



ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ МОНИТОРИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ
Начальник учреждения

А.Ю. Попов

« 15 » мая 20 19 г.

Введено в действие приказом
ГКУ ЛО «РМЦ»

от 15.05.2019 № 38

с « 04 » мая 20 19 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе «Центр обработки вызовов – 112» (ЦОВ-112)

(название подразделения в составе организационной структуры организации)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, цели и направления деятельности структурного подразделения государственного казенного учреждения Ленинградской области «Региональный мониторинговый центр» (далее – Учреждение) - отдел «Центр обработки вызовов-112» (далее – Отдел, ЦОВ-112).

1.2. Отдел возглавляет начальник отдела, который назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом начальника учреждения.

1.3. Начальник отдела подчиняется непосредственно начальнику учреждения.

1.4. Куратором направления деятельности Отдела является заместитель начальника учреждения.

1.5. Работники Отдела назначаются и освобождаются от должности приказом начальника учреждения по представлению начальника отдела.

1.6. Во время отсутствия начальника Отдела (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет работник, назначенный в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

1.7. Отдел функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщений о происшествиях).

1.8. Отдел в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- федеральными законами;
- указами и распоряжениями Президента Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации;
- нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти;
- указами и распоряжениями Губернатора Ленинградской области;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Ленинградской области;
- приказами и распоряжениями Комитета цифрового развития Ленинградской области;
- приказами и указаниями начальника учреждения;
- Уставом Учреждения;
- Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- Правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
- порядком ведения делопроизводства и документооборота в Учреждении;
- локальными актами Учреждения, настоящим Положением и должностными инструкциями.

1.9. Права и обязанности должностных лиц Отдела определяются должностными инструкциями и настоящим Положением.

2. Структура и состав

2.1. Организационно-штатная структура и численный состав Отдела определяются исходя из содержания и объёма возлагаемых на Отдел задач.

2.2. Структура и штат Отдела утверждается приказом начальником учреждения.

2.3. Численный состав сотрудников распределяется по категориям (руководители, специалисты) исходя из содержания и объёма задач, возлагаемых на Отдел.

2.4. В состав Отдела входит структурное подразделение - сектор методического обеспечения и взаимодействия (далее – Сектор).

3. Основные задачи и функции

3.1. В соответствии с возложенными задачами Отдел предназначен для осуществления функции по приёму по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях) от населения Ленинградской области:

3.1.1. осуществление приёма по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях) от населения Ленинградской области;

3.1.2. осуществление обработки сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлён вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

3.1.3. обеспечение направления информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

3.1.4. осуществление автоматического восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения; осуществление обратного дозвона при прерывании вызова;

3.1.5. проведение регистрации всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112».

3.1.6. осуществление ведения базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

3.1.7. обеспечение централизованного хранения информации системы-112 субъекта;

3.1.8. обеспечение регистрации и документирования поступающих вызовов (сообщений о происшествиях);

3.1.9. обеспечение возможности получения дистанционной психологической поддержки абоненту и привлечение к вызову специалистов психологической поддержки;

3.1.10. осуществление обработки массовых вызовов и повторных сообщений по поводу уже зарегистрированного происшествия; привязка нескольких записей зарегистрированных вызовов к одной записи о происшествии;

3.1.11. обработка, заполнение и осуществление корректировки унифицированной карточки информационного обмена для ведения базы данных об основных характеристиках происшествий;

3.1.12. фиксирование необоснованных и ложных вызовов;

3.1.13. осуществление формирования в установленном порядке отчетов;

3.1.14. оповещение экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единые дежурно-диспетчерские службы о происшествии;

3.1.15. проведение анализа и оценки достоверности поступившей информации и доведение ее до дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб и организаций (объектов), в компетенцию которых входит реагирование на принятое сообщение;

3.1.16 оказывать справочно-консультативную помощь заявителям в пределах компетенции Отдела;

3.1.17. осуществление мониторинга реагирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб на сообщения, переданные операторами-112 с помощью аппаратно-программных средств;

3.1.18. обработка и анализ данных о ЧС (чрезвычайном происшествии), определение ее масштабов и уточнение состава дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб и организаций (объектов), привлекаемых для реагирования на ЧС (чрезвычайное происшествие);

3.1.19. участие в организации профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов Отдела для оперативного и квалифицированного обеспечения работы Отдела.

3.2. Возложенные на Отдел задачи по осуществлению методического обеспечения и взаимодействия системы-112, осуществляет Сектор, который выполняет следующие функции:

3.2.1. проведение профессионально-психологического отбора кандидатов на вакантные места в подразделениях функционально отвечающих за прием и обработку вызовов в Учреждение, анализ результатов психодиагностического обследования кандидатов на службу, в случае необходимости проведение дополнительного психологического изучения.

3.2.2. оказание психологической помощи вновь принятым сотрудникам в процессе их адаптации к условиям работы, разработка предложений по социально - психологической адаптации принятых работников.

3.2.3. осуществление постоянного психологического наблюдения за специалистами Отдела (регулярное, повторное тестирование, анализ поведенческих факторов), включенными в группу риска.

3.2.4. обучение операторского состава Отдела психологическим методам общения с заявителями, повышение их общую психологическую культуру.

3.2.5. организация практической помощи операторскому составу Отдела при возникновении сложных ситуаций и осуществление инструктажа по вопросам, возникающим в процессе работы.

3.2.6. обучение операторского состава Отдела приемам и методам взаимодействия с гражданами и способам защиты при психологическом давлении.

3.2.7. обучение операторского состава Отдела приемам саморегуляции психического состояния.

3.2.9. предоставление непосредственному руководителю информацию о выявленных нарушениях и некорректных действиях операторского состава Отдела при приеме входящих звонков.

3.2.10. разработка методической базы для решения задач, стоящих перед Отделом в рамках психологической поддержки работников Отдела.

3.2.11. работа с обращениями граждан и организаций по вопросам работы Отдела выгрузка соответствующей информации на сайт сетевого справочного телефонного узла РФ.

3.2.12. работа с официальным сайтом Учреждения: актуализация информации, размещение локальных нормативных актов Учреждения, размещение нормативной документации, регламентирующей работу системы-112 Ленинградской области и т.д.

3.2.15. проведение аналитической работы с целью сбора, оценки и анализа получаемой информации, а также выработки практических рекомендаций о функционировании системы-112 Ленинградской области и реализации построения и развития АПК «Безопасный город».

3.2.16. составление графика работы и ведение табельного учета рабочего времени операторского состава Отдела, работающих по графику сутки через трое в установленные сроки.

3.2.17. составление периодической отчетности и единовременных отчетов о функционировании системы-112 Ленинградской области и реализации построения и развития АПК «Безопасный город» по формам и в сроки, установленные официальными органами.

3.3. В соответствии с возложенными задачами Отдел выполняет следующие иные функции:

3.3.1. организация учета и хранения документации Учреждения по осуществляемой Отделом деятельности;

3.3.2. обеспечение хранения и сохранности документов Отдела в течение установленных для документов сроков хранения;

3.3.3. подготовка проектов приказов, распоряжений, писем, относящихся к деятельности Отдела в пределах своей компетенции;

3.3.4. осуществление в пределах компетенции Отдела ведения делопроизводства;

3.3.5. осуществление организации ведения нормативно-справочной информации, относящейся к функциям Отдела;

3.3.6. осуществление в соответствии с законодательством Российской Федерации работы по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в ходе деятельности Отдела;

3.3.7. разработка и представление внутренних годовых планов работы Отдела по осуществлению функций в установленных сферах деятельности;

3.3.8. представление докладов и оперативной информации о результатах деятельности Отдела за отчетный период (квартал, год);

3.3.9. обеспечение своевременного и качественного представления установленной отчетности Комитету цифрового развития Ленинградской области;

3.3.11. осуществление в пределах своей компетенции иных функций в соответствии с целями и задачами Учреждения.

4. Взаимоотношения Отдела с другими подразделениями

Отдел взаимодействует:

4.1. С начальником учреждения и структурными подразделениями Учреждения.

4.2. Со сторонними организациями по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

5. Права

5.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений Учреждения в установленном порядке необходимые материалы (документы, информацию) для выполнения возложенных функций.

5.2. Вносить начальнику учреждения и заместителю начальника учреждения, курирующему деятельность Отдела, предложения о совершенствовании деятельности Отдела.

5.3. Принимать участие в совещаниях, семинарах, конференциях по вопросам, в установленной сфере деятельности Отдела.

5.4. Давать разъяснения, консультации, рекомендации и указания по вопросам, в установленной сфере деятельности Отдела.

5.5. Участвовать в проведении служебных проверок по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

5.6. Разрабатывать и представлять начальнику учреждения проекты приказов, распоряжений и других документов в установленной сфере деятельности Отдела.

6. Ответственность

6.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Отделом функций, предусмотренных настоящим Положением, несет начальник отдела.

6.2. На начальника отдела возлагается персональная ответственность за:

– организацию деятельности Отдела по выполнению задач и функций, возложенных на вверенное подразделение.

– организацию в подразделении оперативной и качественной подготовки и исполнения документов, ведение делопроизводства в соответствии с действующими правилами и инструкциями.

– соблюдение работниками службы трудовой и производственной дисциплины.

– обеспечение сохранности имущества, находящегося в подразделении,

– соблюдение правил пожарной безопасности.

– подбор, расстановку и деятельность работников Отдела.

– соответствие действующему законодательству визируемых им проектов приказов, инструкций, положений и других документов.

6.3. Ответственность работников Отдела устанавливается их должностными инструкциями.

7. Заключительные положения

7.1. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению подготавливаются начальником отдела, в необходимых случаях согласовываются с другими должностными лицами Учреждения и представляются на рассмотрение начальнику учреждения.

7.2. Основанием для внесения соответствующих изменений в текст настоящего Положения служит приказ начальника учреждения.

7.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента подписания и действует до отмены.

Разработано:

Начальник отдела

«Центр обработки вызовов – 112» (ЦОВ-112)

«13» мая 2019 г.

В.И. Васильев

Согласовано:

Заместитель начальника Учреждения

«13» мая 2019 г.

А.С. Петров

Начальник отдела кадрового

и организационно-правового обеспечения

«13» мая 2019 г.

С.С. Лапсакова

Оригинал Положения об отделе находится в отделе кадрового и организационно-правового обеспечения, копия - у руководителя структурного подразделения.

Лист ознакомления работника(ов) с Положением об отделе, под роспись, является неотъемлемой частью настоящего документа