



КОМИТЕТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

пр. Лейпена, д. 75, г. Мурманск, 183006, тел. (8152) 48-62-08, факс (8152) 45-07-86, e-mail: komobn@rov-murmansk.ru
ОГРН 1135190005752, ИНН/КПП 3190020918/319001001

10.11.2020 № 28-02/3311-СП

на № _____ от _____

Главам
администраций муниципальных
образований Мурманской области

(согласно списку рассылки)

О проведении разъяснительной работы среди населения о приемах пользования номером «112»

В 2020 году в систему обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112) Мурманской области поступило 585 554 вызовов (ежедневно в Систему-112 Мурманской области в среднем поступает до 2000 звонков), в том числе:

– 27 % завершено абонентом в период работы автоответчика (приветственного голосового меню);
– принято и обработано операторами Системы-112 426284 вызов, в том числе:

76% вызовов передано в экстренные оперативные службы;
24% вызовов относится к категории «ложных» и «детской шалости».

Ложные звонки, как правило, бывают двух категорий: с сообщениями о «мнимых» происшествиях или так называемая «детская шалость». Кроме того, дети и взрослые звонят на номер «112» с целью проверить работу сим-карты, сообщить об аварии в сфере жилищно-коммунального хозяйства, либо задают неуместные вопросы («телефонные хулиганы») и т. д.

Вместе с тем, диспетчера Системы-112 Мурманской области оказывают справочно-консультативную помощь только экстренного характера по вопросам безопасности жизнедеятельности и дают рекомендации по действиям на месте происшествия до прибытия экстренных оперативных служб.

Каждый ложный вызов занимает у оператора ценное время – по инструкции в ответ на сброшенный вызов он должен совершить не менее трех попыток дозвона и убедиться, что абонент действительно не нуждается в помощи. Данные звонки отвлекают диспетчеров от выполнения основных задач, перегружают каналы связи и занимают линию, что создает угрозу несвоевременности обработки и реагирования на реально возникающие чрезвычайные ситуации и ситуации, требующие вызова экстренных оперативных служб.

В связи с вышеизложенным, прошу Вас совместно с управляющими компаниями и товариществами собственников жилья организовать проведение

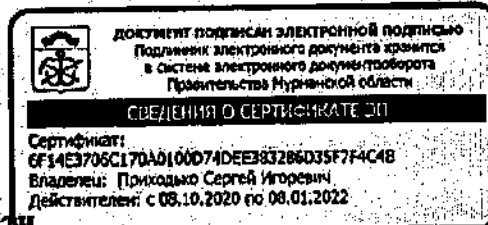
10.11.2020 11:59:18-2020

разъяснительной работы среди населения муниципального образования о правилах пользования номером «112». Довести до населения, что единый номер «112» служит для вызова экстренных оперативных служб (в которые не входят аварийные службы в сфере жилищно-коммунального хозяйства), что Система-112 не является справочной службой для получения информации по вопросам, связанным с жизнеобеспечением (коммунальное хозяйство, социальная сфера и др.). В случае совершения заведомо ложного вызова экстренных оперативных служб заявители могут быть привлечены к административной ответственности, а случае заведомо ложного сообщения об акте терроризма предусмотрено уголовное наказание.

Кроме того, прошу организовать проведение разъяснительной работы среди родителей о необходимости объяснять своим детям о последствиях заведомо ложного вызова экстренных оперативных служб по номеру «112» и о том, почему звонить по экстренному номеру «112» ради шутки категорически запрещено.

С уважением,

**Председатель Комитета
по обеспечению безопасности
населения Мурманской области**



С.И. Приходько