



ПРАВИЛА ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ВЫЗОВА

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**

Порядок действий оператора системы-112 при обработке вызова

Здравствуйте, Служба-112 Саратовской области, оператор такая-то слушаю Вас.

Скажите, что у Вас произошло?

В зависимости от вида происшествия на экране оператора высвечиваются соответствующие поля с подсказками (уточняющими вопросами):

Уточните, пожалуйста, адрес происшествия.

При уточнении адреса определяется: район, город, улица, номер дома, корпус, подъезд, этаж, этажность дома, код подъезда или домофон, схема и пути подъезда.

Если нет точного адреса, определяются какие-либо характерные ориентиры или уточняется способ прибытия пострадавших к месту происшествия.

Будет кто-либо встречать команду (наряд, караул, бригаду)?

Уточните, пожалуйста, Ваш адрес. Совпадает ли адрес происшествия с Вашим местоположением? Вы вблизи происшествия? Как далеко это случилось?

Данная информация необходима для определения необоснованности вызова при наличии системы позиционирования абонентского устройства, с которого произведен **ВЫЗОВ**.

Когда это случилось?

Уточняется время происшествия (текущее или более ранний срок, какая стадия развития события).

Есть ли пострадавшие?

Какие травмы наблюдаются визуально (кровотечение, перелом, без сознания, конвульсии и пр.)?

Данная информация определяет необходимость привлечения для реагирования скорой медицинской помощи вне зависимости от вида происшествия.

Есть ли угроза материального ущерба?

Уточнение опасности возгорания, наличия утечки газа, жидкости, цвета жидкости. Наличие в опасной близости от пожара (возгорания) газифицированных объектов. На экране оператора визуализируется на карте информация о местоположении абонентского устройства и места происшествия.

Кто осуществил вызов?

Свидетель происшествия, сам пострадавший (участник).

Родственник, прохожий, сосед, участник происшествия, сам пострадавший.

Ваш возраст?



Ваш пол?



Номер Вашего телефона (для установления источника сообщения в целях уточнения информации)?

Данная информация важна в том случае, когда происшествие произошло в незнакомом для позвонившего лица месте и может потребоваться обратная связь с позвонившим лицом для более точного определения местоположения происшествия при прибытии наряда (караула, бригады).



ПРАВИЛА ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ВЫЗОВА

**Кузнецов
Дмитрий Сергеевич**