства, требующие реагирования в ДС ЭОС, психолог или специалист психологической поддержки переводит вызов заявителя на свободного оператора, который выполняет последовательность действий, указанную в п.п. 4.5-4.9 настоящего Регламента.

4.10.4. В случае, когда в результате психологической помощи психолог или специалист психологической поддержки определил, что психоэмоциональное состояние заявителя стабилизировалось и отсутствуют обстоятельства, требующие

реагирования в ДС ЭОС, психолог или специалист психологической поддержки закрывает УКИО.

4.10.5. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования или время закрытия УКИО, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

IV.II Прием сообщений по единому номеру «112» в ЦОВ (РЦОВ)

4.11. При поступлении SMS фабула происшествия в УКИО заполняется автоматически средствами ИКП-112 и УКИО поступает на рабочее место свободного оператора.

При этом номер заявителя и примерное географическое местоположение абонентского устройства заявителя заполняется автоматически.

4.12. При фабуле происшествия, из которой следует необходимость реагирования оператор средствами ИКП-112 осуществляет обратный вызов заявителя для уточнения фабулы. Вызов осуществляется 1 раз с длительностью ожидания 15 секунд.

При ответе заявителя оператор уточняет отдельные поля УКИО и направляет УКИО в ДС ЭОС в соответствии с правилами пп.4.5-4.7 настоящего Регламента.

При отсутствии ответа заявителя оператор направляет УКИО в ДС ЭОС.

4.13. При фабуле происшествия, из которой не следует необходимость реагирования оператор закрывает УКИО.

4.14. Консультативное обслуживание, информационно-справочная поддержка, психологическая помощь при поступлении SMS не осуществляется.

4.15. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования или время закрытия УКИО, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

IV.III Прием сообщений ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» в ЦОВ (РЦОВ)

4.16. При поступлении сообщения ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» УКИО формируется автоматически, при этом также автоматически заполняются сведения:

- о координатах места дорожно-транспортного происшествия либо нажатия «тревожной» кнопки;
- о транспортном средстве.

4.17. Оператор принимает голосовой вызов заявителя и осуществляет действия в порядке, установленном в разделе IV.I настоящего Регламента.

4.18. При отсутствии голосового соединения с заявителем оператор осуществляет обратный вызов заявителя для уточнения фабулы при наличии сведений от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» о телефонном номере, которым оснащено транспортное средство. Вызов осуществляется 1 раз с длительностью ожидания 15 секунд. При отсутствии ответа на обратный вызов оператор осуществляет действия в порядке, установленном в разделе IV.I настоящего Регламента.

4.19. Временем окончания приема и обработки сообщения ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС

муниципального образования, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

IV.IV Прием сообщений от ЦАСПИ в ЦОВ (РЦОВ)

4.20. При поступлении сообщения ЦАСПИ УКИО формируется автоматически, при этом также автоматически заполняются сведения о наименовании и адресе социально-значимого объекта.

4.21. Оператор направляет УКИО в ДС ЭОС пожарной охраны.

4.22. Временем окончания приема и обработки сообщения ЦАСПИ является время передачи УКИО в реагирующую ДС ЭОС пожарной охраны, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

IV.V Прием УКИО из систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации

4.23. При поступлении УКИО из систем-112 сопредельных субъектов Российской Федерации оператор осуществляет действия в порядке, установленном в разделе IV.I настоящего Регламента.

4.24. Временем окончания приема и обработки вызова заявителя является время передачи УКИО в реагирующие ДС ЭОС либо ЕДДС муниципального образования, после чего оператор находится в готовности к приему и обработке следующего вызова.

IV.VI Прием телефонных вызовов по иным телефонным номерам ДС ЭОС

4.25. При приеме телефонных вызовов от заявителей по номерам экстренных оперативных служб, указанных в приказе Минкомсвязи России от 25 апреля 2017 года № 205 «Об утверждении и введении в действие российской системы и плана нумерации», а также по иным телефонным номерам ДС ЭОС, персонал ДС ЭОС самостоятельно формирует УКИО и организует реагирование своей ЭОС.

4.26. В случае, если персонал ДС ЭОС определяет необходимость комплексного реагирования, УКИО и голосовое соединение (при наличии) переводится свободному оператору ЦОВ (РЦОВ), который осуществляет последовательность действий по п.п. 4.4, 4.5 настоящего Регламента.

IV.VII Организация контроля за соблюдением требований при приеме телефонных вызовов

4.27. Контролю за соблюдением требований при приеме телефонных вызовов в соответствии с требованиями настоящего Регламента подлежит только прием по единому номеру «112» в ЦОВ (РЦОВ).

Контроль приема телефонных вызовов по иным телефонным номерам, имеющимся у ДС ЭОС, а также контроль приема сообщений в социальных сетях и при непосредственной явке заявителей в ДС ЭОС определяется правовыми и локальными актами соответствующих ДС ЭОС.

4.28. Контроль осуществляет старший оператор (старший смены) и начальник отдела ЦОВ ГКУ ЛО «РМЦ».

4.29. Старший оператор осуществляет контроль постоянно.

4.30. Контролю подлежат:

- длительность опроса заявителя и правильность уточнения фактуры происшествия;
- психоэмоциональное содержание вопросов, задаваемых оператором заявителю, оцениваемой, в том числе, с использованием модуля речевой аналитики подсистемы консультативного обслуживания;
- правильность назначения реагирующих ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований.

4.31. Результаты контроля доводятся до оператора либо незамедлительно (при выявлении грубых ошибок, влияющих на реагирование) либо по окончании рабочей смены.

4.32. Доведение результатов контроля должно быть мягким, вежливым. Доведение результатов контроля должно являться мотивацией для оператора, а не наказанием. При доведении результатов контроля рекомендуется привлекать психолога либо специалиста психологической поддержки.

4.33. Начальник отдела ЦОВ ГКУ ЛО «РМЦ» осуществляет контроль еженедельно.

4.34. Контролю подлежат:

- соблюдение обязательных требований по времени обработки вызовов операторами;
- соблюдение требований по полноте заполнения полей УКИО;
- соблюдение требований по правильности назначения реагирующих ДС ЭОС;
- наличие жалоб заявителей и иных лиц на действия операторов.

4.35. По результатам контроля начальник отдела ЦОВ ГКУ ЛО «РМЦ» представляет начальнику ГКУ ЛО «РМЦ» еженедельный доклад с указанием конкретных фактов несоблюдения требований и принятых мерах.

V. Организация реагирования в ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований

5.1. Организацию реагирования осуществляет персонал ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований, находящийся на круглосуточном дежурстве (далее – диспетчеры).

5.2. Для организации реагирования диспетчер использует автоматизированные рабочие места системы-112ЛО, а также собственные информационные системы (при их наличии).

Правила и порядок использования информационных систем определяется актами организаций (учреждений), в которых организованы ДС ЭОС.

5.3. Диспетчер обязан принять УКИО, полученную из ЦОВ (РЦОВ) с голосовым вызовом заявителя либо без него.

5.4. Обязательным является дополнительный опрос заявителя и внесение дополнительных сведений в УКИО диспетчерами следующих ЭОС:

- ЭОС пожарной охраны;
- ЭОС скорой медицинской помощи;
- ЭОС медико-санитарного обеспечения населения в условиях ЧС.

5.5. В случае, если диспетчер установил, что для организации реагирования необходимо уточнение сведений о происшествии у заявителя, диспетчер осуществляет обратный вызов заявителя средствами ИКП-112.

Отсутствие ответа заявителя не является основанием для отмены организации реагирования.

5.6. В случае, если диспетчер определил, что реагирование на полученную УКИО должно организовываться иным подразделением ДС ЭОС, в том числе расположенном в соседнем муниципальном образовании Ленинградской области, диспетчер направляет УКИО в иное подразделение ДС ЭОС.

5.7. При организации реагирования диспетчер оценивает оперативную обстановку с использованием следующих информационных систем:

- ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» в части получения информации о дорожно-транспортных и об иных происшествиях на автомобильных дорогах в Ленинградской области;

- фонд пространственных данных Ленинградской области в части получения электронных карт территории Ленинградской области, размещения диспетчерских служб и зон их ответственности, размещения объектов инфраструктуры, автомобильных и железных дорог;

- региональной информационно-навигационной системы Ленинградской области и многоуровневой навигационно-информационной системы мониторинга транспортных средств МЧС России на базе использования системы ГЛОНАСС в части получения информации о текущем местоположении транспорта экстренных оперативных служб, подключенного к ним;

- системы интеллектуального видеонаблюдения и видеоаналитики Ленинградской области в части получения данных о событиях в местах массового скопления граждан и движения транспорта и самоходных машин по автомобильным дорогам.

5.8. Порядок действий диспетчера при поступлении УКИО:

- подтверждает прием УКИО;

- уточняет у заявителя фактуру происшествия (при приеме УКИО с голосовым соединением);

- анализирует полученные сведения (квалифицирует вызов (сообщение о происшествии) как относящийся к сфере ответственности ЭОС либо отказывается от принятия УКИО с указанием причины отказа);

- принимает решение об организации реагирования;

- организует реагирование (управление подчиненными силами и средствами реагирования);

- принимает и вводит в УКИО сведения о ходе реагирования на происшествие, о ликвидации происшествия, о состоянии сил и средств реагирования;

- при необходимости привлечения дополнительных сил и средств привлекает к реагированию другие подразделения своей ЭОС либо сообщает о необходимости привлечения иных ЭОС диспетчеру ЕДДС муниципального образования;

- вводит в УКИО сведения о ходе или завершении реагирования и сведения о ликвидации последствий происшествия (при наличии);

- закрывает УКИО, реагирование по которой завершено.

5.9. Диспетчеры ЕДДС муниципальных образований дополнительно на территории муниципального образования:

5.9.1. Организовывают привлечение дополнительных ЭОС при поступлении информации от реагирующей ДС ЭОС о необходимости привлечения к реагированию иных ЭОС.

Такая организация осуществляется путем самостоятельного назначения диспетчером в УКИО дополнительных ЭОС и направлении дополненной УКИО в соответствующие ДС ЭОС.

5.9.2. Осуществляют:

- контроль хода реагирования на происшествие ДС ЭОС и ЭОС;
- анализ введенной ДС ЭОС в систему-112ЛО информации (сведений) о ходе реагирования и об окончании реагирования экстренными оперативными службами;
- уточнение и корректировку действий привлеченных ДС ЭОС при проведении комплексного реагирования;
- информирование взаимодействующих ДС ЭОС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах;
- контроль реагирования, координацию действий ДС ЭОС.

Порядок действий диспетчеров ЕДДС муниципальных образований также определен в ГОСТ Р 22.7.01-2021. «Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения», утвержденным приказом Росстандарта от 27 января 2021 года № 25-ст.

5.10. Диспетчеры обязаны постоянно контролировать работоспособности своих АРМ системы-112ЛО и при наличии нарушений работоспособности незамедлительно докладывать начальнику отдела ЦОВ ГКУ ЛО «РМЦ».

5.11. Конкретные требования к организации реагирования ДС ЭОС и ЭОС определяется нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами, локальными регламентами и инструкциями, принимаемыми в сферах ответственности конкретной ЭОС.

VI. Перечень сведений, регистрируемых по каждому обращению в систему-112ЛО

6.1. Сведения о телефонных вызовах и SMS на единый номер «112»:

- дата и время поступления (по системному времени);
- номер абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов;
- данные о местоположении пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов;
- дата и время завершения (по системному времени);

6.2. Сведения о действиях операторов ЦОВ (РЦОВ), диспетчеров ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований:

- идентификационный номер или имя оператора ЦОВ (РЦОВ);
- идентификационный номер или имя диспетчера ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований;
- дата и время ответа на поступивший вызов или приема SMS (по системному времени);

- действия оператора ЦОВ (РЦОВ) по опросу заявителя и классификации происшествия;
- дата и время направления сформированной УКИО в ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований;
- дата и время открытия сформированной УКИО диспетчером ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований;
- действия диспетчера ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований по дополнительному опросу заявителя и дополнению сведений в УКИО;
- дата и время создания новой УКИО диспетчером ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований при обращении заявителя по телефонным номерам, отличным от единого номера «112», по социальным сетям, при личной явке;
- действия диспетчера ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований по опросу заявителя и классификации происшествия;
- дата и время открытия сформированной УКИО диспетчером ДС ЭОС и ЕДДС муниципальных образований;
- дата и время начала реагирования ЭОС;
- дата и время завершения реагирования ЭОС;
- дата и время закрытия УКИО.

6.3. Аудиозаписи телефонных переговоров:

- телефонные переговоры между заявителем и операторами и диспетчерами системы-112ЛО;
- телефонные переговоры операторов и диспетчеров системы-112ЛО с заявителем в случае обратного вызова;
- служебные переговоры операторов и диспетчеров системы-112ЛО при приеме вызова от заявителя;
- служебные переговоры операторов и диспетчеров системы-112ЛО при организации реагирования на происшествие;

6.4. Сведения о происшествиях:

- причина обращения;
- тип (вид, характер) происшествия;
- данные о месте происшествия;
- данные о времени происшествия;
- данные о лице/заявителе, осуществляющем вызов;
- данные о лицах, которым требуется помощь;
- данные об угрозе жизни и здоровью людей;
- первичные данные о пострадавших (их состоянии);
- обстоятельства происшествия (преступления);
- приметы лиц, совершивших преступление (правонарушение);
- данные об очевидцах происшествия (преступления);
- данные об угрозе материального ущерба;
- первичные данные о материальном ущербе;
- определение признаков ЧС;

6.5. Сведения о реагировании:

- время начала реагирования;
- экипаж выехал;
- экипаж (бригада) в дороге;

- уточненные данные о пострадавших (при необходимости);
- уточненные данные о материальном ущербе (при необходимости);
- данные о ходе реагирования о происшествии:
- прибытие на место;
- развертывание, рекогносцировка;
- данные о завершении реагирования на происшествие:
- убытие на базу;
- возвращение на базу;
- прибытие на базу.

6.6. Сведения, регистрируемые по каждому обращению в систему-112ЛО, содержатся в защищенной базе данных системы-112ЛО, хранятся в течение 3 лет с момента их создания.

6.7. Запрещается модификация и уничтожение сведений, регистрируемых по каждому обращению в систему-112ЛО.

6.8. Предоставление сведений, регистрируемых по каждому обращению в систему-112ЛО, регулируется Положением.

VII. Отчетность по работе системы-112ЛО

7.1. Сведения, включаемые в отчетность по работе системы-112ЛО, подготавливаются ГКУ ЛО «РМЦ».

7.2. В отчетность включаются следующие категории сведений:

- сведения об организации функционирования системы-112ЛО;
- сведения об эксплуатации системы-112 ЛО;
- сведения по обучению персонала системы-112 ЛО;
- сведения об используемых средствах криптографической защиты информации;
- сведения о функционирования системы-112 ЛО;
- сведения о сбоях и иных недостатках при эксплуатации системы-112 ЛО;
- сведения о статистике вызовов, поступивших в систему-112 ЛО;
- сведения, передающиеся из системы-112 ЛО во взаимодействующие с ней диспетчерские службы;
- сведения о функционировании телекоммуникационной подсистемы системы-112 ЛО;
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы системы-112ЛО в части приема вызовов от абонентов фиксированной связи;
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы системы-112 ЛО в части приема вызовов от абонентов подвижной радиотелефонной связи;
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы системы-112 ЛО в части предоставления информации о месте нахождения абонентов подвижной радиотелефонной связи;
- сведения о функциональном соответствии реализации телекоммуникационной подсистемы системы-112 ЛО в части приема и передачи вызовов в форме коротких текстовых сообщений.

7.3. Отчетность предоставляется Комитетом цифрового развития по подготовленным ГКУ ЛО «РМЦ» сведениям в органы, по форме и в сроки, указанные в приказе МЧС России «Об утверждении формы, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"».

Приложение 1 к Регламенту
информационного
взаимодействия при
обеспечении вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» и организации
реагирования на территории
Ленинградской области

**ПЕРЕЧЕНЬ
НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РЕАГИРОВАНИЯ
(ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ РЕАГИРОВАНИЯ) НА ВЫЗОВЫ (СООБЩЕНИЯ
О ПРОИСШЕСТВИЯХ) ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ
ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ "112"**

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 68-ФЗ "О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".

Федеральный закон от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи".

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации".

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года N 794 "Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций".

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года N 894 "Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб".

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года N 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (вместе с "Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112")".

Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 года N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года N 304 "О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года N 1240-р "Об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований".

Приказ Минкомсвязи России от 1 декабря 2016 года N 607 "Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", и Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112".

Совместный приказ Минтранса России, МЧС России от 1 октября 2015 года N 293/525 "Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС" и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 года N 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах".

Приказ ФСТЭК России от 15 февраля 2017 года N 27 "О внесении изменений в Требования о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах, утвержденные Приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 года N 17".

Приказ МЧС России от 31 марта 2011 года N 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны".

Приказ МВД России от 29 августа 2014 года N 736 "Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях".

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года N 388-н "Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи".

Областной закон от 18 июля 2016 года N 60-оз "О государственных информационных системах Ленинградской области".

Областной закон от 15 июня 2010 года N 32-оз "Об административно-территориальном устройстве Ленинградской области и порядке его изменения".

Постановление Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 года N 396 "О государственной программе Ленинградской области "Безопасность Ленинградской области".

Распоряжение Губернатора Ленинградской области от 18 апреля 2011 года N 155-рг "О межведомственной рабочей группе при Правительстве Ленинградской области по созданию на территории Ленинградской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112".

Распоряжение Правительства Ленинградской области от 21 февраля 2012 года N 75-р "О мерах по созданию на территории Ленинградской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

Распоряжение Правительства Ленинградской области от 17 января 2013 года N 15-р "О создании Государственного казенного учреждения Ленинградской области "Управление по обеспечению функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Ленинградской области".

Распоряжение Комитета по связи и информатизации Ленинградской области от 28 ноября 2017 года N 105 "О переименовании государственного казенного учреждения "Управление по обеспечению функционирования системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Ленинградской области".

Методические рекомендации по порядку использования единого номера "112" на территории субъекта Российской Федерации, утвержденные МЧС России и Минкомсвязи России от 13 марта 2015 года N 2-4-87-22-33.

Методические рекомендации МЧС России о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

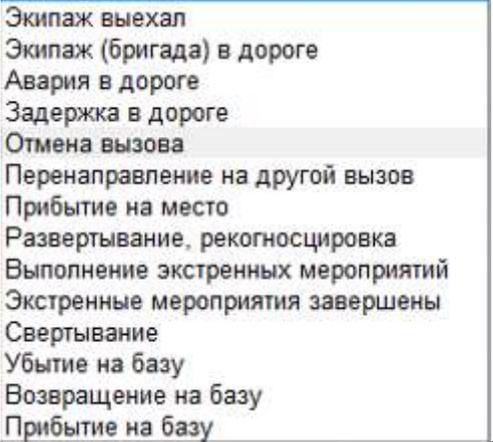
Приложение 2 к Регламенту
информационного
взаимодействия при
обеспечении вызова
экстренных оперативных
служб по единому номеру
«112» и организации
реагирования на территории
Ленинградской области

ФОРМАТ УКИО СИСТЕМЫ-112ЛО

Сведения о номере абонентского устройства, с которого принят вызов (автоматическое заполнение)		
<i>Телефон</i>	текст	номер абонентского устройства, с которого поступил вызов или было передано сообщение о происшествии - автоматическое определение номера автоматической телефонной станции или сообщение терминального устройства Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС"
<i>Местонахождение телефона</i>		
Координата: широта	число	от оператора связи – место нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112 (для абонентов подвижно радиотелефонной связи)
Координата: долгота	число	
Точность координат	число	
Адрес	текст	от оператора связи – место установки абонентского устройства (для абонентов стационарной радиотелефонной связи)
<i>Данные о владельце</i>		
ФИО/Наименование организации-владельца	текст	от оператора связи – фамилия, имя, отчество владельца абонентского устройства/Наименование организации владельца (для юридических лиц)
Адрес регистрации	текст	от оператора связи – адрес регистрации физического или юридического лица (по базе данных оператора связи)

Дата рождения	число	от оператора связи – только для физических лиц
Особая группа	текст	указывается автоматически при наличии АОН в списке одной из особых групп (регируется в панели администратора)
Описание происшествия		
Причина обращения	текст	Описание происшествия, вводится вручную
Сведения о месте происшествия		
Район	текст	Выбор из списка
Населенный пункт	текст	Ввод вручную или из справочника ФИАС
Улица	текст	
Дом	число	Ввод вручную
Корпус	число	Ввод вручную
Строение	число	Ввод вручную
Владение	число	Ввод вручную
Подъезд	число	Ввод вручную
Этаж	число	Ввод вручную
Квартира (офис)	число	Ввод вручную
Код	число	Ввод вручную
Дорога	текст	Ввод вручную
Км	число	Ввод вручную
м	число	Ввод вручную
Рядом	Лог.знач	Логический флаг, выбор вручную
Участок	текст	Ввод вручную
Объект	текст	Ввод вручную
Уточнение	текст	Ввод вручную
Сведения о происшествии		
Тип/Вид	Текст	Выбор из справочника
Пострадавших	Число	Ввод вручную
Жертв	Число	Ввод вручную
Масштаб	Текст	Выбор из справочника
ЧС	Текст	Выбор из справочника значения: нет (по умолчанию), угроза ЧС, ЧС

Доп.информация	Текст	Ввод вручную
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	Текст	Ввод вручную
Имя	Текст	Ввод вручную
Отчество	Текст	Ввод вручную
Телефон	Текст	Ввод вручную (или может дублироваться АОН)
Язык общения	Текст	Выбор из справочника
Адрес (место проживания)	Текст	Ввод вручную
Выбор привлеченных ДДС		
Наименование ДДС		Автоматически предлагается список ДДС в соответствии с районном обслуживании при выборе Района в поле «Район» + есть список «Список служб» с общим списком служб
Выбор типа УКИО		
Ложный	Лог знач	Лог флаг, можно завершить работу с УКИО
Консультация	Лог знач	Лог флаг, можно завершить работу с УКИО
Происшествие	Лог знач	Лог флаг, требуются действия по отработке УКИО
Прослушивание записи, кнопки «Показать на карте», кнопки «Перевести вызов», «Перевести карту», кнопки обратного вызова, кнопки вызова разделов ПКОН		
Кнопки в интерфейсе УКИО		При их нажатии срабатывает определенный алгоритм
Блок «Реагирование»		
Все действия оператора и старшего оператора, диспетчера с УКИО		Наименование действия, ФИО (логин), служба, время
Факт отправки УКИО в ДДС (если и голос, то указывается)		Наименование действия, ФИО (логин), служба, время
Факт принятия или отклонения УКИО в		Наименование действия, ФИО (логин), служба, время

ДДС		
Реагирование на происшествия		Статус, ФИО (логин), служба, время (на АРМ ДДС выбор из справочника, при интеграции состав статусов зависит от Регламента). Выбор из справочника следующий 
Текстовые сообщения		Текст, ФИО (логин), служба, время
Факт завершения реагирования		ФИО (логин), служба, время
Вкладка 01		
Характер происшествия	текст	классификатор видов происшествий и чрезвычайных ситуаций (пожар, короткое замыкание, запах дыма и подобное)
Обстоятельства и объект происшествия	текст	что горит, какие материалы, какое здание (ввод вручную или из списка)
Этажность	число	количество этажей объекта (здания), где произошло происшествие (пожар)
Объект газифицирован	логическое значение	признак наличия на объекте баллонов со сжиженным газом или газопровода
Оценка времени развития пожара	число	сколько времени прошло от момента начала пожара до момента обнаружения и сообщения
Наблюдаемые последствия пожара	текст	разрушение перекрытий, обрушение кровли и др.
Характеристика	текст	автомобильные пробки, скопление автомобилей во дворах,

подъездных путей		ремонтные работы, свободный маршрут
Характеристика условий работы	текст	нахождение объекта в огражденной, охраняемой зоне, наличие ворот, шлагбаумов, решеток и жалюзи на окнах
Необходимость спасательных работ	логическое значение	наличие людей в зоне пожара
Оценка возможности эвакуации	текст	наличие незадымленных лестничных клеток, лестниц между балконами, открытых галерей и др.
Информация о собственниках и арендаторах объекта	текст	адреса и телефоны
Вкладка 02		
Вид правонарушения	текст	определяется по классификатору видов правонарушений
Число правонарушителей	число	количество правонарушителей
Количество транспортных средств	число	число транспортных средств, участвовавших в происшествии
Сведения о подозреваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол подозреваемого (кого запомнили)
Возраст (лет)	число	возраст подозреваемого "на вид"
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды подозреваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет подозреваемого
Сведения о разыскиваемых (по каждому отдельно)		
Пол	логическое значение	пол разыскиваемого
Фамилия	текст	фамилия разыскиваемого
Имя	текст	имя разыскиваемого
Отчество	текст	отчество разыскиваемого
Дата рождения	дата	дата рождения разыскиваемого

Возраст	число	возраст разыскиваемого (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Рост	текст	выбирается из классификатора
Телосложение	текст	выбирается из классификатора
Одет	текст	описание одежды разыскиваемого
Особые приметы	текст	краткое описание примет разыскиваемого
Сведения о транспортных средствах (по каждому отдельно)		
Тип транспортного средства	текст	выбирается из классификатора типов транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Марка, модель ТС	текст	марка, модель ТС
Цвет транспортного средства	текст	выбирается из классификатора цвета транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Государственный регистрационный номер	текст	государственный регистрационный номер транспортных средств, для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Регион	текст	для каждого транспортного средства, участвовавшего в происшествии
Скрылось	логическое значение	признак того, что транспортное средство скрылось с места происшествия
Вкладка 03		
Что произошло	текст	классификатор видов вызовов
Кто вызвал	текст	выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и подобное)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Фамилия	текст	фамилия больного
Имя	текст	имя больного
Отчество	текст	отчество больного
Дата рождения	дата	дата рождения больного
Возраст	число	возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых

		годах
Пол	логическое значение	пол больного
Повод	текст	выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи
Способность к самостоятельному передвижению	текст	описание способности к самостоятельному передвижению
Вкладка 04		
Вид происшествия	текст	выбирается из классификатора поводов обращения в аварийную службу газовой сети
Инструкции	текст	инструкция по действиям оператора и (или) заявителя по данному виду происшествия (выбирается из справочника автоматически)
Консультация	логическое значение	признак того, что проведена консультация по телефону (состояние реагирования автоматически переключается на "завершено")
Вкладка 05		
Вид террористического акта	текст	выбирается из классификатора
Количество погибших	число	количество погибших людей
Количество пострадавших	число	количество пострадавших людей
Количество подозреваемых	число	количество лиц, совершивших террористический акт
Описание подозреваемых	текст	описание лиц, совершивших террористический акт
Вооружение подозреваемых	текст	классификатор
Транспортные средства подозреваемых	текст	классификатор
Направление движения подозреваемых	текст	куда скрылись лица, совершившие террористический акт

Повреждения подозреваемых	текст	сведения о ранениях и травмах лиц, совершивших террористический акт
Вкладка ЭРА		
Уникальный ссылочный идентификатор	Текст	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Краткий ссылочный идентификатор КВ	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Язык общения с заявителем. Код языка	Текст	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Телефонный номер АС.	Строка длиной от 1 до 18 символов	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Потерпевшие	Флаг наличия пострадавших в ТС. -1 — не известно; 0 — нет пострадавших: 127 — пострадавшие есть, но точное число неизвестно: 1..126 — точное число пострадавших	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Контактный телефонный номер заявителя (водителя)	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Время события	Дата время	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Состояние голосового канала	Принимает одно из следующих значений: «unknown» - неизвестно «none» - нет «duplex» - двусторонняя связь	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле

	«simplex» - односторонняя связь	
Ф.И.О. заявителя ^(водителя)	Текст	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Тип активации вызова	Логический флаг (автоматически/ вручную)	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Тип вызова	(тестовый/экстренный); Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Тип ТС	Возможные значения: 1 = пассажирский (Class M1); 2 = автобус (Class M2); 3 = автобус (Class M3); 4 = легкая грузовая машина (Class N1); 5 = тяжелая грузовая машина (Class N2); 6 = тяжелая грузовая машина (Class N3); 7 = мотоцикл (Class L1e); 8 = мотоцикл (Class L2e); 9 = мотоцикл (Class L3e); 10 = мотоцикл (Class L4e); 11 = мотоцикл (Class L5e); 12 = мотоцикл (Class L6e); 13 = мотоцикл (Class L7e). Целое число от 1 до 13	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле

VIN	Идентификатор ТС по ISO 3779, текст	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Тип энергоносителя	Возможные значения: Bit 5: 1 = водород; Bit 4: 1 = электричество (более 42 В и 100 А/); Bit 3: 1 = жидкий пропан (LPG); Bit 2: 1 = сжиженный природный газ (CNG); Bit 1: 1 = дизель; Bit 0: 1 = бензин. Целое число от 0 до 63	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Государственный регистрационный номер ТС	Строка от 0 до 16 символов	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Цвет ТС	Строка от 0 до 32 символов	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Модель ТС	Строка от 0 до 32 символов	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Координаты ТС на момент события		
Широта	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Долгота	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Достоверность	Низкая или высокая достоверность определения местоположения ТС	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Время	Дата, время	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Примерные координаты 1		

Широта	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Долгота	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Достоверность	Низкая или высокая достоверность определения местоположения ТС	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Время	Дата, время	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Примерные координаты 2		
Широта	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Долгота	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Достоверность	Низкая или высокая достоверность определения местоположения ТС	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Время	Дата, время	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Направление движения ТС	Число	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Количество пассажиров в ТС	Целое число от 0 до 255	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Уровень повреждений	0 = низкая вероятность ущерба здоровью людей, 10 = максимальная вероятность...). Целое число от 0 до 10	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Адресная информация о местоположении ТС в	Текст	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле

текстовом виде		
Удар спереди	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Удар слева	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Удар справа	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Удар сбоку	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Удар сзади	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Переворот	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле
Другой тип происшествия	Логический флаг	Заполняется автоматически по данным от ЭРА-ГЛОНАСС, не редактируемое поле