

## СОГЛАШЕНИЕ № 1-112 / 1

### об информационном взаимодействии государственного казенного учреждения Калужской области «Пожарно-спасательная служба Калужской области» и Государственной жилищной инспекции Калужской области

г. Калуга

21 мая 2015г.

Государственное казенное учреждение Калужской области «Пожарно-спасательная служба Калужской области» (далее – ПСС Калужской области) в лице начальника ПСС Калужской области Клашевича Григория Васильевича действующего на основании Устава, с одной стороны, и Государственная жилищная инспекция Калужской области (далее - Инспекция), в лице начальника инспекции Михайлова В.В., действующего на основании Положения, с другой стороны, именуемые в дальнейшем - Стороны, заключили настоящее соглашение (далее - Соглашение) о нижеследующем:

#### Общие положения

1. Настоящее Соглашение определяет порядок обмена информацией между Единой дежурно-диспетчерской службой ПСС Калужской области (далее - ЕДДС) и оперативно-диспетчерской службой (КОЛЛ-центр) Государственной жилищной инспекции Калужской области (далее – ДДС ГЖИ) в рамках системы обеспечения передачи информации по вопросам нарушения жизнеобеспечения жителей многоквартирных домов, расположенных на территории Калужской области с использованием единого номера «112» (далее – система-112)

1.1. Обмен информацией между ЕДДС и ДДС ГЖИ осуществляется в целях сокращения времени на принятие управленческих решений и мер реагирования в случае возникновения аварийных ситуаций на объектах жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, а также по фактам нарушения требований законодательства в сфере предоставления населению жилищных и коммунальных услуг в многоквартирных домах.

1.2. Взаимодействие ЕДДС и ДДС ГЖИ в рамках системы-112 определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурно-диспетчерских служб.

2. Основными принципами информационного обмена Сторон являются:

- полнота и достоверность предоставляемой информации;
- самостоятельность в определении объема и перечня предоставляемой информации.

3. Информация, которой обмениваются Стороны, подразделяется на оперативную и справочную.

К оперативной относится информация, предназначенная для принятия управленческих решений и мер реагирования в случае возникновения аварийных ситуаций на объектах жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, а также по фактам нарушения требований законодательства в сфере предоставления населению жилищных и коммунальных услуг в многоквартирных домах, а также в ходе выполнения ремонтно-восстановительных работ, ликвидации аварийных

ситуаций и устранении нарушений.

К справочной относится информация, предназначенная для обеспечения повседневной реализации настоящего Соглашения, формирования информационно-статистических отчетов повышения эффективности взаимодействия.

4. Ответственными за взаимодействие Сторон являются:

- от ЕДДС – начальник Единой дежурно-диспетчерской службы государственного казенного учреждения «Пожарно-спасательная служба Калужской области»;
- от Государственной жилищной инспекции Калужской области – заместитель начальника отдела организационно-аналитической работы и контроля за обращениями граждан Государственной жилищной инспекции Калужской области.

5. По соглашению Сторон могут быть проведены мероприятия по контролю за реализацией настоящего Соглашения и сверке полноты и достоверности информации.

### **Порядок обмена информацией**

1. Обмен оперативной информацией осуществляется по линии дежурных смен ЕДДС и ДДС ГЖИ в круглосуточном режиме.

1.1. В состав оперативной информации входят сведения о текущей обстановке на территории Калужской области: о введении режима чрезвычайной ситуации; о факте или угрозе возникновения аварийной ситуации на объектах жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры; о ведении аварийно-восстановительных и других неотложных, в том числе плановых и профилактических работ; о введении режимов ограничения или прекращения предоставления коммунальных услуг; о проблемах при пуске тепла в объекты жилищного фонда при начале отопительных периодов; поступление обращений граждан о возникновении или угрозе возникновения аварийных ситуаций на объектах жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, а также по фактам нарушения требований законодательства в сфере предоставления населению жилищных и коммунальных услуг многоквартирных домов и др.

1.2. Информационное взаимодействие в рамках системы-112 осуществляется немедленно по телефонным автоматизированным (в рамках программного обеспечения системы-112) каналам связи. По мере развития ситуации осуществляется уточнение информации.

2. Обмен информацией осуществляется в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия между ЕДДС и ДДС ГЖИ, являющимся неотъемлемой частью настоящего Соглашения (приложение).

3. Обмен справочной информацией организуется по отдельным запросам Сторон с учетом требований действующего законодательства и документами, регламентирующими порядок делопроизводства Сторон. Справочная информация может быть также представлена по инициативе любой из Сторон.

### **Срок действия Соглашения**

1. Соглашение вступает в действие с момента его подписания Сторонами.
2. Соглашение заключается на срок 3 года и продлевается на следующий срок,

если ни одна из Сторон не заявит другой Стороне путем письменного уведомления за 3 месяца до истечения срока действия Соглашения о своем желании прекратить действие Соглашения.

3. Досрочное прекращение действия настоящего Соглашения, внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение осуществляется в письменном виде по взаимному согласию Сторон.

### Реквизиты Сторон:

**Государственная жилищная инспекция Калужской области:**

почтовый адрес: ул. Суворова, д.71а.  
г. Калуга. 248001

e-mail: [call\\_center\\_gji@adm.kaluga.ru](mailto:call_center_gji@adm.kaluga.ru)  
телефоны: 27-77-77, 8-800-450-01-01  
факс: 77-41-14

**Государственное казенное учреждение Калужской области «Пожарно-спасательная служба Калужской области»:**

почтовый адрес: ул. Телевизионная, д. 31,  
г. Калуга, 248002

e-mail: [tsov.112@yandex.ru](mailto:tsov.112@yandex.ru)  
телефоны: 72-26-27  
факс: 54-96-03

**Начальник государственной жилищной инспекции Калужской области**

**В.В. Михайлов**



**Начальник Пожарно-спасательной службы Калужской области**

**Е.В. Кляшевич**



## РЕГЛАМЕНТ

### **информационного взаимодействия между Единой дежурно-диспетчерской службой государственного казенного учреждения «Пожарно-спасательная служба Калужской области» (ЕДДС) и оперативно-диспетчерской службой (КОЛЛ-центр) Государственной жилищной инспекции Калужской области (ДДС ГЖИ)**

1. Настоящий регламент устанавливает правила организации информационного взаимодействия между ЕДДС и ДДС ГЖИ в рамках системы-112.

2. ЕДДС по единому номеру «112» принимает от населения информацию об авариях и нарушениях в предоставлении жилищно-коммунальных услуг в многоквартирных домах, расположенных на территории Калужской области и доводит ее до сведения ДДС ГЖИ путем передачи соответствующей унифицированной карточки информационного обмена (далее - карточка обмена) и аудиозаписи переговоров с заявителем. Под карточкой обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеет ДДС ГЖИ в части своих полномочий. Под передачей карточки обмена между ЕДДС и ДДС ГЖИ понимается извещение ГЖИ о создании (корректировке) карточки обмена, относящейся к компетенции ДДС ГЖИ.

3. Вызов по единому номеру «112» поступает оператору Центра обработки вызовов ЕДДС (далее - ЦОВ) системы-112. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

4. Оператор ЦОВ системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть карточки обмена. В ходе первичного заполнения карточки обмена оператор ЦОВ системы-112, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, принимает решение о привлечении для реагирования ДДС ГЖИ и в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС ГЖИ карточку обмена, заполненную в электронном виде, после чего завершает вызов.

5. После отправки карточки обмена в ДДС ГЖИ оператор системы-112 контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости по запросу ДДС ГЖИ по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

6. Карточка обмена автоматически сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.

7. Диспетчер ДДС ГЖИ после получения карточки обмена заполняет ее специализированную часть и организует реагирование на вызов в пределах своей компетенции. Действия по организации реагирования определяются алгоритмом по обработке телефонных обращений в ДДС ГЖИ.

8. Карточка обмена, принятая к исполнению диспетчером ДДС ГЖИ, находится под контролем на рабочем месте оператора ЦОВ системы-112. Снятие карточки обмена с контроля производится после получения информации о завершении реагирования от ДДС ГЖИ.