

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.К.АММОСОВА» (СВФУ)
Департамент по безопасности жизнедеятельности (ДБЖ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по безопасности

[Подпись] Н.Д. Яковлев

22.07.2021



Алгоритм действий дежурных сотрудников
Группы диспетчерской службы (ГДС)
при чрезвычайных ситуациях и правонарушениях

СОГЛАСОВАНО

Директор ДБЖ СВФУ

Руководитель – ст. диспетчер ГДС

[Подпись] 22.07.21 П.С. Баишев
подпись, дата

[Подпись] 22.07.21 И.П. Устинов
подпись, дата

Якутск 2021 г.

Содержание:

1. Действие дежурного ГДС при получении информации о ЧС.....	3
2. Действие дежурного ГДС при получении угрозы по телефону (угроза террора).....	5
3. Действия дежурного ГДС по приему сообщений о взрывных устройствах.....	6
4. Действие дежурного ГДС при получении информации о попытке совершить суицидные действия.....	7
5. Действие дежурного ГДС при получении информации о необходимости вызова скорой психиатрической помощи.....	8
6. Действие дежурного ГДС при получении информации об утечке газа.....	9
7. Действие дежурного ГДС при получении информации об аварии (неисправности) на тепловых сетях, на электросетях, системах водоснабжения и канализации.....	10
8. Действие дежурного ГДС при получении информации о наличии собак, нападающих на граждан.....	11

1. Действие дежурного ГДС при получении информации о ЧС.

При поступлении сообщения о ЧС дежурный ГДС, зафиксировав данные заявителя (Ф.И.О., адрес, телефон) и время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Уточнить сведения о ЧС (пожар, взрыв, обрушение, наводнение, подтопление, разлив АХОВ - Аварийно химически опасные вещества)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Адрес (ориентиры) 2. Время. 3. Количество возможных пострадавших: <ul style="list-style-type: none"> • признаки жизни; • координаты пострадавших; • характер травм (повреждений). 4. Характеристика обрушения: <ul style="list-style-type: none"> • характеристика здания (промышленного, гражданского назначения, жилое, нежилое, кирпичное, деревянное, железобетонное и т.д.), этажность; • площадь обрушения (пожара); • высота завала (этаж); • глубина котлована (шахты) и т.д.; • запах газа; • характер дыма; • другие вещества в зоне ЧС; • разлитие ГСМ; • разрыв труб, электропроводки линий передач; • разлив канализации; • повреждение др. коммуникаций. 5. Возможные причины: <ul style="list-style-type: none"> • взрыв; • промоины, повреждения почвы; • механическое воздействие; • электрозамыкание; • прочие причины. 6. Наличие СДЯВ (Сильнодействующие ядовитые вещества): <ul style="list-style-type: none"> • количество, местонахождение; • цвет, состояние; • запах, искрение, растекание и т.п.; реакция почвы, животных, людей; направление распространения; • наличие специальных служб. 7. Возможные направления распространение пожара (разлития, очагов взрывов). 8. Наличие вблизи пожароопасных объектов складов, хранилищ, жилых домов, производственных помещений. 9. Какие службы на месте ЧС? Какие необходимо оповестить? 10. Обратная связь (координаты, телефон заявителя). 11. Дать рекомендации по действиям заявителя.
2	Взаимодействие с управлением и вышестоящими инстанциями.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Доклад ректору СВФУ (тел. рабочий, мобильный). 2. Доклад КЧС СВФУ. 3. Доклад начальнику СПБ, ГОиЧС ДБЖ.
3	Организовать работу.	Организовать в соответствии с указаниями ректора СВФУ, КЧС.
4	Организовать взаимодействие с соответствующими службами.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вызвать пожарную службу «01». 2. Вызвать скорую помощь «03».

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Если нарушены электросети сообщить диспетчеру АДС или при необходимости порекомендовать отключение объекта или территории. 4. Информировать дежурного «02» 5. Позвонить в газовую службу «04». 6. Если повреждены теплоцентрали сообщить диспетчеру АДС. 7. Если нарушены городские трубопроводы системы водоснабжения сообщить в АДС.
5	Зафиксировать все сообщения.	Записать всю информацию в рабочий журнал дежурного.

2. Действие дежурного ГДС при получении угрозы по телефону (угроза террора)

При получении угрозы по телефону (угроза террора) дежурный ГДС, зафиксировав время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Установить прочный контакт со звонившим.	Представиться (назвать свои фамилию, имя, отчество, должность): 1. Попыаться успокоить говорившего. 2. Заверить, что его требования будут немедленно переданы в администрацию.
2	Выяснить требования анонима и получить информацию о характере угрозы.	1. Внимательно выслушать и под диктовку записать все требования. 2. Под любым предлогом предложить повторить свои требования. 3. Задать уточняющие вопросы о характере угрозы и времени ее реализации, стимулируя анонима рассказать, как можно больше.
3	Выяснить мотивы действий анонима.	1. Задать вопрос о целях, которые преследует аноним, при этом ответы анонима выслушивать внимательно, проявляя участие. 2. Предложить анониму другие пути реализации его интересов.
4	Выход из контакта с анонимом.	В процессе выхода из контакта с анонимом: 1. Повторить основные моменты беседы с ним, сказать, что его требования будут переданы администрации. 2. Попыаться под любым благовидным предлогом убедить его повторить звонок. 3. В случае если определитель номера не сработал, не вешайте трубку. С другого телефона позвоните на телефонный узел с просьбой установить номер телефона, откуда был сделан звонок.
5	Заполнить журнал	
6	Сообщить о происшествии должностным лицам.	1. Сообщить руководству СВФУ о случившемся и принятых мерах. 2. Оповестить службу «02», ФСБ, КЧС СВФУ.

**3. Действия дежурного ГДС
по приему сообщений о взрывных устройствах**

№	Вопросы	Запись информации
1	<p>Опрос заявителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знакомство — представьтесь, пожалуйста, Ваше имя, фамилия, телефон. 	
2	<p>Что Вы обнаружили (увидели):</p> <ul style="list-style-type: none"> • опишите объект, (предмет) назовите его размеры, вид упаковки, положение, видны ли провода или металлические предметы, слышен ли какой-то звук, наблюдается ли дым. Если это автомобиль — марка, гос. номер, цвет. 	
3	<p>Где обнаружен:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адрес (по возможности точный) или привязку к известному объекту. • Описание места — где? У забора, подъезда дома, на площади, дороге и т.д. 	
4	<p>Есть ли рядом люди? Сколько? Проявляют ли интерес к предмету?</p>	
5	<p>Дежурит ли кто-нибудь у предмета?</p>	
6	<p>Сообщено о случившемся куда-либо? Примечание. В любом случае сообщение продублировать</p>	
7	<p>По возможности выяснить адрес и телефон заявителя, место работы / учебы. * время подобных сообщений фиксировать в журнале. Для быстрого поиска выделять цветом.</p>	

4. Действие дежурного ГДС при получении информации о попытке совершить суицидные действия

При поступлении сообщения о суициде дежурный ГДС, зафиксировав данные заявителя (Ф.И.О., адрес, телефон) и время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Уточнить сведения о суициденте	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фамилия, Имя, Отчество. 2. Адрес. 3. Характеристика суицидента: <ul style="list-style-type: none"> • где в настоящее время находится, что делает; • возраст, наличие явных психических отклонений, наличие одежды (какой); • характер поведения; • события, предшествующие этому шагу (депрессия, употребление лекарств или наркотиков, алкоголь, болезнь, семейные проблемы и т.д.); • личностная характеристика (образование, место работы или учебы, вероисповедание и т.п.); • насильственные или ненасильственные действия; • наличие посторонних предметов в руках (нож, оружие, емкость с ГСМ и др.). 4. Характеристика места действия. 5. Какие службы вызваны (психиатр, служба «Доверия» и др.). 6. В том случае, если заявитель сам собирается совершить суицидные действия, постараться разговорить его, дать рекомендации, поддерживать с ним связь до прибытия специализированной помощи.
2	Организовать взаимодействие с Полицией и «Скорой помощью».	В случае необходимости сообщить в службу «02», «03».
3	Организовать взаимодействие с родственниками.	Попытаться найти связь с родственниками (адрес местожительства, место работы, номера телефонов и др.). Сообщить им о случившемся и вместе с ними оказать положительное воздействие на суицидента.

ПРИМЕЧАНИЯ: данные суицидологического центра:

Телефон:

Адрес:

5. Действие дежурного ГДС при получении информации о необходимости вызова скорой психиатрической помощи

При поступлении сообщения о необходимости вызова скорой психиатрической помощи дежурный ГДС, зафиксировав данные о местонахождении лица, к которому вызывается бригада, его Ф.И.О., возраст, а также Ф.И.О., вызывающего, его отношение к указанному лицу — родственник (степень родства), знакомый, сотрудник (должность), сосед, и пр., его телефон, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Содержание сообщения
1	Выяснение у вызывающего необходимых условий (повода) для вызова скорой психиатрической помощи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Причина обращения. 2. Наблюдался (лечится) ли предполагаемый пациент ранее по поводу психического расстройства, т.е. состоит ли пациент на учете в психиатрическом диспансере. 3. В чем особенности поведения и высказываний в настоящее время, которые могут указывать на наличие психического заболевания, в том числе свидетельствующие об опасности для себя или окружающих, беспомощности, динамике, в частности, утяжелении состояния. 4. Тяжелое психическое расстройство (нарушение ориентировки, расстройство восприятия, бредовые идеи) у пациента соответствует любому из следующих критериев: <ul style="list-style-type: none"> • обуславливает непосредственную опасность пациента для себя или окружающих; • обуславливает его беспомощность, т.е. неспособность самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности; • обуславливает существенный вред здоровью пациента вследствие ухудшения психического состояния, если он будет оставлен без психиатрической помощи. <p>Основание: приказ МЗ РФ № 108 от 08.04.1998 г. «О скорой психиатрической помощи»; Закон РФ от 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (п. 1 ст. 3).</p>
2	Передать сообщение в службу психологической помощи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Передать имеющуюся информацию 2. Решить вопрос о привлечении сил и средств ГПС МЧС
3	Передать сообщение в службы «02», «03»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Передать имеющуюся информацию 2. Решить вопрос о привлечении сил и средств ГПС МЧС

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Присутствие сотрудника полиции необходимо для:
 - освидетельствование гражданина производится в присутствии сотрудника полиции;
 - в случае госпитализации пациента (одинокого) квартира должна быть опечатана сотрудником полиции с целью исключения в дальнейшем имущественных претензий.
2. Скорая психиатрическая помощь не принимает вызов к ребенку до 18 лет.
3. Телефон службы психологической помощи: _____

6. Действие дежурного ГДС при получении информации об утечке газа

При поступлении сообщения об утечке газа дежурный ГДС, зафиксировав данные заявителя (фамилия, имя, отчество) и время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Уточнить сведения об утечке газа	<p>1. Если утечка газа произошла в помещении:</p> <ul style="list-style-type: none"> • фамилию, имя, отчество заявителя; • адрес, код, домофон, телефон заявителя; • характер утечки. <p>2. Если утечка газа происходит на улице:</p> <ul style="list-style-type: none"> • точный адрес (ориентиры); • откуда может исходить запах газа: из колодца, из подвала и др.). <p>3. Напомнить заявителю о категорическом запрещении пользования электроэнергией.</p> <p>4. Дать рекомендации заявителю об ограничении места аварии и предупреждения граждан.</p>
2	Организовать взаимодействие с диспетчером АДС.	Сообщить информацию по телефону «04», зафиксировав время и фамилию лица, принявшего информацию.
3	Проинформировать заявителя о принятых мерах и порядке устранения неисправности.	
4	Периодически контролировать ход и окончание работ.	
5	В случае если хозяин квартиры, где включен газ, не может попасть по какой-либо причине в квартиру, оперативный дежурный действует в следующем порядке: <ul style="list-style-type: none"> • уточняет Ф.И.О, адрес, телефон заявителя; • сообщает информацию диспетчеру АДС для выезда аварийной службы для отключения газа. <p>ВНИМАНИЕ! Дежурный ГДС разрешает ГОР выполнять заявку по открытию дверей только после отключения аварийной диспетчерской службой газового стояка, проверки загазованности и проветривания подъезда.</p>	

7. Действие дежурного ГДС при получении информации об аварии (неисправности) на тепловых сетях, на электросетях, системах водоснабжения и канализации.

При поступлении сообщения о об аварии (неисправности) на тепловых сетях, на электросетях, системах водоснабжения и канализации. дежурный ГДС, зафиксировав данные заявителя (Ф.И.О., адрес, телефон) и время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Уточнить сведения об аварии (неисправности).	1. Место аварии (неисправности): адрес, ориентиры. 2. Внешнее проявление аварии (неисправность). 3. Дать рекомендации заявителю об ограждении места аварии, предупреждении граждан (при необходимости).
2	Организовать взаимодействие с дежурным по городской администрации.	Сообщить ректорату СВФУ.
3	Организовать взаимодействие с АДС.	1. В случае аварии (неисправности) довести информацию диспетчеру АДС по телефону. 2. Уточнить у диспетчера АДС причину аварии (неисправности), кто и какие силы, и средства выделяет для восстановительных работ, сроки начала и окончания работ. 3. В случае необходимости провести оповещения КЧС СВФУ.
4	Проинформировать заявителя о принятых мерах и сроках окончания работ.	
5	Периодически контролировать ход и окончание работ.	

**8. Действие дежурного ГДС при получении информации
о наличии собак, нападающих на граждан**

При поступлении сообщения о наличии собак, нападающих на граждан, либо просто бродячих собак, дежурный ГДС, зафиксировав данные заявителя (Ф.И.О., адрес, телефон) и время поступления информации, действует в следующем порядке:

№	Что делать	Критерии, параметры, подразделы
1	Уточнить данные о ситуации.	1. Адрес, где находится собака, представляющая угрозу для граждан. 2. Порода собаки. 3. Имеются ли пострадавшие от собаки, возраст пострадавших (взрослые или дети). 4. Имеется ли хозяин (хозяйка) собаки на месте происшествия.
2	Организовать взаимодействие с ЕДДС г. Якутск.	Довести до дежурного имеющуюся информацию.
3	При необходимости организовать взаимодействие с администрацией Октябрьского округа г. Якутск.	Довести до приемной администрации города имеющуюся информацию по тел. _____ В администрации г. Якутск вопросом бродячих собак занимается муниципальное учреждение по отлову бродячих собак. Тел. _____
4	При наличии пострадавших от укуса собаки порекомендовать обратиться в травмпункт. При необходимости организовать взаимодействие заявителя с ветеринарными службами.	Адреса: При обращении граждан с просьбой оказать помощь больным животным предложить заявителю воспользоваться услугами телефонного ветеринарного справочника: тел. _____