

ДЕПАРТАМЕНТ ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ
И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПРИКАЗ

15. 03. 2024

№ 19

г. Салехард

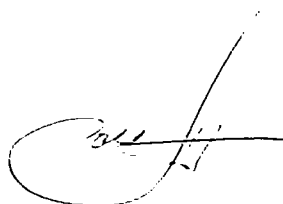
Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 21 марта 2024 года
Регистрационный № 70

**О внесении изменений в приложения №№ 1, 2, 14,
утвержденные приказом департамента гражданской защиты и пожарной
безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа
от 09 февраля 2023 года № 14**

В целях оптимизации деятельности операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа при получении сообщений по единому номеру «112», **п р и к а з ы в а ю :**

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в приложения №№ 1, 2, 14, утвержденные приказом департамента гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа от 09 февраля 2023 года № 14 «Об обеспечении функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Ямало-Ненецкого автономного округа».

Директор департамента
гражданской защиты и
пожарной безопасности
Ямало-Ненецкого
автономного округа



М.Я.Тютюнник

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента гражданской обороны и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа от 15.03.2024 № 19

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в приложения №№ 1, 2, 14, утвержденные приказом департамента гражданской защиты и пожарной безопасности Ямало-Ненецкого автономного округа от 09 февраля 2023 года № 14

1. Пункт 5.5. приложения № 1 изложить в следующей редакции:

«5.5. Региональным оператором Системы-112 является государственное казённое учреждение «Управление аварийно-спасательной службы автономного округа» (далее – региональный оператор). Организацию функционирования ЦОВ АЦ осуществляет региональная ДДС, создаваемая региональным оператором.»

2. Приложение № 2 дополнить разделами V-VII следующего содержания:

«V. Порядок первичного опроса абонента оператором Системы-112 при обработке вызова

5.1. Представление:

«служба-112 (наименование района, города), здравствуйте, слушаю Вас.»;

«что у Вас произошло?»;

«уточните, пожалуйста, адрес происшествия.» При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда.

Если нет точного адреса, определяются характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия.

«уточните, пожалуйста, Ваш адрес. Совпадает ли адрес происшествия с Вашим местоположением? Вы вблизи происшествия? Как далеко это случилось?» Данная информация необходима для определения необоснованности вызова при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен вызов.

«когда это случилось?» Уточняется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события).

«есть ли пострадавшие?»;

«сколько? (при наличии пострадавших).»;

«какие травмы наблюдаются визуально (кровотечение, перелом, без сознания, конвульсии и пр.)?» Данная информация определяет необходимость привлечения для реагирования скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия.

«есть ли угроза материального ущерба?» уточнение опасности возгорания, наличия утечки газа, жидкости, наличие в опасной близости от пожара (возгорания) газифицированных объектов.

«кто осуществил вызов?» Свидетель происшествия, сам пострадавший (участник), родственник, прохожий, сосед, участник происшествия.

«Ф.И.О., адрес проживания абонента?»;
«пострадавший?»;
«Ф.И.О., адрес проживания?»;
«возраст?»;
«пол?»;

«номер Вашего телефона для установления источника сообщения в целях уточнения информации)?» Данная информация важна в том случае, когда происшествие произошло в незнакомом для абонента месте и может потребоваться обратная связь с абонентом для более точного определения местоположения происшествия при прибытии наряда (караула, бригады).

Если абонент не может назвать адрес или ориентиры своего местонахождения (абонент находится в лесной или городской среде), операторский персонал Системы-112 должен предложить абоненту определить его местонахождение путем отправки Смс-сообщения. Для этого должны быть соблюдены 2 условия: в настройках телефона абонента должна быть включена информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» и функция определения местоположения (геолокация).

VI. Порядок действий оператора Системы-112 по приему и обработке вызова, поступившего на иностранном языке

6.1. Если оператор Системы-112 не может определить язык абонента, ему необходимо:

- а) подключить переводчика, получить информацию о языке перевода либо переключить на переводчика с другого языка;
- б) после подключения необходимого переводчика задавать вопросы в соответствии с пунктом 5.1 Алгоритма и записывать в соответствующие поля информационной карточки данные, которые сообщает переводчик.

6.2. Если оператор Системы-112 может определить язык абонента, ему необходимо:

- а) подключить к конференц-связи переводчика определенного языка, выбрав из выпадающего списка кнопки подключения ассистентов «Переводчик» пункт, соответствующий языку абонента;
- б) сообщить ответившему переводчику, что на линии находится абонент, чей язык отличается от русского языка;
- в) задавать вопросы по порядку первичного опроса абонента в соответствии с пунктом 5.1 Алгоритма и записывать в соответствующие поля информационной карточки данные, которые сообщает переводчик.

При необходимости, оператор Системы-112 производит переадресацию вызова в ДДС без отключения переводчика. При переадресации вызова в ДДС переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера ДДС с абонентом.

VII. Основания для прекращения разговора с заявителем и отказа в организации реагирования

7.1. Основаниями для отказа в приеме вызова (прекращением разговора с абонентом) являются:

- нежелание сформулировать корректный повод для вызова экстренной оперативной службы;

- ведение разговоров, не относящихся к вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- ошибочное представление абонента о назначении и возможностях Системы-112;
- наличие ранее принятого вызова от абонента в ЕДДС либо в ДДС ЭОС муниципальных образований;
- некорректный разговор с высказыванием угроз и оскорблений в адрес оператора Системы-112.

Оператор Системы-112 должен сообщить абоненту одну из указанных причин отказа в приеме вызова и прекратить разговор с абонентом, например:

- извините, но без четкого вопроса или описания проблемы я не смогу предоставить вам необходимую помощь;
- извините, Система-112 занимается только экстренными ситуациями. Рекомендую обратиться в [соответствующую организацию/службу], которая специализируется на данном вопросе;
- извините, Система-112 не может оказать помощь или дать информацию по данному вопросу;
- обращение по данному вопросу уже зарегистрировано в Системе-112, информация передана в соответствующие службы;
- я не могу продолжать разговор при таком агрессивном и оскорбительном поведении.

7.2. Основаниями для отказа в организации реагирования являются:

- отказ от вызова абонентом по телефону;
- отсутствие пострадавших (заболевших) людей (в части службы скорой медицинской помощи).».

3. В приложении № 14:

- 3.1. в наименовании раздела III слова «ЦОВ-112» исключить;
- 3.2. в абзаце втором пункта 3.2 слова «ЦОВ-112» исключить;
- 3.3. в абзаце втором пункта 3.3 слова «ЦОВ-112» исключить.