



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2017 № 598/24

г. Красногорск

Об утверждении Регламента информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области

В целях оперативной организации реагирования экстренных оперативных служб Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области.

2. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Ежедневные новости. Подмосковье», «Информационном вестнике Правительства Московской области», размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Московской области Пестова Д.В.

Губернатор
Московской области

А.Ю. Воробьев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Московской области
от 18.07.2017 № 598/24

РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области

I. Общие положения

1. Регламент информационного взаимодействия при обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области (далее – Регламент) устанавливает порядок организации информационного взаимодействия центров обработки вызовов (основного и резервного) с едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Московской области и дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

1) система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области – комплекс информационных систем, средств защиты информации, информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающий прием вызовов (сообщений о происшествиях), получение сведений (данных), необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии), обработку поступающей информации, направление информации о происшествиях в единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации реагирования, а также их информационного взаимодействия;

2) вызов (сообщение о происшествии) – поступление в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Московской области (далее – Система-112) по сетям связи информации, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб;

3) информационное взаимодействие – обмен информацией (данными) о происшествии в автоматизированном режиме с использованием средств идентификации и аутентификации, в результате применения которых однозначно определяются (идентифицируются) участники информационного взаимодействия, их правомочность, дата и время осуществления такого взаимодействия, а также гарантируются идентичность информации, отправленной одним участником информационного взаимодействия и полученной другими участниками.

3. Участниками информационного взаимодействия (далее – участники Системы-112) являются:

- 1) центр обработки вызовов Системы-112 (далее – ЦОВ);
- 2) резервный центр обработки вызовов Системы-112 (далее – РЦОВ);

3) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области (далее – ЕДДС);

4) дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб (далее – ДДС ЭОС), в том числе:

служба пожарной охраны;

служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;

служба полиции;

служба скорой медицинской помощи;

аварийная служба газовой сети;

служба «Антитеррор».

4. В своей деятельности участники Системы-112 руководствуются федеральным законодательством, законодательством Московской области, настоящим Регламентом, соглашениями, а также иными нормативными правовыми актами Московской области.

5. ЦОВ и РЦОВ осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками Системы-112 на территории Московской области.

6. ЕДДС и ДДС ЭОС осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками Системы-112 на территориях подведомственных им муниципальных образований Московской области.

7. Информационное взаимодействие участников Системы-112 осуществляется с момента получения вызова (сообщение о происшествии).

II. Порядок обработки поступающих вызовов

9. Вызов (сообщение о происшествии) может поступать от граждан пользователей фиксированной телефонной, подвижной радиотелефонной и спутниковой связи (далее - заявитель):

1) голосом (телефонные звонки);

2) с использованием комплексов программно-технических средств приема и отправки SMS;

3) видео-вызовом;

4) с использованием комплексов программно-технических средств «Мобильное приложение» Системы-112.

10. Прием вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка осуществляется операторами (диспетчерами) ЕДДС.

11. Все вызовы (сообщения о происшествиях) регистрируются и направляются в ДДС ЭОС, с подведомственной территории которых поступил вызов.

12. В случае неприятия вызова операторами ЕДДС вызов автоматически перенаправляется в ЦОВ и РЦОВ.

13. Прием и обработка вызова (сообщения о происшествии) осуществляется в соответствии с порядком работы Системы-112 Московской области, утверждаемого заместителем Председателя Правительства Московской области, отвечающего за решение вопросов в сфере предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

межмуниципального и областного характера и ликвидации их последствий, в области гражданской обороны, а также инструкциями участников Системы-112.

14. В случае, когда язык, на котором разговаривает заявитель, отличается от русского, оператор (диспетчер) ДДС переключает такого заявителя на оператора со знанием иностранного языка (далее – оператор-лингвист) в ЦОВ/РЦОВ.

Оператор-лингвист в ЦОВ/РЦОВ должен обеспечить возможность приема вызова (сообщений о происшествиях) на языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

15. В случае повышенной возбужденности заявителя или его несвязной речи оператор (диспетчер) ЕДДС, принимающий вызов, уточняет у него необходимость оказания дистанционной психологической поддержки и при положительном ответе переключает заявителя на оператора-психолога в ЦОВ/РЦОВ.

16. Организация приема видео-вызова от заявителя осуществляется ЦОВ. Рассмотрение вызова (сообщения о происшествии) от заявителей с нарушением слуха и передача их вызова в ДДС ЭОС, обеспечивает оператор со знанием языка жестов (далее – оператор-сурдопереводчик).

Вызов считается поступившим в Систему-112 с момента подключения оператора-сурдопереводчика ЦОВ к видео-вызову от заявителя с нарушениями по слуху.

Верно