

Порядок приема и обработки вызовов, поступающих по номеру «112»

1. При поступлении вызова по номеру «112» специалист системы «112» принимает вызов, при этом на рабочем столе автоматизированного рабочего места (далее АРМ) специалиста системы «112» отображается карточка вызова, в которой содержится информация, полученная от оператора связи:

- сведения о месте нахождения лица, обратившегося по номеру «112»;
- номер телефона с которого осуществлен вызов;
- сведения по владельцу этого номера.

2. На основании полученной от заявителя предварительной информации и списка уже зарегистрированных событий специалист системы «112» регистрирует сообщение либо как новое событие, либо привязывает обращение к уже существующему событию.

3. На основании опроса заявителя специалист системы «112», анализирует поступившую информацию, определяет к зоне компетенции какой ДДС ЭОС относится данное событие.

4. Специалист системы «112» осуществляет переадресацию вызова на диспетчера ДДС ЭОС с обязательным заполнением общей части карточки информационного обмена:

- сведения о месте происшествия (адрес или имеющиеся ориентиры местонахождения), если адрес неизвестен, то вносятся имеющиеся ориентиры местонахождения в пункте «Указать на карте» в унифицированной части опросного листа;

- сведения о происшествии (описание происшествия, вид и тип происшествия);

- сведения о заявителе (ФИО, телефон, адрес).

5. При большом количестве поступающих вызовов, в целях сокращения очереди ожидания, специалист системы «112» может производить переадресацию вызова в соответствующую ДДС ЭОС непосредственно сразу после выяснения причины вызова.

6. Переадресация вызова осуществляется на основании списка критериев отнесения поступившего вызова к зоне ответственности ДДС ЭОС (Приложение №1).

7. При прерывании разговора с заявителем специалист системы «112» незамедлительно осуществляет обратный дозвон до заявителя. При отсутствии ответа или недоступности заявителя специалист системы «112» дважды повторяет попытки дозвона, затем возвращается в рабочий режим приема вызовов.

8. Специалист системы «112» отключается от разговора после подтверждения диспетчером ДДС ЭОС соответствия вызова компетенции выбранной ДДС ЭОС.

9. При невозможности переадресации вызова на диспетчера ДДС ЭОС (отсутствие свободных диспетчеров) специалист системы «112» передает в ДДС ЭОС полностью заполненную карточку информационного обмена, проводя опрос заявителя согласно алгоритмам опроса (Приложение №2).

10. При заполнении карточки информационного обмена специалист системы «112» руководствуется Порядком заполнения карточки информационного обмена (Приложение №3).

11. После окончания обработки происшествия специалист системы «112» возвращается в рабочий режим приема сообщений.

12. В случае необходимости для уточнения обстановки специалист системы «112» прослушивает запись разговора с заявителем.

13. При передачи заполненной карточки информационного обмена специалист системы «112» контролирует процесс приема ее в работу ДДС ЭОС.

14. При отсутствии возможности переадресации вызова (сообщения о происшествии) на диспетчера ДДС ЭОС по причине отсутствия связи со службой, специалист системы «112» регистрирует вызов, заполняя всю необходимую информацию. При этом специалист системы «112» оповещает диспетчера ДДС ЭОС любым иным способом. При восстановлении связи между службами специалист системы «112» осуществляет отправку карточки информационного обмена диспетчеру ДДС ЭОС.

15. При необходимости передачи информации о происшествии в службу, не подключенную к системе «112», специалист системы «112» регистрирует происшествие и передает информацию о происшествии в необходимую службу доступными средствами связи (через ЕДДС).

16. При необходимости комплексного реагирования специалист системы «112» передает в ДДС ЭОС полностью заполненную карточку, проводя опрос заявителя согласно утвержденному алгоритму опроса (Приложение №2).

17. Специалист системы «112» может осуществлять завершение на реагирования происшествия только после того, как все задействованные ДДС ЭОС подтверждают окончание реагирования на происшествие.

18. При поступлении вызова, требующего оказания психологической помощи, специалист системы «112» производит переадресацию вызова на психолога и отключается от заявителя.

19. Психолог системы «112» вносит в карточку информационного обмена информацию, полученную от заявителя и делает отметку о завершении вызова.