



SI3000 ЕНМ Приложение Оператора Системы-112

Руководство пользователя

Если используется копия документа, проверьте ее соответствие последней версии документа.

Документ выпущен компанией



АО «Искра Технологии»

ул. Комвузовская, дом 9, строение А,
г. Екатеринбург, РФ 620066

Т: +7 343 210 69 51

Ф: +7 343 341 52 40

info@iskratechno.ru

www.iskratechno.ru



Содержание

1	Общие сведения	5
1.1	Функции АРМ	5
1.2	Основные понятия	6
1.3	Архитектура Системы-112	6
1.4	Горячие клавиши	7
1.5	Устранение неисправностей	8
1.5.1	Не работает звук в динамиках или наушниках	8
1.5.2	Белый экран после входа в систему	9
1.5.3	На АРМ не поступают вызовы	10
1.5.4	Сбой во время разговора с заявителем (белый экран)	10
1.5.5	Потеря связи с сервером	10
2	Начало работы с АРМ 112	11
2.1	Запуск АРМ 112	11
2.2	Открытие карты местности на дополнительном мониторе	12
3	Описание интерфейса	13
3.1	Информационная панель	14
3.2	Панель функциональных кнопок	16
3.3	Список карточек происшествий	17
3.3.1	Панель управления списком карточек	17
3.3.2	Колонки списка карточек	20
3.4	Панель работы с обращением	22
3.4.1	Режим «Нет текущего обращения и входящего вызова или SMS»	22
3.4.2	Режим «Есть входящий вызов или SMS»	22
3.4.3	Режим «Есть текущее обращение»	23
3.5	Унифицированная часть опросного листа	24
3.5.1	Уточнение места происшествия	26
3.5.2	Дополнительная информация	28
3.6	Карточка происшествия	29
3.6.1	Панель управления карточкой	29
3.6.2	Панель состояния карточки	32
3.6.3	Панель "Происшествие"	35
3.6.4	Панель «Место происшествия»	37
3.6.5	Панель "Назначение ДДС"	37
3.6.6	Панель «Данные ДДС» службы 112, ЕДДС	38
3.6.7	Панель "Данные ДДС" у ДДС	41
3.6.8	Панель "Назначенные силы и средства"	42
3.6.9	Панель "Результат реагирования"	43
3.6.10	Общие кнопки и механизмы	43
3.7	Панель вкладок	45
3.7.1	Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ	46
3.7.2	Вкладка ВЫЗОВЫ	50
3.7.3	Вкладка SMS	53
3.7.4	Вкладка КОНТАКТЫ	54
3.7.5	Вкладка ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ	58
3.7.6	Вкладка ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ	61
3.7.7	Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ	63
3.8	Окно входящего вызова или SMS	66
3.9	Карта местности	68
3.9.1	Отображение транспортных средств на карте	69
3.10	Сводка за день	70
4	Сценарии работы с АРМ 112	71
4.1	Общий сценарий работы с АРМ диспетчера ДДС	71

4.2	Общий сценарий работы с АРМ оператора 112.....	71
4.3	Включение приема обращений.....	71
4.4	Прием карточки происшествия.....	72
4.5	Обработка обращения	72
4.5.1	Обработка телефонного вызова	73
4.5.2	Обработка SMS-сообщения.....	74
4.5.3	Обработка сообщения ЭРА-ГЛОНАСС	75
4.5.4	Обработка ложного вызова оператором 112	75
4.5.5	Обработка ложного вызова диспетчером ДДС	76
4.5.6	Создание обращения вручную.....	76
4.5.7	Обработка злонамеренного вызова оператором 112.....	76
4.6	Работа с карточками происшествий	77
4.6.1	Создание новой карточки оператором 112	77
4.6.2	Создание новой карточки диспетчером ДДС	77
4.6.3	Назначение ДДС.....	78
4.6.4	Привязка обращения к карточке	78
4.6.5	Регистрация чрезвычайного происшествия.....	79
4.6.6	Реагирование на происшествие.....	79
4.6.7	Контроль действий диспетчеров ДДС	81
4.6.8	Завершение карточки происшествия.....	82
4.6.9	Закрытие карточки происшествия.....	82
4.7	Работа с телефонными вызовами.....	82
4.7.1	Удержание и завершение вызова	83
4.7.2	Обратный вызов заявителя	83
4.7.3	Переадресация вызова	84
4.7.4	Передача вызова в ДДС.....	84
4.7.5	Прослушивание записи разговора	84
4.8	Работа с конференц-вызовами.....	85
4.8.1	Создание конференции.....	85
4.8.2	Добавление участников.....	86
4.8.3	Удержание и удаление участников	86
4.8.4	Исключение участников	86
4.8.5	Удержание конференции	86
4.8.6	Создание параллельной конференции	87
4.8.7	Завершение конференции.....	87

1 Общие сведения

Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора – это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для приема и обработки обращений в Системе-112.



Рисунок – АРМ оператора Системы 112

1. **Основной монитор** для приёма и обработки обращений, работы с карточками происшествий.
2. **Дополнительный монитор** для работы с геоинформационной системой (ГИС).
3. **Гарнитура** для приёма вызовов, связи с заявителями и другими операторами Системы 112.
4. **Клавиатура и мышь** для работы с интерфейсом АРМ, внесения данных в карточки происшествий и пр.
5. **IP-телефон** для использования в качестве резервного способа связи в том случае, если произошёл сбой основного рабочего места.

1.1 Функции АРМ

- Прием, удержание и переадресация вызовов стационарных и мобильных абонентов.
- Регистрация обращения: внесение данных в унифицированную часть опросного листа.
- Регистрация происшествия на основе обращения: создание и внесение данных в карточку происшествия.
- Передача карточки происшествия во все требуемые ДДС.
- Отображение положения заявителя, происшествия, ДДС и прочих объектов на карте ГИС.
- Обратный вызов заявителя в случае обрыва связи.
- Запись вызовов с возможностью воспроизведения и сохранения в файл.
- Контроль действий ДДС по реагированию на происшествия (для операторов 112).
- Внесение информации о ходе реагирования (для диспетчеров ДДС).
- Организация конференц-связи.
- Прием, обработка и отправка SMS-сообщений.
- Ведение истории обращений и статистики работы системы.

1.2 Основные понятия

- **Автоматизированное рабочее место (АРМ)** – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для приема, регистрации и обработки обращений в рамках Системы-112.
- **Дежурно-диспетчерская служба ДДС** – служба, ответственная за устранение экстренных ситуаций.
- **Диспетчер ДДС** – сотрудник ДДС, ответственный за обработку карточек происшествий и вызовов, поступающих из ЦОВ в рамках Системы-112.
- **Единица реагирования** – бригада ДДС, непосредственно участвующая в устранении последствий происшествия.
- **Заявитель** – лицо, обратившееся в Систему-112.
- **Карточка информационного обмена (УКИО)** – электронный документ АРМ, содержащий полные сведения о происшествии. Доступ к карточке, помимо оператора 112, имеют все диспетчеры ДДС, привлекаемые к реагированию по данному происшествию.
- **Обращение** – телефонный вызов, SMS или иной вид сообщения, поступившего в Систему-112.
- **Оперативный дежурный ЕДДС** – сотрудник единой дежурно-диспетчерской службы, контролирующей реагирование на чрезвычайные происшествия (карточки происшествий с признаком ЧС).
- **Оператор 112** – сотрудник центра обработки вызовов, ответственный за принятие и обработку вызовов с помощью АРМ.
- **Происшествие** – причина, по которой заявитель обратился в Систему-112, требующая привлечения к реагированию ДДС.
- **Система-112** – система вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112.
- **Унифицированная часть опросного листа (карточка обращения)** – электронный документ АРМ оператора, содержащий полные сведения о заявителе, обратившемся в Систему 112 посредством телефонного вызова, SMS-сообщения или иным способом.
- **ЦОВ** – центр обработки вызовов, поступающих по номеру 112.
- **ЦУКС** – центр управления в кризисных ситуациях.

1.3 Архитектура Системы-112

АРМ оператора является частью Системы-112, которая, в свою очередь, территориально и функционально распределена.

Упрощенная схема компонентов Системы-112 приведена на рисунке ниже.

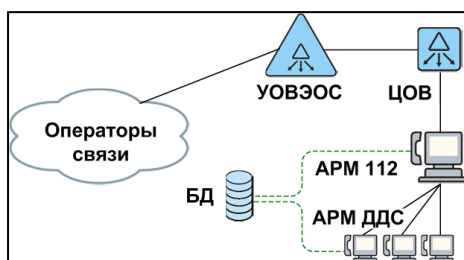


Рисунок – Положение АРМ в Системе 112

Все вызовы по телефонному номеру 112 попадают на узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб (УОВЭОС), где преобразуются в цифровой формат и передаются в центр обработки вызовов (ЦОВ). Оператор ЦОВ (оператор 112) осуществляет первичный прием обращений и их передачу на АРМ соответствующих дежурно-диспетчерских служб (ДДС). Вся информация, связанная с обработкой вызовов (история вызовов, карточки происшествий и пр.), заносится в единую базу данных, с которой работают все АРМ Системы 112.

1.4 Горячие клавиши

Горячие клавиши на всех страницах

- **ALT+1:** вызов оператора пожарной ДДС данного района
- **ALT+2:** вызов диспетчера ДДС полиции данного района
- **ALT+3:** вызов диспетчера ДДС скорой помощи данного района
- **ALT+4:** вызов диспетчера ДДС службы газа данного района
- **ALT+5:** вызов диспетчера ДДС ЖКХ данного района
- **ALT+6:** вызов диспетчера ДДС "Антитеррор" данного района
- **ALT+E:** редактирование карточки происшествия
- **ALT+M:** открытие карты
- **ALT+N:** создание нового обращения
- **ALT+Q:** включение или выключение приема обращений на АРМ

Горячие клавиши на всех страницах при входящем вызове

- **ALT+G:** прекращение текущего вызова
- **ALT+H:** удержание текущего вызова

Горячие клавиши в списке происшествий

- **стрелка вверх или вниз:** выбор предыдущей или следующей карточки происшествия
- **стрелка вправо или влево:** переход на предыдущую или следующую страницу списка карточек происшествий
- **ENTER:** открытие выбранной карточки происшествия

Горячие клавиши в карточке происшествия

- **ALT+O:** открытие окна общих сведений о происшествии
- **ALT+P:** открытие окна сведений о месте происшествия
- **CTRL+ENTER:** сохранение изменений и возврат к списку происшествий
- **ESC:** возврат к списку карточек происшествий

Горячие клавиши в информационных окнах карточки происшествия

- **CTRL+ENTER:** сохранение изменений и возврат в карточку происшествия
- **ESC:** возврат в карточку происшествия

Горячие клавиши при входящем вызове

- **ENTER**: принять вызов
- **ESC**: отклонить вызов (вызов возвращается в очередь)

1.5 Устранение неисправностей


В этом разделе описываются сценарии устранения типичных неисправностей, возникающих при работе с АРМ 112.

1.5.1 Не работает звук в динамиках или наушниках

Причина

- Неправильно настроены аудиоустройства.

Решение

1. В области уведомлений панели задач щелкните правой кнопкой значок регулятора громкости  и выберите элемент **Устройства воспроизведения**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши динамики и выберите элемент **«Использовать по умолчанию»**.
3. Щелкните правой кнопкой мыши наушники и выберите элемент **«Использовать устройство связи по умолчанию»**.
4. Щелкните **ОК**.
5. В приложении **АРМ 112** на верхней панели щелкните кнопку **Сервис** и выберите элементы **Опции > Телефон > Звук**.
6. Снимите флажок **«Выбирать аудиоустройство автоматически»**.
7. Щелкните **ОК**.
8. Перезагрузите компьютер.

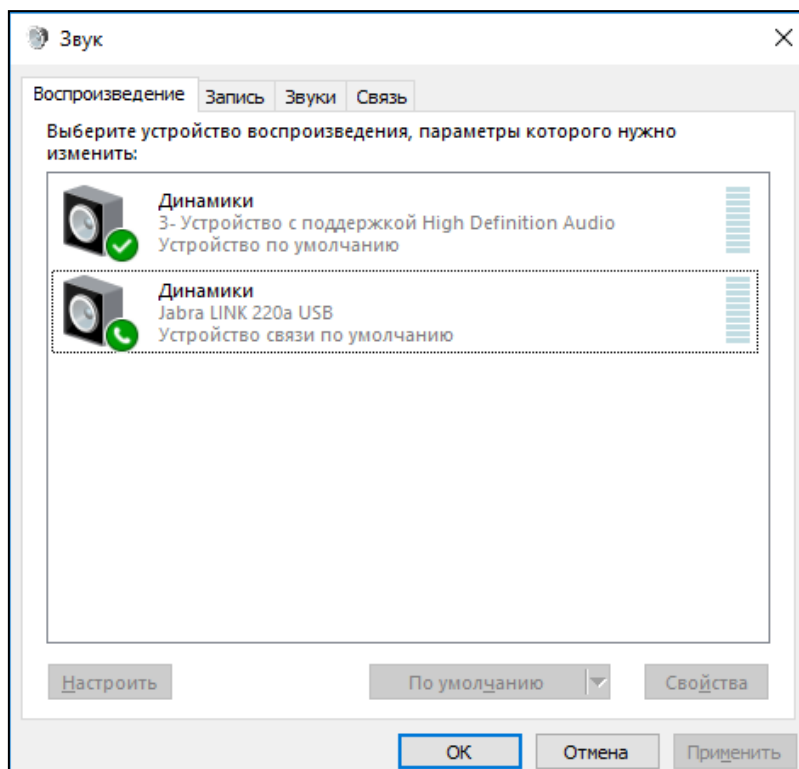


Рисунок – Настройка устройств воспроизведения в операционной системе

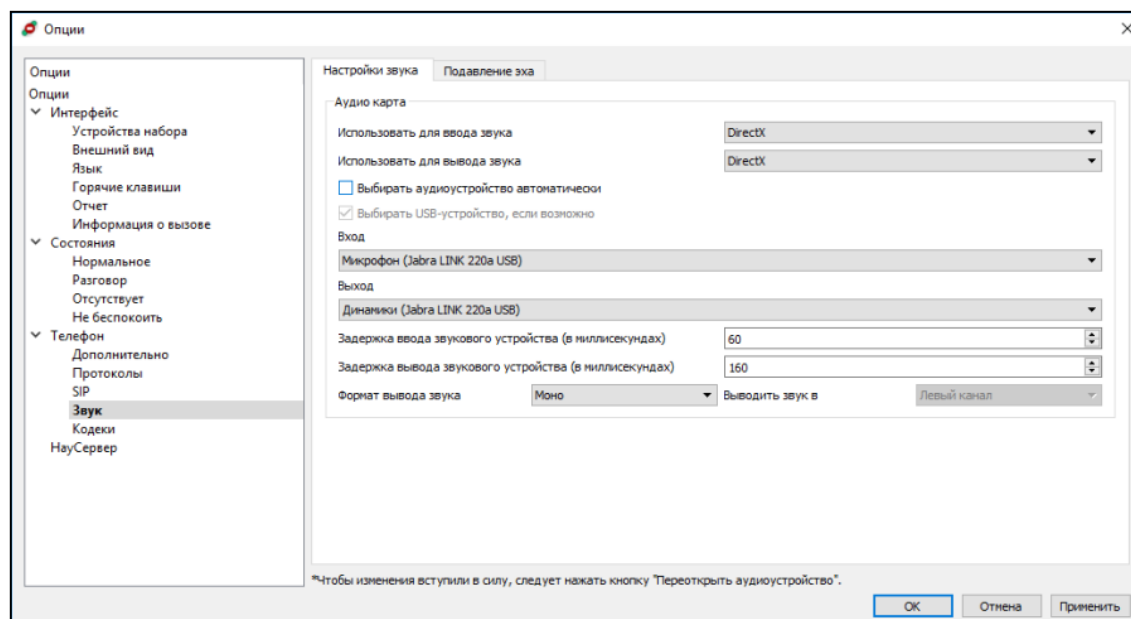


Рисунок – Настройка звука в приложении

1.5.2 Белый экран после входа в систему

Причина 1

- Не указан адрес сервера при входе в систему.

Решение

1. Закройте окно АРМ или завершите сеанс в приложении (**Файл > Завершить сеанс**).

2. Заново запустите АРМ.
3. В окне входа в систему укажите адрес сервера, предоставленный системным администратором.
4. Введите ваше имя пользователя и пароль и щелкните **ОК**.

Причина 2

- Не подключена гарнитура.

Решение

1. Проверьте физическое подключение гарнитуры к USB-порту системного блока АРМ.
2. Проверьте исправность самой гарнитуры, либо подключите заведомо исправную.

1.5.3 На АРМ не поступают вызовы

Причина 1

- Выключен приём обращений.

Решение

- Включите приём обращений, в верхней части страницы щелкнув переключатель приема обращений.

Причина 2

- Не завершена обработка предыдущего обращения.

Решение

- На панели работы с обращением щелкните **ЗАВЕРШИТЬ ОБРАБОТКУ**.

1.5.4 Сбой во время разговора с заявителем (белый экран)

Причина

- Системная ошибка.

Решение

- Сообщите старшему оператору о факте сбоя с указанием своего имени пользователя.

Старший оператор совершит обратный вызов абонента.

1.5.5 Потеря связи с сервером

Причина

- Системная ошибка.

Решение

- Обратитесь к вашему техническому специалисту.

2 Начало работы с АРМ 112

Для подготовки АРМ к работе необходимо выполнить следующие процедуры:

1. Запуск АРМ 112
2. Открытие карты местности на дополнительном мониторе

2.1 Запуск АРМ 112

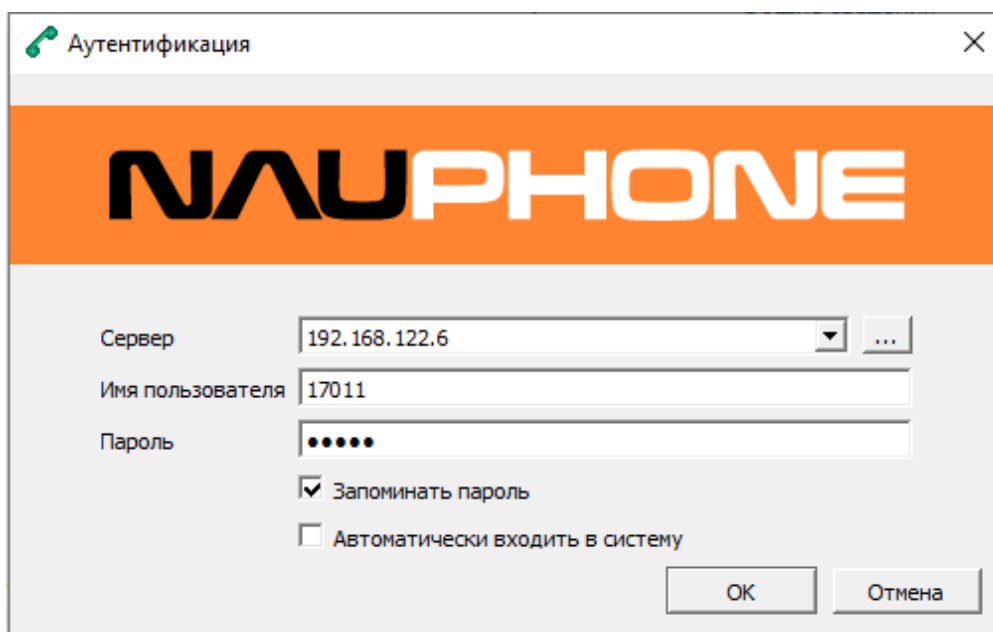


Рисунок – Окно входа в приложение

1. На рабочем столе дважды щелкните ярлык приложения **АРМ 112**. Откроется окно входа в приложение.
2. В списке **Сервер** выберите IP-адрес сервера приложения (или щелкните значок в виде многоточия **...** и введите IP-адрес сервера вручную).
3. Введите ваше **Имя пользователя** и **Пароль**, а затем щелкните **OK**.
4. Откроется главное окно интерфейса АРМ 112.
5. Проверьте состояние АРМ: индикатор **Состояние** в правом верхнем углу главной страницы АРМ должен быть в виде значка-индикатора зеленого цвета с белой галочкой. Зеленый шарик с галочкой означает отсутствие проблем со связью АРМ с ключевыми компонентами Системы 112.

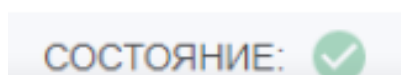



Рисунок – Индикатор состояния рабочего места

Примечание

Индикатор в виде красного шарика с крестиком  означает наличие проблем со связью АРМ с одной или более ключевыми компонентами Системы-112. В случае наличия этого индикатора, обратитесь к системному администратору.

2.2 Открытие карты местности на дополнительном мониторе

Чтобы открыть карту на дополнительном мониторе:

1. В верхнем левом углу главного окна щелкните **КАРТА**. Откроется новое окно с картой местности.
2. Перетащите окно с картой на дополнительный монитор:

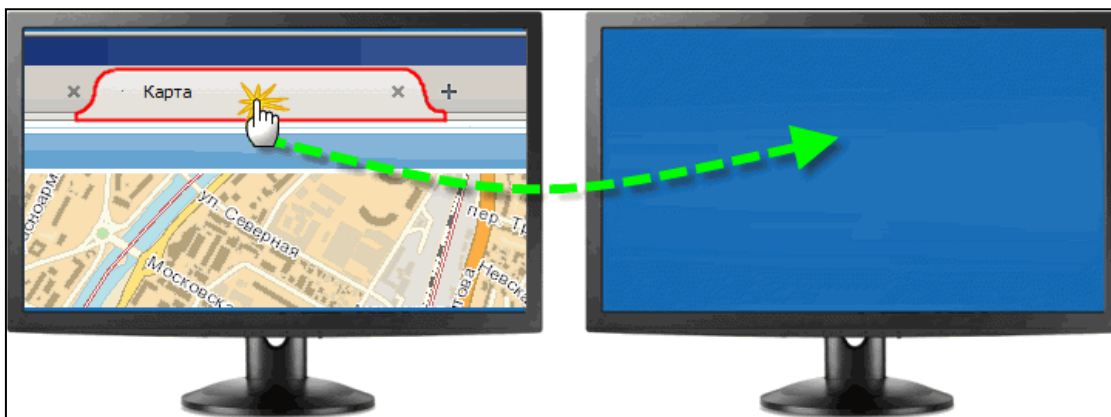


Рисунок – Открытие карты на дополнительном мониторе

3 Описание интерфейса

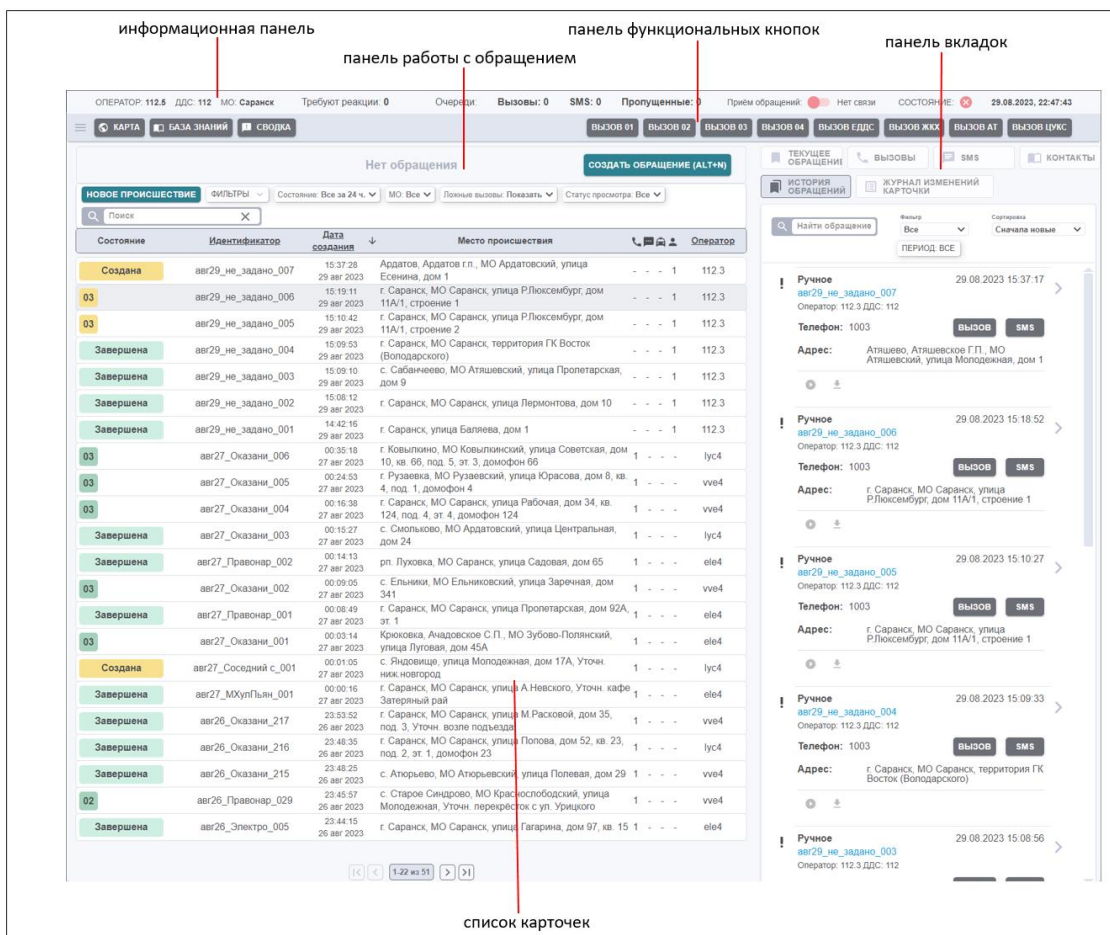


Рисунок – Главное окно APM 112

Интерфейс APM оператора Системы-112 состоит из следующих основных частей:

- **Информационная панель:** панель, которая содержит сведения об операторе, количестве текущих вызовов и SMS, состояние APM, а также текущие дату и время (см. раздел «Информационная панель»).
- **Панель функциональных кнопок:** панель, которая содержит функциональные кнопки (см. раздел Панель функциональных кнопок).
- **Панель работы с обращением:** панель, которая содержит информацию о текущем обращении, а также команды для управления обращением (см. раздел «Панель работы с обращением»).
В режиме редактирования обращения в этой области отображается панель УЧОЛ (см. раздел «Унифицированная часть опросного листа»).
- **Список карточек:** область, которая содержит список всех карточек происшествий, зарегистрированных в Системе 112 (см. раздел «Список карточек происшествий»). При открытии карточки происшествия в этой области вместо списка отображается открытая карточка (см. раздел «Карточка происшествия»).
- **Панель вкладок:** панель, которая содержит функциональные вкладки, необходимые для работы операторов в разных сценариях (см. раздел «Панель вкладок»).

3.1 Информационная панель

ОПЕРАТОР: 17011 ДДС: Калининград МО: Краснодар ТРЕБУЮТ РЕАКЦИИ: 1 Очереди Вызовы: 0 SMS: 0 Пропущенные: 0 Принты обработаны: Включен СОСТОЯНИЕ: 30.08.2023, 12:50:34

Рисунок – Информационная панель

Информационная панель содержит следующие информационные элементы:

- **Оператор:** имя пользователя, работающего с АРМ в данный момент.
- **ДДС:** тип оператора в Системе 112 и группа, к которой он принадлежит.
- **МО:** один из МО, обслуживаемых ДДС оператора.
Щелкнув по заголовку, можно просмотреть подробный список МО.

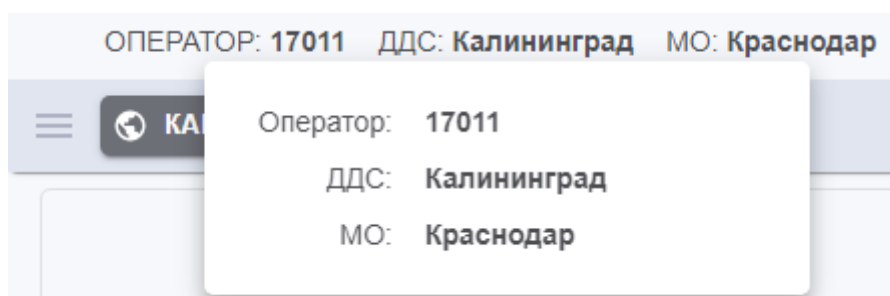


Рисунок – Информация об операторе и ДДС

- **Требуют реакции:** количество карточек, требующих реакции оператора.
- **Очереди:** количество обращений в очереди (еще не обработанных оператором):
 - **Вызовы:** количество вызовов в очереди ДДС оператора.
При наведении указателя отображается всплывающее окно, содержащее очередь вызовов.

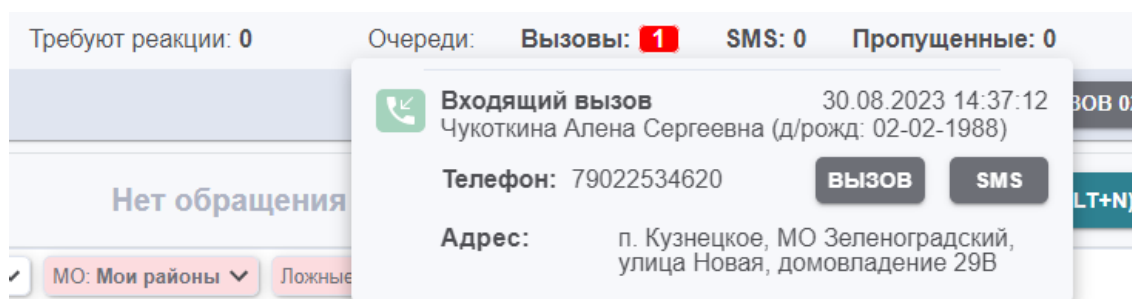


Рисунок – Всплывающее окно с очередью вызовов

- **SMS:** количество SMS в очереди ДДС оператора. При наведении указателя появляется всплывающее окно, содержащее единую очередь SMS и пропущенных вызовов.

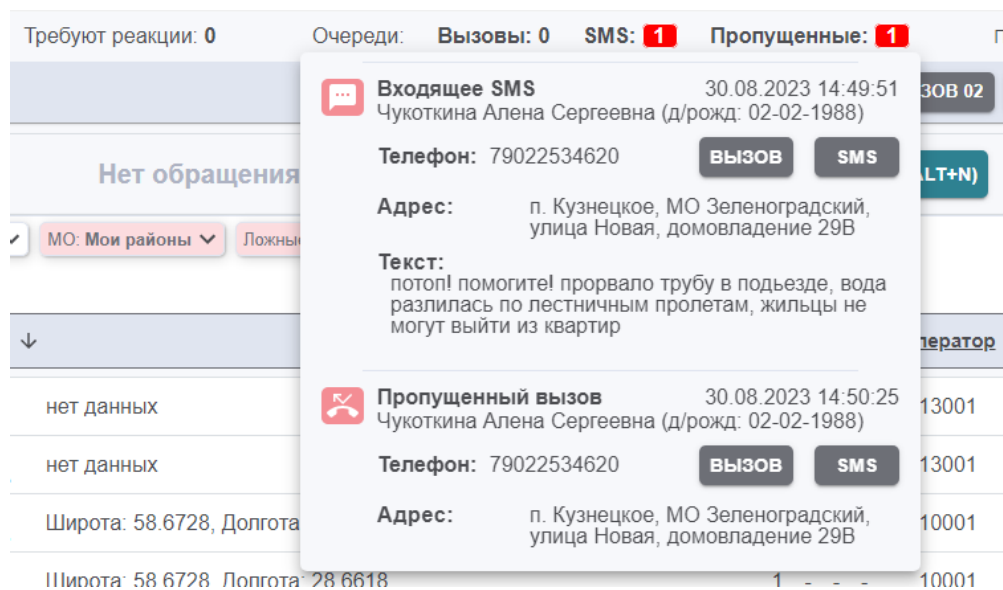
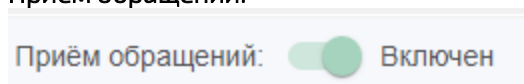


Рисунок – Всплывающее окно с очередью вызовов и SMS

- **Пропущенные:** количество вызовов, завершенных до появления у оператора окна принятия вызова. Эти вызовы отображаются на вкладке **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** с меткой **Пропущенный вызов**.

При наведении указателя появляется всплывающее окно, содержащее единую очередь SMS и пропущенных вызовов. При нажатии на заголовок **Пропущенные** открывается вкладка **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** с активным фильтром по пропущенным вызовам.

- **Прием обращений:**

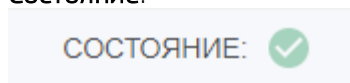


Переключатель с индикатором, отображающий режим принятия обращений на данном АРМ. Если нужно сделать перерыв в работе или покинуть рабочее место, можно вручную выключить прием обращений щелчком по переключателю.

Цветовая кодировка:

- Зелёный цвет отражает готовность и возможность принимать обращения
- Красный цвет переключателя отражает невозможность принимать обращения
- Жёлтый цвет текста отражает невозможность (по техническим причинам) принимать обращения
- Серый цвет отражает логическую невозможность принимать обращения, например, по причине уже имеющегося обращения

- **Состояние:**



- индикатор работоспособности АРМ.

Щелкнув по индикатору, можно открыть всплывающее окно с подробными сведениями о состоянии компонентов Системы 112.

- (зеленый шарик с галочкой): компонент работает.
- (красный шарик с крестиком): компонент не работает.

Примечание.

Принимать и обрабатывать карточки происшествий возможно при любом состоянии АРМ.

3.2 Панель функциональных кнопок



Эта панель содержит следующие элементы:

- Кнопка вспомогательного меню 

для открытия бокового меню, содержащего ссылку на руководство по работе с приложением, переключатель для выбора темной темы интерфейса приложения, а также сведения о производителе приложения.

- **КАРТА:** кнопка для открытия окна карты, на которой отмечается место происшествия, расположение экстренных служб и прочая информация (см. раздел «Карта»).
- **БАЗА ЗНАНИЙ:** кнопка для открытия руководства пользователя.
- **СВОДКА:** кнопка для открытия окна, в котором оператор может оставить краткий отчет о дежурстве (см. раздел «Сводка»).



Рисунок – Кнопки дополнительного функционала

- Кнопки быстрого доступа для вызова различных функций или ДДС, относящихся к МО оператора. Настраиваются системным администратором. При наведении указателя появляется подсказка с комбинацией горячих клавиш.

3.3 Список карточек происшествий

Состояние	Идентификатор	Дата создания	Место происшествия	Оператор
Завершена	авг28_не_задано_032	14:51:58 28 авг 2023	нет данных	- - - - 13001
02 03 ЕДДС	апр26_не_задано_025	10:34:21 26 апр 2023	нет данных	- - - - 13001
ЕДДС	янв24_не_задано_009	10:15:11 24 янв 2023	Широта: 58.6728, Долгота: 28.6618	1 - - - 10001
ЕДДС	янв23_не_задано_007	13:15:35 23 янв 2023	Широта: 58.6728, Долгота: 28.6618	1 - - - 10001
02	сен19_не_задано_002	09:15:52 19 сен 2022	нет данных	1 - - - 17002
01 01 01 01 МОБ	сен04_1.Соседний_001	15:49:23 04 сен 2022	Широта: 55.7762, Долгота: 37.6781	- - - 1 Оператор м...
01 ЕДДС	авг11_не_задано_003	13:57:47 11 авг 2022	нет данных	- - - 1 10001
ЕДДС	янв19_Водоотве_001	10:22:17 19 янв 2022	нет данных	- - - - 10001
02	янв17_Консульт_001	14:05:33 17 янв 2022	нет данных	- - - - 12001
02	янв17_Газоснаб_001	13:59:37 17 янв 2022	нет данных	- - - - 12002
02	дек15_не_задано_014	15:09:50 15 дек 2021	нет данных	- - - - 12001
112К	дек17_4Е.Соседни_001	12:03:14 17 дек 2020	нет данных	- - - - 17001
112К	дек17_не_задано_002	08:56:01 17 дек 2020	п. Каштановка, МО Зеленоградский, улица Ролевая, дом 1	- - - 1 17001
112К	дек16_не_задано_025	15:39:38 16 дек 2020	нет данных	- - - - 17001
03	окт01_не_задано_002	11:00:41 01 окт 2020	МО Кемеровский Район. Адр. уч.: СДТ Солнечный, улица переулок 4	1 - - - 17005

Рисунок – Список карточек

Список карточек содержит перечень карточек происшествий, зарегистрированных в Системе-112.

По каждой карточке происшествия в списке приводятся основные сведения: состояние, идентификатор, дата и время создания, место происшествия и т.д.

Отображаемые в списке карточки зависят от типа оператора АРМ:

- Операторы 112 и ЕДДС: все карточки, по всем службам и муниципальным образованиям (районам).
- Диспетчеры ДДС: только те карточки, которые были назначены в их ДДС.

Открыть карточку происшествия из списка можно двойным щелчком мыши либо нажатием клавиши **ENTER**.

Над списком карточек находится панель управления списком карточек.

Под списком карточек находятся элементы управления сменой страниц в списке.

3.3.1 Панель управления списком карточек

Данная панель может находиться в двух режимах: режим поиска карточек и режим создания карточки.

3.3.1.1 Режим поиска карточек

При отсутствии входящего обращения на панели находится кнопка **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ** и фильтры списка карточек.

Щелкнув кнопку **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**, можно переключить панель в режим создания карточки (см. раздел «Создание новой карточки оператором 112»).

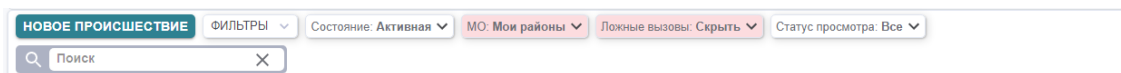


Рисунок – Режим поиска карточек

Фильтры списка карточек

Набор доступных фильтров зависит от типа ДДС оператора.

Отображаемые на панели фильтры настраиваются через выпадающий список **ФИЛЬТРЫ**: можно добавить или скрыть любые фильтры из доступных, кроме фильтра **СОСТОЯНИЕ** – он отображается всегда.

Выбрав команду «Сбросить фильтры в исходное состояние», можно сбросить состав и значения фильтров к виду по умолчанию.

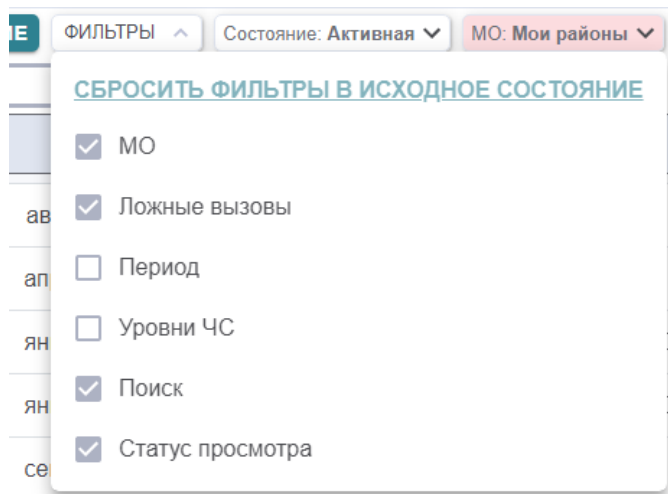


Рисунок – Фильтры списка карточек

Содержит текст

Поле **Поиск** используется для поиска карточек. Поиск производится по совпадению текста в поле любой подстрокой в следующих полях карточки:

- Идентификатор.
- Тип происшествия.
- Логин оператора, создавшего карточку.
- Элементы адреса карточки: город, улица.

- Дата/время создания карточки. При поиске учитывается формат **dd.MM.yyyy HH:mm:ss dd MMM yyyy**, т.е. можно искать как **12.03.2019**, так и **12 мар 2019**.
- Номер телефона одного из обращений, привязанных к карточке.
- Контактный номер одного из обращений, привязанных к карточке.
- Фамилия заявителя в одном из обращений, привязанных к карточке.

Период

Период можно задать либо указанием значения **За последние** (Секунды, Минуты, Часы, Дни, Месяцы, Годы), либо **Между** (начальной и конечной датами).

Состояние

Набор значений фильтра **Состояние** зависит от конфигурации службы.

- Общие состояния:
Все за 24ч. / Активная / Реагирование / Завершена.
- Если служба может назначать другие службы, то добавляются состояния:
Создана / Назначена / Закрыта.
- Если служба может быть назначена в карточку, то добавляются состояния:
Новая / Обрабатывается / Отменена.

МО

Варианты: **Мои районы / Все.**

При отсутствии переключателя фильтр по районам не применяется.

Ложные вызовы

Варианты: **Показать / Скрыть.**

При значении **Скрыть** в списке карточек отсутствуют карточки с ложным типом.

Уровни ЧС

Варианты: **Все / ЧС / ЕДДС.**

При включенной опции **ЧС** в списке показываются все карточки со всеми возможными уровнями ЧС.

При отсутствии переключателя фильтр по уровням не применяется.

Статус просмотра

Варианты: **Все / Изменившиеся / Требуют реакции.**

При включенной опции **Изменившиеся** в списке отображаются как изменившиеся карточки, так и требующие реакции.

3.3.1.2 Режим создания карточки

Данный режим активируется при нажатии на кнопку **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**, а также автоматически при приеме обращения.

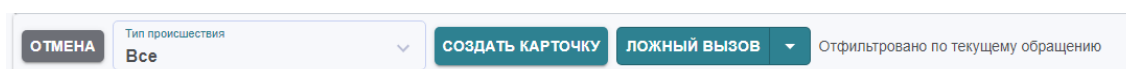


Рисунок – Режим создания карточки

Кнопки

- **ОТМЕНА**
Нажатие кнопки приводит к переключению панели в режим поиска карточек.
- **СОЗДАТЬ КАРТОЧКУ**
Нажатие кнопки приводит к созданию карточки с выбранным типом происшествия (если выбран тип происшествия **Все**, то карточка создается с типом **Не задано**) и к переходу в нее.
Если есть обращение, то оно сохраняется, привязывается к карточке и переводится в режим просмотра.
- **ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ**
По нажатию на кнопку отображается список ложных вызовов, как преднамеренных, так и непреднамеренных. При выборе типа ложного вызова создается карточка с соответствующим типом, осуществляется переход в нее.

Если в момент нажатия какой-нибудь из этих кнопок есть текущее обращение, то оно сохраняется и привязывается к карточке.

Фильтры

- Выпадающий список **Тип происшествия**.
- В режиме создания карточки при наличии обращения к списку карточек автоматически применяется фильтр похожих карточек, и отображается текст **Отфильтровано по текущему обращению**.
Этот фильтр предназначен для того, чтобы помочь операторам найти уже существующую карточку, соответствующую текущему происшествию (о котором сообщает заявитель). Это помогает решить проблему дублирования карточек. На список карточек накладывается фильтр: в списке отображаются **Все за 24ч** карточки, в списке заявителей которых присутствует текущий заявитель (по номеру телефона), а также карточки, описывающие происшествия, географически близкие к текущему местоположению заявителя.

3.3.2 Колонки списка карточек

Состояние	Идентификатор	Дата создания ↓	Место происшествия	Оператор
-----------	---------------	-----------------	--------------------	----------

Рисунок – Колонки списка карточек

- **Состояние**: текущее состояние карточки либо состояние ДДС по каждой службе, привлеченной к реагированию (см. раздел «Состояния карточки»).
- **Идентификатор**: составное обозначение карточки происшествия Системе 112. Идентификатор состоит из сокращенных даты, типа происшествия и порядкового номера. Порядковый номер обозначает, какая это по счету карточка данного типа за указанную дату.

Пример





Идентификатор **май26_ДТП_008** обозначает, что карточка содержит информацию о восьмом из всех ДТП, зарегистрированных 26 мая.

Примечание

Порядковый номер и тип происшествия в идентификаторе карточки изменятся, если был изменен тип происшествия в самой карточке.

- **Дата создания:** время и дата создания карточки происшествия.
- **Тип происшествия:** тип происшествия (наличие колонки настраивается администратором).
- **Место происшествия:** информация о месте происшествия.

Значки количества обращений, привязанных к карточке, каждого типа:

-  телефонный вызов,
-  SMS-сообщение,
-  ЭРА-ГЛОНАСС,
-  ручное обращение.
Вместо нуля отображается знак минус "-", например, 1 - - 1.

- **Оператор:** имя пользователя (логин) последнего оператора, изменившего карточку.

Примечание

Если строка не помещается в колонку, то она обрезается тремя точками. При наведении указателя на такую строку появляется всплывающая подсказка, содержащая полный текст содержимого.

Выделение**карточки**

При выделении щелчком мыши в списке карточек той или иной карточки, на карте появляется маркер происшествия, и карта центрируется на нем – если карта открыта и у карточки есть координаты. Если координат нет, то на карте перестает отображаться маркер предыдущего выделенного происшествия.

Сортировка карточек

Записи в столбцах списка происшествий могут быть отсортированы по возрастанию и убыванию по одной из колонок **Идентификатор**, **Создана** или **Оператор**.

Чтобы отсортировать столбец в списке карточек происшествий:

- Щелкните название столбца, по которому необходимо отсортировать.

Колонка, по которой осуществлена сортировка, содержит индикатор направления сортировки:

- Стрелка вверх: сортировка по возрастанию (от А до Я).
- Стрелка вниз: сортировка по убыванию (от Я до А).

3.4 Панель работы с обращением

Панель обращений используется для обработки оператором входящих вызовов и SMS, а также для создания обращений вручную.

У данной панели есть 3 режима:

- Нет текущего обращения и входящего вызова или SMS.
- Есть входящий вызов или SMS.
- Есть текущее обращение.

3.4.1 Режим «Нет текущего обращения и входящего вызова или SMS»

В этом режиме панель содержит два элемента: текст **Нет обращения** и кнопка **СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ**.

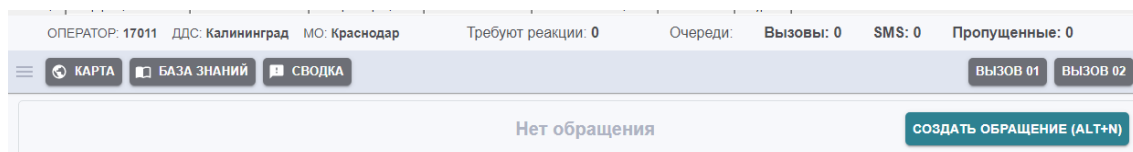


Рисунок – Режим «Нет текущего обращения и входящего вызова или SMS»

Щелкнув кнопку **СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ**, можно создать новое обращение, при этом панель переходит в режим редактирования обращения. При нажатии на кнопку, рабочее место переходит в состояние **ЗАНЯТ**, если прием обращений включен, и в **ЗАНЯТ | ВЫКЛЮЧЕН**, если прием обращений выключен.

3.4.2 Режим «Есть входящий вызов или SMS»

В этом режиме панель может содержать различный текст, соответствующий сценарию:

- Поступил входящий вызов:
Есть входящий вызов
- Поступило SMS:
Есть входящее SMS
- После нажатия на кнопку **ПРИНЯТЬ** и до фактического принятия вызова:
Вызов устанавливается
- После нажатия на кнопку **ПРИНЯТЬ** и до фактического принятия SMS:
Выполняется доставка SMS

- Принят входящий вызов от оператора:
Установлен вызов с <название ДДС оператора>: <логин оператора> (<внутренний номер оператора, если есть>)

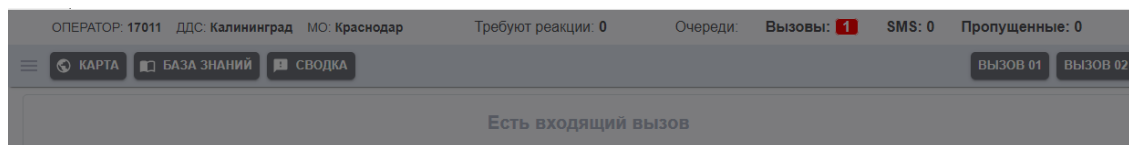


Рисунок – Входящий вызов от оператора

3.4.3 Режим «Есть текущее обращение»

В этом режиме панель содержит тип обращения, информацию о заявителе и кнопки управления обращением.

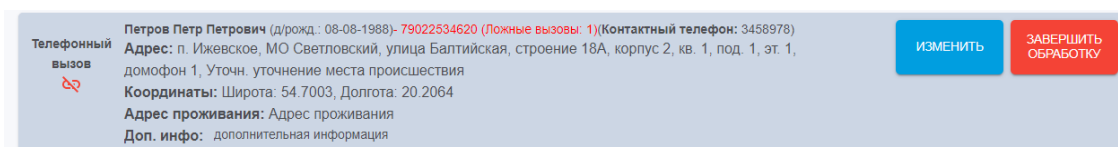


Рисунок – Режим «Есть текущее обращение»

Тип обращения

Каждому из существующих типов обращений соответствует свое обозначение на данной панели: телефонный вызов, SMS, ручное обращение или ЭРА-ГЛОНАСС.

Также, если обращение привязано к карточке, то в этой части отображается ссылка на карточку. Текст ссылки – идентификатор карточки. При переходе по ссылке открывается карточка с данным идентификатором.

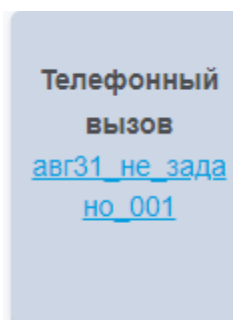


Рисунок – Текущее обращение – телефонный вызов

Информация о заявителе

Могут отображаться следующие сведения о заявителе:

- **ФИО и дата рождения.**
- **Телефон** заявителя и количество ложных вызовов с него (при их наличии вся строка выделяется красным цветом), **Контактный телефон** (при наличии).
- **Адрес.**

- Координаты.
- Адрес проживания (при наличии)
- Доп. инфо.

Кнопки

- **ИЗМЕНИТЬ**: перевести панель в режим редактирования.
- **ЗАВЕРШИТЬ ОБРАБОТКУ**: перевести панель в режим «Нет текущего обращения», при этом:
 - завершаются все вызовы, как входящие, так и исходящие;
 - осуществляется выход из всех конференций без их завершения;
 - включается прием обращений, если он не был выключен вручную.
- **ПРЕДНАМЕРЕННЫЙ ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ**: пометить вызов, как преднамеренный ложный. При этом количество преднамеренных ложных обращений заявителя увеличивается на 1 и номер заявителя добавляется в черный список.

Эта кнопка доступна только для обычных номеров (недоступна для вызовов без сим-карты и вызовов с групповых номеров). Также кнопка недоступна, если в текущем обращении уже была нажата кнопка **ПРЕДНАМЕРЕННЫЙ ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ** или обращение было привязано к карточке с преднамеренным ложным типом.

3.5 Унифицированная часть опросного листа

The screenshot shows a web form titled "Унифицированная часть опросного листа" with a close button (X) in the top right corner. The form is organized into several sections:

- Адрес в населённом пункте:**
 - Город: Калининград (with a green checkmark)
 - Муниципальное образование: город Калининград (with a green checkmark)
 - Улица: проспект Московский (with a green checkmark)
 - Номер дома: д. 18 (with a green checkmark)
 - Квартира: 12
 - Подъезд: 1
 - Этаж: 3
 - Домофон: 12
 - Уточнение места происшествия: здесь оператор уточняет место происшествия
- Заявитель:**
 - Фамилия: Иванов
 - Имя: Иван
 - Отчество: Иванович
 - Телефон: 89025678934
 - Контактный телефон: 3462378
 - Адрес проживания: адрес проживания заявителя
- Координаты:**
 - Широта: 54.7160
 - Долгота: 20.5701
 - Точность: (empty field)
- Дополнительная информация:**
 - дополнительная информация - описание деталей происшествия, какие-то дополнения от оператора, которые помогут быстрее понять, что произошло

At the bottom right of the form, there is a button labeled "СОХРАНИТЬ".

Рисунок – Унифицированная часть опросного листа

Панель **Унифицированная часть опросного листа (УЧОЛ)** в режиме редактирования содержит информацию о текущем заявителе: его ФИО, местоположение, телефон и прочие поля.

Панель появляется либо автоматически в момент создания обращения, либо открывается щелчком по кнопке **ИЗМЕНИТЬ** на панели работы с обращением. В этот же момент на панели вкладок активируется вкладка **ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ**.

Обращение создается при:

- приеме вызова из очереди (голосового вызова, SMS, пропущенного вызова) или
- создании обращения вручную.

Часть полей (адрес, ФИО, телефон) при первом открытии окна может быть уже заполнена. Важно, что даже после того, как окно открыто, эти поля могут быть автоматически заполнены или изменены. При этом действует общее правило одновременного редактирования: если оператор


успел заполнить какое-то поле, то оно НЕ обновляется новой информацией. В том числе, это относится к координатам: оператор может задать координаты путем указания точки на карте; если после этого придет информация от Системы 112, то координаты остаются теми, которые указал оператор.


Адрес меняется только целиком: если оператор изменил хотя бы одно поле адреса, то никакие поля адреса больше автоматически не обновятся. Оператор при этом видит новые данные в виде значков, отображающих конфликт.

Примечание

Одно и то же обращение могут одновременно редактировать несколько операторов

Подтверждение адреса в ФИАС

Индикатор в виде зеленой галочки  обозначает, что введенные в поле адреса данные подтверждены базой данных Федеральной информационной адресной системы (ФИАС). Это подтверждение обязательно для карточек происшествий, направляемых в ДДС, использующих собственные информационные системы (в частности – ДДС скорой медицинской помощи).

Индикатор в виде восклицательного знака  обозначает несовпадение введенных в поле адреса данных с данными ФИАС.

Всплывающие сообщения

При изменении полей УЧОЛ по внешним причинам в окне появляются всплывающие сообщения, информирующие оператора об этом изменении.



Рисунок – УЧОЛ – Всплывающее сообщение

Источник местоположения

Если источник местоположения (адреса и координат) – предыдущее обращение, то группа полей местоположения снабжается меткой **Местоположение из предыдущего обращения**. Назначение метки – обратить внимание оператора на то, что ему следует проверить потенциально неверный адрес.

3.5.1 Уточнение места происшествия

Поле предназначено для уточняющей информации по месту происшествия: вносится дополнительная информация об имеющихся **ориентирах рядом с местом происшествия** (здания, магазины, еще какие-то объекты инфраструктуры и т.п., которые могут помочь при определении места происшествия).

Адрес проживания (заявителя)
Поле не является обязательным для заполнения, однако может быть заполнено оператором в ходе опроса заявителя.

Координаты

Блок **Координаты (Широта, Долгота, Точность)** отображает текущее местоположение абонента. Если текущее местоположение абонента неизвестно, то все поля пусты.

При ручном изменении широты или долготы маркер на карте перемещается в новую точку и выполняется обратный геокодинг (если заданы и широта и долгота). При ручном изменении точности соответствующим образом изменяется маркер на карте (меняется радиус круга).

При изменении полей адреса до дома координаты могут измениться.

Также координаты могут быть заданы с помощью кнопки **УКАЗАТЬ НА КАРТЕ** (см. ниже).

При ручном изменении координат (ручной ввод в полях **Широта, Долгота** или с помощью кнопки **УКАЗАТЬ НА КАРТЕ**) поле **Точность** безусловно сбрасывается в **0**, т.к. источником ненулевого значения точности координат местоположения абонента может быть только оператор связи.

Также текущее местоположение абонента может прийти от оператора связи вместе с вызовом или SMS (для мобильных абонентов). В этом случае местоположение может быть только приблизительным и отображается на карте в виде круга или сектора с внутренним и/или внешним радиусом. **Точность** при этом равна внешнему радиусу.

Текущее местоположение абонента отображается на карте либо синим маркером (в случае точных координат) либо синим кругом (в случае не точных).

Примечание

В некоторых случаях можно увидеть текст **Координаты могут не соответствовать адресу**. Так может получиться не только в результате неуспешного обратного геокодинга, но и, например, если используется местоположение из предыдущего обращения, в котором координаты не соответствовали адресу.

Кнопка АДРЕС ИЗ КООРДИНАТ

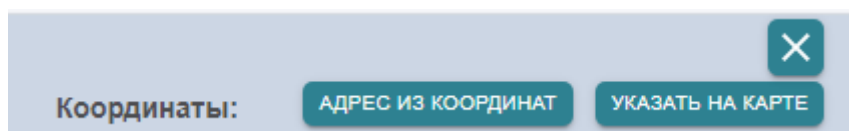


Рисунок – Кнопка АДРЕС ИЗ КООРДИНАТ (активна)

После нажатия на данную кнопку:

- Кнопка "Адрес из координат" блокируется.
- Появляется плашка "Укажите на карте"

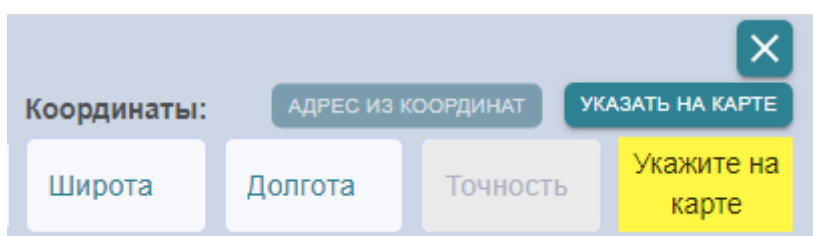


Рисунок – Кнопка АДРЕС ИЗ КООРДИНАТ (неактивна)

- Окно карты открывается, если оно закрыто.
- Карта переводится в режим обратного геокодинга (ОГК): однократный щелчок по карте задаёт координаты обращения. При этом осуществляется процесс обратного геокодинга, что может привести к изменению адреса.

При указании точки на карте плашка "Укажите на карте" исчезает, кнопка "Адрес из координат" разблокируется, а карта переводится в обычный режим.

Если закрыть окно карты, не задав координаты, то произойдёт выход из режима получения адреса по координатам. При этом так же плашка "Укажите на карте" исчезает, а кнопка "Адрес из координат" разблокируется.

Также выйти из режима получения адреса по координатам можно нажав на кнопку "Указать на карте" (происходит переход в режим ручного указания местоположения на карте).

Если сохранить обращение, не задав координаты, карта также вернётся в обычный режим.

Кнопка УКАЗАТЬ НА КАРТЕ

После нажатия на данную кнопку:

- Кнопка "Указать на карте" блокируется.
- Появляется плашка "Укажите на карте"

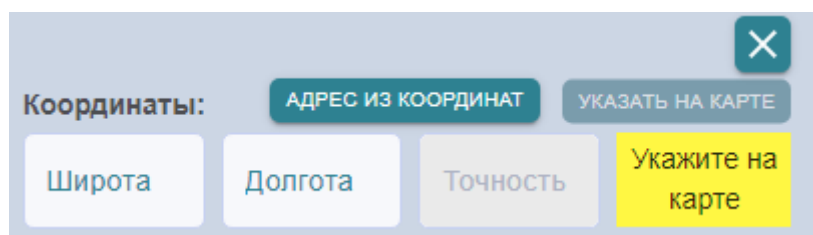


Рисунок – Кнопка УКАЗАТЬ НА КАРТЕ (неактивна)

- Окно карты открывается, если оно закрыто.
- Карта переводится в режим задания координат: однократный щелчок по карте задаёт координаты обращения.

При этом процесс обратного геокодинга не осуществляется, т.е. поля адреса остаются неизменными.

При указании точки на карте плашка "Укажите на карте" исчезает, кнопка "Указать на карте" разблокируется, а карта переводится в обычный режим.

Если закрыть окно карты, не задав координаты, то произойдёт выход из режима получения адреса по координатам. При этом так же плашка "Укажите на карте" исчезает, а кнопка "Указать на карте" разблокируется.

Также выйти из режима получения адреса по координатам можно нажав на кнопку "Адрес из координат" (происходит переход в режим получения адреса по координатам).

Если сохранить обращение, не задав координаты, карта также вернётся в обычный режим.

3.5.2 Дополнительная информация

Поле содержит **информацию о происшествии: что именно произошло, какая-то дополнительная важная информация о случившемся.**

Кнопка СОХРАНИТЬ

Кнопка сохраняет обращение, отправляя изменения на сервер.

3.6 Карточка происшествия

Карточка информационного обмена [ПОДПИСАТЬСЯ НА ИЗМЕНЕНИЯ КАРТОЧКИ](#)

ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ ПЕЧАТЬ Место ДДС Данные **В СПИСОК КАРТОЧЕК**

Создана: 11.09.2023 13:51:23 (112.10, 112)
 Изменена: 11.09.2023 13:51:29 (112.10, 112) сен11_Оказани_003 Назначена 03

Время происшествия: 11.09.2023 13:51:23 МО: Калининград Уровень: 33333 **ИЗМЕНИТЬ (ALT+O)**

Тип происшествия: Оказание медицинской помощи

Дополнительная информация: упал в обморок

Место происшествия **ИЗМЕНИТЬ (ALT+P)**

Адрес: г. Калининград, МО Калининград, проспект Московский, дом 12, кв. 121, под. 1, эт. 2, домофон 121, Уточн. уточнение мп
 Координаты: Широта: 54.7102, Долгота: 20.4960

Назначение ДДС: 01 02 03 04 ЖЖХ АТ ЦУКС ЕДДС 02Т ЕДДС ГЕО МВД 4Е ОЕДДС МС РГ

№	Время	Тип	Состояние	ДДС
1	13:51:29 11.09.2023	03 (Скорая)	Новая	03 Калининград (103)

ОТМЕНИТЬ

Данные ДДС

Пожарные Полиция Скорая Газ ЖЖХ Антитеррор ЦУКС

Скорая
 Тип происшествия: не задано
 Пациенты
 Пациент 1 **ИЗМЕНИТЬ**

Рисунок – Карточка происшествия

Унифицированная карточка информационного обмена (УКИО, карточка происшествия, карточка) открывается при создании новой карточки либо при открытии уже существующей.

В карточке можно просматривать и редактировать всю информацию о происшествии, а также назначать ДДС, ответственные за реагирование на происшествие (для операторов 112), и контролировать их деятельность. Диспетчеры ДДС могут назначать силы и средства, ответственные за реагирование на данное происшествие.

3.6.1 Панель управления карточкой

Карточка информационного обмена [ПОДПИСАТЬСЯ НА ИЗМЕНЕНИЯ КАРТОЧКИ](#)

ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ ПРИВЯЗАТЬ ОБРАЩЕНИЕ ПЕЧАТЬ Место ДДС Данные **В СПИСОК КАРТОЧЕК**

Рисунок – Панель управления карточкой

Кнопка «ПОДПИСАТЬСЯ НА ИЗМЕНЕНИЯ КАРТОЧКИ / ВЫ ПОДПИСАНЫ - ОТПИСАТЬСЯ»

Отображается только для операторов 112, (0)ЕДДС, и только если для них активирован данный функционал администратором.

Кнопка ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ

Отображается только у служб, имеющих право закрывать карточку (112, обычные ЕДДС).

По нажатию кнопки карточка переводится в состояние **Закрыта** и осуществляется переход в список карточек.

Кнопка доступна в следующих случаях:

- Назначенных ДДС нет вообще. Состояние самой карточки при этом **Создана** или **Обрабатывается**.
- Каждая из назначенных ДДС либо **Завершена**, либо **Отменена**, либо настроена с опцией «Не ждать завершения».

Кнопка ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ

Если текущая ДДС назначена в карточку, то вместо кнопки **ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ** отображается кнопка **ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ**.

По нажатию отображается диалог подтверждения завершения. В случае подтверждения ДДС состояние карточки переводится в **Завершена**. Дальнейшее поведение зависит от того, имеет ли оператор текущей службы право назначать ДДС в данную карточку. Если нет, то осуществляется переход в список карточек. Если да, то кнопка **ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ** меняется на кнопку **ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ**. Доступность кнопки **ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ** при этом определяется обычными для нее правилами (см. выше).

Кнопка ПЕЧАТЬ

По нажатию открывается новое окно браузера, в котором отображается карточка, экспортированная в формат PDF. Оператор может выбрать в выпадающем списке "Полный" и "Сокращенный" вариант печати:

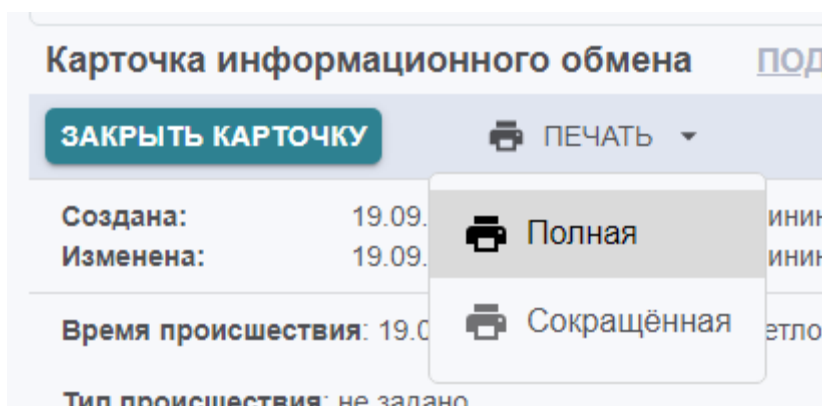


Рисунок – Выпадающий список «Печать»

Кнопка ПРИВЯЗАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Отображается, только если есть непривязанное обращение.

По нажатию текущее обращение привязывается к данной карточке и название кнопки меняется на "ОБРАЩЕНИЕ ПРИВЯЗАНО", кнопка становится неактивной:

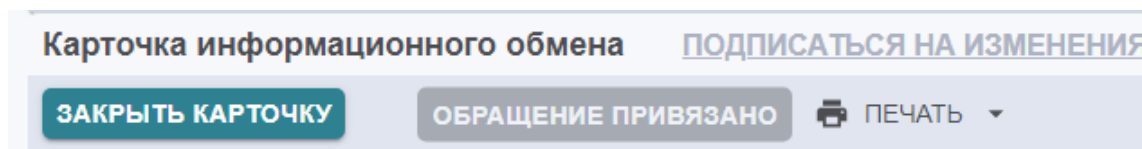


Рисунок – Кнопка ОБРАЩЕНИЕ ПРИВЯЗАНО

Примечания.

- При завершении обработки непривязанного обращения кнопка скрывается.
- При наличии текущего обращения вновь созданная (новая) карточка привязывается к нему автоматически.
- Для отвязки от карточки или перепривязки к другой карточке оператору следует, не завершая обработку текущего обращения, создать другую новую или открыть другую ранее созданную карточку и нажать кнопку **ПРИВЯЗАТЬ ОБРАЩЕНИЕ**.
- Обращение не может быть привязано к нескольким карточкам.
- К одной карточке может быть привязано несколько обращений.
- Кнопка доступна даже в закрытой и завершенной карточке.

Кнопки МЕСТО, ДДС, ДАННЫЕ

По нажатию на кнопку осуществляется прокрутка по карточке к соответствующему разделу.

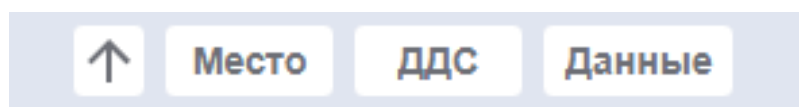


Рисунок – Кнопки навигации по карточке

Кнопка В СПИСОК КАРТОЧЕК

Кнопка для возврата к списку карточек. Если в момент нажатия на кнопку в карточке имеются несохраненные изменения, то появляется диалог подтверждения перехода.

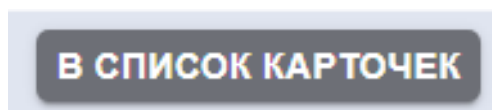


Рисунок – Кнопка В СПИСОК КАРТОЧЕК

3.6.2 Панель состояния карточки



Рисунок – Панель состояния карточки

На данной панели отображаются следующие данные:

- **Создана:** дата и время создания карточки, логин оператора, создавшего карточку, и название его ДДС.
- **Изменена:** дата и время последнего изменения карточки, логин оператора, который внес данное изменение, и название его ДДС.
- **Закрыта:** если карточка закрыта, то вместо даты и времени последнего изменения отображается дата и время закрытия с соответствующим текстом.
- **Идентификатор карточки.**
Если тип происшествия карточки – один из ложных, то отображается текст **Ложный вызов**.
- **Состояние карточки.** Если данная ДДС назначена в карточку, то отображается состояние этой ДДС. Иначе отображается состояние всей карточки.
- Если данная ДДС назначена в карточку и отменена, а карточка закрыта, то рядом с состоянием отображается текст **Карточка закрыта**.
- **Индикатор состояния ДДС** для каждой назначенной службы.

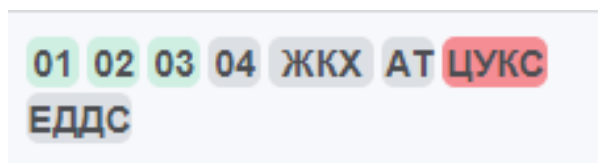


Рисунок – Индикаторы состояний ДДС

3.6.2.1 Состояния карточки

Состояние карточки происшествия информирует оператора или диспетчера о том, на каком этапе в данный момент находится карточка. С помощью индикаторов состояния оператор контролирует процесс обработки карточки диспетчерами тех ДДС, в которые данная карточка была направлена.

Индикаторы состояния отображаются как в списке карточек происшествий, так и внутри самих карточек.

В случае, когда карточка была направлена в несколько ДДС, то отображаются индикаторы состояния ДДС отдельно для каждой службы:

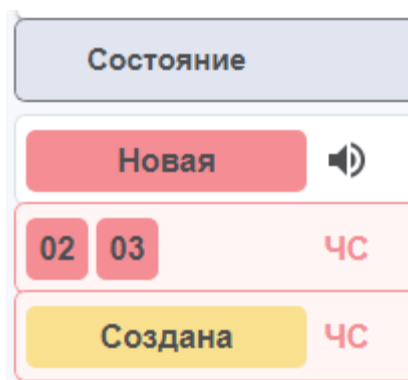


Рисунок – Состояния ДДС

Возможные состояния ДДС приведены ниже.

- **Новая** (Новая): ДДС была назначена в карточку, но еще ни один диспетчер данной ДДС не начал ее обрабатывать.
- **Реагирование** (Реагирование): Информация о бригадах добавлена в карточку, но карточка еще не завершена.
- **Завершена** (Завершена): Диспетчер ДДС принял решение, что процесс обработки данного происшествия завершен и нажал кнопку **ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ**. **Внимание:** оператор может назначить вновь уже завершенную ДДС. В этом случае карточка возвращается в одно из состояний **Новая, Просмотрена, Реагирование**.
- **Отменена** (Отменена): Оператор 112 отменил назначение ДДС в карточке (например, по ошибке). В этом случае диспетчер ДДС должен в нее зайти и завершить. **Внимание:** оператор может назначить ранее отмененную ДДС. В этом случае карточка возвращается в одно из состояний **Новая, Просмотрена, Реагирование**.
- **Назначается** (Назначается): Оператор 112 назначил внешнюю ДДС в карточку, и подтверждение еще не пришло. Может отображаться только у внешних ДДС.
- **Не назначена** (Не назначена): При назначении ДДС произошла ошибка или истекло время подтверждения.
- **Отменяется** (Отменяется): Отмена ДДС в процессе. Может отображаться только у внешних ДДС.
- **Не отменена** (Не отменена): В процессе отмены внешней ДДС произошла ошибка или истекло время подтверждения. Может отображаться только у внешних ДДС.
- **Обрабатывается** (Обрабатывается (Просмотрена)): Карточка открыта диспетчером данной ДДС, но ни одна бригада еще не добавлена.

- **Новая** (Передача данных): Для любого из перечисленных выше состояний возможно добавление индикации передачи данных без потери цвета и надписи самого состояния.

Режимы индикатора состояния ДДС

Индикатор состояния ДДС в виде цветного квадрата с текстом можно увидеть как в списке карточек, так и внутри карточки.

- Текст внутри индикатора состояния – это сокращенное название типа службы (настраивается администратором):
 - Для особых ЕДДС отображается сокращенное название типа данной конкретной ОЕДДС.
 - Для всех остальных отображается сокращенное название типа службы.
- Цвет индикатора состояния определяется состоянием соответствующей ДДС (см. таблицу состояний ДДС).
- Сам индикатор состояния может отображаться различным образом: без анимации; с миганием; с индикацией передачи данных (полоской снизу); с миганием и индикацией передачи данных.

Возможные режимы индикатора состояния ДДС:

- **01** (Без анимации): Отображаемое состояние ДДС подтверждено, все данные карточки переданы в ДДС, квоты на обработку карточки в ДДС не превышены.
- **01** (Мигает): С ДДС проблема: либо не удалось отправить данные во внешнюю ДДС, либо превышены квоты обработки, либо и то, и другое. Подробные сведения в подсказке можно увидеть, наведя указатель на индикатор.
- **01** (Не мигает, с полоской снизу): Осуществляется передача данных во внешнюю ДДС.
- **01** (Мигает, с полоской снизу): Комбинация двух пунктов выше.

Максимально возможное количество отображаемых индикаторов состояния в списке карточек – 11. При появлении 12-го индикатора, вид меняется следующим образом:

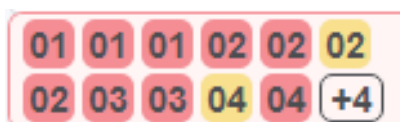


Рисунок – Отображение индикаторов состояния ДДС в списке карточек

То есть, вместо 12-го индикатора отображается индикатор с количеством недостающих индикаторов. Чтобы увидеть эти индикаторы в подсказке, нужно навести указатель на этот индикатор.

Для каждой назначенной ДДС отображается свой собственный индикатор состояния, даже если в карточку назначены несколько ДДС одного типа.

Кроме того, действуют следующие правила:

- Состояние **Закрыта** всегда отображается без индикаторов состояния.
- Состояние **Завершена** всегда отображается без индикаторов состояния.
- Если ни одна ДДС не назначена в карточку, состояние карточки отображается без индикаторов состояния.
- Если в конфигурации ДДС включена настройка **Отображать состояние всех назначенных ДДС в списке карточек**, то в колонке **Состояние** списка карточек отображаются индикаторы состояния (с учетом исключений, описанных выше):



Рисунок – Состояние всех назначенных ДДС в списке карточек

Если в конфигурации ДДС включена настройка **Отображать состояние всех назначенных ДДС в карточке**, то индикаторы состояния отображаются внутри карточки, рядом с индикатором самой карточки.

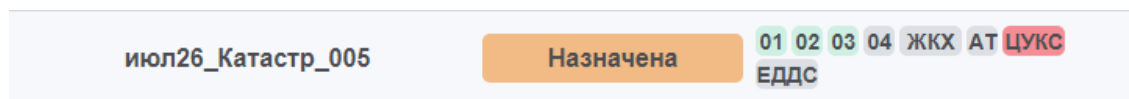


Рисунок – Состояние всех назначенных ДДС в карточке

3.6.3 Панель "Происшествие"

Панель происшествия содержит основную информацию о происшествии и может находиться в одном из двух режимов: режим просмотра или режим редактирования.

Режим просмотра

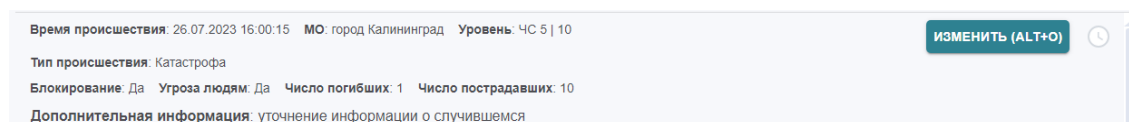


Рисунок – Панель «Происшествие» – Режим просмотра

На панели отображаются:

- **Время происшествия:** дата и время происшествия.
- **МО (район) происшествия.**
- **Уровень (серьезности:** например, ЧС).
- **Тип происшествия:** тип происшествия
- Признак **Блокирование.**
- Признак **Угроза людям.**
- **Число погибших.**
- **Число пострадавших.**
- **Дополнительная информация** (поле является редактируемым, даже если данная панель не находится в режиме редактирования, т.е. оператор имеет возможность оперативного внесения информации до нажатия кнопки "Изменить").

При создании карточки время происшествия автоматически заполняется текущим.

Режим редактирования

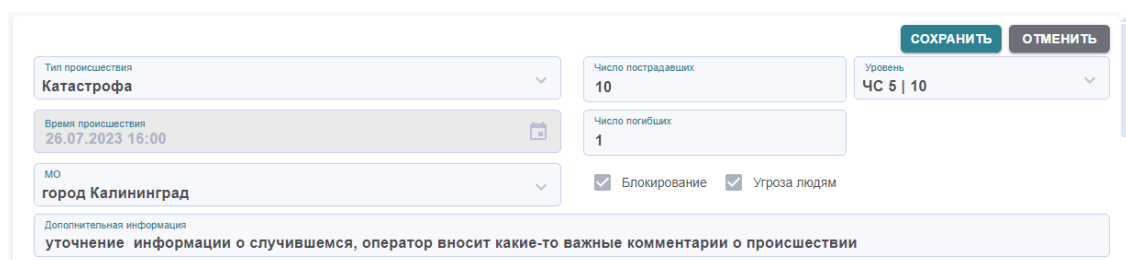


Рисунок – Панель «Происшествие» – Режим редактирования

При редактировании карточки нужно учитывать следующее:

- Выпадающий список **Уровень** содержит все настроенные уровни происшествия (**Обычное, ЧС** и т.п.), отсортированные по алфавиту. При изменении уровня скрывается метка **Внимание: уровень был установлен автоматически**, если она есть (см. ниже).

Изменение значений в полях **Число пострадавших**, **Число погибших** может привести к автоматическому изменению уровня происшествия: уровень вычисляется автоматически, при этом на панели появляется метка **Внимание: уровень был установлен автоматически**.

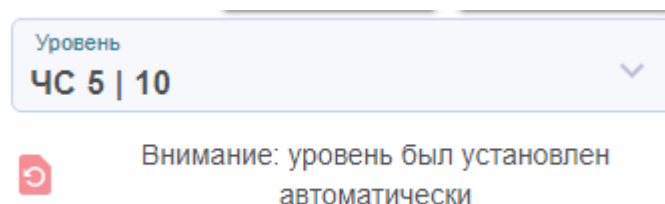


Рисунок - Метка "Внимание: уровень был установлен автоматически".

3.6.4 Панель «Место происшествия»

Панель **Место происшествия** карточки содержит основную информацию о местоположении происшествия и может находиться в одном из двух режимов: режим просмотра или режим редактирования.

Режим просмотра

В этом режиме могут отображаться следующие данные:

- **Адрес** – если заполнено хотя бы одно поле из блока **Адрес в населенном пункте**, здесь же отображена информация из поля "Уточнение места происшествия" ("Уточн.").
- **Адресный участок** – если заполнен сам участок или его улица.
- **Дорога** – если заполнено название дороги, километровая или метровая отметки.
- **Координаты** – если заполнено хотя бы одно из полей координат.

Место происшествия

ИЗМЕНИТЬ (ALT+P)

Адрес: г. Калининград, улица Ватутина, дом 40, кв. 12, под. 1, эт. 3, домофон 12, Уточн. уточнение места происшествия
Адресный участок: СНТ Содружество, улица Верхняя 26а
Дорога: Р-255, 658 км, 200 м
Координаты: Широта: 54.7179, Долгота: 20.4465

Рисунок – Панель «Место происшествия» – Режим просмотра

Режим редактирования

Место происшествия

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Адрес в населённом пункте:

Город:

Муниципальное образование:

Улица:

Номер дома: Рядом

Квартира: Подъезд: Этаж: Домофон:

Уточнение места происшествия:

Координаты:

Широта: Долгота: Точность:

Адрес из координат УКАЗАТЬ НА КАРТЕ

Вне населенного пункта:

Адресный участок:

Улица:

Дорога:

Километр: Метр:

Рисунок – Панель «Место происшествия» – Режим редактирования

Описание полей из групп **Адрес в населенном пункте** и **Координаты** приведено в разделе «Унифицированная часть опросного листа».

3.6.5 Панель "Назначение ДДС"

№	Время	Тип	Состояние	DDC
		03 (Скорая)	●	03 Калининград (103)
1	18:13:58 19.09.2023	02 (Полиция)	Назначается	atc (000002)
2	18:13:40 19.09.2023	01 (Пожарные)	Новая	01 Калининград (101)

Рисунок - Рисунок Панель "Назначение ДДС"

Чтобы назначить ДДС в карточку:

1. На панели **НАЗНАЧЕНИЕ ДДС** выполните следующие действия:
 - В строке с перечнем служб выберите нужную и щелкните по кнопке с названием службы.
 - В появившейся строке данной службы в выпадающем списке выберите нужную ДДС.
 - Нажмите кнопку **НАЗНАЧИТЬ**.
 - Для назначения служб другого типа повторить описанные выше действия.

3.6.6 Панель «Данные ДДС» службы 112, ЕДДС

Операторы 112 и ЕДДС могут назначать все типы ДДС.

Режим просмотра

В режиме просмотра отображаются:

- Кнопки/индикаторы для всех возможных ДДС.
- Все *заполненные* поля всех *добавленных* ДДС.

Данные ДДС

Пожарные
 Полиция
 Скорая
 Газ
 ЖКХ
 Антитеррор
 ЦУКС

Полиция
 Вид правонарушения: Захват заложника
 Разыскиваемые
 Разыскиваемый 1
 Пол: муж
 Рост: 190
 Подозреваемые
 Подозреваемый 1
 Одежда: черная
 Транспортные средства
 Транспортное средство 1
 Тип: мотоцикл (Class L3e)
 Скрылось
ИЗМЕНИТЬ

Скорая
 Тип происшествия: ОТРАВЛЕНИЯ
 Тип заявителя: Родственник
 Пациенты
 Пациент 1
 ФИО: Иванов Иван Иванович
 Пол: муж
 Д.р.: 11.02.1987
 Возраст: 36 лет
 Повод: Боли в животе
ИЗМЕНИТЬ

Рисунок – Панель «Данные ДДС» для служб 112, ЕДДС

Индикатор в виде галочки отображается, если в карточку уже добавлена специфическая часть соответствующего типа.

Индикатор на кнопке в виде "крестика" добавляет в карточку специфическую часть соответствующего типа. При этом эта специфическая часть отображается в режиме создания, а кнопка меняется на .

Режим создания

Режим создания ничем не отличается от режима редактирования, кроме следующего:

- вместо индикатора в виде галочки на кнопке отображается ,
- кнопка **СОХРАНИТЬ** доступна сразу же, без внесения каких-либо изменений в специфическую часть.

Кнопка отменяет создание специфической части, по функциональности она эквивалентна кнопке **ОТМЕНИТЬ**.

Данные ДДС

Пожарные Полиция Скорая Газ ЖКХ Антитеррор ЦУКС

Пожарные
Характер происшествия: Авария на транспорте **ИЗМЕНИТЬ**

Полиция **СОХРАНИТЬ** **ОТМЕНИТЬ**
Вид правонарушения
не задано

Разыскиваемые **ДОБАВИТЬ**
Список пуст

Рисунок – Панель «Данные ДДС» – Режим создания

При внесении изменений в списки (например, пациентов) специфическая часть переходит в режим редактирования.

Режим редактирования

В режиме редактирования отображаются все поля соответствующей специфической части, а также кнопки **СОХРАНИТЬ** и **ОТМЕНИТЬ** в области редактируемой специфической части.

Данные ДДС

Пожарные Полиция Скорая Газ ЖКХ Антитеррор ЦУКС

Пожарные СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Характер происшествия
Горение мусора (загорание)

Этажность
10

Оценка времени развития пожара
2

Объект газифицирован Необходимы спасательные работы

Обстоятельства и объект происшествия
возгорание в мусорокамере многоквартирного дома

Наблюдаемые последствия пожара
сильное задымление

Характеристика подъездных путей
подъезд затруднен

Оценка возможности эвакуации
требуется эвакуация

Информация о собственниках и арендаторах
нет

Условия работы
сложные

Рисунок – Панель «Специфичные данные» – Режим редактирования

Кнопка **СОХРАНИТЬ** остается недоступной до внесения каких-либо изменений.

Пока специфическая часть находится в режиме редактирования, действия редактирования со всеми прочими частями карточки становятся недоступными.

Элементы списков отображаются в режиме просмотра; добавляются или изменяются элементы через диалог. При этом кнопка **СОХРАНИТЬ** диалога приводит к фактическому изменению данных (данные отправляются на сервер), то есть, кнопка **ОТМЕНИТЬ** не отменяет операции со списками.

Пациент СКОПИРОВАТЬ ИЗ УЧОЛ

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения 📅

Возраст

ЛЕТ МЕС НЕД ДН

Пол
Не задан

Повод
Не задано

Дополнительная информация о пациенте

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

3.6.7 Панель "Данные ДДС" у ДДС

Диспетчеры ДДС могут видеть специфичные данные только своего типа.

Аналогично, панель **Данные ДДС** может находиться как в режиме редактирования, так и в режиме просмотра. Главное отличие — отображается специфическая часть только одного типа, без кнопок



Данные ДДС

Пожарные
Характер происшествия: не задано

ИЗМЕНИТЬ

Рисунок - Панель "Данные ДДС" для ДДС 01

Данные ДДС

Пожарные СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Характер происшествия: не задано Этажность Оценка времени развития пожара

Объект газифицирован Необходимы спасательные работы

Обстоятельства и объект происшествия Наблюдаемые последствия пожара Характеристика подъездных путей

Оценка возможности эвакуации Информация о собственниках и арендаторах Условия работы

Рисунок - Панель "Данные ДДС" для ДДС 01 в режиме редактирования

3.6.8 Панель "Назначенные силы и средства"

Панель отображается, только если у ДДС есть собственные силы и средства.

В таблице отображаются все назначенные бригады, отсортированные в порядке их добавления.

Назначенные силы и средства

ДДС	Время	Бригада	Состояние	Состав	Примечание
02	23:04:00 19.09.2023	бригада2	Решено	участковый курсант	+ ☰ ✎ ^
История работы бригады		Бригада: бригада2 Уведомление Отправка Прибытие Решено		Состав: участковый курсант 19.09.2023 23:03:01 19.09.2023 23:03:37 19.09.2023 23:03:44 19.09.2023 23:04:00	
02	23:05:13 19.09.2023	Наряд полиции	Уведомление	Старший Опер Водитель Собака	+ ☰ ✎ ^

Рисунок – Панель «Назначенные силы и средства»

Описание колонок и кнопок:

- **ДДС:** цифровое обозначение ДДС.
- **Время:** время последнего действия.
- **Бригада:** название бригады.
- **Состояние:** последнее добавленное действие бригады.

Уведомление
Отправка
Прибытие
Решено
Отменено

Рисунок – Состояния бригады

- **Состав:** состав бригады.
- **Примечание:** дополнительные сведения. Текст отображается в две строки, потом обрезается. При наведении указателем текст отображается полностью.
- Кнопка  : активировать режим добавления действия на вкладке **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ** на панели вкладок.
- Кнопка  : активировать режим изменения состава бригады на вкладке **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ** на панели вкладок.
- Кнопка  : сгенерировать путевой лист и открыть его в новом окне. Путевой лист содержит данные о происшествии и назначенных бригадах, а также карту, отцентрированную по координатам места происшествия; место происшествия также отмечено маркером. В некоторых ДДС распечатывается и передается бригаде, выезжающей на вызов.
- Кнопка  : развернуть информацию о привлеченных силах и средствах этой ДДС.

3.6.9 Панель "Результат реагирования"

Панель отображается только у тех служб, которые имеют бригады. Оператор может задать или изменить результат реагирования.

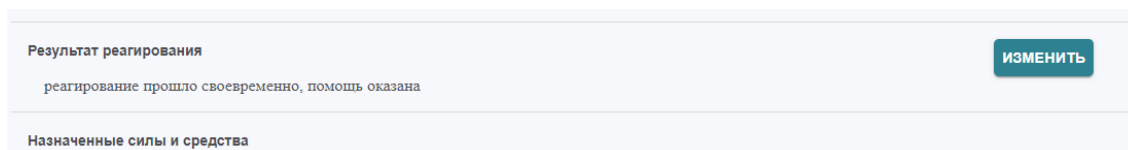


Рисунок – Панель «Результат реагирования»

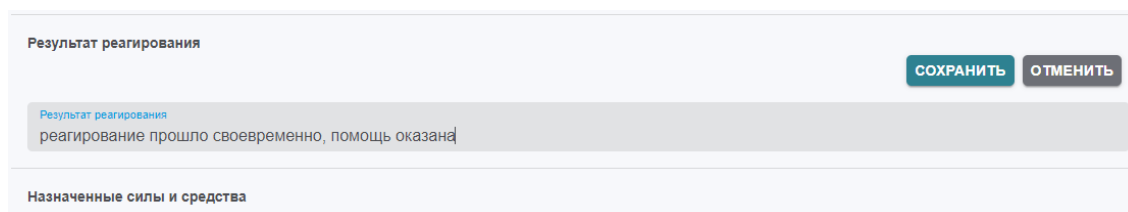


Рисунок – Панель «Результат реагирования» в режиме редактирования

3.6.10 Общие кнопки и механизмы

Кнопки фильтров истории изменений


В большинстве блоков карточки происшествия можно увидеть кнопку



или



– по нажатию на нее активируется вкладка **ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ** на панели вкладок и на этой вкладке устанавливается фильтр по текущему блоку.

Кнопка  отображается, если в данном блоке имеются изменения, не просмотренные оператором.

Кнопка редактирования блока

Кнопка редактирования блока, выделенная красной рамкой. Текст кнопки: ИЗМЕНИТЬ (ALT+O).

По нажатию на кнопку блок переводится в режим редактирования (текстовые поля меняются на поля ввода). В режиме редактирования может одновременно находиться только один блок.

Сохранение данных

В режиме редактирования в каждом блоке отображаются кнопки **СОХРАНИТЬ** и **ОТМЕНИТЬ**. Кнопка **СОХРАНИТЬ** по умолчанию недоступна и становится доступной только после внесения каких-либо изменений. По нажатию на кнопку **СОХРАНИТЬ** блок возвращается в режим просмотра, при этом изменения отправляются на сервер. Изменения, которые внес оператор, становятся сразу же видны, без подтверждения их применения от сервера.

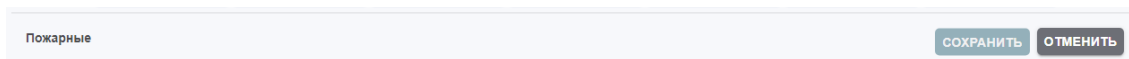


Рисунок – Кнопка сохранения данных

Информационные

всплывающие

окна

После некоторых действий в Системе появляются всплывающие информационные окна, сообщающие оператору, например, о возникших изменениях в карточке, об успешности/не успешности доставки исходящего SMS-сообщения и др.:

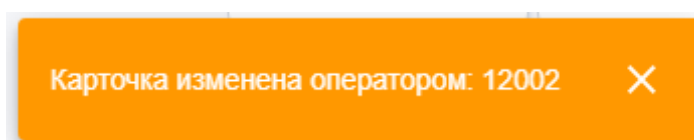


Рисунок - Всплывающее окно "Карточка изменена оператором XXX"

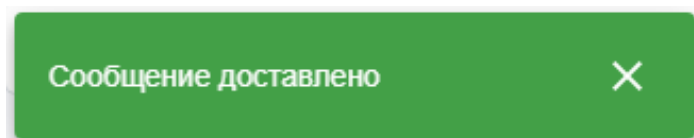


Рисунок - Всплывающее окно "Сообщение доставлено"

Индикаторы наличия не просмотренных текущим оператором изменений

Если в карточку были внесены какие-либо изменения другим оператором, то у текущего на

заголовке вкладки "Журнал изменений карточки" отображается индикатор - оранжевый шарик. После просмотра оператором данных изменений, шарик исчезает:

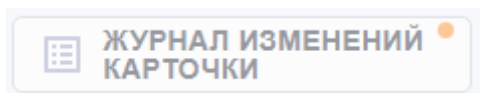


Рисунок - Заголовок вкладки "Журнал изменений карточки" с оранжевым индикатором

3.7 Панель вкладок

Панель вкладок находится в правой части экрана и содержит функциональные вкладки, необходимые для работы операторов в разных сценариях.

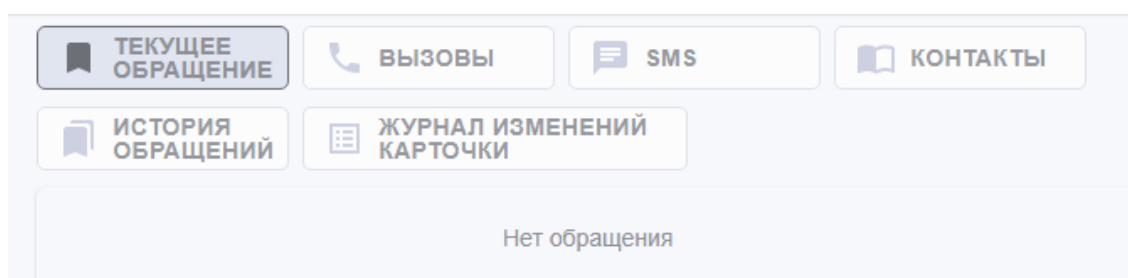


Рисунок – Панель вкладок оператора 112

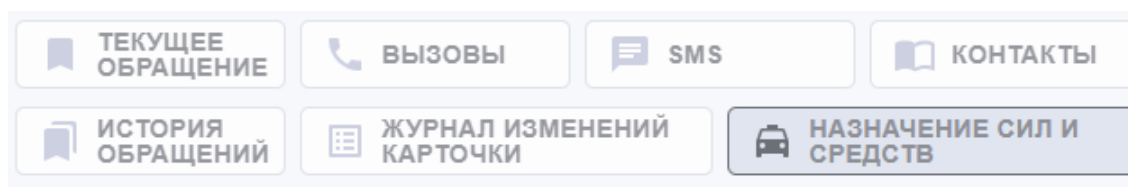


Рисунок – Панель вкладок оператора диспетчера ДДС

Оператор может переключать вкладки вручную в любой момент, а также они переключаются автоматически в зависимости от отображаемого содержимого в левой части экрана.

Вкладки обеспечивают доступ к следующим элементам:

- элементы управления для текущего содержимого (например, назначение служб),
- дополнительная информация, например, история изменения карточки,
- дополнительные отдельные приложения, например, книга контактов.

На верхнем уровне располагаются вкладки, которые относятся к работе с обращением; на нижнем – к работе с карточками.

Вкладка, доступная для текущего контекста, выделяется серым.

Список	вкладок,	их	назначение	и	доступность
•	ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ:	Просмотр всей контекстной информации по текущему обращению. Только при открытом обращении. Автоматически включается при приеме вызова или SMS.			
•	ВЫЗОВЫ:	Совершение вызовов и управление ими. На любой странице.			
•	SMS:	Просмотр SMS-диалога и отправка SMS-сообщений. На любой странице.			
•	КОНТАКТЫ:	Просмотр телефонной книги. На любой странице.			
•	ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ:	Просмотр истории обращений. На любой странице.			
•	ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ:	Просмотр истории изменений карточки. Только в карточке.			
•	НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ:	Назначение сил и средств в карточку диспетчером ДДС. Только в карточке, у (Е)ДДС. Автоматически включается при первом открытии карточки у ДДС и у ЕДДС, если у ЕДДС есть силы и средства			

3.7.1 Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ

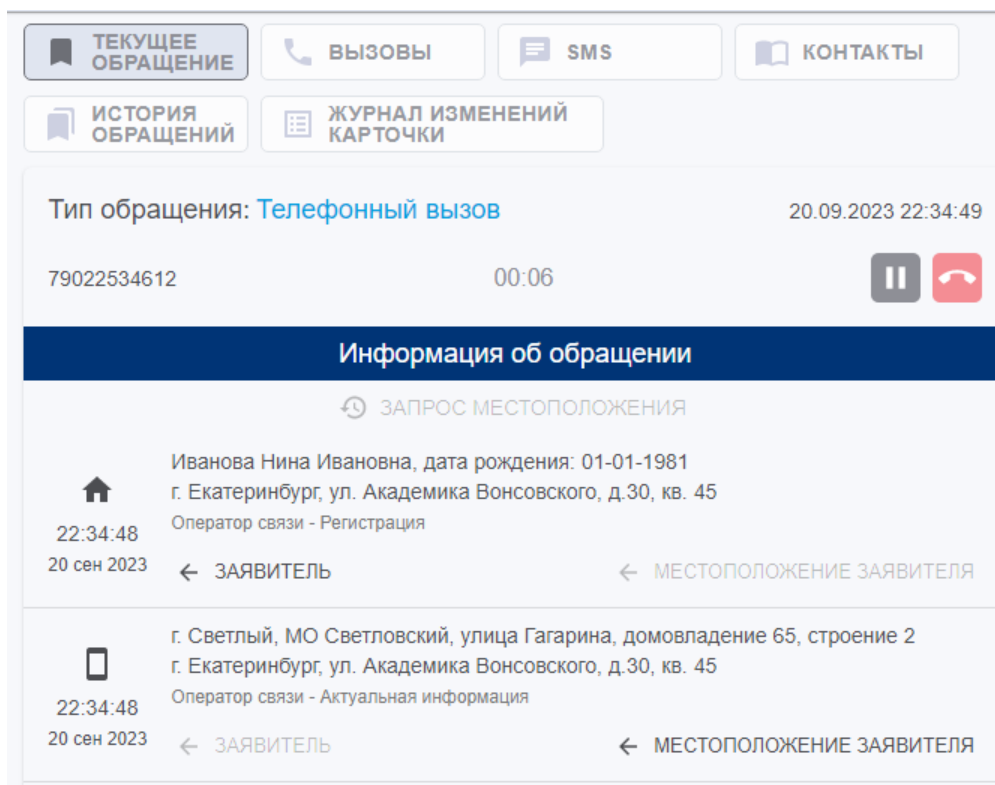


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ

На вкладке **ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ** отображается вся контекстная информация о текущем обращении.

Вкладка доступна только при наличии текущего обращения. Вкладка автоматически активируется после приема вызова или SMS.

Содержимое вкладки состоит из двух панелей: панель управления обращением и панель **Информация об обращении**.

3.7.1.1 Панель управления обращением

Содержимое этой панели зависит от типа обращения и действий оператора с ним.

Телефонный вызов

Для входящего вызова отображаются:

- Дата и время поступления вызова в систему.
- Номер телефона заявителя.
- Длительность разговорной фазы вызова.

Для установленного вызова также отображаются:

- Кнопка для постановки вызова на удержание.
- Кнопка для завершения вызова.

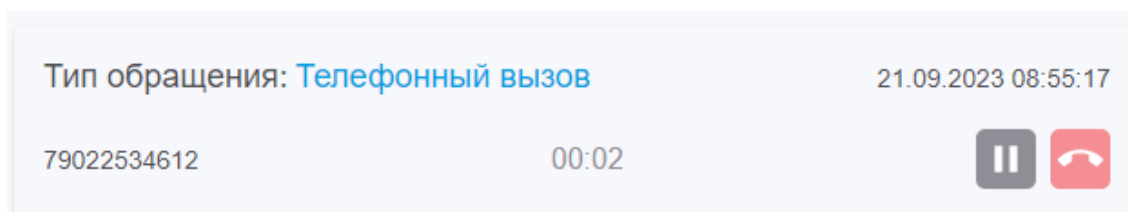


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ – Телефонный вызов

Для завершенного вызова также отображаются:

- Кнопка для отправки SMS (при ее нажатии активируется вкладка **SMS**).
- Кнопка для совершения вызова заявителю (при ее нажатии совершается исходящий вызов, активируется вкладка **ВЫЗОВЫ**).

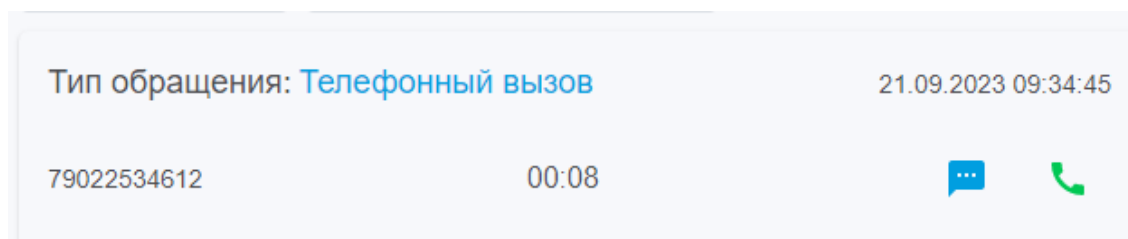


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ – Завершенный вызов

SMS

Для SMS отображаются:

- Дата и время поступления SMS в систему.
- Номер телефона заявителя.
- Кнопка для отправки SMS (при ее нажатии активируется вкладка **SMS**).
- Кнопка для совершения вызова заявителю (при ее нажатии совершается исходящий вызов, активируется вкладка **ВЫЗОВЫ**).
- Текст SMS.

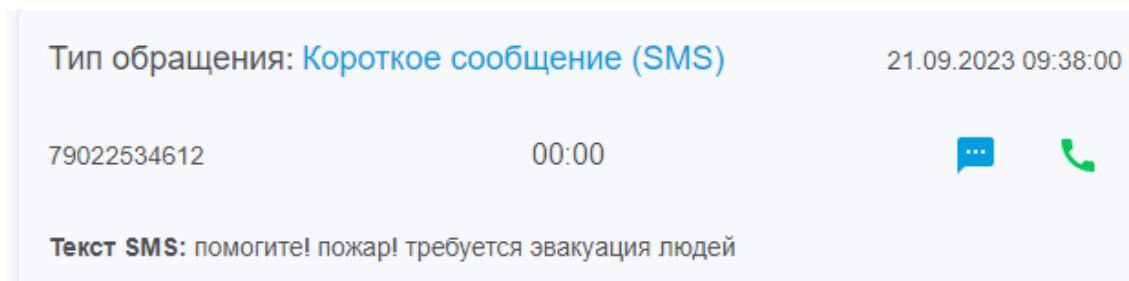


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ – SMS

Ручное

обращение

Для ручного обращения отображается только время его создания.

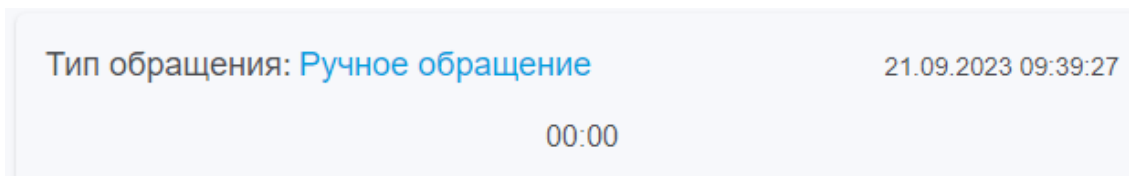


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ – Ручное обращение

Общее

Если номер телефона заявителя в черном списке, то отображается количество ложных вызовов:

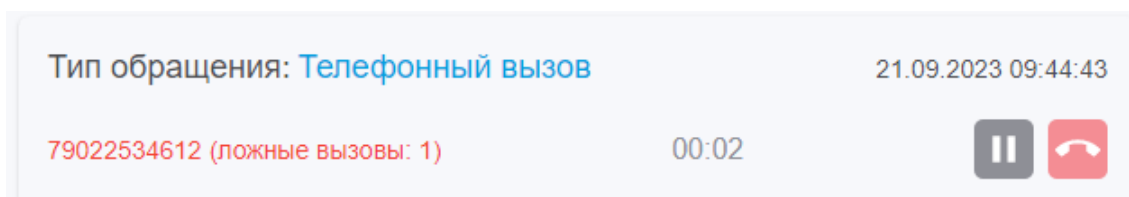


Рисунок – Вкладка ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ – Номер из черного списка

3.7.1.2 Панель «Информация об обращении»

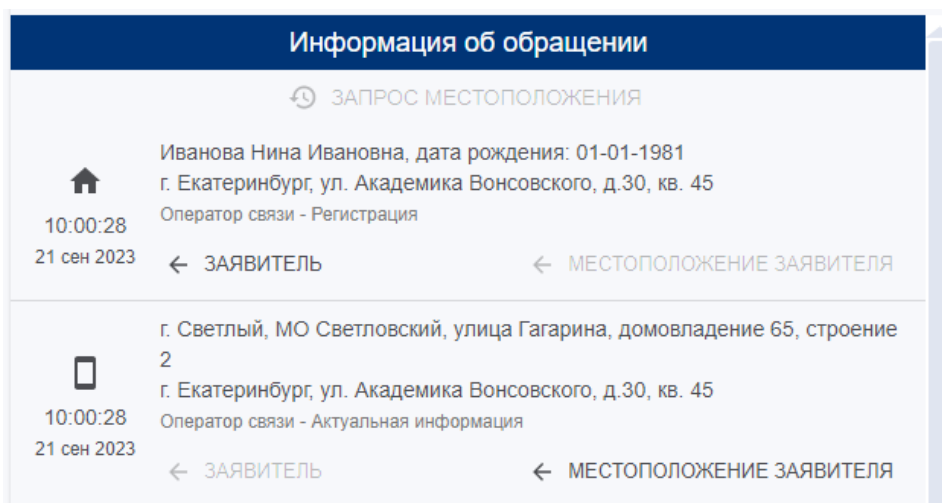


Рисунок – Панель «Информация об обращении»

Панель отображается, только если в ней есть какая-нибудь информация. В частности, для ручного обращения панель не отображается никогда.

Информация об обращении сгруппирована в блоки, отсортированные по времени (новые – сверху). Каждый информационный блок представляет собой событие, произошедшее в системе. Например, оператор изменил ФИО заявителя или местоположение.

Структура блока:

- Значок, соответствующий типу блока.
- Время поступления информации или изменения обращения.
- Данные в нескольких строках.
- Тип блока (например, **Оператор связи - МО вызова**)
- Кнопка **ЗАЯВИТЕЛЬ**: при нажатии на кнопку поля ФИО в УЧОЛ перезаписываются данными из текущего блока. Данные перезаписываются целиком, включая пустые строки. Т.е. если в УЧОЛ было заполнено поле **Отчество**, а в текущем блоке отчества нет, то в УЧОЛ будет пустое поле **Отчество**.
- Кнопка **МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ**: при нажатии на кнопку поля адреса и координат УЧОЛ перезаписываются данными из текущего блока. При этом, если адрес в блоке есть, а координат нет, то выполняется геокодинг. Адрес регистрации (неформатированный адрес, пример: **Калининград~г~Александровская~п~Дружбы~ул; 2б;Дом**) в УЧОЛ не переносится. Данные перезаписываются целиком, включая пустые строки.
- Кнопка **ЗАПРОС МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ** позволяет повторно определить текущее местоположение абонента – это актуально для движущихся абонентов. Кнопка доступна только для обращений, привязанных к не закрытой карточке.

3.7.2 Вкладка ВЫЗОВЫ

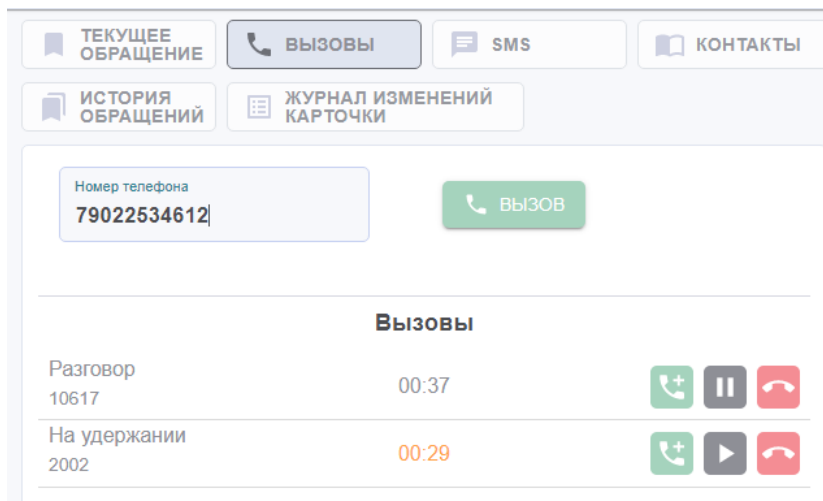


Рисунок – Вкладка ВЫЗОВЫ

Вкладка предназначена для управления имеющимися вызовами и конференциями (удержание, завершение, переадресация). Вкладка состоит из двух частей: **Номеронабиратель** и **Вызовы**.

Номеронабиратель

Панель содержит поле для ввода номера телефона и кнопку, инициирующую вызов.

При вводе номера в системе осуществляется поиск введенного номера по справочнику контактов. Если номер содержится в справочнике, то под полем ввода отображается имя из справочника.

Поиск осуществляется, только если количество введенных символов не меньше трех.

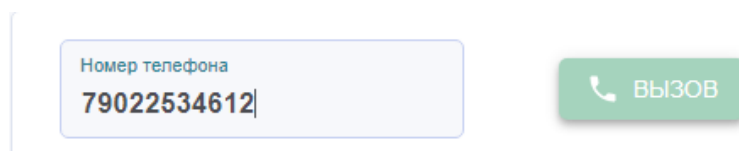


Рисунок – Вкладка ВЫЗОВЫ – Номеронабиратель

Вызовы

На панели **Вызовы** отображаются все текущие вызовы и конференции оператора.

Вызов или конференция может быть либо активными (установлено голосовое соединение), либо быть на удержании.

Входящий вызов может быть только один, неважно, активный или на удержании.

Активных исходящих вызовов может быть несколько, при этом все вызываемые абоненты или операторы не слышат друг друга и слышат вызвавшего их оператора.

При совершении исходящего вызова, входящий автоматически ставится на удержание, а с другими исходящими ничего не происходит.

Исходящий вызов, совершаемый следующим после приема входящего, может быть соединен с входящим, оператор при этом выходит из разговора. Такой переданный (переадресованный) вызов может быть только один. Ниже представлен пример такого вызова: первый вызов –входящий, а

второй – исходящий, который был соединен со входящим.

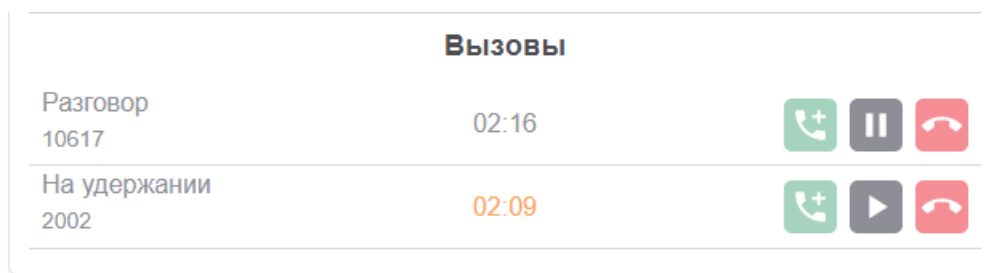


Рисунок – Вкладка ВЫЗОВЫ – Список вызовов

3.7.2.1 Управление вызовом

Оператору доступны следующие действия с вызовами:

- Завершить вызов.
- Поставить активный вызов на удержание.
- Снять вызов с удержания.
- Соединить исходящий вызов со входящим.
- Добавить вызов в конференцию.
Если конференция уже есть, то оператор должен дополнительно выбрать, хочет он добавить вызов в существующую конференцию или организовать новую. При организации новой конференции в нее автоматически добавляются все вызовы. При добавлении вызова в существующую конференцию в нее добавляется только этот вызов.

3.7.2.2 Управление конференцией

Оператору доступны следующие действия с конференциями:

- Завершить конференцию.
- Временно покинуть конференцию (поставить ее на удержание).
Важно: после этого оператор может вернуться в режим приема обращений, принять новый вызов, и обрабатывать его по обычному сценарию. В том числе, организовать новую конференцию.

Оператору доступны следующие действия с участниками конференции:

- Исключить участника из конференции и завершить его вызов.
- Исключить участника из конференции, не завершая его вызов.
- Поставить вызов участника конференции на удержание, не исключая его из конференции.

При этом переданный вызов можно только завершить.

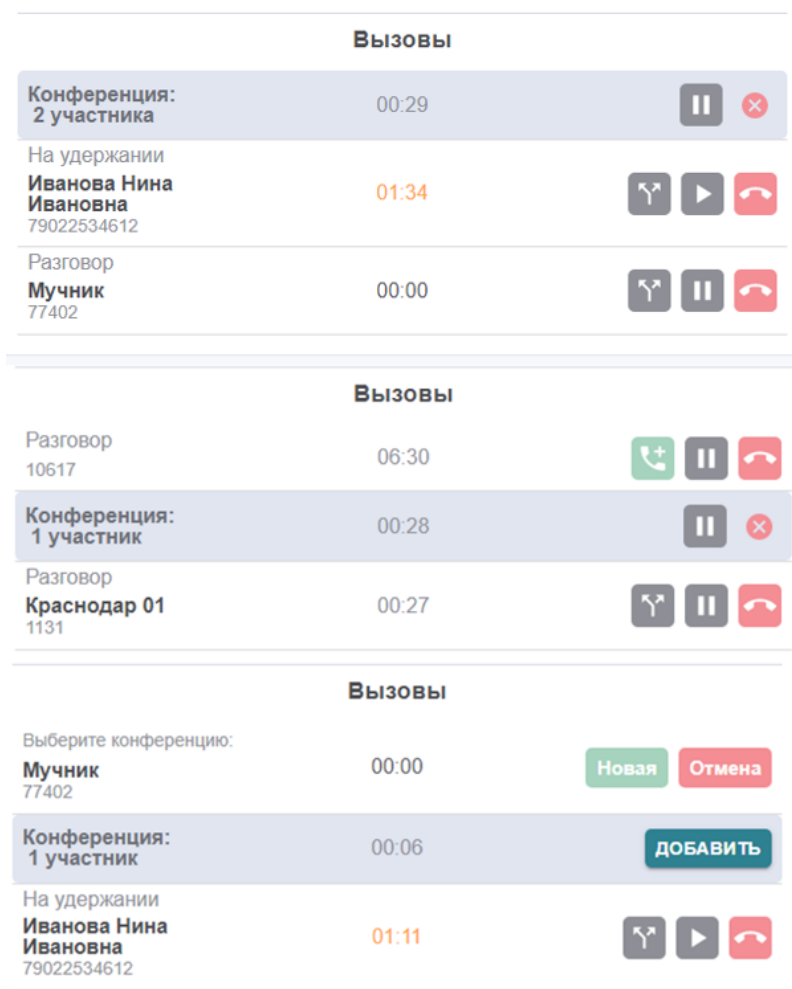


Рисунок – Управление конференцией

Описание кнопок управления конференциями

- **НОВАЯ:** создать новую конференцию и добавить в нее все текущие вызовы.
- **ОТМЕНА:** отменить действие, при этом с вызовами ничего не происходит, интерфейс возвращается к исходному состоянию.
- **ДОБАВИТЬ:** добавить вызов в соответствующую конференцию.

Описание кнопок управления вызовами:



– Добавить в конференцию или создать новую



– Поставить вызов на удержание или временно выйти из конференции



– Отклонить или завершить вызов



– Исключить участника из конференции, не завершая его вызов



- Удалить конференцию и закончить все вызовы в ней




- Перевод входящего вызова на этот вызов

Автоматическое добавление вызова в конференцию

Если при активной конференции оператор совершает исходящий вызов, то этот вызов автоматически добавляется в конференцию.

Добавление вызова в конференцию при наличии других конференций

При наличии двух конференций и активного вызова, чтобы добавить этот вызов в конференцию, сначала щелкните значок **Добавить в конференцию** , затем в строке нужной конференции нужно щелкните кнопку **ДОБАВИТЬ**.

3.7.3 Вкладка SMS

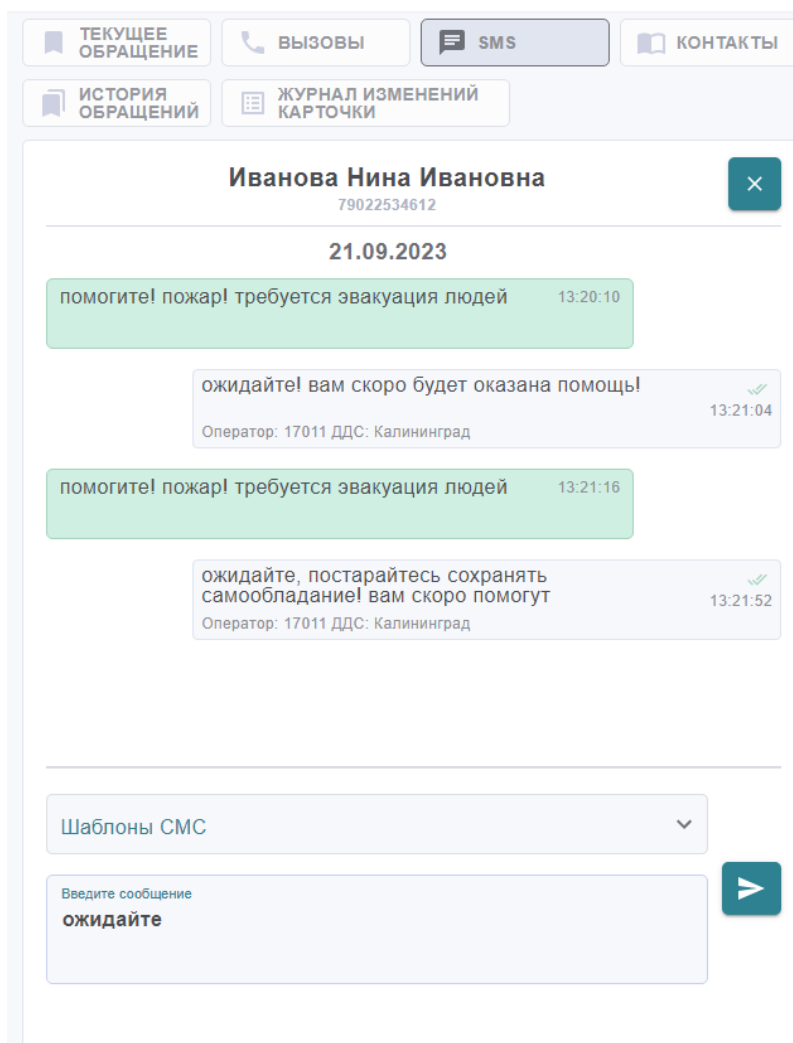



Рисунок – Вкладка SMS

Вкладка **SMS** предназначена для работы с SMS-сообщениями.

На вкладке отображаются:

- Текущий номер и имя из обращения (если оно есть).
- Вся переписка с данным абонентом; новые сообщения внизу.
- У каждого исходящего сообщения имеется индикатор статуса: в процессе, доставлено, ошибка доставки.
- Выпадающий список **Шаблоны SMS** – содержит все настроенные шаблоны исходящих SMS.
- Поле **Введите сообщение**.
- Кнопка **Отправить сообщение** 

3.7.4 Вкладка КОНТАКТЫ

Вкладка **КОНТАКТЫ** предназначена для совершения исходящих вызовов абонентам из списка контактов.

Список контактов состоит из двух видов справочников: **ДДС** и **Справочник**. Визуально они расположены друг под другом, без видимого разделения.

В справочнике **ДДС** дополнительно присутствуют индикаторы готовности **ДДС** (см. раздел «Индикатор готовности ДДС»).

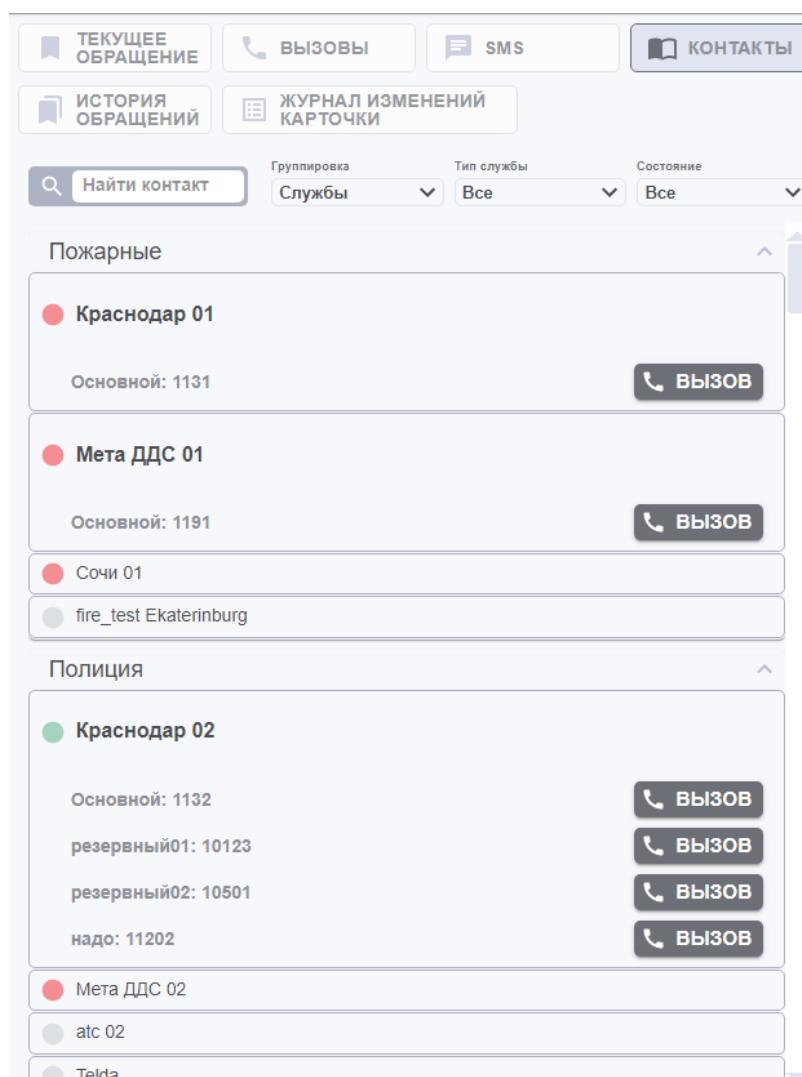


Рисунок – Вкладка КОНТАКТЫ

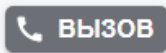
Раздел «ДДС»

Раздел **ДДС** содержит все ДДС, кроме ДДС активного оператора, сгруппированные по признаку, заданному в выпадающем списке **Группировка**.

Для каждой ДДС отображаются:

- индикатор готовности,
- название ДДС,
- тип ДДС,
- адрес ДДС,
- номер телефона очереди,
- список резервных номеров: для каждого номера в списке отображается название и сам

номер. Напротив каждого номера находится кнопка



Раздел «Справочник»

Раздел **Справочник** содержит все контакты, разбитые на секции. Секции, их порядок, контакты в секции и порядок контактов и номеров внутри секции настраиваются администратором.

Каждый контакт содержит название и упорядоченный список телефонов. Напротив каждого номера находится кнопка **ВЫЗОВ**.

Поиск, группировка и фильтры

В верхней части вкладки **КОНТАКТЫ** находятся элементы управления для поиска контактов, их группировки и фильтрации. Группировка и фильтрация применяется только к ДДС; группа контактов **Справочник** отображается при любых группировке и фильтрах (кроме поиска), и всегда после ДДС.

Поиск выполняется по совпадению текста из поля «**Найти контакт**» с любой подстрокой в названии контактов. Все неподходящие под строку поиска контакты скрываются, т.е. фактически поиск – это фильтр.

Группы контактов можно свертывать и развертывать щелчком по кнопке .

Контакты ДДС можно группировать по типу и территориально, по муниципальному образованию (МО).

Варианты группировки:

- **Не задана**
- **Службы**
- **МО**

Фильтр **Тип службы / МО** изменяется при смене способа группировки: при группировке по службам отображается фильтр **Тип службы**, по МО – фильтр **МО**.

Фильтр **Состояние** имеет два варианта:

- **Все**: фильтр не применяется.
- **Онлайн**: отображаются только ДДС, имеющие зеленый или серый индикатор готовности.

3.7.4.1 Индикатор готовности ДДС

Для обозначения готовности ДДС используется индикатор в виде цветного круга.

Индикатор готовности отображается на панели вкладок на вкладке **КОНТАКТЫ**, у каждой ДДС:

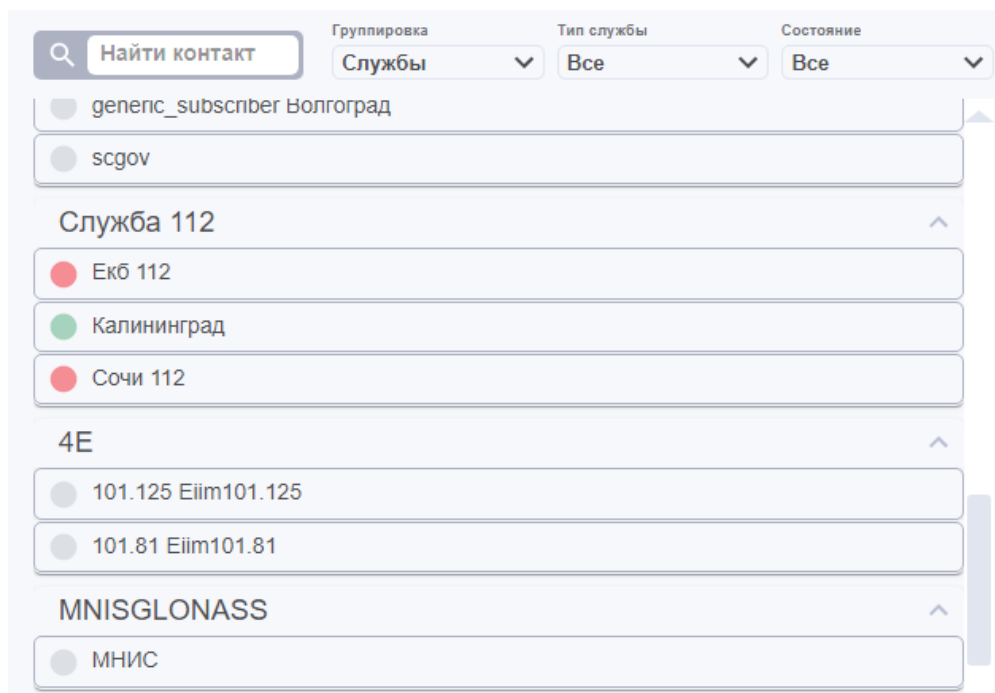


Рисунок – Индикаторы готовности ДДС на вкладке КОНТАКТЫ

Также индикаторы готовности отображаются внутри карточки на панели **Назначенные ДДС**:

№	Время	Тип	Состояние	ДДС
1	13:50:22 21.09.2023	02 (Полиция)	Реагирование	Краснодар 02 (1132)
Силы и средства Бригада: Наряд полиции Отправка: 21.09.2023 13:50:59				
2	13:50:09 21.09.2023	04 (Газ)	Новая	Краснодар 04 (1134)
3	13:50:03 21.09.2023	ЖКХ (ЖКХ)	Новая	Краснодар 05 (1135)
4	13:49:58 21.09.2023	01 (Пожарные)	Новая	Краснодар 01 (1131)

Рисунок – Индикаторы готовности ДДС внутри карточки

При наведении указателя на индикатор готовности появляется подсказка с описанием текущего статуса ДДС:

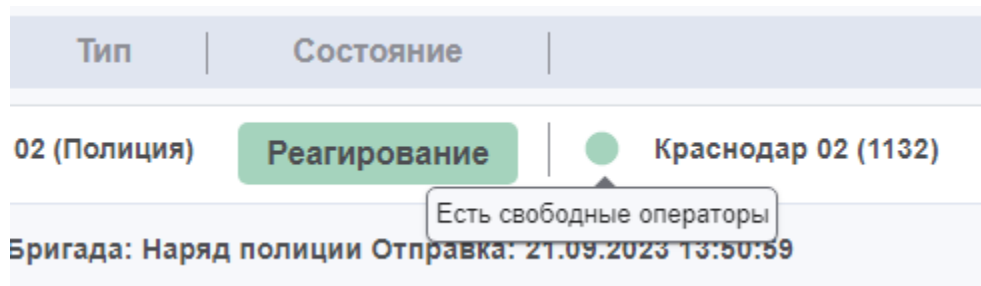


Рисунок – Индикатор готовности ДДС – подсказка

Возможные состояние индикатора готовности ДДС

- (Зеленый): В ДДС есть хотя бы один свободный оператор, т.е. ДДС готова принять вызов. Всплывающая подсказка: **Есть свободные операторы.**
- (Желтый): В ДДС есть хотя бы один зарегистрированный оператор, при этом все зарегистрированные операторы заняты, т.е. в данный момент в ДДС звонить бесполезно. Всплывающая подсказка: **Все операторы заняты.**
- (Красный): В ДДС нет ни одного зарегистрированного оператора, т.е. все АРМы ДДС выключены или неработоспособны. В этом случае администраторы должны поднимать тревогу и решать эту проблему. Всплывающая подсказка: **Нет работающих операторов.**
- (Серый): Нет информации о статусе ДДС. Применяется только в том случае, если ДДС является внешней и ее статус неизвестен. Всплывающая подсказка: **Нет информации об операторах.**
- (Серый мигающий): Ошибка передачи данных во внешнюю ДДС. Отображается только в карточке, где возникла ошибка передачи данных. Всплывающая подсказка: **Нет информации об операторах.**

3.7.5 Вкладка ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

На вкладке отображаются все вызовы, пришедшие в службу оператора, а также его персональные вызовы.

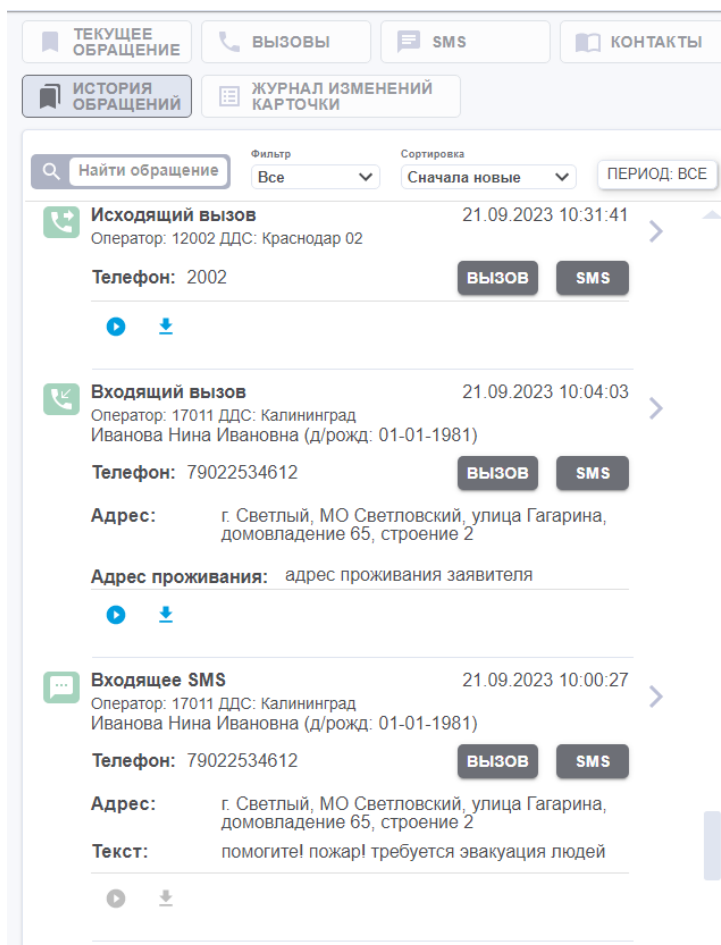


Рисунок – Вкладка ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Поиск, фильтры и сортировка

Доступны следующие элементы:

- **Найти обращение:** поиск осуществляется по полям обращения **Фамилия** и **Номер телефона заявителя**.
- **Фильтр:**
 - **Все.**
 - **Пропущенные:** отображаются только пропущенные необработанные вызовы.
 - **Карточка:** отображаются только вызовы, привязанные к текущей карточке. Данный фильтр активируется автоматически, когда оператор переходит на вкладку **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** при открытой карточке. При выходе из карточки фильтр сбрасывается на **Все**.
- Сортировка **Сначала старые / Сначала новые**.
- **ПЕРИОД:** ограничения по времени регистрации вызова в системе.

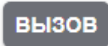




Данные

Для каждого вызова отображаются:

- Тип (**Входящий вызов**, **Исходящий вызов**, **SMS** и т.п.). Для пропущенного вызова дополнительно отображается, обработан он или еще нет.
- Дата и время регистрации вызова в системе.
- Идентификатор привязанной карточки (при наличии).
- Оператор, обработавший вызов, и его ДДС (при наличии).
- ФИО заявителя и его день рождения (при наличии).
- Телефон (всегда).
- Контактный телефон (при наличии).
- Адрес (всегда).
- Дополнительная информация.

Функциональные возможности

Оператор может выполнить следующие действия:

- Позвонить или отправить SMS – с помощью кнопок  и  активируются соответствующие вкладки с заполненным номером заявителя.
- Прослушать вызов  и Скачать файл вызова 
- Посмотреть детали обращения (историю местоположений) – с помощью кнопки  :

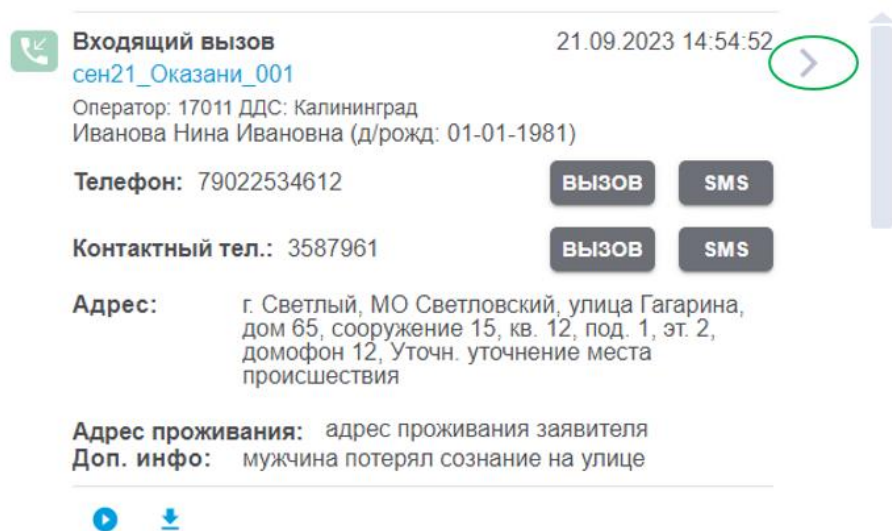



Рисунок – Вкладка ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ – Кнопка просмотра деталей обращения

При этом вкладка переходит в режим отображения деталей обращения.

Режим отображения деталей обращения

В верхней части находится общая информация об обращении – такая же, как в списке истории обращений, а также кнопка , возвращающая вкладку в режим списка.

Ниже находится блок **Информация об обращении** – точно такой же, как при обработке УЧОЛ.

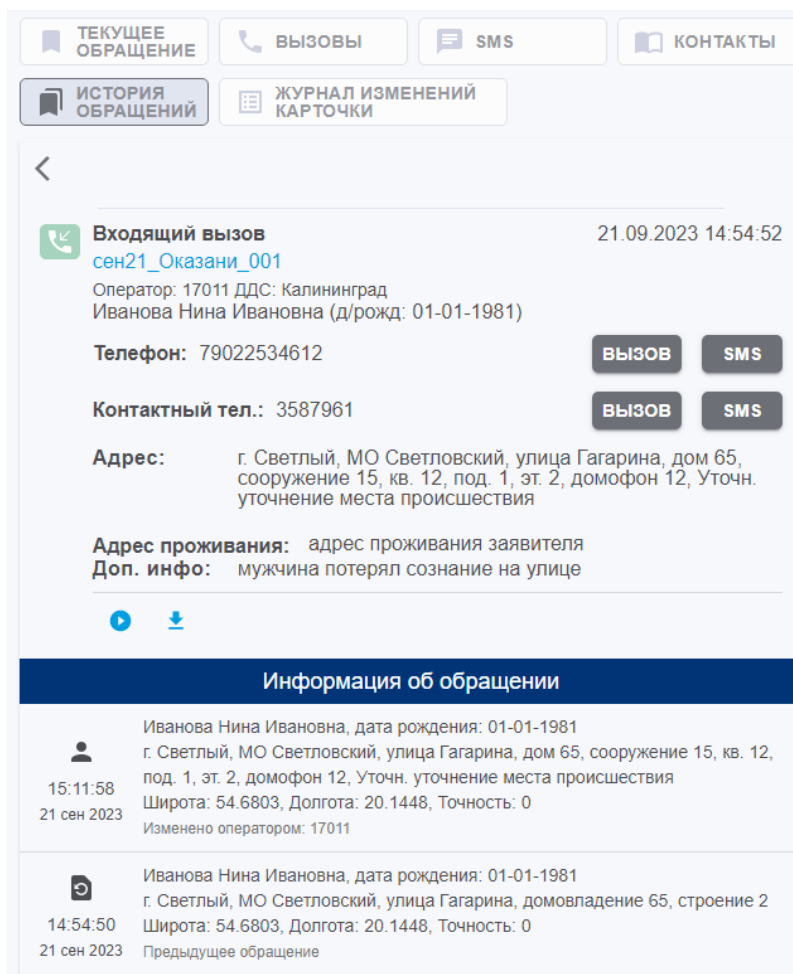


Рисунок – Вкладка ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ – Режим отображения деталей обращения

3.7.6 Вкладка ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ

На вкладке **ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ** отображается история изменений карточки.

История изменений разбита на страницы, на каждой странице отображается 20 записей. Оператор может перейти на две соседние страницы (вперед и назад), а также на первую и последнюю.

В случае наличия не просмотренных изменений, на заголовке вкладки отображается индикатор – оранжевый шарик:



Рисунок – Вкладка ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ с индикатором, показывающим наличие не просмотренных изменений

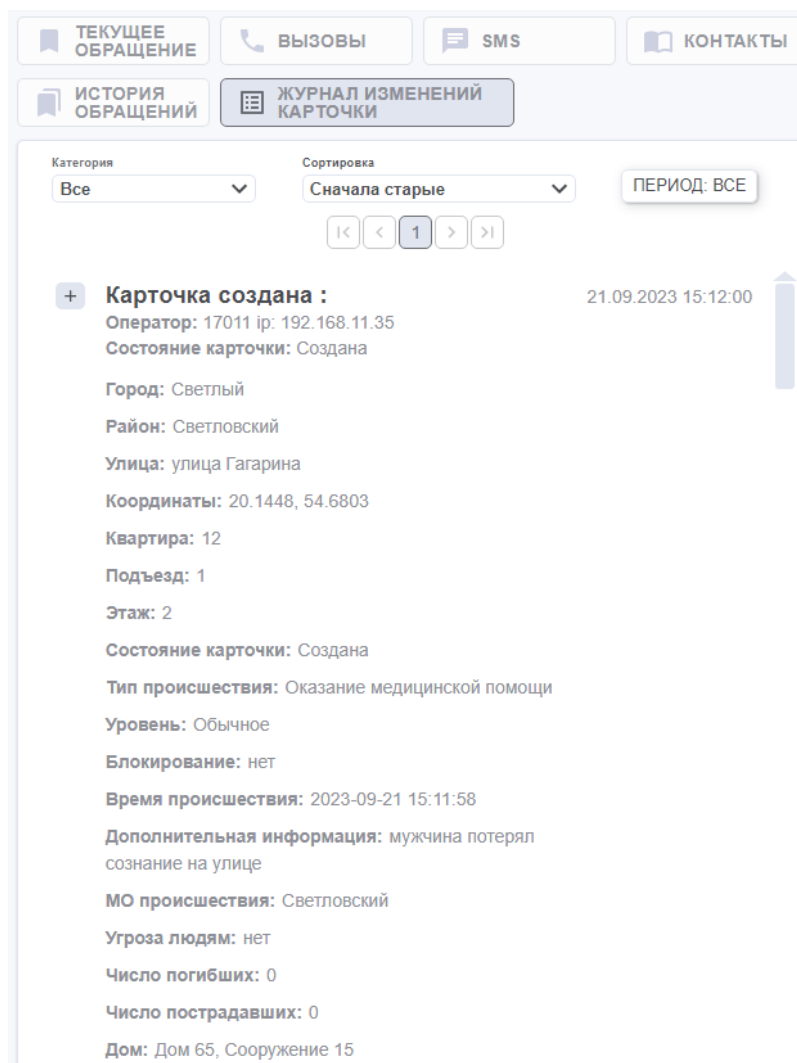


Рисунок – Вкладка ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ

Фильтры и сортировка

Доступны следующие элементы:

- Фильтр **Категория**. Каждое изменение карточки относится к одной или нескольким категориям. При задании фильтра изменение отображается, если хотя бы одна из его категорий соответствует фильтру.
Доступны следующие значения для фильтра:
 - **Все** – фильтрация не осуществляется.
 - **Основная информация**.
 - **Место происшествия**.
 - **Специфичные данные ДДС**.
 - **Назначенные ДДС**.
- Сортировка **Сначала старые** / **Сначала новые**.
- Фильтр **ПЕРИОД**: ограничения по времени регистрации изменений в системе.

3.7.7 Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ

У вкладки **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ** есть несколько режимов, они описаны ниже.

По умолчанию

Отображается только кнопка **ДОБАВИТЬ БРИГАДУ**, если у ДДС есть бригады, не назначенные в текущую карточку.

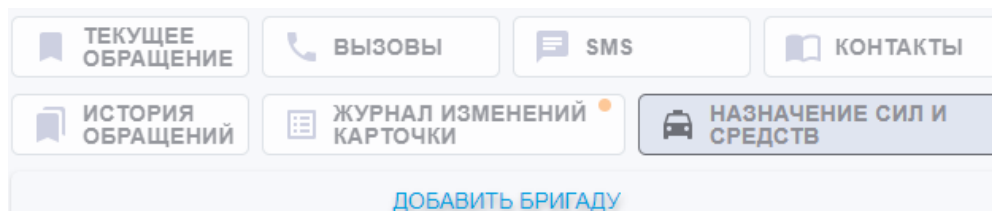
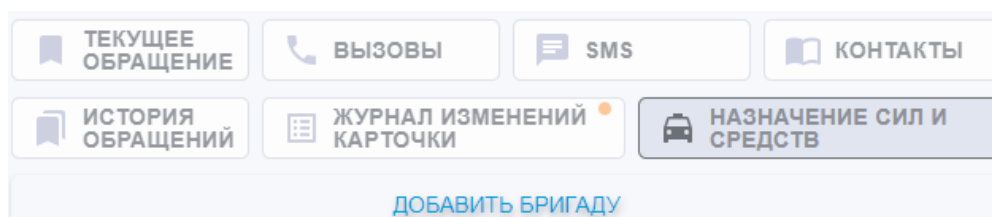


Рисунок – Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ – Добавление бригады

По нажатию на кнопку вкладка переходит в режим добавления бригады:



Если свободных бригад нет, то отображается текст **НЕТ СВОБОДНЫХ БРИГАД**.

Добавление бригады

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing buttons for 'ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ', 'ВЫЗОВЫ', 'SMS', and 'КОНТАКТЫ'. Below this is a secondary bar with 'ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ', 'ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ', and 'НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ' (which is highlighted). The main content area is titled 'ДОБАВЛЕНИЕ БРИГАДЫ' and contains a form with the following fields:

- A dropdown menu for 'Бригада скорой помощи'.
- A 'Состав' section with a list: 'Врач', 'Медсестра', 'Водитель'.
- A 'Состояние:' section with a dropdown menu currently set to 'Уведомление'.
- A 'Время:' section with a date and time input field showing '22.09.2023 13:59' and a calendar icon.
- A 'Примечание' section with a text input field containing 'бригада готова к выезду'.
- At the bottom, there are two buttons: 'ДОБАВИТЬ' (blue) and 'ОТМЕНИТЬ' (red).

Рисунок – Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ – Добавление бригады

Отображаются следующие поля и кнопки:

- **Бригада:** выпадающий список содержит названия всех бригад, не назначенных в текущую карточку.
- **Состав:** по умолчанию состав заполнен настроенным значением; оператор может поменять состав.
- **Состояние:** у всех ДДС, кроме 01, возможны следующие состояния бригады:
 - Уведомление
 - Отправка
 - Прибытие
 - Решено
 - Отменено

У служб 01 все то же самое, кроме:

- Вместо **Отправка** – **Выезд**.
- Вместо **Решено** – **Ликвидировано**.
- **Время:** по умолчанию ставится текущее время; оператор может изменить его.
- **Примечание:** по умолчанию пусто; оператор может ввести нужные данные.

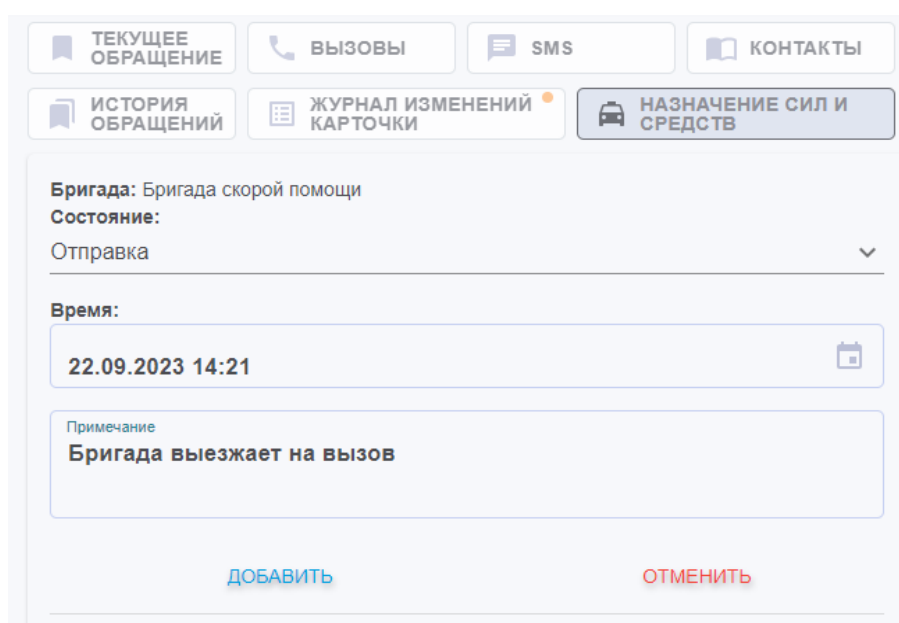
- Кнопка **ДОБАВИТЬ**: по нажатию бригада добавляется в список назначенных. При этом карточка прокручивается к блоку **Назначенные силы и средства**, а вкладка возвращается в режим по умолчанию.

Изменение состояния бригады

Отображаются точно такие же поля, как в режиме добавления бригады, но нет возможности изменить бригаду и ее состав. Выпадающий список состояний при этом содержит только допустимые состояния, которые определяются на основе предыдущего в соответствии с порядком, указанным выше: в список включаются только те состояния, которые ниже текущего.

По умолчанию выбрано следующее допустимое состояние.

Например, если текущее состояние **Прибытие**, то список содержит состояния **Решено** и **Отменено**, при этом **Решено** выбрано по умолчанию.



The screenshot shows a mobile application interface with a top navigation bar containing five tabs: 'ТЕКУЩЕЕ ОБРАЩЕНИЕ', 'ВЫЗОВЫ', 'SMS', 'ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ', 'ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ КАРТОЧКИ', and 'НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ'. The 'НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ' tab is active and highlighted. Below the tabs, the main content area displays the following information:

- Бригада:** Бригада скорой помощи
- Состояние:** Отправка (with a dropdown arrow)
- Время:** 22.09.2023 14:21 (with a calendar icon)
- Примечание:** Бригада выезжает на вызов

At the bottom of the form, there are two buttons: 'ДОБАВИТЬ' (Add) in blue and 'ОТМЕНИТЬ' (Cancel) in red.

Рисунок – Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ – Изменение состояния бригады

Изменение состава бригады

Отображается название бригады и ее текущий состав. Состав можно изменить.

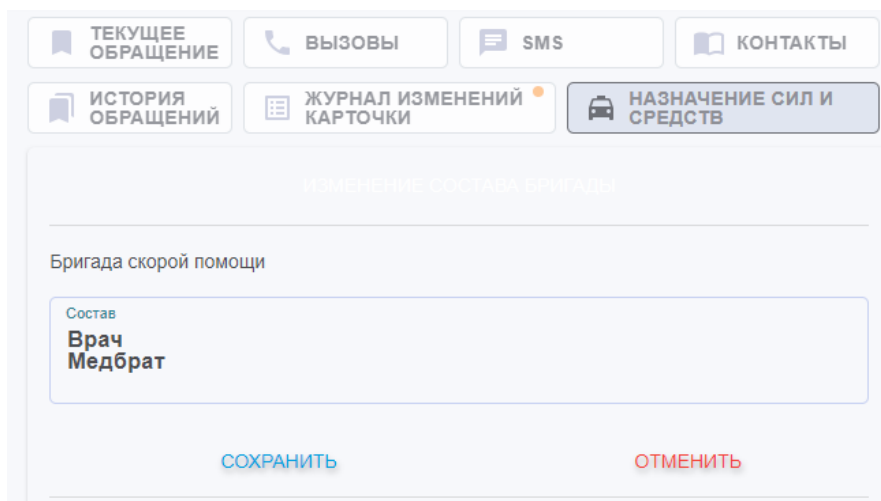


Рисунок – Вкладка НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ – Изменение состава бригады

3.8 Окно входящего вызова или SMS

Окно входящего вызова или SMS может содержать следующие данные о заявителе:

- ФИО
- Дата рождения в формате **гггг-мм-дд**.
- Номер телефона в формате **Номер: <номер>**Если номер находится в черном списке, то формат следующий: **Номер: <номер> (предн. ложные вызовы: <количество преднамеренных ложных обращений>)**, вся строка с номером выделена красным цветом.
- Местоположение.
При этом, если источник местоположения – предыдущее обращение, то отображается также текст (**местоположение из предыдущего обращения**)
- Для SMS: **Сообщение: <Текст SMS>**

Если какой-то информации нет, то соответствующая строка не отображается целиком. При этом строка местоположения и телефон отображаются всегда, даже если их значения не определены.

Если во время отображения данного окна для него приходит новая информация (ФИО, местоположение и пр.), то окно автоматически обновляется соответствующим образом.

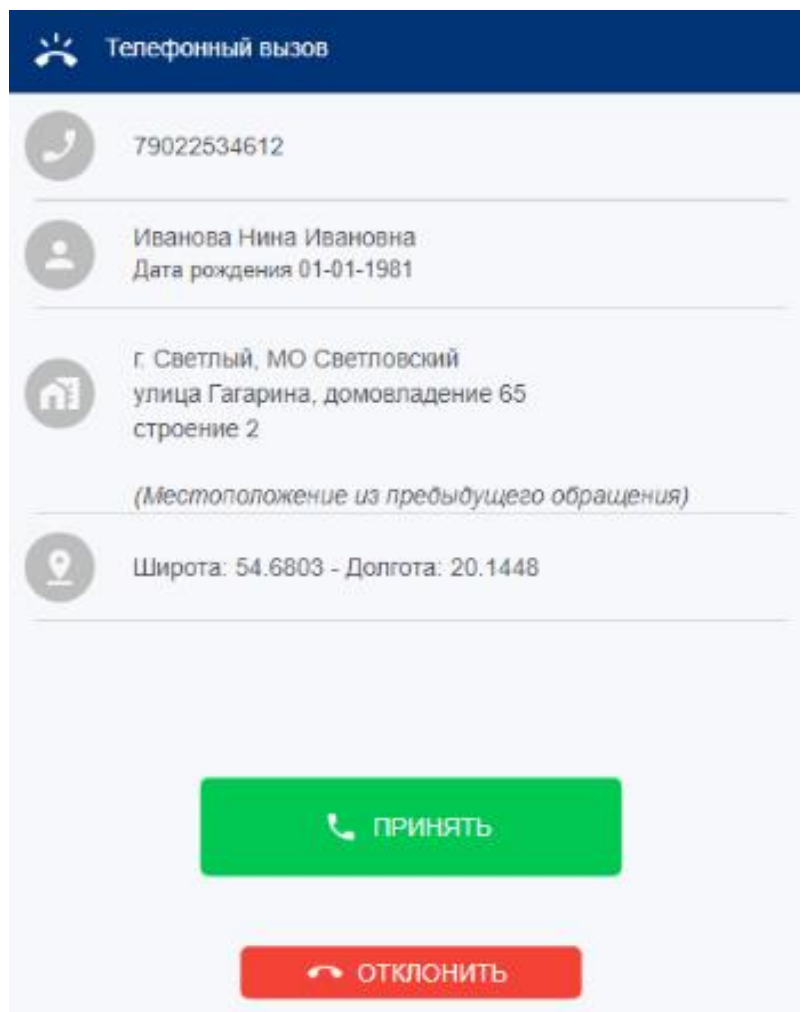


Рисунок – Окно входящего вызова

3.9 Карта местности

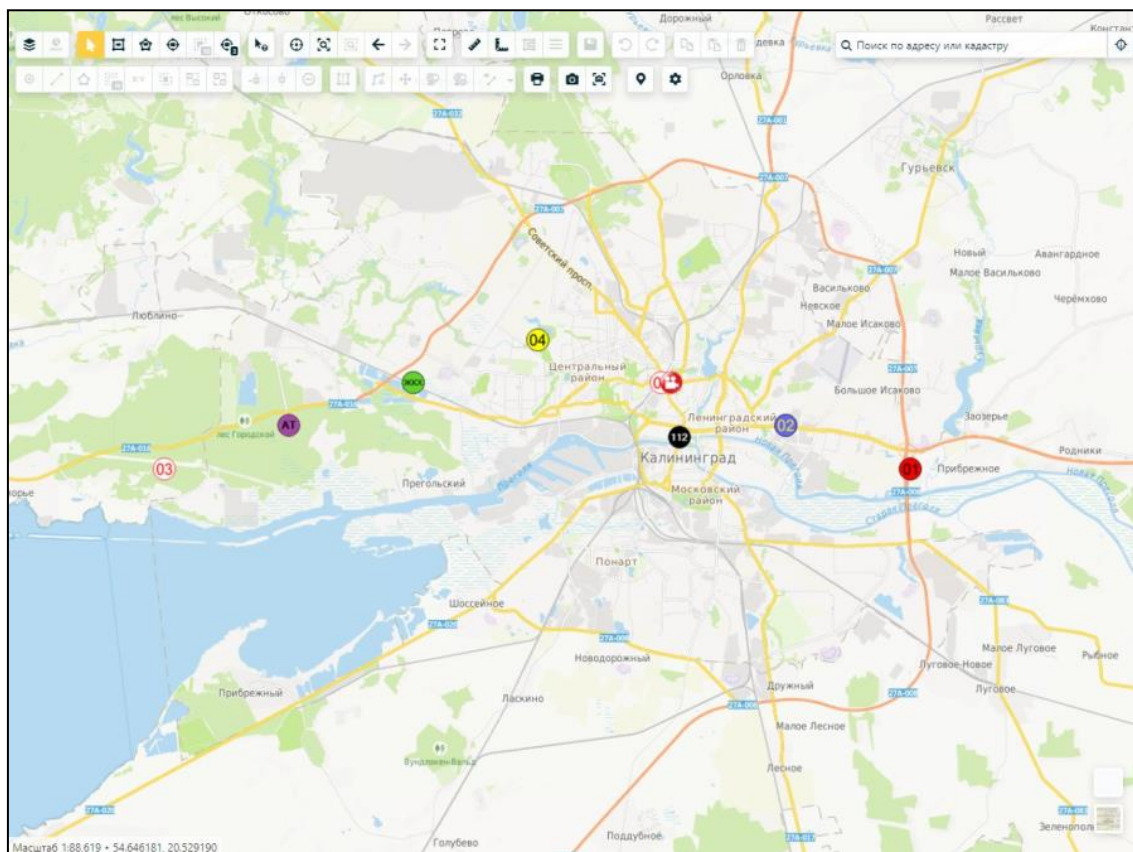


Рисунок – Карта

Карта местности открывается в новом окне по нажатию на кнопку **КАРТА**.

При открытии карта центрируется на координатах, указанных для ДДС оператора.




Внешний вид карты зависит от провайдера ГИС.

Карта предоставляет следующие возможности:

- Отображение текущих координат (под указателем мыши).
- Отображение ДДС на карте. Каждая ДДС отображается собственным значком.
- Отображение текущего местоположения заявителя (выделяется синим цветом): местоположение может быть точным (в этом случае используется маркер) или приблизительным – в этом случае отображается круг или часть сектора, ограниченная большим и малым радиусом ("дуга").
- Отображение выбранного происшествия (выделяется красным цветом).
- Отображение камер. По нажатию на камеру открывается окно для просмотра видео.
- Поиск адреса с автозаполнением.
- Просмотр и переключение различных слоев, предоставляемых провайдером ГИС.
- Отображение транспортных средств в реальном времени.

3.9.1 Отображение транспортных средств на карте

На карте отображаются транспортные средства в реальном времени в виде цветных маркеров:

-  (желтый) – активно; выполняет реагирование по другой карточке;
-  (красный) – занято; выполняет реагирование по выбранной карточке;
-  (зеленый) – свободно; доступно для назначения.

Если данные по ТС неактуальны, на маркере отображается диагональная штриховка.

Кроме расцветки, на маркерах отображается тип службы конкретного объекта на карте.

Расцветка маркеров в режиме просмотра карточки

Находясь в меню карточки, оператор видит на карте все назначенные на данное происшествие ТС (красные). При этом дополнительно отображаются все остальные ТС (желтые и зеленые).

Если данная карточка закрыта, то отображаются только маркеры ТС желтого и зеленого цвета.

Расцветка маркеров в режиме просмотра списка карточек

Находясь в списке карточек, оператор видит на карте все маркеры ТС с расцветкой: желтый и зеленый.

При выделении конкретной карточки в списке оператору становятся видны на карте ТС, которые назначены на выделенную в списке карточку, в виде маркеров красного цвета.

Фильтр видимости маркеров транспортных средств по расцветке

Находясь в списке карточек или в карточке, оператор может использовать дополнительный фильтр видимости маркеров ТС по расцветке. Этот фильтр позволяет оператору:

- Включить или отключить отображение маркеров ТС по всем цветам одновременно с помощью флажка **Отобразить все ТС**.
- Включить или отключить отображение маркеров ТС по каждому цвету в отдельности с помощью флажков:
 - **Отобразить все свободные** (зеленые маркеры),
 - **Отобразить все активные** (желтые маркеры),
 - **Отобразить все занятые по карточке** (красные маркеры).

Подсказка с информацией о ТС по нажатию на маркер

По щелчку на карте по маркеру ТС рядом появляется подсказка, в которой отображаются следующие данные:

- **Регистрационный номер,**
- **Информация,**
- **Название бригады.**

4 Сценарии работы с АРМ 112

В этой главе описываются типовые сценарии работы с АРМ 112.

4.1 Общий сценарий работы с АРМ диспетчера ДДС

Основная цель работы диспетчеров ДДС с помощью АРМ заключается в получении экстренной информации о каких-либо происшествиях и последующем реагировании на эти происшествия. С помощью АРМ диспетчер ДДС может получать экстренную информацию двумя способами:

- приём карточек происшествий, созданных и направленных в ДДС операторами 112 (см. раздел «Прием карточки происшествия»).
- приём обращений заявителей, перенаправленных в ДДС операторами 112 (см. раздел «Обработка обращения»).

Оператор 112 может одновременно использовать оба способа доведения экстренной информации, т.е. вместе с карточкой происшествия также передать диспетчеру ДДС вызов заявителя.

Основной сценарий работы с АРМ диспетчера ДДС состоит из следующих процедур:

1. Включение приема обращений.
2. Прием карточки происшествия или Обработка обращения.
3. Создание новой карточки диспетчером ДДС или Привязка обращения к карточке.
4. Реагирование на происшествие.
5. Завершение карточки происшествия.

4.2 Общий сценарий работы с АРМ оператора 112

Работа оператора 112 (оператора ЦОВ) заключается в приеме обращений от заявителей (телефонные вызовы, SMS-сообщения, устные обращения без вызова), создании на основании этих обращений карточек происшествий, внесения всей необходимой информации в карточки и привлечения к реагированию на происшествие соответствующих ДДС.

Основной сценарий работы с АРМ оператора состоит из следующих процедур:

1. Включение приема обращений.
2. Обработка обращения.
3. Создание новой карточки оператором 112 или Привязка обращения к карточке.
4. Назначение ДДС.
5. Передача вызова в ДДС или Создание конференции.
6. Контроль действий диспетчеров ДДС.
7. Закрытие карточки происшествия.

4.3 Включение приема обращений

Чтобы принимать телефонные вызовы и SMS, нужно включить прием обращений. По умолчанию, после запуска АРМ прием обращений включен. Если оператору необходимо сделать перерыв в работе или покинуть рабочее место, то прием обращений должен быть выключен.

Режим приема обращений можно изменить с помощью переключатель в верхней части страницы:

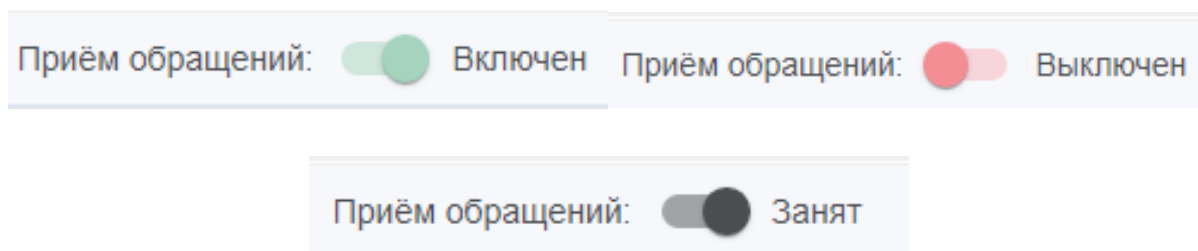


Рисунок – Управление приемом обращений

Возможны три состояния переключателя:

- Зеленый – прием обращений включен.
- Красный – прием обращений выключен оператором вручную.
- Темно-серый – прием обращений выключен автоматически.

Примечание

Во время разговора прием других вызовов невозможен. Все вызовы автоматически переадресуются на свободных операторов или попадают в очередь.

4.4 Прием карточки происшествия

Карточки происшествий, созданные и направленные операторами 112 в соответствующие ДДС, появляются на АРМ ДДС автоматически и отображаются в списке происшествий с состоянием **Новая**. Появление новой карточки в списке происшествий АРМ сопровождается звуковым сигналом, который слышен в гарнитуре.

Для диспетчера ДДС появление на АРМ новой карточки происшествия равноценно экстренному вызову по прямому телефону ДДС. Приоритеты обработки карточек и прямых вызовов должны определяться должностными инструкциями и регламентами взаимодействия между ЦОВ 112 и ДДС.

После получения карточки происшествия диспетчер ДДС должен:

1. Открыть карточку происшествия.
2. Проанализировать содержащуюся в ней информацию:
 - Если информации в карточке достаточно для начала реагирования – начать реагирование (см. раздел «Реагирование на происшествие»).
 - Если информации в карточке недостаточно для начала реагирования – связаться с заявителем или оператором 112 для уточнения информации (см. раздел «Обратный вызов заявителя»).
3. Внести в карточку данные о ходе реагирования и оперативную информацию с места происшествия.
4. Изменить состояние карточки на **Завершена** (см. раздел «Регистрация чрезвычайного происшествия»).

4.5 Обработка обращения

В этом разделе описывается процедура обработки вызовов и прочих обращений заявителей.

4.5.1 Обработка телефонного вызова

Чтобы обработать телефонный вызов:

1. В окне входящего вызова щелкните **ПРИНЯТЬ**.
Откроется **Унифицированная часть опросного листа**.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
3. Создайте на основе обращения новую карточку (см. раздел «Создание новой карточки оператором 112») или привяжите обращение к существующей карточке (см. раздел «Привязка обращения к карточке»).

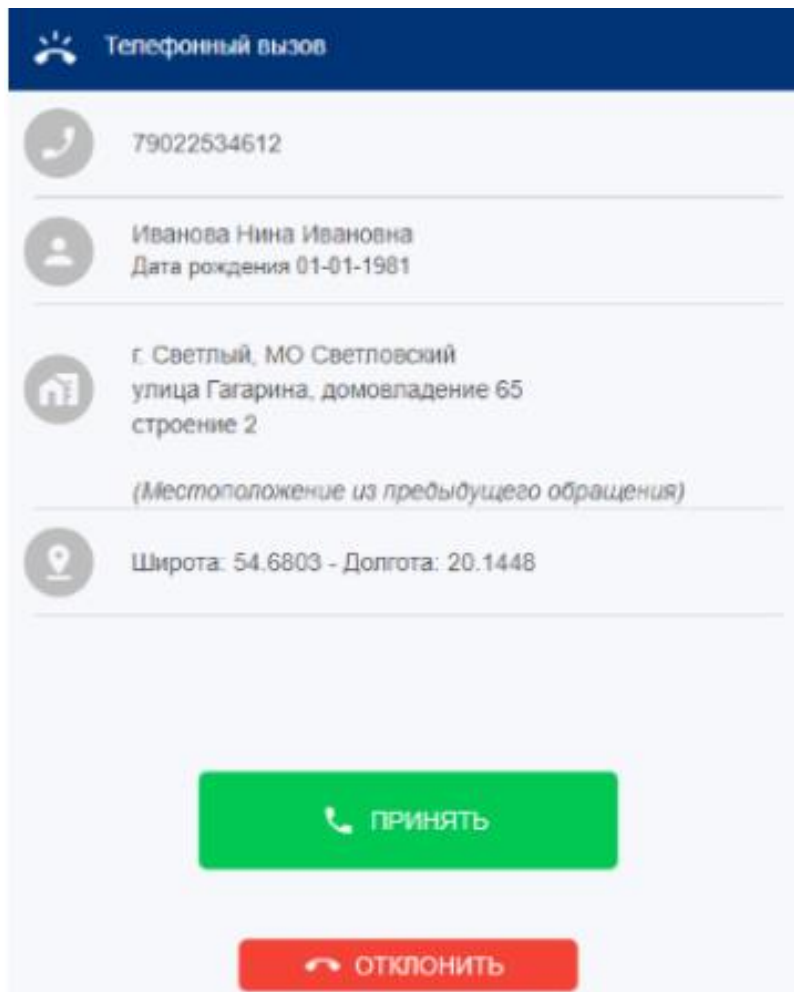


Рисунок – Окно входящего вызова

Унифицированная часть опросного листа

Адрес в населённом пункте:

Город:

Муниципальное образование:

Улица:

Номер дома:

Квартира: Подъезд: Этаж: Домофон:

Уточнение места происшествия:

Заявитель:

Фамилия: Имя: Отчество:

Телефон: Контактный телефон:

Адрес проживания:

Координаты:

Широта: Долгота:

АДРЕС ИЗ КООРДИНАТ | УКАЗАТЬ НА КАРТЕ | Точность

Дополнительная информация:

СОХРАНИТЬ

Рисунок – Унифицированная часть опросного листа

Чтобы отклонить вызов:

- В окне входящего вызова щелкните **ОТКЛОНИТЬ**.

Отклоненный вызов будет переадресован на другого оператора, либо помещен в очередь, если все операторы заняты.

Примечание

Это относится также к тем вызовам, которые не были приняты в течение определенного времени.

4.5.2 Обработка SMS-сообщения

Обработка SMS-обращений аналогична обработке телефонных вызовов (см. раздел «Обработка телефонного вызова»). Отличие в том, что общение с заявителем происходит с помощью текстовых сообщений на вкладке **SMS** на панели вкладок. Если необходимо, оператор может позвонить заявителю (см. раздел «Обратный вызов заявителя»).

Чтобы обработать SMS-обращение:

1. В окне входящего SMS щелкните **ПРИНЯТЬ**.
Откроется **Унифицированная часть опросного листа**. На панели вкладок на **ВКЛАДКЕ SMS** будет отображено содержимое SMS-сообщения.
2. Чтобы ответить на SMS-сообщение, введите текст в поле ввода или выберите готовый вариант ответа в списке **Шаблоны SMS**, а затем щелкните значок **Отправить сообщение** . SMS появится в списке сообщений с меткой: в процессе, доставлено или ошибка доставки.
3. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
4. Создайте на основе обращения новую карточку (см. раздел «Создание новой карточки оператором 112») или привяжите обращение к существующей карточке (см. раздел «Привязка обращения к карточке»).

Примечание

Список **Шаблоны SMS** настраивается администратором.

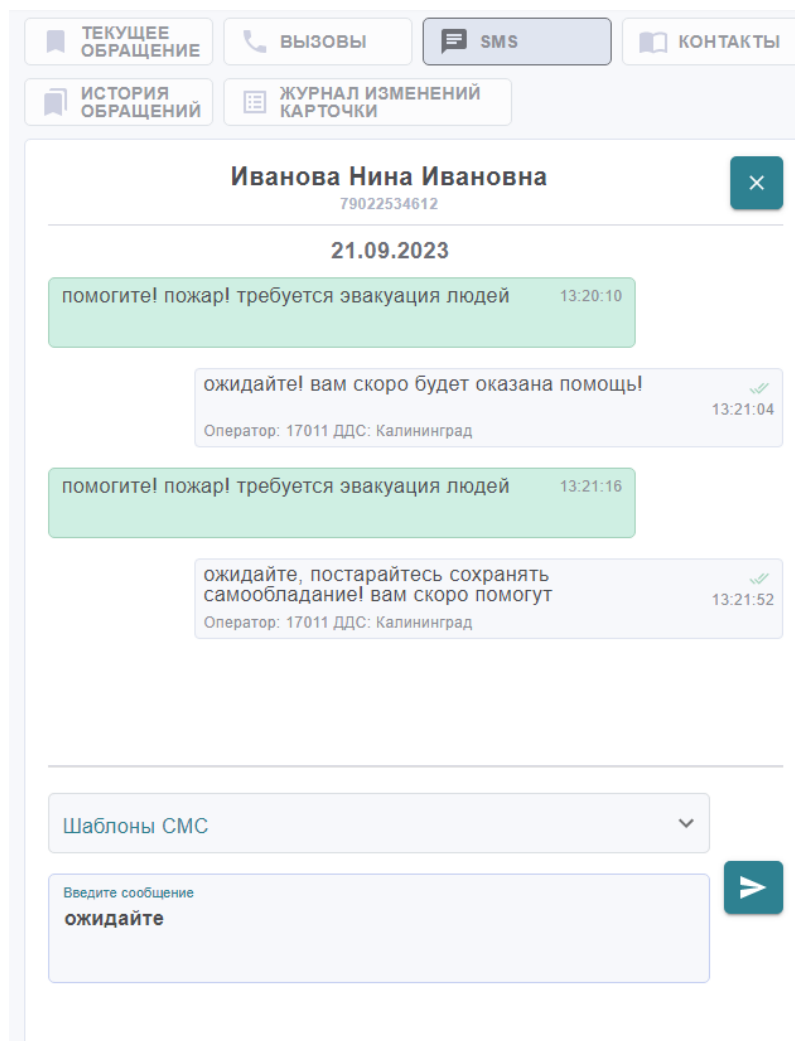


Рисунок – Вкладка SMS

4.5.3 Обработка сообщения ЭРА-ГЛОНАСС

Сообщение ЭРА-ГЛОНАСС поступает на АРМ оператора в виде карточки происшествия с состоянием **Новая**, типом происшествия **ДТП** и пометкой **ЭРАГЛОНАСС**.

Карточки ЭРА-ГЛОНАСС всегда содержат координаты места происшествия и автоматически отображаются на карте.

Обработка карточки ЭРА-ГЛОНАСС осуществляется стандартным образом (см. раздел «Работа с карточками происшествий»).

4.5.4 Обработка ложного вызова оператором 112

Ложным является любой вызов, который не требуется доводить до экстренных или иных служб.

Способ обработки ложных вызовов должен определяться должностными инструкциями и регламентами межведомственного взаимодействия.

Чтобы обработать ложный вызов:

1. Примите вызов.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.

3. Щелкните **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**.
4. Щелкните **ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ** и выберите подходящий тип ложного вызова. Будет создана карточка типа **Ложный вызов**, в карточке появится соответствующая метка.
5. Если необходимо закрыть карточку без привлечения ДДС, щелкните **ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ**.
6. Если ложный вызов был зарегистрирован по ошибке, в карточке на панели **Происшествие** щелкните **ИЗМЕНИТЬ** и в списке **Тип происшествия** выберите корректный тип происшествия.

4.5.5 Обработка ложного вызова диспетчером ДДС

Ложным является любой вызов, который не требуется доводить до экстренных или иных служб.

Способ обработки ложных вызовов должен определяться должностными инструкциями и регламентами межведомственного взаимодействия.

Чтобы обработать ложный вызов:

1. Примите вызов.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
3. Щелкните **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**.
4. Щелкните **ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ** и выберите подходящий тип ложного вызова. Будет создана карточка типа **Ложный вызов**, в карточке появится соответствующая метка.
5. Если ложный вызов был зарегистрирован по ошибке, в карточке на панели **Происшествие** щелкните **ИЗМЕНИТЬ** и в списке **Тип происшествия** выберите корректный тип происшествия.
6. Щелкните **ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ**.

4.5.6 Создание обращения вручную

Если оператор получил информацию о происшествии устно, он должен создать обращение вручную.

Чтобы создать обращение вручную:

1. Щелкните **СОЗДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ** (или нажмите клавиши **ALT+N**).
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.

Обращение, созданное оператором вручную, будет зарегистрировано в Системе-112 и будет отображаться на вкладке **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** на панели вкладок с типом **Ручное обращение**.

4.5.7 Обработка злонамеренного вызова оператором 112

Злонамеренные вызовы включают в себя следующие: заведомо ложные, сообщения об угрозе террористического акта или взрыва, закладке взрывного устройства, или другие сообщения хулиганской направленности, влекущие за собой угрозу жизни и здоровью граждан.

Чтобы обработать злонамеренный вызов:

1. Примите вызов.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
3. На панели работы с обращением щелкните **ПРЕДНАМЕРЕННЫЙ ЛОЖНЫЙ ВЫЗОВ**.
4. На панели вкладок на вкладке **НАЗНАЧЕНИЕ ДДС** назначьте ДДС полиции и ЕДДС.
5. Осуществите контроль за реагированием и закройте карточки, когда все ДДС завершат реагирование (см. разделы «Контроль действий диспетчеров ДДС» и «Закрытие карточки происшествия»).

4.6 Работа с карточками происшествий

4.6.1 Создание новой карточки оператором 112

Чтобы зарегистрировать происшествие в Системе-112 в виде карточки происшествия:

1. Примите обращение.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
3. Щелкните **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**.
4. В списке **Тип происшествия** выберите подходящий тип происшествия.
5. Щелкните **СОЗДАТЬ КАРТОЧКУ**.
Откроется новая карточка происшествия.
6. Заполните карточку происшествия полученными данными:
 - На панели **Происшествие** щелкните **ИЗМЕНИТЬ**, введите нужные данные и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
 - На панели **Место происшествия** щелкните **ИЗМЕНИТЬ**, затем введите нужные данные и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
7. Назначьте ДДС, ответственные за реагирование, в карточку (см. раздел «Назначение ДДС»).

Примечание

Данные заявителя могут быть заполнены автоматически при наличии соответствующих данных в базе Системы 112.

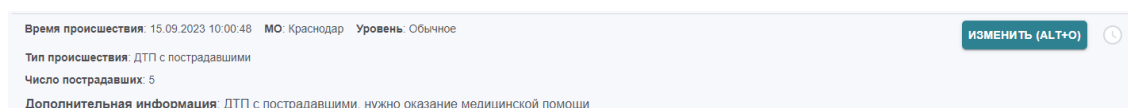


Рисунок – Карточка происшествия

4.6.2 Создание новой карточки диспетчером ДДС

Чтобы зарегистрировать происшествие в Системе-112 в виде карточки происшествия:

1. Примите обращение.
2. Заполните УЧОЛ и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
3. Щелкните **НОВОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ**.
4. В списке **Тип происшествия** выберите подходящий тип происшествия.
5. Щелкните **СОЗДАТЬ КАРТОЧКУ**.
Откроется новая карточка происшествия.
6. Заполните карточку происшествия полученными данными:
 - На панели **Происшествие** щелкните **ИЗМЕНИТЬ**, введите нужные данные и щелкните **СОХРАНИТЬ**.

- На панели **Место происшествия** щелкните **ИЗМЕНИТЬ**, затем введите нужные данные и щелкните **СОХРАНИТЬ**.
7. Назначьте силы и средства, ответственные за реагирование, в карточку (см. раздел «Назначение ДДС»).

Примечание

Данные заявителя могут быть заполнены автоматически при наличии соответствующих данных в базе Системы 112.

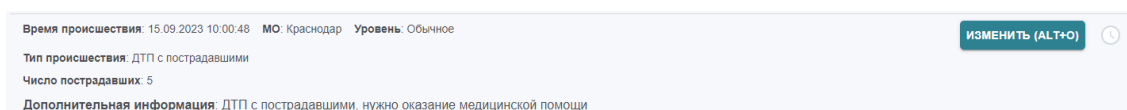


Рисунок – Карточка происшествия

4.6.3 Назначение ДДС

Чтобы назначить ДДС в карточку:

На панели **НАЗНАЧЕНИЕ ДДС** выполните следующие действия:

- Нажмите на кнопку с названием нужной ДДС (при наведении на кнопку отображается подсказка "Добавить в карточку ДДС XXX").
- В появившейся строке ДДС выбранного типа выбрать нужную ДДС из выпадающего списка;
- Нажать на кнопку **НАЗНАЧИТЬ** в строке выбранной службы.
- Если нужно назначить несколько служб, то повторить описанные выше действия для каждой ДДС.

Карточка происшествия появится в списке карточек операторов назначенных ДДС.

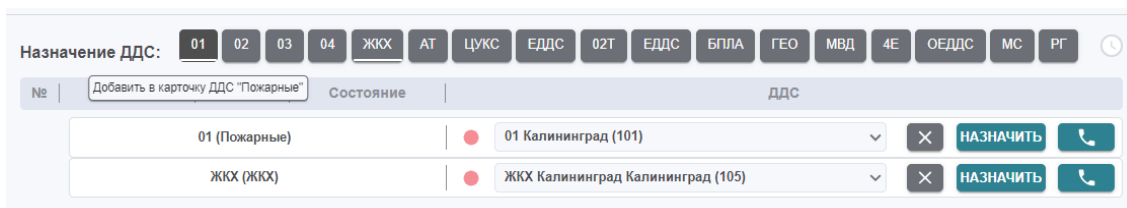


Рисунок – Панель НАЗНАЧЕНИЕ ДДС

4.6.4 Привязка обращения к карточке

Если заявитель сообщает о происшествии, которое уже зарегистрировано в системе в виде карточки происшествия, оператор должен привязать это обращение к карточке.

Чтобы привязать обращение к существующему происшествию:

1. Примите вызов.
2. Откройте карточку, к которой нужно привязать данное обращение.
3. В карточке происшествия щелкните **ПРИВЯЗАТЬ ОБРАЩЕНИЕ**.

4. Если необходимо, завершите обработку обращения, щелкнув **ЗАВЕРШИТЬ ОБРАБОТКУ**.

Обращение будет привязано к существующей карточке происшествия, а данные о заявителе будут добавлены в **Список заявителей** карточки. Информация об этом заявителе будет доступна всем операторам, работающим с данной карточкой.

4.6.5 Регистрация чрезвычайного происшествия

В случае объявления какого-либо происшествия чрезвычайным (соответствующими органами власти или иными уполномоченными структурами), оператор должен присвоить карточке происшествия статус ЧС.

Чтобы зарегистрировать происшествие как ЧС:

1. В карточке на панели **Происшествие** щелкните **ИЗМЕНИТЬ**, а затем выполните одно из следующих действий:
 - Выберите **Уровень ЧС**.
 - Введите **Число пострадавших** и **Число погибших** (уровень ЧС будет выбран автоматически).
2. Щелкните **СОХРАНИТЬ**.
В списке происшествий строка карточки будет содержать красную метку **ЧС**, кроме того, строка данной карточке в списке будет выделена красным цветом.

Чтобы отфильтровать карточки происшествий по признаку ЧС, в списке **Уровни ЧС** выберите нужный уровень ЧС. Чтобы отменить фильтрацию, в списке **Уровни ЧС** выберите **Все**.

Контроль за карточками ЧС осуществляют оперативные дежурные ЕДДС и ЦУКС. Оператор может добавлять в карточку ЧС новую информацию.

4.6.6 Реагирование на происшествие

После получения экстренной информации (с помощью карточки или вызова) основная задача диспетчера ДДС – незамедлительно начать реагирование, т.е. привлечь к устранению происшествия силы и средства. После того, как диспетчер ДДС вносит информацию о привлеченных силах и средствах в карточку происшествия, карточка получает состояние **Реагирование**, и оператор 112 на своём АРМ видит, что реагирование по данному происшествию началось.

Назначение сил и средств

Чтобы начать реагирование по происшествию:

1. Откройте карточку происшествия.
2. На панели вкладок выберите вкладку **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ**.
3. Щелкните **ДОБАВИТЬ БРИГАДУ**.
4. Введите следующие данные
 - Тип сил и средств, привлекаемых к реагированию.
 - **Состав**: личный состав бригады реагирования.
 - **Состояние**: текущий этап реагирования.
 - **Время**: время начала текущего этапа реагирования.
 - **Примечание**: любые подробности, связанные с реагированием данных сил и средств.
5. Щелкните **ДОБАВИТЬ**.


После добавления сил и средств карточка происшествия получит состояние **Реагирование**. Диспетчер может привлечь к реагированию любое количество сил и средств.

Назначенные силы и средства					
ДДС	Время	Бригада	Состояние	Состав	Примечание
03	16:50:39 24.09.2023	Бригада скорой помощи	Прибытие	Врач Медсестра Водитель	
История работы бригады	Бригада: Бригада скорой помощи		Состав: Врач Медсестра Водитель		
	Уведомление	24.09.2023 16:45:45		Примечание: бригаде передана информация о происшествии	
	Отправка	24.09.2023 16:46:35		Примечание: бригада выехала к месту происшествия	
	Прибытие	24.09.2023 16:50:39			
03	16:51:16 24.09.2023	бригада1	Отменено	участковый врач	

Рисунок – Панель «Назначенные силы и средства»


Изменения состояния бригады

Чтобы изменить состояние бригады:

- В строке нужной бригады щелкните значок . На панели вкладок откроется вкладка **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ**.
- В списке **Состояние** выберите этап реагирования бригады:
 - Уведомление
 - Выезд
 - Прибытие
 - Ликвидировано
 - Отменено
- Выберите **Время** начала этого этапа реагирования.
- Щелкните **ДОБАВИТЬ**. Состояние бригады будет изменено.

Изменения состава бригады

Чтобы изменить состав бригады:

- В строке нужной бригады щелкните значок . На панели вкладок откроется вкладка **НАЗНАЧЕНИЕ СИЛ И СРЕДСТВ**.
- Вкладка находится в режиме "Изменение состава бригады"
- В поле "Состав" измените состав текущей бригады.


Заполнение специфичных данных ДДС

Чтобы добавить специфичные данные ДДС о происшествии:

1. На панели **Данные ДДС** нажмите кнопку **ИЗМЕНИТЬ**.
Панель перейдет в режим редактирования.
2. Заполните нужные данные.
3. Щелкните **СОХРАНИТЬ**.

Создание путевого листа

Чтобы сгенерировать и распечатать путевой лист:

1. В строке нужной бригады щелкните значок .
.Откроется окно **Путевой лист**. Путевой лист содержит данные о назначенной бригаде и заполненные специфичные данные ДДС о происшествии.
2. Щелкните **ПЕЧАТЬ**.

Заполнение результата реагирования

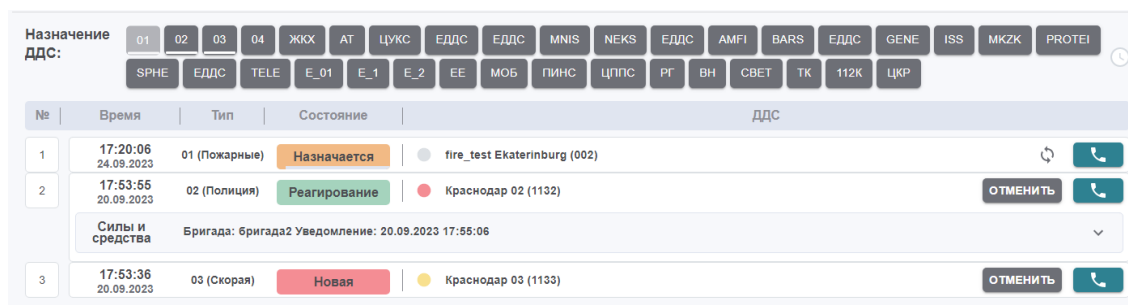
Чтобы заполнить отчет о результатах реагирования:

1. На панели **Результат реагирования** нажмите кнопку **ИЗМЕНИТЬ**
2. .Панель перейдет в режим редактирования.
3. Введите нужную информацию о результатах реагирования.
4. Щелкните **СОХРАНИТЬ**.

4.6.7 Контроль действий диспетчеров ДДС

После передачи карточки происшествия в ДДС оператор может отслеживать действия ДДС по реагированию на происшествие с помощью индикаторов состояния соответствующих служб в списке карточек, а также с помощью панели **Назначенные ДДС** внутри карточки.

Подробное описание различных состояний приводится в разделе "Состояния карточки" главы "Описание интерфейса".



Назначение ДДС:

01 02 03 04 ЖЖХ АТ ЦЖС ЕДДС ЕДДС MNIS NEKS ЕДДС AMFI BARS ЕДДС GENE ISS МКЗК PROTEI

SPHE ЕДДС TELE E_01 E_1 E_2 EE МОБ ПИНС ЦПС РГ ВН СВЕТ ТК 112К ЦКР

№	Время	Тип	Состояние	ДДС
1	17:20:06 24.09.2023	01 (Пожарные)	Назначается	fire_test Ekaterinburg (002)
2	17:53:55 20.09.2023	02 (Полиция)	Реагирование	Краснодар 02 (1132)
Силы и средства				Бригада: бригада2 Уведомление: 20.09.2023 17:55:06
3	17:53:36 20.09.2023	03 (Скорая)	Новая	Краснодар 03 (1133)

Рисунок – Панель «Назначение ДДС»

4.6.8 Завершение карточки происшествия

Оператор должен присвоить карточке статус **Завершена** в том случае, если:

- реагирование по данному происшествию завершено и вся информация внесена в карточку происшествия;
- карточка была направлена в данную ДДС ошибочно (реагирование не потребовалось).

После завершения карточки диспетчер ДДС уже не сможет вносить в неё изменения, карточка будет доступна только для просмотра. Диспетчер ДДС может привязывать к завершённой карточке другие обращения (см. раздел «Привязка обращения к карточке»). Вносить изменения в завершённую карточку может только оператор 112 либо оперативный дежурный ЕДДС.

Чтобы завершить карточку:

1. Откройте нужную карточку.
2. Щелкните **ЗАВЕРШИТЬ КАРТОЧКУ** и подтвердите действие.

4.6.9 Закрытие карточки происшествия

Оператор должен присвоить карточке статус **Закрыта** после того, как все назначенные ДДС присвоили карточке статус **Завершена** (в этом случае статус карточки на АРМ оператора отображается как **Завершена**).

Оператор может закрыть карточку только в том случае, если она имеет статус **Создана**, **Завершена** или **Отменена**.

Чтобы закрыть карточку:

1. Откройте нужную карточку.
2. Щелкните **ЗАКРЫТЬ КАРТОЧКУ**.

4.7 Работа с телефонными вызовами

Работа с телефонными вызовами осуществляется на панели вкладок на вкладке **ВЫЗОВЫ**.

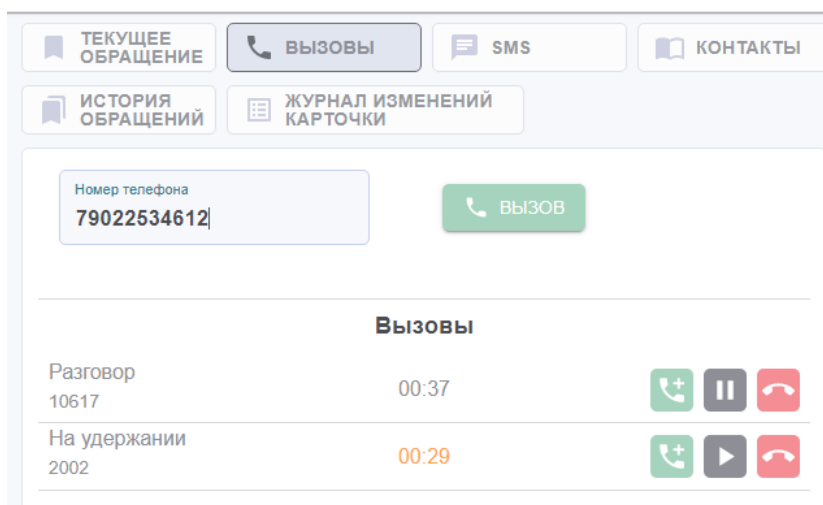


Рисунок – Вкладка ВЫЗОВЫ

Описание кнопок управления вызовами:



- Добавить в конференцию или создать новую



- Поставить вызов на удержание или временно выйти из конференции



- Отклонить или завершить вызов



- Исключить участника из конференции, не завершая его вызов



- Удалить конференцию и закончить все вызовы в ней



- Перевод входящего вызова на этот вызов

4.7.1 Удержание и завершение вызова

Чтобы поставить вызов на удержание:

- В строке вызова щелкните значок

Чтобы снять вызов с удержания:

- В строке вызова щелкните значок

Чтобы завершить вызов:

- В строке вызова щелкните значок

4.7.2 Обратный вызов заявителя

Оператор должен перезвонить заявителю, если:

- во время первичного опроса соединение прервалось;
- при обработке происшествия выяснилось, что указанной в карточке информации недостаточно.


Чтобы совершить обратный вызов заявителя:

- На панели вкладок на вкладке **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** найдите заявителя и щелкните **Вызов**.

4.7.3 Переадресация вызова


В процессе разговора с заявителем оператор может передать (переадресовать) текущий вызов другому оператору или абоненту. После переадресации заявитель начинает разговор с абонентом, на которого был передан вызов, а оператор, передавший вызов, отключается от разговора.

Передача текущего вызова выполняется на панели вкладок на вкладке **ВЫЗОВЫ**. Чтобы передать активный вызов (переадресовать на другого абонента):

1. Примите вызов.
2. На панели вкладок перейдите на вкладку **КОНТАКТЫ**.
3. Выберите нужного абонента и щелкните **ВЫЗОВ**.
Откроется вкладка **ВЫЗОВЫ**, установится голосовое соединение с выбранным абонентом, вызов заявителя будет поставлен на удержание.
4. На вкладке **ВЫЗОВЫ** в строке выбранного абонента щелкните значок 
5. Вызов будет переадресован на этого абонента.

4.7.4 Передача вызова в ДДС

Чтобы передать активный вызов в ДДС:


1. Примите вызов.
2. Создайте новую карточку происшествия.
3. На панели **НАЗНАЧЕНИЕ ДДС** в карточке в строке нужной ДДС щелкните **ВЫЗОВ**.
Установится соединение с диспетчером ДДС, вызов заявителя будет поставлен на удержание.
4. На вкладке **ВЫЗОВЫ** в строке выбранного диспетчера ДДС щелкните значок 
5. Вызов будет переадресован на диспетчера ДДС.

Примечание

При передаче вызова в ДДС на АРМ диспетчера соответствующей ДДС автоматически откроется данная карточка происшествия.
Если карточка еще не сохранена, или же не выбрана ни одна ДДС, то передается только вызов, без карточки.

4.7.5 Прослушивание записи разговора

Чтобы прослушать запись разговора с заявителем:

1. На панели вкладок на вкладке **ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ** найдите нужный вызов.
2. Щелкните значок  и используйте встроенный плеер для управления воспроизведением.

Чтобы сохранить запись разговора в виде файла:

- Щелкните значок 

4.8 Работа с конференц-вызовами

Конференция – это вызов, в котором может участвовать от трех и более человек, при этом все участники конференции слышат друг друга, включая оператора.


















Вызовы		
Разговор Краснодар 03 1133	00:02	  
Конференция: 1 участник	00:03	 
На удержании Иванова Нина Ивановна 79022534612	01:51	  
Конференция: 2 участника	00:03	 
Разговор Краснодар 01 1131	01:04	  
Разговор Краснодар 02 1132	00:38	  

Рисунок – Список конференций

4.8.1 Создание конференции

Чтобы создать конференцию:

- Примите вызов (или совершите исходящий вызов).
- На панели вкладок на вкладке **ВЫЗОВЫ** в строке активного вызова щелкните значок  , текущий вызов будет добавлен в новую конференцию.






Вызовы		
Конференция: 1 участник	01:41	 
Разговор Иванова Нина Ивановна 79022534612	02:05	  


Рисунок – Создание конференции

4.8.2 Добавление участников

Чтобы добавить абонента в конференцию, при наличии одной конференции:

- Совершите вызов нужного абонента. После установления соединения этот абонент автоматически станет участником текущей конференции.


Чтобы добавить абонента в конференцию, при наличии нескольких конференций и активного вызова:

- В строке активного вызова щелкните значок  , а затем в строке нужной конференции щелкните **ДОБАВИТЬ**. Абонент будет добавлен в конференцию.


4.8.3 Удержание и удаление участников

Оператор может удалять участников из конференции, либо временно ставить их на удержание. Участник, поставленный на удержание, не будет слышать участников конференции, пока оператор не снимет его с удержания.


Чтобы **поставить участника на удержание**:

- В строке участника щелкните значок 

Чтобы **снять участника с удержания**:

- В строке участника щелкните значок 


Чтобы **удалить участника**:

- В строке участника щелкните значок 

4.8.4 Исключение участников

При исключении участника из конференции организатор продолжает разговор как с исключенным участником, так и с оставшимися, но друг друга исключенный и оставшиеся участники конференции уже не слышат. При этом организатора конференции продолжают слышать все.

Чтобы **исключить участника из конференции**:

- В строке участника щелкните значок 

4.8.5 Удержание конференции


Если оператору требуется принять новый вызов, то ему нужно временно выйти из конференции, поставив конференцию на удержание. Оператор не может выйти из конференции так, чтобы она при этом продолжалась.

После выхода оператора из конференции автоматически включается прием обращений на АРМ, т.е. оператор может принимать входящие вызовы. При этом конференция сохраняется, и оператор может возобновить ее в любое время.

Чтобы поставить конференцию на удержание:

- В строке конференции щелкните значок .


Чтобы снять конференцию с удержания:

- В строке конференции щелкните значок .

4.8.6 Создание параллельной конференции

Оператор может создать несколько конференций, которые будут существовать одновременно.

Чтобы создать параллельную конференцию:

1. Поставьте конференцию на удержание.
2. Вызовите нужного абонента или примите входящий вызов.
3. В строке активного вызова щелкните значок , а затем щелкните **НОВАЯ**. Текущий вызов будет добавлен в новую конференцию

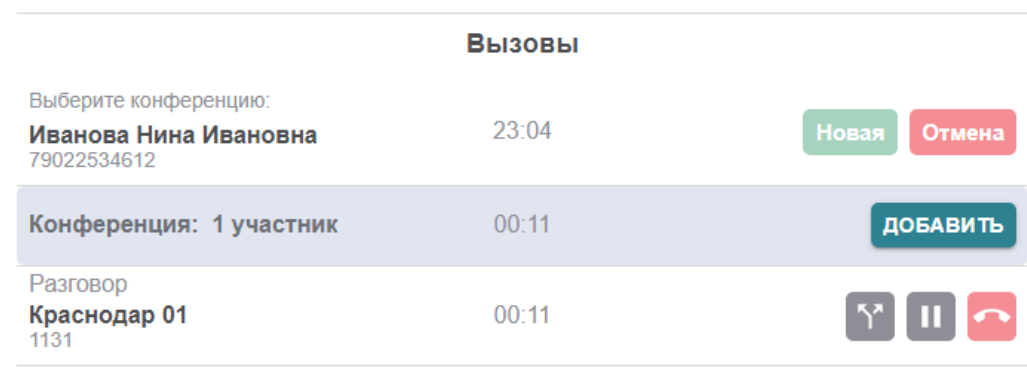


Рисунок – Создание Новой конференции

4.8.7 Завершение конференции

Оператор может удалить конференцию, при этом все вызовы в ней будут завершены.

Чтобы завершить конференцию:

- В строке конференции щелкните значок .