

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

24.04.2019

г. Ставрополь

№ 1165

О внесении изменений в Положение о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, утвержденное постановлением администрации города Ставрополя от 18.03.2016 № 545

В соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 июня 2016 г. № 723-ст «Об утверждении национального стандарта», распоряжением Правительства Ставропольского края от 04 марта 2014 г. № 74-рп «О мерах по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ставропольском крае», а также в связи с введением в действие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в Положение о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, утвержденное постановлением администрации города Ставрополя от 18.03.2016 № 545 «Об утверждении Положения о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края», следующие изменения:

1) пункт 9 раздела 2 «Основные задачи ЕДДС» изложить в следующей редакции:

«9. ЕДДС выполняет следующие основные задачи:

прием от населения и организаций вызовов (сообщений) об авариях, катастрофах, стихийных бедствиях, пожарах и других ЧС (происшествиях), поступающих по единому номеру «112», а также их обработка;

анализ и оценка достоверности поступившей информации, доведение ее до ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), в компетенцию которых 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 контроль их исполнения;

сбор от ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), служб контроля и наблюдения за окружающей средой, систем мониторинга и распространение между ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), действующих на территории города Ставрополя, полученной информации об угрозе или факте возникновения ЧС (происшествия), сложившейся обстановке и действиях сил и средств городского звена РСЧС по ликвидации ЧС (происшествий);

обработка и анализ данных о ЧС (происшествиях), определение их масштаба и уточнение состава ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), привлекаемых для реагирования на ЧС (происшествия), их оповещение о переводе в один из режимов функционирования сил городского звена РСЧС;

оповещение и информирование главы города Ставрополя, органов администрации города Ставрополя, комиссии, городского звена РСЧС, органов управления, сил и средств на территории города Ставрополя, предназначенных и выделяемых (привлекаемых) для предупреждения и ликвидации ЧС (происшествий), сил и средств ГО на территории города Ставрополя, населения и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) о ЧС (происшествиях), об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах и мероприятиях, проводимых в районе ЧС (происшествия), через действующую систему оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного характера и об опасностях, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий, на территории города Ставрополя (далее – Муниципальная система оповещения), оповещение населения по сигналам ГО;

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

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 экстренных оперативных служб и организаций (объектов) 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 ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) 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 города Ставрополя;

оперативное управление силами и средствами городского звена РСЧС, расположенными на территории города Ставрополя, постановка и доведение до них задач по локализации и ликвидации последствий пожаров, аварий, стихийных бедствий и других ЧС (происшествий), принятие необходимых экстренных мер и решений (в пределах полномочий, установленных вышестоящими органами);

оповещение и информирование ЕДДС муниципальных образований Ставропольского края в соответствии с ситуацией по планам взаимодействия при ликвидации ЧС (происшествий) на других объектах и территориях.»;

2) в пункте 10 раздела 3 «Основные функции ЕДДС»:

а) в абзаце восьмом после слов «информации о ЧС» дополнить словом «(происшествии)»;

б) дополнить абзацем четырнадцатым следующего содержания:

«информирование ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), привлекаемых к ликвидации ЧС (происшествий), подчиненных сил постоянной готовности об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах.»;

3) в разделе 4 «Состав и структура ЕДДС»:

а) пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. ЕДДС включает в себя руководство, единый центр оперативного реагирования (далее – ЕЦОР), центр технического обеспечения (далее – ЦТО), пункт управления, средства связи, оповещения и автоматизации управления.»;

б) пункт 12 изложить в следующей редакции:

«12. В состав руководства ЕДДС входит директор, заместитель директора по управлению и средствам связи и заместитель директора по мониторингу и прогнозированию чрезвычайных ситуаций.

В состав ЕЦОР входят: дежурно-диспетчерский центр (далее – ДДЦ) с дежурно-диспетчерским персоналом; центр обработки вызовов (далее – ЦОВ) с дежурно-диспетчерским персоналом по приему и обработке вызовов в Системе-112; главный специалист ЕЦОР; старшие оперативные дежурные дежурных смен ЕЦОР, помощники старшего оперативного дежурного дежурных смен ЕЦОР. Руководство ЕЦОР осуществляет начальник ЕЦОР.

В состав ДДЦ входит дежурно-диспетчерский персонал (оперативные дежурные смены ДДЦ из расчета несения круглосуточного дежурства, численный состав которых определяется в зависимости от местных условий,

наличия потенциально опасных объектов и рисков возникновения ЧС (происшествий). В состав оперативной дежурной смены ДДЦ включены психолог ДДЦ, оперативные дежурные ДДЦ. При необходимости в состав оперативной дежурной смены ДДЦ включается программист.

В состав ЦОВ входит дежурно-диспетчерский персонал (оперативные дежурные смены ЦОВ из расчета несения круглосуточного дежурства, численный состав которых определяется исходя из количества населения, проживающего на территории города Ставрополя, средней продолжительности обработки звонка и количества звонков в сутки).

Руководство оперативными дежурными сменами ДДЦ и ЦОВ, находящимися на круглосуточном дежурстве, осуществляет старший оперативный дежурный дежурной смены ЕЦОР, а в его отсутствие – помощник старшего оперативного дежурного дежурной смены ЕЦОР.

В состав ЦТО входят начальник ЦТО, главный специалист, ведущий инженер, ведущие программисты, программисты и инженеры.

Положение об организации повседневной деятельности и несения дежурства и другие внутренние документы ЕДДС утверждаются директором ЕДДС по согласованию с руководителем Комитета.»;

в) в абзаце третьем пункта 16 слова «главы администрации города Ставрополя» исключить;

г) в абзаце пятом пункта 20 после слов «дежурно-диспетчерским персоналом» дополнить словом «ДДЦ»;

д) в пункте 21:

в абзаце шестом слова «дежурной смены ДДЦ ЕДДС» заменить словами «оперативной дежурной смены ЕЦОР»;

в абзаце девятом слова «дежурной смены ДДЦ ЕДДС» заменить словами «оперативной дежурной смены ЕЦОР»;

в абзаце четырнадцатом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в абзаце пятнадцатом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в абзаце девятнадцатом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

абзац двадцать первый изложить в следующей редакции:

«инструкцию по действиям оперативной дежурной смены ЕЦОР по организации и проведению оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного характера и об опасностях, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий, на территории города Ставрополя.»;

4) в подразделе 5.1 «Режимы функционирования ЕДДС» раздела 5 «Организация работы ЕДДС»:

а) в пункте 23:

в абзаце первом после слов «В режиме» дополнить словом «функционирования»;

абзац третий изложить в следующей редакции:

«прием от населения и ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) сообщений о любых ЧС (происшествиях), в том числе

вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112», их регистрацию с заведением карточек информационного обмена и реагирования, передачу информации в ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) по принадлежности и уровням ответственности, а также контроль их реагирования на ЧС (происшествия);»;

дополнить абзацем десятым следующего содержания:

«уточнение и корректировку действий, привлеченных ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) по реагированию на сообщения о любых ЧС (происшествиях), в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112».»;

б) в пункте 26:

в абзаце первом после слов «В режим» дополнить словом «функционирования»;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«В режиме функционирования повышенной готовности ЕДДС дополнительно обеспечивает:»;

абзац третий изложить в следующей редакции:

«заблаговременную подготовку дежурно-диспетчерского персонала ЕЦОР к возможным действиям в случае возникновения соответствующей ЧС (происшествия);»;

дополнить абзацем восьмым следующего содержания:

«корректировку планов реагирования ЕДДС на вероятную ЧС (происшествие) и планов взаимодействия с соответствующими ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), действующими на территории города Ставрополя.»;

в) в пункте 28:

в абзаце первом после слов «В режим» дополнить словом «функционирования»;

в абзаце втором после слов «режиме ЕДДС» дополнить словом «дополнительно»;

г) в пункте 29 после слов «В режимах» дополнить словом «функционирования»;

5) в подразделе 5.2 «Порядок работы ЕДДС» раздела 5 «Организация работы ЕДДС»:

а) пункт 33 изложить в следующей редакции:

«33. Вызовы (сообщения) о ЧС (происшествиях) могут поступать в ЕДДС от населения по всем имеющимся видам и каналам связи, включая сообщения через единый номер «112», от сигнальных систем и систем мониторинга, от ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), вышестоящих и взаимодействующих органов управления городского звена РСЧС по прямым каналам и линиям связи. Вызовы (сообщения) о ЧС (происшествиях), поступающие по единому номеру «112», принимаются, регистрируются и обрабатываются оперативными дежурными ЦОВ. Вызовы (сообщения), поступающие от сигнальных систем и систем мониторинга, от ДДС экстренных

оперативных служб и организаций (объектов), вышестоящих и взаимодействующих органов управления городского звена РСЧС по прямым каналам и линиям связи принимаются, регистрируются и обрабатываются оперативными дежурными ДДЦ.»;

б) в пункте 35 слова «главе администрации города Ставрополя» исключить;

в) в пункте 37 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

б) в подразделе 6.1 «Комплектование и подготовка кадров ЕДДС» раздела 6 «Требования к составу и структуре ЕДДС»:

а) в пункте 41 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

б) в пункте 42 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в) пункт 43 изложить в следующей редакции:

«43. Тренировки оперативных дежурных смен ЕДДС с оперативной дежурной сменой ЦУКС ГУ МЧС России по СК проводятся согласно графику, утвержденному начальником ГУ МЧС России по СК.»;

г) в пункте 44 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

д) в пункте 45:

в абзаце первом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в абзаце четвертом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

е) в пункте 46 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

ж) в пункте 47:

в абзаце первом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в абзаце втором слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в абзаце третьем слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

7) в подразделе 6.2 «Требования к дежурно-диспетчерскому персоналу ДДЦ ЕДДС» раздела 6 «Требования к составу и структуре ЕДДС»:

а) в наименовании слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

б) в абзаце первом пункта 48 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ЕЦОР»;

в) в пункте 52:

в абзаце первом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ДДЦ»;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«функциональные обязанности и порядок работы оперативного дежурного ДДЦ, оперативного дежурного ЦОВ;»;

абзац третий изложить в следующей редакции:

«руководящие документы, регламентирующие работу оперативного дежурного ДДЦ, оперативного дежурного ЦОВ;»;

г) в абзаце первом пункта 53 слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ДДЦ»;

д) в пункте 54:

в абзаце первом слова «ДДЦ ЕДДС» заменить словом «ДДЦ»;

в абзаце пятом слова «дежурно-диспетчерского центра» заменить словом «ЕЦОР»;

е) в абзаце первом пункта 55 слова «ДЦ ЕДДС» заменить словом «ДЦ»;

ж) пункт 56 изложить в следующей редакции:

«56. Дежурно-диспетчерский персонал ЦОВ должен знать:

нормативные правовые акты и методические документы в области предупреждения и ликвидации ЧС (происшествий), организации ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов), информационного обмена, межведомственного взаимодействия и регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов (сообщений о происшествии);

основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЕДДС;

основные географические названия в зоне обслуживания ЕДДС;

названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЕДДС;

правила русской письменной и устной речи;

этические нормы общения, речевой и деловой этикет;

правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

состав и структуру функциональных и территориальных подсистем РСЧС Ставропольского края и города Ставрополя, основные вопросы взаимодействия, сферу деятельности и ответственности входящих в территориальную подсистему РСЧС организаций;

состав сил и средств постоянной готовности функциональных и территориальных подсистем городского звена РСЧС, их задачи, порядок их привлечения к ликвидации последствий ЧС (происшествий) и организации взаимодействия;

схему организации связи ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) функциональных и территориальных подсистем РСЧС Ставропольского края;

организацию работы и алгоритм действий оперативной дежурной смены ЕЦОР в различных режимах функционирования;

состав и функционирование КСА и специального программного обеспечения Системы-112;

состав, возможности, порядок функционирования комплекса средств связи, оповещения, средств автоматизации;

зоны территориальной ответственности служб экстренного реагирования, действующих на территории города Ставрополя;

паспорта территории города Ставрополя, объектов с массовым пребыванием людей;

административно-территориальное деление города Ставрополя, численность населения города Ставрополя, географические, климатические и природные особенности города Ставрополя и Ставропольского края, а также другую информацию о Ставропольском крае.»;

з) пункт 57 изложить в следующей редакции:

«57. Дежурно-диспетчерский персонал ЦОВ должен уметь:

пользоваться всеми функциями телекоммуникационного оборудования, установленного в ПУ ЕДДС;

обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в Системе-112 стандартами, правилами и процедурами;

организовывать сбор и обработку оперативной информации о фактах или угрозе возникновения ЧС (происшествий) и ходе проведения их ликвидации;

выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему;

оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;

определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам, в том числе и для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека;

использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);

формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений;

фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя;

применять аппаратно-программные средства, предназначенные для приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях);

управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии, специальных и программно-аппаратных средств связи;

работать с коммуникационным оборудованием, общесистемным и специальным программным обеспечением, в том числе с текстовыми редакторами, редакторами таблиц, геоинформационными системами мониторинга транспортных средств на основе ГЛОНАСС/GPS;

обеспечивать ведение необходимой документации Системы-112;

использовать психологическое сопровождение позвонившего абонента;

безошибочно набирать на клавиатуре текст со скоростью не менее 120 символов в минуту.»;

и) пункт 58 изложить в следующей редакции:

«58. Требования, предъявляемые к дежурно-диспетчерскому персоналу ЦОВ:

наличие высшего или среднего профессионального образования, без предъявления требований к стажу работы;

специальная подготовка по установленной программе по направлению деятельности;



знание нормативных документов, определяющих функционирование ЕДДС, Системы-112;

навыки работы на компьютере на уровне уверенного пользователя (знание операционной системы Microsoft Windows и ее приложений (Word, Excel, PowerPoint) или эквивалент, умение пользоваться электронной почтой, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет»);

умение пользоваться информационной справочной системой;

стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени;

отсутствие дефектов речи.».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Ставрополя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий полномочия  
главы города Ставрополя  
первый заместитель главы  
администрации города Ставрополя

А.А. Мясоедов