ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 22.7.01— 2016

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

Основные положения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (федеральный центр науки и высоких технологий) [ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)]

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 071 «Гражданская оборона, предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 июня 2016 г. № 723-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 22.7.01—99

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Май 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины, определения и сокращения 1
3 Основные положения 2
Приложение А (рекомендуемое) Порядок создания Единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

Основные положения

Safety in emergencies. Incorporated on duty dispatching service of city. Basic principles

Дата введения — 2017—06—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает состав решаемых задач, структуру и порядок функционирования Единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования (ЕДДС) в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации (ЧС).

1.2 Настоящий стандарт разработан с учетом построения (внедрения) развития и эксплуатации на территории муниципального образования аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112) в субъектах Российской Федерации.

2 Термины, определения и сокращения

2.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1.1 **Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования,** ЕДДС: Орган повседневного управления подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, предназначенный для координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб, действующих на территории муниципального образования, и создаваемый при органах управления, специально уполномоченных на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органах местного самоуправления.

2.1.2 **дежурно-диспетчерская служба,** ДДС: Дежурный или диспетчерский орган службы, действующей на территории муниципального образования, входящей в подсистему РСЧС муниципального уровня и имеющей силы и средства постоянной готовности.

2.1.3 **пункт управления ЕДДС,** ПУ ЕДДС: Здание (сооружение, помещение), предназначенное для работы дежурно-диспетчерского персонала и оснащенное необходимыми техническими средствами управления, связи и оповещения.

2.1.4 **узел связи ЕДДС**, УС ЕДДС. Организационно-техническое объединение сил и средств связи, развернутых на пункте управления ЕДДС и обеспечивающих обмен информацией в интересах ЕДДС и органа, специально уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органе местного самоуправления.

2.1.5 **центр оповещения ЕДДС**, ЦО ЕДДС: Организационно-техническое объединение сил и технических средств оповещения и персонального вызова, взаимодействующих с местной автоматизированной системой централизованного оповещения.

Издание официальное

2.1.6 **автоматизированная система**, АС: Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.

2.1.7 **аппаратно-программный комплекс «Безопасный город»**, АПК «Безопасный город»: Совокупность существующих и перспективных федеральных, региональных, муниципальных и объектовых взаимоувязанных автоматизированных систем на местном уровне, в которых функционирование одной из них зависит от результатов функционирования другой так, что эту совокупность необходимо рассматривать как единую автоматизированную систему, являющуюся составной частью местной подсистемы автоматизированной информационно-управляющей системы РСЧС.

2.1.8 **комплекс средств автоматизации единый центр оперативного реагирования**, КСА ЕЦОР: Организационно-техническое объединение программно-аппаратных средств, обеспечивающих при построении (внедрении) АПК «Безопасный город» комплексную информатизацию процессов функционирования ЕДДС во взаимодействии с местными региональными дежурно-диспетчерскими службами и системой-112.

2.1.9 **центр обработки вызовов на базе ЕДДС,** ЦОВ ЕДДС: Центр обработки вызовов системы-112, развертываемый на базе ЕДДС муниципального образования субъекта Российской Федерации с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать сообщения о происшествиях по единому номеру «112» с территории муниципального образования субъекта Российской Федерации.

2.1.10 **происшествие**: Событие, не являющееся чрезвычайной ситуацией, к реагированию на которое требуется привлечение сил и средств служб муниципального образования.

2.1.11 **вызов (сообщение о происшествии)**: Поступление в ЕДДС по различным каналам связи информации о ЧС (происшествии).

2.2 В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

АИУС РСЧС — Автоматизированная информационно-управляющая система Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

КСА — комплекс средств автоматизации;

РСЧС — Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

ЧС — чрезвычайная ситуация.

3 Основные положения

3.1 Целью создания ЕДДС является повышение готовности органов местного самоуправления и служб муниципального образования к реагированию на угрозы возникновения или возникновение ЧС (происшествий), эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств РСЧС, в том числе экстренных оперативных служб, организаций (объектов), при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации ЧС (происшествий), а также обеспечение исполнения полномочий органами местного самоуправления муниципальных образований по организации и осуществлению мероприятий по гражданской обороне, обеспечению первичных мер пожарной безопасности в границах муниципальных образований, защите населения и территорий от ЧС (происшествий), в том числе по обеспечению безопасности людей на водных объектах, охране их жизни и здоровья.

3.2 Основные задачи ЕДДС:

- прием от населения и организаций сообщений об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия);

- анализ и оценка достоверности поступившей информации, доведение ее до ДДС, в компетенцию которой входит реагирование на принятое сообщение;

- сбор и обработка данных (в том числе данных мониторинга подвижных и стационарных объектов), необходимых для подготовки и принятия управленческих решений по предупреждению и ликвидации ЧС (происшествий), а также контроля их исполнения;

- сбор от ДДС, служб контроля и наблюдения за окружающей средой, систем мониторинга и распространение между ДДС, действующих на территории муниципального образования, полученной информации об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия), сложившейся обстановке и действиях сил и средств по ликвидации ЧС (происшествий);

- обработка и анализ данных о ЧС (происшествиях), определение ее масштаба и уточнение состава ДДС, привлекаемых для реагирования на ЧС, их оповещение о переводе в один из режимов функционирования РСЧС;

- обобщение, оценка и контроль данных обстановки, принятых мер по ликвидации чрезвычайной ситуации и реагированию на происшествие, подготовка и коррекция заранее разработанных и согласованных со службами муниципального образования вариантов управленческих решений по ликвидации ЧС (происшествий), принятие экстренных мер и необходимых решений (в пределах установленных вышестоящими органами полномочий);

- информирование ДДС, привлекаемых к ликвидации ЧС (происшествий), подчиненных сил постоянной готовности об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах;

- представление докладов (донесений) об угрозе или возникновении ЧС (происшествий), сложившейся обстановке, возможных вариантах решений и действиях по ликвидации ЧС (происшествий) на основе ранее подготовленных и согласованных планов вышестоящим органом управления по подчиненности;

- доведение задач, поставленных органами РСЧС вышестоящего уровня, до ДДС и подчиненных сил постоянной готовности, контроль их выполнения и организация взаимодействия;

- предоставление оперативной информации о произошедших ЧС (происшествиях), ходе работ по их ликвидации и представление соответствующих докладов по подчиненности;

- доведение принятых решений и разработанных планов до исполнителей, информирование заинтересованных вышестоящих и взаимодействующих организаций о сложившейся обстановке, выполняемых решениях и ходе проводимых мероприятий;

- уточнение и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб по реагированию на вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие по единому номеру «112»;

- контроль результатов реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях), поступившие по единому номеру «112» с территории муниципального образования.

Дополнительно, при наличии ЦОВ ЕДДС:

- прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112».

3.3 При муниципальном или более масштабном характере ЧС немедленно оповещается и приводится в готовность комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности органа местного самоуправления и орган, специально уполномоченный на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органе местного самоуправления, которые берут на себя управление дальнейшими действиями по предупреждению и ликвидации ЧС. В таких ситуациях ЕДДС обеспечивает сбор, обработку и представление собранной информации, а также оперативное управление действиями органов управления, сил и средств подсистемы РСЧС муниципального уровня.

3.4 ЕДДС является вышестоящим органом для всех ДДС, действующих на территории муниципального образования по вопросам сбора, обработки, анализа и обмена информацией о ЧС, а также координирующим органом по вопросам совместных действий ДДС в чрезвычайных ситуациях и при реагировании на происшествия.

3.5 Функционирование ЕДДС не отменяет существующего до ее появления в муниципальном образовании порядка приема от населения сообщений о происшествиях (по телефонам 01, 02, 03, 04 и др.).

3.6 ЕДДС муниципального образования функционирует круглосуточно и при этом должна:

- немедленно приступить к действиям по оповещению и информированию ДДС, координации их усилий по предотвращению и/или ликвидации ЧС, а также реагированию на происшествия после получения необходимых данных;

- самостоятельно принимать решения по защите и спасению людей (в рамках своих полномочий), если возникшая обстановка не дает возможности для согласования экстренных действий с вышестоящими органами управления.

3.7 ЕДДС муниципального образования создается при органах, специально уполномоченных на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

3.8 ЕДДС создается на штатной (за счет дополнительной численности органа управления, при котором она создается) или нештатной основе (за счет привлечения на дежурство должностных лиц существующих органов управления).

Категория ЕДДС определяется в соответствии с численностью населения на обслуживаемой ею территории:

I категория: более 1 млн человек;

II категория: от 250 тыс. до 1 млн человек;

III категория: от 100 до 250 тыс. человек;

IV категория: от 50 до 100 тыс. человек;

V категория: до 50 тыс. человек.

Численность специалистов в оперативной смене зависит от категории ЕДДС, а также характеристик муниципального образования (наличие потенциально опасных объектов, состояния транспортной инфраструктуры, криминогенной обстановки и т.п.) и может составлять:

I категория: 20—25 человек;

II категория: 15—20 человек;

III категория: 10—15 человек;

IV категория: 5—15 человек;

V категория: 2—5 человек.

Состав персонала ЕДДС, в соответствии с категорией ЕДДС, определяется распорядительными актами уполномоченного федерального органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

3.9 ЕДДС муниципального образования должна включать в себя дежурно-диспетчерский персонал, пункт управления, технические средства управления, связи и оповещения, а также комплекс средств автоматизации ЕДДС.

3.10 В составе дежурно-диспетчерского персонала ЕДДС должны быть предусмотрены оперативные дежурные смены из расчета несения круглосуточного дежурства. В каждую смену в обязательном порядке должны быть включены старший оперативный дежурный и его помощник, а в отдельных муниципальных образованиях, по решению органа местного самоуправления, также специалисты:

- аналитики по направлениям (для обобщения поступающей из различных источников информации);

- операторы (для приема от населения и организаций сообщений передачи их ДДС, действующих на территории муниципального образования);

- операторы ЦОВ ЕДДС (при наличии ЦОВ ЕДДС).

3.11 УС ЕДДС должен решать следующие задачи:

- прием и передача документов управления, обмен всеми видами информации с вышестоящими, взаимодействующими и подчиненными органами управления в установленные контрольные сроки и с требуемым качеством;

- доведение сигналов оповещения;

- организация связи с вышестоящими, подчиненными и взаимодействующими органами управления и силами;

- организация связи с подвижными объектами при их передвижении на любом виде транспорта, оборудованного средствами связи.

3.11.1 При этом УС ЕДДС должен обеспечивать:

- устойчивое функционирование средств связи;

- поддержание действующих связей в заданных режимах работы и обеспечение своевременного установления запланированных и вновь организуемых связей;

- техническую готовность средств и сооружений связи для привязки подвижных средств связи;

- внутреннюю связь на пункте управления, в том числе громкоговорящую связь;

- безопасность связи и информации;

- прямые телефонные каналы связи между ЕДДС и органом управления АИУС РСЧС регионального уровня, а также с ДДС, действующими на территории муниципального образования;

- прием информации по многоканальному телефонному номеру городской телефонной сети общего пользования;

- автоматическое определение номера входящего абонента;

- документирование (запись) ведущихся переговоров;

- коммутацию принятого сообщения (избирательно и циркулярно) до соответствующих ДДС города;

- радиосвязь со стационарными и подвижными абонентами.

Дополнительно, при наличии ЦОВ ЕДДС:

- прием, регистрация, документирование вызовов, переадресация вызовов, поступающих по номеру «112» от абонентов телефонной сети общего пользования и абонентов мобильной связи;

- получение данных об абоненте, обратившемся по номеру «112», а также его местонахождении;

- автоматизированное восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112» в случае внезапного прерывания соединения;

- подключение к разговору с абонентом, обратившимся по номеру «112», психолога или лингвиста при необходимости.

3.11.2 Необходимость развертывания ЦОВ ЕДДС на базе ЕДДС муниципального образования определяется техническим проектом на создание системы-112 в субъекте Российской Федерации.

3.12 Центр оповещения ЕДДС создается в целях своевременного доведения сигналов оповещения и экстренной информации об угрозе или возникновении ЧС вышестоящих органов управления, взаимодействующих служб, а также подчиненных ЕДДС сил постоянной готовности.

3.12.1 Основными задачами центра оповещения ЕДДС являются.

- оповещение должностных лиц комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности органа местного самоуправления и ЕДДС муниципального образования;

- оповещение ДДС, действующих на территории муниципального образования а также подразделений сил постоянной готовности, подчиненных ЕДДС;

- оповещение населения на территории муниципального образования о возникновении или угрозе возникновения ЧС и информирование его об использовании средств и способов защиты от поражающих факторов источника чрезвычайной ситуации.

3.12.2 Задействование средств центра оповещения ЕДДС осуществляется старшим оперативным дежурным по указанию вышестоящих органов управления или самостоятельно по обстановке (в пределах установленных полномочий) с последующим докладом.

3.12.3 Из центра оповещения ЕДДС сигналы оповещения и экстренная информация дежурно-диспетчерским службам и подразделениям постоянной готовности могут передаваться по всем имеющимся средствам связи и каналам связи.

3.12.4 Оповещение населения всеми имеющимися средствами связи и по каналам связи при возникновении или угрозе возникновения ЧС осуществляется по команде старшего оперативного дежурного с использованием местной автоматизированной системы централизованного оповещения с задействованием всех имеющихся оконечных средств оповещения (электрических и электронных сирен, сетей теле- и радиовещания и др.) в соответствии с утвержденной инструкцией.

3.13 КСА ЕДДС предназначен для обеспечения автоматизированного выполнения персоналом ЕДДС следующих функций:

- своевременное представление главе муниципального образования, руководителям местной администрации и других заинтересованных органов местного самоуправления полной, достоверной и актуальной информации об угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций на территории муниципального образования;

- оперативная подготовка дежурно-диспетчерскими службами и доведение до исполнителей обоснованных и согласованных предложений для принятия управленческих решений по предупреждению и ликвидации ЧС (происшествий);

- накопление и обновление социально-экономических, природно-географических, демографических и других данных о городе, городских органах управления (в том числе их дежурно-диспетчерских службах), силах и средствах постоянной готовности к действиям в ЧС, потенциально опасных объектах, критически важных объектах, объектах транспортной инфраструктуры и среды обитания, возможных и планируемых мероприятиях по предупреждению и ликвидации ЧС;

- сбор и передача данных об угрозе и факте возникновения ЧС, сложившейся обстановке и действиях сил и средств;

- мониторинг, анализ, прогнозирование, оценка и контроль сложившейся обстановки на основе информации, поступающей от различных автоматизированных систем и оконечных устройств;

- подготовка данных для принятия решений по предупреждению и ликвидации ЧС, их отображения на электронной (цифровой) карте территории муниципального образования;

- представление требуемых данных вышестоящим, подчиненным и взаимодействующим органам управления.

3.13.1 КСА ЕДДС должен сопрягаться:

- с автоматизированными системами взаимодействующих ДДС;

- системами оповещения и информирования;

- системой-112;

- системами мониторинга, включая системы: видеонаблюдения, фото-, видеофиксации нарушений правил дорожного движения, пожарных и тревожных сигнализаций, поисково-навигационные (ГЛОНАСС/GPS), мониторинга объектов ЖКХ, экомониторинга и т.п.;
- системами лабораторного контроля;
- информационно-аналитическими системами;
- АИУС РСЧС регионального уровня;
- другими существующими и перспективными системами.

Для обеспечения методической, информационной, лингвистической и программно-технической совместимости КСА ЕДДС с автоматизированными системами взаимодействующих ДДС, а также с АИУС РСЧС вышестоящего уровня управления, должны быть предусмотрены единое алгоритмическое (математическое) обеспечение проводимых расчетов, единые классификаторы и словари информации, а также однотипные технические и программные средства обработки и передачи данных, принятые в АИУС РСЧС.

3.14 ЕДДС и дежурно-диспетчерские службы муниципального образования функционируют в трех режимах: повседневной деятельности, повышенной готовности (при угрозе ЧС) и чрезвычайной ситуации. В режим повышенной готовности и режим чрезвычайной ситуации ЕДДС и ДДС муниципального образования переводятся решением руководителя органа местного самоуправления.

3.14.1 В режиме повседневной деятельности ЕДДС осуществляет круглосуточное дежурство, находясь в готовности к экстренному реагированию на угрозу или возникновение ЧС. В этом режиме ЕДДС обеспечивает:

- прием от населения, организаций и ДДС сообщений об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия);
- обобщение и анализ информации о чрезвычайных происшествиях за сутки дежурства и представление соответствующих докладов по подчиненности;
- поддержание в готовности к применению программно-технических средств автоматизации и средств связи;
- внесение необходимых дополнений и изменений в банк данных, а также в структуру и содержание оперативных документов по реагированию ЕДДС на ЧС;
- уточнение и корректировку действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб по реагированию на вызовы (сообщения о происшествиях), поступающие по единому номеру «112»;
- контроль результатов реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях), поступившие по единому номеру «112» с территории муниципального образования.

Дополнительно, при наличии ЦОВ ЕДДС:

- прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112».

ДДС в режиме повседневной деятельности действуют в соответствии со своими ведомственными инструкциями и представляют в ЕДДС оперативную информацию об угрозе возникновения или возникновении ЧС.

Сообщения о чрезвычайных происшествиях, которые не относятся к сфере ответственности принявшей их дежурно-диспетчерской службы, незамедлительно передаются соответствующей ДДС по предназначению. Сообщения, которые ДДС идентифицируют как сообщения об угрозе возникновения или возникновении ЧС, в первоочередном порядке передаются в ЕДДС.

3.14.2 В режим повышенной готовности ЕДДС и привлекаемые ДДС переводятся при угрозе возникновения ЧС в тех случаях, когда требуются совместные действия ДДС, действующих на территории муниципального образования. В этом режиме ЕДДС дополнительно обеспечивает:

- заблаговременную подготовку дежурно-диспетчерского персонала к возможным действиям в случае возникновения ЧС;
- оповещение и персональный вызов должностных лиц, комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности органа местного самоуправления и органа, специально уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органе местного самоуправления, ЕДДС, ДДС, действующих на территории муниципального образования и подчиненных ЕДДС сил постоянной готовности;

- получение и обобщение данных наблюдения и контроля за обстановкой в муниципальном образовании, на потенциально опасных объектах, а также за состоянием окружающей среды;

- прогнозирование возможной обстановки, подготовку предложений по действиям привлекаемых сил и средств и доклад их по подчиненности;

- корректировку планов реагирования ЕДДС на вероятную ЧС и планов взаимодействия с соответствующими ДДС, действующими на территории муниципального образования;

- координацию действий ДДС при принятии ими экстренных мер по предотвращению ЧС или смягчению ее последствий.

В этом режиме ДДС действуют в соответствии с положением о местной подсистеме РСЧС, положениями об ЕДДС муниципального образования и ведомственными инструкциями.

3.14.3 Режим чрезвычайной ситуации ЕДДС и привлекаемые ДДС при возникновении ЧС. В этом режиме ЕДДС осуществляет решение задач в полном объеме.

3.15 В режимах повышенной готовности и чрезвычайной ситуации информационное взаимодействие между ДДС осуществляется через ЕДДС муниципального образования.

Для этого в ЕДДС от взаимодействующих ДДС в первоочередном обязательном порядке и на безвозмездной основе передаются сведения об угрозе возникновения или возникновении ЧС, сложившейся обстановке, принятых мерах, задействованных и требуемых дополнительно силах и средствах. Поступающая информация доводится ЕДДС до всех заинтересованных ДДС.

3.16 Вся информация, поступающая в ЕДДС, обрабатывается и обобщается. В зависимости от поступившего сообщения, масштаба ЧС, характера принятых мер по каждому принятому сообщению готовятся и принимаются необходимые решения. Поступившая из различных источников и обобщенная в ЕДДС информация, подготовленные рекомендации по совместным действиям ДДС доводятся до вышестоящих и взаимодействующих органов управления, а также до всех ДДС, привлеченных к ликвидации ЧС.

3.17 ЦОВ ЕДДС могут создаваться на базе существующих ЕДДС муниципальных образований. ЦОВ ЕДДС оборудуются программно-аппаратным комплексом, позволяющим выполнять функции системы-112.

3.17.1 ЦОВ ЕДДС должен обеспечивать:

- прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях) от абонентов фиксированной и мобильной связи с территории муниципального образования;

- получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и/или абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

- проведение анализа поступающей информации о происшествиях;

- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;

- автоматизированное восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;

- регистрацию всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

- ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

3.17.2 Персонал ЦОВ ЕДДС в соответствии с функциональными обязанностями подразделяется на основные категории:

- операторский персонал;

- обслуживающий персонал.

К операторскому персоналу относят лиц, принимающих непосредственное участие в приеме и обработке вызовов по единому номеру «112»:

- старший оператор ЦОВ ЕДДС, обеспечивающий руководство сменой операторов, реагирование на вызовы, контроль работы смены, ведение учета и статистики вызовов и мер реагирования на происшествия;

- оператор ЦОВ ЕДДС, обеспечивающий прием и обработку вызовов по единому номеру «112», их переадресацию в ДДС.

К обслуживающему персоналу относятся лица, обеспечивающие функционирование технических и программных средств ЦОВ ЕДДС, а также выполнение функций защиты информации. Функции обслуживающего персонала ЦОВ ЕДДС могут возлагаться на обслуживающий персонал ЕДДС.

Приложение А
(рекомендуемое)

Порядок создания Единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования

А.1 Для создания ЕДДС муниципального образования должен быть проведен следующий комплекс организационных и инженерно-технических мероприятий:

- определение и согласование между администрацией города, органом управления, специально уполномоченным на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и/или гражданской обороны при органах местного самоуправления и городскими службами состава существующих дежурно-диспетчерских служб, привлекаемых для ликвидации различных видов ЧС и реагирования на происшествия, а также порядка их взаимодействия и информационного обмена с ЕДДС;
- уточнение группировки сил и средств постоянной готовности муниципального образования, определение и согласование основных мероприятий экстренного реагирования, выполнение которых должна организовать ЕДДС;
- разработка порядка информационного обеспечения ЕДДС во всех режимах ее функционирования;
- разработка и утверждение необходимых правовых, организационно-методических и нормативно-технических документов, являющихся основой для создания, функционирования и дальнейшего совершенствования ЕДДС;
- получение необходимых разрешений и разработка технического проекта на создание ЕДДС с учетом привязки к сети общего пользования по техническим условиям оператора связи, совершенствование существующих систем связи и оповещения применительно к задачам и потребностям ЕДДС;
- создание (развитие), внедрение и эксплуатация комплекса средств автоматизации ЕДДС.

А.2 Основными этапами создания ЕДДС являются:

- организационный этап, в течение которого решаются организационные вопросы построения, функционирования и развития ЕДДС;
- технический этап, в продолжение которого разрабатывается и внедряется комплекс средств автоматизации функционирования ЕДДС муниципального образования.

А.2.1 Для создания ЕДДС муниципального образования на организационном этапе должны быть разработаны и утверждены следующие документы:

- положение о ЕДДС муниципального образования;
- соглашения об информационном взаимодействии между ЕДДС и ДДС, действующими на территории муниципального образования в рамках системы-112;
- инструкции об обмене информацией между ЕДДС и ДДС муниципального образования на основе согласованного регламента взаимодействия в рамках построения (внедрения), развития и эксплуатации АПК «Безопасный город» между органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, государственных, муниципальных и частных организаций через подчиненные им дежурные и диспетчерские службы с использованием соответствующих комплексов средств автоматизации;
- дополнения и изменения к действующим инструкциям дежурно-диспетчерских служб (в части их взаимодействия с ЕДДС) и другие.

А.2.2 На техническом этапе создания ЕДДС разрабатываются техническое задание и технический проект на создание ЕДДС.

А.3 Для придания необходимого юридического статуса ЕДДС установленным порядком вводятся в действие положения о ЕДДС муниципального образования.

А.3.1 На основании «Положения о ЕДДС муниципального образования» администрацией муниципального образования разрабатываются и утверждаются: инструкция об обмене информацией между ЕДДС и ДДС муниципального образования, соглашения об информационном взаимодействии между ЕДДС и ДДС, действующими на территории муниципального образования в рамках системы-112, а также другие необходимые нормативно-методические документы.

УДК 614.894:006.354 ОКС 13.200

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, единая дежурно-диспетчерская служба, пункт управления, обработка, обмен информацией о ЧС, центр оповещения, система-112, аппаратно-программный комплекс «Безопасный город», комплекс средств автоматизации «Единый центр оперативного реагирования», центр обработки вызовов

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 30.05.2019. Подписано в печать 20.08.2019. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,60.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru