



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

10.03.2015

г. Казань

№ 142

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб

В целях повышения качества предоставляемых государственных услуг, обеспечения их доступности для всех слоев населения и стандартизации требований к организациям, оказывающим государственные услуги, Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министрство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан



И.Ш.Халиков

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 10.03.2015 № 142

Стандарт качества
государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению
баз данных вызовов экстренных оперативных служб

1. Категории получателей государственной услуги

1.1. Государственная услуга по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб (далее – государственная услуга) предоставляется государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» (далее – ГБУ «Служба-112»).

1.2. Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица, находящиеся на территории Республики Татарстан.

2. Правовые основы оказания государственной услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Уголовный кодекс Российской Федерации;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 11 февраля 2013 года № 9-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»»;

чайных ситуаций природного и техногенного характера» и статью 22 Федерального закона «О пожарной безопасности»;

Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 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 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 г. № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 – 2017 годы»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 1240-р;

приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 ноября 2013 г. № 360 «О внесении изменений в Российскую систему и план нумерации, утвержденные приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 17 ноября 2006 г. № 142»;

приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 7 апреля 2014 г. № 74 «Об использовании единого номера «112» на территории Республики Татарстан в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователями услугами связи»;

Конституция Республики Татарстан;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 22.03.2010 № 166 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по телефонному номеру «112» на территории Республики Татарстан на основе единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.12.2013 № 1082 «О внесении изменения в постановление Кабинета Министров Республики

Татарстан от 22.03.2010 № 166 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по телефонному номеру «112» на территории Республики Татарстан на основе единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.08.2014 № 588 «О создании государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112».

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

3.1. Для получения государственной услуги представление каких-либо документов не требуется.

4. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Цель оказания государственной услуги – круглосуточный прием и обработка вызовов от получателей государственной услуги, поступающих на единый номер «112», по принципу «одного окна» на территории Республики Татарстан и автоматизированная передача сообщений в экстренные оперативные службы и/или единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований (далее – ЕДДС), оказание получателям государственной услуги справочно-консультационной помощи и дистанционной психологической поддержки.

4.2. Основные процедуры оказания государственной услуги:

регистрация вызова;

прием вызова;

передача вызова;

регистрация передачи вызова;

оказание дистанционной психологической поддержки;

оказание справочно-консультационной поддержки.

4.2.1. Основанием для начала процедуры регистрации вызова является факт обращения получателя государственной услуги по номеру «112».

Регистрацией обращения получателя государственной услуги является регистрация входящего вызова получателя государственной услуги в день его получения, которая выполняется автоматически средствами внутренней автоматической телефонной станции и средствами единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112». Правила и сроки регистрации входящего вызова определяются указанными средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112). Регистрация вызова состоит из:

присвоения каждому вызову регистрационного индивидуального номера;

фиксирования даты и времени принятия вызова;

фиксирования личного номера оперативного дежурного ГБУ «Служба-112», принявшего вызов.

4.2.2. Основанием для начала процедуры приема и обработки вызова является поступивший от получателя государственной услуги вызов по единому номеру

«112». Прием и обработка вызова получателя государственной услуги осуществляются в режиме реального времени.

Оперативный дежурный ГБУ «Служба-112» осуществляет опрос получателя государственной услуги и фиксирование получаемых сведений (адрес места происшествия, повод обращения, контактные данные и т.д.) по алгоритму опроса, утверждаемому приказом руководителя ГБУ «Служба-112», для:

- определения повода обращения;
- определения типа происшествия;
- оценки наличия явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества;

- определения необходимости привлечения других должностных лиц ГБУ «Служба-112», оказывающих специализированную помощь;

- определения необходимости привлечения экстренных оперативных служб согласно алгоритмам передачи сообщений о происшествиях в экстренные оперативные службы, приведенным в приложении № 1 к настоящему Стандарту;

- получения информации в объеме, позволяющем произвести дальнейшую обработку вызова без дополнительных уточнений.

Фиксирование сведений должно производиться без искажений и в объеме, достаточном для организации реагирования экстренных оперативных служб.

Оперативным дежурным ГБУ «Служба-112» при выполнении процедуры приема и обработки вызова запрещается искажать полученную информацию, расценивать информацию как заведомо ложную, допускать эмоциональные реакции на полученную информацию.

4.2.3. Основанием для начала процедуры передачи вызова в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС в соответствии с их компетенцией является завершение этапа процедуры приема и обработки вызова.

Передача сообщений о происшествиях в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС с учетом их территориальной и функциональной принадлежности выполняется согласно общему регламенту информационного взаимодействия, приведенному в приложении № 2 к настоящему Стандарту и в соответствии с отдельно разрабатываемыми участниками взаимодействия частными регламентами об информационном взаимодействии.

Основным способом передачи вызова является автоматизированный способ в электронной форме с использованием специализированного программного обеспечения, резервным – ручной режим с использованием средств телефонной связи.

4.2.4. Основанием для начала процедуры регистрации передачи вызова в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС в соответствии с их компетенцией является завершение процедуры передачи вызова.

Регистрация факта передачи вызова от оперативного дежурного ГБУ «Служба-112» в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС состоит в фиксации:

- даты и времени передачи;
- личного номера оперативного дежурного ГБУ «Служба-112», осуществившего передачу сообщения;

- личных номеров ответственных за прием сообщений сотрудников экстренных оперативных служб и ЕДДС, принявших вызов.

Основным способом регистрации передачи вызова является автоматизированный способ в электронной форме с использованием специализированного программного обеспечения, резервным – ручная регистрация в бумажных журналах с обязательным последующим внесением данных в специализированное программное обеспечение.

4.2.5. Основанием для начала процедуры оказания дистанционной психологической поддержки, оказываемой получателю государственной услуги посредством телефонной связи во время приема вызова, является либо прямая просьба получателя государственной услуги, либо оценка состояния получателя государственной услуги, сделанная оперативным дежурным ГБУ «Служба-112».

Дистанционная психологическая поддержка оказывается во время приема вызовов, если во время опроса получателя государственной услуги получена информация о необходимости оказания ему психологической поддержки.

Дистанционная психологическая поддержка оказывается оперативными дежурными ГБУ «Служба-112» или другими должностными лицами ГБУ «Служба-112», имеющими соответствующие полномочия, а также сотрудниками других организаций, с которыми ГБУ «Служба-112» заключает соглашение о взаимодействии в области оказания психологической поддержки получателем государственной услуги.

4.2.6. Основанием для начала процедуры справочно-консультационной поддержки, оказываемой получателю государственной услуги посредством телефонной связи во время приема вызова, является либо прямая просьба получателя государственной услуги, либо оценка вопросов получателя государственной услуги, сделанная оперативным дежурным ГБУ «Служба-112».

Справочно-консультационная поддержка получателей государственной услуги оказывается для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности, когда вызов экстренных оперативных служб не требуется либо эти службы уже вызваны.

Справочно-консультационная поддержка включает в себя:

предоставление информации о государственных учреждениях, оказывающих справочно-консультационную помощь населению (номера телефонов и ведомственная принадлежность);

номера телефонов «горячих линий»;

рекомендации по действиям на месте происшествия до прибытия экстренных оперативных служб.

4.2.7. Процедура предоставления государственной услуги завершается в момент подтверждения экстренными оперативными службами и/или ЕДДС факта получения сообщения (в случае необходимости реагирования на него данных служб, определяемой оператором в установленном настоящим Стандартом порядке) или при завершении звонка получателем услуги (в случае необходимости оказания получателю государственной услуги дистанционной психологической поддержки и справочно-консультационной помощи).

4.3. Государственная услуга предоставляется круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней.

4.4. Государственная услуга предоставляется дистанционно (по телефону).

5. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги предусматривают:

5.1.1. Оснащение рабочих мест работников ГБУ «Служба-112», принимающих участие в предоставлении государственной услуги, в установленном порядке мебелью, вычислительной и организационной техникой, канцелярскими принадлежностями.

5.1.2. Возможность доступа указанных работников к актуальным электронным версиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги.

6. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. ГБУ «Служба-112» должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

6.2. Помещение для служебной деятельности работников, участвующих в процедурах оказания государственной услуги, должно соответствовать требованиям для центров обработки вызовов, работающих с персональными данными получателей государственной услуги.

6.3. Помещение ГБУ «Служба-112» должно быть оснащено системами видеонаблюдения, контроля и управления доступом, с ограничением доступа посторонним лицам.

6.4. ГБУ «Служба-112» несет ответственность в установленном законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за качество и безопасность предоставляемой услуги.

7. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги

7.1. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей государственной услуги в зависимости от содержания государственной услуги, предусматривают:

7.1.1. Возможность для получателей государственной услуги, находящихся на территории Республики Татарстан, круглогодично в любое время суток обратиться по номеру «112» в ГБУ «Служба-112».

7.1.2. Возможность приема вызовов на государственных языках Республики Татарстан, а также на английском языке.

7.1.3. Возможность информирования получателя государственной услуги о ходе предоставления государственной услуги во время приема вызова экстренных служб.

7.1.4. Оперативность передачи сообщений во время приема вызова в экстренные оперативные службы.

7.2. Максимальный срок ожидания получателя государственной услуги в очереди вызовов не должен превышать 1 (одной) минуты в 85 процентах обращений при условии непрерывного соединения при совершении звонка на номер «112» и без разрыва соединения по инициативе абонента в срок до 5 секунд (показатель действует с момента ввода системы-112 в Республике Татарстан в эксплуатацию).

7.3. Срок ожидания получателем государственной услуги получения государственной услуги не должен превышать 6 (шести) минут в 85 процентах обращений при условии непрерывного соединения при совершении звонка на номер «112» и без разрыва соединения по инициативе абонента в срок до 5 секунд (действует с момента ввода системы-112 в Республике Татарстан в эксплуатацию).

7.4. Если получатель государственной услуги в течение 6 минут с момента соединения не может сформулировать суть своего обращения, оперативный дежурный разрывает соединение, предварительно оказав получателю государственной услуги справочно-консультационную поддержку.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. ГБУ «Служба-112» должно быть укомплектовано квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием.

8.2. Для оказания государственной услуги принимаются специалисты, имеющие соответствующее образование, квалификацию, прошедшие специальную подготовку по занимаемой должности.

8.3. Специалисты ГБУ «Служба-112» аттестуются в установленном законодательством порядке, повышают квалификацию с периодичностью, установленной законодательством.

8.4. Состав работников ГБУ «Служба-112» включает в себя работников, осуществляющих общее руководство, бухгалтерский учет и финансово-экономическую деятельность, комплектование и учет кадров, энергетическое и бытовое обслуживание, содержание зданий и территорий в соответствии с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности, права и ответственность.

8.5. Наряду с соответствующей квалификацией все работники ГБУ «Служба-112» должны обладать необходимыми для обеспечения оказания государственной услуги моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности.

9. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги

9.1. Информация о государственной услуге ГБУ «Служба-112» должна предоставляться в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.2. Информация о месте нахождения, графике работы ГБУ «Служба-112» и едином номере «112» размещается в российском сегменте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

на официальном сайте Министерства по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан по адресу: <http://mchs.tatarstan.ru>;

на наружных информационных стендах экстренных оперативных служб и в средствах массовой информации (по согласованию).

9.3. На официальном сайте Министерства по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан размещается информация:

о ГБУ «Служба-112» (о государственной регистрации, наименовании органа регистрации, Уставе);

о государственном задании на очередной финансовый год;

о настоящем Стандарте.

9.4. Информация о ГБУ «Служба-112» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается также на официальном сайте Российской Федерации «Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях» (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

9.5. Способ и порядок представления информации определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

11. Описание результата предоставления государственной услуги

11.1. Результат предоставления государственной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Весовой коэффициент	Пороговое значение индикатора
1	2	3	4	5	6
Доля получателей государственной услуги, дозвонившихся до опера-	%	$(\text{Пдо}/\text{Побщ}) \times 100$, где: Пдо – количество получателей государственной услуги, до-	Регистрационные файлы единой государственной информационной системы	9	90

1	2	3	4	5	6
тивных дежурных ГБУ «Служба-112», от общего количества обратившихся по номеру «112» (время ожидания получателем государственной услуги ответа оперативного дежурного ГБУ «Служба-112» – свыше 5 секунд)		звонившихся до оперативных дежурных ГБУ «Служба-112», за отчетный период; Побщ – общее количество обратившихся по номеру «112» за отчетный период	«ГЛОНАСС+112»		
Укомплектованность штатными работниками	%	$(Чф/Чшр) \times 100$, где: Чф – фактическая численность работников ГБУ «Служба-112»; Чшр – численность работников, предусмотренная штатным расписанием	Результаты мониторинга	6	100
Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги	%	$(Жо/Жобщ) \times 100$, где: Жо – количество обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших за отчетный период; Жобщ – общее количество жалоб получателей государственной услуги, поступивших за отчетный период	Анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерах	8	0

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества государственной услуги

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ГБУ «Служба-112». Жалобы на решения, принятые руководителем ГБУ «Служба-112», подаются в Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан.

12.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

официального сайта ГБУ «Служба-112», портала государственных услуг Российской Федерации (www.gosuslugi.ru) либо портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (uslugi.tatarstan.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством.

12.4. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 календарных дней со дня ее поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы ГБУ «Служба-112» принимает в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг решение и не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, направляет заявителю мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

12.6. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан».

14. Оказание государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

Приложение № 1
к Стандарту качества
государственной услуги по приему,
обработке данных, формированию
и ведению баз данных вызовов
экстренных оперативных служб

Алгоритмы передачи сообщений о происшествиях в экстренные
оперативные службы оперативными дежурными государственного бюджетного
учреждения «Служба-112» в зависимости от типа происшествия

№ п/п	Тип происшествия	Службы по территориальному признаку, которым для реагирования на обращения передается информация	
		г.Казань	Республика Татарстан
1	2	3	4
1.	Дорожно-транспортные происшествия, происшествия, связанные с транспортными сред- ствами		
1.1.	Дорожно-транс- портные происше- ствия с пострадав- шими	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани, ССМП по г.Казани, РЦМК	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, СОО-01 Татарстан, ЦРБ, РЦМК, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ
1.2.	Наезд на пешехода	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани, ССМП по г.Казани, РЦМК	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, СОО-01 Татарстан, ЦРБ, РЦМК, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ОМВД
1.3.	Дорожно-транс- портные происше- ствия без постра- давших	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, пожарная часть, СОО-01 Татарстан, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ
1.4.	Дорожно-транс- портные происше- ствия без постра- давших, один из участников скрыл- ся с места проис- шествия	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, пожарная часть, СОО-01 Татарстан, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ

1	2	3	4
1.5.	Дорожно-транспортные происшествия без пострадавших с участием общественного транспорта	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, СОО-01 Татарстан, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ОМВД
1.6.	Повреждение припаркованного транспортного средства другим транспортным средством	полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани (если одно из транспортных средств покинуло место происшествия)	ЕДДС, ОМВД
1.7.	Застрявшие фуры. Застрявшие транспортные средства в лесу, на грунтовых дорогах, в поле	полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани (при угрозе для жизни), РЦМК (при угрозе для жизни)	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ЦРБ (при угрозе для жизни), РЦМК (при угрозе для жизни)
1.8.	Заторы на дорогах, не работает светофор	полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ОМВД
1.9.	Снежные заносы, обледенение дорог	полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ЦУКС, ПСС РТ	ЕДДС, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ
1.10.	Поломка междугородних, межмуниципальных автобусов	ЦУКС, ЕДДС, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ЦУКС, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ОМВД, ЦРБ
1.11.	Запах газа из транспортного средства	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ПСС РТ, ОМВД, районная эксплуатационная газовая служба
2.	Пожар, загорание, задымление		
2.1.	В многоквартирном доме (искрит или дымит проводка)	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани,	ЕДДС, пожарная часть, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС РТ,

1	2	3	4
		РЦМК (при пострадавших), УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз	ЦРБ, РЦМК (при пострадавших), ОМВД, районная эксплуатационная газо- вая служба
2.2.	В частном секторе (дом, надворные постройки, дачные дома)	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз, ССМП по г.Казани (при по- страдавших), РЦМК (при пострадавших)	ЕДДС, пожарная часть, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, ЦРБ (при пострадавших), РЦМК (при пострадавших), районная эксплуатационная газо- вая служба
2.3.	На объектах с мас- совым пребывани- ем людей (школы, больницы, органи- зации, кинотеатры, торгово-развлека- тельные центры)	УФСБ РФ по РТ, СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ, СОО-01 Татарстан, ОМВД, РЦМК, районная эксплуатационная газо- вая служба
2.4.	На транспортных средствах	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ (при пострадавших и угрозе для жизни), ССМП по г.Казани (при по- страдавших и угрозе для жиз- ни), РЦМК (при пострадавших и угрозе для жизни), УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ (при пострадавших и угрозе для жизни), ЦРБ (при пострадавших и угрозе для жизни), РЦМК (при пострадавших и угрозе для жизни), ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ
2.5.	В лесном массиве, парках	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД
2.6.	Поджоги травы, разведение костров	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС,	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть,

1	2	3	4
2.7.	На санкционированных/несанкционированных свалках	УМВД РФ по г.Казани	ЦУКС, ОМВД
2.8.	Сжигание мусора на территории предприятий, организаций		
3.	Происшествия криминального характера		
3.1.	Готовящийся теракт, обнаружение подозрительных предметов, боеприпасов, огнестрельного оружия	УФСБ РФ по РТ, СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, РЦМК, Казаньгоргаз, ЕДДС	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, РЦМК, районная эксплуатационная газовая служба
3.2.	Теракт, захват заложников	УФСБ РФ по РТ, СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз, ЕДДС	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ, РЦМК, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, районная эксплуатационная газовая служба
3.3.	Массовые драки	УФСБ РФ по РТ, УМВД РФ по г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани (при наличии пострадавших), РЦМК (при наличии пострадавших)	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, ОМВД, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ (при наличии пострадавших), РЦМК (при наличии пострадавших)
3.4.	Обращения, связанные с вопросами проявления экстремизма, с конфликтными ситуациями на религиозной и национальной почве	УФСБ РФ по РТ, УМВД РФ по г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани (при наличии пострадавших), РЦМК (при наличии пострадавших), Департамент Президента Республики Татарстан по вопросам	УФСБ РФ по РТ, ОМВД, ЕДДС, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ (при наличии пострадавших), РЦМК (при наличии пострадавших), Департамент Президента Рес-

1	2	3	4
		внутренней политики	публики Татарстан по вопросам внутренней политики
3.5.	Хищение бюджетных средств	УФСБ РФ по РТ, УМВД РФ по г.Казани	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, ОМВД
3.6.	Изъятие крупных партий наркотиков	УФСБ РФ по РТ, УМВД РФ по г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ	УФСБ РФ по РТ, ОМВД, ЦУКС, ПСС РТ
3.7.	Коррупционные проявления	УФСБ РФ по РТ, УМВД РФ по г.Казани	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, ОМВД
3.8.	Угон транспортного средства	УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ
3.9.	Похищение имущества из транспортного средства	УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ОМВД
3.10.	Управление транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения	УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ОМВД
3.11.	Попытка суицида (порез вен, употребление таблеток)	ССМП по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ЦРБ, ОМВД
3.12.	Обнаружение человека, лежащего в неподвижном состоянии	ССМП по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани (если пострадавший лежит на проезжей части)	ЕДДС, ЦРБ, ОМВД, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ (если пострадавший лежит на трассе)
3.13.	Повреждение припаркованного транспортного средства (человеческий и природный факторы)	УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ОМВД
4.	Спасение		
4.1.	Застрявшие в лифте	ПСС РТ, ССМП по г.Казани (при наличии пострадавших), ЕДДС, аварийная служба по ремонту лифтов данного дома (при наличии номера телефона)	ЕДДС, ПСС РТ, ЦРБ (при наличии пострадавших)
4.2.	Открывание дверей при угрозе жизни	ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, ССМП по г.Казани, ЕДДС	ЕДДС, ПСС РТ, ОМВД, ЦРБ

1	2	3	4
4.3.	Спасение на воде, утопленники	ПСС РТ, ЦУКС, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани, ГИМС	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ, РЦМК, ОМВД, ГИМС
4.4.	Попытка суицида (человек пытается прыгнуть с высоты)	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ, РЦМК, ОМВД
4.5.	Падение с высоты	ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ЦУКС, ПСС РТ, ЦРБ, РЦМК, ОМВД
4.6.	Заблудившиеся в лесу	ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, ЕДДС	ЕДДС, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД
4.7.	Потерявшиеся дети	ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани	ЕДДС, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД
4.8.	Чрезвычайные ситуации природного характера (ледяные дожди, ураганы, сильные снегопады, сообщения о паводках, массовом затоплении жилых домов и т.п.)	УФСБ РФ по РТ, СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз, ЕДДС	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, ЦРБ, РЦМК, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, районная эксплуатационная газовая служба
4.9.	Паводок, подтопление жилых домов	СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, МВД по РТ, ЦУКС, ПСС РТ, УМВД РФ по г.Казани, ЕДДС	СОО-01 Татарстан, пожарная часть, МВД по РТ, ЕДДС, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД

1	2	3	4
4.10.	Животные, создающие угрозу для жизни человека и/или возникновения чрезвычайной ситуации	ПСС РТ, ССМП по г.Казани (при наличии пострадавших), УМВД РФ по г.Казани (если хозяин рядом), ЕДДС	ЕДДС, ПСС РТ, ОМВД (если хозяин рядом), ЦРБ (при наличии пострадавших)
4.11.	Чрезвычайные ситуации техногенного характера (запахи, разлив аварийно химически опасных веществ)	УФСБ РФ по РТ, СОО-01 Татарстан, СОО-01 г.Казани, ЦУКС, ПСС РТ, ССМП по г.Казани, РЦМК, УМВД РФ по г.Казани, полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, Казаньгоргаз, ЕДДС	УФСБ РФ по РТ, ЕДДС, СОО-01 Татарстан, пожарная часть, ЦУКС, ПСС РТ, ОМВД, ЦРБ, РЦМК, полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, районная эксплуатационная газовая служба
4.12.	Открытые люки, упавшие деревья, оборванные провода, провалы на тротуарах, в жилых зонах, на проезжей части дорог, трассах	ЦУКС (оборванные провода, провалы), ПСС РТ (оборванные провода, провалы), полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани (при наличии пострадавших)	ЕДДС, ЦУКС (оборванные провода, провалы), ПСС РТ (оборванные провода, провалы), полк ДПС УГИБДД МВД по РТ, ОМВД (при наличии пострадавших)
5.	Иное		
5.1.	Вызов скорой помощи к психически больным, агрессивным людям	ССМП по г.Казани, УМВД РФ по г.Казани (при угрозе жизни окружающим)	ЕДДС, ЦРБ, ОМВД (при угрозе жизни окружающим)
5.2.	Обращения граждан иностранных государств (или по поводу происшествий с иностранными гражданами)	УФСБ РФ по РТ, УФМС по РТ, ЦУКС, дежурно-диспетчерские службы в зависимости от повода обращения, посольства (консульства) государства, подданным которого является данный гражданин	УФСБ РФ по РТ, УФМС по РТ, ЕДДС, ЦУКС, дежурно-диспетчерские службы в зависимости от повода обращения, посольства (консульства) государства, подданным которого является данный гражданин

Список использованных сокращений:

ГИМС – федеральное казенное учреждение «Центр государственной инспекции по маломерным судам МЧС России по Республике Татарстан»;
ЕДДС – единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования;
Казаньгоргаз – эксплуатационное производственное управление «Казаньгоргаз» ООО «Газпром трансгаз»;

районная эксплуатационная газовая служба – ООО «Газпром трансгаз», эксплуатационное производственное управление по району;

МВД по РТ – Министерство внутренних дел по Республике Татарстан;

ОМВД – Отдел Министерства внутренних дел России по муниципальному району;

полк ДПС ГИБДД УМВД РФ по г.Казани – полк дорожно-патрульной службы Государственной инспекции по безопасности дорожного движения Управления МВД Российской Федерации по г.Казани;

полк ДПС ГИБДД МВД по РТ – полк дорожно-патрульной службы Государственной инспекции по безопасности дорожного движения МВД по Республике Татарстан;

ПСС РТ – Поисково-спасательная служба Республики Татарстан при Министерстве по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан;

РЦМК – Республиканский центр медицины катастроф государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканская клиническая больница Министерства здравоохранения Республики Татарстан»;

СОО-01 Татарстан – служба оперативного обеспечения «01» федерального казенного учреждения «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Татарстан»;

СОО-01 г.Казани – центральный пункт пожарной связи государственного казенного учреждения «7 отряд федеральной противопожарной службы по Республике Татарстан»;

ССМП по г.Казани – государственное автономное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи по г.Казани»;

УМВД РФ по г.Казани – Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по г.Казани;

УФСБ РФ по РТ – Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Татарстан;

УФМС по РТ – Управление Федеральной миграционной службы по Республике Татарстан;

ЦРБ – центральная районная больница муниципального образования;

ЦУКС – федеральное казенное учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Татарстан».

Приложение № 2
к Стандарту качества
государственной услуги по приему,
обработке данных, формированию
и ведению баз данных вызовов
экстренных оперативных служб

Общий регламент информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при предоставлении государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб на территории Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Общий регламент определяет основные правила и последовательность информационного обмена между экстренными оперативными службами Республики Татарстан и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Республики Татарстан (далее – ЕДДС) при предоставлении государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» (далее – ГБУ «Служба-112»).

1.2. Целями разработки настоящего Общего регламента являются:

повышение безопасности населения путем совершенствования процесса обмена информацией между ГБУ «Служба-112», экстренными оперативными службами и ЕДДС муниципальных образований;

повышение оперативности реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

1.3. Участниками информационного взаимодействия являются:

ГБУ «Служба-112»;

Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Татарстан (по согласованию);

Министерство внутренних дел по Республике Татарстан (по согласованию);

Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Татарстан (по согласованию);

Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан;

Поисково-спасательная служба Республики Татарстан при Министерстве по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан;

Министерство здравоохранения Республики Татарстан;

аварийные газовые службы муниципальных образований Республики Татарстан (по согласованию);

ЕДДС (по согласованию);

Департамент Президента Республики Татарстан по вопросам внутренней политики (по согласованию).

1.4. ГБУ «Служба-112» при информационном взаимодействии руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Общим регламентом.

1.5. При необходимости на основании настоящего Общего регламента по инициативе участников информационного обмена ими разрабатываются уточняющие документы (частные регламенты информационного взаимодействия, соглашения, частные технические решения, инструкции и т.п.), регламентирующие вопросы информационного обмена между ГБУ «Служба-112», экстренными оперативными службами и ЕДДС.

2. Общий порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Оперативный дежурный ГБУ «Служба-112» принимает и регистрирует вызов, заполняя в специализированном программном обеспечении карточку происшествия с информацией о происшествии со слов заявителя.

2.2. Во время приема вызова (сообщения о происшествии) оперативный дежурный ГБУ «Служба-112» при необходимости организует аудиоконференцию с участием получателя государственной услуги, экстренных оперативных служб и/или ЕДДС.

2.3. При необходимости экстренного реагирования оперативный дежурный ГБУ «Служба-112» принимает решение о привлекаемых для реагирования службах и направляет информацию о происшествии в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС.

Карточка происшествия направляется в экстренные оперативные службы и/или ЕДДС при необходимости на любом этапе заполнения, если в нее внесена достаточная для организации реагирования первичная информация.

2.4. Передача информации о происшествии осуществляется автоматизированным способом путем отправки карточки происшествия, а при невозможности передачи информации автоматизированным способом – в ручном режиме с использованием средств телефонной связи.

2.5. При выборе способа передачи приоритетным считается способ автоматизированной передачи информации.

2.6. Диспетчеры экстренных оперативных служб и ЕДДС ведут (по согласованию) круглосуточный мониторинг поступающих карточек происшествий и незамедлительно принимают в работу информацию о происшествиях, осуществляют действия по ликвидации последствий или предотвращению происшествий согласно ведомственным регламентам. При необходимости диспетчеры реагирующих экстренных оперативных служб и/или ЕДДС уточняют информацию по контактному номеру абонента (заявителя).

2.7. При автоматизированном способе обмена информацией подтверждение получения данных о происшествии и передача информации о произведенных действиях и об отработке происшествия экстренными оперативными службами и/или ЕДДС также осуществляются в автоматическом режиме.

2.8. Диспетчер ЕДДС (по согласованию):

контролирует реагирование на происшествие, уточняя и корректируя действия привлеченных экстренных оперативных служб при необходимости через их дежурно-диспетчерские службы;

анализирует поступающую информацию;

информирует взаимодействующие службы об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах;

вносит в карточку происшествия данные, полученные по результатам реагирования.

2.9. Оперативные дежурные ГБУ «Служба-112», диспетчеры экстренных оперативных служб и ЕДДС несут согласно законодательству персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки происшествия, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

2.10. Все спорные вопросы по месту реагирования экстренными оперативными службами и ЕДДС решаются внутри соответствующих министерств и ведомств.

3. Прочие положения

3.1. В качестве резервных каналов связи используется телефонная связь. Номера телефонов экстренных оперативных служб и ЕДДС для связи в обязательном порядке указываются в соответствующих заключаемых соглашениях о взаимодействии.

3.2. В специализированном программном обеспечении по приему и обработке вызовов по номеру «112» ведется автоматическая аудиозапись всех телефонных переговоров как при звонке на телефонный номер «112», так и при внутренних переговорах диспетчеров экстренных оперативных служб и ЕДДС. Все аудиозаписи хранятся в электронном архиве с возможностью доступа с ретроспективой не менее 180 календарных дней.