КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ МИНИСТРЛАР КАБИНЕТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ **КАРАР**

2015 ел, 10 март № 142

г. Казань

Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандартын раслау турында

Күрсәтелә торган дәүләт хезмәтләренең сыйфатын күтәрү, халыкның барлык катлаулары өчен аларның файдалана алырлык булуын тәэмин итү һәм дәүләт хезмәтләре күрсәтүче оешмаларга карата таләпләрне стандартлаштыру максатларында, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты КАРАР БИРӘ:

1. Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандартын (карарга теркәлә) расларга.

2. Бу карарның үтәлешен тикшерүдә тотуны Татарстан Республикасының Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгына йөкләргә.

Татарстан Республикасы
Премьер-министры И.Ш.Халиков

F:\KARAR\2015\142.doc

Татарстан Республикасы
Министрлар Кабинетының
2015 ел, 10 март, 142 нче
карары белән расланды

Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандарты

I. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучылар категорияләре

1.1. Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү (алга таба – дәүләт хезмәте күрсәтү) «Кичектергесез чакыруларны кабул итү хезмәте – 112» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет учреждениесе (алга таба – «112 нче хезмәт» учреждениесе) тарафыннан күрсәтелә.

1.2. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучылар булып Татарстан Республикасы территориясендәге физик һәм юридик затлар тора.

II. Дәүләт хезмәте күрсәтүнең хокукый нигезләре

2.1. Дәүләт хезмәте түбәндәге норматив хокук актлары нигезендә күрсәтелә:

Россия Федерациясе Конституциясе;

Россия Федерациясе Граждан кодексы;

Россия Федерациясе Җинаять кодексы;

Административ хокук бозулар турында Татарстан Республикасы кодексы;

«Кулланучылар хокукларын яклау турында» 1992 ел, 7 февраль, 2300-1 Россия Федерациясе Законы;

«Элемтә турында» 2003 ел, 7 июль, ФЗ-126 нчы Федераль закон;

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү тәртибе турында» 2006 ел, 2 май, ФЗ-59 нчы Федераль закон;

«Мәгълүмат, мәгълүмат технологияләре турында һәм мәгълүматны яклау хакында» 2006 ел, 27 июль, ФЗ-149 нчы Федераль закон;

«Шәхси мәгълүматлар турында» 2006 ел, 27 июль, ФЗ-152 нче Федераль закон;

«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турындагы мәгълүматтан файдалана алу мөмкинлеген тәэмин итү турында» 2009 ел, 9 февраль, ФЗ-8 нче Федераль закон;

«Дәүләт хезмәтләре һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2010 ел, 27 июль, ФЗ-210 нчы Федераль закон;

«Халыкны һәм территорияләрне табигый һәм техноген характердагы гадәттән тыш хәлләрдән яклау турында» Федераль законның 11 статьясына һәм «Янгын

куркынычсызлыгы турында» Федераль законның 22 статьясына үзгәрешләр кертү хакында» 2013 ел, 11 февраль, ФЗ-9 нчы Федераль закон;

Россия Федерациясе Президентының «Россия Федерациясенең Гражданнар оборонасы эшләре, гадәттән тыш хәлләр һәм табигый бәла-казалар салган зыяннарны бетерү» министрлыгы мәсьәләләре» 2004 ел, 11 июль, 868 нче Указы;

Россия Федерациясе Президентының «Россия Федерациясе территориясендә кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыруны тәэмин итү системасын камилләштерү турында» 2010 ел, 28 декабрь, 1632 нче Указы;

«Дәүләт идарәсе системасын камилләштерүнең төп юнәлешләре турында» 2012 ел, 7 май, 601 нче Указы;

Россия Федерациясе Хөкүмәтенең «Элемтә операторы элемтә хезмәтләре күрсәтүдән файдаланучыга чакыруларын тәүлек әйләнәсендә һәм түләүсез тәэмин итәргә тиешле кичектергесез оператив хезмәтләр исемлеген раслау турында һәм кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыру буенча бердәм номеры билгеләү хакында» 2004 ел, 31 декабрь, 894 нче карары;

Россия Федерациясе Хөкүмәтенең «112» бердәм номеры буенча кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыруны тәэмин итү системасы турында» 2011 ел, 21 ноябрь, 958 нче карары;

Россия Федерациясе Хөкүмәтенең «2013 – 2017 елларга Россия Федерациясендә «112» бердәм номеры буенча кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыруны тәэмин итү системасын булдыру» федераль максатчан программасы турында» 2013 ел, 16 март, 223 нче карары;

Россия Федерациясе Хөкүмәтенең 2008 ел, 25 август, б-1240 нчы боерыгы;

Россия Федерациясе Элемтә һәм массакүләм коммуникацияләр министрлыгының «Россия Федерациясе Мәгълүмат технологияләре һәм элемтә министрлыгының 2006 ел, 17 ноябрь, 142 нче приказы белән расланган Россия нумерация системасына һәм планына үзгәрешләр кертү турында» 2013 ел, 20 ноябрь, 360 нчы приказы;

Россия Федерациясе Элемтә һәм массакүләм коммуникацияләр министрлыгының «Элемтә хезмәтләре күрсәтүдән файдаланучыларның кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыруын тәэмин итү максатларында Татарстан Республикасы территориясендә «112» бердәм номерыннан файдалану турында» 2014 ел, 7 апрель, 74 нче приказы;

Татарстан Республикасы Конституциясе;

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасының дәүләт хезмәтләре күрсәтү сыйфаты стандартлары турында» 2009 ел, 30 июнь, 445 нче карары;

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Фактта күрсәтелә торган дәүләт хезмәтләренең сыйфаты Татарстан Республикасы дәүләт хезмәтләре күрсәтү сыйфатының билгеләнгән стандартларына туры килү-килмәүне бәяләү тәртибе турында» 2009 ел, 30 июнь, 446 нчы карары;

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасы территориясендә «ГЛОНАСС+112» бердәм дәүләт мәгълүмат системасы нигезендә «112» телефон номеры буенча кичектергесез оператив хезмәтләр чакыруны тәэмин итү системасы турында» 2010 ел, 22 март, 166 нчы карары;

«Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасы территориясендә «ГЛОНАСС+112» бердәм дәүләт мәгълүмат системасы нигезендә «112» телефон номеры буенча кичектергесез оператив хезмәтләр чакыруны тәэмин итү системасы турында» 2010 ел, 22 март, 166 нчы карарына үзгәреш кертү хакында» Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 2013 ел, 28 декабрь, 1082 нче карары;

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Кичектергесез чакырулар хезмәте – 112» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет учреждениесен оештыру турында» 2014 ел, 13 август, 588 нче карары.

3. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдалану өчен кирәкле документларның тулы исемлеге

3.1. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдалану өчен бернинди документ кертү таләп ителми.

4. Дәүләт хезмәте күрсәтү тәртибенә һәм шартларына карата таләпләр

4.1. Дәүләт хезмәте күрсәтүнең максаты – дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучылардан Татарстан Республикасы территориясендә «112» бердәм номерына керә торган чакыруларны «бер тәрәзә» принцибы буенча тәүлек әйләнәсендә кабул итү һәм эшкәртү һәм хәбәрләрне кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки муниципаль берәмлекләрнең бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренә (алга таба – бердәм хезмәтләр) автомат рәвештә тапшыру, дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыларга белешмә-консультация ярдәме һәм дистанцион психологик ярдәм күрсәтү.

4.2. Дәүләт хезмәте күрсәтүнең төп процедуралары:

чакыруны теркәү;

чакыруны кабул итү;

чакыруны тапшыру;

чакыруны тапшыруны теркәү;

дистанцион психологик ярдәм күрсәтү;

белешмә-консультация ярдәме күрсәтү.

4.2.1. Чакыруны теркәү процедурасын башлап җибәрү өчен дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының «112» номеры буенча мөрәҗәгать итү факты нигез булып тора.

Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының мөрәҗәгатен теркәү булып дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының керә торган чакыруын аны алган көндә теркәү (ул эчке автомат телефон станциясе чаралары һәм «ГЛОНАСС+112» бердәм дәүләт мәгълүмат системасы чаралары ярдәмендә автомат рәвештә башкарыла) тора. Керә торган чакыруны теркәү кагыйдәләре һәм вакытлары «112» бердәм номеры буенча кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыруны тәэмин итү системасының (алга таба – 112-нче система) күрсәтелгән чаралары белән билгеләнә. Чакыруны теркәү түбәндәгеләрдән тора:

һәр чакыруга индивидуаль теркәү номерын бирүдән;

чакыруны кабул итү датасын һәм вакытын билгеләүдән;

чакыруларны кабул иткән «112 нче хезмәт» учреждениесе оператив кизүенең шәхси номерын билгеләүдән.

4.2.2. Чакыруны кабул итү һәм эшкәртү процедурасын башлап җибәрү өчен дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыдан «112» бердәм номеры буенча кергән чакырулар нигез булып тора. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының чакыруын кабул итү һәм эшкәртү реаль вакыт режимында гамәлгә ашырыла.

«112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыдан сораштыруны һәм алына торган мәгълүматларны «112 нче хезмәт» учреждениесе җитәкчесе приказы белән раслана торган сораштыру алгоритмы буенча (һәлакәт булган урынның адресы, мөрәҗәгать итү сәбәбе, элемтәдә тору өчен мәгълүматлар һ.б.) түбәндәге максатларда теркәүне гамәлгә ашыра:

мөрәҗәгать итү сәбәбен билгеләү;

һәлакәтнең тибын билгеләү;

тормыш, сәламәтлек һәм мөлкәт өчен күзгә күренә торган һәм потенциаль куркыныч янау-янамауны бәяләү;

«112 нче хезмәт» учреждениесенең махсуслаштырылган ярдәм күрсәтә торган башка вазыйфаи затларын җәлеп итү зарурлыгын билгеләү;

һәлакәтләр турындагы мәгълүматларны бу Стандартның 1 нче кушымтасында китерелгән кичектергесез оператив хезмәтләргә тапшыру алгоритмнары нигезендә кичектергесез оператив хезмәтләрне җәлеп итү зарурлыгын билгеләү;

өстәмә тәгаенләүләрдән башка чакыруны алга таба эшкәртергә мөмкинлек бирә торган күләмдә мәгълүмат алу.

Мәгълүматларны теркәү хаталарсыз һәм кичектергесез оператив хезмәтләрнең чара күрүен оештыру өчен җитәрлек күләмдә башкарылырга тиеш.

«112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүләренә чакыруны кабул итү һәм эшкәртү процедурасын үткәндә алынган мәгълүматны бозу, мәгълүматны алдан ук ялган дип бәяләү, алынган мәгълүматка эмоциональ җавап бирү рөхсәт ителми.

4.2.3. Чакыруны кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм хезмәткә аларның компетенциясе нигезендә тапшыру процедурасын башлап җибәрү өчен чакыруны кабул итү һәм эшкәртү процедурасы этабы тәгәлләнү тора.

Һәлакәтләр турындагы хәбәрләрне кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм хезмәткә тапшыру, территорияләре кайда һәм функциональ билгеләнешләре нинди булуга карап, бу Стандартның 2 кушымтасында китерелгән үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итүнең гомуми регламенты һәм үзара хезмәттәшлек итүдә катнашучылар аерым эшли торган үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итү турындагы өстәмә регламентлар нигезендә башкарыла.

Чакыруны тапшыруның төп ысулы булып - махсуслаштырылган программа продуктыннан файдаланып, электрон рәвештәге автоматлаштырылган ысул, резерв ысул булып телефон элемтәсе чараларыннан файдаланып кул белән башкару режимы тора.

4.2.4. Чакыруны кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм хезмәткә аларның компетенциясе нигезендә тапшыруны теркәү процедурасын башлап җибәрү өчен чакыруны тапшыру процедурасы тәгәлләнү тора.

Чакыруны «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүеннән кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм хезмәткә тапшыру фактын теркәү түбәндәгеләрне билгеләүдән тора:

тапшыруның вакытын һәм датасын;

хәбәрне тапшыруны гамәлгә ашыручы «112 нче хезмәт» учреждениесе оператив кизүенең шәхси номерын;

чакыруны кабул иткән кичектергесез оператив хезмәтләр хезмәткәрләре һәм бердәм хезмәтләр хезмәткәрләре хәбәрләрен кабул итү өчен җаваплы затларның шәхси номерларын.

Чакыруны тапшыруны теркәүнең төп ысулы булып - махсуслаштырылган программа продукты файдаланыла торган электрон рәвештәге автоматлаштырылган ысул, резервлы ысул булып, мәгълүматларны махсуслаштырылган программа продуктына алга таба мәҗбүри кертеп, кәгазь журналларда кулдан теркәү тора.

4.2.5. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыга чакыруны кабул иткән вакытта телефон элемтәсе ярдәмендә дистанцион психологик ярдәм күрсәтү процедурасын башлап җибәрү өчен дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының турыдан-туры үтенече йә «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе гамәлгә ашырган дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының хәлен бәяләү нигез булып тора.

Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыдан сораштыру вакытында аңа психологик ярдәм күрсәтү кирәклеге турында мәгълүмат алынса, дистанцион психологик ярдәм чакыруларны кабул иткән вакытта күрсәтелә.

Дистанцион психологик ярдәм «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүләре яки «112 нче хезмәт» учреждениесенең тиешле вәкаләтләргә ия булган башка вазыйфаи затлары, шулай ук «112 нче хезмәт» учреждениесе дәүләт хезмәте күрсәтүчегә психологик ярдәм күрсәтү өлкәсендә хезмәттәшлек итү турында килешү төзегән башка оешмалар хезмәткәрләре тарафыннан күрсәтелә.

4.2.6. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыга чакыруны кабул иткән вакытта телефон элемтәсе ярдәмендә күрсәтелә торган белешмә-консультация ярдәмен күрсәтү процедурасын башлап җибәрү өчен дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының турыдан-туры үтенече йә «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе гамәлгә ашырган дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының сорауларын бәяләү нигез булып тора.

Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыларга белешмә-консультация ярдәме моның өчен кичектергесез оператив хезмәтләрне чакыру таләп ителмәгәндә йә бу хезмәтләр инде чакырылганда аларның килеп чыккан куркынычсызлык проблемаларын үзләре тарафыннан мөстәкыйль хәл итү һәм бозылган тереклек эшчәнлеге шартларын үзләре төзәтү өчен күрсәтелә.

Белешмә-консультация ярдәме күрсәтү түбәндәгеләрне үз эченә ала:

халыкка белешмә-консультация ярдәме күрсәтүче дәүләт учреждениеләре турында (телефоннар номерларын һәм аларның кайсы ведомствога каравы хакында) мәгълүмат бирүне;

«кайнар линияләр» телефоннары номерларын;

һәлакәт булган урында кичектергесез оператив хезмәтләр килеп җиткәнгә кадәр ничек эш итәргә кирәклеге турында тәкъдимнәрне.

4.2.7. Дәүләт хезмәте күрсәтү процедурасы кичектергесез оператив хезмәтләр һәм/яки бердәм хезмәт тарафыннан хәбәр алу факты расланган вакытта (аңа әлеге хезмәтләрнең бу Стандартта билгеләнгән тәртиптә оператор билгели торган чараны күрергә кирәк булганда) яки хезмәт күрсәтүдән файдаланучы шалтыратуын тәгәлләгәндә (дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыга дистанцион психологик ярдәм һәм белешмә-консультация ярдәме күрсәтергә кирәк булган очракта) тәмамлана.

4.3. Дәүләт хезмәте ел дәвамында тәүлек әйләнәсендә реаль вакыт режимында тәнәфесләрсез, ял һәм бәйрәм көннәрендә ял итмичә күрсәтелә.

4.4. Дәүләт хезмәте дистанцион рәвештә (телефон буенча) күрсәтелә.

5. Дәүләт хезмәте күрсәтүне матди-техник тәэмин итүгә карата таләпләр

5.1. Дәүләт хезмәте күрсәтүне матди-техник тәэмин итүгә карата таләпләр түбәндәгеләрне күздә тота:

5.1.1. «112 нче хезмәт» учреждениесенең дәүләт хезмәте күрсәтүдә катнашучы хезмәткәрләренең эш урыннарын билгеләнгән тәртиптә җиһазлар, хисаплау һәм оештыру техникасы, канцелярия кирәк-яраклары белән тәэмин итүне.

5.1.2. Әлеге хезмәткәрләрнең дәүләт хезмәте күрсәтү тәртибен җайга сала торган норматив хокук актларының актуаль электрон версияләреннән файдалана алу мөмкинлеген.

6. Дәүләт хезмәте күрсәтү иминлегенә карата таләпләр

6.1. «112 нче хезмәт» учреждениесе законнарда билгеләнгән тәртиптә юридик зат буларак теркәлергә тиеш.

6.2. Дәүләт хезмәте күрсәтү процедураларында катнашучы хезмәткәрләрнең хезмәт эшчәнлеге өчен урыны дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыларның шәхси мәгълүматлары белән эшләүче чакыруларны эшкәртү үзәкләре өчен куела торган таләпләргә туры килергә тиеш.

6.3. «112 нче хезмәт» учреждениесе урыны, чит затлар керү мөмкинлеген чикләп, видеокүзәтү, тикшерүдә тоту һәм керү белән идарә итү системалары белән җиһазландырылырга тиеш.

6.4. «112 нче хезмәт» учреждениесе күрсәтелә торган хезмәтнең сыйфаты һәм иминлеге өчен Россия Федерациясе һәм Татарстан Республикасы законнары белән билгеләнгән тәртиптә җавап бирә.

7. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдалана алу мөмкинлеген тәэмин итә торган таләпләр

7.1. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучылар өчен дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдалана алу мөмкинлеген тәэмин итә торган таләпләр дәүләт хезмәте күрсәтүнең эчтәлегенә карап түбәндәгеләрне күздә тота:

7.1.1. Татарстан Республикасы территориясендәге дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучылар өчен «112» номеры буенча ел әйләнәсендә тәүлекнең теләсә кайсы вакытында «112 нче хезмәт» учреждениесенә мөрәҗәгать итү мөмкинлеге.

7.1.2. Чакыруларны Татарстан Республикасы дәүләт телләрендә, шулай ук инглиз телендә кабул итү мөмкинлеге.

7.1.3. Кичектергесез хезмәтләрне чакыруны кабул иткән вакытта дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыга дәүләт хезмәте күрсәтү барышы турында мәгълүмат бирү мөмкинлеге.

7.1.4. Чакыруны кабул иткәндә хәбәрләрне кичектергесез оператив хезмәтләргә тапшыруның оперативлыгы.

7.2. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының чакыруларны кабул итү чиратын көтә торган максималь вакыт «112» номерына шалтыратканда тоткарлыксыз тоташтырылган һәм абонент инициативасы буенча тоташтыруны 5 секундка кадәр вакытта өзелмәгән шартларда мөрәҗәгатьләрнең 85 процентында 1 (бер) минуттан артмаска тиеш (күрсәткеч Татарстан Республикасында 112-системасын экплуатациягә керткән вакыттан гамәлдә була).

7.3. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучының дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдалануны көтү вакыты «112» номерына шалтыратканда тоткарлыксыз тоташтырылган һәм абонент инициативасы буенча тоташтыру 5 секундка кадәр вакытта өзелмәгән шартларда мөрәҗәгатьләрнең 85 процентында 6 (алты) минуттан артмаска тиеш (ул Татарстан Республикасында 112 нче системаны эксплуатациягә керткән вакыттан гамәлдә).

7.4. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучы тоташтырган вакыттан 6 минут эчендә үз мөрәҗәгатенең асылын аңлатып бирә алмаса, оператив кизү, алдан дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыга белешмә-консультация ярдәме күрсәтеп, тоташтыруны өзә.

8. Дәүләт хезмәте күрсәтүне кадрлар белән тәэмин итү дәрәҗәсенә карата таләпләр

8.1. «112 нче хезмәт» учреждениесе штат расписаниесе нигезендә квалификацияле белгечләр белән комплектланырга тиеш.

8.2. Дәүләт хезмәте күрсәтү өчен тиешле белемнәре, квалификацияләре булган, били торган вазыйфалары буенча махсус әзерлек узган белгечләр кабул ителә.

8.3. «112 нче хезмәт» учреждениесе белгечләре законнарда билгеләнгән тәртиптә аттестацияләнә, законнарда билгеләнгән ешлыкта квалификациясен күтәрә.

8.4. «112 нче хезмәт» учреждениесе хезмәткәрләре составы аларның бурычларын, хокукларын һәм җаваплылыгын билгели торган вазыйфаи тәгълимнамәләр нигезендә гомуми җитәкчелекне, бухгалтерлык исәбен һәм финанс-икътисадый эшчәнлекне, кадрларны комплектлауны һәм исәпкә алуны, энергетика һәм көнкүреш хезмәте күрсәтүне, биналарны һәм территорияләрне карап тотуны гамәлгә ашыручы хезмәткәрләрне үз эченә ала.

8.5. «112 нче хезмәт» учреждениесенең барлык хезмәткәрләре, тиешле квалификация белән беррәттән, дәүләт хезмәте күрсәтүне тәэмин итү өчен кирәкле мораль һәм әхлакый-этик сыйфатларга, җаваплылык хисенә ия булырга тиеш.

9. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыларны
мәгълүмат белән тәэмин итүгә карата таләпләр

9.1. «112 нче хезмәт» учреждениесе күрсәтә торган дәүләт хезмәте хакында мәгълүмат «Кулланучылар хокукларын яклау турында» 1992 ел, 7 февраль, 2300-1 нче Россия Федерациясе Законы нигезендә бирелергә тиеш.

9.2. «112 нче хезмәт» учреждениесенең урнашкан урыны, эш графигы һәм «112» бердәм номеры турында мәгълүмат «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәренең Россия сигментында урнаштырыла:

Татарстан Республикасы Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгының рәсми сайтында http://mchs.tatarstan.ru адресы буенча;

кичектергесез оператив хезмәтләрнең тышкы мәгълүмат стендларында һәм массакүләм мәгълүмат чараларында (килешү буенча).

9.3. Татарстан Республикасы Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгының рәсми сайтында түбәндәге мәгълүмат урнаштырыла:

«112 нче хезмәт» учреждениесе турында (дәүләт теркәве, теркәү органы исеме, Уставы хакында);

чираттагы финанс елына дәүләт йөкләмәсе турында;

бу Стандарт турында.

9.4. «112 нче хезмәт» учреждениесе турында мәгълүмат «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә, шулай ук Россия Федерациясе Финанс министрлыгының «Дәүләт (муниципаль) учреждениесе тарафыннан мәгълүмат кертү, аны Интернет челтәрендәге рәсми сайтта урнаштыру һәм әлеге сайтны алып бару тәртибен раслау турында» 2011 ел, 21 июль, 86н приказы нигезендә «Дәүләт (муниципаль) учреждениеләре турында мәгълүмат урнаштыру өчен рәсми сайт» дип аталган Россия Федерациясе рәсми сайтында (www.bus.gov.ru) урнаштырыла.

9.5. Мәгълүмат кертү ысулы һәм тәртибе Россия Федерациясе законнары нигезендә билгеләнә.

10. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән баш тарту өчен
нигезләрнең тулы исемлеге

10.1. Дәүләт хезмәте күрсәтүдән баш тарту өчен нигезләр юк.

11. Дәүләт хезмәте күрсәтү нәтиҗәсе тасвирламасы

11.1. Дәүләт хезмәте күрсәтү нәтиҗәсе дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфатының түбәндәге индикаторлары белән тасвирлана**:**

Күрсәткечнең исеме	Үлчәү берәм-леге	Хисаплап чыгару формуласы	Мәгълүмат чыганагы	Авыр-лык коэф-фи-циенты	Инди-катор--ның чик мәгънә-се
1	2	3	4	5	6
«112» номеры буенча мөрәҗә-гать итүчеләр гомуми санынан «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүлә-ренә шалтырата алган дәүләт хез-мәте күрсәтүдән файдаланучылар өлеше (дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучы «112 нче хезмәт» уч-реждениесенең оператив кизүе җавап биргәнне көтү вакыты – 5 секундтан артык)	%	(Пдо/Побщ)×100, монда: Пдо – хисап чорында «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүләренә шалтырата алган дәү-ләт хезмәте күрсәтү-дән файдаланучылар саны; Побщ – хисап чорын-да «112» номеры буенча мөрәҗәгать итүчеләрнең гомуми саны	«ГЛОНАСС+112» бердәм дәүләт мәгълүмат системасының теркәү файллары	9	90
Штаттагы хезмәт-кәрләр белән комплектлану	%	(Чф/Чшр)×100, монда: Чф – «112 нче хезмәт» учреждениесе хезмәт-кәрләренең факттагы саны; Чшр – штат распи-саниесе белән күздә тотылган хезмәткәр-ләр саны	Мониторинг нәтиҗәләре	6	100
Дәүләт хезмәте күрсәтүдән фай-даланучыларның нигезле шика-ятьләре өлеше	%	(Жо/Жобщ)×100, монда: Жо – дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдала-нучыларның хисап чорында кергән нигезле шикаять-ләре саны; Жобщ – дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучыларның хисап чорында кергән шикаять-ләренең гомуми саны	Дәүләт хезмәте күрсәтүдән фай-даланучылар шикаятьләрен һәм алар буенча кү-релгән чаралар турындагы мәгъ-лүматларны ана-лизлау	8	0

12. Дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандартын үтәмәгән өчен шикаятьләр бирү, теркәү һәм карау тәртибе

12.1. Дәүләт хезмәте күрсәтү тәртибен бозуга шикаять (алга таба – шикаять) «112 нче хезмәт» учреждениесенә кәгазь чыганакта язма рәвештә яки электрон рәвештә тапшырыла. «112 нче хезмәт» учреждениесе җитәкчесе кабул иткән карарларга карата шикаятьләр Татарстан Республикасының Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгына бирелә.

12.2. Шикаять почта буенча, күпфункцияле үзәк аша, «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәреннән, «112 нче хезмәт» учреждениесенең рәсми сайтыннан, Россия Федерациясе дәүләт хезмәтләре күрсәтү порталыннан (www.gosuslugi.ru) йә Татарстан Республикасының дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтү порталыннан (uslugi.tatarstan.ru) файдаланып җибәрелергә, шулай ук гариза бирүчене шәхсән кабул иткәндә алынырга мөмкин.

12.3. Шикаять законнарда билгеләнгән таләпләргә җавап бирергә тиеш.

12.4. Шикаять ул кергән көннән 3 календарь көн эчендә мәҗбүри теркәлергә һәм аны теркәгән көннән 15 эш көне эчендә шикаятьләрне карау вәкаләтләре бирелгән вазыйфаи зат тарафыннан каралырга тиеш.

12.5. Шикаятьләрне карау нәтиҗәләре буенча «112 нче хезмәт» учреждениесе дәүләт хезмәтләре һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турындагы законнар нигезендә карар кабул итә һәм аны кабул иткән көннән соң килүче эш көненнән дә соңга калмыйча гариза бирүчегә шикаятьне карау нәтиҗәләре турында язма рәвештә һәм гариза бирүченең теләге буенча электрон рәвештә нигезле җавап җибәрә.

12.6. Гариза бирүче дәүләт хезмәте күрсәтүгә бәйле булган карарларга һәм гамәлләргә (гамәл кылмауга) карата Россия Федерациясе законнары нигезендә суд тәртибендә шикаять бирергә хокуклы.

13. Дәүләт хакимияте органнары ягыннан дәүләт хезмәте күрсәтүне тикшерүдә тоту тәртибе

13.1. Татарстан Республикасы дәүләт хакимияте органнары ягыннан дәүләт хезмәте күрсәтүне тикшерүдә тоту Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Фактта күрсәтелә торган дәүләт хезмәтләренең сыйфаты Татарстан Республикасы дәүләт хезмәтләре күрсәтү сыйфатының билгеләнгән стандартларына туры килү-килмәүне бәяләү тәртибе турында» 2009 ел, 30 июнь, 446 нчы карары нигезендә гамәлгә ашырыла.

14. Дәүләт хезмәтен түләүле яки түләүсез нигездә күрсәтү

14.1. Дәүләт хезмәте түләүсез нигездә күрсәтелә.

Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандартына 1 нче кушымта

Һәлакәтләр турындагы хәбәрләрне «112 нче хезмәт» дәүләт бюджет учреждениесенең оператив кизүләре тарафыннан һәлакәт тибына карап кичектергесез оператив хезмәтләргә тапшыру алгоритмнары

Т/с	Һәлакәтнең тибы	Территориаль билге нигезендә мөрәҗәгатьләр буенча чара күрү өчен мәгълүмат тапшырыла торган хезмәтләр	
		Казан шәһәре	Татарстан Республикасы
1	2	3	4
1.	Юл-транспорт һәлакәтләре, транспорт чараларына бәйле булган һәлакәтләр		
1.1.	Зыян күрүчеләре булган юл-транспорт һәлакәтләре	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, Татарстан СОО-01, ҮРХ, РЦМК, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы
1.2.	Җәяүлене таптату	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, Татарстан СОО-01, ҮРХ, РЦМК, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЭЭМБ
1.3.	Зыян күрүчеләре булмаган юл-транспорт һәлакәтләре	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы	ЕДДС, янгын сүндерү часте, Татарстан СОО-01, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы
1.4.	Зыян күрүчеләре булмаган юл-транспорт һәлакәтләре, һәлакәттә катнашучының берсе һәлакәт урыныннан качкан	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, янгын сүндерү часте, СОО-01 Татарстан, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы

*Файдаланылган кыскартылмалар исемлеге – 7 – 8 нче битләрдә.

1	2	3	4
1.5.	Җәмәгать транспорты катнашында зыян күрүчеләр булмаган юл-транспорт һәлакәтләре	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, СОО-01 Татарстан, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЭЭМБ
1.6.	Парковкага килеп туктаган транспорт чарасына башка транспорт чарасы белән зыян салу	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе (транспорт чараларының берсе һәлакәт урыныннан китсә)	ЕДДС, ЭЭМБ
1.7.	Баткан фуралар. Урманда, грунтлы юлларда, кырда баткан транспорт чаралары	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС (тормышка куркыныч янаса), РЦМК (тормышка куркыныч янаса)	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ҮРХ (тормышка куркыныч янаса), РЦМК (тормышка куркыныч янаса)
1.8.	Юлларда транспорт күпләп тоткарлану, светофор эшләми	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы	ЕДДС, ЭЭМБ
1.9.	Кар көртләре, юллар бозлану	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЦУКС, ТР ЭКХ	ЕДДС, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы
1.10.	Шәһәрара, муниципальара автобуслар ватылу	ЦУКС, ЕДДС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы	ЕДДС, ЦУКС, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЭЭМБ, ҮРХ
1.11.	Транспорт чарасыннан газ исе килү	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, Казаньгоргаз	ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, район газ эксплуатацияләү хезмәте
2.	Янгын, кабынып китү, төтен чыгу		
2.1.	Күпфатирлы йортта (үткәргечтә очкын	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01,	ЕДДС, янгын сүндерү часте,

1	2	3	4
	яки төтен чыга)	ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК (зыян күрүчеләр булганда), РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, Казаньгоргаз	СОО-01 Татарстан, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, РЦМК (зыян күрүчеләр булганда), ЭЭМБ, район газ эксплуатацияләү хезмәте
2.2.	Шәхси секторда (йорт, ишегалды корылмасы, дача йорты)	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, Казаньгоргаз, Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда)	ЕДДС, янгын сүндерү часте, Татарстан СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда), район газ эксплуатацияләү хезмәте
2.3.	Халык күп була торган объектларда (мәктәпләр, хастаханәләр, оешмалар, кинотеатрлар, сәүдә-күңел ачу үзәкләре)	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, Казаньгоргаз	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, СОО-01 Татарстан, ЭЭМБ, РЦМК, район газ эксплуатацияләү хезмәте
2.4.	Транспорт чараларында	СОО-01 Татарстан, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ	ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда һәм тормышка куркыныч янаганда), ЭЭМБ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы
2.5.	Урман массивында, паркларда	СОО-01 Татарстан, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС,	ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте,

1	2	3	4
		ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ
2.6.	Яфракларга ут төртү, учаклар ягу	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, СОО-01 Татарстан, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ЭЭМБ
2.7.	Санкцияләнгән/ санкцияләнмәгән чүплекләрдә		
2.8.	Предприятиеләр, оешмалар территориясендә чүп-чар ягу		
3.	Криминаль характердагы һәлакәтләр		
3.1.	Әзерләнә торган теракт, шикле әйберләр, сугыш кирәк-яраклары, ату коралы табу	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РЦМК, Казаньгоргаз, ЕДДС	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, РЦМК, район газ эксплуатацияләү хезмәте
3.2.	Теракт, тотыкларны мәҗбүри тоту	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, Казаньгоргаз, ЕДДС	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, РЦМК, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, район газ эксплуатацияләү хезмәте
3.3.	Күп кеше сугышу	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда)	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, ЭЭМБ, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда)
3.4.	Экстремистлык күренешләре турындагы мәсьәлә-	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе,	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЭЭМБ, ЕДДС,

1	2	3	4
	ләр, дини һәм милли нигездә низаглы хәлләргә бәйле мөрәҗәгатьләр	ЦУКС ТР ЭКХ Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда), Татарстан Республикасы Президентының Эчке мәсьәләләр буенча департаменты	ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда), РЦМК (зыян күрүчеләр булганда), Татарстан Республикасы Президентының Эчке мәсьәләләр буенча департаменты
3.5.	Бюджет акчасын урлау	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, ЭЭМБ
3.6.	Наркотикларның зур партияләрен алу	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, ЦУКС, ТР ЭКХ	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЭЭМБ, ЦУКС, ТР ЭКХ
3.7.	Коррупция күренешләре	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, ЭЭМБ
3.8.	Транспорт чарасын урлап китү	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы	ЕДДС, ЭЭМБ, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы
3.9.	Транспорт чарасыннан мөлкәтне урлау	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, ЭЭМБ
3.10.	Исерек хәлдә транспорт чарасын йөртү	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы	ЕДДС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЭЭМБ
3.11.	Үз-үзенә кул салырга маташу (веналарны кисү, таблеткалар куллану)	Казан шәһәре буенча АМЯС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, ҮРХ, ЭЭМБ
3.12.	Хәрәкәтсез яткан кешене табу	Казан шәһәре буенча АМЯС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы (әгәр дә зыян күрүче юлның транспорт йөри торган өлешендә ятса)	ЕДДС, ҮРХ, ЭЭМБ, ТР ЭЭМ буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы (зыян күрүче трассада ятса)
3.13.	Парковкадагы транспорт чарасына зыян салу (кеше һәм табигать факторлары)	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, ЭЭМБ
4.	Коткару		

1	2	3	4
4.1.	Лифтта ябылып калу	ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда), ЕДДС, бу йорт лифтларын ремонтлау буенча авария хезмәте (телефон номеры булганда)	ЕДДС, ТР ЭКХ, ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда)
4.2.	Тормышка куркыныч янаганда ишекләр ачу	ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, Казан шәһәре буенча АМЯС, ЕДДС	ЕДДС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, ҮРХ
4.3.	Суда коткару, суга батып үлгән кешеләр	ТР ЭКХ, ЦУКС, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, ГИМС	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, РЦМК, ЭЭМБ, ГИМС
4.4.	Үз-үзләренә кул салырга маташу (кеше биеклектән сикерергә маташу)	СОО-01 Татарстан, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, РЦМК, ЭЭМБ
4.5.	Биеклектән егылып төшү	ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, ЦУКС, ТР ЭКХ, ҮРХ, РЦМК, ЭЭМБ
4.6.	Урманда адашканнар	ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, ЕДДС	ЕДДС, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ
4.7.	Югалган балалар	ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе	ЕДДС, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ
4.8.	Табигый характердагы гадәттән тыш хәлләр (бозлы яңгырлар, көчле давыллар, көчле кар яву, язгы ташу, торак урыннарны	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК,	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ,

1	2	3	4
	күпләп су басу турындагы хәбәр-ләр һ.б.)	РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, Казаньгоргаз, ЕДДС	ҮРХ, РЦМК, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, район газ эксплуатацияләү хезмәте
4.9.	Язгы ташу, торак йортларга су керү	Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ТР ЭЭМ, ЦУКС, ТР ЭКХ, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, ЕДДС	Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ТР ЭЭМ, ЕДДС, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ
4.10.	Кеше тормышы өчен куркыныч һәм /яки гадәттән тыш хәл барлыкка килү куркынычын ту-дыра торган хай-ваннар	ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС (зыян күрүчеләр булганда), РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе (хуҗасы янда булса), ЕДДС	ЕДДС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ (хуҗасы янда булса), ҮРХ (зыян күрүчеләр булганда)
4.11.	Техноген харак-тердагы гадәттән тыш хәлләр (исләр, авария аркасында куркыныч химик матдәләр агызу)	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, Татарстан СОО-01, Казан шәһәре СОО-01, ЦУКС, ТР ЭКХ, Казан шәһәре буенча АМЯС, РЦМК, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, Казаньгоргаз, ЕДДС	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ЕДДС, Татарстан СОО-01, янгын сүндерү часте, ЦУКС, ТР ЭКХ, ЭЭМБ, ҮРХ, РЦМК, ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, район газ эксплуатацияләү хезмәте
4.12.	Ачык люклар, ауган агачлар, өзел-гән үткәргечләр, тротуарларда, то-рак зоналарда, юл өлешләрендә, трас-саларда җир убылу	ЦУКС (өзелгән үткәргечләр, җир убылулар), ТР ЭКХ (өзелгән үткәргечләр, җир убылулар), РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча ЮХИДИИ ЮПХ полкы, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе (зыян күрүчеләр булганда)	ЕДДС, ЦУКС (өзелгән үткәргечләр, җир убылулар), ТР ЭКХ (өзелгән үткәргечләр, җир убылулар), ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы, ЭЭМБ (зыян күрүчеләр булганда)
5.	Башкасы		
5.1.	Психик авырулар-га, агрессив кеше-ләргә ашыгыч яр-дәм чакыру	Казан шәһәре буенча АМЯС, РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе (әйләнә-тирәдәгеләргә куркыныч янаганда)	ЕДДС, ҮРХ, ЭЭМБ (әйләнә-тирәдәгеләргә куркыныч янаганда)
5.2.	Чит дәүләтләр гражданнары мөрә-	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ФМХ ТР буенча идарәсе,	РФ ФИХ ТР буенча идарәсе, ФМХ ТР буенча идарәсе,

1	2	3	4
	җәгатьләре (яки чит ил граж-даннары белән булган һәлакәтләр буенча)	ЦУКС, мөрәҗәгать уңаена бәйле рәвештә кизү-диспетчерлык хезмәтләре, бу зат гражданы булган дәүләтнең илчелекләре (консуллыклары)	ЕДДС, ЦУКС, мөрәҗәгать уңаена бәйле рәвештә кизү-диспетчерлык хезмәтләре, бу зат гражданы булган дәүләтнең илчелекләре (консуллыклары)

Файдаланылган кыскартылмалар исемлеге:

ГИМС – «Россия Федерациясе Гражданнар оборонасы эшләре, гадәттән тыш хәлләр һәм табигый бәла-казалар салган зыяннарны бетерү министрлыгының Татарстан Республикасы буенча баш идарәсенә караган Аз сыешлы суднолар буенча дәүләт инспекциясе үзәге» федераль казна учреждениесе;
ЕДДС – муниципаль берәмлекнең бердәм кизү-диспетчерлык хезмәте;
Казаньгоргаз – җаваплылыгы чикләнгән «Газпром трансгаз» җәмгыятенең «Казаньгоргаз» эксплуатацияләү җитештерү идарәсе;
район газ эксплуатацияләү хезмәте – җаваплылыгы чикләнгән «Газпром трансгаз» җәмгыяте, район буенча эксплуатацияләү җитештерү идарәсе;
ТР буенча ЭЭМ – Татарстан Республикасы буенча Эчке эшләр министрлыгы;
ЭЭМБ – Россия Эчке эшләр министрлыгының муниципаль район буенча бүлеге;
РФ ЭЭМ ЮХИДИИ Казан шәһәре буенча ЮПХ полкы – Россия Федерациясе Эчке эшләр министрлыгының Юл хәрәкәте иминлеге дәүләт инспекциясе идарәсенә караган Казан шәһәре буенча юл-патруль хезмәте полкы;
ТР буенча ЭЭМ ЮХИДИИ ЮПХ полкы – Татарстан Республикасы буенча Эчке эшләр министрлыгының Юл хәрәкәте иминлеге дәүләт инспекциясе идарәсенә караган юл-патруль хезмәте полкы;
ТР ЭКХ – Татарстан Республикасының Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгы каршындагы Татарстан Республикасының Эзләү-коткару хезмәте;
РЦМК – «Татарстан Республикасы Сәламәтлек саклау министрлыгының Республика клиник хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесесенең Республика һәлакәтләр медицинасы үзәге;
Татарстан СОО-01 – Россия Федерациясе Гражданнар оборонасы эшләре, гадәттән тыш хәлләр һәм табигый бәла-казалар салган зыяннарны бетерү министрлыгының Татарстан Республикасы буенча баш идарәсенә караган Кризислы хәлләрдә идарә итү үзәге» федераль казна учреждениесенең «01» оператив тәэмин итү хезмәте;
Казан шәһәре СОО-01 – «Федераль янгынга каршы хезмәтнең Татарстан Республикасы буенча 7 отряды» дәүләт казна учреждениесенең янгын элемтәсе үзәк пункты;
Казан шәһәре буенча АМЯС – «Казан шәһәре буенча Ашыгыч медицина ярдәме станциясе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;
РФ ЭЭМ Казан шәһәре буенча идарәсе – Россия Федерациясе Эчке эшләр министрлыгының Казан шәһәре буенча идарәсе;
РФ ФИХ ТР буенча идарәсе – Россия Федерациясе Федераль иминлек хезмәтенең Татарстан Республикасы идарәсе;
ФМХ ТР буенча идарәсе – Федераль миграция хезмәтенең Татарстан Республикасы буенча идарәсе;
ҮРХ – муниципаль берәмлекнең үзәк район хастаханәсе;
ЦУКС – «Россия Федерациясе Гражданнар оборонасы эшләре, гадәттән тыш хәлләр һәм табигый бәла-казалар салган зыяннарны бетерү министрлыгының Татарстан Республикасы буенча баш идарәсенә караган Кризислы хәлләрдә идарә итү үзәге» федераль казна учреждениесе.

F:\KARAR\2015\142 -2.doc

Кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәтү сыйфаты стандартына 2 нче кушымта

«Кичектергесез чакырулар хезмәте – 112» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет учреждениесе тарафыннан Татарстан Республикасы территориясендә кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәткәндә кичектергесез оператив хезмәтләр арасында үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итүнең гомуми регламенты

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Бу Гомуми регламент «Кичектергесез чакырулар хезмәте – 112» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет учреждениесе (алга таба – «112 нче хезмәт» учреждениесе) кичектергесез оператив хезмәтләрне чакырулар турындагы мәгълүматларны кабул итү, эшкәртү, мәгълүматлар базаларын төзү һәм алып бару буенча дәүләт хезмәте күрсәткәндә Татарстан Республикасының кичектергесез оператив хезмәтләре һәм Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре (алга таба – бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре) арасында үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итүнең төп кагыйдәләрен һәм эзлеклелеген билгели.

1.2. Бу Гомуми регламентны эшләү максатлары булып түбәндәгеләр тора:

«112 нче хезмәт» учреждениесе, кичектергесез оператив хезмәтләр һәм муниципаль берәмлекләрнең бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре арасында мәгълүмат алмашу процессын камилләштерү юлы белән халыкның иминлеген арттыру;

һәлакәтләр һәм гадәттән тыш хәлләр буенча чара күрүнең оперативлыгын арттыру.

1.3. Үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итүдә катнашучылар булып түбәндәгеләр тора:

«112 нче хезмәт» учреждениесе;

Россия Федерациясе Гражданнар оборонасы эшләре, гадәттән тыш хәлләр һәм табигый бәла-казалар салган зыяннарны бетерү министрлыгының Татарстан Республикасы буенча баш идарәсе (килешү буенча);

Татарстан Республикасы буенча Эчке эшләр министрлыгы (килешү буенча);

Россия Федерациясе Федераль иминлек хезмәтенең Татарстан Республикасы буенча идарәсе (килешү буенча);

Татарстан Республикасының Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгы;

Татарстан Республикасы Гражданнар оборонасы эшләре һәм гадәттән тыш хәлләр министрлыгы каршындагы Татарстан Республикасының Эзләү-коткару хезмәте;

Татарстан Республикасының Сәламәтлек саклау министрлыгы;

Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең авария газ хезмәтләре (килешү буенча);

Бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре (килешү буенча);

Татарстан Республикасы Президентының Эчке сәясәт мәсьәләләре департаменты (килешү буенча).

1.4. «112 нче хезмәт» учреждениесе үзара мәгълүмати хезмәттәшлек иткәндә Россия Федерациясенең, Татарстан Республикасының норматив хокук актларына, тиешле министрлыкларның һәм ведомстволарның норматив документларына, шулай ук бу Гомуми регламентка таяна.

1.5. Кирәк булганда бу Гомуми регламент нигезендә мәгълүмат алмашуда катнашучылар инициативасы буенча алар тарафыннан «112 нче хезмәт» учреждениесе, кичектергесез оператив хезмәтләр һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре арасында мәгълүмат алмашу мәсьәләләрен җайга сала торган тәгаенләүче документлар (үзара мәгълүмати хезмәттәшлек итүнең өстәмә регламентлары, килешүләр, өстәмә техник чишелешләр, тәгълимнамәләр һ.б.) эшләнә.

2. Керә торган чакыруларны эшкәртүнең гомуми тәртибе

2.1. «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе чакыруны, гариза бирүче сүзләреннән чыгып, һәлакәт турындагы мәгълүматны махсуслаштырылган программа продуктында һәлакәт карточкасына тутырып кабул итә һәм терки.

2.2. Чакыруны (һәлакәт турындагы хәбәрне) кабул иткән вакытта «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе, кирәк булуга карап, дәүләт хезмәте күрсәтүдән файдаланучы, кичектергесез оператив хезмәтләр һәм/яки бердәм кизү-диспетчерлык хезмәте катнашында аудиоконференция оештыра.

2.3. Кичектергесез чара күрергә кирәк булганда «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүе чара күрү өчен җәлеп ителә торган хезмәтләр турында карар кабул итә һәм һәлакәт турындагы мәгълүматны кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтенә җибәрә.

Һәлакәт карточкасы, әгәр дә аңа чара күрүне оештыру өчен җитәрлек беренчел мәгълүмат кертелгән булса, кичектергесез оператив хезмәтләргә һәм/яки бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренә тутырыла торган теләсә кайсы этабында җибәрелә.

2.4. Һәлакәт турындагы мәгълүматны тапшыру, һәлакәт хакындагы карточканы җибәреп, автомат ысулы белән, ә мәгълүматны автоматлаштырылган ысул белән тапшыру мөмкинлеге булмаганда кулдан, телефон элемтәсе чараларыннан файдаланып гамәлгә ашырыла.

2.5. Тапшыру ысулын сайлаганда мәгълүматны автоматлаштырылган юл белән тапшыру ысулы өстенлекле булып санала.

2.6. Кичектергесез оператив хезмәтләрнең һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренең диспетчерлары һәлакәтләрнең керә торган карточкаларына тәүлек

әйләнәсендә мониторинг алып бара (килешү буенча) һәм һәлакәтләр турындагы мәгълүматны кичектермичә эшкә кабул итә, аларның зыяннарын бетерү яки һәлакәтләрне булдырмый калу буенча ведомство регламентлары нигезендә гамәлләр кыла. Кирәк булганда кичектергесез оператив хезмәтләрнең һәм/яки бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренең диспетчерлары мәгълүматны абонентның (гариза бирүченең) элемтә номеры буенча тәгаенли.

2.7. Мәгълүматны автоматлаштырылган ысул белән алмашканда һәлакәт турындагы мәгълүматларны алуны раслау һәм башкарылган гамәлләр турында һәм кичектергесез оператив хезмәтләр һәм/яки бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре тарафыннан һәлакәт буенча эш итү хакында мәгълүмат тапшыру шулай ук автомат режимда гамәлгә ашырыла.

2.8. Бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре диспетчеры (килешү буенча):

һәлакәт буенча чара күрүне, җәлеп ителгән оператив хезмәтләрнең гамәлләрен тәгаенләп һәм кирәк булганда аларның кизү-диспетчерлык хезмәтләре аша төзәтмәләр кертеп, чара күрүне тикшерүдә тота;

керә торган мәгълүматны анализлый;

үзара хезмәттәшлек итүче хезмәтләргә оператив хәл турында, кабул ителгән һәм тормышка ашырыла торган чаралар хакында мәгълүмат бирә;

чара күрү нәтиҗәләре буенча алынган мәгълүматларны һәлакәт карточкасына кертә.

2.9. «112 нче хезмәт» учреждениесенең оператив кизүләре, кичектергесез оператив хезмәтләр һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре диспетчерлары һәлакәт карточкасын тутыруның һәм аны алып баруның корректлы булуы, аңа кертелгән мәгълүматның дөреслеге, мәгълүмат алмашуның вакыт нормативларын үтәү өчен законнар нигезендә шәхсән җавап бирә.

2.10. Кичектергесез оператив хезмәтләр һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренең чара күрү урыны буенча барлык бәхәсле мәсьәләләр тиешле министрлыклар һәм ведомстволар эчендә хәл ителә.

3. Башка нигезләмәләр

3.1. Элемтәнең резерв каналлары булып телефон элемтәсе файдаланыла. Элемтә өчен кичектергесез оператив хезмәтләр һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләренең телефон номерлары үзара хезмәттәшлек итү турында төзелә торган тиешле килешүләрдә мәҗбүри тәртиптә күрсәтелә.

3.2. «112» номеры буенча чакыруларны кабул итү һәм эшкәртү буенча махсуслаштырылган программа продуктында телефон аша барлык сөйләшүләрнең, «112» телефон номерына кергәннәренең дә, кичектергесез оператив хезмәтләрнең һәм бердәм кизү-диспетчерлык хезмәтләре диспетчерларының эчке сөйләшүләренең дә аудиоязмасы автомат рәвештә алып барыла. Барлык аудиоязмалар кимендә 180 календарь көн эчендә ретроспектива белән карау мөмкинлеге күздә тотып электрон архивта саклана.