НОВЫЙ СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ С ОПЕРАТОРАМИ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ

В России появился новый стандарт общения с операторами экстренных служб.
Одна из важных частей ГОСТа — рекомендуемые параметры времени приема, обработки и передачи вызовов. В соответствии со стандартом среднее время, которое отводится на опрос обратившегося по номеру 112 и идентификацию ситуации, составляет 75 секунд.

В случае если звонок внезапно прервался, оператор должен в течение десяти секунд перезвонить, используя функцию автодозвона как минимум три раза.

Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор «112» должен ожидать ответа абонента при обратном дозвоне, — одна минута.

Также стандарт определяет время для оповещения дежурных диспетчерских служб о происшествии («01», «02», «03», «04» и других) — от момента начала разговора с обратившимся и заполнения унифицированной карточки информационного обмена до ее отправки диспетчерам необходимых оперативных служб, которые в течение полминуты должны подтвердить факт приема сообщения.

#МЧСРоссии#Свердловская\_область#Экстренные\_службы#112#Малышева#59ПСО#109ПСЧ

