

ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИ  
ГРАЖДАНЛА ОБОРОНА ТАТА  
ЧРЕЗВЫЧАЙЛА ЛАРУ-ТАРУ  
ЫЙТАВЁСЕМПЕ ЁСЛЕКЕН  
ПАТШАЛАХ КОМИТЕЧЁ



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ  
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ  
СИТУАЦИЯМ

П Р И К А З  
13.08.2022 № 92  
Шупашкар хули

П Р И К А З  
13.08.2022 № 92  
г. Чебоксары

**Об утверждении регламента информационного взаимодействия  
при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по  
единому номеру «112» на территории Чувашской Республики**

В соответствии с пунктом 1 части 5 статьи 6 Федерального закона от 30 декабря 2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), в целях организации функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», развернутой на территории Чувашской Республики (далее – Система-112) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Чувашской Республики (далее – Регламент).
2. Рекомендовать органам местного самоуправления Чувашской Республики, подразделениям экстренных оперативных служб или иных организаций на территории Чувашской Республики, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона, организовать взаимодействие в рамках функционирования Системы-112 в соответствии с Регламентом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель ГКЧС Чувашии

С.Г. Павлов

Утвержден  
приказом Государственного  
комитета Чувашской Республики по  
делам гражданской обороны и  
чрезвычайным ситуациям  
от 13.07.2022 № 92

**Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории  
Чувашской Республики**

**I. Общие положения**

1.1. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Система-112 – система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании настоящего Положения;

центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории Чувашской Республики, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

резервный центр обработки вызовов – объект Системы-112, функционирующий на территории Чувашской Республики, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования Системы-112 в различных режимах работы;

Республиканский центр обработки данных – технологически и территориально обособленные серверные комплексы, включая рабочие станции, и технологическое оборудование, обеспечивающее функционирование серверов (стойки, источники бесперебойного питания, коммутационное оборудование и кабельные системы);

инфраструктура Системы-112 – технические, программные, программно-аппаратные и иные средства основного и резервного центра обработки вызовов, установленные в Республиканском центре обработки данных, информационно-телекоммуникационные сети и сети связи, а также иные вспомогательные системы, обеспечивающие прием, обработку и передачу вызовов по единому номеру «112»;

информационное взаимодействие – обмен информацией о происшествии или чрезвычайной ситуации в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления взаимодействия, а также гарантируется идентичность информации, отправленной одним участником взаимодействия и полученной другим;

оператор Республиканского центра обработки данных – организация, обеспечивающая функционирование инфраструктуры Системы-112.

оператор Системы-112 – организация, создаваемая органом исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, для обеспечения функционирования Системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам;

ЦУКС – центр управления в кризисных ситуациях территориального органа федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций;

ЕДДС – орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в Чувашской Республике в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

ДДС – структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 30 декабря 2020 г. 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», обеспечивающие прием вызовов по единому номеру «112» от оператора Системы-112;

операторский персонал – сотрудник (сотрудники), входящий (входящие) в состав персонала оператора Системы-112, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

вызов – вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

карточка – формализованный документ базы данных Системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи в Систему-112 (далее – заявитель), доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию, а также ЕДДС. Имеет общую информационную часть, заполняемую операторским персоналом, и специальную часть, заполняемую персоналом ЕДДС, ДДС.

СОДЧ ИСОД МВД России – сервис обеспечения деятельности дежурных частей единой системы информационно-аналитического обеспечения деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации;

АСУ «Скорая помощь» – автоматизированная система управления «Скорая помощь» службы скорой медицинской помощи;

ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» – Государственная автоматизированная система «ЭРА-ГЛОНАСС»;

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок, правила и последовательность действий операторского персонала, диспетчеров ДДС и дежурно-диспетчерского персонала ЕДДС в части их информационного взаимодействия в процессе приема, обработки и передачи, а также организации реагирования на вызовы по единому номеру «112».

1.3. Информационное взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность по реагированию на вызовы Системы-112, ЕДДС, ДДС, действующих на территории Чувашской Республики, регламентируемое законодательством Российской Федерации, Чувашской Республики, нормативными документами, регламентирующими деятельность ДДС, а также настоящим Регламентом, заключенными между участниками такого взаимодействия Соглашениями.

1.4. Перечень участников информационного взаимодействия приведен в приложении 1 к настоящему Регламенту.

## **II. Цели и задачи осуществления информационного взаимодействия**

2.1. Целями осуществления информационного взаимодействия экстренных служб в рамках Системы-112 являются:

организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия ЕДДС, ДДС, при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации;

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

2.2. При информационном взаимодействии ЕДДС, ДДС в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

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

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

выбор ДДС для организации реагирования;

координация действий, привлеченных к реагированию ДДС;

размещение в Системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования ДДС;

информирование взаимодействующих ДДС об оперативной обстановке;

обмен оперативной и периодической информацией.

## **III. Действия операторского персонала**

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

3.2. При поступлении вызовов от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, в том числе поступивших через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», осуществляется автоматическая регистрация вызова и формируется карточка. При этом происходит идентификация датчика путем получения от оператора связи и (или) оператора информационной системы, эксплуатирующего указанный датчик, сведений о местонахождении стационарного или подвижного объекта, на котором установлен датчик (пользовательское оборудование), и причине его срабатывания.

3.3. При необходимости экстренного реагирования сотрудник операторского персонала в ходе первичного заполнения карточки в соответствии с критериями выбора ДДС, определяет привлекаемые для реагирования ДДС, направляет им карточку и завершает вызов, или перенаправляет голосовой вызов в соответствующую ДДС, ЕДДС.

3.4. Перенаправление (переадресация) поступивших вызовов операторским составом в ДДС, ЕДДС осуществляется в следующих случаях:

согласно полученным сведениям от заявителя требуется экстренное реагирование, но для определения состава сил и средств, которые необходимо направить на происшествие сведений в карточке недостаточно и диспетчерскому персоналу ДДС, ЕДДС может потребоваться выполнить дополнительный опрос заявителя;

наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к компетенции выбранной ДДС, ЕДДС;

поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же ДДС, ЕДДС;

наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции определенной ДДС, ЕДДС;

наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

при получении сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе, принятии вызова с информацией, которая может быть использована для организации и обеспечения действий подразделений службы «Антитеррор» операторский персонал производит перенаправление вызова в службу «Антитеррор» дежурному Управления Федеральной службы безопасности России по Чувашской Республике, по итогам конференцсвязи заполняет карточку и назначает необходимые для организации реагирования ДДС, завершает обработку вызова;

при наличии признаков возникновения чрезвычайной ситуации межмуниципального, регионального уровня операторский персонал организует конференцсвязь с ЦУКС и ЕДДС муниципалитетов, на территории которых имеются признаки чрезвычайной ситуации (участникам автоматизированной

информационно-управляющей системы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне) и продолжает обработку вызова. Назначение необходимых для организации реагирования ДДС корректируется дежурно-диспетчерским персоналом ЦУКС, ЕДДС.

3.5. Критерии выбора ДДС, порядок заполнения полей в форме карточки происшествия (основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат) и сроки предоставления указываются в соглашениях и (или) регламентах об информационном взаимодействии, заключенных между оператором и ДДС, оператором ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС», ЕДДС.

3.6. При осуществлении комплексного реагирования на вызов операторский персонал определяет состав ДДС (две и более), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

привлечение службы пожарной охраны (далее – ДДС-01) осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

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

привлечение полиции (далее – ДДС-02) осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

привлечение службы скорой медицинской помощи (далее – ДДС-03) осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

привлечение аварийной службы газовой сети (далее – ДДС-04) осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

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

привлечение нескольких служб (комплексное реагирование) на вызов осуществляется при происшествии, на которое ведомственными инструкциями, безусловно предусмотрено совместное реагирование.

3.7. При невозможности определения вида вызова (причины обращения), а также места происшествия по причине отказа заявителя сообщить эти сведения, операторским персоналом вносятся данные с пометкой «информационный вызов», карточка закрывается (снимается с контроля) с указанием причины.

3.8. При поступлении вызова и отказе заявителя назвать свою фамилию,

имя, отчество, контактный телефон, либо отсутствии этих сведений, а также сведений о его местонахождении, операторским персоналом вносятся данные с пометкой «не определено» и, в соответствии с видом вызова, карточка направляется в необходимые для организации реагирования ЕДДС, ДДС.

3.9. При завершении вызова по инициативе заявителя, отказе заявителя от дальнейшего общения, но наличия признаков происшествия или чрезвычайной ситуации сотрудник операторского персонала заполняет карточку, в соответствии с критериями выбора ДДС определяет привлекаемые для реагирования ДДС и извещает их.

3.10. В случае, если заявитель не смог предоставить точный адрес места происшествия, то операторским персоналом вносится в карточку информация об этом со слов заявителя с примерным описанием места происшествия, указанием значимых ориентиров, координат, при наличии устройства определения геолокации.

3.11. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу операторский персонал делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки организации, осуществляющей оказание психологической поддержки на договорной основе (соглашения), специалист которой по окончании разговора предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала Системы-112 для внесения ее в карточку. В случае отсутствия необходимости реагирования ДДС завершает обработку вызова.

3.12. При поступлении вызовов от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидами по слуху и инвалидами по зрению опрос (переписка) ведется в следующем порядке:

при поступлении голосового вызова операторский персонал создает и заполняет общую информационную часть карточки и делает в ней соответствующую отметку. Опрос заявителя проводится спокойным ровным тоном, с обязательным подтверждением полученных от него сведений, при необходимости производится перенаправление вызова в ДДС и на специалиста психологической поддержки, с уведомлением заявителя;

при поступлении вызова в форме SMS-сообщения операторский персонал создает и заполняет общую информационную часть карточки и делает в ней соответствующую отметку. Опрос заявителя производится в форме SMS-переписки посредством шаблонов либо произвольного текста, которая при необходимости направляется в ДДС для реагирования;

алгоритм приема вызовов от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидами по слуху и инвалидами по зрению приведен в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.13. При запросе информационно-справочной и консультативной помощи операторский персонал с использованием подсистемы консультативного обслуживания сообщает заявителю требуемые сведения. В случае отсутствия сведений в подсистеме консультативного обслуживания оператор направляет карточку с голосовым соединением с заявителем в ДДС либо ЕДДС для оказания информационно-справочной и консультативной помощи.

3.14. При поступлении массовых или повторных вызовов (сообщений о происшествии) в случае, если соответствующая вызову карточка уже создана

(далее – первичная карточка), операторский персонал, при необходимости, дополняет первичную карточку возможными новыми сведениями и привязывает входящий вызов к первичной.

3.15. При поступлении заведомо ложного вызова (заявитель в результате опроса признался, что вводит в заблуждение оператора) операторский персонал сообщает заявителю о том, что ложный вызов приводит к возможным последствиям, нарушая права иных граждан на безопасность и оказание экстренной помощи, и закрывает карточку с реквизитом «Ложный вызов».

3.16. При применении заявителем оскорблений и обценной лексики операторский персонал вправе прервать общение с таким заявителем. Операторский персонал уведомляет заявителя о прекращении приема вызова, закрывает карточку с реквизитом «Оскорбительный вызов».

3.17. При отсутствии необходимости экстренного реагирования заявителю по его запросу обеспечивается консультативная помощь для получения информации по стандартным вопросам базы знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

3.18. После отправки карточки в ДДС службы сотрудник операторского персонала ждет подтверждения получения ими карточки и при необходимости предоставляет уточняющую информацию.

3.19. Карточка автоматически отправляется дежурно-диспетчерскому персоналу ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов, и сохраняется в базе данных Системы-112.

3.20. При перенаправлении вызова в ЕДДС, ДДС сотрудник операторского персонала одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС карточку, сформированную в ходе первичного опроса. Сотрудник операторского персонала ждет от диспетчера ДДС подтверждение о получении карточки и подтверждение о соответствии поступившего вызова зоне ответственности выбранной ДДС. После получения подтверждений сотрудник операторского персонала извещает заявителя о начале реагирования и завершает прием вызова.

3.21. При поступлении вызова на иностранном языке операторский персонал производит переадресацию вызова на специалиста-переводчика организации, осуществляющей оказание услуг в области иностранных языков на договорной основе и с использованием синхронного перевода, заполняет общую часть карточки, а также при необходимости производит переадресацию вызова в ДДС без отключения специалиста-переводчика. При переадресации вызова в ДДС специалист-переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем. По итогам опроса операторский персонал назначает необходимые ДДС.

#### **IV. Взаимодействие операторского персонала с внешними информационными системами ДДС**

4.1. Для решения основных задач Система-112 взаимодействует с внешними информационными системами:

информационное взаимодействие с Министерством внутренних дел по Чувашской Республике осуществляется через СОДЧ ИСОД МВД России;



информационное взаимодействие с бюджетным учреждением Чувашской Республики «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чувашской Республики через АСУ «Скорая помощь»;

информационное взаимодействие с системами обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» приграничных субъектов Российской Федерации;

информационное взаимодействие с системой экстренного реагирования при дорожно-транспортных происшествиях через ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС».

#### 4.2. Порядок взаимодействия с ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»:

при поступлении вызова карточка формируется автоматически, при этом заполняются сведения о координатах места ДТП, сведения о транспортном средстве, сведения о полученном транспортным средством ущербе, голосовое соединение с транспортным средством;

операторский персонал принимает вызов из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и голосовое соединением с транспортным средством, вносит дополнительные сведения в карточку и направляет её в необходимые ДДС;

при отсутствии голосового соединения с транспортным средством операторский персонал осуществляет обратный дозвон для уточнения информации (при наличии сведений от ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» о телефонном номере, которым оснащено транспортное средство). Вызов осуществляется 1 раз с длительностью ожидания – 1 минута. В случае отсутствия обратной связи с транспортным средством автоматически назначаются ДДС-01, ДДС-02, ДДС-03.

при наличии признаков «ручного» инициирования вызова из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» и голосового соединения с транспортным средством проводится опрос заявителя и назначение необходимых ДДС.

#### 4.3. Порядок взаимодействия с СОДЧ ИСОД МВД России (ДДС-02):

при поступлении вызовов о необходимости защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности, сообщений о ДТП, иных правонарушениях операторский персонал создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса (СОДЧ ИСОД МВД России не принимает голосовые сообщения из Системы-112) и направляет её в ДДС-02. Завершает обработку вызова;

при поступлении дополнительной информации о вызове, ранее направленном в ДДС-02, операторский персонал создает новую карточку, заполняет общую часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя дополнительные сведения о вызове и пометку «дополнение к карточке №...» (СОДЧ ИСОД МВД России не принимает изменения и дополнения в ранее направленные из Системы-112 карточки) и направляет её в ДДС-02. Завершает обработку вызова;

при необходимости переадресации вызова в ДДС-02 операторский персонал создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса и направляет её в ДДС-02, с автоматизированного рабочего места без обозначения персональных данных заявителя создает конференцсвязь по каналам сетей связи общего пользования с диспетчером ДДС-02 и завершает обработку вызова.

#### 4.4. Порядок взаимодействия с АСУ «Скорая помощь» (ДДС-03):

при поступлении вызовов с запросом на оказание скорой медицинской помощи, медицинской консультации либо постановке предварительного медицинского диагноза операторский персонал создает и заполняет общую информационную часть карточки, направляет её в ДДС-03 и одновременно организует конференцсвязь заявителя с диспетчером ДДС-03. После установления соединения заявителя с диспетчером ДДС-03 операторский персонал завершает обработку вызова;

при невозможности организации конференцсвязи заявителя с диспетчером ДДС-03 более 1 минуты операторский персонал вносит в поле дополнительной информации со слов заявителя сведения о причине запроса и направляет в ДДС-03 карточку без организации конференцсвязи. Завершает обработку вызова;

при поступлении вызова «Тревожная кнопка» – сообщения о нападении на бригаду скорой медицинской помощи для уточнения подлинности события, операторским персоналом производится обратный звонок к заявителю. Вызов осуществляется 1 раз с длительностью ожидания – 1 минута, по результатам которого назначаются необходимые ДДС. При отсутствии обратной голосовой связи назначается автоматически ДДС-02.

#### 4.5. Взаимодействие с системами-112 субъектов Российской Федерации:

при поступлении в ЦОВ вызовов из систем-112 субъектов Российской Федерации с необходимостью организации реагирования на территории Чувашской Республики операторский состав действует в соответствии с настоящим Регламентом;

при поступлении в ЦОВ вызовов с необходимостью организации реагирования на территории граничащих с Чувашской Республикой субъектов Российской Федерации операторским персоналом создается и регистрируется карточка, которая в автоматизированном режиме передается в центр обработки вызовов системы-112 сопредельного субъекта;

при отсутствии возможности автоматической передачи карточки операторский состав создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса, с автоматизированного рабочего места без обозначения персональных данных заявителя создает конференцсвязь по каналам сетей связи общего пользования с центром обработки вызова системы-112 сопредельного субъекта и завершает обработку вызова;

порядок взаимодействия регламентирован Соглашениями об информационном взаимодействии сторон;

при поступлении вызовов в ЦОВ с запросом реагирования на остальной территории Российской Федерации операторский состав службы создает и заполняет общую информационную часть карточки, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса, с автоматизированного рабочего места без обозначения персональных данных заявителя создает конференцсвязь по каналам сетей связи общего пользования с центром обработки вызова системы-112 субъекта Российской Федерации и завершает обработку вызова;

в обязательном порядке операторский персонал сторон представляется, при наличии, передает абонентский телефонный номер заявителя и причину обращения.

#### IV. Действия диспетчерского персонала ДДС

4.1. Организацию реагирования на вызовы по единому номеру «112» осуществляет диспетчерский персонал ДДС, находящийся на круглосуточном дежурстве и использующий для такого реагирования автоматизированные рабочие места Системы-112, либо ведомственные информационные системы, интегрированные с Системой-112.

4.2. Обязательным условием информационного взаимодействия является внесение в Систему-112 сведений об этапах реагирования ДДС на вызовы.

4.3. Диспетчерский персонал ДДС после получения карточки вносит в нее отметку о получении вызова и организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются правовыми актами органа или организации, в ведении которых находится ДДС.

4.4. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчерский персонал ДДС осуществляет сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки вносит в карточку незамедлительно.

4.5. При необходимости диспетчерский персонал уточняет информацию по номеру телефона заявителя, внесенного в карточку. Сведения о действиях по реагированию также вносятся в карточку. После завершения реагирования диспетчерский персонал ставит в карточке отметку для снятия вызова с контроля.

4.6. При получении перенаправленного операторским персоналом вызова по причине затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к компетенции выбранной ДДС, поступления дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования, наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции определенной ДДС, диспетчерский персонал ДДС принимает вызов в работу.

4.7. Диспетчерский персонал ДДС при получении переадресованного вызова отвечает за заполнение специфических частей карточки в соответствии со своей сферой ответственности.

4.8. Диспетчерский персонал ДДС производит переадресацию вызова с использованием Системы-112 в следующих случаях:

поступление вызова по установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номерам вызовов соответствующих экстренных оперативных служб, в том числе с сообщением об угрозе возникновения чрезвычайной ситуации или наличия критериев отнесения происшествия к чрезвычайной ситуации, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции ДДС;

наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других ДДС (комплексное реагирование);

неверный выбор ДДС операторским персоналом;

наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;

наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой ДДС.

## V. Действия дежурно-диспетчерского персонала ЕДДС

5.1. Карточка, принятая к исполнению ДДС, находится на контроле у дежурно-диспетчерского персонала ЕДДС муниципального образования, в зоне ответственности которого организовано реагирование на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

5.2. Дежурно-диспетчерский персонал ЕДДС:  
 контролирует ход реагирования ДДС на вызов;  
 анализирует введенную в базу данных информацию, полученную по результатам реагирования ДДС;  
 уточняет информацию, переданную с места происшествия, при необходимости координирует действия привлеченных ДДС;  
 информирует взаимодействующие ДДС об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

5.3. При получении вызова по иным каналам связи и необходимости организации реагирования силами и средствами Системы-112 дежурно-диспетчерский персонал ЕДДС создает в Системе-112 карточку, заполняет её общую информационную часть, в поле дополнительной информации вносит со слов заявителя сведения о цели запроса и назначает необходимые для организации реагирования ДДС на территории муниципального образования. Данная карточка отобразится на рабочем столе операторского персонала в ЦОВ.

5.4. В соответствии с руководящими документами организует взаимодействие органов повседневного управления территориальной подсистемы Чувашской Республики единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории муниципального образования при реагировании их сил и средств на вызов, иные происшествия, кризисные и чрезвычайные ситуации.

## VI. Перечень сведений, регистрируемых по каждому обращению в Систему-112

6.1. Сведения, регистрируемые по каждому обращению в Систему-112, содержатся в защищенной базе данных Системы-112, хранятся в течение 3 лет с момента их создания.

6.2. Запрещается модификация и уничтожение сведений, регистрируемых по каждому обращению в Систему-112.

6.3. Предоставление сведений, регистрируемых по каждому обращению в Систему-112, регулируется законодательством

6.4. Перечень сведений, регистрируемых по каждому вызову:  
 сведения о телефонных вызовах на единый номер «112»:  
 дата и время поступления вызова (по системному времени);  
 номер пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов;

данные о местоположении пользовательского (оконечного) оборудования, с которого был осуществлен вызов; дата и время завершения вызова (по системному времени).

Сведения о действиях операторского персонала, персонала ДДС, ЕДДС:

идентификационный номер или имя операторского персонала ЦОВ;  
идентификационный номер или имя персонала ДДС и ЕДДС;  
дата и время ответа на поступивший вызов (по системному времени);  
действия операторского персонала по опросу заявителя и классификации  
вызова;

дата и время направления сформированной карточки в ДДС и ЕДДС;  
дата и время открытия сформированной карточки в ДДС и ЕДДС;  
действия персонала ДДС и ЕДДС по дополнительному опросу заявителя и  
дополнению сведений в карточке;

дата и время создания новой карточки персоналом ДДС и ЕДДС при  
обращении заявителя по телефонным номерам, отличным от единого номера  
«112», при личной явке;

действия персонала ДДС и ЕДДС по классификации вызова;  
дата и время открытия сформированной карточки в ДДС и ЕДДС;  
дата и время начала реагирования ДДС, ЕДДС;  
дата и время завершения реагирования ДДС, ЕДДС;  
дата и время закрытия карточки ДДС, ЕДДС.

6.5. Аудиозаписи телефонных переговоров:

телефонные переговоры между заявителем, операторским персоналом,  
персоналом ДДС, ЕДДС;

служебные переговоры в Системе-112 при организации реагирования на  
вызов.

6.6. Сведения о вызове:

причина обращения;  
тип (вид, характер);  
данные о месте;  
данные о времени;  
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 вызова;  
приметы лиц, совершивших преступление (правонарушение);  
данные об очевидцах происшествия (преступления);  
данные об угрозе материального ущерба;  
первичные данные о материальном ущербе;  
определение признаков ЧС.

6.7. Сведения о реагировании на вызов:

время начала реагирования;  
экипаж выехал;  
уточненные данные о пострадавших (при необходимости);  
уточненные данные о материальном ущербе (при необходимости);  
данные о ходе реагирования на вызов:  
прибытие на место;  
данные о завершении реагирования на происшествие:  
прибытие на базу.

## **VII. Организация контроля за соблюдением требований при приеме вызовов в ЦОВ (РЦОВ)**

7.1. Контролю за соблюдением требований при приеме вызовов в соответствии с требованиями настоящего Регламента подлежит только прием по единому номеру «112» операторским персоналом. Контроль приема телефонных вызовов по иным телефонным номерам, имеющимся у ДДС, ЕДДС определяется правовыми и локальными актами соответствующих служб.

7.2. Контроль осуществляет начальник группы (дежурной смены) и начальник ЦОВ.

7.3. Контролю подлежат:

длительность опроса заявителя и правильность уточнения фактуры происшествия;

правильность и содержание вопросов, задаваемых оператором заявителю;

правильность назначения реагирующих ДДС и ЕДДС;

## **VII. Порядок сбора обобщения и передачи информации, формируемой Системой-112**

8.1. Информация, содержащаяся в Системе-112, является информацией ограниченного доступа и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации в области защиты информации.

8.2. Срок хранения информации в Системе-112 о поступившем вызове и принятых мерах реагирования на него – 3 года.

8.3. Информация, формируется средствами Системы-112.

8.4. Информацию представляет оператор, который определяет порядок представления и перечень должностных лиц, ответственных за сбор, обобщение и передачу информации.

8.5. Информация о поступивших вызовах, принятых мерах реагирования на них предоставляется по запросу:

участникам информационного взаимодействия в рамках Системы-112;

органам, осуществляющим оперативно-разыскную деятельность;

судебным органам;

органам прокуратуры;

лицам и организациям, осуществляющим адвокатскую деятельность.

8.6. Лицам (заявителям), ранее обратившимся в Систему-112, информация предоставляется по запросу и включает в себя сведения о дате, времени и цели обращения. Предоставление иных сведений не допускается.

8.7. Информация об организации, функционировании, и развитии Системы-112 представляется:

федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на координацию работ по организации, функционированию, и развитию Системы-112 по форме и в сроки в соответствии с приказом МЧС России от 14.03.2022 № 192 «Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

федеральным органам исполнительной власти, участвующим в координации работ по организации, функционированию, и развитию Системы-112;

органам исполнительной власти Чувашской Республики, органам местного самоуправления Чувашской Республики, участвующим в организации, функционировании, и развитии Системы-112.

8.8. Предоставление информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Перечень участников межведомственного информационного взаимодействия Системы-112**

№ п/п	Наименование объекта Системы-112	Адрес местонахождения объекта	Объект автоматизации, шт.	Участник взаимодействия
<b>г. Чебоксары</b>				
	ЦОВ (основной операторский зал)	г. Чебоксары, ул. Калинина, 112	15 АРМ Системы-112	КУ «Служба обеспечения мероприятий гражданской защиты»
	РЦОВ (резервный операторский зал)	г. Чебоксары, пр. Мира, 5	5 АРМ Системы-112	КУ «Служба обеспечения мероприятий гражданской защиты»
	ЦУКС	г. Чебоксары, переулок Огнеборцев, 4	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ЕДДС г. Чебоксары	г. Чебоксары, ул. К. Маркса, 36	2 АРМ Системы-112	Администрация города Чебоксары Чувашской Республики
	Служба пожарной охраны (далее – ДДС 01) г. Чебоксары	г. Чебоксары, переулок Огнеборцев, 4	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 02 СОДЧ ИСОД МВД России	Интеграция	интеграция	МВД по Чувашской Республике
	ДДС 03 АСУ «Скорая помощь»	Интеграция	интеграция	БУ «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи»
	Служба аварийной газовой сети (далее – ДДС 04) г. Чебоксары	г. Чебоксары, проезд Мясокомбинатский, 10	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
	Служба «Антитеррор» г. Чебоксары	г. Чебоксары, улица Карла Маркса, 43	1 АРМ Системы-112	УФСБ России по Чувашской Республике
		г. Чебоксары, ул. Декабристов, 13		Управление Росгвардии по



			1 АРМ Системы-112	Чувашской Республике - Чувашии
<b>г. Новочебоксарск</b>				
	ЕДДС г. Новочебоксарск	г. Новочебоксарск, ул. 10 Пятилетки, 9а	1 АРМ Системы-112	Администрация города Новочебоксарск Чувашской Республики
	ДДС 01 г. Новочебоксарск	г. Новочебоксарск, ул. Винокурова, 54	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 г. Новочебоксарск	г.Новочебоксарск, ул.Коммунистическая, 23	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>г. Алатырь</b>				
	ЕДДС г. Алатырь	г. Алатырь, ул. Первомайская, 87	1 АРМ Системы-112	Администрация города Алатырь Чувашской Республики
	ДДС 01 Алатырского муниципального округа	г. Алатырь, улица Чайковского, 100	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Алатырского муниципального округа	г. Алатырь, ул. Московская, 107а	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>Алатырский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Алатырского муниципального округа	г. Алатырь, ул. Ленина, 29	1 АРМ Системы-112	Администрация Алатырского муниципального округа Чувашской Республики
<b>Аликовский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Аликовского муниципального округа	с. Аликово ул. Октябрьская, 21	1 АРМ Системы-112	Администрация Аликовского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Аликовского муниципального округа	с. Аликово, ул. Гагарина, 40	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Батыревский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Батыревского муниципального округа	с. Батырево, ул. Дружбы, 2А	1 АРМ Системы-112	Администрация Батыревского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Батыревского муниципального округа	с. Батырево, ул. Дружбы, 2А	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Вурнарский муниципальный округ</b>				

	ЕДДС Вурнарского муниципального округа	пгт Вурнары, ул.Советская, 20	1 АРМ Системы-112	Администрация Вурнарского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Вурнарского муниципального округа	пгт Вурнары, ул. Ленина, 55	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Вурнарского муниципального округа	пгт.Вурнары, ул. К.Маркса, 6	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>Ибресинский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Ибресинского муниципального округа	пгт Ибреси, ул. им. А.Маресьева, 49	1 АРМ Системы-112	Администрация Ибресинского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Ибресинского муниципального округа	пгт Ибреси, ул.Кооперативная, 28	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
<b>г. Канаш</b>				
	ЕДДС г. Канаш	г. Канаш, ул. 30 лет Победы, 24	1 АРМ Системы-112	Администрация города Канаш Чувашской Республики
<b>Канашский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Канашского муниципального округа	г. Канаш, ул. 30 лет Победы, 87	1 АРМ Системы-112	Администрация Канашского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Канашского муниципального округа	г. Канаш, улица Пушкина, 49	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Канашского муниципального округа	г. Канаш, ул. Котовского, 7	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>Козловский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Козловского муниципального округа	г. Козловка, ул. Лобачевского, 28	1 АРМ Системы-112	Администрация Козловского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Козловского муниципального округа	г. Козловка, ул. Лобачевского, 26 «б»	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Козловского муниципального округа	г. Козловка, ул. Шоссейная, 7	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»

<b>Комсомольский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Комсомольского муниципального округа	с.Комсомольское, ул. Заводская, 57	1 АРМ Системы-112	Администрация Комсомольского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Комсомольского муниципального округа	с. Комсомольское, ул. Промышленная, 3	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Красноармейский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Красноармейского муниципального округа	С. Красноармейское, ул.Ленина, 35	1 АРМ Системы-112	Администрация Красноармейского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Красноармейского муниципального округа	с. Красноармейское, ул. 30 лет Победы, 11	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Красночетайский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Красночетайского муниципального округа	с. Красные Четаи, пл. Победы, д.1	1 АРМ Системы-112	Администрация Красночетайского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Красночетайского муниципального округа	с. Красные Четаи, ул. Огнеборцев, 1	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Мариинско-Посадский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Мариинско- Посадского муниципального округа	г. Мариинский Посад, ул.Николаева, 47	1 АРМ Системы-112	Администрация Мариинско- Посадского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Мариинско- Посадского муниципального округа	г. Мариинский Посад, ул. Николаева, 91	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
<b>Моргаушский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Моргаушского муниципальный округ	с. Моргауши, ул. Мира, 6	1 АРМ Системы-112	Администрация Моргаушского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Моргаушского муниципального округа	с. Моргауши, ул. 50 лет Октября, 19	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
	ДДС 04 Моргаушского муниципального округа	с. Ландыши, ул. Цветочная д.34	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»

<b>Порецкий муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Порецкого муниципального округа	с. Порецкое, ул. Ленина, 3	1 АРМ Системы-112	Администрация Порецкого муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Порецкого муниципального округа	с. Порецкое, ул. Коминтерна, 6	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Урмарский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Урмарского муниципального округа	п. Урмары, ул. Мира, 5	1 АРМ Системы-112	Администрация Урмарского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Урмарского муниципального округа	п. Урмары, пер. Школьный, 2	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
<b>Цивильский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Цивильского муниципального округа	г. Цивильск, ул. Маяковского, 12	1 АРМ Системы-112	Администрация Цивильского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Цивильского муниципального округа	г. Цивильск, ул. П. Иванова, 14	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Цивильского муниципального округа	г. Цивильск, ул. Трактористов, 16	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>Чебоксарский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Чебоксарского муниципального округа	п. Кугеси, ул. Шоссейная, 15	1 АРМ Системы-112	Администрация Чебоксарского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Чебоксарского муниципального округа	п. Кугеси, ул. Шоршелская, 16	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
<b>г. Шумерля</b>				
	ЕДДС г. Шумерля	г. Шумерля, ул. Октябрьская, 20	1 АРМ Системы-112	Администрация города Шумерля Чувашской Республики
<b>Шумерлинский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Шумерлинского муниципального округа	г. Шумерля, ул. Октябрьская д. 24	1 АРМ Системы-112	Администрация Шумерлинского муниципального округа Чувашской Республики

	ДДС 01 Шумерлинского муниципального округа	г. Шумерля, ул. Ленина, 35	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
	ДДС 04 Шумерлинского муниципального округа	г. Шумерля, ул. Коммунальная, 3	1 АРМ Системы-112	АО «Газпром газораспределение Чебоксары»
<b>Шемуршинский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Шемуршинского муниципального округа	с. Шемурша, ул. Советская, 8	1 АРМ Системы-112	Администрация Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Шемуршинского муниципального округа	с. Шемурша, ул. Шоссейная, 2 «А»	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Ядринский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Ядринского муниципального округа	г. Ядрин, ул. 30 лет Победы, 1	1 АРМ Системы-112	Администрация Ядринского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Ядринского муниципального округа	г. Ядрин, ул. 50 лет Победы, 20	1 АРМ Системы-112	ГУ МЧС по Чувашской Республике – Чувашии
<b>Яльчикский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Яльчикского муниципального округа	с. Яльчики, ул. Иванова, 16	1 АРМ Системы-112	Администрация Яльчикского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Яльчикского муниципального округа	с. Яльчики, ул. Октябрьская, 12	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»
<b>Янтиковский муниципальный округ</b>				
	ЕДДС Янтиковского муниципального округа	с. Янтиково, ул. Чапаева, 4	1 АРМ Системы-112	Администрация Янтиковского муниципального округа Чувашской Республики
	ДДС 01 Янтиковского муниципального округа	с. Янтиково, ул. Чапаева, 4	1 АРМ Системы-112	КУ «Чувашская республиканская противопожарная служба»

**Алгоритм приема вызовов от заявителей с ограниченными возможностями и инвалидов, в том числе инвалидов по слуху и инвалидов по зрению**

1. Граждане с ограниченными возможностями и инвалиды, в том числе инвалиды по слуху и инвалиды по зрению при обращении на единый номер «112» обозначают свою льготную категорию голосом «Я, инвалид по зрению», текстом «Я, инвалид по слуху (глухой)» и т. д.

2. В случае предположения (наличия признаков), что заявитель относится к льготной категории граждан, операторский персонал «Центра обработки вызовов-112» уточняет у заявителя удобную ему форму общения: голосом или SMS-перепиской.

3. При выборе заявителем голосового общения операторский персонал при опросе:

не перебивает и не поправляет заявителя, который испытывает трудности в речи;

продолжает опрос после того, как заявитель закончил фразу;

при затруднении определения местоположения заявителя операторский персонал пользуется геоинформационной подсистемой Системы-112;

формирует краткие вопросы к заявителю:

– адрес места происшествия: населенный пункт, муниципальный район, улица, дом, квартира или последнее местонахождение, определенное при помощи значимых ориентиров, сторонних лиц (сопровождающего);

– краткое первичное описание происшествия, отнесенные к ДДС (пожар, правонарушение, ДТП, скорая помощь, запах газа);

– ФИО;

– после получения основных сведений, операторский персонал назначает необходимые ДДС и продолжает уточнение параметров происшествия, до получения полной картины события.

4. При выборе заявителем общения в виде SMS-переписки операторский персонал при опросе:

Формирует краткие вопросы к заявителю:

– адрес места происшествия: населенный пункт, муниципальный район, улица, дом, квартира или последнее местонахождение, определенное при помощи значимых ориентиров, сторонних лиц (сопровождающего);

– краткое первичное описание происшествия, отнесенные к ДДС (пожар, правонарушение, ДТП, скорая помощь, запах газа);

– ФИО;

– после получения основных сведений, операторский персонал назначает необходимые ДДС и продолжает уточнение параметров происшествия, до получения полной картины события.

В случае отсутствия возможности SMS-переписки с заявителем, операторский персонал действует в соответствии с пунктом 3.8. Регламента.