Порядокпервичного опроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о происшествии

Диспетчерский персонал Системы-112 представляется при приеме вызовов:

**«Здравствуйте, Служба-112, диспетчер номер *25…* слушает. Что у Вас произошло?».**

В ходе первичного опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 принимает решение о необходимости привлечения экстренной оперативной службы, либо комплексного реагирования (более одной службы).

При поступлении вызова об аварийных отключениях систем жизнеобеспечения (электричество, газ, водоснабжение, теплоснабжение и т.д.), диспетчерский персонал Системы-112 передает данную информацию в **единую дежурно-диспетчерскую службу** муниципального образования на территории которого произошло аварийное отключение.

Порядок действий диспетчерского персонала Системы-112 при приеме информации от заявителя, не относящейся к необходимости назначения ЭОС

При получении информации от заявителя, требующей консультационной помощи (адрес учреждения (службы), номер телефона и т.д.), диспетчерский персонал Системы-112 предоставляет необходимую информацию, используя электронный информационный ресурс и справочники на бумажном носителе.

Порядокопроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения службы пожаротушения

* в каком городе вы находитесь?
* где произошло возгорание/Что горит?
* вы видите открытое пламя или дым (уточнить какого цвета)?
* есть ли пострадавшие и/или заблокированные? Если есть, то сколько?
* улица, № дома, подъезд, этаж?
* газифицирован ли дом? (если да, то подключать службу газа)
* представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования службу пожаротушения и, при необходимости, создает конференцию со специалистом службы пожаротушения.

Примечание: Служба 01 не выезжает на сообщения о срабатывании пожарной сигнализации в подъездах или квартирах многоэтажных жилых домов, если нет признаков или запаха возгорания.

Порядокопроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения службы полиции

* в каком городе вы находитесь?
* по какому адресу в данный момент находитесь/произошло событие?
* представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?

При попытках проникнуть на частную территорию, узнавать дополнительно: знаком ли заявителю этот человек и есть ли маленькие дети в квартире/доме.

При обнаружении бесхозного/подозрительного предмета (сумка / пакет / рюкзак/ коробка и т.п.), узнавать дополнительно цвет, размер, видны ли провода.

При нарушении общественного порядка на улице, уточнить количество участников, есть ли пострадавшие и сколько.

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования службу полиции и, при необходимости, создает конференцию со специалистом службы полиции.

Порядокопроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения службы полиции (дорожно-транспортное происшествие)

* есть ли пострадавшие? (Если да, то количество, в сознании или нет);
* если ли заблокированные?
* есть ли розлив топлива (ГСМ)?
* сколько автомобилей участвуют в ДТП (марка, государственный номер)?
* участвует ли общественный транспорт в ДТП? (Если да, то уточнить марку транспорта, номер маршрута и бортовой номер)
* представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования службу полиции и, при необходимости, создает конференцию со специалистом службы полиции.

В случае, если нет пострадавших и участники ДТП по вине определились, предоставлять номер телефона Единого контактного центра ГИБДД г. Краснодар 8 (861) 250-74-99

Порядокопроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения службы «Антитеррор»

При получении информации о готовящихся террористических актах, массовых волнениях, угрозе совершения или совершении взрыва и т.д., диспетчерский персонал Системы-112 немедленно подключает к разговору с заявителем диспетчера службы полиции и главного специалиста Системы-112 и далее выполняет его указания.

Порядокопроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения службы скорой медицинской помощи

* в каком городе вы находитесь (находится больной)?
* по какому адресу в данный момент находится пострадавший? (садоводческое товарищество и т.д., при необходимости, какой км., район).
* улица, дом, этаж, подъезд, № квартиры, есть ли домофон (кто откроет скорой помощи дверь в подъезд)?
* уточнить пол и возраст (если не знает точный возраст, спросить, сколько лет «на вид»).
* каковы внешние признаки необходимости оказания медицинской помощи?
* представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?
* кем вы приходитесь пострадавшему (родственник/сосед/прохожий и т. д.).

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования службу скорой медицинской помощи и, при необходимости, создает конференцию со специалистом службы скорой медицинской помощи.

Порядок

опроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о необходимости привлечения аварийной службы газовой сети

* в каком городе вы находитесь?
* улица, дом, этаж, подъезд, № квартиры, есть ли домофон (кто откроет аварийной бригаде дверь в подъезд)?
* источник запаха газа (квартира, подъезд, газопровод).

**Довести порядок действий заявителя по принятию безопасных мер до прибытия аварийной бригады.**

1. *Закрыть все краны на внутриквартирной/внутридомовой газовой разводке и на приборах;*
2. *проветрить помещение, открыв окна и двери;*
3. ***НЕ*** *пользоваться открытым огнем и электроприборами;*
4. *удалить всех людей из помещения, покинуть помещение самому.*

Представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования аварийную службу газовой сети и, при необходимости, создает конференцию со специалистом аварийной службы газовой сети.

Порядок

опроса заявителя диспетчерским персоналом Системы-112 при приеме информации о аварийных отключениях систем жизнеобеспечения

* в каком городе вы находитесь?
* где произошло отключение/порыв. Улица, № дома, подъезд, этаж?
* предварительные масштабы отключения/порыва?
* представьтесь, пожалуйста/Назовите, пожалуйста, ваши ФИО?

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и назначает для реагирования ЕДДС того муниципального образования, на территории которого произошло аварийное отключение и, при необходимости, создает конференцию со специалистом ЕДДС муниципального образования (для диспетчерского персонала Системы-112 ГКУ КК «Безопасный регион»).

После опроса заявителя диспетчерский персонал Системы-112 создает карточку происшествия и по телефону передает информацию для реагирования в ДДС службы ЖКХ и, при необходимости, создает конференцию со специалистом ДДС службы ЖКХ (для диспетчерского персонала Системы-112 ЕДДС муниципальных образований).