



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**КАРАР**

28.08.2019

г.Казань

№ 731

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

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 обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

2. Признать утратившими силу следующие постановления Кабинета Министров Республики Татарстан:

от 10.03.2015 № 142 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб»;

от 09.02.2017 № 75 «О внесении изменений в приложение № 1 к Стандарту качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб, утвержденному постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.03.2015 № 142 «Об утверждении Стандарта качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб»;

от 25.12.2018 № 1222 «О внесении изменений в Стандарт качества государственной услуги по приему, обработке данных, формированию и ведению баз данных вызовов экстренных оперативных служб, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.03.2015 № 142 «Об утверждении Стан-

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

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

Премьер-министра  
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден  
постановлением  
Кабинета Министров  
Республики Татарстан  
от 28.08. 2019 № 731

Стандарт качества  
государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб  
по единому номеру «112»

I. Категории получателей государственной услуги

1.1. Государственная услуга «Обеспечение вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – государственная услуга) предоставляется государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» (далее – ГБУ РТ «Служба-112»).

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

II. 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 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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»;

Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года № 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 30 декабря 2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

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»;

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

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»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. № 618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»;

приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 апреля 2017 г. № 205 «Об утверждении и введении в действие Российской системы и плана нумерации»;

ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения»;

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 13.08.2014 № 588 «О создании государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 20.02.2018 № 103 «О развитии системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 24.12.2018 № 1214 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан»;

распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.10.2013 № 2114-р.

### III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

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

### IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

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

Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) от получателей государственной услуги, поступающих на единый номер «112», по принципу «одного окна» на территории Республики Татарстан осуществляется главными специалистами, ведущими специалистами, старшими специалистами и специалистами по приему и обработке экстренных вызовов ГБУ РТ «Служба-112» (далее – специалисты ГБУ РТ «Служба-112»).

4.2. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- регистрация вызова (сообщения о происшествии);
- прием и обработка вызова (сообщения о происшествии);
- передача вызова (сообщения о происшествии);
- регистрация передачи вызова (сообщения о происшествии);
- оказание дистанционной психологической поддержки;
- оказание справочно-консультационной поддержки.

4.2.1. Основанием для начала процедуры регистрации вызова (сообщения о происшествии) является факт обращения получателя государственной услуги по единому номеру «112».

Регистрацией вызова (сообщения о происшествии) получателя государственной услуги является регистрация входящего вызова (сообщения о происшествии) получателя государственной услуги в день его обращения, которая выполняется автоматически средствами внутренней автоматической телефонной станции и средствами единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112». Правила и сроки регистрации входящего вызова (сообщения о происшествии) определяются указанными средствами единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112». Регистрация вызова (сообщения о происшествии) состоит из:

присвоения каждому вызову (сообщению о происшествии) регистрационного индивидуального номера;

фиксирования даты и времени принятия вызова (сообщения о происшествии);

фиксирования личного номера специалиста ГБУ РТ «Служба-112», принявшего вызов (сообщение о происшествии).

4.2.2. Основанием для начала процедуры приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) является поступивший от получателя государственной услуги вызов (сообщение о происшествии) по единому номеру «112». Прием вызова (сообщения о происшествии) получателя государственной услуги осуществляется в режиме реального времени.

Специалист ГБУ РТ «Служба-112» осуществляет опрос получателя государственной услуги и фиксирование получаемых сведений (адрес места происшествия, повод обращения, контактные данные и т.д.) согласно Алгоритмам опроса получателей государственной услуги и передачи вызовов (сообщений о происшествиях) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований (далее – Алгоритмы), приведенным в приложении № 1 к настоящему Стандарту, для:

определения повода вызова (сообщения о происшествии);

определения типа происшествия;

оценки наличия явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества;

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

определения необходимости привлечения экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к настоящему Стандарту;

получения информации в объеме, позволяющем произвести дальнейшую обработку вызова (сообщения о происшествии) без дополнительных уточнений.

Фиксирование сведений должно производиться на основании поступивших от получателя государственных услуг данных, при этом специалисты ГБУ РТ «Служба-112» не должны допускать собственной интерпретации полученной информации.

Специалистам ГБУ РТ «Служба-112» при выполнении процедуры приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) запрещается расценивать информацию как заведомо ложную, допускать эмоциональные реакции на полученную информацию.

4.2.3. Основанием для начала процедуры передачи вызова (сообщения о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований в соответствии с их компетенцией является завершение этапа процедуры приема и обработки вызова (сообщения о происшествии).

Передача вызова (сообщения о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований с учетом их территориальной и функциональной принадлежности выполняется согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к настоящему Стандарту, и Общему регламенту информационного взаимодействия экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований при предоставлении государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», приведенному в приложении № 2 к настоящему Стандарту, и в соответствии с отдельно разрабатываемыми участниками информационного взаимодействия соглашениями об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Основным способом передачи вызова (сообщения о происшествии) 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 (сообщения о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований в соответствии с их компетенцией является завершение процедуры передачи вызова (сообщения о происшествии).

Регистрация факта передачи вызова (сообщения о происшествии) от специалиста ГБУ РТ «Служба-112» в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований состоит в фиксации:

- даты и времени передачи вызова (сообщения о происшествии);
- личного номера специалиста ГБУ РТ «Служба-112», осуществившего передачу вызова (сообщения о происшествии);
- личных номеров ответственных за прием вызовов (сообщений о происшествиях) сотрудников экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, принявших вызов.

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

Дистанционная психологическая поддержка оказывается во время приема вызова (сообщения о происшествии), если во время опроса получателя государственной услуги получена информация о необходимости оказания ему психологической поддержки.

Дистанционная психологическая поддержка оказывается психологами или другими должностными лицами ГБУ РТ «Служба-112», имеющими соответствующие полномочия, а также сотрудниками других организаций, с которыми ГБУ РТ «Служба-112» заключает соглашения об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в области оказания психологической поддержки получателям государственной услуги.

4.2.6. Основанием для начала процедуры справочно-консультационной поддержки, оказываемой получателю государственной услуги посредством телефонной связи во время приема вызова (сообщения о происшествии), является либо прямая просьба получателя государственной услуги, либо оценка вопросов получателя государственной услуги, сделанная специалистом ГБУ РТ «Служба-112».

Справочно-консультационная поддержка получателей государственной услуги оказывается для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности, когда вызов экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований не требуется либо эти службы уже вызваны.

Справочно-консультационная поддержка включает в себя:

создание аудиоконференции с сотрудниками экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований для оказания консультационной помощи получателю государственной услуги профильными специалистами;

предоставление информации об экстренных оперативных, иных реагирующих службах и (или) единых дежурно-диспетчерских службах муниципальных образований, оказывающих помощь населению (номера телефонов и ведомственная принадлежность);

предоставление номеров телефонов «горячих линий».

4.2.7. Процедура предоставления государственной услуги завершается в момент подтверждения экстренными оперативными, иными реагирующими службами и (или) едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований факта получения вызова (сообщения о происшествии) (в случае необходимости реагирования на него данных служб, определяемой специалистом ГБУ РТ «Служба-112» в установленном настоящим Стандартом порядке) или при завершении вызова (сообщения о происшествии) получателем государственной 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).

## V. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

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



5.1.1. Оснащение рабочих мест специалистов ГБУ РТ «Служба-112», принимающих участие в предоставлении государственной услуги, в установленном порядке телефонной связью, вычислительной и организационной техникой, специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, мебелью, отвечающими требованиям стандартов и технических условий, обеспечивающими надлежащее качество оказываемой государственной услуги.

5.1.2. Возможность доступа специалистов ГБУ РТ «Служба-112» к актуальным электронным версиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги.

## VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

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

6.2. Помещения для служебной деятельности специалистов ГБУ РТ «Служба-112», участвующих в процедурах оказания государственной услуги, должны соответствовать требованиям для центров обработки вызовов, работающих с персональными данными получателей государственной услуги.

6.3. Помещения для служебной деятельности специалистов ГБУ РТ «Служба-112», участвующих в процедурах оказания государственной услуги, должны быть оснащены системами видеонаблюдения, контроля и управления доступом, с ограничением доступа посторонним лицам.

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

## VII. 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 единому номеру «112» в ГБУ РТ «Служба-112».

7.1.2. Возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на государственных языках Республики Татарстан.

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

7.1.4. Оперативность передачи вызова (сообщения о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований.

7.2. Если получатель государственной услуги в течение пяти минут с момента соединения не может сформулировать суть своего вызова (сообщения о происшествии), специалист ГБУ РТ «Служба-112» разрывает соединение, предварительно оказав получателю государственной услуги справочно-консультационную поддержку.

7.3. Если в вызове (сообщении о происшествии) получателя государственной услуги содержится только нецензурная брань без информации о необходимости оказания помощи, специалист ГБУ РТ «Служба-112» вправе прекратить разговор, предварительно предупредив об этом получателя государственной услуги.

#### VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. ГБУ РТ «Служба-112» должно быть укомплектовано квалифицированными работниками 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. Работники ГБУ РТ «Служба-112» аттестуются в установленном законодательством порядке, повышают квалификацию с периодичностью, установленной законодательством.

8.4. Состав работников ГБУ РТ «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 РТ «Служба-112» должны обладать необходимыми для обеспечения оказания государственной услуги моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности.

#### IX. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги

9.1. Информация о государственной услуге ГБУ РТ «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 работе ГБУ РТ «Служба-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>.

9.3. Информация о работе единого номера «112» размещается в российском сегменте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

на официальном портале «Открытый Татарстан» по адресу: <https://open.tatarstan.ru>;

на портале Государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан по адресу: <https://uslugi.tatarstan.ru/>;

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

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

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

о государственном задании на очередной финансовый год;

о выполнении государственного задания за истекший год;

о настоящем Стандарте;

нормативные документы о функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Татарстан.

9.5. Информация о ГБУ РТ «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](http://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».

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

#### Х. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

#### XI. 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 специалистов ГБУ РТ «Служба-112», от общего количества обратившихся по единому номеру «112» (время ожидания получателем государственной услуги ответа специалиста ГБУ РТ «Служба-112» –	%	$\frac{P_{до}}{P_{общ}} \times 100,$ где: $P_{до}$ – количество получателей государственной услуги, дозвонившихся до специалистов ГБУ РТ «Служба-112», за отчетный период; $P_{общ}$ – общее количество обратившихся по единому	Регистрационные файлы единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112»	9	90

1	2	3	4	5	6
свыше пяти секунд) при условии, если общее количество поступивших по единому номеру «112» вызовов не превышает 5 000 в сутки		номеру «112» за отчетный период			
Укомплектованность штатными работниками	%	$\frac{Ч_{\text{ф}}}{Ч_{\text{шр}}} \times 100,$ <p>где:  <math>Ч_{\text{ф}}</math> – фактическая численность работников ГБУ РТ «Служба-112»;  <math>Ч_{\text{шр}}</math> – численность работников, предусмотренная штатным расписанием</p>	Результаты мониторинга	6	100
Доля – обоснованных жалоб получателей государственной услуги	%	$\frac{Ж_0}{Ж_{\text{общ}}} \times 100,$ <p>где:  <math>Ж_0</math> – количество обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших за отчетный период;  <math>Ж_{\text{общ}}</math> – общее количество жалоб получателей государственной услуги, поступивших за отчетный период</p>	Анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерах	8	0

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

12.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ГБУ РТ «Служба-112». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя ГБУ РТ «Служба-112» подаются в Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГБУ РТ «Служба-112», должностного лица ГБУ РТ «Служба-112», руководителя ГБУ РТ «Служба-112» может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан, единого портала государственных услуг Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) либо портала государ-

ственных услуг Республики Татарстан ([uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru)), а также может быть принята при личном приеме получателя государственной услуги.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

12.4. Жалоба, поступившая в ГБУ РТ «Служба-112», Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГБУ РТ «Служба-112» в приеме документов у получателя государственной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг решение и не позднее дня, следующего за днем его принятия, получателю государственной услуги в письменной форме и по желанию получателя государственной услуги в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги дается информация о действиях, осуществляемых ГБУ РТ «Служба-112», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить получателю государственной услуги в целях получения государственной услуги.

12.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.9. Получатель государственной услуги вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц ГБУ РТ «Служба-112», связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### ХIII. 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».

XIV. Оказание государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга предоставляется получателям государственной услуги на безвозмездной основе.

Приложение № 1  
к Стандарту качества  
государственной услуги  
по обеспечению вызова  
экстренных оперативных  
служб по единому номеру «112»

Алгоритмы опроса получателей государственной услуги  
и передачи вызовов (сообщений о происшествиях)  
в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые  
дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований

№ п/п	Тип происшествия	Алгоритм опроса	Службы для направления информации о происшествиях
1	2	3	4
<b>1. Происшествия техногенного характера</b>			
1.1.	Крушения и аварии на объектах железнодорожного, воздушного, речного транспорта, объектах метрополитена	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топлива, количество участников, данные по транспорту, наличие обрушений, сведения о заявителе	ЕДДС <sup>1</sup> , СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, Сетевая компания
1.2.	Аварии (катастрофы) на автодорогах (крупные дорожно-транспортные аварии и катастрофы)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топлива,	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС,

<sup>1</sup> Список использованных сокращений – на стр.39.

1	2	3	4
		количество участников, данные по транспорту, наличие обрушений, сведения о заявителе	ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ
1.3.	Транспортные катастрофы и аварии на мостах, переправах, в тоннелях, горных выработках, на железнодорожных переездах	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топлива, количество участников, данные по транспорту, наличие обрушений, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, Сетевая компания
1.4.	Аварии на плавучих буровых установках и буровых судах, на морских стационарных и полупогруженных платформах по добыче и эксплуатации месторождений нефти и газа	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топлива, данные по транспорту, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УФСБ
1.5.	Пожары на транспортных средствах, в том числе на железнодорожном, водном, воздушном транспорте	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых,	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан,



1	2	3	4
		наличие разлива топлива, данные по транспортному средству, сведения о заявителе	стан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, Сетевая компания
<b>Происшествия с выбросом и (или) сбросом (угрозой выброса и (или) сброса) аварийно химически опасных веществ (АХОВ)</b>			
1.6.	На производстве, переработке или хранении (захоронении) АХОВ	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, название химического вещества, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ
1.7.	Образование и распространение АХОВ в процессе химических реакций, начавшихся в результате аварии	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, название химического вещества, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ
<b>Происшествия и аварии на системах жизнеобеспечения</b>			
1.8.	На электросетях, системах теплоснабжения, водоснабжения, газоснабжения, гидротехниче-	Адрес (место) происшествия, данные о происше-	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ),

1	2	3	4
	ских и очистных сооружениях, химически, радиационно, биологически опасных объектах, взрыво-, пожароопасных объектах, нефтепроводах, газопроводах, продуктопроводах	ствии, наличие пострадавших, сведения о заявителе	УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УФСБ, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны), Сетевая компания
1.9.	Отключение электроснабжения (многоквартирный дом, улица, микрорайон, поселок, город) при возникновении угрозы жизни, здоровью человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи), Сетевая компания
1.10.	Отключение газоснабжения (многоквартирный дом, улица, микрорайон, поселок, город) при возникновении угрозы жизни, здоровью человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), Газовая служба, ЦУКС, РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи)

1	2	3	4
1.11.	Отключение водоснабжения (многоквартирный дом, улица, микрорайон, поселок, город) при возникновении угрозы жизни, здоровью человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи), Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
1.12.	Обрушение зданий, сооружений, пород	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, наличие зажатых, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УФСБ, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны), Сетевая компания

1	2	3	4
<b>2. Происшествия природного характера</b>			
2.1.	<p>Землетрясения.            Геологические опасные явления.            Опасные метеорологические явления.            Морские опасные гидрометеорологические явления.            Опасные гидрологические явления</p>	<p>Адрес (место) происшествия,            данные о происшествии,            наличие пострадавших,            наличие представителей каких-либо организаций,            сведения о заявителе</p>	<p>ЕДДС,            СОО-01 г.Казани (ПЧ),            УМВД (ОМВД),            ГИБДД (ОГИБДД),            ССМП (ЦРБ),            Газовая служба,            СОО-01 Татарстан,            ЦУКС,            ПСС,            УГИБДД по РТ (трасса),            РЦМК,            УФСБ,            Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани),            Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны),            Сетевая компания</p>
2.2.	<p>Паводки, подтопления (затопления)</p>	<p>Адрес (место) происшествия,            данные о происшествии,            наличие пострадавших,            сведения о заявителе</p>	<p>ЕДДС,            СОО-01 г.Казани (ПЧ),            УМВД (ОМВД),            ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи),            СОО-01 Татарстан,            ЦУКС,            ПСС,            МВД по РТ,            РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи)</p>

1	2	3	4
2.3.	Дефицит водообеспечения, вызванный маловодьем	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, МВД по РТ, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
2.4.	Запахи невыясненного происхождения на улице, в квартире, в местах массового пребывания людей	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи)
2.5.	Запахи невыясненного происхождения на водных объектах и из систем водоснабжения	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС,

1	2	3	4
			РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи), Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
2.6.	Природные пожары	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК (при наличии пострадавших), Лесопожарный центр, Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны), Сетевая компания
<b>3. Происшествия биолого-социального характера</b>			
3.1.	Случаи заболеваний людей: холера, чума, туляремия, сибирская язва, мелиоидоз, лихорадка Ласса и при болезнях, вызванных вирусами Марбурга и Эбола. Опасные инфекции, отнесенные к I и II группам патогенности.	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, предшествующие события, симптоматика, данные о больном,	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), ЦУКС, РЦМК, УФСБ, АУПЧ, АУПР

1	2	3	4
	Инфекционные заболевания людей невыясненного происхождения. Отравление людей (поступление двух и более сообщений)	сведения о заявителе	
3.2.	Случаи заболеваний животных: ящур, бешенство, сибирская язва, чума (крупный рогатый скот), чума свиней, болезнь Ньюкасла, оспа. Экзотические болезни животных и болезни невыясненного происхождения. Массовая гибель рыбы. Заболеваемость сельскохозяйственных растений (на площади от 1 гектара и более). Прочие острые инфекционные заболевания сельскохозяйственных животных (при поступлении двух и более сообщений)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, данные о животных, данные о сельскохозяйственных растениях, наличие представителей каких-либо организаций, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), ЦУКС, РЦМК, УФСБ
<b>4. Террористические акты</b>			
4.1.	Террористические акты	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, объект террористического акта, наличие разрушений, наличие людей на объекте, наличие пострадавших (в том числе детей), местонахождение заявителя, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, Лесопожарный центр (в лесном массиве), Водоканал г.Казани

1	2	3	4
			(при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны), Сетевая компания, АУПЧ, АУПР (в отношении несовершеннолетних)
4.2.	Угрозы террористического характера	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, объект террористического акта, наличие людей на объекте, местонахождение заявителя, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, Лесопожарный центр (в лесном массиве)
<b>Иные виды происшествий</b>			
<b>5. Дорожно-транспортные происшествия и происшествия, связанные с транспортными средствами</b>			
5.1.	Без пострадавших	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие разлива топлива, количество участников, данные транспорт-	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (если один из участников скрылся), ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД),



1	2	3	4
		ных средств, сведения о заявителе	СОО-01 Татарстан, УГИБДД по РТ (трасса)
5.2.	С общественным транспортом без пострадавших	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие разлива топлива, количество участников, наличие пассажиров, данные транспортных средств, номер маршрута, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), СОО-01 Татарстан, УГИБДД по РТ (трасса), ЦУКС, РЦМК
5.3.	С пострадавшими, в том числе наезд на пешехода	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топлива, количество участников, данные транспортных средств, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ (в отношении несовершеннолетнего)
5.4.	Наезд на препятствие, в том числе на животное (без пострадавших людей)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие разлива топлива, данные транспортного средства, данные о препятствии,	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), СОО-01 Татарстан, УГИБДД по РТ (трасса)

1	2	3	4
		техническое состояние транспортного средства, сведения о заявителе	
5.5.	Угон транспортного средства	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные транспортного средства, данные о подозреваемых, данные владельца транспортного средства, дополнительные данные о транспортном средстве, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), УГИБДД по РТ (трасса)
5.6.	Управление транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные транспортного средства, данные водителя (владельца), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), УГИБДД по РТ (трасса)
5.7.	Повреждение припаркованного транспортного средства	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные транспортного средства, характер повреждения, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (человеческий или природный фактор, повреждения неизвестного происхождения), ГИБДД (ОГИБДД) (повреждения неизвестного происхождения), УГИБДД по РТ (трасса)

1	2	3	4
5.8.	Оказание технической помощи	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие разлива топлива, необходимость оказания медицинской помощи, данные транспортного средства, техническое состояние транспортного средства, данные о грузе, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), УГИБДД по РТ (трасса), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи)
5.9.	Повторные сообщения о ДТП с пострадавшими без дополнительной информации	Адрес (место) происшествия, сведения о заявителе	ЕДДС, ЦУКС
5.10.	Срабатывание устройства вызова экстренных оперативных служб ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» в транспортном средстве	Карточка происшествия поступает в ЕГИС «ГЛОНАСС+112» с данными о происшествии из ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК
<b>6. Пожары, задымления</b>			
6.1.	В многоквартирном доме, в частном секторе	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие обрушений, характеристика здания, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК (при на-

1	2	3	4
			личии пострадавших), Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны), Сетевая компания
6.2.	На объектах с массовым пребыванием людей (детские сады, школы, вузы, интернаты, организации, торговые и развлекательные центры, гостиницы, вокзалы)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие людей на объекте, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие обрушений, характеристика здания, местонахождение заявителя, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УФСБ, Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны), Сетевая компания, АУПР (в отношении несовершеннолетних)
6.3.	В зданиях, сооружениях, помещениях предприятий торговли, в складских зданиях	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие обрушений, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татар-

1	2	3	4
			стан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УФСБ, Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны), Сетевая компания
6.4.	На производственных объектах	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие людей на объекте, наличие пострадавших, характеристика здания, характеристика производства, местонахождение заявителя, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, ГИБДД (ОГИБДД), РЦМК, УФСБ, Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны), Сетевая компания
6.5.	На транспортных средствах	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), наличие зажатых, наличие разлива топ-	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших),

1	2	3	4
		лива, данные транспортно- го средства, сведения о заявителе	СОО-01 Татар- стан, ЦУКС, ПСС (при нали- чии пострадав- ших), УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК (при нали- чии пострадав- ших)
6.6.	В парках, скверах	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, наличие пострадав- ших (в том числе де- тей), сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татар- стан, ЦУКС, ПСС, РЦМК (при нали- чии пострадавших), Водоканал г.Казани (при пожаре в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при пожаре в г.Наб.Челны)
6.7.	В садоводческих обществах	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, наличие пострадав- ших (в том числе де- тей), сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК (при нали- чии пострадавших)
6.8.	В мусорном контейнере, разведе- ние костров в населенных пунктах, сжигание мусора	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии,	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД),

1	2	3	4
		наличие пострадавших, сведения о заявителе	ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, РЦМК (при наличии пострадавших)
6.9.	В лесном массиве (в том числе поджоги травы, разведение костров, сжигание мусора)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, РЦМК (при наличии пострадавших), Лесопожарный центр
6.10.	На полигонах, свалках твердых бытовых отходов, промышленных отходов	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, РЦМК
6.11.	Повторные сообщения о пожаре без дополнительной информации	Адрес (место) происшествия, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС
<b>7. Сообщения о происшествиях и преступлениях</b>			
7.1.	Захват заложников	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения об объекте,	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД

1	2	3	4
		данные о заложниках, наличие пострадавших (в том числе детей), предъявляемые требования, сведения о заявителе	(ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК, УФСБ, АУПЧ, АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.2.	Взрыв	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, объект взрыва, наличие разрушений, наличие людей на объекте, наличие пострадавших (в том числе детей), местонахождение заявителя, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД), ССМП (ЦРБ), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, УГИБДД по РТ (трасса), УФСБ, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны), Сетевая компания, АУПР (в отношении несовершеннолетних)



1	2	3	4
7.3.	<p>Обнаружение подозрительных предметов, в том числе транспортного средства.</p> <p>Обнаружение (утрата) неразорвавшихся боеприпасов, взрывчатых веществ, огнестрельного оружия.</p> <p>Сообщения о заложенном взрывном устройстве</p>	<p>Адрес (место) происшествия,</p> <p>данные о происшествии,</p> <p>данные о подозрительном предмете,</p> <p>сведения об объекте,</p> <p>сведения о заявителе</p>	<p>ЕДДС,          СОО-01 г.Казани (ПЧ),          УМВД (ОМВД),          ГИБДД (ОГИБДД),          ССМП (ЦРБ),          Газовая служба,          СОО-01 Татарстан,          ЦУКС,          ПСС,          УГИБДД по РТ (трасса),          РЦМК,          Лесопожарный центр (в лесном массиве),          УФСБ</p>
7.4.	<p>Нарушение равенства, прав и свобод человека</p>	<p>Адрес (место) происшествия,</p> <p>данные о происшествии,</p> <p>наличие пострадавших (в том числе детей),</p> <p>данные об участниках,</p> <p>сведения о заявителе</p>	<p>ЕДДС,          УМВД (ОМВД),          ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи),          РЦМК (при наличии пострадавших),          УФСБ,          АУПЧ (в отношении взрослого человека),          АУПР (в отношении несовершеннолетних)</p>
7.5.	<p>Проявления экстремизма. Конфликты на религиозной и национальной почве</p>	<p>Адрес (место) происшествия,</p> <p>данные о происшествии,</p> <p>наличие пострадавших (в том числе детей),</p>	<p>ЕДДС,          УМВД (ОМВД),          ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи),</p>

1	2	3	4
		данные об участниках, сведения о заявителе	РЦМК (при наличии пострадавших), УФСБ, ДВП РТ, АУПЧ (в отношении взрослого человека), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.6.	Массовые беспорядки	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), ЦУКС, РЦМК, УФСБ
7.7.	Драки, хулиганство	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), РЦМК (при наличии пострадавших)
7.8.	Насильственный захват власти или насильственное удержание власти, вооруженный мятеж, диверсия	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие людей, наличие пострадавших, наличие угрозы жизни, местонахождение заявителя, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), РЦМК (при наличии пострадавших), УФСБ

1	2	3	4
7.9.	Возбуждение ненависти либо вражды, унижение человеческого достоинства, публичные призывы к осуществлению экстремистской деятельности	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), УФСБ, ДВП РТ, АУПЧ (в отношении взрослого человека), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.10.	Надругательство над Государственным гербом или Государственным флагом Российской Федерации, а также Республики Татарстан	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), УФСБ
7.11.	Проведение несанкционированных митингов, шествий, демонстраций	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, направление движения, требования митингующих, данные о подозреваемых в организации митинга, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), РЦМК (при наличии пострадавших), УФСБ, ДВП РТ (при публичных призывах к экстремистской деятельности, публичном возбуждении расовой ненависти либо вражды, унижении человеческого достоинства)

1	2	3	4
7.12.	Коррупционные проявления. Хищение бюджетных средств. Разглашение государственной тайны	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), УФСБ
7.13.	Убийство. Причинение смерти по неосторожности. Покушение на убийство. Угроза убийством	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.14.	Побои. Истязание. Причинение вреда здоровью	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавших, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.15.	Обнаружение трупа, частей или останков тела человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные об умершем, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД)
7.16.	Гибель несовершеннолетних в результате несчастного случая, суицида, преступления	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные об умершем, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПР
7.17.	Попытка суицида (порез вен, употребление таблеток и др.)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о больном, наличие хронических	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), АУПР (в отношении несовершеннолетних)

1	2	3	4
		заболеваний, местонахождение больного, предшествующие со- бытия, наличие рядом лю- дей, сведения о заявителе	
7.18.	Попытка совершения суицида способом падения (прыжка) с высоты	Адрес (место) про- исшествия, данные о больном, наличие хронических заболеваний, местонахождение больного, предшествующие со- бытия, наличие рядом лю- дей, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татар- стан, ЦУКС, ПСС, РЦМК, АУПР (в отноше- нии несовершенно- летних)
7.19.	Попытка совершения суицида способом через повешение	Адрес (место) про- исшествия, данные о пострадав- шем, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимо- сти оказания ме- дицинской помо- щи), АУПР (в отноше- нии несовершенно- летних)
7.20.	Попытки совершить суици- дальные действия в лесном мас- сиве	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, данные о пострадав- шем, состояние постра- давшего, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимо- сти оказания ме- дицинской помо- щи), Лесопожарный центр
7.21.	Похищение человека. Незаконное лишение свободы. Торговля людьми.	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше-	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПЧ,

1	2	3	4
	Использование рабского труда	ствии, данные лица, в отношении которого совершены противоправные действия, данные о подозреваемых, предъявляемые требования, сведения о заявителе	АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.22.	Изнасилование. Насильственные действия сексуального характера. Развратные действия и иные действия сексуального характера	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавшем, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), АУПР (в отношении несовершеннолетних), МВД по РТ
7.23.	О нарушении прав в сфере миграции	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавшем, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПЧ (в отношении взрослого человека), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.24.	Вовлечение несовершеннолетнего в совершение преступления и антиобщественные действия	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о лице, в отношении которого совершены противоправные действия, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПР
7.25.	Действия (бездействия) должностных лиц, повлекших за собой нарушение прав человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии,	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПЧ (в отношении взрослого че-

1	2	3	4
		данные лица, в отношении которого совершены противоправные действия, данные лица, совершившего противоправные действия, сведения о заявителе	ловека), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.26.	Неисполнение обязанностей по воспитанию, ненадлежащему уходу за несовершеннолетними или престарелыми людьми (в том числе злостное уклонение от уплаты алиментов)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные лица, в отношении которого совершены противоправные действия, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПЧ (в отношении взрослого человека), АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.27.	Незаконное приобретение, хранение, перевозка, изготовление, переработка наркотических средств, психотропных веществ или их аналогов, а также растений, содержащих наркотические средства или психотропные вещества либо их частей. Организация либо содержание притонов для потребления наркотических средств	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о средствах, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), УФСБ (при изъятии крупных партий наркотиков)
7.28.	Организация и вовлечение в занятия проституцией	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные лица, в отношении которого совершены противоправные действия, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПР (в отношении несовершеннолетних)

1	2	3	4
7.29.	Побег из места лишения свободы, из-под ареста или из-под стражи	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные лиц, совершивших побег, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), УФСБ, АУПР (в отношении несовершеннолетних)
7.30.	Хищение чужого имущества. Мошенничество. Присвоение или растрата. Умышленное уничтожение или повреждение имущества	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), АУПР (в отношении несовершеннолетних или совершенное самим несовершеннолетним)
7.31.	Грабёж, разбой, вымогательство	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о наличии оружия или предметов, используемых в качестве оружия, данные о подозреваемых, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), АУПР (в отношении несовершеннолетних или совершенное самим несовершеннолетним)
7.32.	Вандализм. Уничтожение или повреждение памятников истории и культуры. Надругательство над телами умерших и местами их захоронения	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД)
7.33.	Незаконная рубка леса. Незаконная свалка бытового и промышленного мусора в лесном массиве	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), Лесопожарный центр
7.34.	Нарушение неприкосновенности жилища	Адрес (место) происшествия,	ЕДДС, УМВД (ОМВД),



1	2	3	4
		данные о происшествии, данные о подозреваемых, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), АУПЧ
7.35.	Незаконное обращение с ядерными материалами или радиоактивными веществами	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о подозреваемых, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), УФСБ
7.36.	Срабатывание экстренной кнопки у бригады скорой помощи	Карточка происшествия поступает в систему ЕГИС «ГЛОНАСС+112» со сведениями о местонахождении бригады скорой помощи	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), РЦМК
<b>8. Сообщения об оказании медицинской помощи при травмах</b>			
8.1.	Переломы, раны, наличие инородного предмета в теле человека, укусы насекомых, змей, животных, обморожение или перегрев, ожоги различного вида и степени тяжести и др.	Адрес (место) происшествия, данные о больном, симптоматика, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (в отношении несовершеннолетних), ССМП (ЦРБ)
8.2.	Несчастный случай или гибель людей от электрического тока, поражение электрическим током (электротравмы и др.)	Адрес (место) происшествия, данные о больном, симптоматика, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (в отношении несовершеннолетних), ССМП (ЦРБ), РЦМК, АУПР (в отношении несовершеннолетних), Сетевая компания
<b>Сообщения об оказании медицинской помощи при заболеваниях</b>			
8.3.	Низкое или высокое давление, высокая температура, боли в	Адрес (место) происшествия,	ЕДДС, ССМП (ЦРБ)

1	2	3	4
	животе, в груди, заболевания и боли в сердце, нехватка воздуха (задыхается), приступ эпилепсии, аллергия, сыпь, паралич, приступы бронхиальной астмы, приступы других различных заболеваний, в том числе хронических	данные о больном, симптоматика, сведения о заявителе	
Иные сообщения об оказании медицинской помощи			
8.4.	Отравление, роды, кровотечение, головокружение, потеря сознания, пена изо рта, судороги, рвота, тошнота, травмы, раны	Адрес (место) происшествия, данные о больном, симптоматика, сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ)
Сообщения о необходимости эвакуации (транспортировки) больных к месту оказания медицинской помощи и лечения			
8.5.	Сообщения о необходимости экстренной, плановой медицинской эвакуации (транспортировки, перевозке) больных к месту оказания медицинской помощи и лечения	Адрес (место) происшествия, данные лица, выдавшего направление, диагноз, данные о больном, сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ)
8.6.	Обнаружение лежащего человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные обнаруженного лица, состояние обнаруженного лица, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ГИБДД (ОГИБДД) (проезжая часть), ССМП (ЦРБ), УГИБДД по РТ (трасса)
8.7.	Сообщения о вызове бригады скорой помощи к больным с психическими заболеваниями (в том числе агрессивным людям)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о больном, наличие пострадавших от действий больного, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (при угрозе жизни окружающим), ССМП (ЦРБ)

1	2	3	4
<b>9. Перечень происшествий, связанных с неисправностью газового оборудования и утечки газа</b>			
9.1.	Запах газа (в квартире, подъезде, на улице), в том числе из транспортного средства	Адрес (место) происшествия, место запаха газа, данные транспортного средства, характер повреждения, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), ГИБДД (ОГИБДД) (запах из транспортного средства), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, УГИБДД по РТ (запах из транспортного средства на трассе)
9.2.	Повреждение газовой трубы (утечка газа)	Адрес (место) происшествия, место повреждения, характер повреждения, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), Газовая служба, СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС
9.3.	Неисправность газового котла, колонки и других приборов (запаха газа нет)	Адрес (место) происшествия, характер повреждения, сведения о заявителе	ЕДДС, Газовая служба
<b>10. Перечень происшествий, связанных со спасением людей</b>			
10.1.	Застрававшие люди в лифте	Адрес (место) происшествия, этаж, количество людей, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ПСС (при угрозе жизни)
10.2.	Демеркуризация	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии,	ЕДДС

1	2	3	4
		сведения о заявителе, справочная информация	
10.3.	Открывание дверей	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие угрозы жизни и здоровью, наличие пострадавших (в том числе детей), данные пострадавших, сведения о заявителе, справочная информация	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (при угрозе жизни), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ПСС (при угрозе жизни)
10.4.	Открытые люки	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), данные пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (при наличии пострадавших), ГИБДД (ОГИБДД) (проезжая часть), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ПСС (при наличии пострадавших), Водоканал г.Казани (открытые люки в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (открытые люки в г.Наб.Челны)
10.5.	Провалы на тротуарах, на проезжей части (дорогах)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии,	ЕДДС, УМВД (ОМВД) (при наличии пострадавших),

1	2	3	4
		наличие пострадавших (в том числе детей), данные пострадавших, сведения о заявителе	ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших), ПСС (при наличии пострадавших), ГИБДД (ОГИБДД) (на проезжей части)
10.6.	Спасение на воде, утопленники	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), данные пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ПСС, РЦМК
10.7.	Падение с высоты	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавшем, состояние пострадавшего, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), ЦУКС, ПСС (при необходимости извлечения пострадавшего с козырьков зданий, навесов, подвалов, шахт), РЦМК
10.8.	Заблудившиеся люди в природной среде	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные людей, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ЦУКС, ПСС, Лесопожарный центр
10.9.	Потерявшиеся люди. О безвестном отсутствии человека	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные человека, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ЦУКС, АУПР (в отношении несовершеннолетних)

1	2	3	4
10.10.	Агрессивные животные, создающие угрозу жизни и здоровью людей	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о животном, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при наличии пострадавших)
10.11.	Застрававшие транспортные средства в лесу, на грунтовых дорогах, в поле. Скопление 30 и более автомобилей на автотрассах вне населенных пунктов	Адрес (место) происшествия, наличие разлива топлива, наличие пострадавших (в том числе детей), количество участников, информация о пассажирах, данные транспортных средств, техническое состояние транспортного средства, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, ПСС (при угрозе жизни), УГИБДД по РТ (трасса), РЦМК
10.12.	Заторы на дорогах	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), УГИБДД по РТ (трасса)
10.13.	Неработающий светофор	Адрес (место) происшествия, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), УГИБДД по РТ (трасса)
10.14.	Поломка междугородних и межмуниципальных автобусов	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавших,	ЕДДС, ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи),

1	2	3	4
		маршрут автобуса, данные транспортных средств, сведения о заявителе	ЦУКС, ПСС, Минтранс
10.15.	Происшествия на туристических маршрутах	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, данные о пострадавших, сведения о маршруте, сведения о регистрации маршрута, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, ПСС
10.16.	Отрыв льдин в местах выхода людей на лед	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие людей, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ), ЦУКС, ПСС, РЦМК
10.17.	Снежные заносы. Обледенение дорог	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД), УГИБДД по РТ (трасса)
<b>11. Перечень происшествий, связанных с объектами электросетевого оборудования</b>			
11.1.	Повреждение или угроза повреждения оборудования электрических сетей (подтопление территории, обледенение проводов, падение дерева на электропровода, наброс на провода различных предметов, недостаточная высота подвеса провода, обрыв провода, опасный наклон опоры или ее повреждение, наезд на опору электропередач и т.д.)	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, СОО-01 г.Казани (ПЧ), УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), СОО-01 Татарстан, ЦУКС,

1	2	3	4
			ПСС, РЦМК (при необходимости оказания медицинской помощи), Сетевая компания
11.2.	Несанкционированное проникновение в электросетевые объекты (трансформаторные подстанции, распределительные пункты и т.д.), открытые двери, ворота электроустановок	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших (в том числе детей), сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), Сетевая компания
11.3.	Хищение энергооборудования	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), Сетевая компания
11.4.	Попытка физического воздействия (нападения) на сотрудников ОАО «Сетевая компания»	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, наличие пострадавших, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ССМП (ЦРБ) (при необходимости оказания медицинской помощи), Сетевая компания
12. Перечень происшествий, связанных с неисправностью объектов водоснабжения или водоотведения			
12.1.	Отключение (слабый напор) холодного и горячего водоснабжения	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
12.2.	Течь воды из пожарного гидранта. Неисправность пожарного гидранта	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	ЕДДС, Водоканал г.Казани (при происшествии в г.Казани),



1	2	3	4
			Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
12.3.	Течь чистой воды из колодца на дорогах, тротуарах. Прорыв водопровода	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, сведения о заявителе	ЕДДС, ГИБДД (ОГИБДД, ОМВД) (на про- езжей части), Водоканал г.Казани (при происше- ствии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
12.4.	Сброс в окружающую среду не- очищенных вод промышленно- го или бытового происхожде- ния	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), ЦУКС, Водоканал г.Казани (при происше- ствии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
12.5.	Самовольное подключение во- допровода	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, сведения о заявителе	ЕДДС, УМВД (ОМВД), Водоканал г.Казани (при происше- ствии в г.Казани), Водоканал г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
12.6.	Вопросы по ремонту канализа- ции и канализационных колод- цев (засор канализационных ко- лодцев)	Адрес (место) про- исшествия, данные о происше- ствии, сведения о заявителе	ЕДДС, Водоканал г.Казани (при происше- ствии в г.Казани), Водоканал

1	2	3	4
			г.Наб.Челны (при происшествии в г.Наб.Челны)
13. Оказание психологической поддержки			
13.1.	Оказание психологической помощи заявителям	Необходимость психологической поддержки	Переадресация на психологов ГБУ «Служба-112», КЦСО «Доверие», МБУ ЦЭПП «Молодежный телефон доверия»
14. Оказание консультативной поддержки			
14.1.	Информирование населения о функциях системы-112 (по каким поводам можно обратиться по номеру «112» и какую получить помощь)	Необходимость консультативной поддержки	
14.2.	Предоставление прямых номеров телефонов экстренных оперативных и иных реагирующих служб (ГУ МЧС России по РТ, МЧС РТ, МЗ РТ, МВД по РТ, ЕДДС, Сетевая компания, Газовая служба, Водоканал г.Казани, Водоканал г.Наб.Челны), ЕДДС	Необходимость обращения заявителя непосредственно в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и ЕДДС	
14.3.	Предоставление номеров телефонов доверия экстренных оперативных служб (ГУ МЧС России по РТ и МЧС РТ, МЗ РТ, МВД по РТ, Бюро криминальной информации, Бюро регистрации несчастных случаев, УФСБ, СУ СК РФ по РТ)	Необходимость обращения заявителя непосредственно на телефоны доверия экстренных оперативных и иных реагирующих служб	
14.4.	Оказание консультативной помощи несовершеннолетним, а также их законным представителям, по вопросам защиты прав и интересов ребенка	Консультативная поддержка по вопросам защиты прав и интересов ребенка	АУПР

1	2	3	4
14.5.	Оказание консультативно-справочной поддержки по вызову (сообщению о происшествии) экстренными оперативными, иными реагирующими службами и (или) ЕДДС	Необходимость обращения заявителя непосредственно в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и ЕДДС	Экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) ЕДДС в зависимости от типа происшествия
15. Иные сообщения			
15.1.	Сообщения от граждан иностранных государств (или в отношении иностранных граждан)	Опрос заявителя осуществляется согласно настоящему алгоритму опроса в зависимости от типа происшествия путем аудиоконференции через переводчика	Экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) ЕДДС в зависимости от типа происшествия, УФСБ, ЦУКС (при проведении крупных мероприятий с участием иностранных граждан)
15.2.	Происшествия, связанные со школьными автобусами	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе. Опрос осуществляется в зависимости от типа происшествия	Экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) ЕДДС в зависимости от типа происшествия, УФСБ, Минтранс
16. Вызовы, поступившие с территорий субъектов Российской Федерации			
16.1.	Вызовы, поступившие с территорий субъектов Российской Федерации	Адрес (место) происшествия, данные о происшествии, сведения о заявителе	Службы согласно соглашениям об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»,

1	2	3	4
			подписанным между субъектами РФ, ЦУКС
17. Вызовы, в которых отсутствует информация для определения места происшествия			
17.1.	Вызовы (сообщения о происшествиях), в которых отсутствует информация для определения места происшествия		УМВД РФ по г.Казани (при поступлении вызова в ЦОВ-112 г.Казани), УМВД РФ по г.Наб.Челны (при поступлении вызова в ЦОВ-112 г.Наб.Челны), РЦМК (в случае необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС
18. Вызовы, в которых имеется неполная информация о местонахождении получателя государственной услуги			
18.1.	Вызовы (сообщения о происшествиях), в которых имеется неполная информация о местонахождении заявителя (только городской округ, муниципальный район и (или) населенный пункт в Республике Татарстан) или в карточке происшествия определено приблизительное местоположение заявителя по данным оператора связи (по геолокации)		ЕДДС по территориальности, УМВД (ОМВД) по территориальности, ССМП (ЦРБ) по территориальности (в случае необходимости оказания медицинской помощи), РЦМК (в случае необходимости оказания медицинской помощи), ЦУКС, другие экстрен-

1	2	3	4
			ные оперативные, иные реагирующие службы по территориальности согласно настоящему Приложению № 1

Список использованных сокращений:

АУПР – Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Республике Татарстан;

АУПЧ – Аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;

Бюро криминальной информации – Бюро криминальной информации Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по г.Казани;

Водоканал г.Казани – муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» г.Казани;

Водоканал г.Наб.Челны – общество с ограниченной ответственностью «Челны-водоканал» г.Набережные Челны;

Газовая служба – аварийные газовые службы муниципальных образований Республики Татарстан;

ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» – государственная автоматизированная информационная система «ЭРА-ГЛОНАСС»;

ГИБДД (ОГИБДД) – отделы Государственной инспекции по безопасности дорожного движения Управления Министерства внутренних дел России по г.Казани и по г.Набережные Челны;

Группа регистрации несчастных случаев – Группа регистрации несчастных случаев Управления Министерства внутренних дел России по г.Казани;

ГУ МЧС России по РТ – Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Татарстан;

ДВП РТ – Департамент Президента Республики Татарстан по вопросам внутренней политики;

ДТП – дорожно-транспортное происшествие;

ЕГИС «ГЛОНАСС+112» – единая государственная информационная система «ГЛОНАСС+112»;

ЕДДС – Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования Республики Татарстан;

заявитель – получатель государственной услуги «обеспечение вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

КЦСО «Доверие» – муниципальное бюджетное учреждение молодежной политики «Комплексный центр социального обслуживания детей и молодежи «Доверие» г.Казани;

Лесопожарный центр – региональный пункт диспетчерского управления государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Лесопожарный центр»;

МБУ ЦЭПП «Молодежный телефон доверия» – муниципальное бюджетное учреждение «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия» г.Набережные Челны;

МВД по РТ – Министерство внутренних дел по Республике Татарстан;

МЗ РТ – Министерство здравоохранения Республики Татарстан;

Минтранс – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан;

МЧС РТ – Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан;

психологи ГБУ «Служба-112» – психологи отдела психологической поддержки государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112»;

ПСС – государственное казенное учреждение Республики Татарстан «Поисково-спасательная служба Республики Татарстан при Министерстве по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан»;

ПЧ – федеральная пожарно-спасательная часть, дислоцированная в муниципальном образовании Республики Татарстан;

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

Сетевая компания – открытое акционерное общество «Сетевая компания» Республики Татарстан;

СОО-01 Татарстан – Служба оперативного обеспечения 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»;

специалисты ГБУ РТ «Служба-112» – главные специалисты, ведущие специалисты, старшие специалисты, специалисты по приему и обработке экстренных вызовов государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112»;

ССМП – государственное автономное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи»;

СУ СК РФ по РТ – следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Татарстан;

УГИБДД по РТ (трасса) – отдельный специализированный батальон Государственной инспекции по безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел по Республике Татарстан;

УМВД (ОМВД) – Управление (отдел) Министерства внутренних дел Российской Федерации по городским округам и муниципальным образованиям Республики Татарстан;

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

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

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

ЦРБ – Центральная районная больница муниципального образования Республики Татарстан;

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

ЦОВ-112 г.Казани – Центр обработки вызовов – 112 г.Казани;

ЦОВ-112 г.Наб.Челны – Центр обработки вызовов – 112 г.Набережные Челны;

ЭОС – экстренные оперативные службы.

Приложение № 2  
к Стандарту качества  
государственной услуги  
по обеспечению вызова  
экстренных оперативных служб  
по единому номеру «112»

Общий регламент  
информационного взаимодействия экстренных оперативных, иных реагирующих  
служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований  
при предоставлении государственным бюджетным учреждением  
Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112»  
государственной услуги по обеспечению вызова экстренных  
оперативных служб по единому номеру «112»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Общий регламент определяет основные правила и последовательность информационного взаимодействия между экстренными оперативными, иными реагирующими службами и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований при предоставлении государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» государственным бюджетным учреждением Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» (далее – ГБУ РТ «Служба-112»).

1.2. Целями разработки настоящего Общего регламента являются:  
повышение безопасности населения путем совершенствования процесса обмена информацией между ГБУ РТ «Служба-112», экстренными оперативными, иными реагирующими службами и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований;

повышение оперативности реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

1.3. Участниками информационного взаимодействия являются:

ГБУ РТ «Служба-112»;

Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Татарстан (далее – ГУ МЧС РФ по РТ) (по согласованию);

Министерство внутренних дел по Республике Татарстан (далее – МВД по РТ) (по согласованию);

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

Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан (далее – МЧС РТ);

Министерство информатизации и связи Республики Татарстан;

Министерство здравоохранения Республики Татарстан;

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан;



Министерство лесного хозяйства Республики Татарстан;  
 Аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан (по согласованию);

Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Республике Татарстан (по согласованию);

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

открытое акционерное общество «Сетевая компания» (по согласованию);

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

муниципальное унитарное предприятие «Водоканал» г.Казани (по согласованию);

общество с ограниченной ответственностью «Челныводоканал» г.Набережные Челны (по согласованию);

муниципальное бюджетное учреждение молодежной политики г.Казани «Комплексный центр социального обслуживания «Доверие» (по согласованию);

муниципальное бюджетное учреждение г.Набережные Челны «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия» (по согласованию);

единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований (по согласованию).

Перечень участников информационного взаимодействия может дополняться по мере подключения к системе обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) Республики Татарстан необходимых для реагирования служб.

1.4. ГБУ РТ «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 взаимодействия ими разрабатываются уточняющие документы (соглашения об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», частные технические решения, инструкции и т.п.), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия между ГБУ РТ «Служба-112», экстренными оперативными, иными реагирующими службами и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований.

## II. Общий порядок обработки поступающих вызовов (сообщений о происшествиях)

2.1. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) от получателей государственной услуги, поступающих на единый номер «112», по принципу «одного окна» на территории Республики Татарстан, осуществляются главными специалистами, ведущими специалистами, старшими специалистами и специалистами по приему и обработке экстренных вызовов ГБУ РТ «Служба-112» (далее – специали-

сты ГБУ РТ «Служба-112») в центрах обработки вызовов – 112 г.Казани и г.Набережные Челны (далее – ЦОВ-112 г.Казани, ЦОВ-112 г.Набережные Челны).

2.2. При поступлении вызова (сообщения о происшествии) единая государственная информационная система «ГЛОНАСС+112» автоматически воспроизводит аудиозапись следующего содержания: «Вы позвонили на единый номер экстренных служб «112». Ждите ответа оператора». После завершения воспроизведения аудиозаписи получатель государственной услуги ожидает ответа специалиста ГБУ РТ «Служба-112».

2.3. В случае если все специалисты ГБУ РТ «Служба-112» заняты, вызов (сообщение о происшествии) ставится в очередь ожидания и будет принят в порядке поступления первым освободившимся специалистом ГБУ РТ «Служба-112».

2.4. При соединении с получателем государственной услуги специалист ГБУ РТ «Служба-112» представляется получателю государственной услуги номером, присвоенным ему согласно приказу руководителя ГБУ РТ «Служба-112», и произносит фразу: «Чем могу Вам помочь?»

2.5. В случае если при соединении с получателем государственной услуги специалист ГБУ РТ «Служба-112» не слышит получателя государственной услуги, то специалист ГБУ РТ «Служба-112» в течение 8 – 10 секунд два раза произносит фразу: «Вас не слышно, перезвоните» и переходит к приему следующего вызова (сообщения о происшествии).

2.6. Если во время приема вызова (сообщения о происшествии) произошел разрыв соединения с получателем государственной услуги, специалист ГБУ РТ «Служба-112» в обязательном порядке перезванивает получателю государственной услуги посредством встроенной в единой государственной информационной системе «ГЛОНАСС+112» телефонии. Если номер получателя государственной услуги занят, недоступен или не отвечает, то специалист ГБУ РТ «Служба-112» в течение 60 секунд три раза перезванивает получателю государственной услуги, заполняет карточку происшествия в специализированном программном обеспечении в объеме поступившей от получателя государственной услуги информации и направляет ее в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований согласно Алгоритмам опроса получателей государственной услуги и передачи вызовов (сообщений о происшествиях) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований (далее – Алгоритмы), приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Стандарт качества).

2.7. Специалист ГБУ РТ «Служба-112» принимает и регистрирует вызов (сообщение о происшествии), заполняя в специализированном программном обеспечении карточку происшествия с информацией о происшествии со слов получателя государственной услуги.

2.8. Специалист ГБУ РТ «Служба-112» проводит опрос получателя государственной услуги согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества;

2.9. Во время приема вызова (сообщения о происшествии) специалист ГБУ РТ «Служба-112» при необходимости организует аудиоконференцию с участием полу-

чатателя государственной услуги, экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

2.10. При необходимости экстренного реагирования специалист ГБУ РТ «Служба-112» направляет вызов (сообщение о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества.

Карточка происшествия направляется в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований при необходимости на любом этапе заполнения, если в нее внесена достаточная для организации реагирования первичная информация.

Вызовы (сообщения о происшествиях), в которых отсутствует информация для определения места происшествия, передаются в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по г.Казани (при поступлении вызова в ЦОВ-112 г.Казани), Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по г.Набережные Челны (при поступлении вызова в ЦОВ-112 г.Набережные Челны), Республиканский центр медицины катастроф государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканская клиническая больница Министерства здравоохранения Республики Татарстан» (в случае необходимости оказания медицинской помощи) (далее – РЦМК) и федеральное казенное учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Татарстан» (далее – ЦУКС).

Вызовы (сообщения о происшествиях), в которых имеется неполная информация о местонахождении получателя государственной услуги (только городской округ, муниципальный район и (или) населенный пункт в Республике Татарстан) или в карточке происшествия определено приблизительное местоположение получателя государственной услуги по данным оператора связи (по геолокации), передаются:

в управления (отделы) Министерства внутренних дел России по городским округам и муниципальным образованиям Республики Татарстан по территориальности;

единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Республики Татарстан по территориальности;

государственные автономные учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» (центральные районные больницы муниципального образования Республики Татарстан) по территориальности (в случае необходимости оказания медицинской помощи);

РЦМК (в случае необходимости оказания медицинской помощи);

ЦУКС;

другие экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований по территориальности согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества.

2.11. В случае получения дополнительной информации или при поступлении повторного вызова (сообщения о происшествии) специалист ГБУ РТ «Служба-112» создает новую карточку происшествия и направляет ее в экстренные оперативные,

иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества.

2.12. Передача вызова (сообщения о происшествии) в экстренные оперативные, иные реагирующие службы и (или) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований осуществляется автоматизированным способом путем отправки карточки происшествия в единой государственной информационной системе «ГЛОНАСС+112», а при невозможности передачи вызова (сообщения о происшествии) автоматизированным способом – в ручном режиме с использованием средств телефонной связи или радиосвязи.

2.13. При выборе способа передачи вызова (сообщения о происшествии) приоритетным считается способ автоматизированной передачи вызова (сообщения о происшествии).

2.14. Диспетчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований ведут круглосуточный мониторинг поступающих карточек происшествий и незамедлительно принимают в работу вызов (сообщение о происшествии), осуществляют действия по ликвидации последствий или предотвращению происшествий согласно ведомственным регламентам. При необходимости диспетчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований уточняют информацию по контактному номеру получателя государственной услуги.

Диспетчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и (или) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований при необходимости оказывают консультативно-справочную поддержку получателю государственной услуги по его вызову (сообщению о происшествии).

2.15. Специалисты ГБУ РТ «Служба-112» ведут мониторинг принятия направленных ими карточек происшествий диспетчерами экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований. Если в течение 60 секунд карточка происшествия не принята в работу, специалисты ГБУ РТ «Служба-112» дублируют информацию, содержащуюся в вызове (сообщении о происшествии) по телефонным номерам соответствующих экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

2.16. Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований размещают в единой государственной информационной системе «ГЛОНАСС+112» информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

2.17. При автоматизированном способе обмена информацией подтверждение получения данных о происшествии и передача информации о произведенных действиях и об отработке происшествия экстренными оперативными, иными реагирующими службами и едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований также осуществляются в автоматическом режиме.

2.18. При невозможности передачи вызовов (сообщений о происшествиях) в подразделения ГУ МЧС РФ по РТ и МЧС РТ согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества, данные вызовы (сообщения о происшествиях) передаются в ЦУКС.

2.19. При невозможности передачи вызовов (сообщений о происшествиях) в подразделения МВД по РТ согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества, данные вызовы (сообщения о происшествиях) передаются в дежурную часть МВД по РТ.

2.20. При невозможности передачи вызовов (сообщений о происшествиях) в подразделения Министерства здравоохранения Республики Татарстан согласно Алгоритмам, приведенным в приложении № 1 к Стандарту качества, данные вызовы (сообщения о происшествиях) передаются в РЦМК.

2.21. При поступлении вызова (сообщения о происшествии) в ГБУ РТ «Служба-112» с территорий других субъектов Российской Федерации специалист ГБУ РТ «Служба-112» принимает, обрабатывает и направляет информацию о происшествии в систему-112 субъекта Российской Федерации (при наличии межсубъектового соглашения об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112») и в ЦУКС.

2.22. Диспетчер единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (по согласованию):

контролирует реагирование на вызов (сообщение о происшествии), уточняя и корректируя действия привлеченных экстренных оперативных и иных реагирующих 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.

2.23. Специалист ГБУ РТ «Служба-112» снимает с контроля вызов (сообщение о происшествии) после того, как экстренные оперативные, иные реагирующие службы и единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований поставили в карточке происшествия отметку о приеме карточки происшествия в работу.

2.24. При выявлении неисправности автоматизированного рабочего места единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112» диспетчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований незамедлительно оповещают об этом специалистов ГБУ РТ «Служба-112» и сотрудников технической поддержки единой государственной информационной системы «ГЛОНАСС+112» по телефону. До устранения неисправностей специалисты ГБУ РТ «Служба-112» передают вызов (сообщение о происшествии) в режиме телефонной связи или радиосвязи.

2.25. При передаче вызова (сообщения о происшествии) в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований по телефону дис-

петчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, принявшие вызов (сообщение о происшествии), должны представить специалисту ГБУ РТ «Служба-112» свои данные (фамилию и должность), время приема вызова (сообщения о происшествии).

2.26. Специалисты ГБУ РТ «Служба-112», диспетчеры экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований несут согласно законодательству персональную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, корректность заполнения и ведения карточки происшествия, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.

2.27. Все спорные вопросы, связанные с определением территориальности происшествия, решаются внутри соответствующих министерств и ведомств без привлечения специалистов ГБУ РТ «Служба-112».

### III. Прочие положения

3.1. В качестве резервных каналов связи используются телефонная связь и радиосвязь. Номера телефонов экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований для связи в обязательном порядке указываются в соответствующих заключаемых соглашениях об информационном взаимодействии в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

3.2. В специализированном программном обеспечении по приему и обработке вызовов по единому номеру «112» ведется автоматическая аудиозапись всех телефонных переговоров как при вызове (сообщении о происшествии) на телефонный номер «112», так и при внутренних переговорах диспетчеров экстренных оперативных, иных реагирующих служб и единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований. Все аудиозаписи хранятся в электронном архиве с возможностью доступа с ретроспективой не менее 180 календарных дней.

---